



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

A. Teori

Suatu teori pada hakikatnya merupakan hubungan antara dua fakta atau lebih, atau pengaturan fakta menurut cara-cara tertentu. Fakta tersebut merupakan suatu yang dapat diamati dan pada umumnya dapat diuji secara empiris. Oleh sebab itu, dalam bentuknya yang paling sederhana, suatu teori merupakan hubungan antara dua variable atau lebih, yang telah diuji kebenarannya.²⁰

Kata teori memiliki arti yang berbeda-beda pada bidang-bidang pengetahuan yang berbeda pula tergantung pada metodologi dan konteks diskusi. Secara umum teori merupakan analisis hubungan antara fakta yang satu dengan fakta yang lain pada sekumpulan fakta-fakta. Selain itu, berbeda dengan teorema, pernyataan teori umumnya hanya diterima secara ‘‘sementara’’ dan bukan merupakan pernyataan akhir yang konklusif. Hal ini mengindikasikan bahwa teori yang berasal dari penarikan kesimpulan yang memiliki potensi kesalahan, berbeda dengan penarikan kesimpulan yang memiliki potensi kesalahan, berbeda dengan penarikan kesimpulan pada pembuktian matematika.²¹

Teori merupakan proposisi yang memberikan penjelasan atau suatu gejala. Teori memberikan jawaban atas pertanyaan mengapa dan bagaimana. Biasanya, walaupun tidak selalu, teori merupakan rumus yang menyatakan hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Dengan teori yang menyatakan sebab akibat, dapat dibuat ramalan atas terjadinya suatu gejala.²²

Teori mempunyai peranan yang besar dalam riset, karena teori mengandung tiga hal: pertama, teori adalah serangkaian proposisi antar konsep

²⁰ Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), 26.

²¹ Roni Andespa, *Metodologi penelitian bisnis*, (Pekanbaru: alaf Riau, 2011), 40.

²² Irawan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya), 6.



yang saling berhubungan. Kedua, teori menerangkan secara sistematis suatu fenomena sosial dengan cara menentukan hubungan antar konsep. Ketiga, teori menerangkan fenomena tertentu dengan cara menentukan konsep mana hubungan dengan konsep lainnya dan bagaimana bentuk hubungannya.²³

Dalam suatu riset, teori menurut Koentjaraningrat mempunyai fungsi-fungsi:²⁴

- 1) Menyimpulkan generalisasi-generalisasi dari fakta-fakta hasil pengamatan, artinya merupakan kesimpulan induktif yang menggeneralisasi hubungan antara fakta-fakta atau kelas fakta-fakta.
- 2) Membantu kerangka orientasi untuk analisis dan klasifikasi dari fakta-fakta yang dikumpulkan dalam penelitian, artinya berfungsi sebagai pendorong proses berpikir deduktif yang bergerak dari alam abstrak ke alam fakta-fakta konkret. Suatu teori dipakai oleh periset sebagai kerangka yang memberi batasan terhadap fakta-fakta konkret yang tak terbilang banyaknya dalam kenyataan dimasyarakat.
- 3) Memberi ramalan terhadap gejala-gejala baru yang terjadi, artinya adalah memberi prediksi atau ramalan sebelum kepada periset mengenai fakta-fakta yang akan terjadi.
- 4) Mengisi lowongan-lowongan dalam pengetahuan kita tentang gejala-gejala yang telah atau sedang terjadi. Fungsi ini sering tampak dalam penelitian ilmu sejarah.

Jadi teori membantu si periset dalam penentuan tujuan dan arah risetnya dan dalam memilih konsep-konsep yang tepat guna pembentukan hipotesis-hipotesisnya. Teori bukanlah pengetahuan yang sudah pasti, akan tetapi harus dianggap sebagai petunjuk hipotesis.

²³ Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2014), 43.

²⁴ Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2014), 44-45



B. Teori Dalam Penelitian

1. Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan. Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya.²⁵

Efektivitas juga merupakan pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya. Dengan kata lain suatu pekerjaan dapat dilaksanakan dengan tepat. Efektif, efisien apabila pekerjaan tersebut dilaksanakan dengan tepat sesuai dengan yang telah direncanakan.²⁶

2. Media

Media adalah alat dari komunikasi massa. Suatu komunikasi yang ditujukan pada massa menyangkut hal-hal yang bersifat massal. Harus diingat, pesan komunikasi tidak akan sampai ke sasaran massa yang heterogen, anonim dan large, tanpa melalui media. Artinya, keberadaan media begitu penting.²⁷

Adapun fungsi media massa secara umum, yaitu :²⁸

²⁵ Sondang P Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), 24.

²⁶ Abdurahmat, *Pengertian Efektivitas*, (Jakarta : PT Rineka Cipta, 2003), 92.

²⁷ Heri Budianto dan farid Hamid (ed). *Ilmu Komunikasi: Sekarang dan Tantangan Masa Depan*, (Jakarta: Kencana, 2011), 112.

²⁸ Firsan Nova. *Crisis Public Relations: Strategi PR Menghadapi Krisis, Mengelola Isu, Membangun Citra, Dan Reputasi Perusahaan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), 199-200.



- a. Media massa memiliki fungsi pengantar (pembawa) bagi segenap macam pengetahuan. Jadi, media massa memainkan peranan institusi lainnya.
- b. Media massa menyelenggarakan kegiatan dalam lingkungan publik; pada dasarnya media massa dapat dijangkau oleh segenap anggota masyarakat secara sukarela, umum, dan murah.
- c. Pada dasarnya hubungan antara pengirim dengan penerima seimbang dan sama.
- d. Media massa menjangkau lebih banyak orang dari pada institusi lainnya dan sejak dahulu “mengambil alih” peranan sekolah orang tua, agama, dan lain-lain.

McLuhan bersama Quentin Fiore menyatakan bahwa media pada setiap zaman menjadi esensi masyarakat. Mereka mengemukakan adanya empat era atau zaman dalam sejarah media, dan masing-masing era berhubungan dengan mode komunikasi dominan pada era bersangkutan. Lebih jauh, McLuhan menyatakan bahwa media berfungsi sebagai kepanjangan indera manusia pada masing-masing era yaitu: kesukuan(tribal); tulisan (literate); cetak (print); dan elektronik.²⁹

Era kesukuan. Menurut McLuhan, selama era kesukuan (tribalera) pendengaran, penciuman, dan perasa merupakan indra yang lebih banyak digunakan manusia terlebih yang pertama. Menurutnya, selama periode ini, kebudayaan sangat berorientasi pada pendengaran dan orang berkomunikasi lebih mengandalkan pada telinga. Namun, telinga tidak memiliki kemampuan untuk menyaring atau melakukan seleksi terhadap pesan yang diterima, sebagaimana indra penglihatan yang memungkinkan manusia memberikan fokus perhatian.

²⁹ Richard West dan Lynn H Turner, *Pengantar Teori Komunikasi analisis dan aplikasi*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2014), 143.



Era tulisan. Pada era tulisan orang menekankan pada indra penglihatan yang ditandai dengan diperkenalkannya huruf abjad (alfabet) dan karenanya mata menjadi indra yang dominan dalam berkomunikasi. Menurut McLuhan, orang yang bisa membaca berarti ia mengutamakan fungsi indra penglihatan daripada pendengaran.

Era cetak. Penemuan mesin cetak memberikan tanda munculnya era cetak (print era) dalam peradaban manusia dan awal revolusi industry. Jika era tulisan memungkinkan orang lebih bergantung pada fungsi visual maka pada era cetak ketergantungan tersebut semakin meluas. Walaupun teknik cetak dapat juga dilakukan tanpa menggunakan mesin namun kehadiran mesin cetak memungkinkan orang untuk membuat salinan (copy) dari tulisan, buku, pengumuman, dan sebagainya dalam jumlah besar.

Era elektronika. Mungkin tidak banyak orang yang menolak pandangan bahwa dewasa ini adalah era elektronika. Kehidupan sebagian besar umat manusia sangat tergantung pada teknologi elektronik. Menurut McLuhan, era elektronik justru telah membawa manusia kembali pada situasi era kesukuan yang lebih menekankan pada komunikasi secara lisan (oral). Media elektronik memiliki ciri sebagaimana percakapan lisan yang bersifat segera dan singkat yang berarti penerimaan informasi dan reaksi yang diberikan bersifat segera dan singkat. Namun, perbedaan terletak pada tempat, era elektronik tidak terikat pada tempat karena pesan dapat dikirim secara elektronis (disiarkan).

Era elektronik memberikan peluang unik untuk mengevaluasi kembali bagaimana media mempengaruhi masyarakat yang mereka layani. Era ini memungkinkan mata dan telinga serta suara bekerja secara bersama-sama. Melalui penjelasannya mengenai empat era atau epoch dalam sejarah media,



McLuhan ingin menunjukkan bahwa masing-masing era mendorong penggunaan indra tertentu yang dimiliki manusia.³⁰

3. E-Government

Definisi *e-government* dalam laporan yang dibuat UNDP merupakan rangkaian dari “*the use of information technology to free movement of information to overcome the physical bounds of traditional paper and physical based systems “to”the use of technology to enhance the acces to and delivery of government services to benefit citizens, business partners and employees.*” Yang artinya penggunaan teknologi informasi untuk pergerakan informasi dikarenakan keterbatasan fisik seperti kertas dan system berdasarkan fisik secara tradisional melalui penggunaan teknologi secara terus menerus untuk mengakses dan mengirimkan pelayanan pemerintah untuk dimanfaatkan oleh warga negara, pebisnis dan pekerja.³¹

E-Government merupakan alat dari suatu perubahan system (organisasi, proses bisnis, sumber daya manusia dan *standart operating procedure*) dalam pemerintahan. Fungsi utama dari *e-Government* adalah alat bantu penciptaan perubahan dalam pelaanan dari pemerintah kepada masarakat. Disamping kekuatan daya jangkauannya, *e-Government* dianggap mempunyai beberapa manfaat seperti :³²

- a. Memperbaiki efektifitas dan efisiensi kinerja aparatur dalam proses pemerintahan.
- b. Meningkatkan *good governance* dengan kontrol, transparansi, dan akuntabilitas.
- c. Memberdayakan masyarakat melalui penciptaan masyarakat baru faham teknologi dan mampu mengantisipasi perubahan global.

³⁰ Morissan, *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa* (Jakarta: Kencana, 2013), 488-491.

³¹ Yogi Suprayogi Sugandi, *Administrasi Public: Konsep Dan Perkembangan Ilmu Di Indonesia* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), 205-206.

³² *Sistem Informasi Dalam Berbagai Perspektif* (Bandung: Informatika Bandung, 2006), Cetakan Pertama, 51.



- d. Meningkatkan kualitas pelayanan public dari pemerintah kepada masyarakat.

Dengan demikian, *E-Government* harus berakibat pada efisiensi dan pengiriman barang cepat barang dan pelayanan kepada warga, bisnis, karyawan dan lembaga pemerintah. *E-Government* bertujuan untuk membuat interaksi dengan warga negara, bisnis, pegawai pemerintah, pemerintah badan pemerintah lainnya lebih nyaman, ramah, transparan, murah dan efektif.³³

Proses menuju *E-Government* adalah proses evolusi yang terdiri dari beberapa tahap atau fase-fase pengembangan. Beberapa tulisan analitik telah dilakukan oleh Gartner Group, World Bank maupun United Nations (PBB). Masing-masing lembaga ini menyusun suatu konsep model tahapan E-Government. Ketiga model pentahapan tersebut diuraikan sebagai berikut:³⁴

1) Model World Bank

Tahapan ini merupakan model yang paling sederhana. Model ini mengukur derajat interaksi yang diciptakan dari system (situs web) yang dimiliki oleh pemerintah. Bentuk-bentuk keterlibatan ini seragam dengan model tahapan klasik yang banyak dikutip tentang evolusi situs web di dunia komersial. Tiga tahap tersebut :

- a. *Publish*, publikasi informasi pemerintah secara online (peraturan, dokumen, form)
- b. *Interact*, komunikasi 2 arah (*e-mail*) untuk menjaring opini masyarakat
- c. *Transact*, transaksi pelayanan masyarakat on-line (registrasi, dll)

2) Model Gartner Group

³³ Yogi Suprayogi Sugandi, *Administrasi Public: Konsep Dan Perkembangan Ilmu Di Indonesia* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), 206.

³⁴ *Sistem Informasi Dalam Berbagai Perspektif* (Bandung: Informatika Bandung, 2006), Cetakan Pertama, 52-53.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tiga tahap awal model Gartner selaras dengan tiga tahap pada model World Bank. Model gartner menambahkan tahap keempat sebagai suatu tahapan akhir yang mentransformasikan birokrasi pemerintah untuk menghasilkan kualitas pelayanan public yang lebih baik. Empat tahapan tersebut adalah

- a. *Presence*. Kehadiran situs web (visi-misi, alamat, layanan, dokumen-dokumen publik)
 - b. *Interaction*. Kemampuan search, downloadable forms, alamat email institusi, link situs terkait
 - c. *Transaction*. Pelayanan on-line (perijinan, pajak, SIM), *e-Procurement*.
 - d. *Transformation*. Pelayanan satu pintu
- 3) Model United Nations (PBB)

Model ini juga memiliki keselarasan dengan dua model tahapan diatas. Bedanya adalah dalam model ini tahapan awal dipecah menjadi dua tahapan. Kelima model tahapan ini adalah:

- a. *Emerging*. Komitmen e-gov, situs web (statis), informasi kontak
- b. *Enhanced*. Informasi dinamis, link situs terkait, kemampuan search, alamat email kontak.
- c. *Interaction*. Interaksi dua arah, informasi mutakhir, downloadable forms.
- d. *Transaction*. Secure log-in, layanan online (ijin, registrasi)
- e. *Seamless*. Layanan on-line public terintegrasi (satu pintu)

E-Government dengan menyediakan pelayanan melalui internet dapat dibagi dalam beberapa tingkatan yaitu penyediaan informasi, interaksi satu arah, interaksi dua arah, dan transaksi yang berarti pelayanan elektronik secara penuh. Interaksi satu arah bisa berupa fasilitas men-download formulir yang dibutuhkan. Pemrosesan/pengumpulan formulir secara online



merupakan contoh interaksi dua arah. Sedangkan pelayanan elektronik berupa pengambilan keputusan dan *delivery*.³⁵

Secara umum, tahap pengembangan *E-Government* dapat dibagi menjadi tiga, yaitu: 1) tahap informatif, 2) tahap interaktif, 3) tahap transaktif. Tahap informatif mengandung arti bahwa pembukaan situs web oleh organisasi pemerintah sebatas digunakan sebagai sarana penyampaian informasi tentang kegiatan pemerintah diluar media elektronik maupun non elektronik yang selama ini ada. Tahap interaktif berarti penggunaan teknologi internet yang memungkinkan kontak antara pemerintah dan masyarakat melalui situs web dapat dilakukan secara online sehingga memungkinkan interaksi yang lebih intensif dan terbuka. Sedangkan tahap transaktif adalah penggunaan teknologi internet yang memungkinkan transaksi pelayanan public melalui situs web.³⁶

Setiap website dianalisis berdasarkan tingkatan pengembangan e-government yang meliputi :³⁷

1. Level informasi, dimana e-government hanya digunakan untuk sarana publikasi informasi pemerintah secara online, misalnya profil instansi, peraturan, dokumen, dan formulir.
2. Level interaksi, dimana e-government sudah menyediakan sarana untuk interaksi dua arah antara pejabat pemerintah dengan masyarakat sebagai pengguna layanan public, misalnya dalam bentuk sarana untuk menampung keluhan, forum diskusi, atau hotline nomor telepon atau email pejabat

³⁵ *Sistem Informasi Dalam Berbagai Perspektif* (Bandung: Informatika Bandung, 2006), Cetakan Pertama, 75

³⁶ Wahyudi Kumorotomo, *Transparansi Pelayanan Publik Melalui E-Government: Study Kasus Yogyakarta dan Surabaya*. Samodra Wibawa (Ed.). *Administrasi Negara Isu-Isu Kontemporer* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), 99-100.

³⁷ Ali Rokhman, *Peluang Dan Tantangan E-Government*. Samodra Wibawa (Ed.). *Administrasi Negara Isu-Isu Kontemporer* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), 113.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Level transaksi, dimana e-government sudah menyediakan sarana untuk bertransaksi bagi masyarakat dalam menggunakan layanan public, yakni transaksi yang melahirkan kesepakatan yang dapat disertai dengan pembayaran sebagai akibat dinikmatinya layanan public yang telah digunakan.
4. Level integrasi. Dimana semua pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah disamping disediakan secara konvensional juga disediakan secara *online* melalui *e-government*.

Ada empat model penyampaian *E-Government*, antara lain :³⁸

1. Government to Citizen atau Government to Customer (G2C)

Adalah penyampaian layanan publik dan informasi satu arah oleh pemerintah ke masyarakat, Memungkinkan pertukaran informasi dan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah.

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi *e-Government* yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Tujuannya adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal – kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.³⁹

Government to Citizen ada beberapa bagian, yaitu sebagai berikut :⁴⁰

- a) Layanan Publik

³⁸ M. Suyanto, *Pengantar Teknologi Informasi Untuk Bisnis* (Yogyakarta: Andi, 2005), 331-332.

³⁹ Richardus Eko Indrajit, *Elektronik Government*, (Yogyakarta: Andi, 2006), 41-42.

⁴⁰ <http://Riau.kemenag.go.id>. (diakses 18 Januari 2018)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Layanan Publik pada website Kementerian Agama Provinsi Riau terdiri dari : PTSP, Pendidikan, Bimas, Haji, Lain-Lain, Jadwal Kakanwil, Live Streaming Dinamis TV, Tata Persuratan Elektronik Dan Artikel / Tulisan

b) Data

Data pada website Kementerian Agama Provinsi Riau terdiri dari : Aplikasi Online, Panduan Haji Dan Umrah , Panduan (Sholat, Zakat, Puasa Dan Nikah), Data KBIH Provinsi Riau, Data Keagamaan, Data Rumah Ibadah Di Provinsi Riau, Data Ormas Provinsi Riau, Renstra Kementerian Agama Provinsi Riau, dan Data Kepegawaian Kemenag Provinsi Riau

2. Government to Business (G2B)

Adalah transaksi-transaksi elektronik dimana pemerintah menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan bagi kalangan bisnis untuk bertransaksi dengan pemerintah. Mengarah kepada pemasaran produk dan jasa ke pemerintah untuk membantu pemerintah menjadi lebih efisien melalui peningkatan proses bisnis dan manajemen data elektronik. Aplikasi yang memfasilitasi interaksi G2B maupun B2G adalah Sistem *e-procurement*.

Bagian dari Government to Business adalah sebagai berikut:⁴¹

a) Berita dan Media

Berita dan media terdiri dari : Galery Media, Index Berita, Index Artikel, Galeri Foto, Galeri Video, Majalah, Kliping Berita, Press Realese, Breaking News

b) LPSE

LPSE adalah Layanan Pengadaan Secara Elektronik, dengan domain lpse.kemenag.go.id

⁴¹ <http://Riau.kemenag.go.id>, (diakses 18 Januari 2018)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c) SIRUP

SIRUP adalah Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan.

3. Government to Government (G2G)

Adalah Memungkinkan komunikasi dan pertukaran informasi online antar departemen atau lembaga pemerintahan melalui basis data terintegrasi.

Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya.⁴²

Berbagai penerapan *Government to Government* pada website Kementerian Agama Provinsi Riau antara lain :

a) Regulasi

Terdiri dari SIRANDANG, Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, Inpres, Keputusan Menteri Agama, Kepres, Surat Edaran Menteri Agama, Peraturan Lain Yang Relevan, Regulasi Terkait Lainnya

b) Unit kerja

Terdiri dari Bagian Tata Usaha, Bidang Urais Dan Binsyar, Bidang Pendidikan Agama Islam, Bidang Penaiszawa, Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah, Bidang Pendidikan Madrasah, Pembimas Kristen, Kankemenag Kabupaten Dan Kota, Pembimas Budha, Pembimas Hindu

4. Government to Employees (G2E)

⁴² Richardus Eko Indrajit, *Elektronik Government*, (Yogyakarta: Andi, 2006), 44.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Merupakan aplikasi pelayanan pemerintah kepada pegawainya. Aplikasi e-Government juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintah yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.⁴³

Pelayanan pemerintah kepada pegawainya terdiri dari beberapa aplikasi, antara lain aplikasi perkantoran, peraturan kepegawaian, peluang karir, record pegawai, dan sebagainya.

Beberapa aplikasi pelayanan pemerintah kepada pegawainya antara lain : E – MPA (Elektronik Monitoring Pelaksanaan Anggaran), SIMPEG (Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian), SIMPATIKA (Sistem Informasi Dan Manajemen Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Kementerian Agama).

4. Transparansi

Transparansi dalam pemerintahan dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk menjelaskan apa yang terjadi didalam organisasi di sektor public melalui pertemuan terbuka, pemberian akses terhadap dokumen, publikasi informasi melalui *website* secara aktif, perlindungan terhadap *whistle blowers* dan bahkan melalui pembocoran informasi secara illegal. Pada prinsipnya transparansi adalah bagian dari upaya pemerintah untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sekaligus melibatkan masyarakat dalam menjalankan fungsi controlling terhadap segala upaya atau usaha yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.⁴⁴

⁴³ Richardus Eko Indrajit, *Elektronik Government*, (Yogyakarta: Andi, 2006),44-45

⁴⁴ Putu Krishna Yogiswara. “Peranan E-Government Dalam Mendukung Transparansi Dan Keterbukaan Informasi Publik (Studi Kasus Website Resmi Pemerintah Kabupaten Klungkung)”. Dalam <https://media.neliti.com>, (diakses 26 November 2017)



Transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi. Proses lembaga dan informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan. informasi harus dapat dipahami dan dipantau.⁴⁵

5. Informasi

Informasi merupakan salah satu unsur dalam proses komunikasi, yang sering disebut dengan pesan. Dalam proses komunikasi, pihak yang diajak berkomunikasi akan lebih mempercayai pesan-pesan yang jujur, apa adanya sesuai dengan fakta. Pesan yang demikian itu akan mengembangkan komunikasi yang sedang dibangun. Informasi yang jujur dan terbuka bagi pihak lain, baik di dalam ataupun di luar organisasi, akan menghilangkan kesalahpahaman dan dapat membina hubungan pribadi dan organisasional. Kondisi yang demikian ini menimbulkan reputasi yang bagus, karena tentu akan didukung oleh seluruh jajaran organisasi. Citra organisasi juga akan semakin kukuh dan positif dimata public dan khalayaknya.⁴⁶

Informasi juga merupakan salah satu sumber daya penting dalam organisasi karena hasil dari pengolahan data menjadi bentuk yang lebih berguna bagi penerima yang menggambarkan kejadian-kejadian nyata. Oleh karena itu, informasi digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan. Sehubungan dengan hal itu, informasi haruslah berkualitas. Menurut Burch dan Grudnitski (1989), kualitas informasi ditentukan oleh tiga factor, yaitu: relevansi, tepat waktu, dan akurasi. Informasi ini sebagai penunjang system informasi yang berbasis pada teknologi informasi.⁴⁷

Konsep dasar teori informasi adalah berasal dari Claude Shannon dan Warren Weaver dalam buku *The Mathematical Theory of Communication*.

⁴⁵ Wirman Syafri, *Studi Tentang Adminisrasi Public*, (Jakarta: Erlangga, 2012), 179.

⁴⁶ Heri Budianto dan farid Hamid (ed). *Ilmu Komunikasi: Sekarang dan Tantangan Masa Depan*.(Jakarta:Kencana, 2011), 208.

⁴⁷ *Sistem Informasi Dalam Berbagai Perspektif* (Bandung: Informatika Bandung, 2006), Cetakan Pertama, 79.



Menurut teori ini, informasi adalah jumlah ketidakpastian yang dapat diukur dengan cara mereduksikan sejumlah alternatif pilihan yang tersedia. Informasi berkaitan dengan situasi yang tidak pasti. Semakin tidak pasti suatu situasi, maka semakin banyak pula alternatif yang dapat digunakan secara berturut-turut dan bertumpang-tindih (reduktif) untuk mengurangi ketidakpastian tersebut. Informasi adalah sesuatu yang mengurangi ketidakpastian akan sesuatu.⁴⁸

C. Kajian Terdahulu

Pada penelitian ini, penulis memaparkan kajian beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini, diantaranya:

1. Penelitian Masniati (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau) dengan judul Efektivitas Elektronik Public Relations (e-PR) dalam Membantu Kegiatan Publisitas di PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif Kualitatif dengan tujuan mendeskripsikan dan menggambarkan keadaan yang sesungguhnya dari efektivitas e-PR dalam membantu kegiatan publisitas di PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru. Data yang dikumpulkan melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Hasil dari wawancara dan observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa efektivitas e-PR dalam membantu kegiatan publisitas humas PTPN V efektif dan juga efisien.⁴⁹
2. Penelitian Mariyati Br. Tumeang (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau) dengan judul Peran Humas Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Riau Dalam Menyebarkan Informasi Pertanian.

⁴⁸ Rachmat Kriyantono. *Teknik Praktis Riset Komunikas* (Jakarta : Kencana Prenadamedia Group. 2014), 382.

⁴⁹ Masniati, “*Efektivitas Elektronik Public Relations (e-PR) dalam Membantu Kegiatan Publisitas di PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru*”. (Skripsi Program Strata 1 Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, 2012), IV



Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan persentase. tujuan penelitian ini untuk mengetahui tentang Peran Humas Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Riau dalam menyebarluaskan informasi pertanian, dengan hasil yang disimpulkan bahwa Humas berperan menyampaikan informasi kepada masyarakat, menyampaikan ide-ide baru di bidang pertanian, membantu menyusun rencana pertanian, dan mengevaluasi program pertanian. Humas mengalami hambatan dalam menyebarluaskan informasi pertanian hal ini disebabkan oleh luasnya wilayah provinsi riau sehingga tidak dapat dijangkau oleh humas secara langsung dan tidak semua wilayah dapat mengakses internet, untuk itu Humas Provinsi bekerjasama dengan Dinas Kabupaten guna untuk mempermudah penyampaian pesan kepada masyarakat.⁵⁰

3. Penelitian Nova Yohana (Universitas Riau) dengan judul *Pengelolaan Website Sebagai E-Government Oleh Pemerintah Kota Pekanbaru Dalam Penyampaian Informasi Bagi Masyarakat*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk menjelaskan tahapan dan tujuan pengelolaan website dan menganalisis factor-faktor yang menjadi penghambat pengelolaan website pemerintah kota pekanbaru, dengan hasil bahwa tahapan pengelolaan website dengan domain www.pekanbaru.go.id pada tahapan publikasi, interaksi, dan transaksi telah dilakukan namun pengelolaannya belum maksimal. Hambatan utama terletak pada rendahnya political will dari pemerintah kota terhadap pengelolaan website dan kurangkurangnya kesadaran pemerintah akan pentingnya website sebagai new media untuk menjalin komunikasi dua arah antara

⁵⁰ Mariyati br. Tumeang, “*Peran Humas Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Riau Dalam Menyebarluaskan Informasi Pertanian*”. (Skripsi Program Strata 1 Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, 2015)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemerintah dan masyarakat dalam menciptakan e-government sebagai bentuk pelayanan publik⁵¹

4. Penelitian Putu Krishna Yogiswara (Universitas Udayana) dengan judul *Peranan E-Government Dalam Mendukung Transparansi Dan Keterbukaan Informasi Publik (Studi Kasus Website Resmi Pemerintah Kabupaten Klungkung)*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk mengetahui Peranan *E-Government* Dalam Mendukung Transparansi Dan Keterbukaan Informasi Publik (Studi Kasus *Website* Resmi Pemerintah Kabupaten Klungkung) dengan hasil bahwa penerapan website pemerintah Kabupaten Klungkung merupakan sarana untuk mewujudkan transparansi dan keterbukaan informasi public berdasarkan pada prinsip good governance. Didalam website Pemerintah Kabupaten Klungkung terdapat aplikasi-aplikasi yang menyediakan informasi yan dibutuhkan oleh masyarakat sebagai pengguna informasi. Aplikasi tersebut berkaitan dengan transparansi pengelolaan keuangan daerah, pengumuman penting Kabupaten Klungkung, agenda resmi Pemerintah, bank data, dan berita yang memuat aktivitas kinerja dari Pemerintah Kabupaten Klungkung.⁵²

Dengan demikian sebagai bahan memperkuat penulis menulis judul yang mirip, namun lokasi, teori dan pengambilan data berbeda. Penelitian ini lebih kepada Peranan *E-Government* Dalam Mendukung Transparansi Dan Keterbukaan Informasi Publik (Studi Kasus *Website* Resmi Pemerintah Kabupaten Klungkung).

5. Penelitian Edy Susena dan Dewi Amelia Lestari (Jurnal Sainstech Politeknik Indonusa Surakarta) dengan judul Efektivitas Penerapan

⁵¹ Nova Yohana, “*Pengelolaan Website Sebagai E-Government Oleh Pemerintah Kota Pekanbaru Dalam Penyampaian Informasi Bagi Masyarakat*”, Dalam <http://Repository.unri.ac.id/>, (diakses 26 November 2017).

⁵² Putu Krishna Yogiswara. “*Peranan E-Government Dalam Mendukung Transparansi Dan Keterbukaan Informasi Publik (Studi Kasus Website Resmi Pemerintah Kabupaten Klungkung)*”. Dalam <https://media.neliti.com>, (diakses 26 November 2017)



Electronic Government Terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen, dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk mengetahui tingkat efektifitas penerapan *electronic Government* di Kabupaten Sragen terhadap pelayanan publik, dengan hasil bahwa :

1. E-Government Kab. Sragen dapat meningkatkan pelayanan public di Kab. Sragen
2. Pemerintah Kabupaten Sragen sudah berhasil menyusun E-Government dengan baik,
3. Penggunaan E-Government Kabupaten Sragen meningkatkan pelayanan public,
4. Pemerintah Kabupaten Sragen saat ini sedang melakukan perawatan dan mengembangkan system-sistem yang diperlukan oleh pemerintah dan masyarakat, dan
5. Masyarakat telah memanfaatkan E-Government Kabupaten Sragen dengan baik.⁵³
6. Penelitian Santy Nurina Aprilia (Universitas Brawijaya) dengan judul Efektivitas Website Sebagai Media *E-Government* Dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintahan Daerah (Study Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk mengetahui Efektivitas Website Sebagai Media *E-Government* dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintahan Daerah (Study Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang), dengan hasil bahwa Website pemerintah kabupaten jombang telah efektif sebagai

⁵³ Edy Susena, Dewi Amelia Lestari. “Efektivitas Penerapan *Electronic Government* Terhadap Pelayanan Publik Di Kabupaten Sragen”, *Jurnal SAINTECH Politeknik Indonusa Surakarta* ISSN : 2355-5009 Vol. 2, No. 6 (Desember 2016)



komunikasi antara masyarakat dan pemerintah. Government to Citizen ada beberapa bagian, yaitu Layanan Publik dan Data

2. Government to Business (G2B)

Adalah transaksi-transaksi elektronik dimana pemerintah menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan bagi kalangan bisnis untuk bertransaksi dengan pemerintah. Mengarah kepada pemasaran produk dan jasa ke pemerintah untuk membantu pemerintah menjadi lebih efisien melalui peningkatan proses bisnis dan manajemen data elektronik. Aplikasi yang memfasilitasi interaksi G2B maupun B2G adalah Sistem e-procurement. Bagian dari Government to Business adalah Berita dan Media, LPSE, SIRUP.

3. Government to Government (G2G)

Adalah Memungkinkan komunikasi dan pertukaran informasi online antar departemen atau lembaga pemerintahan melalui basis data terintegrasi. Berbagai penerapan Government to Government pada website Kementerian Agama Provinsi Riau antara lain Regulasi dan Unit kerja

4. Government to Employees (G2E)

Merupakan aplikasi pelayanan pemerintah kepada pegawainya. Pelayanan pemerintah kepada pegawainya terdiri dari beberapa aplikasi, antara lain: E – MPA (Elektronik Monitoring Pelaksanaan Anggaran), SIMPEG (Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian), SIMPATIKA (Sistem Informasi Dan Manajemen Pendidik dan Tenaga Kependidikan Kementerian Agama).

Berdasarkan model tersebut, maka kerangka pikir penelitian ini adalah :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 2.1
Kerangka Pikir

