

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 I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Negara yang maju adalah Negara yang bisa memaksimalkan dan menggunakan teknologi sebagai sarana untuk melayani khalayak banyak (masyarakat). Seperti peraturan yang diusungkan oleh Bapak Presiden Joko Widodo kepada Pemerintahan Riau agar menggunakan transparansi setiap kegiatan melalui *E-Government*. Tujuan di buatnya kebijakan ini untuk menghindari adanya kecurangan, korupsi para pejabat. Globalisasi di segala bidang menjadikan semakin terbukanya saluran informasi dan komunikasi, masyarakat semakin mudah memperoleh informasi atas segala kebijakan, program, dan kegiatan yang di laksanakan oleh Pemerintah. Kondisi tersebut menuntut transparansi dan harus dapat mengakomodasikan aspirasi masyarakat sehingga tujuan mewujudkan masyarakat demokratis dapat tercapai.

Nilai-nilai demokrasi antara lain ditandai oleh keterbukaan informasi, kebebasan informasi, dan kebebasan pers. Semuanya itu telah menjadi fenomena global. Fenomena global itu membawa konsekuensi pada pengakuan terhadap hak atas informasi sebagai bagian dari hak asasi manusia. Oleh karena itu dalam era otonomi daerah ini untuk mewujudkan Pemerintahan yang *Good Governance* salah satu upayanya adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau yang populer disebut *E-Gov*. Pengertian *E-government* adalah pemakaian ataupun penggunaan teknologi yang meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak lain. Dengan kata lain *E-Government* adalah “elektronik Pemerintah”, dapat dikenal *E-Gov*, pemerintahan digital, online pemerintah ataupun Pemerintah transformasi.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> [www.pengertianku.net](http://www.pengertianku.net) di unduh tanggal 19, Maret, 2017 pukul 17 : 00 Wib di Pekanbaru

Di Indonesia inisiatif kearah *E-Government* telah diperkenalkan sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No. 6 tahun 2001 tentang telematika (telekomunikasi, media dan informatika) yang menyatakan bahwa aparat Pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Kemudian keluarnya Instruksi Presiden RI No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-Government* merupakan bukti keseriusan Pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui *electronic government* itu sendiri.<sup>2</sup>

Perangkat perundang-undangan di bidang informasi, komunikasi dan media massa juga semakin menjamin hak-hak masyarakat untuk mendapatkan informasi yang diperlukan, sehingga pemerintah berkewajiban untuk menyampaikan informasi publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, sejalan dengan pengembangan demokratisasi dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Pemerintahan Provinsi Riau adalah salah satu daerah yang menerapkan *E-Government* yang diusung oleh Presiden Joko Widodo untuk diterapkan di Riau. Dalam hal ini Pemerintah Pusat telah mengeluarkan Instruksi Presiden No.3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E – Government*. Riau melalui Dinas Komunikasi dan Informatika telah menjalankan *E-Government*, Semua sistem Pemerintahan berkaitan dengan keterbukaan informasi publik telah dijalankan melalui sistem pelayanan modern ini masyarakat bisa mendapatkan informasi yang tersedia selama 24 jam, 7 hari dalam seminggu, tanpa harus menunggu dibukanya kantor. "Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor

#### 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.

<sup>2</sup> Siti Mutia Nurcahyani Lupito, *Penerapan E Kelurahan Di Kantor Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar*, Skripsi S-1, Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Makasar, 2015, hal. 1-2

Pemerintahan," Alamatnya portal bisa dikunjungi melalui *diskominfotik.riau.go.id*.<sup>3</sup>

*E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya. Mulai dari urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan Pemerintah. Proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem Pemerintahan secara lebih efisien. Ada dua hal utama dalam pengertian *E-Government*, salah satunya adalah penggunaan teknologi informasi seperti internet sebagai alat bantu. *E-Government* pada dasarnya memiliki keinginan mentransformasikan pelayanan dan bentuk–bentuk interaksi antara Pemerintah dengan masyarakatnya yang terlampaui birokrasi menjadi lebih bersahabat dan lebih mudah.

Akan tetapi dalam mengoptimalkan dan mengelola *E-Government* tidaklah mudah dilakukan, banyak kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, sumber daya manusia yang menjadi faktor utama sangat terbatas. Tingkat kompetensi dan keahlian sumber daya manusia masih rendah. Maka di butuhkanlah peran humas dalam Mengoptimalkan, menjalankan dan manajemen dalam menjalankan Program *E-Government* menggunakan pelaksana fungsi humas adalah Bidang Layanan *E-Government*. Program *E-Government* yang tujuannya agar mempermudah masyarakat dalam menerima informasi melalui transparansi *E-Government*. *E-Government* ini sudah berjalan sehingga Pemerintah Riau mudah mengakses informasi baik itu masyarakat dari luar maupun dalam Kota Pekanbaru, dari prariset yang penulis lakukan ternyata banyak masyarakat yang bahkan tidak mengetahui program *E-Government* ini dan masih banyak OPD (organisasi perangkat daerah) yang tidak mau menggunakan aplikasi *E-Government* seperti menginput data.<sup>4</sup>

<sup>3</sup> <http://beritaklik.com> di unduh tanggal 20 April 2017 pukul 12 : 45 Wib di Pekanbaru

<sup>4</sup> Pra riset lapangan kepada beberapa masyarakat tempat di perumahan trivana pada tanggal 15, Agustus 2017 pukul 13 : 27 Wib di Pekanbaru

## 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.

Atas dasar permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ilmiah dengan judul, *Strategi Bidang Layanan E-Government Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Pemerintah Provinsi Riau Dalam Mengoptimalkan E-Government*.

## B. Penegasan Istilah

Agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam mengertikan atau menafsirkan judul penelitian ini, maka penulis merasa perlu untuk menjelaskan istilah-istilah tersebut sebagai berikut :

### 1. Strategi

Strategi adalah sebuah konsep yang mengacu pada suatu jaringan yang kompleks dari pemikiran, ide-ide, pengertian yang mendalam, pengalaman, sasaran, keahlian, memori, persepsi dan harapan yang membimbing untuk menyusun suatu kerangka pemikiran umum agar kita dapat memutuskan tindakan tindakan yang yang spesifik bagi tercapainya tujuan.<sup>5</sup>

### 2. Bidang Layanan E-Government

Bidang layanan *E-Government* di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik adalah suatu unit yang di percaya untuk mengelola komunikasi dan teknologi informasi di Provinsi Riau. Adapun kajian penelitian yang peneliti lakukan adalah bagaimana strategi bidang layanan *E-Government* ini yang berada di bawah Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik yang berperan dalam melaksanakan tugas sebagai pelaksana fungsi humas.

### 3. Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik adalah merupakan suatu unit yang dipercaya sebagai pengelola Komunikasi, Teknologi Informasi dan Statistik di Provinsi Riau, serta pelaksanaan kebijakan di Dinas Komunikasi dan Informasi dengan berupaya untuk selalu meningkat Pelayanan di Bidang

<sup>5</sup> Paris Gunanto, *Komunikasi Pemasaran: Startegi Dan Taktik*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2006), hal 45

#### 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.

Layanan E-Government sehingga dapat menjadi pusat informasi bagi kebutuhan Pemerintah pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.<sup>6</sup>

#### 4. Pemerintah Provinsi Riau

Pemerintah adalah organisasi yang memiliki wewenang untuk membuat kebijakan dalam bentuk penerapan hukum dan undang – undang dikawasan tertentu yang berada di wilayah kekuasaan mereka.<sup>7</sup>

#### 5. Optimalisasi

Optimalisasi berasal dari kata dasar optimal, yang dalam kamus Ilmiah Populer berarti baik, tertinggi, atau paling menguntungkan. Sedangkan pengoptimalan berarti proses, cara, perbuatan yang menjadikan paling baik.<sup>8</sup> Optimalisasi adalah sesuatu yang berkaitan dengan sebuah proses meninggikan atau meningkatkan.

#### 6. E – Government

*E-Government* berperan pada defenisi yang diajukan oleh Word Bank E-Government merupakan teknologi informasi yang mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi-instansi atau badan-badan Pemerintahan (missal dengann Wde Area Networks, Internet dan computer) yang dengan semua itu mempermudah dan meningkatkan kemampuan transformasi hubungan antar warga negara, dunia bisnis, dan bagian-bagian lainnya.<sup>9</sup>

### C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Strategi Bidang Layanan *E-Government* Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Mengoptimalkan *E-Government* ?.

<sup>6</sup> Diskominfotik.riau.go.id di unduh pukul 10:30 Wib pada tanggal 05 Januari 2017 di Pekanbaru

<sup>7</sup> <https://googleweblight.com> di unduh pukul 7:22 Wib tanggal 17 Pebruari 2018 di Pekanbaru

<sup>8</sup> Happy El Rais, *Kamus Ilmiah Populer, Cet. 1*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), hal 453

<sup>9</sup> Richardus Eko Indrajid, *World bank buku teknologi informasi internasional jurnal of innovation, management and teknologi*. Jakarta:2009



## **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Strategi Bidang Layanan *E-Government* Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Mengoptimalkan *E-Government*.

### **2. Kegunaan Penelitian**

Pada prinsipnya kegunaan penelitian ini untuk memperoleh suatu sumbang saran berupa hasil pemikiran bagi para pengkaji masalah *E-Government*. Melalui kegunaan penelitian ini juga di harapkan dapat menjadi bahan komperatif dan pengembangan bagi penelitian-penelitian yang sama. Adapun kegunaan penelitian ini antara lain yaitu:

#### **a. Kegunaan Teoritis**

Sebagai salah satu bahan rujukan untuk melihat strategi Bidang Layanan *E-government* Dinas komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Mengoptimalkan *E-Government*.

#### **b. Kegunaan Praktis**

- 1) Hasil kajian ini dapat di jadikan acuan atau referensi bagi Pemerintah Provinsi Riau dalam Mengoptimalkan *E- Government*.
- 2) Bagi penulis, penelitian ini menjadi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada jurusan Public Relation (PR) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

## **E. Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Yang terdiri dari: latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

**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 FIKIR**

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang berkaitan dengan pembahasan masalah yang diteliti. Termasuk didalamnya kajian teori, kajian terdahulu, dan kerangka pikir.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Yang berisi pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data, dan teknik analisis data.

## **BAB IV GAMBARAN UMUM**

Membahas sejarah, visi misi, struktur organisasi dari program kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Provinsi Riau.

## **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisikan uraian secara umum tentang hasil dan pembahasan penelitian.

## **BAB VI PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang membangun bagi objek penelitian agar bisa lebih baik lagi untuk kedepannya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN –LAMPIRAN**