

Hak Cipta Diindungi 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. Kajian Teori

Dalam menjelaskan atau memaparkan tujuan penelitian ini, maka penulis perlu memberikan sebuah teori dan ketentuan-ketentuan beserta aturan –aturan yang memberikan solusi yang erat dengan kaitanya masalah masalah penelitian ini yang telah dirumuskan diatas supaya memberikan suatu pemecahan penelitian dan menganalisa data yang jelas. Kajian teori ini adalah gambaran terhadap seperangkat kumpulan konsep/konstruk, defenisi, dan porsisi yang terkait seacara sistematis untuk menjelaskan dan mempredeksi tentang suatu fenomena/gejala.

##### 1. Humas

###### a. Pengertian Humas

Humas Pertemuan asosiasi-asosiasi humas seluruh dunia di Mexico City, Agustus tahun 1978, menetapkan definisi humas adalah suatu seni sekaligus disiplin ilmu sosial yang menganalisis berbagai kecenderungan, memprediksikan setiap kemungkinan konsekuensi dari setiap kegiatannya, memberikan masukan dan saran saran kepada para pemimpin organisasi, dan mengimplementasikan program-program tindakan yang terencana untuk melayani kebutuhan organisasi dan atau kepentingan khalayaknya.<sup>10</sup>

Humas adalah suatu rangkaian kegiatan yang diorganisasikan sedemikian rupa sebagai rangkaian kampanye atau program terpadu, dan semuanya itu berlangsung secara kesenambungan dan teratur. Definisi yang lebih baik spesifik yang menekankan tanggung jawab seperti yang telah disebutkan oleh publik relations news, Humas adalah fungsi manajemen yang mengevaluasi sikap publik, dan

<sup>10</sup> M. Linggar Anggoro, *Teori dan Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia*. Bumi angkasa (Jakarta: 2001) hal. 2

#### Hak Cipta Diindungi 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.

menjalankan suatu program untuk menciptakan pengertian dan penerimaan publik.<sup>11</sup>

Peranan humas dalam sebuah organisasi berkaitan dengan tujuan utama dan fungsi-fungsi manajemen perusahaan/instansi Pemerintahan. Fungsi dasar manajemen tersebut merupakan suatu proses kegiatan atau pencapaian suatu tujuan pokok dari organisasi atau lembaga dan biasanya sberkaitan dengan memanfaatkan berbagai potensi sumber daya yang dimiliki oleh organisasi atau lembaga tersebut.

#### b. Strategi Humas

Secara umum strategi adalah proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai. Sedangkan secara khusus strategi diartikan sebagai tindakan yang bersifat incremental (senantiasa meningkat) dan terus-menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan. Dengan demikian, strategi hampir selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi. Terjadinya kecepatan inovasi pasar yang baru dan perubahan pola konsumen memerlukan kompetensi inti (*core competencies*).<sup>12</sup>

Menurut Effendi strategi pada hakekatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan. Akan tetapi, untuk mencapai tujuan tersebut strategi berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan bagaimana taktik operasional. Strategi yang dipakai maksudnya adalah untuk menarik pelanggan lebih banyak dengan perencanaan sebaik mungkin. Salah satu cara dalam menyajikan pelayanan yang sesuai

<sup>11</sup> Moore, Frazier, *Membangun Citra Dengan Komunikasi Remaja Rosdakarya* (Bandung: 2004) hal 6

<sup>12</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2005), hal 49

## Hak Cipta Diindungi 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.

dengan standar pelayanan.<sup>13</sup> Strategi pada dasarnya merupakan kebijakan untuk mencapai tujuan yang kemudian dijabarkan ke dalam sejumlah taktik untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Adapula yang mengatakan bahwa strategi sebagai rencana dan memberi penjelasan atas metode yang dipakai untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.<sup>14</sup>

Strategi humas menurut Adnanputra merupakan panduan awal dari perencanaan dan manajemen yang akan dan telah direncanakan melalui kebijakan organisasi/instansi untuk mencapai suatu tujuan.<sup>15</sup>

Strategi Humas tersebut kemungkinan menemui kegagalan dalam tahap penyelesaian permasalahan tersebut (melibatkan berbagai pihak yang bersangkutan). Kemudian dapat ditarik kesimpulan bahwa setelah memilih salah satu sarana atau komponen perpaduan dari sarana strategi Humas tersebut diatas melalui jalur taktikal, selanjutnya ditentukan sarana taktikal atau strategi Humas melalui program dan fungsi manajemen humas. Hal tersebut dilakukan dengan merujuk kepada salah satu atau perpaduan strategi.

Landasan umum dalam proses penyusunan strategi Humas (*public relations*) menurut Adnanputra yang berkaitan dengan fungsi Humas secara integral melekat pada manajemen suatu perusahaan/lembaga yaitu:

- 1) Mengidentifikasi permasalahan yang muncul
- 2) Identifikasi unit-unit sasaran
- 3) Mengevaluasi mengenai pola dan kadar sikap dan tidak unit sebagai sasarannya.

<sup>13</sup> Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Bandung: Remaja Rosda karya, 1984), hal 23

<sup>14</sup> Yosai Iriantara, *Media Relations: Konsep, Pendekatan, Dan Praktik* (Bandung Simbiosis Rekatama Media, 2005), hal 89

<sup>15</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2007), hal 133

## Hak Cipta Diindungi 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.

- 4) Mengidentifikasi tentang struktur kekuasaan pada unit sasaran
- 5) Memilih opsi atau unsure taktikal strategi *public relations*
- 6) Mengidentifikasi dan evaluasi terhadap perubahan kebijaksanaan atau peraturan pemerintah dan lain sebagainya
- 7) Langkah terakhir adalah menjabarkan strategi *public relations*, dan taktikal atau caramenerapkan langkah-langkah program yang telah direncanakan.

Langkah-langkah pokok dari berbagai aspek pendekatan dan strategi komunikasi *public relations* dalam upaya untuk menjalin berbagai hubungan positif dengan publik internal dan publik eksternal tersebut diatas, dapat ditarik suatu pengertian yang mencakupi peranan Humas diberbagai kegiatan dilapangan yaitu:<sup>16</sup>

- 1) Menginformasikan
- 2) Menerangkan
- 3) Menyarankan
- 4) Membujuk
- 5) Mengundang
- 6) Menyakinkan

Adapun strategi *public relations* dalam membina hubungan internal untuk meningkatkan citra perusahaan tidak terlepas dari bagaimana cara berkomunikasi *public relations* dengan karyawan. Dengan strategi komunikasi inilah permasalahan karyawan dapat diketahui antara lain:<sup>17</sup>

- 1) Kemampuan orang untuk menyampaikan
- 2) Pemilihan secara seksama apa yang akan disampaikan oleh komunikator
- 3) Saluran komunikasi yang jelas dan langsung
- 4) Media yang memadai untuk menyampaikan pesan

<sup>16</sup> *Ibid*, hal 139-144

<sup>17</sup> Moekijat, *Evaluasi Pelatihan Dalam Rangka Peningkatan Produktivitas*, (Bandung : Bandar Maju, 1993), hal 21-22

## Hak Cipta Diindungi 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.

- 5) Penentuan waktu dan penggunaan media yang tepat
- 6) Tempat-tempat penyebaran yang memadai apabila diperlukan untuk memudahkan penyampaian pesan, asli, tidak dikurangi, tidak diubah, terarah dan tepat.

Dalam pembentukan strategi perusahaan seorang public relations akan dipengaruhi oleh unsur-unsur tertentu yang berkaitan dengan lingkungan, kondisi, visi, atau arah tujuan dan sasaran dari suatu pola yang mendasar budaya perusahaan bersangkutan (*corporate cultural*), yaitu:<sup>18</sup>

- 1) Secara makro, lingkungan perusahaan/lembaga tersebut akan dipengaruhi oleh unsur-unsur kebijakan umum (*public policy*), budaya (kultur) yang dianut, sistem perekonomian dan teknologi yang dikuasai oleh organisasi bersangkutan.
- 2) Secara mikro tergantung dari misi perusahaan, sumber-sumber yang dimilikinya berkaitan dengan sumber daya manusia dan sumber daya guna lainnya yang dikuasai, sistem pengorganisasian, dan rencana atau program dalam jangka pendek atau jangka panjang, serta tujuan dan sasarannya yang hendak dicapai.

Seorang humas harus mempunyai rencana strategi perusahaan dalam jangka panjang, yaitu menetapkan suatu rencana umum prediksi jangka panjang dalam kurun waktu tertentu kedepan. Sesuai dengan fungsi *public relations* yaitu selain terkait erat dengan fungsi manajemen perusahaan untuk mencapai suatu tujuan bersama, disamping itu manajemen *public relations* yang prinsipnya menyelenggarakan komunikasi dua arah timbal balik (*reciprocal two ways traffic communications*) antara lembaga dengan publik sebagai khalayak sasarannya.<sup>19</sup>

<sup>18</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1999), hal 114

<sup>19</sup> *Ibid*, hal 121

## Hak Cipta Diindungi 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.

Sebagai landasan perencanaan dan program kerja manajemen strategi humas secara garis besar memenuhi faktor-faktor sebagai berikut:<sup>20</sup>

- 1) Melakukan atau merancang suatu SWOT, yaitu untuk memprediksi sejauh mana sumber-sumber kekuatan atau kemampuan dan posisi kelemahan (*strengths and weaknesses*), yang dilihat dari segi internalnya. Kemudian sejauh mana mengevaluasinya mengenai kesempatan atau peluang yang ada dan bahkan berupa ancaman yang datang dari eksternalnya.
- 2) Mengevaluasi pengkomunikasian, dan pencapaian tujuan yang diharapkan dimasa-masa mendatang khususnya, dan mencapai tujuan bersama yang terinteraksi dengan tujuan organisasi/lembaga pada umumnya.
- 3) Melaksanakan manajemen dan aktivitas *public relations* berdasarkan pengumpulan fakta, perencanaan, komunikasi, dan pengevaluasian.

Hubungan masyarakat adalah fungsi manajemen dari sikap budi yang berencana dan berkesinambungan, yang dengan itu organisasi- organisasi dan lembaga-lembaga yang bersifat umum dan pribadi berupaya membina pengertian, simpati dan dukungannya dari mereka yang ada kaitan atau yang ada hubungannya dengan jalan menilai pendapat umum diantara mereka, untuk mengorelasikan, sedapat mungkin, kebijakan dan tata cara mereka, yang dengan informasi yang berencana dengan tersebar luas, mencapai kerja sama yang lebih produktif dan pemenuhan kepentingan bersama yang lebih efisien.<sup>21</sup>

Pada Bagian Layanan *E-Government* Provinsi Riau, dalam pasal 19 ayat 1 dijelaskan bahwa tugas Bidang Layanan E-

<sup>20</sup> *Ibid*, hal 121-122

<sup>21</sup> Onong Uchjana Effendy, *Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikologis*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002), Hal 134

## Hak Cipta Diindungi 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.

Government dalam mengoptimalkan *E-Government* Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik meliputi : Koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada Seksi Pengembangan Aplikasi Pemerintah, Seksi Pengembangan Aplikasi Publik, dan Seksi Tata Kelola *E-Government*.<sup>22</sup>

## 1) Kordinasi

Kordinasi ialah kegiatan yang dikerjakan oleh banyak pihak dari satu organisasi yang sederajat dan untuk mencapai suatu tujuan bersama dengan kesepakatan masing-masing pihak agar tidak terjadi kesalahan dalam bekerja baik mengganggu pihak yang satu dengan pihak yang lainnya.

## 2) Fasilitasi

Kata “fasilitasi” berasal dari bahasa Latin yang jika diterjemahkan secara sederhana adalah “memudahkan”. Seorang fasilitator, oleh karena itu, adalah seseorang yang menjadikan sesuatu menjadi mudah bagi orang lain.

## 3) Evaluasi

Evaluasi yang dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah Evaluation. Secara umum, pengertian evaluasi adalah suatu proses untuk menyediakan informasi tentang sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah dicapai, bagaimana perbedaan pencapaian itu dengan suatu standar tertentu untuk mengetahui apakah ada selisih di antara keduanya, serta bagaimana manfaat yang telah dikerjakan itu bila dibandingkan dengan harapan-harapan yang ingin diperoleh. Dalam pengertian yang lain, evaluasi adalah suatu proses yang sistematis untuk menentukan atau membuat keputusan, sampai sejauh mana tujuan program telah tercapai.

<sup>22</sup> Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Riau Tahun 2017 diunduh pukul 06:21 Wib di Pekanbaru

#### Hak Cipta Diindungi 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. Tugas Humas

Menurut Dimock dan Koenig pada umumnya tugas dari humas pemerintahan adalah<sup>23</sup>

- 1) Upaya memberikan penerangan informasi kepada masyarakat tentang pelayanan, kebijaksanaan serta tujuan yang akan dicapai oleh pemerintah dalam melaksanakan program kerja.
- 2) Mampu mengajak masyarakat dalam partisipasinya atau ikut serta pelaksanaan program pembangunan di berbagai bidang sosial, budaya, ekonomi, politik serta menjaga stabilitas dan keamanan sosial.
- 3) Kejujuran dalam pelayanan dan pengabdian dari aparatur pemerintah yang bersangkutan perlu di pelihara atau di pertahankan dalam melaksanakan tugas serta kewajibannya masing-masing.

### d. Fungsi Humas

Fungsi-fungsi utama yang dilakukan oleh seorang humas dalam organisasinya, dibawah ini terdapat beberapa fungsi humas yang paling utama.<sup>24</sup> Sebagai komunikator dalam menyampaikan kebijakan kepada komunikan, komunikan disini adalah karyawan dan publik masyarakat:

- 1) Berhubungan baik dengan media untuk menyampaikan informasi kepada publik atau masyarakat
- 2) Pengemasan pesan berupa mengkomunikasikan kebijakan-kebijakan perusahaan kepada publik
- 3) Mengadakan analisa dan perbaikan terhadap kebijakan yang sedang dijalankan, guna mencapai tujuan yang ditetapkan perusahaan dengan tidak melupakan kepentingan publik.

<sup>23</sup> Rusady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. (Jakarta : PT. Raja Grafindo, 2005), hal 33

<sup>24</sup> Nova Firsan. *Crisis Publik Relations*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2011), hal 49

## Hak Cipta Diindungi 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.

Dalam menjalankan fungsinya sebagai komunikator, humas diuntut untuk memiliki kemampuan yaitu:<sup>25</sup>

- 1) Memiliki kemampuan mengamati dan menganalisa suatu persoalan berdasarkan data di lapangan, perencanaan kerja dan mampu mengevaluasi masalah yang di hadapi.
- 2) Kemampuan untuk menarik perhatian melalui berbagai kegiatan publisitas yang kreatif, inofatif, dianamis dan menarik bagi publiknya sebagai target sasaran.
- 3) Kemampuan untuk mempengaruhi pendapat umum melalui kekuatan humas dalam merekayasa pandangan opini public yang searah dengan kebijakan organisasi.
- 4) Kemampuan humas dalam menjalin suasana saling terpercaya, toleransi saling menghargai dan dengan berbagai pihak publik internal dan eksternal. Pengurai sandi (*decoder*).
- 5) Penerima.

Pada dasarnya kegiatan humas berhubungan langsung dengan masyarakat, maka seorang humas harus mengetahui ciri-ciri hakiki sebagai praktisi humas. Adapun ciri-cirinya adalah sebagai berikut:<sup>26</sup>

- 1) humas adalah kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi yang berlangsung dua arah secara timbal balik
- 2) Humas merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh manajemen suatu organisasi
- 3) Publik yang menajadi sasaran kegiatan humas adalah publik ekstern dan publik intern
- 4) Organisasi humas adalah membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publik dan mencegah terjadinya rintangan psikolog, baik yang timbul dari pihak organisasi maupun pihak publik.

<sup>25</sup> *Ibid.* hal 109

<sup>26</sup> Uchjana, Onong, *Humas Relations Dan Public Relations*, (Bandung : Mandar Maju, 2004), hal 24

## Hak Cipta Diindungi 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.

Dari ciri-ciri humas jelas bahwa tugas dan kegiatan humas adalah mendukung tercapainya tujuan organisasi yang dikejar dan dilaksanakan oleh seluruh insan dalam organisasi yang bersangkutan, dimulai dari pimpinan tertinggi sampai bawahan terendah, begitu juga dengan humas yang mempunyai peran dalam memberikan pelayanan pada pegawai dan publiknya.<sup>27</sup>

Menurut Cutlip-Center Broom, praktisi humas profesional dalam melaksanakan program humas harus terdiri atas empat langkah kegiatan atau sering juga disebut dengan empat langkah kegiatan pemecahan masalah humas. Keempat langkah ini merupakan proses yang harus dijalankan setiap praktisi humas professional. Keempat langkah tersebut adalah sebagai berikut:<sup>28</sup>

- 1) Menentukan masalah (*defening the progaming*). Langkah pertama ini meliputi kegiatan untuk meneliti dan mengawasi pengetahuan, pendapat, sikap dan tingkah laku khalayak yaitu pihak-pihak yang berkepentingan atau terpengaruh oleh tindakan dan kebijakan organisasi atau perusahaan. Pada intinya, langkah pertama ini merupakan kegiatan inteligen untuk mengumpulkan informasi atau data yang menjadi dasar berpijak ptraktisi humas guna mengambil langkah selanjutnya.
- 2) Perencanaan dan penyusunan program (*planning and programming*). Masalah yang telah ditentukan pada langkah pertama digunakan untuk menyusun program, tujuan, tindakan, dan strategi komunikasi. Langkah kedua mencakup tindakan untuk memasukkan temuan yang diperoleh pada langkah pertama kedalam kebijakan dan program organisasi.
- 3) Melakukan tindakan dan berkomunikasi (*taking action and communication*) Langkah ketiga mencakup kegiatan

<sup>27</sup> *Ibid*, hal 132

<sup>28</sup> Morissan, *Manajemen Public Relations*, (Jakarta : Prenada Media Group, 2008), hal 108-109

#### Hak Cipta Diindungi 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.

melaksanakan tindakan dan melakukan komunikasi yang sejak awal dirancang untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

- 4) Evaluasi Program (*Evaluating the program*). Langkah terakhir ini mencakup penilaian atau evaluasi atas persiapan, pelaksanaan dan hasil-hasil program.

#### e. Peran Humas

Peranan praktisi humas dalam hal proses pemecahan masalah/persoalan humas, merupakan bagian tim manajemen untuk membantu pimpinan organisasi sebagai penasehat hingga mengambil keputusan dalam mengatasi masalah atau krisis yang dihadapi.<sup>29</sup>

Biasanya dalam menghadapi suatu permasalahan yang terjadi maka dibentuk suatu tim yang dikoordinasi praktisi ahli humas dengan melibatkan berbagai departemen dan keahlian dalam suatu tim khusus untuk membantu tim organisasi, perusahaan dan produk yang sedang menghadapi atau mengatasi persoalan krisis tertentu.<sup>30</sup>

Peran humas yaitu diharapkan menjadi mata, telinga, dan tangan kanan bagi industri atau perusahaan, yang antara lain tugasnya meliputi:

- 1) Membina hubungan kedalam (publik internal)

Yang dimaksud publik internal adalah publik yang menjadi bagian dari perusahaan/organisasi itu sendiri. Dan mampu mengidentifikasi atau mengenal hal-hal yang menimbulkan gambaran negatif di dalam masyarakat sebelum kebijakan itu dijalankan oleh organisasi.

<sup>29</sup> Rusady, Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2003), hal 20-21.

<sup>30</sup> *Ibid*, hal 22.

#### Hak Cipta Diindungi 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.

## 2) Membina hubungan keluar (publik eksternal)

Yang dimaksud publik eksternal adalah publik umum (masyarakat). Mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran positif terhadap lembaga yang diwakili.<sup>31</sup>

Jadi peranan humas tersebut bersifat dua arah yaitu berinteraksi kedalam dan keluar. Beberapa kegiatan dan sasaran humas sebagai pendukung proses publikasi antara lain yaitu:

- 1) Menciptakan identitas dan citra perusahaan yang positif.
- 2) Mendukung kegiatan komunikasi timbal balik dua arah dengan berbagai pihak.
- 3) Menangani komplain dan menghadapi persoalan yang terjadi.
- 4) Membantu mencari solusi dan menyelesaikan persoalan hubungan dengan masyarakat luas.

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwasanya strategi humas menurut adnanputra president institute bisnis dan manajemen jayakarta, batasan pengertian tentang strategi adalah alternative optimal yang dipilih untuk ditempuh guna mencapai tujuan PR dalam kerangka suatu rencana PR (PR Plan).

## 2. Pemerintah Provinsi Riau

Pemerintah menurut Sayre, Pemerintah adalah sebagai organisasi dari negara yang memperlihatkan dan menjalankan kekuasaannya.<sup>32</sup> Sedangkan kamus besar Bahasa Indonesia, Pemerintah memiliki arti system menjalankan wewenang dan kekuasaan mengatur kehidupan social, ekonomi, dan politik suatu negara atau bagian-bagiannya. Sehingga dapat di simpulkan bahwa Pemerintah merupakan sebuah

<sup>31</sup> Onong Uchjana Effendy, *Human Relations Dan Public Relations Dalam Management*. (Bandung: CV Mandar Maju, 1989), hal 45.

<sup>32</sup> [www.Pengertianpakar.com](http://www.Pengertianpakar.com) di unduh tanggal 18,03,2017, Pukul 12: 00 Wib di Pekanbaru

## Hak Cipta Diindungi 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.

organisasi yang memiliki tugas dan fungsi untuk mengelola system Pemerintah dan menetapkan kebijakan untuk mencapai tujuan negara.<sup>33</sup>

Menurut C.F. Strong (1960) Pemerintah dari arti luas mempunyai kewenangan untuk memelihara kedamaian dan keamanan negara. Oleh karena itu, pertama harus mempunyai kekuatan militer atau kemampuan untuk mengendalikan angkatan perang, yang kedua harus mempunyai legislative atau dalam arti pembuatan undang-undang, yang ketiga harus mempunyai kekuatan finansial atau kemampuan untuk mencukupi keuangan masyarakat masyarakat dalam rangka membiayai ongkos keberadaan negara dalam penyelenggaraan peraturan, hal tersebut dalam rangka penyelenggaraan negara.<sup>34</sup>

Pemerintah Provinsi Riau di bawah kepemimpinan Arsyadjuliandi Rachman sebagai Gubernur Provinsi Riau. Dalam menjalankan Pemerintahan di suatu lembaga maka di butuhnya peran setiap dinas-dinas yang ada di Pemerintahan Provinsi Riau dalam mendukung dari segala aspek. Salah satunya pada Dinas Komunikasi dan Informatika (diskominfo) yang mana unit tersebut di percaya Pemerintah sebagai pengelola Komunikasi dan Informasi di Provinsi Riau. Pemerintah Provinsi Riau telah menerapkan aplikasi *E-Government*, yang mana *E-Government* tersebut penyebaran informasi berbasis web/internet in tujuannya agar masyarakat riau dapat mengakses dengan mudah kegiatan apa saja yang dilakukan oleh Pemerintah Riau tanpa harus menghabiskan waktu di jalan untuk ke kantor Pemerintah, Yang handle/mengelola *E-Gov* tersebut adalah Bidang layanan *E-Government*.

<sup>33</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia, diunduh Pukul 11:36 Wib, tanggal 12, April 2017 di Pekanbaru

<sup>34</sup> Inu Kencana Syafii, *Ilmu Pemerintahan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), hal 10

## Hak Cipta Diindungi 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.

### 3. 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>35</sup> Optimalisasi adalah sesuatu yang berkaitan dengan sebuah proses meninggikan atau meningkatkan. Dengan demikian yang dimaksud dengan optimalisasi dalam penelitian ini adalah sebuah proses pencapaian suatu pekerjaan tertentu guna memberikan hasil maksimal tanpa mengurangi kualitas dari pekerjaan tersebut.

### 4. E-Government

#### a. Pengertian E-Government

*E-Government* menjadi sangat populer sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (*information and communication technology-ICT*). Berbagai Negara di belahan dunia berlomba mengimplementasikan *E-Government* dengan strategi yang disesuaikan dengan kondisi social politik serta geografisnya masing-masing, yang tujuan akhirnya diharapkan meningkatkan kualitas kinerja Pemerintahan terutama dalam lingkup pelayanan masyarakat sehingga dapat bermanfaat bagi segenap warga negaranya. Di Indonesia, hingga awal dekade 21 perkembangan *E-Government* masih dalam tahap pengenalan (*indtroduction*). Hal ini ditunjukkan dengan mulai diperkenalkannya penggunaan teknologi informasi dalam mendukung perbaikan internal dan juga pelayanan masyarakat.<sup>36</sup>

*E-Government* merupakan kependekan dari Eletronic Government, atau ada yang menyebutnya dengan *E-Gov. Electronic Government* adalah salah satu bentuk atau model sistem pemerintah

<sup>35</sup> Happy El Rais, *Kamus Ilmiah Populer, Cet. 1*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), Hal 453

<sup>36</sup> Skripsi Nurul Wahida Safitri, *Penerapan E-Government Di Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang*, (Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, 2006), hal 14

## Hak Cipta Diindungi 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.

yang berlandaskan pada kekuatan teknologi digital, dimana semua pekerjaan administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan dan pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan, keuangan, pajak, retribusi, karyawan dan sebagainya dikendalikan dalam satu sistem.<sup>37</sup>

*E-Government* merupakan perkembangan baru dalam rangka peningkatan layanan publik yang berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga layanan publik menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien “*E-Government is the use of information and communication technology (ICT) to promote more efficient and cost-effective government, more convenient government services, greater public access to information, and more government accountability to citizens*”. (*E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) untuk mempromosikan lebih efisien dan pelayanan pemerintah lebih nyaman, akses publik yang lebih besar untuk informasi, dan akuntabilitas Pemerintah yang lebih untuk warga pemerintah hemat biaya).<sup>38</sup>

Gatti pada tahun 2002 mendefinisikan *E-Government* sebagai modernisasi "administrasi negara" dengan menggunakan teknologi komputer. Abramson dan Sarana, (2001) mendefinisikan *E-Government* sebagai informasi Pemerintah digital atau cara menarik dalam transaksi digital dengan masyarakat (warga dan bisnis) dan karyawan. Sedangkan Durrant (2002) mendefinisikan *E-Government* sebagai "komitmen permanen oleh pemerintah untuk meningkatkan hubungan antara warga negara swasta dan sektor publik melalui peningkatan, hemat biaya dan pengiriman efisien layanan, informasi dan pengetahuan.<sup>39</sup>

<sup>37</sup> *Ibid*, hal 15

<sup>38</sup> *Ibid*, Hal 16

<sup>39</sup> *Ibid*, Hal 17

#### Hak Cipta Diindungi 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.

Dalam Inpres No 3 tahun 2003 tentang kebijakan dalam strategi nasional pengembangan *E-Government* disebutkan bahwasanya “*E-Government* adalah penyelenggara Pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif, dan interaktif”. Menurut Indrajit “*E-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan”<sup>40</sup>

#### b. Fungsi *E-Government*

Fungsi *E-Government* adalah untuk meningkatkan mutu dari pelayanan publik dengan menggunakan pemanfaatan teknologi informasi Serta komunikasi di dalam proses penyelenggaraan Pemerintah Daerah agar bisa terbentuk pemerintahan yang bersih, transparan serta bisa untuk menjawab tuntutan perubahan dengan efektif.<sup>41</sup>

#### c. Manfaat *E-government*

Tanpa mengecilkkan arti dari beragam contoh definisi yang telah dipaparkan sebelumnya, setidaknya-tidaknya ada tiga kesamaan karakteristik dari setiap definisi *E-Government*, yaitu masing-masing adalah:<sup>42</sup>

- 1) Merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antar Pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (stakeholder);
- 2) Melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet);

<sup>40</sup> Inpres Nomor 3 Tahun 2003, Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*

<sup>41</sup> Hisam Sam, <http://www.dosenpendidikan.com/e-government-pengertian-fungsi-tujuan-manfaat-jenis/> (Diakses Pada Tanggal 17 Oktober 2017)

<sup>42</sup> Richardus Eko Indrajid, *strategi pembangunan dan pengembangan system pelayanan publik berbasis teknologi digital*, (Yogyakarta: Andi, 2006) hal 4

## Hak Cipta Diindungi 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.

## 3) Memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan yang selama berjalan.

Secara jelas dua negara besar yang terdepan dalam mengimplementasikan konsep *E-Government*, yaitu Amerika dan Inggris melalui Al-Gore dan Tony Blair telah secara jelas dan terperinci menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *E-Government* bagi suatu negara,<sup>43</sup> antara lain :

- 1) Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara ;
- 2) Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*
- 3) Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
- 4) Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan
- 5) Menciptakan lingkungan masyarakat baru yang dapat secara tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada; serta
- 6) Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Dengan kata lain, negara-negara maju memandang bahwa implementasi *E-Government* yang tepat akan secara signifikan memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat di suatu negara secara

---

<sup>43</sup> *Ibid*, hal 5

## Hak Cipta Diindungi 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.

khusus, dan masyarakat dunia secara umum. Oleh karena itu, implementasinya di suatu negara tidak dapat ditunda-tunda, harus pula dilaksanakan secara serius, dibawah suatu kepemimpinan dan kerangka pengembangan yang holistik, pada akhirnya akan memberikan/mendatangkan keunggulan kompetitif secara rasional.<sup>44</sup>

#### d. Pemicu Utama *E–Government*

Di lihat dari sejarahnya, konsep *E–Government* berkembang karena adanya 3 (tiga) pemicu (*drivers*) utama yaitu<sup>45</sup>:

- 1) Era globalisasi yang dating lebih cepat dari yang diperkirakan telah membuat isu-isu semacam demokratisasi, hak asasi manusia, hokum, transparansi, korupsi, *civil society*, *good corporate governance*, perdagangan bebas, pasar terbuka, dan lain sebagainya menjadi hal-hal utama yang harus diperhatikan oleh setiap bangsa jika yang bersangkutan tidak ingin diasingkan dari pergaulan dunia. Dalam format ini Pemerintah harus mengadakan reposisi terhadap peranannya di dalam sebuah negara, dari yang bersifat internal dan fokus terhadap kebutuhan dalam negeri, menjadi lebih berorientasi kepada eksternal dan fokus kepada bagaimana memposisikan masyarakat dan negaranya di dalam sebuah pergaulan global. Jika dahulu di dalam sebuah negara kekuasaan lebih berpusat pada sisi Pemerintahan (*supply side*), maka saat ini bergeser kearah masyarakat (*demand side*), sehingga tuntutan masyarakat terhadap kinerja Pemerintahnya menjadi semakin tinggi (karena untuk dapat bergaul dengan mudah dan efektif dengan masyarakat negara lain, masyarakat di sebuah negara harus memiliki sebuah lingkungan yang kondusif – dimana hal ini merupakan tanggung jawab Pemerintah).

<sup>44</sup> *Ibid* hal 6

<sup>45</sup> *Ibid*, hal 7

## Hak Cipta Diindungi 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.

- 2) Kemajuan teknologi informasi (komputer dan telekomunikasi) terjadi sedemikian pesatnya sehingga data, informasi, dan pengetahuan dapat diciptakan dengan teramat sangat cepat dan dapat segera disebarkan ke seluruh lapisan masyarakat di berbagai belahan dunia dalam hitungan detik. Hal ini berarti bahwa setiap individu di berbagai negara di dunia dapat saling berkomunikasi secara langsung kepada siapapun yang dikehendaki tanpa dibutuhkan perantara (mediasi) apapun. Tentu saja buah dari teknologi ini akan sangat mempengaruhi bagaimana pemerintah di masa modern harus bersikap dalam melayani masyarakatnya, karena banyak aspek-aspek dan fungsi-fungsi Pemerintah konvensional yang secara tidak langsung telah diambil alih oleh masyarakatnya sendiri (misalnya masalah pers, sosial, agama, pendidikan, kesehatan, dan lain sebagainya) karena adanya teknologi ini. Inilah alasan lain mengapa Pemerintah dipaksa untuk mulai mengkaji fenomena yang ada agar yang bersangkutan dapat secara benar dan efektif mereposisi peranannya.
- 3) Meningkatnya kualitas kehidupan masyarakat di dunia tidak terlepas dari semakin membaiknya kinerja industri swasta dalam melakukan kegiatan ekonominya. Keintiman antara masyarakat (sebagai pelanggan) dengan pelaku ekonomi (pedagang, investor, perusahaan, dan lainlain) telah membuat terbentuknya sebuah standard pelayanan yang semakin membaik dari waktu ke waktu. Percepatan peningkatan kinerja di sektor swasta ini tidak diikuti dengan percepatan yang sama di sektor publik, sehingga masyarakat dapat melihat adanya kepincangan dalam standard kualitas pemberian pelayanan. Dengan kata lain, secara tidak langsung tuntutan masyarakat agar Pemerintah meningkatkan kinerjanya semakin tinggi; bahkan jika terbukti terjadinya penyimpangan-penyimpangan dalam pengelolaan

## Hak Cipta Diindungi 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.

uang rakyat, masyarakat tidak segan-segan untuk mengevaluasi kinerja pemerintah melalui demonstrasi atau jalur-jalur lainnya.<sup>46</sup>

**e. Jenis – Jenis *E -Government***

Empat jenis relasi *E-Government* Di dalam konsep *E-Government* dikenal pula empat jenis klafikasi, yaitu: (1) G – to – C, (2) G – to – B, (3) G – to – G, dan (4) G – to – E. antara lain sebagai berikut:<sup>47</sup>

1) *Government To Citizen*

Tipe G – to – C ini merupakan aplikasi *E-Government* yang paling umum, yaitu di mana Pemerintah membangun dan menerapkan berbagai fortfolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan intraksi dengan masyarakat (rakyat). Dengan kata lain, tujuan utama dari dibangunya aplikasi *E-Government* bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan Pemerintah dengan rakyatnya melalui kenal-kenal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau Pemerintahnya untuk berbagai pemenuhan pelayanan sehari-hari.<sup>48</sup>

2) *Government To Bussiness*

Salah satu tugas utama utama dari sebuah Pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondisf agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-hari, entitas bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan Informasi yang dimiliki oleh Pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban

<sup>46</sup> *Ibid*, hal 41

<sup>47</sup> *Ibid*, hal 42

<sup>48</sup> *Ibid*, hal 42

## Hak Cipta Diindungi 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.

organisasinya sebagai sebuah entitas berorientasi profit. Diperlukannya relasi yang baik antara Pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja tujuan untuk memperlancar para praktis bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang menguntungkan Pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.<sup>49</sup>

3) *Government To Government*

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu Pemerintah dengan Pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomatis semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerja sama antar negara dan kerja sama dengan *entitas – entitas* Negara (masyarakat, industry, perusahaan, dan lain-lainnya) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan adminitrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial, dan budaya, dan lain sebagainya.<sup>50</sup>

4) *Government To Employess*

Pada akhirnya, aplikasi *E-Government* ini juga diperuntukkan untuk Meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan Pemerintah yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.<sup>51</sup>

## B. Kajian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian dan untuk menghindari duplikasi pada desain dan temuan dalam penelitian ini maka dicantumkan beberapa penelitian terdahulu. Selain itu dengan mengenal penelitian terdahulu, maka sangat membantu peneliti dalam memilih dan mendapatkan

<sup>49</sup> *Ibid*, hal 43

<sup>50</sup> *Ibid*, hal 44

<sup>51</sup> *Ibid*, hal 45

desain penelitian yang sesuai karena peneliti memperoleh gambaran dan perbandingan dari desain-desain yang telah dilaksanakan. Berikut adalah beberapa penelitian yang relevan dan sejenis dengan penelitian yang penulis lakukan.

Ada beberapa kajian terdahulu yang relevan dan sejenis dengan penelitian ini, diantaranya adalah:

1. Sumarni Jurnal Ilmu Komunikasi, Volume 3, Nomor 3, Tahun 2015 dengan judul “*Strategi Promosi Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur Dalam Mensosialisasikan Program Visit East Kalimantan 2014*”. Penelitian ini bertujuan untuk memahami Strategi Promosi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur dalam Mensosialisasikan Program Visit East Kalimantan 2014, serta mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat Strategi Promosi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur dalam Mensosialisasikan Program Visit East Kalimantan 2014, karena terdapat kurang dan kelebihan dalam melakukan strategi promosi yang dapat mendukung ataupun tidak. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deksriptif. Dalam penelitian ini Sumarni menyimpulkan bahwa Strategi Promosi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur dalam Mensosialisasikan Program Visit East Kalimantan 2014 yaitu dengan menggunakan media promosi yang diantaranya, Iklan melalui Media Lini Atas yang merupakan Media Cetak (Surat Kabar), *Media Elektronik (Televisi, Radio, Web)* dan Media Luar Ruang dan Iklan melaluo Media Lini Bawah merupakan Pameran dan *Point Of Purchase (Brosur, Booklet, Leaflet)*.<sup>52</sup>
2. Nurul Wahida Safitri dengan judul skripsi Penerapan *E-Government* di pusat pelayanan Informasi dan pengaduan Kabupaten Pinrang. Rumusan masalah dalam penelitian milik nurul yaitu bagaimana penerapan *E-Government* di Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten

<sup>52</sup> Sumarni, Jurnal Ilmu Komunikasi, Judul “*Strategi Promosi Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur Dalam Mensosialisasikan Program Visit East Kalimantan 2014*”, volume 3. Nomor 3, tahun 2015

#### Hak Cipta Diindungi 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.

## Hak Cipta Diindungi 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.

Pinrang, serta faktor-faktor apa saja yang menghambat dalam penerapan *E-Government* di Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang. Tujuan penelitiannya adalah untuk menjelaskan bagaimana penerapan *E-Government* di pusat pelayanan Informasi dan pengaduan Kabupaten Pinrang. Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam penerapan *E-Government* di pusat pelayanan informasi dan pengaduan Kabupaten Pinrang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif dimana penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu memberikan gambaran dan penjelasan yang tepat mengenai masalah yang dihadapi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *E-Government* di Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang di ukur dengan aspek-aspek dalam mewujudkan *E-Government* dengan menggunakan indikator dari Rianto dan Tri Lestari Yaitu *Hardware, Software, Data dan Informasi, Human Resources (SDM), Sikap Pelaksana, dan Komunikasi*. Hal ini terbukti dengan terpenuhinya indikator tersebut di atas, saat ini pelayanan yang diberikan oleh aparat Pusat Pelayanan informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang sudah cukup baik dengan diterapkannya *E-Government* ini. Penerapan *E-Government* di Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang lebih mudah di akses oleh masyarakat sehingga menghemat waktu dan biaya jika dibandingkan dengan manual. Masyarakat yang mendapatkan pelayanan cukup puas dengan penerapan program ini.<sup>53</sup>

3. Yoseatrizal Dan Wahyu Eko Diatmaja dengan judul skripsi Strategi Pemerintah Provinsi Sumatra Barat Dalam Mengembangkan *E-Government* Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober hingga Desember 2008. Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode

<sup>53</sup> Nurul Wahida Safitri, skripsi dengan judul, *Penerapan E-Government Di Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang*, Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, Tahun 2006

deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Kegiatan yang dilakukan dalam metode penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan Bahasa, pada konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan metode alamiah. Adapun hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa strategi yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Sumbar dalam mengembangkan *E-Government* yaitu *pertama*, mengeluarkan beberapa produk hukum daerah sebagai pengembangan *E-Government*. *Kedua*, menunjuk biro humas sebagai unit pengelola program pengembangan *E-Government*. *Ketiga*, menambahkan jumlah pegawai dan memberikan bimbingan dan pelatihan untuk meningkatkan kualitas pegawai. *Keempat*, menunjuk beberapa orang pegawai untuk mengelolah *E-Government* pada masing-masing SKPD. *Kelima*, menyeleksi program program yang belum mendesak dan optimalisasi anggaran, *keenam*, membangun system yang kuat. *Ketujuh*, berkordinasi dengan instansi terkait di pusat. Pola pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi (*E-Government*) telah dikembangkan oleh Pemerintah Provinsi Sumatra Barat. Tujuh strategi di atas adalah upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Sumatra Barat dalam mengembangkan *E-Government* agar pelayanan publik semakin meningkat. Dampak yang diharapkan dari pengembangan *E-Government* adalah pelayanan publik menggunakan media teknologi informasi (*E-Government*) semakin memberikan kontribusi positif.<sup>54</sup>

#### Hak Cipta Diindungi 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>54</sup> Yoseatrizal Dan Wahyu Eko Diatmaja, *Strategi Pemerintah Sumatra Barat Dalam Mengembangkan sE-Government Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Public*, Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JAN), Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Makasar, 2015, Vol 10, Nomor ,1 Januari 2010: 89-100

## 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.

4. Hilda Erwina Simatupang,<sup>55</sup> dengan judul “Penerapan Electronic Government dalam Pelayanan Publik pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan” Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara Tahun 2011. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana penerapan *electronic government* dalam pelayanan publik pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai tipe Madya Pabean Belawan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis penerapan *Electronic Government* dalam pelayanan publik pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Distribusi Data dan Dokumen, petugas *Analizing Point Impor*, dan petugas *Analizing Point Ekspor*. Sedangkan yang menjadi informan utama dalam penelitian ini yaitu para pengusaha yang terdaftar pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *Electronic Government* dalam pelayanan publik pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari aspek sumber daya manusia dan fasilitas yang sudah memadai guna mendukung penerapan *e-Government* dalam pelayanan kepabeanan dan Cukai. Penerapan *e-Government* memberikan pelayanan yang efisien, efektif, ekonomis dan transparan. Namun masih terdapat kekurangan terutama dalam hal sosialisasi dan pelatihan baik kepada para pengusaha maupun para pegawai. Oleh sebab itu, perlu adanya pelatihan kepada para pegawai guna meningkatkan kualitas pelayanan dan sosialisasi kepada para pegawai guna

<sup>55</sup> Hilda Erwina Simatupang, *Penerapan Electronic Government dalam Pelayanan Publik pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan*, Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara Tahun 2011

## Hak Cipta Diindungi 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.

meningkatkan kualitas pelayanan dan sosialisasi kepada para pengusaha untuk dapat berpartisipasi lagi dalam menggunakan pelayanan dengan sistem *online*.

5. Annasia Sophia Dewi, dengan judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi E-Government : Studi Pada Pemerintah Daerah Tingkat Provinsi di Indonesia”. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro Tahun 2013.<sup>56</sup> Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, *pertama*, apakah implementasi e-Government sudah dilakukan dengan baik oleh pemerintah Provinsi di Indonesia, dan *Kedua*, faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi sistem e-Government di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi pelaporan keuangan daerah melalui E-Government. Faktor-faktor yang di uji dalam penelitian ini adalah utang (DSCR), jumlah anggota dewan, PDRB perkapita, tingkat pendidikan masyarakat, populasi masyarakat, dan pendapatan asli daerah. Sampel dalam penelitian ini dipilih menggunakan metode purposive sampling, yaitu e-Government pada 33 Provinsi yang ada di Indonesia. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa faktor utang (DSCR), jumlah anggota Dewan, dan pendapatan asli daerah berpengaruh signifikan terhadap implementasi e-government. Sedangkan faktor-faktor lain yaitu PDRB perkapita, tingkat pendidikan masyarakat, dan populasi masyarakat tidak menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap implementasi e-government.

<sup>56</sup> Annasia Sophia Dewi, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi E-Government : Studi Pada Pemerintah Daerah Tingkat Provinsi di Indonesia*. Skripsi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro Tahun 2013.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang 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. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan suatu bentuk keseluruhan dari proses penelitian. Untuk mencapai optimalisasi suatu E-Government, pemerintah perlu melakukan strategi dalam pelayanan E-Government tersebut. Strategi yang digunakan sesuai dengan surat keputusan (SK) Gubernur Provinsi Riau yang ditujukan kepada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Pemerintah Provinsi Riau (Diskominfo) mengenai Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) Bidang Layanan E-Government Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik yang tercantum dalam pasal 19 ayat 1. Adapun tugas pokok yang dimaksud yaitu :

### 1. Kordinasi

Kordinasi ialah kegiatan yang dikerjakan oleh banyak pihak dari satu organisasi yang sederajat dan untuk mencapai suatu tujuan bersama dengan kesepakatan masing-masing pihak agar tidak terjadi kesalahan dalam bekerja baik mengganggu pihak yang satu dengan pihak yang lainnya. Koordinasi ini dilakukan oleh Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau ke pihak internal OPD dan Eksternal OPD.

### 2. Fasilitasi

Kata “fasilitasi” berasal dari bahasa Latin yang jika diterjemahkan secara sederhana adalah “memudahkan”. Seorang fasilitator, oleh karena itu, adalah seseorang yang menjadikan sesuatu menjadi mudah bagi orang lain. Fasilitas dalam pengoptimalisasian E-Government ini antara lain yaitu *software* seperti jaringan dan program sementara *hardware* seperti Sumber Daya Manusia (SDM), Laptop, Notebook dan lain-lain.

### 3. Evaluasi

Evaluasi yang dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah Evaluation. Secara umum, pengertian evaluasi adalah suatu proses untuk menyediakan informasi tentang sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah dicapai, bagaimana perbedaan pencapaian itu dengan suatu standar tertentu untuk mengetahui apakah ada selisih di antara keduanya, serta

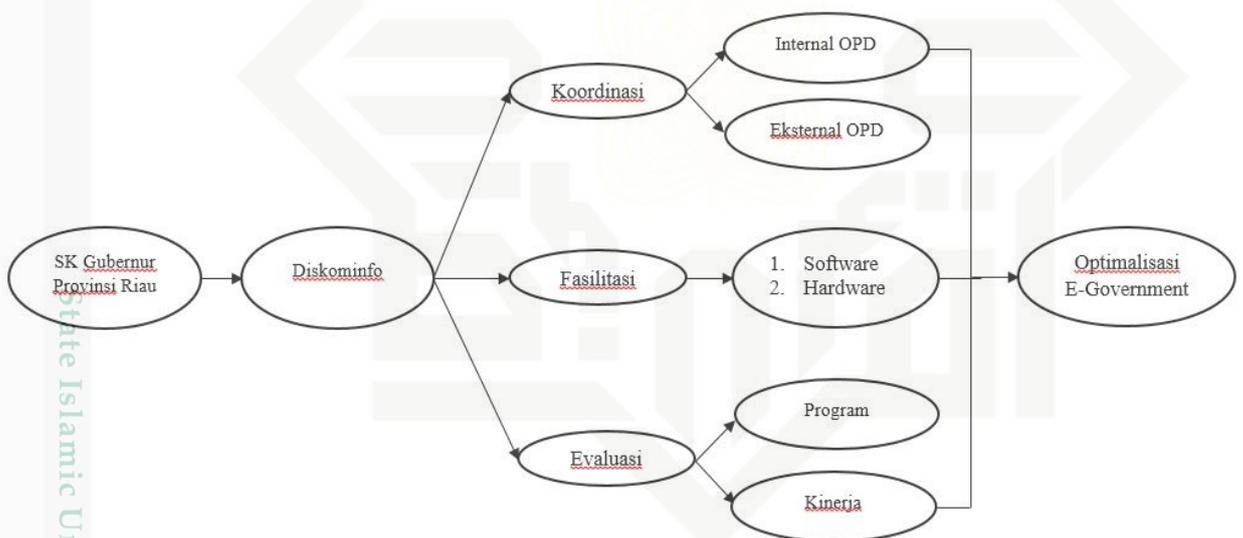
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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.

bagaimana manfaat yang telah dikerjakan itu bila dibandingkan dengan harapan-harapan yang ingin diperoleh. Dalam pengertian yang lain, evaluasi adalah suatu proses yang sistematis untuk menentukan atau membuat keputusan, sampai sejauh mana tujuan program telah tercapai.<sup>57</sup> Evaluasi dalam hal ini dilakukan dengan tujuan agar E-Government dapat berjalan dengan optimal. Evaluasi dilakukan terhadap program dan kinerja Bidang Layanan E-Government Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Pemerintah Provinsi Riau.

Sehingga berdasarkan tupoksi tersebut maka kerangka pikir dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pikir**



<sup>57</sup>Diskominfo, “Peraturan Gubernur Riau Nomor 78 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi, Fungsi Dan Tugas Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik Provinsi Riau”, dalam <http://diskominfotik.riau.go.id/hal-fungsiantugas>, diunduh pukul 02:50 Wib tanggal 23 Oktober 2017 di Pekanbaru