

**MANAJEMEN KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *E-GOVERNMENT* DI
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN
MANDAILING NATAL PROVINSI SUMATERA UTARA**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memeroleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh:

AZIZAH AZZAHRA NASUTION

NIM. 11840322663

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2022**

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 mass
 - 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.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Azizah Azzahra Nasution
NIM : 11840322663
Judul : Manajemen Komunikasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 19 Mei 2022

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.Ikom. pada Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 19 Mei 2022

Dekan,

Dr. Imron Rosidi, S.Pd, M.A
NIP.19811118 200901 1 006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I,

Dr. Masduki, M.Ag
NIP.19710612 199803 1 003

Sekretaris/ Penguji II,

Rosmita, M.Ag
NIP.19741113200501 2 005

Penguji III,

Rohayati, M.I.Kom
NIP.19880801 202012 2 018

Penguji IV,

Usman, S.Sos., M.I.Kom
NIK. 190 414 021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

ciptamilik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

Halaman Persetujuan Pembimbing

**MANAJEMEN KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT DI DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KABUPATEN MANDAILING NATAL**

Disusun Oleh :


NAMA : AZIZAH AZZAHRA NASUTION

NIM : 11840322663

Telah disetujui dosen pembimbing pada tanggal 13 April 2022

Mengetahui :

Pembimbing



Sudiarto, S.Sos. M.I.Kom
NIP. 198012302006041001

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.



PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Kami yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Azizah Azzahra Nasution
NIM : 11840322663
Judul : Manajemen Komunikasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal Provinsi Sumatera Utara

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 11 Januari 2022

Dapat diterima untuk dilanjutkan menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 11 Januari 2022

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,

Penguji II,

Hayatullah Kurniadi, S.I.Kom., M.A
NIP. 198906192018011004

Rusyda Fauzana, M.Si
NIP. 198405042019032011

hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Cipta Dilindungi Undang-Undang
 2. Arang 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.

Pekanbaru, 19 April 2022

No. : Nota Dinas
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
Hal : Pengajuan Sidang Sarjana

Kepada yang terhormat,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
di-
Tempat.

Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap skripsi Saudara:

Nama : Azizah Azzahra Nasution

NIM : 11840322663

Judul Skripsi : Manajemen Komunikasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal

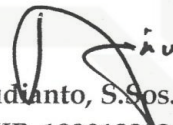
Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasyahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Pembimbing,

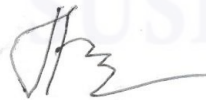


Sudianto, S.Sos., M.I.Kom

NIP. 198012302006041001

Mengetahui :

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,



Dr. Muhammad Badri, M.Si.

NIP. 19810313 201101 1 004

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.



Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Azizah Azzahra Nasution
 NIM : 11840322663
 Tempat/Tgl. Lahir : Kotamobagu, 10 April 2001
 Fakultas/Pascasarjana : Dakwah dan Komunikasi
 Prodi : Ilmu Komunikasi

Judul ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*~~:

Manajemen Komunikasi Dalam Meningkatkan Pelayanan
 Publik Berbasis E-Government di Dinas Komunikasi dan
 Informatika Kabupaten Mandailing Natal Provinsi
 Sumatera Utara

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*~~ dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*~~ saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)*~~ saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 22 Juni 2022

nbuat pernyataan



Azizah Azzahra Nasution
 NIM : 11840322663

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

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.



ABSTRAK

Nama Azizah Azzahra Nasution
Program Studi Ilmu Komunikasi
Judul Manajemen Komunikasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal Provinsi Sumatera Utara

Manajemen komunikasi menentukan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai target dan sasaran. Keberhasilan kegiatan komunikasi banyak ditentukan oleh manajemen komunikasi yang diterapkan. Riset ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen komunikasi dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis *e-government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal. Riset ini menggunakan desain metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data wawancara (*depth interview*), observasi dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah informan 3 (tiga) orang. Temuan dalam riset ini menunjukkan bahwa manajemen komunikasi dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis *e-government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal dilihat dari tahap *planning* (perencanaan) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal menentukan dasar dari keseluruhan proses komunikasi yaitu komunikator, media dan penyampaian. Di tahap *organizing* (pengorganisasian) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal melakukan pengelompokan komunikasi organisasi berdasarkan hubungan vertikal dan horizontal. Berikutnya di tahap *actuating* (penggerakan) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal memiliki beberapa tindakan dan program-program yang mengusahakan agar semua perencanaan dan tujuan dapat terwujud dengan baik. Terakhir tahap *controlling* (pengawasan) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal melakukan evaluasi program-program yang dijalankan berdasarkan tanggapan atau *feedback* masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata kunci Manajemen Komunikasi, Pelayanan Publik, *E-Government*

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.

ABSTRACT

Name Azizah Azzahra Nasution
Departement Communication Studies
Title Communication Management in Improving E-Government-Based Public Services at the Department of Communication and Information, Mandailing Natal Regency, North Sumatra Province

Communication management determines the level of success of an organization in achieving its goals and objectives. The success of communication activities is largely determined by the communication management applied. This research aims to find out how communication management improves e-government-based public services at the Communications and Information Office of Mandailing Natal Regency. This research uses a descriptive qualitative research method design with interview data collection techniques (depth interview), observation, and documentation. Informants in this study used a purposive sampling technique with 3 (three) informants. The findings in this research indicate that communication management in improving e-government-based public services at the Communication and Information Office of Mandailing Natal Regency seen from the planning stage of the Mandailing Natal Regency Communication and Information Office determines the basis of the entire communication process, namely communicators, media and delivery. . In the organizing stage, the Communication and Information Office of Mandailing Natal Regency grouped organizational communications based on vertical and horizontal relationships. Next in the actuating stage, the Communication and Information Office of Mandailing Natal Regency has several actions and programs to ensure that all plans and goals can be realized properly. Finally, the controlling stage (supervision) of the Communication and Information Office of Mandailing Natal Regency evaluates programs that are carried out based on community responses or feedback on the services provided.

Key word Communication Management, Public Service, E-Government



KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'alamin, segala kata tulus sebagai puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapi tugas akhir untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1). Shalawat beriring salam semoga selalu terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun manusia menuju jalan kebahagiaan di dunia dan akhirat.

Skripsi dengan judul **“Manajemen Komunikasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Mandailing Natal Provinsi Sumatera Utara”**, merupakan hasil karya ilmiah yang ditulis untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki, maka dengan tangan terbuka dan hati yang lapang penulis menerima kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan dimasa yang akan datang. Dalam penulisan skripsi ini juga tidak luput dari dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis, yaitu AYAHANDA NASRON, S.Pd dan IBUNDA JULINAIDA HASIBUAN S.Pt yang selalu mendo'akan, memberi motivasi, kesabaran, serta memberi dukungan baik secara moril dan materil sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas segala pemberian ayahanda dan ibunda yang tidak bisa dilupakan dan tidak akan mungkin terbalaskan oleh penulis. Serta ucapan terima kasih kepada adik-adik yang penulis sayangi yaitu Nur Shabrina Nasution dan Abdullah Faqih Nasution, yang senantiasa menjadi tempat penulis menyampaikan keluh kesah dan selalu menjadi sumber semangat dan support untuk penulis. Dan tidak lupa penulis mengucapkan



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.

terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis, oleh karena itu perkenankanlah penulis menyampaikan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas. M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Hj. Helmiati, M.Ag Selaku Wakil Rektor I, Bapak Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd Selaku Wakil Rektor II, Bapak Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D Selaku Wakil Rektor III.
3. Bapak Dr. Imron Rosidi, S.Pd, M.A Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Masduki, M.Ag Selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. Toni Hartono, M.Si Selaku Wakil Dekan II, Bapak Dr. H.Arwan, M.Ag Selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. Muhammad Badri, SP., M.Si Selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Artis, S.Ag., M.I.Kom Selaku Sekretaris Jurusan Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
7. Bapak Sudianto, S.Sos, M.I.Kom Selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran, arahan, dan motivasi kepada penulis.
8. Bapak Yantos, M.Si Selaku Penasehat (PA) yang telah memberikan motivasi kepada penulis.
9. Kepada seluruh dosen Prodi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
10. Kepada seluruh pegawai dan staff Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal yang telah membantu dan bersedia menerima peneliti untuk melakukan penelitian.
11. Kepada Tante Erni, Alm Om Eri, Uak Khoir, Bang Rizal dan Kak Alya yang selalu membantu penulis semenjak pertama kali merantau dan berperan



sebagai pengganti orangtua di Pekanbaru ini dan selalu membantu penulis.

12. Kepada Riza Yan Azhar Tambunan yang selalu ada membantu penulis disaat susah maupun senang, selalu mengingatkan, menyemangati dan selalu mendengarkan keluh kesah penulis.
13. Kepada amma dan akak-akak Aura Salsa, Nurida Yurifa, Putri Jannatul Jauharah yang selalu memberi support dan dukungan kepada penulis.
14. Kepada teman-teman Public Relations A yang telah berjuang bersama-sama penulis.
15. Dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan

Terakhir sebagai hamba yang memiliki keterbatasan, penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini terdapat kekurangan atau kesalahan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran pembaca bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi ini.

Pekanbaru, 12 April 2022

Penulis

AZIZAH AZZAHRA NASUTION

NIM. 11840322663

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.



DAFTAR ISI

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.

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Penegasan Istilah	6
1.3. Rumusan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Kegunaan Penelitian	7
1.6. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Kajian Terdahulu	10
2.2. Landasan Teori.....	17
2.1.1. Manajemen Komunikasi	17
2.1.2. Pelayanan Publik	28
a. Kualitas Pelayanan Publik.....	31
b. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	33
2.1.3. Konsep E-Government	34



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 mass
- 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.

2.3.	Kerangka Pikir	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		41
3.1.	Desain Penelitian	41
3.2.	Lokasi dan Waktu Penelitian	41
3.3.	Sumber Data Penelitian	41
3.4.	Informan Penelitian	42
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.6.	Validitas Data	44
3.7.	Teknik Analisis Data	44
BAB IV GAMBARAN UMUM.....		46
4.1	Sejarah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal	46
4.2.	Visi dan Misi	47
4.3.	Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal	47
4.4.	Struktur Organisasi.....	48
4.5.	Alamat	51
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		52
5.1.	Hasil Penelitian	52
5.2.	Pembahasan	63
BAB VI PENUTUP		71
6.1.	Kesimpulan	71
6.2.	Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA		73
Lampiran I PEDOMAN WAWANCARA		78

Lampiran II DOKUMENTASI PENELITIAN 81

Lampiran III SK PEMBIMBING DAN SURAT RISET 87

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 mass
 - 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.



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	: Informan Penelitian	42
Tabel 5.1	: Daftar Nama Informan Penelitian	52



UIN SUSKA RIAU

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 mass
 - 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.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Skema Kerangka Pikir	39
Gambar 4.1	: Struktur Organisasi	50



- 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 mass
 - 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.

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 3 : SK Pembimbing dan Surat Riset

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

1.1. Latar Belakang

Manajemen komunikasi yang baik dalam suatu organisasi akan menentukan tingkat keberhasilan dari organisasi tersebut dalam mencapai target dan sasaran. Keberhasilan kegiatan komunikasi banyak ditentukan oleh manajemen komunikasi yang diterapkan. Komunikasi merupakan usaha manusia menyampaikan isi, pertanyaan atau pesan kepada orang lain. Kemampuan berkomunikasi dengan baik akan memudahkan seseorang atau lembaga dalam mencapai tujuan mereka. Seorang komunikator ataupun seorang praktisi Public Relations (PR) harus memiliki kemampuan tersebut karena posisi *public relations* yang kompleks yang memerlukan perpaduan keilmuan sosial lainnya untuk dapat menganalisis kecenderungan serta meramalkan apa dan akibat yang akan timbul di kemudian hari. Di lain pihak jika tidak ada manajemen komunikasi yang baik, efek dari proses komunikasi bukan tidak mungkin akan menimbulkan pengaruh negatif. Manajemen komunikasi akan mengarahkan cara dan pola komunikasi kepada orang-orang yang berada di dalam organisasi (internal) dan orang-orang yang memungkinkan akan terlibat dalam aktivitas organisasi (eksternal).¹

Pada saat sekarang ini perkembangan teknologi informasi dan komunikasi semakin jauh berkembang pesat, sehingga dalam melakukan sesuatu hal akan sangat mudah dilakukan karena perkembangan teknologi yang semakin maju yang memudahkan manusia dalam menyelesaikan pekerjaannya. Perkembangan-perkembangan teknologi tersebut banyak digunakan oleh pemerintah pada saat sekarang ini, untuk mengawasi kinerja-kinerja pemerintah dalam pelaksanaan kebijakan pemerintah dalam rangka mewujudkan *good governance*. Salah satu

¹ Rosady Ruslan. Manajemen Public Relations & Media Komunikasi Konsep dan Aplikasi. (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm 11



bentuk dari penyelenggaraan pemerintah dengan penggunaan suatu sistem manajemen yang berbasis teknologi, yang populer disebut dengan *E-government*.

E-Government merupakan bentuk penerapan pelayanan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan publik dengan berbasis teknologi dan komunikasi demi menjawab tuntutan dan kebutuhan publik yang menginginkan proses dan pengolahan data yang cepat dan informasi yang tepat. *E-Government* diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dengan maksud untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap citra pelayanan pemerintah khususnya birokrasi ². *E-government* mulai diperkenalkan dalam institusi publik menjelang akhir abad 20 persisnya pada dekade akhir 1990-an. Teknologi informasi berkembang di Indonesia namun penerapannya di instansi-instansi pemerintahan dimulai sejak dikeluarkannya kebijakan pada tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No.6 Tahun 2001 tentang Telematika, yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi³. Selanjutnya dikeluarkannya Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* yang merupakan bukti nyata pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui *E-government*.

Penerapan teknologi dalam pelayanan ini tentunya selaras dengan tuntutan era globalisasi yang semakin digital, seperti yang dikemukakan oleh Indrajit tentang 3 faktor pemicu utama timbulnya konsep *E-government*, yaitu: pertama Era globalisasi yang datang lebih cepat dari yang diperkirakan telah membuat isu-isu semacam demokratisasi, hak asasi manusia, hukum, transparansi. Kedua, kemajuan teknologi informasi (komputer dan telekomunikasi) terjadi sedemikian pesatnya sehingga data, informasi, dan pengetahuan dapat diciptakan dengan sangat cepat dan dapat segera disebarkan ke seluruh lapisan masyarakat di berbagai belahan di dunia

² Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*

³ Instruksi Presiden No.6 Tahun 2001 tentang Telematika

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 mass

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 hitungan detik. Ketiga, meningkatnya kualitas kehidupan masyarakat di dunia tidak terlepas dari semakin membaiknya kinerja industri swasta dalam melakukan kegiatan ekonominya.⁴

Rencana Strategis adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk mendapatkan kejelasan arah dan tujuan Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Dalam rencana strategis tersebut dilakukan analisis masalah, identifikasi potensi pemecahan masalah, dan menyusun program dan kegiatan untuk mencapai tujuan. Rencana strategis berfokus pada pengembangan suatu visi yang luas dan strategis khusus berdasarkan analisis komprehensif terhadap situasi (meliputi kekuatan dan kelemahan) serta lingkungan termasuk peluang dan kecenderungan atau “trends” dan mengembangkan kegiatan yang memiliki dampak terhadap masyarakat. Renstra merupakan satu dokumen rencana resmi daerah yang dipersyaratkan untuk mengarahkan pelayanan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) khususnya dan pembangunan daerah dalam jangka waktu 5 (lima) tahun ke depan sesuai dengan tugas dan fungsinya, yang mengacu kepada visi dan misi Bupati dan Wakil Bupati terpilih. Dokumen Renstra (Rencana Strategis) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal tahun 2021 – 2026 merupakan dokumen resmi yang berisikan rencana strategis 5 (lima) tahun, sebagai acuan dalam menyusun rencana kerja (renja) Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan sebagai acuan bagi stakeholder di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal.

Penyusunan rancangan Renstra Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal tahun 2021–2026 diawali dengan persiapan penyusunan Renstra OPD dengan melaksanakan penelaahan terhadap dokumen RTRW dan KLHS selanjutnya selakukan perumusan isu – isu strategis berdasarkan tugas dan fungsi serta melakukan analisis terhadap gambaran pelayanan OPD dengan membandingkan hasil SPM, selanjutnya melaksanakan perumusan Visi dan Misi OPD dan perumusan tujuan serta sasaran kinerja di Dinas Komunikasi dan

⁴ Eko Indrajit, *Electronic Government : Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*, APTIKOM, 2006, hlm 9

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.



Informatika sehingga menjadi rancangan Renstra OPD. Penyusunan rancangan akhir dari renstra Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal tahun 2021 – 2026 disempurnakan dan menjadi rancangan akhir Renstra OPD. Selanjutnya dari rancangan akhir Renstra OPD di lakukan verifikasi terhadap dan dilakukan penatapan Renstra OPD dan ditetapkan menjadi Renstra Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal tahun 2021 – 2026.⁵

Dalam isu–isu strategis berdasarkan tugas dan fungsi Organisasi Perangkat Daerah adalah kondisi atau hal yang harus diperhatikan atau dikedepankan dalam perencanaan pembangunan karena dampaknya yang signifikan bagi Organisasi Perangkat Daerah di masa yang akan datang. Suatu kondisi/kejadian yang menjadi isu adalah keadaan yang apabila tidak diantisipasi, akan menimbulkan kerugian yang lebih besar atau sebaliknya, dalam hal tidak dimanfaatkan, akan menghilangkan peluang untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat dalam jangka panjang. Pembangunan sarana komunikasi dan informatika di Kabupaten Mandailing Natal menunjukkan hasil yang menggembirakan. Namun demikian, masih terdapat beberapamasalah yang dihadapi, contohnya ada beberapa permasalahan dalam bidang komunikasi dan informatika yaitu : Penyebarluasan informasi dan komunikasi publik belum optimal, penerapan e-government di lingkungan pemerintah Kabupaten Mandailing Natal (SPBE), belum optimalnya sistem integrasi dan kualitas data statistic sectoral daerah, serta kurangnya pemahaman, kesadaran dan tata kelola dan infrastruktur terkait persandian dan keamanan informasi.⁶

Adapun terdapat peluang yang bisa memberikan peluang berkembangnya bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal pada masa-masa mendatang antara lain : kemajuan teknologi informasi, peningkatan kualitas pelayanan Publik, adanya dukungan dari Pemerintah Pusat, pengembangan *E-government*, adanya partisipasi dan kemitraan komunikasi sosial antar Pemerintah Daerah, Dunia Usaha, Perguruan Tinggi dan masyarakat (komunikasi).⁷

⁵ Rencana Strategis (RENSTRA) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal Tahun 2021-2026 hlm 2

⁶ *ibid* hlm 48

⁷ *Ibid* hlm 47

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 mass

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.



Sedangkan peranan humas (hubungan masyarakat) atau *public relations*, sangat dibutuhkan oleh hampir semua bentuk organisasi atau lembaga, bersifat komersial ataupun tidak komersial, dari perusahaan/industri, organisasi profesi, institusi pendidikan, organisasi sosial budaya sampai pemerintahan. Secara garis besar peran Humas adalah komunikator sebuah organisasi/ lembaga/ perusahaan, baik kepada dan dari publik internal maupun publik eksternal. Jadi, humas merupakan ujung tombak dari organisasi/lembaga/perusahaan untuk bersaing dalam era globalisasi. Selain mengatur sebuah strategi, kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam menerapkan suatu program yang baru ialah keberadaan humas. karena salah satu tugas humas ialah menciptakan kombinasi dua arah dengan penyebaran informasi dan komunikasi baik kepada internal maupun eksternal perusahaan.

Adanya penggunaan teknologi melalui *E-Government* pada dasarnya untuk memudahkan segala kegiatan layanan pemerintahan yang digunakan secara praktis dan menghemat waktu dan biaya, maka dari itu apakah nantinya *E-Government* dapat berpengaruh dalam peningkatan kualitas pelayanan yang diiringi oleh kualitas sumber daya aparatur sipil negara sebagai operator dalam pelaksanaan *E-Government*. Pada dasarnya *E-Government* merupakan sebuah solusi bagi pemerintah menggunakan teknologi dalam melaksanakan segala kegiatan pemerintahan baik itu yang berhubungan antar pemerintahan ataupun hubungan dengan masyarakat dalam bentuk layanan yang bersifat publik. *E- Government* sebagai sebuah inovasi yang dilakukan pemerintah sebagai bentuk tanggap pemerintah terhadap perkembangan teknologi komunikasi dan informasi yang semakin berkembang cepat dijadikan sebagai sebuah sistem yang membantu pemerintah untuk mempermudah kegiatan pemerintah khususnya pelayanan publik. Tujuan utama manajemen komunikasi adalah pemanfaatan optimal sumber daya manusia dan teknologi untuk meningkatkan dialog dengan orang lain. Pada intinya, hasil dari sebuah proses komunikasi adalah terciptanya dialog yang berjalan dua arah dan sekaligus melahirkan pertukaran informasi yang relatif seimbang baik menggunakan media maupun komunikasi secara langsung, untuk diperlukan fungsi manajemen dengan tahapan-tahapan mulai dari

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.



perencanaan, organisasi, penggiatan sampai pada pengawasan atau evaluasi.⁸

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Manajemen Komunikasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis E-government di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal”**.

1.2. Penegasan Istilah

Guna menghindari terjadinya kesalahpahaman terhadap istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka penulis perlu menegaskan istilah tersebut dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Manajemen Komunikasi

Manajemen komunikasi merupakan bagaimana cara yang digunakan dalam sebuah komunikasi yang bertujuan untuk tercapainya tujuan organisasi. Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, memengaruhi dan pengawasan untuk mencapai tujuan organisasi melalui koordinasi penggunaan sumber daya manusia dan materi⁹. Proses manajemen komunikasi dapat dipahami sebagai sebuah proses koordinasi interpretasi atau pengertian yang dibangun melalui interaksi antar manusia. Kemampuan berkomunikasi dilakukan dengan saling memahami pandangan dan kerangka berpikir masing-masing dalam lingkungan yang beragam.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya tidak bisa terlepas dari masyarakat, masyarakat yang terdiri dari sekelompok orang atau manusia selalu membutuhkan pelayanan, meskipun pelayanan publik tidak bisa terlepas pada administrasi yang diatur oleh negara. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan

⁸ Jurnal komunikasi Hasil Pemikiran dan Penelitian Program Studi Ilmu Komunikasi, Univerditas Garut, Hlm. 51-52

⁹ Morissan, Manajemen Media Penyiaran : Strategi Mengelola Radio dan Televisi, (Jakarta : Kencana, 2009), hlm. 128



kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁰

3. *E-Government*

E-Government adalah sebuah reformasi atau paradigma baru dari pelaksanaan pemerintahan yang mengacu kepada keterbukaan informasi publik yang memberikan tanggung jawab kepada pemerintah untuk memberikan informasi tentang kegiatan-kegiatan pemerintahan yang berlangsung.

E-Government dapat diartikan sebagai suatu mekanisme interaksi baru (*modern*) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*); dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama *internet*); dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik¹¹.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah, yaitu bagaimana Manajemen Komunikasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis E-government di Dinas Komunikasi dan Informatika Mandailing Natal?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen komunikasi dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis E-government di Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten Mandailing Natal.

1.5. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Akademis

- 1) Sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti guna memperdalam bidang ilmu komunikasi khususnya konsentrasi *Public Relations*.

¹⁰ Nina Rahmayanty (2013), Manajemen Pelayanan Prima, (Yogyakarta: PT Graha Ilmu), hlm. 83

¹¹ Richardus Eko Indrajid (2002), Membangun Aplikasi E-Government, Jakarta : PT Elek Media Komputindo



2) Sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata 1 (S1) jurusan Ilmu Komunikasi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau.

b. Kegunaan Praktis

1) Memberikan sumbangan pemikiran di bidang ilmu pengetahuan.

2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan dan ilmu komunikasi khususnya tentang Manajemen Komunikasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal dan sebagai bagian dari proses belajar sehingga dapat memahami teori-teori pembaca pada umumnya dan penulis khususnya mengenai permasalahan dalam penelitian ini yang telah diperoleh dari bangku kuliah.

3) Dapat menambah wawasan dan dapat menjadi bahan ilmiah yang dapat dipergunakan dengan baik dalam dunia Public Relations/Humas.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan tugas akhir pada penelitian ini terdiri atas enam bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini sebagai pembuka dalam pembahasan proposal ini, sekaligus sebagai pendahuluan, disini akan diuraikan latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi uraian teori sebagai dasar pemikiran dan memberi arah dalam melakukan penelitian dan definisi konsep, disini akan diuraikan landasan teori, kajian terdahulu, dan kerangka pikir.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini peneliti mengungkapkan metode penelitian yang digunakan, dan disini

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

UIN Suska Riau

UIN SUSKA RIAU

akan diuraikan jenis pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data, dan teknik analisis data.

BAB IV GAMBARAN UMUM

Bab ini berisikan tentang gambaran umum lokasi tempat penelitian, seperti sejarah, visi dan misi dan struktur organisasi.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisikan tentang hasil penelitian beserta pembahasannya.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan hasil dari penelitian dan saran-saran yang berhubungan tentang penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim



UIN SUSKA RIAU

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 mass
 - 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 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

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian Terdahulu

Dalam penelitian ini, peneliti memaparkan penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti yaitu tentang “Manajemen Komunikasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis E-government di Dinas komunikasi dan informatika Mandailing Natal Provinsi Sumatera Utara”.

1. Skripsi Mazlan dengan judul ”Penerapan Electronic Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru”. Fokus penelitian ini untuk melihat bagaimana penerapan E –government dalam meningkatkan pelayanan public pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru. Alat pengumpulan data pada penelitian ini adalah wawancara, pedoman observasi dan dokumentasi serta analisis dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan teori elemen sukses penerapan e-government dari Richardus Eko indrajit. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: penerapan E-government terhadap pelayanan publik yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Pekanbaru belum mampu meningkatkan pelayanan dikarenakan penerapan e- government baru sekedar pemberian informasi dari kegiatan maupun tentang kependudukan.¹²
2. Skripsi Summa Nuriza dengan judul “Manajemen Komunikasi Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Dalam Mensosialisasikan Program Kampung Keluarga Berencana Di Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai Tahun 2017”. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masalah kependudukan yang cukup besar di Kota Dumai adalah jumlah kepadatan penduduk yang sangat besar. Hal ini menimbulkan

¹² Mazlan, “Penerapan Electronic Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru”, Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim. 2019

berbagai macam masalah lain. Rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana manajemen komunikasi Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana dalam mensosialisasikan program kampung keluarga berencana di kelurahan bukit timah kecamatan dumai selatan kota dumai tahun 2017. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui manajemen komunikasi Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana dalam mensosialisasikan program kampung keluarga berencana di Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan kota dumai tahun 2017. Teori yang penulis gunakan dalam penelitian ini menggunakan fungsi manajemen: *Planning, Organizing, Actuating, Controlling*. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan maka dapat diambil kesimpulan bahwa : *Planning*, bentuk perencanaan Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana dalam mensosialisasikan program ini adalah dalam bentuk pembinaan menghadiri setiap kegiatan seperti posyandu, mengadakan pelatihan. *Organizing*, Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana dalam membentuk tim yang akan diturunkan kelapangan dalam mensosialisasikan program kampung KB dalam pembentukan ini sudah ada masing-masing wilayah. *Actuating*, dalam proses ini sasarannya ditujukan kepada masyarakat dan membuat spanduk dan brosur yang diletakkan di puskesmas setempat. *Controlling*, dengan dilakukannya sosialisasi ini meningkatkan orang yang awalnya tidak ber-KB menjadi ber-KB dan yang awalnya ber-KB dalam jangka pendek menjadi ber-KB jangka panjang.¹³

3. Skripsi Meyozy Putri Chania dengan judul “Manajemen Komunikasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Pengelolaan Informasi Pembangunan Daerah”. Riset ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Manajemen Komunikasi, Dinas Komunikasi, Informatika dan

¹³ Summa Nuriza, “Manajemen Komunikasi Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Dalam Mensosialisasikan Program Kampung Keluarga Berencana Di Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai Tahun 2017”, Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim. 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.





Statistik Provinsi Riau Dalam Pengelolaan Informasi Pembangunan Daerah. Riset ini menggunakan teori manajemen Geroge R Terry yang biasa di sebut dengan POAC yaitu *Planning* (Perencanaan), *Perorganisasian (Organizing)*, *Actuating* (Penggerakan), *Controlling* (Pengawasan). Riset ini menggunakan desain metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan datanya menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada 3 (tiga) orang informan. Temuan dalam riset ini menghasilkan sebuah penentuan, pengelompokkan, dan penyusunan macam-macam kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan, penempatan orang-orang (pegawai), terhadap kegiatan-kegiatan yang akan diselenggarakan, dan juga penggerakan yang membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar supaya berkehendak dan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan dengan ikhlas serta serasi dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian dari pihak pimpinan. Kemudian harus ada Pengawasan yang mempunyai peranan dan kedudukan penting sekali dalam manajemen karnaberfungsi untuk menguji apakah pelaksanaan kerja teratur, tertib, terarah atau tidak. Walaupun *planning*, *organizing*, *actuating* dan *controlling* baik, tetapi apabila pelaksanaan kerja tidak teratur, tertib dan terarah, maka tujuan yang telah ditetapkan tidak akan tercapai.¹⁴

4. Jurnal Studi Komunikasi dan Media dengan judul “Kesiapan E-Government Pemerintah Daerah Menuju Pengembangan *Smart Province* (Studi Pada Pemerintah Kabupaten Mandailing Natal, Provinsi Sumatera Utara)” yang ditulis oleh Marudur Pandapotan Damanik dan Erisva Hakiki Purwaningsih. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kesiapan Pemerintah kabupaten Mandailing Natal dalam pelaksanaan e-government untuk mendukung inisiatif *smart province* Sumatera Utara. Metode penelitian ini dilaksanakan secara kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif dilakukan dengan metode survei kepada 30 orang pegawai di lingkungan pemerintah

¹⁴ Meyozy Putri Chania, “Manajemen Komunikasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Pengelolaan Informasi Pembangunan Daerah”, Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Fakultas Dakwah dan Komunikasi. 2022

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 mass
 - 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.



kabupaten Mandailing Natal, sedangkan data kualitatif dilakukan dengan wawancara terbuka kepada informan yang berasal dari dinas komunikasi dan informatika. Hasil penelitian menemukan bahwa Pemerintah Kabupaten Mandailing Natal telah memanfaatkan TIK dalam proses kerja di pemerintahan namun belum maksimal. Pada sisi infrastruktur, jaringan internet di sebagian besar Organisasi Perangkat Daerah masih menggunakan kabel telepon dengan kecepatan akses yang cukup lambat. Pada sisi SDM, para responden umum memiliki kemampuan operasional perangkat TIK namun tidak memahami tentang hal-hal teknis. Sedangkan pada aspek tata kelola, pemkab Mandailing Natal belum memiliki kerangka hukum sebagai landasan operasional dan perencanaan pengembangan TIK kedepan. Studi ini juga mengemukakan sejumlah hambatan pelaksanaan e-government dan merumuskan beberapa rekomendasi sebagai langkah perbaikan.¹⁵

5. Jurnal ilmu komunikasi dengan judul “Manajemen Komunikasi Dalam Pengelolaan Informasi Pembangunan Daerah (Pada Biro Humas Dan Pde Sekretariat Daerah Propinsi Sulawesi Tenggara)” yang ditulis oleh Bakri Yusuf dan Harnina Ridwan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen komunikasi dalam pengelolaan informasi pembangunan daerah pada Biro Humas dan PDE Sekretariat Daerah Propinsi Sulawesi Tenggara. Dengan jumlah informan sebanyak 10 orang. Data yang dikumpulkan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yakni purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen komunikasi dalam pengelolaan informasi pembangunan daerah pada Biro Humas dan PDE Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara meliputi Perencanaan (*planning*) yakni melalui program- program yang termuat dalam RPJMD Provinsi Sulawesi Tenggara akan tercermin dalam Rencana Kerja Pemerintah Daerah serta pada Rencana Kerja SKPD.

¹⁵ Marudur Pandapotan Damanik dan Erisva Hakiki Purwaningsih, “Kesiapan E-Government Pemerintah Daerah Menuju Pengembangan Smart Province (Studi Pada Pemerintah Kabupaten Mandailing Natal, Provinsi Sumatera Utara)”. Vol. 22 No. 2 Tahun 2018, hlm 184-195

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 mass
 - 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.

Pengorganisasian (*organizing*), dimulai dari sistem pengelolaan data dan informasi pendukung kebijakan pembangunan, sistem perencanaan dan penganggaran, sistem pengorganisasian dan pelaksanaan pembangunan, sistem pengendalian pembangunan, sistem evaluasi dan pemantauan pembangunan, dan sistem pelaporan hasil pelaksanaan pembangunan. Penggerakan (*actuating*), sebagai kegiatan memberikan dorongan kepada seseorang atau diri sendiri untuk mengambil tindakan yang dikehendaki melalui tehnik motivasi yang bisa digunakan untuk memotivasi khalayak sasaran berdasarkan tekanan kebutuhan, keinginan, harapan, rasa memiliki, dan keamanan. Pengawasan (*controlling*) melakukan tahapan sebagai berikut: dibentuk tim pemantau yang bertugas memberikan laporan, baik secara tertulis maupun secara lisan dan dibentuk suatu saluran komunikasi khusus yang memungkinkan setiap pengurus dan khalayak sasaran menyampaikan laporan, saran, masukan kritik atau koreksinya menyangkut bahwa penerapan manajemen komunikasi.¹⁶

6. Jurnal Politikom Indonesiana dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta” yang ditulis oleh Haura Atthahara. Fokus penelitian ini yaitu era digitalisasi yang sedang berkembang pesat dalam bidang Tekonologi, Informasi dan Komunikasi di dunia saat ini berdampak pada penyelenggaraan pemerintahan berbasis internet atau *electric government* di tingkat pusat hingga tingkat pemerintahan daerah. Aplikasi Ogan lopian merupakan aplikasi yang dikeluarkan oleh Diskominfo Pemda Purwakarta yang sejatinya menginginkan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat setempat di bidang kesehatan, keamanan, laporan pengaduan masyarakat hingga pencarian lowongan pekerjaan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tulisan ini akan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan publik

¹⁶ Bakri Yusuf dan Harnina Ridwan, “Manajemen Komunikasi Dalam Pengelolaan Informasi Pembangunan Daerah (Pada Biro Humas Dan Pde Sekretariat Daerah Propinsi Sulawesi Tenggara)”. Vol. 4; No. 1 Tahun 2018, hlm 50-64



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.



lewat aplikasi Ogan Lopian dan sejauhmana aplikasi tersebut sudah memiliki elemen-elemen penting dalam penerapan *e-government* di Pemda Purwakarta.¹⁷

7. Jurnal penelitian dengan judul “Analisis *E-Government* Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah” yang ditulis oleh Risnandar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi e-Government dalam meningkatkan pelayanan publik pada dinas komunikasi dan informasi Provinsi Sulawesi Tengah. Teori utama yang digunakan adalah teori e-goverment meliputi (1) pengembangan konten, (2) pengembangan kompetensi, (3) Konektivitas, (4) Hukum *Cyber*, (5) Antarmuka Warga, dan (6) Modal. Hal ini juga didukung oleh Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif setting. Setting penelitian adalah pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah dengan 5 informan yang dipilih secara purposive sebagai sampel. Teknik pengumpulan data adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model deskriptif Robson dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-government dalam Peningkatan Pelayanan Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah sudah berjalan cukup baik seperti Pengembangan Permodalan dan Konten dan Konektivitas bahkan masih perlu perbaikan. Competency Building dan Citizen interface kurang diperhatikan sedangkan Cyber Laws tidak dinilai karena bersifat nasional sehingga perlu ditingkatkan oleh Pemerintah Pusat. Secara garis besar, ada dua kendala yang dihadapi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi seksi e-Government. Yang pertama adalah ketersediaan infrastruktur, fasilitas pendukung seperti server, komputer, dan website dari Dinas Komunikasi dan Informatika masih kurang. Kedua, ketersediaan sumber daya manusia khususnya yang berlatar belakang IT dan petugas teknis untuk menyelesaikan masalah administrasi dan

¹⁷ Haura Atthahara, “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta”. Vol.3 No.1 Juli 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 mass
 - 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 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 mass
 - 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.

informasi digital. Untuk mengatasi masalah tersebut, *e-Government* telah melakukan beberapa upaya di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah. Upaya pertama adalah menyediakan dan meminta ketersediaan infrastruktur, fasilitas pendukung *e-Government*. Kedua, meminta kepada sekretariat yang akan diteruskan oleh Badan Kepegawaian Daerah untuk menyediakan petugas teknis dan IT untuk memproses informasi dan administrasi elektronik.¹⁸

8. Jurnal penelitian dengan judul “Pelayanan Publik *E-Government* Di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa” yang ditulis oleh Andre Gioh. Penelitian ini dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, akan mengkaji bagaimana pelayanan publik pasca diterapkannya pelaksanaan *e-governance* pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Minahasa, Provinsi Sulawesi Utara. Pelayanan dimaksud akan dikaji dengan menggunakan konsep pelayanan yang dikemukakan oleh Nuiyanto, Pelayanan publik yang bersifat ideal artinya pelayanan publik yang di cirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan aparatur, dengan ciri efektif, sederhana, kejelasan dan kepastian (transparan), keterbukaan, dan efesiensi. Temuan penelitian menggambarkan dengan penerapan *e-government* di Kabupaten Minahasa telah menyebabkan peningkatan partisipasi masyarakat dalam menggunakan informasi layanan public yang digunakan oleh Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa.¹⁹

¹⁸ Risnandar, “Analisis *E-Government* Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah”. Vol. 2 No. 7 Tahun 2014, hlm 192-199

¹⁹ Andre Gioh, “Pelayanan Publik *E-Government* Di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa”. Vol. 10 No.1 Tahun 2021



2.2. Landasan Teori

Teori merupakan sekumpulan konsep, definisi, proposisi yang mengemukakan pandangan sistematis tentang gejala yang menjabarkan relasi diantara variabel, untuk meramalkan gejala tersebut.²⁰

Kerangka teori diperlukan sebagai landasan berpikir dalam memecahkan permasalahan yang memuat pokok-pokok pikiran yang menggambarkan dari sudut mana masalah penelitian akan disoroti, sebagai pedoman dasar berpikir dan berfungsi untuk mendukung analisa variabel-variabel yang diteliti.

Kerangka teori disusun sebelum melakukan penelitian yang lebih lanjut sebagai landasan untuk menggambarkan dari segi mana peneliti menyorot masalah yang telah dipilihnya.²¹

2.1.1. Manajemen Komunikasi

Manajemen komunikasi merupakan proses yang bertujuan untuk mencapai suatu tujuan dengan efektif dan efisien menggunakan semua sumber daya yang ada. Kata manajemen berarti pemimpin, direksi dan pengurus yang diambil dari kata kerja “*manage*”. “*Manage*” mengandung arti mengemudikan, mengurus dan memerintah²². Menurut bahasa itali, istilah manajemen berasal dari “*managiere*” yang berarti melatih kuda sebagai pelatih, dan istilah *manage* dalam bahasa perancis bermakna tindakan membimbing atau memimpin²³. Manajemen komunikasi menurut Parag Diwan adalah proses penggunaan berbagai sumber daya komunikasi secara terpadu melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengontrolan unsur-unsur komunikasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas pelaksanaan kegiatan komunikasi manajemen di organisasi atau perusahaan ditentukan oleh kemampuan para anggota organisasi/perusahaan sebagai

²⁰ Kriantono Rachmat, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta: Kencana 2006), hlm 43

²¹ Nawawi Hadari. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*, Cetakan 6 (Revisi), Penerbit Gajah Mada University Press, Yogyakarta

²² Dojowarsito Poerwadarminta, 1974 *Kamus Lengkap Indonesia – Inggris*, (Jakarta: Hasta, 1974), hlm 96

²³ Marzuki, 2003 *Seri Manajemen Pengantar Dan Keempatannya* (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII, 2003), hlm 01



komunikator. Hubungan masyarakat (humas) dalam menjalankan fungsi manajemen yang melakukan evaluasi sikap dan perilaku, melakukan identifikasi prosedur-prosedur dan kebijakan suatu individu atau sebuah organisasi dengan kepentingan public dan merencanakan serta melaksanakan program aksi untuk memperoleh pengertian dan dukungan publik.²⁴

Pemahaman akan manajemen komunikasi wajib dimiliki oleh para manajer yang bertanggung-jawab atas aktivitas sebuah organisasi. Istilah manajemen komunikasi yaitu untuk mengaplikasikan pengertian manajemen komunikasi tersebut maka digunakan model yang dapat mengembangkan individu dalam kegiatan di perusahaan dan harus konsisten terhadap dua hal, yaitu model sebagai alat mengukur kekuatan dan kelemahan dari human system dan model kedua dipusatkan pada strategi manajemen²⁵, Aplikasi dari kedua hal tersebutlah menjadi dasar pengertian bahwa penerapan manajemen komunikasi di perusahaan pada hakikatnya mengusulkan individu sebagai anggota perusahaan dapat saling memahami pekerjaannya dan memastikan masing-masing pekerjaan memberikan kontribusi yang baik kepada perusahaan. Implementasi manajemen komunikasi ke dalam sistem kegiatan di organisasi/perusahaan oleh Robert E. Simmons, dijelaskan melalui empat (4) tahapan yang disebut *managerial planning*, yaitu :

1. *Reorganize large masses of information into simpler yet more meaningful categories.* Tahap ini bertujuan memudahkan para anggota organisasi/perusahaan dalam memahami dan melaksanakan pekerjaan yang sesuai dengan kebijakan dan arahan pimpinan.
2. *Differentiate important information and eliminate non essential information.* Tahap ini bertujuan memilih-milih sedemikian rupa informasi mengenai pekerjaan agar pelaksana pekerjaan dapat membuat prioritas pekerjaan berdasarkan tingkatan informasinya.

²⁴ Frazier H. More, Humas Membangun Citra dengan Komunikasi, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2005) hlm 6

²⁵ Harry Irwin, Managing Corporate Communication, Malaysia : Allen & Unwin Business and Management, 1994, hlm 10

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 mass

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. *View problem-connected events, phenomena and concepts in an integrated context that makes it easier to make sense of, or explain what is occurring.* Manajer membutuhkan tahapan ini sebagai upaya untuk membuat spesifikasi pekerjaan dan mendistribusikannya kepada karyawan, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya, serta mampu mengantisipasi kemungkinan yang terjadi.

4. *Formulate strategy that can serve as the basic for plans and their implementations.* Merupakan tahapan yang sangat menentukan keberhasilan organisasi/perusahaan dalam mencapai tujuan. Rumusan strategi yang tepat dan mudah diterapkan akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendorong terciptanya kinerja yang memuaskan karyawan dan organisasi/perusahaan.²⁶

Keempat tahapan tersebut merupakan dasar untuk berkembang dan berubahnya suatu organisasi/perusahaan. Tahapan tersebut akan efektif bila dilakukan dengan melibatkan seluruh unsur yang terkait dalam aktivitas pengelolaan organisasi/perusahaan dan menjalankan secara sistematis fungsi-fungsi utama dalam manajemen, yaitu:

1. *Planning* (perencanaan): menentukan tujuan dan sasaran utama perusahaan agar berhasil, termasuk diantaranya: mengembangkan strategi, menetapkan kebijakan, merencanakan anggaran dan petunjuk-petunjuk umum untuk menggiatkan jalannya perusahaan.
2. *Organizing* (organisasi): menentukan secara spesifik aktivitas atau kebutuhan untuk mencapai sasaran atau hasil yang akan dicapai perusahaan. Dalam praktiknya, diimplementasikan dalam bentuk struktur organisasi sebagai garis komando dalam menjalankan fungsi dan peran anggota organisasi/perusahaan.
3. *Actuating* (penggerakan): suatu tindakan yang mengusahakan agar semua perencanaan dan tujuan perusahaan bisa terwujud dengan baik dan seperti

²⁶ Jerry C. Wofford, *Organizational Communication : the keystone to managerial effectiveness*, 1977, hlm 9-13



yang diharapkan. Pelaksanaan merupakan suatu upaya yang menggerakkan orang-orang untuk mau bekerja dengan sendirinya dan dengan kesadaran yang besar demi mengabdikan seluruh cita-cita perusahaan dengan baik dan secara efektif.

4. *Controlling* (pengawasan): mengawasi apakah aktivitas perusahaan dijalankan sesuai dengan perencanaan dan dilaksanakan oleh anggota perusahaan sesuai dengan fungsi dan tanggung jawabnya. Tahapan ini biasanya dilakukan oleh manajer atau pimpinan yang bertanggung jawab langsung atas anggota organisasi/perusahaan.²⁷

Tujuan utama manajemen komunikasi adalah pemanfaatan secara optimal sumber daya manusia dan teknologi untuk meningkatkan interaksi dengan orang lain. Pada intinya, hasil dari sebuah proses komunikasi adalah terciptanya dialog yang berjalan dua arah dan sekaligus melahirkan pertukaran informasi yang relatif seimbang.

Manajemen komunikasi secara umum dipahami sebagai proses mengordinasikan interpretasi atau pengertian melalui interaksi antara manusia. Kemampuan berkomunikasi dalam interaksi manusia dapat dipahami dari sudut pandang pengalaman individu (*field of experience*) dan kerangka berpikir (*frame of reference*). Penman menyatakan, kemampuan berkomunikasi dipandang sebagai bentuk hubungan antarpersonal, sehingga kegiatan komunikasi dilakukan dalam bentuk pertukaran gagasan atau pemahaman antar individu. Irwin, menambahkan bahwa kemampuan antarpersonal diperoleh dari besar kecilnya hubungan yang terjadi dari waktu ke waktu. Demikian pula halnya dengan kegiatan manajemen komunikasi.

Komunikasi merupakan salah satu alat terpenting dalam menjalankan fungsi manajemen terutama untuk mendukung kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh top manajemen. Anggota organisasi/perusahaan perlu menyadari pentingnya kegiatan komunikasi untuk membantu tercapainya *performance* (kinerja)

²⁷ Dewi K. Soedarsono, Sistem Manajemen Komunikasi, Simbiosis Rekatama Media, Bandung, 2009, hlm 48



organisasi/perusahaan. Hans Johnson menegaskan bahwa komunikasi berfungsi membantu *top management* untuk menjalankan strategi kegiatan. Sebelum melaksanakan kegiatan komunikasi manajemen, pelaku organisasi/perusahaan perlu memastikan bahwa strategi dibuat sesuai tujuan dan identitas organisasi, menyadari relevan hubungan antar kelompok serta mempunyai visi dan misi yang sama dalam menciptakan citra organisasi/perusahaan, memahami bagaimana citra organisasi/perusahaan dapat memengaruhi keberhasilan dan perkembangan organisasi/perusahaan.

Ketiga hal tersebut dapat ditindaklanjuti bila pimpinan puncak (*top management*) proaktif dan berinisiatif sesuai kebijakan organisasi/perusahaan, memberikan dorongan, perhatian, dan memfasilitasi kegiatan manajemen komunikasi sebagai sebuah sistem yang terencana dan terarah, disamping peran pimpinan puncak sebagai komunikator yang kredibilitas dan tanggung jawabnya teruji.

Dengan kata lain, efektivitas pelaksanaan kegiatan komunikasi manajemen di organisasi/perusahaan ditentukan oleh kemampuan para anggota organisasi/perusahaan sebagai komunikator. Hubungan Masyarakat (Humas) dalam menjalankan fungsi manajemen yang melakukan evaluasi sikap dan perilaku, melakukan identifikasi prosedur-prosedur dan kebijakan suatu individu atau sebuah organisasi dengan kepentingan publik dan merencanakan serta melaksanakan program aksi untuk memperoleh pengertian dan dukungan publik²⁸.

Teri Kwal Gamble & Michael Gamble, memaparkan bahwa untuk menjadi komunikator yang baik, dibutuhkan ketrampilan dan pemahaman yang diperoleh melalui:

- a. Kemampuan untuk mengenal diri sendiri sebagai komunikator.
- b. Pengetahuan untuk melihat bagaimana, mengapa dan kepada siapa kegiatan komunikasi dilakukan.

²⁸ Frazier H. More, *Humas Membangun Citra dengan Komunikasi*, (Bandung:PT.Remaja Rosdakarya, 2005) hlm 6

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 mass
- 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 milik UIN Suska Riau
- 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 mass
 - 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.
- State Islamic Institute of Sultan Syarif Kasim
- c. Kemampuan menghargai adanya keanekaragaman *gender*, budaya, media dan perubahan teknologi, yang dapat memengaruhi kegiatan komunikasi.
 - d. Kemampuan mendengar dan kemudian diproses sebagai informasi yang siap dikirim.
 - e. Kepekaan terhadap pesan nonverbal yang diterima atau dikirim dalam proses komunikasi.
 - f. Kemampuan untuk mengetahui bagaimana kata-kata (bahasa) dapat memengaruhi perilaku komunikator dan komunikan.
 - g. Kemampuan untuk mengembangkan hubungan dalam kegiatan komunikasi personal.
 - h. Kemampuan untuk mengerti bagaimana pengaruh perasaan dan emosi dalam menjalin hubungan.
 - i. Kemampuan mengerti bahwa perilaku memberikan kontribusi terhadap keberhasilan dalam membuat keputusan, kepemimpinan dan membangun kelompok.
 - j. Kemampuan mengatasi konflik dan perselisihan tanpa emosi.
 - k. Kemampuan untuk mengerti bagaimana kepercayaan, nilai dan sikap berpengaruh untuk memformulasikan dan menerima pesan komunikasi.
 - l. Keinginan untuk menggunakan seluruh pengetahuan dan persepsi di berbagai kegiatan komunikasi.²⁹

Public relations activity is management of communications between on organization and its publics. (Aktivitas public relations merupakan manajemen komunikasi antara organisasi dan publiknya). Artinya aktivitas utama humas, salah satunya adalah melakukan fungsi-fungsi “manajemen komunikasi” antara organisasi/lembaga yang diwalikinya dengan publik sebagai khalayak sebagai sasarannya. Khususnya dalam usaha mencapai citra positif, menciptakan kepercayaan, dan membina hubungan baik dengan *stakeholder* atau *audiencenya*,

²⁹ Dewi K. Soedarsono, Sistem Manajemen Komunikasi, Simbiosis Rekatama Media, Bandung, 2009, hlm.51



dengan kata lain membangun identitas dan citra korporat (*building corporate identity and image*). Manajemen komunikasi yang dilaksanakan dalam suatu aktivitas public relations, dengan *method of communication and state of being* (kelembagaan), yakni yang berkaitan erat dengan beberapa kegiatan utamanya: *human relations*, komunikasi manajemen, dan komunikasi bisnis. Penjelasannya sebagai berikut.

Human Relations. Definisi hubungan antara manusia (*human relations*) dalam praktik manajemen dapat dilihat dalam arti luas dan pengertian yang lebih sempit.

1. *Human relations* dalam arti luas, ialah interaksi antara seseorang dengan orang atau kelompok lain, yang menyangkut hubungan manusiawi, etika/moral, aktivitas sehari-hari pada umumnya bertujuan untuk memperoleh kepuasan bagi kedua belah pihak. Yaitu hal ini lebih menyangkut aspek komunikasi sosial kemasyarakatan yang berlandaskan etika dan moral dalam berinteraksi sesamanya.
2. Kemudian *human relations* dalam arti sempit yaitu terjadinya suatu interaksi antara seseorang dan orang/kelompok lainnya. Hanya saja interaksi yang terjadi di sini berada dalam pengertian yang sempit, misalnya situasi dalam hubungan pekerjaan dan organisasi kekerjaan (*work organization*). Sedangkan tujuannya adalah untuk penggiatan, dan memotivasi semangat pekerja (etos kerja) dalam melaksanakan suatu pekerjaan untuk menciptakan kepuasan bekerja, *sense of belonging* (rasa memiliki yang dikaitkan dengan peningkatan produktivitas perusahaan).³⁰

Jadi *human relations* dalam organisasi adalah interaksi antara orang-orang yang berada dalam struktur formal yang disusun secara fungsional untuk mencapai suatu tujuan lembaga atau perusahaan. Human relations dalam organisasi yang diteliti oleh Keith Davis, dalam bukunya *Human Relations at Work*, merupakan pengembangan usaha kelompok/pekerja secara produktif dan memuaskan (*human relations is the development of productive, and satisfying group effort*).

³⁰ Rosady Ruslan, Manajemen Public Relations & Media Komunikasi, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007, hlm 85-86.



Human relations dalam aktivitas manajemen organisasi/lembaga adalah menciptakan suatu kerja sama antar karyawan dalam satu tim kerja, meningkatkan produktivitas, dan memperoleh kepuasan dalam bekerja. Dalam human relations tersebut kuncinya adalah bagaimana metode dalam berkomunikasi tersebut mampu menimbulkan “motivasi” yang berkaitan dengan: kooperatif, kedisiplinan, etos kerja, produktivitas dan kepuasan bagi kedua belah pihak (antara perusahaan dan pekerja).³¹

Manajemen komunikasi organisasi yang merupakan kerangka kerja (*frame of work*) dari suatu manajemen adalah sesuatu yang menunjukkan adanya pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab yang jelas antara pimpinan dan bawahan dalam suatu sistem manajemen yang modern.

Dalam sebuah organisasi, ada orang yang kemampuannya diklasifikasikan sebagai pemimpin dan ada pula yang diklasifikasikan sebagai bawahan. Jabatan pimpinan dalam manajemen PR/Humas biasanya disebut manajer Humas dan berfungsi sebagai pemimpin sekelompok karyawan. Dia berwenang untuk membentuk kelompok-kelompok kecil, mengangkat ketua kelompok dan kemudian membuat mereka bekerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing, yaitu memimpin beberapa orang/karyawan sebagai tenaga pelaksanaannya.

Dengan demikian manajer humas sebagai pimpinan puncak (*top manager*) cukup melakukan komunikasi dengan para penanggung jawab atau ketua unitnya masing-masing (*middle manager*). Besarnya suatu kelompok atau unit tergantung pula pada besar kecilnya sebuah organisasi/perusahaan. Dan sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya, “komunikasi manajemen” adalah hal yang paling pokok atau nomor satu. Menurut G.R. Terry; *management is a communications*, yaitu dalam hal penyampaian instruksi di satu pihak, dan pelaksanaan kewajiban di lain pihak. Dengan kata lain manajemen komunikasi adalah alat, bukan merupakan tujuan dari suatu organisasi. Pola strategi komunikasi dan pelaksanaan fungsi manajemen dalam suatu organisasi berdasarkan: *Plan, Do, Check, and Action Plan*. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi dalam sebuah organisasi dapat ditinjau dari dua aspek, yakni pertama aspek manajemen komunikasi (*communication management*), dan

³¹ Ibid, 87

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 mass

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 Milik UIN Suska Riau

Gatrisan C. Inierityof ulin Syarif Kasir



kedua aspek hubungan antarmanusianya (*human relations*). Khususnya dalam komunikasi manajemen, menurut Onong Uchjana Effendy dalam bukunya berjudul *Human Relations dan Public Relations dalam Manajemen*, perusahaan/organisasi bersifat tiga dimensi yaitu sebagai berikut.

a. Komunikasi Vertikal. Yakni arus komunikasi dua arah timbal balik. Komunikasi jenis ini memegang peranan cukup vital dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen, yaitu komunikasi dari atas ke bawah (*downward communication*) dan dari bawah ke atas (*upward communication*). Dalam arus komunikasi vertikal dari atas ke bawah tersebut pihak pimpinan memberikan instruksi, petunjuk, informasi, penjelasan dan penugasan lain sebagainya kepada ketua unit/kelompok dan bawahan. Kemudian arus komunikasi dari bawah ke atas diterima dalam bentuk bawahan memberikan laporan, pelaksanaan tugas, sumbang saran dan hingga pengaduan kepada pimpinannya masing-masing. Disinilah pentingnya peranan komunikasi dalam manajemen yaitu menunjang keberhasilan, sebagai landasan kebijaksanaan/keputusan yang diambil pimpinan, hingga untuk mencapai tujuan dan sasaran bersama pada sebuah organisasi. Akan tetapi pelaksanaan fungsi manajemen tersebut tidak akan mungkin berhasil kalau sistem komunikasi manajemen itu hanya berlangsung satu arah (*one way communications*), oleh karena itu diperlukan suatu metode komunikasi Humas/PR dalam proses penyampaian pesan.

b. Komunikasi Horizontal. Komunikasi horizontal, merupakan komunikasi satu level yang terjadi antara para karyawan dengan karyawan lainnya, antara pimpinan satu departemen dengan pimpinan departemen lainnya dalam satu tingkatan dan lain sebagainya. Bisa juga terjadi komunikasi horizontal yang bersifat komunikasi silang (*cross communication*), artinya bisa melebar ke samping atau juga secara diagonal antara para karyawan, kepala seksi dan departemen dalam sebuah sistem komunikasi yang dipergunakan oleh organisasi/lembaga.

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 mass

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. Komunikasi Eksternal. Komunikasi eksternal berlangsung atau terjadi dua arah antara pihak organisasi/lembaga dengan pihak luar. Misalnya komunikasi dengan pihak kreditur (perbankan), rekan bisnis/usaha, pelanggan, *community relations* (hubungan komunitas), *supplier* (pemasok), kalangan pers dan pejabat pemerintah dan lain sebagainya. Keberhasilan dalam membina komunikasi eksternal ini, juga sekaligus merupakan keberhasilan pihak pejabat humas/PR dalam upaya memperoleh dukungan, pengertian, kepercayaan, partisipasi, kerja sama dan lain sebagainya, dengan pihak publiknya.³²

Dalam penelitian ini penulis mengambil teori manajemen George R. Terry sebagai acuan yang mendasar dalam penulisan skripsi ini. George Terry lahir di Amerika Serikat pada tahun 1909 dan menutup usianya ditahun 1979. Pada tahun 1961, George Terry mendapatkan penghormatan sebagai presiden ke 14 Akademi Manajemen. *Principles of Management* juga berhasil meraih beberapa penghargaan. George R. Terry dalam buku *Principles of Management*, juga menyatakan bahwa *management is the accomplishing of a predeternined ojectives through the efforts of other people* atau manajemen adalah pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditetapkan melalui atau bersama- sama usaha orang lain.

Manajemen sangat penting bagi setiap aktivitas individu atau kelompok dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Manajemen berorientasi pada proses (*process oriented*) yang berarti bahwa manajemen membutuhkan sumber daya manusia, pengetahuan, dan keterampilan agar aktivitas menjadi lebih efektif atau dapat menghasilkan tindakan dalam mencapai kesuksesan. Oleh sebab itu tidak akan ada organisasi yang akan sukses apabila tidak menggunakan manajemen yang baik.

George R. Terry (1958) dalam bukunya *Principles of Management* membagi empat fungsi dasar manajemen, yaitu Planning (Perencanaan), Organizing (Pengorganisasian), Actuating (Pelaksanaan) dan Controlling (Pengawasan). Keempat fungsi manajemen ini disingkat dengan POAC.

³² Onong Uchjana Effendy, 2009, *Human Relations dan Public Relations*, Bandung : Mandar Maju

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 mass

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 milik UIN Suska Riau

Satya Islamic University of Sultan Syarif Kasim



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.

1. Planning (*Perencanaan*) adalah memilih fakta dan penghubungan fakta-fakta serta pembuatan dan penggunaan perkiraan-perkiraan atau asumsi-asumsi untuk masa yang akan datang dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.”
2. Organizing (*Pengorganisasian*)
Pengorganisasian tidak dapat diwujudkan tanpa ada hubungan dengan yang lain dan tanpa menetapkan tugas-tugas tertentu untuk masing-masing unit. George R. Terry dalam bukunya *Principles of Management* mengemukakan tentang organizing sebagai berikut, yaitu “*Organizing is the determining, grouping and arranging of the various activities needed necessary for the attainment of the objectives, the assigning of the people to these activities, the providing of suitable physical factors of environment and the indicating of the relative authority delegated to each respective activity*”
3. Actuating (*Pelaksanaan /Penggerakan*)
Menurut George R. Terry Penggerakan adalah membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar supaya berkehendak dan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan dengan ikhlas serta serasi dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian dari pihak pimpinan.
4. Controlling (*Pengawasan*)
Control mempunyai peranan atau kedudukan yang penting sekali dalam manajemen, mengingat mempunyai fungsi untuk menguji apakah pelaksanaan kerja teratur tertib, terarah atau tidak. Walaupun planning, organizing, actuating baik, tetapi apabila pelaksanaan kerja tidak teratur, tertib dan terarah, maka tujuan yang telah ditetapkan tidak akan tercapai. Dengan demikian control mempunyai fungsi untuk mengawasi segala kegiatan agar tertuju kepada sasarannya, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Pengawasan dapat dirumuskan sebagai proses penentuan apa yang harus dicapai yaitu standard, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan, dan bilaman perlu melakukan perbaikan-perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana, yaitu selaras dengan standard



(ukuran).³³

2.1.2. Pelayanan Publik

Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Menurut Kotler, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara dalam bukunya berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.³⁴

Pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis³⁵. Monir mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.³⁶

Publik pada dasarnya berasal dari bahasa Inggris *public*, yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak dan rakyat. Syafilie mengatakan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. H. George Frederickson menjelaskan konsep publik dalam lima perspektif, yaitu:

- 1) Publik sebagai kelompok kepentingan, yaitu publik dilihat sebagai manifestasi dari interaksi kelompok yang melahirkan kepentingan masyarakat,
- 2) Publik sebagai pemilih yang rasional, yaitu masyarakat terdiri atas individu-

³³ <https://www.hestanto.web.id/teori-manajemen-menurut-george-r-terry/> diakses tanggal 20 Agustus 2021 pukul 11.14 wib

³⁴ Sampara Lukman, 2000, Manajemen Kualitas Pelayanan, Jakarta : Stia Lan Press, hlm 8

³⁵ Sedarmayanti, 2009, Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, Bandung : Penerbit Mandar Maju, hlm 243

³⁶ Harbani Pasolong, 2014, Teori Administrasi Publik, Bandung : Alfabeta, hlm 128



- individu yang berusaha memenuhi kebutuhan dan kepentingan sendiri,
- 3) Publik sebagai perwakilan kepentingan masyarakat, yaitu kepentingan publik diwakili melalui “suara ”,
 - 4) Publik sebagai konsumen, yaitu konsumen sebenarnya tidak terdiri dari individu-individu yang tidak berhubungan satu sama lain, namun dalam jumlah yang cukup besar mereka menimbulkan tuntutan pelayanan birokrasi. Karena itu posisinya juga dianggap sebagai publik, dan
 - 5) Publik sebagai warga negara, yaitu warga negara dianggap sebagai publik karena partisipasi masyarakat sebagai keikutsertaan warga negara dalam seluruh proses penyelenggaraan pemerintahan dipandang sebagai sesuatu yang paling penting.³⁷

Menurut Miftah Thoha, pelayanan publik adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan³⁸. Pelayanan publik menurut Sinambela adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Agung Kurniawan mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.³⁹

Pelayanan publik adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberi kepuasan kepada penerima pelayanan⁴⁰. Definisi pelayanan

³⁷ Harbani Pasolong, 2013, Metode Penelitian Administrasi Publik, Bandung : Alfabeta, hlm 6

³⁸ Sedarmayanti, 2009, Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, Bandung : Penerbit Mandar Maju, hlm 243

³⁹ Harbani Pasolong, 2014, Teori Administrasi Publik, Bandung : Alfabeta, hlm 128

⁴⁰ Hardiansyah, 2011, Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta : Gava Media, hlm 12



publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan-undangan.⁴¹

Berdasarkan pada peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (Permen ARB) nomor 36 tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan didapati pengertian pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pihak-pihak yang wajib menyelenggarakan pelayanan publik menurut Permen PAN-RB nomor 36 tahun 2012 diatas ialah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan.

Dalam Permen PAN-RB No 36 Tahun 2012 diberikan penekanan mengenai prinsip yang harus dipedomani dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:⁴²

- a. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- b. Konsistensi. Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.
- c. Partisipatif. Penyusunan Standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- d. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang

⁴¹ Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004

⁴² Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen ARB) nomor 36 tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan

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.

State Islamic University of Sunan Syarif Kasim



berkepentingan.

- e. Berkesinambungan. Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan
- f. Transparansi. Harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
- g. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Selanjutnya pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu⁴³.

Karakteristik pelayanan yang harus dimiliki organisasi pemberi layanan adalah sebagai berikut: 1. Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti, mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang sangat berlebihan, berbelit-belit. 2. Pelayanan diberikan dengan kejelasan dan kepastian bagi pelanggan. 3. Pemberian pelayanan diusahakan agar efektif efisien 4. Pemberi pelayanan memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang ditentukan. 5. Pelanggan setiap saat mudah memperoleh informasi berkaitan pelayanan secara terbuka 6. Dalam melayani, pelanggan diperlakukan motto: "*customer is king and customer is always right*".⁴⁴

a. Kualitas Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan utama sebuah reformasi pelayanan publik adalah bagaimana pemerintah bisa memperbaiki kualitas dan kinerja pelayanan publiknya terhadap masyarakat yang dijalankan secara mandiri maupun secara kolaboratif.⁴⁵

Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima, yang tercermin

⁴³ Swastika (2005). Pengaruh Pelayanan Prima (Service Exellent) Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Skripsi Ekonomi. hlm 3

⁴⁴ Sedarmayanti, 2009, Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, Bandung : Penerbit Mandar Maju, hlm 244

⁴⁵ Amy, Y.S Rahayu, Vishnu Juwono & Krisna Puji Rahmayanti, Pelayanan Publik dan E-government: Sebuah Teori dan Konsep (Depok: Rajawali Pers, 2020), hlm 168

dari:

1. **Transparansi**
Yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**
Yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**
Yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**
Yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak**
Yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lainnya.
6. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**
Yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.⁴⁶
Kualitas dari sebuah pelayanan akan sangat mempengaruhi sejauh mana tingkat efektivitas pencapaian target pemerintah, maka dari itu ada faktor-faktor penting yang harus diperhatikan dalam kualitas dan efektivitas pelayanan *e-government*. Ada beberapa indikator yang digunakan untuk menentukan faktor yang mempengaruhi kualitas dan efektivitas pelayanan *e-government*, yaitu:
 1. **Dukungan Dari Pemerintah.**
Merupakan landasan utama untuk terbentuknya suatu pelayanan baru dari

⁴⁶ Litjan Poltak Sinambela, 2014, Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta : PT Bumi Aksara, hlm 6

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. Hal ini menjadi landasan ide pemerintah dalam menyusun sistem pelayanan yang baru.

2. Sumber Daya Keuangan yang Melimpah.
3. Tercapainya gagasan pemerintah tidak lepas dari adanya sumber dana yang mencukupi untuk merealisasikan program pemerintah.
4. Ketersediaan SDM.
Sumber daya pegawai yang handal menjadi penentu sukses atau tidaknya program *e-government*. Oleh karenanya pemerintah harus dapat menjangkau sumber daya pegawai yang memiliki etos kerja yang baik.
5. Perubahan Paradigma dan Perencanaan yang Matang.
Berkembangnya teknologi dan informasi dari tahun ke tahun membawa dampak perubahan pola pikir masyarakat terhadap suatu obyek pandang.
6. Dukungan dari Masyarakat.
Terselenggaranya program *e-government* dari pemerintah tidak akan sukses tanpa adanya dukungan dari masyarakat terhadap *e-government*, dan mau untuk ikut mengembangkan sistem yang berlaku.⁴⁷

b. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Idealnya pengukuran kualitas pelayanan dilakukan terhadap dua dimensi yang saling terkait dalam proses pelayanan, yakni pada dimensi pengguna layanan/pelanggan (*service users*) dan penilaian yang dilakukan pada penyedia pelayanan (*service providers*).⁴⁸

Menurut Zheitaml dan Berry, ada lima dimensi pokok dari kualitas pelayanan yaitu:

1. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa

⁴⁷ Indrajit, 2006, *Electronic Government Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*, Jakarta : APTIKOM

⁴⁸ Amy, Y.S Rahayu, Vishnu Juwono & Krisna Puji Rahmayanti, *Pelayanan Publik dan E-government: Sebuah Teori dan Konsep* (Depok: Rajawali Pers, 2020), hlm 174



melakukan kesalahan.

2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.
3. *Assurance* (jaminan) meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan dan sifat dapat dipercaya dari kontak personil untuk menghilangkan sifat keraguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya resiko.
4. *Emphaty* (empati) meliputi sikap personal maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.
5. *Tangibles* (produk-produk fisik), tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dalam studinya, Zeithaml dkk menyimpulkan terdapat 5 dimensi *SERVQUAL* yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*).⁴⁹

2.1.3. Konsep E-Government

E-government pada dasarnya sebagai salah satu alat untuk mempermudah kinerja pemerintahan dalam melayani masyarakat dengan menggunakan teknologi sebagai alat untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Secara umum *E-government* dapat didefinisikan sebagai penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kinerja dari fungsi dan layanan pemerintah yang sebelumnya masih tradisional seperti penggunaan kertas kerja dan sistem

⁴⁹ Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman dan Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press



manual lainnya.⁵⁰

Konsep *E-government* ini berkembang di atas tiga kecenderungan yaitu:

- 1) Masyarakat bebas memilih bilamana dan darimana yang bersangkutan ingin berhubungan dengan pemerintahnya untuk melakukan berbagai transaksi atau mekanisme interaksi yang diperlukan selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu (*non stop*);
- 2) Untuk menjalankan mekanisme interaksi tersebut masyarakat dapat dan boleh memilih berbagai kanal akses (*multiple channels*), baik yang sifatnya tradisional maupun yang paling modern, baik yang disediakan oleh pemerintah maupun kerjasama antara pemerintah dengan sektor swasta atau institusi non komersial lainnya; dan
- 3) Seperti layaknya konduktor dalam sebuah orkestra, pemerintah dalam hal ini sebagai kordinator utama yang memungkinkan berbagai hal yang diinginkan masyarakat tersebut terwujud, artinya yang bersangkutan akan membuat sebuah suasana yang kondusif agar tercipta sebuah lingkungan penyelenggaraan pemerintahan seperti yang dicita-citakan rakyatnya tersebut.⁵¹

E-Government menurut Hernon didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan public secara langsung terhadap semua unsur masyarakat yang terdiri dari entitas masyarakat, bisnis, dan pemerintah itu sendiri dalam waktu yang tidak dibatasi.⁵²

E-government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *E-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja

⁵⁰ Amy, Y.S Rahayu, Vishnu Juwono & Krisna Puji Rahmayanti, *Pelayanan Publik dan E-government: Sebuah Teori dan Konsep* (Depok: Rajawali Pers, 2020), hlm 237

⁵¹ Eko Indrajit, *Electronic Government : Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*, APTIKOM, 2006, hlm 10

⁵² Amy, Y.S Rahayu, Vishnu Juwono & Krisna Puji Rahmayanti, *Pelayanan Publik dan E-government: Sebuah Teori dan Konsep* (Depok: Rajawali Pers, 2020), hlm 238

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

di lingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi.⁵³

Selain itu menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government*, untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah:

1) *Support*

Elemen *support* adalah elemen paling penting dalam pengembangan *e-government*. Perlu dukungan atau biasa disebut *political will* dari pejabat publik agar konsep *E-government* dapat diterapkan. Tanpa adanya itu berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *E-government* dapat terlaksana. Bentuk dukungan yang dapat dilakukan adalah disepakatinya kerangka *E-government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi, disosialisasikannya konsep *E-government* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

2) *Capacity*

Elemen *capacity* merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan *E-government* agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki, yaitu: Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *E-government*. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan *E-government*.

Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *E-government* dapat sesuai dengan asas

⁵³ Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*



manfaat yang diharapkan.

3) *Value*

Elemen *value* berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan *E-government*. Dalam elemen *value* yang menentukan besar tidaknya manfaat *E-government* adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan. Untuk itu, perlu ketelitian dalam memilih aplikasi yang menjadi prioritas kebutuhan masyarakat yang perlu didahulukan dalam pembangunan dan pengembangannya.

E-Government dapat diartikan sebagai suatu mekanisme interaksi baru (*modern*) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*); dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama *internet*); dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik.⁵⁴

Menurut Heeks, *E-Government* diartikan sebagai pemanfaatan *ICT* untuk mendukung pemerintahan yang baik (*good governance*). Lebih lanjut dijelaskan bahwa *E-Government* mencakup:

1) *E-Administration*

Untuk memperbaiki proses pemerintahan dengan menghemat biaya, dengan mengelola kinerja, dengan membangun koneksi strategis dalam pemerintah sendiri, dan dengan menciptakan pemberdayaan.

2) *E-Citizen & E-Services*

Menghubungkan warga masyarakat dengan pemerintah dengan cara berbicara dengan warga dan mendukung akuntabilitas, dengan mendengarkan masyarakat dan mendukung demokrasi, dan dengan meningkatkan layanan publik.

3) *E-Society*

Membangun interaksi di luar pemerintah dengan bekerja secara lebih baik dengan pihak bisnis, dengan mengembangkan masyarakat, dengan

⁵⁴ Eko Indrajit Richardus. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan System Pelayanan Public Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2002



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.

membangun kerjasama dengan pemerintah, dan dengan membangun masyarakat madani.⁵⁵

Ada 6 (enam) komponen penting harus diperhatikan dalam penerapan *e-Government*, yaitu:

1. *Content Development*

Menyangkut pengembangan aplikasi (perangkat lunak), pemilihan standar teknis, penggunaan bahasa pemrograman, spesifikasi sistem basis data, kesepakatan *user interface*, dan lain sebagainya;

2. *Competency Building*

Menyangkut pengadaan SDM, pelatihan dan pengembangan kompetensi maupun keahlian seluruh jajaran sumber daya manusia di berbagai lini pemerintahan;

3. *Connectivity*

Menyangkut ketersediaan infrastruktur komunikasi dan teknologi informasi di lokasi dimana *E-Government* diterapkan;

4. *Cyber Laws*

Menyangkut keberadaan kerangka dan perangkat hukum yang telah diberlakukan terkait dengan seluk beluk aktivitas *E-Government*;

5. *Citizen Interfaces*

Menyangkut pengadaan Sumber Daya Manusia dan pengembangan berbagai kanal akses (*multi access channels*) yang dapat dipergunakan oleh seluruh masyarakat dan *stakeholder E-Government* dimana saja dan kapan mereka inginkan;

6. *Capital*

Menyangkut pola permodalan proyek *E-Government* yang dilakukan terutama berkaitan dengan biaya setelah proyek selesai dilakukan seperti untuk keperluan pemeliharaan dan perkembangan, disini tim harus

⁵⁵ Risnandar, "Analisis E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah". Vol. 2 No. 7 Tahun 2014

memikirkan jenis-jenis model pendapatan (*revenue model*) yang mungkin untuk diterapkan di pemerintahan.⁵⁶

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

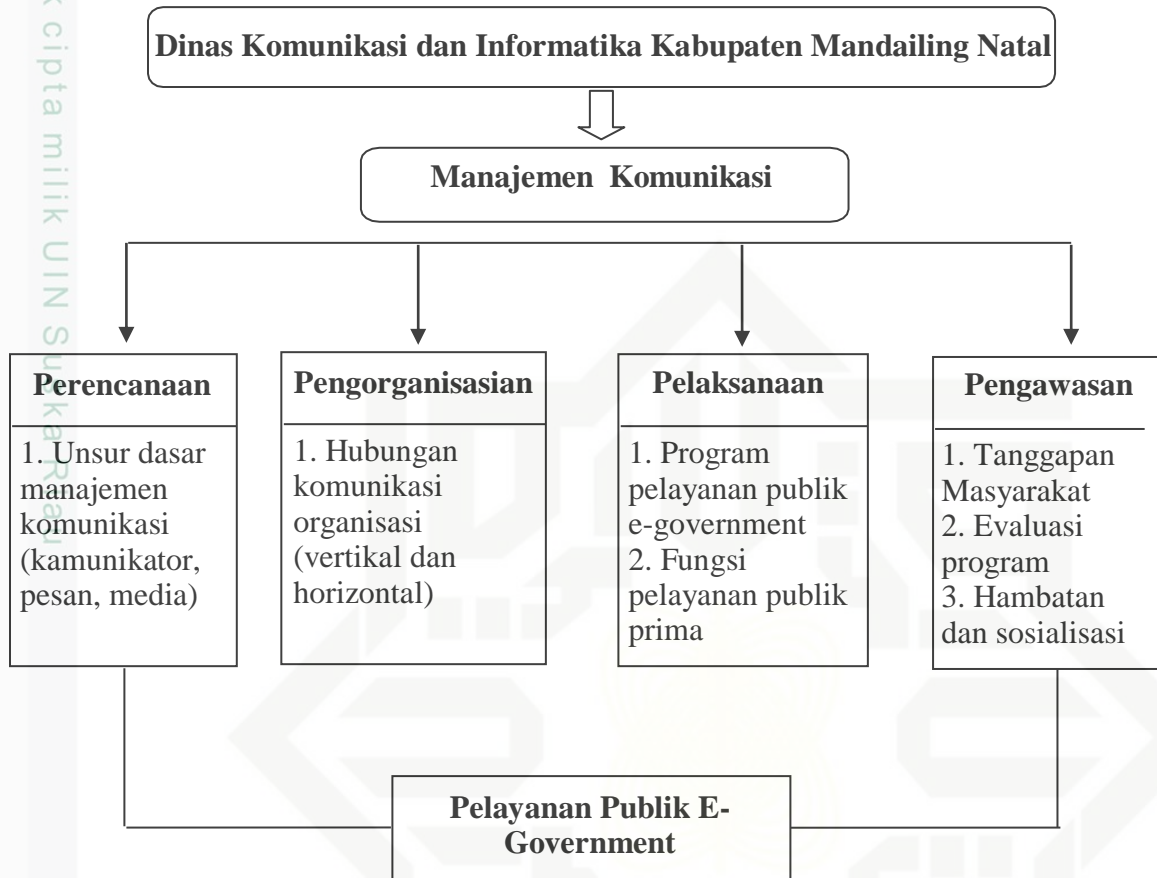
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



⁵⁶ Eko Indrajit, 2005, *E-government in Action : Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*, Yogyakarta : Penerbit Andi, hlm 18

2.3. Kerangka Pikir

Gambar 2.1 Skema Kerangka Pikir



Sumber : Olahan Peneliti 2022



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, yakni riset yang menggunakan cara berpikir induktif, yaitu cara berpikir yang berangkat dari hal-hal yang khusus (fakta empiris) menuju hal-hal yang umum (tataran konsep).³⁹

Penelitian ini lebih menekankan kepada interpretasi dari peneliti berdasarkan teori-teori yang ada. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan. Pemahaman tersebut tidak dapat ditentukan terlebih dahulu, tetapi diperoleh setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian, dan kemudian ditarik suatu kesimpulan berupa pemahaman umum tentang kenyataan-kenyataan tersebut.⁵⁷

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sebagai penelitian deskriptif kualitatif peneliti hanya memaparkan situasi atau peristiwa. Tidak mencari hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi.⁵⁸

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten Mandailing Natal yang berlokasi di Parbangunan, Kec. Panyabungan, Kab. Mandailing Natal, Sumatera Utara. Adapun waktu pelaksanaan penelitian ini dilakukan dari bulan Desember 2021 - Februari 2022.

3.3. Sumber Data Penelitian

1. Sumber data Primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber asli

⁵⁷ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian kualitatif*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hlm 213

⁵⁸ Jalaludin Rachmat. *Metode Penelitian Komunikasi*. (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2005), hlm 24



atau tidak melalui media, sumber data primer dapat berupa opini subjek atau orang secara individu atau kelompok.

Adapun sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara, dan observasi.⁵⁹

2. Sumber data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumentasi, arsip dan lainnya sebagai bahan pelengkap penelitian. Data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung dengan menggunakan media perantara atau digunakan oleh lembaga lainnya yang bukan pengelolanya, tetapi datanya dimanfaatkan dalam suatu penelitian. Data sekunder yang diperoleh dari penelitian ini diperoleh baik dari buku, maupun jurnal.⁶⁰

3.4. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini akan dipilih secara *Purposive Sampling* yakni merupakan salah satu strategi menentukan informan yang relevan dengan masalah penelitian tertentu⁶¹. Teknik ini bisa diartikan sebagai suatu proses pengambilan sampel dengan menentukan terlebih dahulu jumlah sampel yang hendak diambil, kemudian pemilihan sampel dilakukan dengan berdasarkan tujuan-tujuan tertentu, asalkan tidak menyimpang dari ciri-ciri sampel yang ditetapkan. Informan merupakan orang yang dapat memberikan keterangan dan informasi mengenai masalah yang sedang diteliti dan dapat berperan sebagai narasumber selama proses penelitian.⁶²

Dalam penelitian ini yang menjadi informan sebanyak 3 orang yaitu: Kepala Seksi Bidang Tata Kelola E-Government, Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik dan salah satu tokoh masyarakat Mandailing Natal.

⁵⁹ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian kualitatif*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hlm 213

⁶⁰ Summa Nuriza, Manajemen Komunikasi Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Dalam Mensosialisasikan Program Kampung Keluarga Berencana Di Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai Tahun 2017, Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim. 2018.

⁶¹ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana Perdana Media Group, 2011), hlm 107

⁶² Rachmat Kriyanto, "*Riset Komunikasi*", (Jakarta: Kencana, 2008), hlm 42



Tabel 3.1 Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1.	Abu Bakar Siddiq Nasution, S.Kom	Kasi Pengelolaan Informasi Publik
2.	Zulkifli, S.Kom, M.Kom	Kasi Tata Kelola E-Government
3.	Mulia Raja Nasution	Tokoh Masyarakat

Sumber : Data Diskominfo/Olahan Peneliti, 2022.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara merupakan cara pengumpulan data melalui tanya jawab langsung dengan personil untuk mendapatkan data sesuai penelitian. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*), yaitu teknik mengumpulkan data atau informasi dengan cara tatap muka langsung dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam, pada wawancara mendalam ini, pewawancara relatif tidak mempunyai kontrol atau respon informan, artinya informan bebas memberikan jawaban-jawaban yang lengkap, mendalam, dan bila perlu tidak ada yang disembunyikan.⁶³

b. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk menggali data dari sumber yang berupa tempat, aktivitas, benda atau rekaman gambar. Dalam penelitian ini, peneliti akan melihat secara langsung bentuk-bentuk kegiatan yang telah dilakukan oleh Dinas komunikasi dan informatika kabupaten Mandailing Natal.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu penulis mengambil data-data dari catatan, dokumentasi, dalam hal ini dokumentasi diperoleh melalui dokumen-dokumen atau arsip-arsip. Dokumentasi ialah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis yang ada dalam bentuk surat, catatan harian, dan laporan ataupun dokumen foto, CD dan hardisk/film.⁶⁴ Dalam penelitian ini peneliti mengambil dokumen-dokumen tertulis, gambar, foto dan semua yang berkaitan dengan aspek yang diteliti.

⁶³ P Joko Subagyo, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1996), hlm 234

⁶⁴ Sutrisno Hadi, *Metode Research*, (Yogyakarta: UII Press, 2001), hlm 151



3.6. Validitas Data

Validitas data berkaitan dengan apakah alat ukur yang dipakai secara tepat mengukur konsep yang ingin diukur. Validitas data disebut juga keabsahan data sehingga instrumen atau alat ukur yang digunakan akurat dan dapat dipercaya. Setelah penelitian dilakukan, perlu dilakukan validitas data dan menguji keabsahan data yaitu dalam penelitian ini menggunakan triangulasi data.

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data ini.⁶⁵ Dalam penelitian ini penulis menggunakan triangulasi sumber data, yaitu menggunakan pengambilan data yang akan menggabungkan beberapa teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi.⁶⁶ Dengan kata lain, menggali berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain wawancara, peneliti bisa menggunakan dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Triangulasi merupakan cara yang paling umum digunakan bagi peningkatan validitas data dalam penelitian kualitatif.

3.7. Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul, kemudian dilaksanakan pengolahan data dengan metode kualitatif, setelah itu dianalisis secara kualitatif dilakukan dengan langkah-langkah sebagaimana dikemukakan oleh Lexy J. Moelang berikut:⁶⁷

1. Reduksi data, yaitu memeriksa kelengkapan data untuk mencari kembali data yang masih kurang dan mengesampingkan data yang kurang relevan.
2. Penyajian data, yaitu menguraikan data secara sistematis sesuai dengan topik pembahasan terkait Manajemen Komunikasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal.
3. Menarik kesimpulan, yaitu merangkum uraian-uraian penjelasan ke dalam

⁶⁵ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013, hlm 219.

⁶⁶ Syaodih Nana. *Metode Penelitian Pendidikan*. (Bandung: PT. Ramaja Rosda Karya, 2005), hlm 121.

⁶⁷ Lexy, J. Moelong, "*Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), hlm 11.

susunan yang singkat dan padat berdasarkan hasil penelitian.

Berdasarkan langkah-langkah yang dilaksanakan dalam pengolahan data yang dilaksanakan dalam penelitian ini adalah pengolahan data melalui analisis deskriptif kualitatif, yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka serta di jelaskan dengan kalimat sehingga data yang diperoleh dapat dipahami maksud dan maknanya. Dalam tahap ini perlu juga kesadaran dari individu untuk mencari atau membentuk sikap akan inovasi dan tentang bagaimana relevansinya program dengan masalah yang dihadapi sehingga dapat mempengaruhi sikap.

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 mass
 - 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 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 mass

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 IV GAMBARAN UMUM

4.1 Sejarah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Mandailing Natal Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Mandailing Natal yang ditindak lanjuti dengan Peraturan Bupati Mandailing Natal Nomor 51 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal.

Sebagai satu unsur Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk meningkatkan kualitas aplikasi dan SDM dibidang teknologi informasi dan komunikasi melalui kerjasama dan kemitraan bersama komunitas komunikasi berbasis potensi lokal, dan meningkat Peran Serta Masyarakat Dalam Pelayanan dan Akses Informasi, Komunikasi dan Informatika serta meningkatkan kuantitas dan kualitas data sektoral Kabupaten Mandailing Natal.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantu di bidang komunikasi, bidang informatika dan bidang statistik. Berdasarkan dokumen RPJMD Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal termasuk dalam urusan Komunikasi dan Informatika yang di fokuskan dalam mewujudkan misi kedua yaitu “*Meningkatkan Fasilitas Umum Termasuk Infrastruktur Jalan Raya, Jalan Desa, Balai Kecamatan dan Pusat Olahraga*” dan misi yang keenam yaitu “*Meningkatkan Efektifitas dan Transparansi Tata Kelola Pemerintahan Sehingga Terwujud Kepemimpinan yang Meritokratif dan Terbuka*” dengan prioritas pembangunan yang secara langsung memberikan kontribusi terhadap keberhasilan pencapaiannya program penguasaan serta pengembangan aplikasi dan teknologi informasi dan komunikasi.⁶⁸

⁶⁸ Rencana Strategis (RENSTRA) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal



4.2. Visi dan Misi

1. Visi

“Akselerasi Pembangunan Menuju Mandailing Natal yang Mandiri, Kompetitif, Berkeadilan dan Bermartabat”

2. Misi

- a. Meningkatkan Fasilitas Umum termasuk Infrastruktur Jalan Raya, Jalan Desa, Balai Kecamatan dan Pusat Olahraga
- b. Meningkatkan Efektifitas dan Transparansi Tata Kelola Pemerintah sehingga Terwujud Kepemimpinan yang Meritokratif dan Terbuka

4.3. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal

Sesuai dengan amanat Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887), dan amanat dari Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Perangkat Daerah Bidang Komunikasi dan Informatika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1308), kemudian ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Kabupaten Mandailing Natal Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Mandailing Natal (Lembaran Daerah Kabupaten Mandailing Natal Tahun 2016 Nomor 6), maka terbentuklah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal Tipe A dengan tugas pokok dan fungsi yang dituangkan dalam Peraturan Bupati Mandailing Natal Nomor 51 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal (Berita Daerah Kabupaten Mandailing Natal Tahun 2016 Nomor 51).

Berdasarkan Peraturan Bupati Mandailing Natal tersebut, pembagian tugas dan fungsi sebagai berikut :

Tahun 2021-2026



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.

1. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika adalah unsur pelaksana otonomi daerah Kabupaten Mandailing Natal dan tugas pembantuan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala daerah melalui sekretaris daerah, dengan tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, bidang statistik dan persandian.
2. Sekretariat dikepalai Sekretaris dan bertugas untuk melaksanakan, mengkoordinasikan penyiapan dan pengumpulan bahan perumusan kebijakan dan program dinas, memberikan pelayanan administratif dan fungsional kepada semua unsur di lingkungan dinas serta pengembangan administrasi umum surat menyurat, hubungan masyarakat, urusan rumah tangga, penyediaan sarana dan prasarana, kearsipan dan ketatalaksanaan, kepegawaian, pengolahan keuangan serta penyusunan program kegiatan dan evaluasi dan pelaporan. Sekretariat membawahi 3 (tiga) Sub Bagian, yaitu : Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, dan Sub Bagian Keuangan.
3. Bidang dikepalai Kepala Bidang (Kabid), terdiri dari 4 (empat) bidang, yaitu : Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi, Bidang Layanan *e-Government*, dan Bidang Statistik dan Pelaporan.⁶⁹

4.4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Mandailing Natal Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Mandailing Natal (Lembaran Daerah Kabupaten Mandailing Natal Tahun 2016 Nomor 6), dan Peraturan Bupati Mandailing Natal Nomor 51 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal (Berita Daerah Kabupaten Mandailing Natal Tahun 2016 Nomor 51) adalah sebagai berikut :

⁶⁹ Peraturan Bupati Mandailing Natal Nomor 51 Tahun 2016 tentang kedudukan ; susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja dinas komunikasi dan informatika kabupaten mandailing natal.



1. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika;
2. Sekretariat Dinas;
 - 2.1. Subbag Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan;
 - a. Pengelola Program dan Laporan
 - b. Pengadiminstrasi Perencanaan dan Program
 - 2.2. Subbag Umum dan Kepegawaian;
 - a. Pengadministrasi Kepegawaian
 - b. Pengadministrasi Persuratan
 - c. Pengelola Pemanfaatan Barang Milik Daerah
 - d. Pengelola Data
 - 2.3. Subbag Keuangan;
 - a. Bendahara
 - b. Pengdministrasi Keuangan
3. Bidang Pengelolaan dan Informasi Publik;
 - 3.1. Seksi Pengelolaan Opini dan Komunikasi Publik;
 - a. Penyusun Berita Pendapat Umum
 - b. Pengelola Pengaduan Publik
 - 3.2. Seksi Pengelolaan Informasi Publik;
 - a. Penyusun Bahan Informasi dan Publikasi
 - b. Pengolah Bahan Informasi dan Publikasi
 - 3.3. Seksi Media Publik;
 - a. Pengelola Media Center dan Kemitraan Media
 - b. Penata Liputan
4. Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi;
 - 4.1. Seksi Infrastruktur dan Teknologi;
 - a. Teknisi Jaringan Instalasi
 - b. Teknisi Alat Elektro dan Alat Komunikasi
 - 4.2. Seksi Pengelolaan Data dan Integrasi Sistem Informasi;

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 mass
- 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.



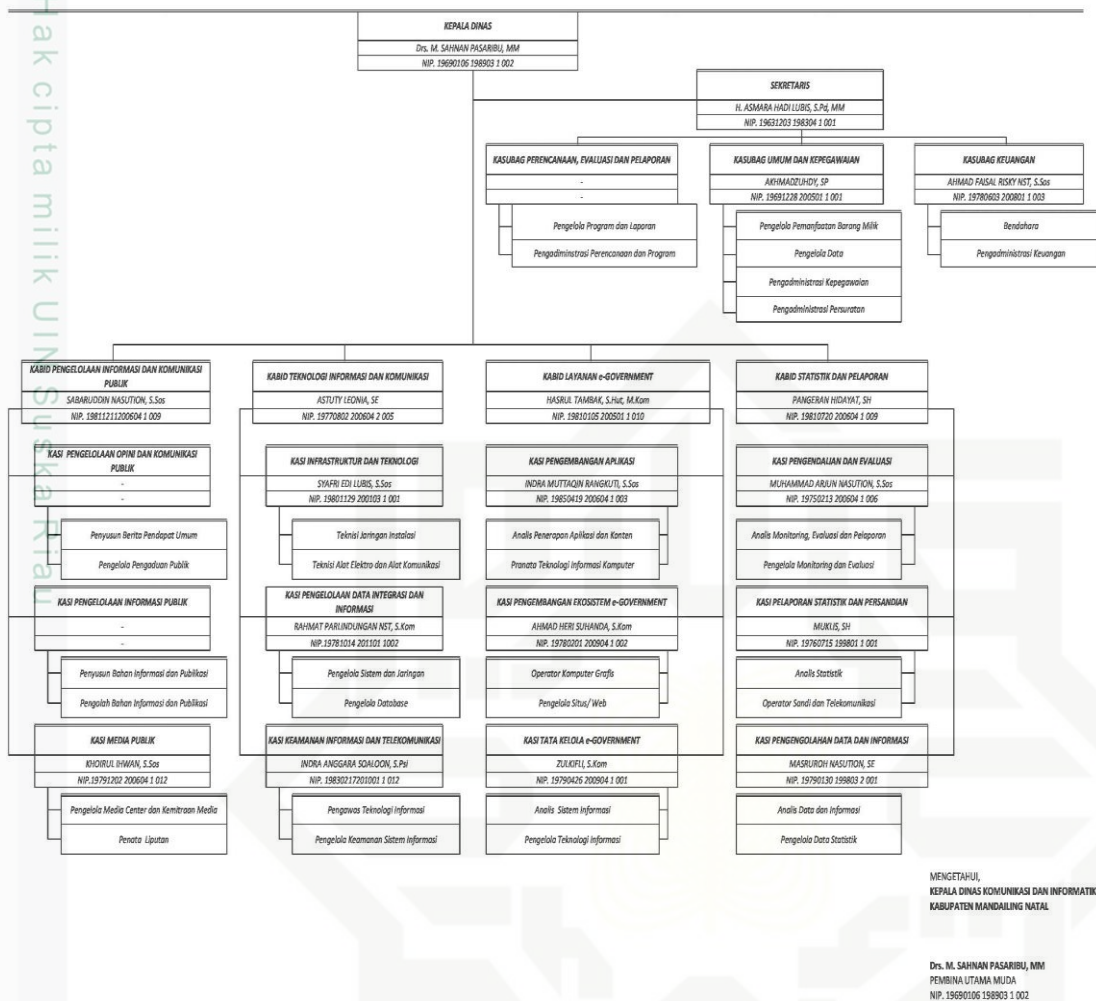
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 mass
 - 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.

- a. Pengelola Sistem dan Jaringan
- b. Pengelola Database
- 4.3. Seksi Keamanan Informasi dan Telekomunikasi;
 - a. Pengawas Teknologi Informasi
 - b. Pengelola Keamanan Sistem Informasi
5. Bidang Layanan e-Government;
 - 5.1. Seksi Pengembangan Aplikasi;
 - a. Analis Penerapan Aplikasi dan Konten
 - b. Pranata Teknologi Informasi Komputer
 - 5.2. Seksi Pengembangan Ekosistem e-Government;
 - a. Operator Komputer Grafis
 - b. Pengelola Situs/ Web
 - 5.3. Seksi Tata Kelola e-Government;
 - a. Analis Sistem Informasi
 - b. Pengelola Teknologi Informasi
6. Bidang Statistik dan Pelaporan;
 - 6.1. Seksi Pengendalian dan Evaluasi;
 - a. Analis Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan
 - b. Pengelola Monitoring dan Evaluasi
 - 6.2. Seksi Pelaporan Statistik Dan Persandian;
 - a. Analis Statistik
 - b. Operator Sandi dan Telekomunikasi
 - 6.3. Seksi Pengolahan Data dan Informasi.
 - a. Analis Data dan Informasi
 - b. Pengelola Data Statistik

Gambar 4.1 Struktur Organisasi

STRUKTUR ORGANISASI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN MANDAILING NATAL



Sumber : Renstra Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal Tahun 2021-2026

4.5. Alamat

Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten Mandailing Natal, Kompek Perkantoran Payaloting, Parbangunan, Kec. Panyabungan, Kab. Mandailing Natal, Sumatera Utara.

Email : info@diskominfo.madina.go.id

Website : <https://diskominfo.madina.go.id>

Instagram : @diskominfo.madina

Facebook : Diskominfo Madina

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.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

Stafes Islamic University of Sumatera Utara



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 mass
- 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 VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dan analisis serta pembahasan yang telah dilakukan, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa manajemen komunikasi dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis e-government di dinas komunikasi dan informatika kabupaten Mandailing Natal berdasarkan Teori George R Terry yang dimana ada empat fungsi dasar manajemen, yaitu Planning (Perencanaan), Organizing (Pengorganisasian), Actuating (Pelaksanaan) dan Controlling (Pengawasan). Keempat fungsi manajemen ini disingkat dengan POAC.

Dalam proses pertama POAC, yaitu *Planning* (Perencanaan) Dinas Komunikasi dan Informatika yaitu menentukan dasar dari keseluruhan proses komunikasi, Dinas komunikasi dan informatika memiliki kabid ataupun kepala bidang yang selalu memberikan arahan kepada masing-masing anggota. Sarana yang digunakan dalam menyampaikan pesan dan arahan tersebut yaitu dilakukan melalui beberapa sosial media seperti whatsapp, facebook, Instagram, dan youtube. Selanjutnya *Organizing* (Perorganisasian) melakukan pengelompokan komunikasi organisasi berdasarkan hubungan vertikal dan horizontal, untuk hubungan vertikal antara atasan dan bawahannya, dimana atasan yang memberikan arahan kepada bawahan kemudian bawahan yang mengerjakan segala yang diperintahkan oleh atasan tersebut. Dalam dinas komunikasi dan informatika terbagi menjadi beberapa bidang, ada bidang media, ada bagian informasinya, ada bagian pengolah medianya, jadi hubungan kerjasama tersebut terjalin dengan saling mengisi ke tugas pokok dan fungsi masing-masing. Dan juga harus ada *Actuating* (Penggerakan), dalam penggerakan ataupun pelaksanaan ini Diskominfo Mandailing Natal memiliki beberapa program pelayanan publik berbasis *e-government* yang diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan dapat mempermudah



masyarakat. Seperti contohnya ada program berbasis *website* yang berbentuk aplikasi kepegawaian, aplikasi pelayanan informasi, aplikasi layanan public tentang masalah pelayanan kesehatan, layanan publik berbasis data dan informasi setiap OPD melalui *website* masing-masing. Kemudian harus ada *Controlling* (Pengawasan), dalam hal ini tanggapan ataupun *feedback* dari masyarakat Mandailing Natal beragam-ragam, ada yang menyatakan kepuasan dan ketidakpuasan terhadap program layanan yang diberikan. Kemudian tanggapan-tanggapan dari masyarakat tersebut dijadikan bahan evaluasi dan menjadi bahan masukan untuk dinas komunikasi dan informatika Mandailing Natal untuk bisa ditingkatkan kedepannya tiap enam bulan untuk evaluasi.

6.2. Saran

Setelah melakukan penelitian di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal, terdapat beberapa saran antara lain :

1. Disarankan Kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal agar lebih mengoptimalkan pelayanan publik berbasis e-government kepada masyarakat agar dapat mempermudah masyarakat dalam menerima bentuk pelayanan publik.
2. Disarankan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal agar terus meningkatkan kinerja sumber daya manusia yang ada agar dapat menjalankan manajemen komunikasi yang baik sehingga dapat memberikan pelayanan publik yang efisien terhadap masyarakat.
3. Disarankan untuk masyarakat Kabupaten Mandailing Natal untuk lebih banyak menggali informasi dengan mengakses media sosial dan website mengenai pelayanan publik berbasis e-government yang telah disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal agar dapat mempermudah masyarakat dalam menerima pelayanan publik yang prima.

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 mass

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.



DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Arikunto, Suharsimi. 1980. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Reineka
- Arifin, Imamul & Giana Hadi W. 2007. *Membuka Cakrawala Ekonomi*. Bandung: PT. Setia Purna Inves
- C. Wofford, Jerry. 1977. *Organizational Communication : the keystone to managerial effectiveness*.
- Eko Indrajid, Richardus. 2002. *Membangun Aplikasi E-Government*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo
- Eko Indrajit, Richardus. 2002. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan System Pelayanan Public Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- H. More, Frazier. 2005. *Humas Membangun Citra dengan Komunikasi*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya
- Hadari, Nawawi. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif, Cetakan 6 (Revisi)*. Yogyakarta: Penerbit Gajah Mada University Press
- Hadi, Sutrisno. 2001. *Metode Research*. Yogyakarta: UII Press
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hasan, Erliana. 2010. *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung : PT Refika Aditama
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju
- Ida, Nuraida. 2008. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta : Penebit Kanisius
- Indrajit, Eko. 2005. *E-government in Action : Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta : Penerbit Andi

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 mass

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 dilindungi undang-undang
UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim



- Indrajit, Eko. 2006. *Electronic Government : Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. APTIKOM
- Irwin, Harry. 1994. *Managing Corporate Communication*. Malaysia: Allen & Unwin Business and Management
- Joko, Subagyo. 2013. *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- K. Soedarsono, Dewi. 2009. *Sistem Manajemen Komunikasi*. Bandung: Simbiosia Rekatama Media
- Kasemin, Kasiyanto. 2015. *Agresi Perkembangan Teknologi Informasi*. Jakarta: Prenada Media
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press
- Marzuki. 2003. *Seri Manajemen Pengantar Dan Keempatannya*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII
- Moleong, Lexy. J. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya
- Morissan. 2009. *Manajemen Media Penyiaran: Strategi Mengelola Radio dan Televisi*. Jakarta: Kencana
- Nana. Syaodih. 2005. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Ramaja Rosda Karya
- Pasolong, Harbani. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Pasolong, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Poerwadarminta, Dojowarsito. 1974. *Kamus Lengkap Indonesia – Inggris*. Jakarta: Hasta
- Poltak Sinambela, Litjan. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Rachmat, Jalaludin. 2005. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Rachmat, Kriantono. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: PT Graha Ilmu

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 mass

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



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 mass
- 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.

- Ramli Walid, M. 2008. *Mewujudkan Good Governance di Provinsi Riau*. Pekanbaru : Alaf Riau
- Rosady, Ruslan. 2006. *Metode Penelitian : PR dan Komunikasi*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada
- Ruslan, Rosady. 2014. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Penerbit Mandar Maju
- Subagyo, P Joko. 1996. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Uchjana Effendy, Onong. 2009. *Human Relations dan Public Relations*. Bandung: Mandar Maju
- Wijayanti, Irene Diana Sari. 2008. *Manajemen*. Jogjakarta: Mitra Cendikia Press
- Winardi, J. 2010. *Manajemen Perubahan*. Jakarta: Kencana
- Y.S Rahayu, Amy, Vishnu Juwono & Krisna Puji Rahmayanti. 2020. *Pelayanan Publik dan E-government: Sebuah Teori dan Konsep*. Depok: Rajawali Pers
- Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman dan Leonard L.Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press
- Zulkarnaen. 2006. *Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan*. Malang: UPT. Penerbitan Universitas Muhammadiyah Malang

Jurnal dan Skripsi :

- Andre Gioh, “*Pelayanan Publik E-Government Di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa*”. Vol. 10 No.1 Tahun 2021
- Bakri Yusuf dan Harnina Ridwan, “*Manajemen Komunikasi Dalam Pengelolaan Informasi Pembangunan Daerah (Pada Biro Humas Dan Pde Sekretariat Daerah Propinsi Sulawesi Tenggara)*”. Vol. 4; No. 1 Tahun 2018, hlm 50-64
- Haura Atthahara, “*Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta*”. Vol.3 No.1 Juli 2018



Marudur Pandapotan Damanik dan Erisva Hakiki Purwaningsih, “*Kesiapan E-Government Pemerintah Daerah Menuju Pengembangan Smart Province (Studi Pada Pemerintah Kabupaten Mandailing Natal, Provinsi Sumatera Utara)*”. Vol. 22 No. 2 Tahun 2018, hlm 184-195

Mazlan, “*Penerapan Electronic Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru*”, Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim. 2019

Meyozy Putri Chania, “*Manajemen Komunikasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Pengelolaan Informasi Pembangunan Daerah*”, Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Fakultas Dakwah dan Komunikasi. 2022

Rishandar, “*Analisis E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah*”. Vol. 2 No. 7 Tahun 2014, hlm 192-199

Summa Nuriza, *Manajemen Komunikasi Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Dalam Mensosialisasikan Program Kampung Keluarga Berencana Di Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai Tahun 2017*, Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim. 2018.

Swastika (2005). *Pengaruh Pelayanan Prima (Service Exellent) Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Skripsi Ekonomi.

Sumber Tambahan :

Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E- government*

Instruksi Presiden No.6 Tahun 2001 tentang Telematika

Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen ARB) nomor 36 tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan

Peraturan Bupati Mandailing Natal Nomor 51 Tahun 2016 tentang Kedudukan ;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Stat Islamic University of Sultan Syarif Kasim

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 mass
 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.



Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal.

Rencana Strategis (RENSTRA) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal Tahun 2021-2026

<https://www.hestanto.web.id/teori-manajemen-menurut-george-r-terry/> diakses tanggal 20 Agustus 2021 pukul 11.14 wib

Wawancara :

Wawancara dengan Abu Bakar Siddiq Nasution, S.Kom pada tanggal 22 Februari 2022

Wawancara dengan Mulia Raja Nasution, S.T, M.M pada tanggal 18 Maret 2022

Wawancara dengan Zulkifli, S.Kom, M.Kom pada tanggal 22 Februari 2022



Lampiran I

PEDOMAN WAWANCARA

INFORMAN 1

Nama : Abu Bakar Siddiq Nasution, S.Kom

Jabatan : PLT Kasi Pengelolaan Informasi Publik

Waktu : 22 Februari 2022, 12.30 WIB

1. Planning (Manajemen Komunikasi)
 - a. Siapa yang berperan menjadi komunikator dalam proses manajemen komunikasi di bidang Pelayanan Publik?
 - b. Bagaimana penyampaian pesan dalam manajemen komunikasi tersebut?
 - c. Apa media atau sarana yang digunakan?
 - d. Apakah ada hambatan dalam manajemen komunikasi?
 - e. Apa manfaat melakukan manajemen komunikasi dalam melaksanakan tugas?
2. Organizing (Komunikasi Organisasi dalam DISKOMINFO Mandailing Natal) :
 - a. Bagaimana bentuk hubungan komunikasi vertikal?
 - b. Bagaimana bentuk hubungan horizontal?

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 mass
 - 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.

PEDOMAN WAWANCARA

INFORMAN 2

Nama : Zulkifli, S.Kom, M.Kom

Jabatan : Kasi Tata Kelola E-Government

Waktu : 22 Februari 2022, 12.54 WIB

1. Actuating (Pelayanan Publik berbasis E-government)
 - a. Apa saja program pelayanan publik berbasis E-Government di Dinas Komunikasi dan Informatika Mandailing Natal?
 - b. Apa fungsi pelayanan publik prima terhadap masyarakat?
 - c. Apa saja faktor pendukung agar pelaksanaan program pelayanan publik berbasis E-government dapat berjalan dengan baik?
2. Controlling
 - a. Bagaimana feedback (tanggapan) masyarakat terhadap program pelayanan publik berbasis e-government tersebut?
 - b. Bagaimana pengawasan atau evaluasi terhadap program pelayanan yang diberikan?
 - c. Apa hambatan komunikasi yang terjadi di dalam pelaksanaan program pelayanan publik berbasis e-government ini? Bagaimana mengatasinya?
 - d. Bagaimana sosialisasi program pelayanan publik berbasis e-government yang dilakukan oleh komunikator (DISKOMINFO Mandailing Natal) agar dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh komunikan (masyarakat kabupaten Mandailing Natal)?
 - e. Bagaimana penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) di bidang Pelayanan Publik dan Layanan E-government di DISKOMINFO Kabupaten Mandailing Natal?

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 mass
 - 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.





PEDOMAN WAWANCARA

INFORMAN 3

Nama : Mulia Raja Nasution, S.T, M.M

Jabatan : Tokoh Masyarakat

Waktu : 18 Maret 2022, 08.20 WIB

1. Sejauh ini apa saja jenis pelayanan publik berbasis e-government yang telah tersedia dan sudah dipergunakan oleh masyarakat Kabupaten Mandailing Natal?
2. Bagaimana proses penerimaan informasi masyarakat terhadap program pelayanan publik berbasis e-government yang disediakan oleh Diskominfo Mandailing Natal?
3. Melalui sarana apa saja masyarakat mengakses informasi ataupun jenis pelayanan publik berbasis e-government tersebut?
4. Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap program pelayanan publik berbasis e-government tersebut?
5. Apakah pelayanan publik berbasis e-government ini telah bermanfaat bagi masyarakat di Kabupaten Mandailing Natal?
6. Menurut pengamatan bapak, bagaimana sistem manajemen komunikasi yang telah diterapkan dalam sebuah organisasi sejauh ini di Kabupaten Mandailing Natal?

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 mass
 - 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.

Lampiran II

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

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 mass
 - 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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

DOKUMENTASI PENELITIAN



Peneliti berdiskusi dengan kepala sub bagian kepegawaian Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal pada 22 Februari 2022



Situasi ruang tata kelola e-government dan informasi publik saat peneliti melakukan wawancara pada 22 Februari 2022

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 mass
 - 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.



Wawancara dengan bapak Abu Bakar Siddiq Nasution, S.Kom selaku Kasi Pengelolaan Informasi Publik (pada tanggal 22 Februari 2022, pukul 12.30 WIB di Panyabungan)



Peneliti berdiskusi dengan beberapa pegawai tata kelola e-government sebelum melakukan wawancara pada 22 Februari 2022

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 mass
 - 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.



Wawancara dengan Bapak Zulkifli, S.Kom, M.Kom selaku kasi Tata Kelola E-Government (pada tanggal 22 November 2022 pukul 12.54 WIB di Panyabungan)



Foto Bersama pak Kasi Pengelola Informasi Publik di ruang Data Center Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal

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 mass
 - 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.



Peneliti berdiskusi bersama salah satu staf ruangan pengelola informasi publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal



Wawancara dengan Bapak Mulia Raja Nasution, S.T, M.M selaku salah satu tokoh masyarakat (pada tanggal 18 Maret 2022 pukul 08.20 WIB di Panyabungan)

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 mass
 - 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.



Foto tampak depan kantor kepala dinas komunikasi dan informatika di samping ruang tata usaha Dinas Komunikasi dan Informatika Mandailing Natal



Foto tampak depan ruangan sub bagian kepegawaian dan tata usaha Dinas Komunikasi dan Informatika Mandailing Natal

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 mass
 - 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.



Foto tampak depan keadaan kantor Dinas Komunikasi dan Informatika saat peneliti melakukan wawancara (pada tanggal 22 Februari 2022)



Foto keadaan ruang sub bagian kepegawaian di hari terakhir peneliti melakukan wawancara dan pengambilan data



Lampiran III

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

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.

SK PEMBIMBING DAN SURAT RISET



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
 كلية الدعوة و الاتصال
 FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
 Jln. HR Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
 Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uinsuska.ac.id/> Email: fdk@uin-suska.ac.id

Nomor : B - 10879/Un.04/F.IV/PP.00.9/10/2021 Pekanbaru, 18 Oktober 2021
 Sifat : Biasa
 Lampiran : 1 Berkas
 Hal : Penunjukan Pembimbing
 a.n. Azizah Azzahra Nasution

Kepada Yth.
 Sudianto, M.I.Kom.
 Fakultas Dakwah dan Komunikasi
 UIN Suska Riau

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Dengan hormat,

Berdasarkan keputusan pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penetapan judul dan pembimbing skripsi mahasiswa a.n. **Azzahra Nasution** NIM. 11840322663 dengan judul "**Manajemen Komunikasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mandailing Natal**" saudara menjadi pembimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut.

Bimbingan yang saudara berikan meliputi :

1. Materi / Isi skripsi
2. Metodologi Penelitian

Kami tambahkan bahwa saudara dapat mengarahkan atau mengubah judul di atas bersama mahasiswa bersangkutan, sejauh tidak mengubah tema atau masalah pokoknya. Kami harapkan bimbingan tersebut dapat selesai dalam waktu **6 (enam) bulan**.

Atas kesediaan & perhatian saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
 Dekan,

Dr. Imron Rosidi, S.Pd., MA
 NIP. 19811118 200901 1 006

Tembusan :
 Ketua Prodi Komunikasi

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 PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU
 Email : dpmpstp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/44618
 TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : B-141/Uh.04/F.IV/PP.00.9/01/2022 Tanggal 24 Januari 2022, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

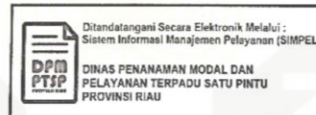
- | | |
|----------------------|---|
| 1. Nama | : AZIZAH AZZAHRA NASUTION |
| 2. NIM / KTP | : 11840322663 |
| 3. Program Studi | : ILMU KOMUNIKASI |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : MANAJEMEN KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN MANDAILING NATAL PROVINSI SUMATERA UTARA |
| 7. Lokasi Penelitian | : DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN MANDAILING NATAL SUMATERA UTARA |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 25 Januari 2022



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Gubernur Sumatera Utara
 Up. Kaban Kesbangpol Provinsi Sumatera Utara di Medan
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



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 mass
 - 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.

LEMBAR - DISPOSISI

INDEKS	KODE	NOMOR	TGL. PENYELESAIAN

Perihal:
Isi Ringkas

Rekomendasi
Pelaksanaan kegiatan Riset/PRA Riset
dan pengumpulan data untuk bahan skripsi

ASAL SURAT	TANGGAL	NOMOR	LAMPIRAN
DPMPESP PROVINSI RIAU	25-01-2022	503/DPMPESP/ Von Izin-Riset/ 44618	

Ditujukan / Diterima

Instruksi / Informasi

Mohon Kepada Bapak
Abubakar Siddiq Untuk wawancara pelayanan Publik
penelitian Mahasiswa UIN Pekanbaru.

22/02 - 2022

UIN SUSKA RIAU