

**KOMUNIKASI INOVASI JAKARTA EVOLUTION (JAKEVO)
DAN KINERJA PEGAWAI PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU (PTSP) WILAYAH JAKARTA BARAT**

SKRIPSI



ZIRLI NUR SHAFI WIDAD

1710411132

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2021**

**KOMUNIKASI INOVASI JAKARTA EVOLUTION (JAKEVO)
DAN KINERJA PEGAWAI PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU (PTSP) WILAYAH JAKARTA BARAT**

SKRIPSI



Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana
Ilmu Komunikasi

ZIRLI NUR SHAFI WIDAD

1710411132

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2021**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Zirli Nur Shafa Widad

NIM : 1710411132

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 27 Juli 2021

Penulis,



METERAL
TEMPEL
12689AJK422738885

Zirli Nur Shafa Widad

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zirli Nur Shafa Widad

NIM : 1710411132

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, peneliti menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Komunikasi Inovasi Jakarta Evolution (JakEVO) dan Kinerja Pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Wilayah Jakarta Barat

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pengkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demuikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 27 Juli 2021



Zirli Nur Shafa Widad

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Zirli Nur Shafa Widad

NIM : 1710411132

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Advertising (Periklanan)

Judul : Komunikasi Inovasi Jakarta Evolution (JakEVO) dan Kinerja Pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Wilayah Jakarta Barat

Bahwa penulis skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing I maupun pembimbing II skripsi dan Ketua Program Studi, sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada program studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Pembimbing 1



(Dra. Rini Riyantini, M.Si)

Pembimbing 2



(Vinta Sevilla, S.IIP, M.I.Kom)

Ketua Program Studi



(Maria Febiana Christianti, S.Sos., M.Si)


KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan banyak kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi dengan judul Komunikasi Inovasi Jakarta Evolution (JakEVO) dan Kinerja Pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Wilayah Jakarta Barat dengan baik. Skripsi ini disusun guna melengkapi salah satu prasyarat dalam menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, Program Studi Ilmu Komunikasi.

Penulis menyampaikan terima kasih terutama kepada Pegawai PTSP wilayah Jakarta Barat yang telah berkenan menjadi responden dalam penyusunan skripsi, kedua orang tua serta keluarga atas dukungan morilnya, Pimpinan FISIP beserta jajarannya, Dosen Pembimbing, serta teman seperjuangan yang tidak mungkin disebutkan satu persatu yang telah memberikan kontribusi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, serta dapat menjadi inspirasi bagi penelitian selanjutnya.

Jakarta, 27 Juli 2021



Zirli Nur Shafa Widad

**KOMUNIKASI INOVASI JAKARTA EVOLUTION (JAKEVO) DAN
KINERJA PEGAWAI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
WILAYAH JAKARTA BARAT**

Zirli Nur Shafa Widad

ABSTRAK

Tantangan komunikasi organisasi salah satunya adalah perubahan lingkungan yang disebabkan oleh berbagai hal. Pandemi Covid 19 yang terjadi saat ini membawa pengaruh yang signifikan terhadap seluruh aspek kehidupan baik kesehatan, ekonomi, maupun sosial, begitu juga dengan Dinas PTSP DKI Jakarta yang melakukan perubahan melalui inovasi layanan JakEVO dimana pegawai bisa menyediakan layanan selama jam kerja secara daring untuk mengurangi penularan virus Covid 19. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh komunikasi inovasi JakEVO terhadap kinerja pegawai PTSP wilayah Jakarta Barat dengan menguji teori tahapan inovasi organisasi Everett Rogers. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada seluruh pegawai PTSP Kecamatan Kebon Jeruk dan Kecamatan Grogol Petamburan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang nyata antara variabel komunikasi inovasi terhadap variabel kinerja pegawai yang dibuktikan melalui uji regresi. Berdasarkan hasil perhitungan uji regresi diperoleh hasil adanya pengaruh variabel komunikasi inovasi JakEVO terhadap variabel kinerja pegawai sebesar 0,520. Hasil tersebut didukung dengan hasil uji hipotesis yaitu H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti Komunikasi Inovasi JakEVO berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai.

Kata kunci: Komunikasi inovasi, Jakarta evolution, kinerja pegawai.

**JAKARTA EVOLUTION (JAKEVO) INNOVATION COMMUNICATION
AND EMPLOYEE PERFORMANCE OF ONE DOOR INTEGRATED
SERVICE (PTSP) WEST JAKARTA REGION**

Zirli Nur Shafa Widad

ABSTRACT

One of the challenges of organizational communication is environmental changes caused by various things. The current Covid 19 pandemic has a significant impact on all aspects of life, including health, economics, and social life, as well as the DKI Jakarta PTSP Service which has made changes through the JakeEVO service innovation where employees can provide services during working hours to reduce the spread of the Covid 19 virus. This research's purpose is to prove the effect of JakeEVO innovation communication on the performance of PTSP employees in the West Jakarta area by testing the theory of Everett Rogers's organizational innovation stages. This research use survey as a method by distributing questionnaires to all PTSP employees in Kebon Jeruk District and Grogol Petamburan District. The results showed that there was a significant effect between the JakeEVO innovation communication on the performance of PTSP employees in the West Jakarta area. These results are based on the calculation of the regression test results obtained the influence of the JakeEVO innovation communication on the performance of PTSP employees in the West Jakarta area in the amount of 0.520. These results are supported by the hypothesis testing, H_0 is rejected and H_a is accepted, which means that JakeEVO Innovation Communication has an effect on Employee Performance.

Keywords: Innovation communication, Jakarta evolution, employee performance.

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| PERNYATAAN ORISINALITAS | i |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| DAFTAR BAGAN | x |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 4 |
| 1.5 Sistematika Penulisan | 4 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 6 |
| 2.2 Difusi Inovasi | 12 |
| 2.3 Komunikasi Inovasi | 14 |
| 2.4 Inovasi Pelayanan | 15 |
| 2.5 Jakarta Evolution | 15 |
| 2.6 Inovasi Organisasi | 16 |
| 2.7 Kinerja Pegawai | 17 |
| 2.8 Kerangka Pikir | 18 |
| 2.8 Hipotesis | 19 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 20 |
| 3.1 Metodologi Penelitian | 20 |

| | |
|--|-----------|
| 3.2 Populasi dan Sampel Penelitian..... | 20 |
| 3.3 Metode Pengumpulan Data..... | 21 |
| 3.4 Metode Analisis Data | 25 |
| 3.5 Waktu dan Lokasi Penelitian..... | 27 |
| 3.6 Operasionalisasi Variabel | 27 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 31 |
| 4.1 Deskripsi Objek Penelitian..... | 31 |
| 4.2 Hasil Penelitian..... | 32 |
| 4.3 Pembahasan Hasil Penelitian..... | 46 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 60 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 60 |
| 5.2 Saran | 60 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 61 |
| LAMPIRAN..... | 64 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1 Diagram Komunikasi Inovasi JakEVO | 35 |
| Gambar 2 Garis Kontinum Komunikasi Inovasi JakEVO | 36 |
| Gambar 3 Garis Kontinum Dimensi Pengaturan Agenda | 37 |
| Gambar 4 Garis Kontinum Dimensi Penyesuaian | 37 |
| Gambar 5 Garis Kontinum Dimensi Restrukturisasi | 38 |
| Gambar 6 Garis Kontinum Dimensi Klarifikasi | 38 |
| Gambar 7 Garis Kontinum Dimensi Rutinisasi | 39 |
| Gambar 8 Diagram Kinerja Pegawai PTSP Wilayah Jakarta Barat..... | 40 |
| Gambar 9 Garis Kontinum Kinerja Pegawai PTSP Wilayah Jakarta Barat..... | 41 |
| Gambar 10 Garis Kontinum Dimensi Spesifik | 42 |
| Gambar 11 Garis Kontinum Dimensi Terukur | 42 |
| Gambar 12 Garis Kontinum Dimensi Realistis..... | 43 |
| Gambar 13 Garis Kontinum Dimensi Batas Waktu | 43 |
| Gambar 14 Garis Kontinum Dimensi Menyesuaikan Kondisi | 44 |
| Gambar 15 Garis Kontinum Variabel Penelitian | 45 |

DAFTAR BAGAN

| | |
|------------------------------|----|
| Bagan 1 Kerangka Pikir | 18 |
|------------------------------|----|

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1 Penelitian Terdahulu | 6 |
| Tabel 2 Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y | 22 |
| Tabel 3 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha Cronbach's..... | 24 |
| Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X | 24 |
| Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y | 24 |
| Tabel 6 Tahapan Kegiatan dan Waktu Penelitian | 27 |
| Tabel 7 Operasionalisasi Variabel | 28 |
| Tabel 8 Karakteristik Responden | 33 |
| Tabel 9 Hasil Uji Regresi Sederhana | 45 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1 Kuesioner..... | 64 |
| Lampiran 2 Data Variabel X..... | 74 |
| Lampiran 3 Data Variabel Y..... | 75 |
| Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 76 |
| Lampiran 5 Hasil Analisis Uji..... | 78 |
| Lampiran 6 Turnitin..... | 79 |
| Lampiran 7 Jurnal Penelitian..... | 81 |
| Lampiran 8 Bukti Submit Jurnal Penelitian..... | 93 |