

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

NOMOR SKRIPSI
6853/KOM-D/SD-S1/2024

**KOMUNIKASI INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM
PEMERINTAH BERBASIS ELEKTRONIK DI DINAS PENDIDIKAN DAN
KEBUDAYAAN KABUPATEN ROKAN HILIR**



UIN SUSKA RIAU

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.kom)

OLEH:

GUSTIADI AGUSTA MUTIA
NIM. 11743200263

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
2024**

Komunikasi Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pemerintah Berbasis
Elektronik Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

Disusun Oleh

:

Gustiadi Agusta Mutia

11743200263

Telah Disetujui Dosen Pembimbing Pada Tanggal 01 Juli 2024

Pembimbing



Dr. Muhammad Badri, M.Si.

NIP. 19810313 201101 1 004

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 : Gustiadi Agusta Mutia
NIM : 11743200263
Judul Skripsi : Komunikasi Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir

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,



Dr. Muhammad Badri, M.Si.
NIP. 19810313 201101 1 004

Mengetahui :
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,



Dr. Muhammad Badri, M.Si.
NIP. 19810313 201101 1 004





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:

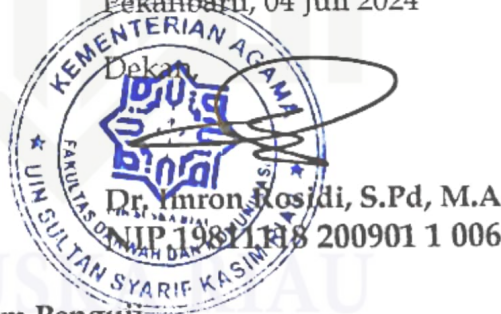
Nama : Gustiadi Agusta Mutia
NIM : 11743200263
Judul : Komunikasi Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pmerintah Berbasis Elektronik Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir

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

Hari : Kamis
Tanggal : 04 Juli 2024

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, 04 Juli 2024



Tim Penguji

Ketua/ Penguji I,

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

Sekretaris/ Penguji II,

Muhammad Soim, S.Sos.I, M.A
NIP.198306222023211014

Penguji III,

Rafdeadi, MA
NIP.19821225201101 1 011

Penguji IV,

Julis Suriani, S.I.Kom, M.I.Kom
NIK. 130 417 019

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

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gustiadi Agusta Mutia
NIM : 11743200263
Tempat/ Tgl. Lahir : Bagansiapiapi, 04 Agustus 1999
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Komunikasi Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulis skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran, penulisan dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas pada *bodynote* dan daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun. Apabila kemungkinan hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan skripsi ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta Undang-Undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 01 Juli 2024
Yang membuat pernyataan,



Gustiadi Agusta Mutia
11743200263

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.

KATA PENGANTAR

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ اللَّهُ بِسْمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh,

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala, yang telah mencurahkan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya kepada penulis. Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam, sebagai seorang sosok pemimpin dan suri tauladan bagi seluruh umat di dunia yang patut di contoh dan di teladani bagi kita semua. Atas ridho Allah Subhanahu Wa Ta'ala penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul "Komunikasi Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir".

Melalui proses bimbingan dan pengarahan yang disumbangkan oleh orang-orang yang berpengetahuan, dorongan, motivasi dan juga do'a orang-orang yang ada disekeliling penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat penulis selesaikan dengan penuh kesederhanaan. Sudah menjadi ketentuan bagi mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya pada perguruan tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau harus membuat karya ilmiah berupa Tugas Akhir guna mencapai gelar sarjana.

Oleh sebab itu sudah sewajarnya penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ayahanda dan ibunda tercinta Bapak Suhardi dan Ibu Gustinawati yang telah memberikan dukungan moril dan materil maupun doa yang tidak pernah henti kepada penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor UIN SUSKA Riau beserta seluruh staf dan jajarannya.
3. Bapak Prof. Dr. Imron Rosidi, S.Pd., M.A., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SUSKA Riau.
4. Bapak Prof. Dr. Masduki, M.Ag dan Dr. H. Arwan, M.Ag, Selaku Wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Bapak Dr. Muhammad Badri, M.Si selaku ketua Program Studi Ilmu Komunikasi yang juga sebagai Pembimbing Skripsi penulis yang telah membantu dan memberikan arahan kepada penulis dalam menyusun tugas akhir.
6. Bapak Artis, M.Ikom selaku Sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi UIN SUSKA Riau.
7. Bapak Dr. Sudianto, S.Sos, M.I.Kom sebagai penasehat akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dari awal perkuliahan hingga akhir.
8. Seluruh Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SUSKA Riau dan juga kepada seluruh staff dan karyawan yang sudah memberikan pelayanan yang baik kepada penulis selama masa perkuliahan.
9. Kepada seluruh staff Kantor Penghulu Bagan Jawa yang telah memfasilitasi penulis untuk magang.
10. Terimakasih sebesar-besarnya kepada Bapak Ranga Rilo Pratama dan Jhon Hendri yang telah membantu peneliti untuk melakukan penelitian di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistika dan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir.
11. Terimakasih kepada saudara dan saudari tersayang Gustiadi Febru Khoiron, Gustiadi Okto Jenius, Gustiadi Okta Shima, dan Gustiadi Desira Ulfa yang telah memberikan *support* luar biasa selama penulis berjuang mengerjakan penelitian.
12. Terimakasih juga kepada Ahmad Fahmi S.T, Anggi Juliana S.I.Kom, Dessy Rahmadani S.I.Kom, Fitri Indah Sari S.I.Kom, Desry Yani S.I.Kom, Deby Sintia S.I.Kom, Jannathul Aulia S.Pd sebagai sahabat yang selalu mendukung dan membantu penulis dalam proses perkuliahan.

Pekanbaru, 1 Juli 2024

Penulis

Gustiadi Agusta Mutia

11743200263

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. LATAR BELAKANG	1
1.2. PENEGASAN ISTILAH.....	5
1.2.1. Komunikasi Inovasi.....	5
1.2.2. Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE)	5
1.2.3. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.....	5
1.1 RUMUSAN MASALAH	6
1.2 TUJUAN PENELITIAN.....	6
1.3. KEGUNAAN PENELITIAN	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. KAJIAN TERDAHULU	7
2.2. LANDASAN TEORI	11
2.2.1. TEORI KOMUNIKASI INOVASI	11
2.2.2. TEORI DIFUSI INOVASI	13
2.2.3 PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK (E-GOVERNMENT)	18
2.3 KONSEP OPERASIONAL.....	19
2.4 KERANGKA PEMIKIRAN	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 DESAIN PENELITIAN.....	21
3.2 LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN	21
3.3 SUMBER DATA PENELITIAN	22
3.4 VALIDITAS DATA.....	23
3.5 TEKNIK ANALISIS DATA.....	23

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	25
4.1 Sejarah dan Kondisi Geografis Kabupaten Rokan Hilir Riau.....	25
4.1.1 Sejarah Kabupaten Rokan Hilir	25
4.1.2 Keadaan Geografi	25
4.1.3 Keadaan Penduduk.....	27
4.1.4 Visi dan Misi Kabupaten Rokan Hilir	27
4.2 Profil Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir	27
4.2.1 Latar Belakang	27
4.2.2 Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan ..	29
4.2.3 Visi dan Misi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan.....	33
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	34
5.1 HASIL	34
5.1.1 Inovasi SPBE	34
5.1.2 Jangka Waktu	38
5.1.3 Saluran Komunikasi	40
5.1.4 Sistem Sosial.....	41
5.2 PEMBAHASAN	43
5.2.1 Inovasi SPBE	43
5.2.2 Jangka Waktu	45
5.2.3 Saluran Komunikasi	46
5.2.4 Sistem Sosial.....	47
BAB VI PENUTUP	49
6.1 KESIMPULAN	49
6.2 SARAN	50
DAFTAR PUSTAKA	51
DOKUMENTASI.....	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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Subjek Penelitian	22
-----------	-------------------------	----

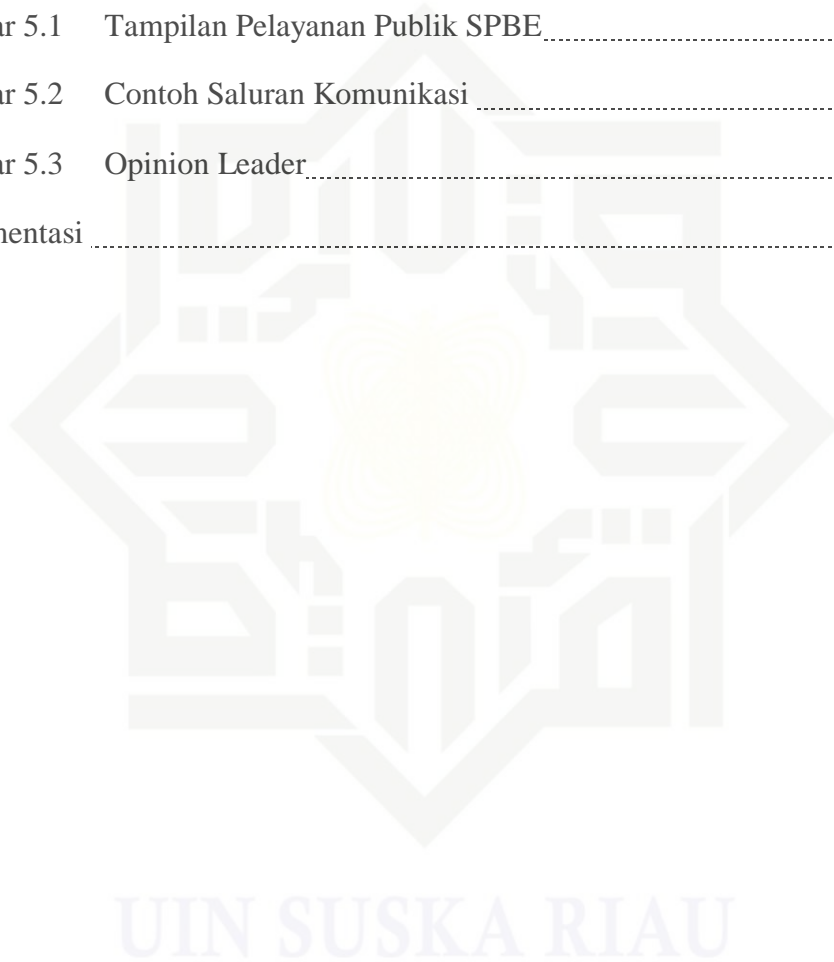


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Tampilan SPBE.....	4
Gambar 2.1	Kerangka Pikir.....	20
Gambar 5.1	Tampilan Pelayanan Publik SPBE.....	45
Gambar 5.2	Contoh Saluran Komunikasi.....	47
Gambar 5.3	Opinion Leader.....	48
Dokumentasi	53



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

ABSTRAK

Nama : Gustiadi Agusta Mutia
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul : Komunikasi Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir

Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir melalui website portal.rohilkab.go.id merupakan sebuah inovasi pelayanan publik berbasis elektronik untuk membantu pemerintah dan masyarakat Kabupaten Rokan Hilir. Penelitian ini menjelaskan bagaimana komunikasi inovasi pelayanan publik melalui sistem pemerintah berbasis elektronik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir. Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif yang bertujuan mendapatkan pemahaman tentang berbagai masalah sosial dari perspektif anggota. Inovasi SPBE ini telah di implementasikan pada tahun 2019 di Kabupaten Rokan Hilir. Peneliti menemui penggunaan media massa seperti koran, televisi, banner dan media sosial. Digunakan pula media interpersonal seperti sosialisasi kepada masyarakat, media hybrid yang digunakan adalah website. Adapun Bupati Rokan Hilir, Sekretaris Daerah dan semua Kepala Dinas terutama kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir berperan sebagai opinion leader. Staff dari masing-masing Dinas Pemerintahan sebagai agen perubahan terutama bagian administrasi dan pelayanan, penerima inovasi ini yaitu Guru, Pelajar dan Masyarakat. Faktor penghambat inovasi ini adalah kurangnya sumber daya manusia yang memadai di bidang IT, dan latar belakang masyarakat yang tidak semua melek teknologi.

Kata kunci : Komunikasi Inovasi, Pelayanan Publik, Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

ABSTRACT

Name : Gustiadi Agusta Mutia
Department : Communication Science
Title :Communication Innovation public service Based e-Government System at the Rokan Hilir Regency Education and Culture Office

Electronic-Based Government System (SPBE) at the Rokan Hilir Regency Education and Culture Office through the portal.rohilkab.go.id website is an electronic based public service innovation to help the government and the people of Rokan Hilir Regency. This study explains how to communicate public service innovation through an electronic based government system at the Rokan Hilir Regency Education and Culture Office. This research uses qualitative descriptive that aims to gain an understanding of various social problems from the perspective of members. SPBE innovation has been implemented in 2019 in Rokan Hilir Regency. Researchers encountered the use of mass media such as newspapers, television, banners and social media. Interpersonal media such as socialization to the community are also used, hybrid media used is a website. The Regent of Rokan Hilir, the Regional Secretary and all Heads of Agencies, especially the head of the Education and Culture Office of Rokan Hilir Regency, acted as opinion leaders. Staff from each Government Office as agents of change, especially the administration and service sections, the recipients of this innovation are Teachers, Students and the Community. The factors that hinder this innovation are the lack of adequate human resources in the IT field, and the background of the community that is not all technologically literate.

Keywords: Innovation Communication, Public Service, Electronic-Based Government System

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB I PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Masyarakat Indonesia telah dipaparkan kemudahan dalam mengakses apa pun melalui internet. Hal ini membuat semua bidang baik pemerintah maupun bisnis semakin kreatif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin umum dengan kemajuan teknologi. Kata kunci seperti mudah, cepat, terjangkau dan transparan adalah acuan dari inovasi yang dilakukan oleh pemerintah. Pemerintah harus melakukan hal ini untuk modernisasi pelayanan publik melalui adopsi teknologi digital dan mengintegrasikannya kedalam sektor publik yang dikenal sebagai "e-Government".

Komunikasi inovasi menjadi kebutuhan mendesak bagi kita, terutama pada kondisi perubahan lingkungan yang berlangsung secara cepat. Ini diperlukan agar kita mampu berkembang atau setidaknya bertahan dengan cara beradaptasi terhadap perubahan tersebut. Kita harus berinovasi dalam segala aspek, terutama jika kita ingin perubahan terjadi dengan cepat agar kita lebih mampu beradaptasi. Agar kita dapat bertahan dengan lebih baik dalam lingkungan kehidupan kita, adopsi yang tepat menjadi suatu keharusan. Jika kita ingin unggul dalam mencapai prestasi yang diinginkan, mewujudkan kualitas kehidupan yang lebih baik, dan dalam lingkungan kehidupan kita sendiri, komunikasi inovasi harus dilakukan.

Peranan komunikasi inovasi dalam pembangunan adalah memfasilitasi terjadinya konvergensi atau titik temu keselarasan antara keinginan pemerintah dan keinginan rakyat. (Sumardjo, 2019) Untuk mencapai suatu tujuan pembangunan, diperlukan komunikasi inovasi dalam upaya menyampaikan hal-hal baru. Komunikasi inovasi dapat merupakan bagian proses komunikasi pembangunan yang dapat menyebabkan terjadinya perubahan sosial. Inovasi adalah sesuatu yang baru pada kehidupan seseorang atau suatu sistem sosial. Inovasi juga dapat terjadi pada suatu kehidupan kelompok sosial, organisasi sosial, kelembagaan sosial, organisasi bisnis, atau suatu sistem sosial kehidupan masyarakat. Inovasi inilah yang dapat membuat terciptanya suasana baru karena adanya ide atau gagasan dan cara baru untuk memenuhi kebutuhan seseorang atau para warga suatu sistem sosial dalam kehidupannya.

Salah satu kebutuhan dalam pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan adalah pelayanan publik. Hak dasar setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa, dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik adalah hak untuk mendapatkan pelayanan tersebut. Pelayanan publik adalah bagian penting dari lembaga yang berfokus pada kesejahteraan rakyat. Pemberian (melayani) kebutuhan individu

atau kelompok yang penting bagi organisasi sesuai dengan aturan dasar dan prosedur yang ditentukan disebut pelayanan.(Bambang,2020:7)

Kajian terdahulu menunjukkan beberapa hal berikut: (1) Pemerintahan digital adalah upaya untuk modernisasi pelayanan publik melalui adopsi teknologi digital, yang dapat memberikan peluang bagi pemerintah untuk melayani publik serta meningkatkan partisipasi dan kolaborasi publik dalam menciptakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat (approach yang digerakkan oleh masyarakat); (2) Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 di Indonesia mengatur e-government, yang memungkinkan pemerintah untuk memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.(Dewan Teknologi,2018:20) Kebutuhan akan pemerintahan yang transparan dan tuntutan zaman yang semakin maju membuat e-Government sangat penting.Tujuannya adalah untuk meningkatkan pelayanan publik melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.

Peningkatan pelayanan publik yang dimaksud antara lain mencakup hal-hal berikut:(1)Jaringan informasi dan transaksi layanan publik yang dapat diakses di mana saja dan kapan saja.(2)Semakin terjangkau biaya transaksi layanan publik salah satunya melalui program paperless.(3)Hubungan pemerintah dengan dunia usaha menjadi lebih interaktif dan bisa selalu update.(4)Kemudahan berkomunikasi antar lembaga pemerintah yang saling terkait untuk peningkatan fasilitas dan pelayanan publik.(5)Menjamin transparansi dan efisiensi kinerja pemerintah.(6)Sistem pengembangan karir pegawai pemerintah yang selain bertujuan untuk meyakinkan adanya perbaikan kualitas sumber daya manusia, diperlukan juga sebagai penunjang proses mutasi, rotasi, demosi, dan promosi seluruh karyawan pemerintahan. (Hariyanto,2017:No 2)

Di Indonesia, topik e-Government muncul sejak Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Telekomunikasi, Media, dan Informasi, yang dikeluarkan pada 24 April 2001, menyatakan bahwa pemerintah harus menggunakan teknologi informasi untuk mendukung pemerintahan yang baik dan mempercepat proses demokrasi.(Inpres,2001) Dengan perkembangan saat ini, Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government dikeluarkan oleh pemerintah. Instruksi ini mengatur kebijakan dan strategi nasional mengenai pengembangan e-government, dan mewajibkan semua lembaga pemerintahan, baik pusat maupun daerah, untuk menerapkan e-government dalam seluruh operasi pelayanan publik.

Sebuah Inovasi Komunikasi oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Rokan Hilir yaitu membuat situs web yang mudah diakses, Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE), yang merupakan program pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Tujuan dari SPBE adalah untuk



meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat Kabupaten Rokan Hilir. menjadikan masyarakat terbiasa menggunakan teknologi digital dalam hubungan mereka dengan pemerintah daerah. (Iniriau:2023)

Sesuai dengan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, tujuan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. SPBE bukan hanya penggunaan aplikasi atau sistem informasi dalam kegiatan pemerintahan sehari-hari.

Selain itu, SPBE termasuk dalam beberapa domain: Domain Kegiatan Pemerintahan, Domain Teknologi dan Informasi, dan Domain Layanan. Di domain Kegiatan Pemerintahan, Rencana Induk SPBE, Proses Bisnis, Anggaran dan Belanja SPBE, serta Data dan Informasi Elektronik. Di Domain Teknologi dan Informasi, SPBE meliputi Penyediaan Pusat Data Terpadu, Jaringan Intra Pemerintah, Sistem Penghubung Layanan Pemerintah, Aplikasi Layanan SPBE serta Keamanan Informasi Pemerintah. Sementara di Domain Layanan, SPBE meliputi Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Layanan Publik Berbasis Elektronik. Untuk alamat website yang digunakan di Rokan Hilir adalah *portal.rohilkab.go.id*.

Penilaian penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman RI Provinsi Riau yang telah dilaksanakan dari bulan Juli hingga Oktober 2022, menetapkan Kabupaten Rokan Hilir berada di posisi ketiga sebagai Kabupaten dengan pelayanan publik terbaik se Provinsi Riau. Sample terdiri dari organisasi perangkat daerah berikut: Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, Dinas Penanaman Modal PTSP, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, Puskesmas Bagansiapiapi dan Puskesmas Bagan Punak. (Disdik.rohilkab.go.id)

Dalam penilaian tersebut, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir adalah salah satu contoh yang dapat diandalkan. Organisasi ini menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah dibidang pendidikan dan kebudayaan, dan tanggung jawab, fungsi, dan tata kerjanya diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 82 tahun 2021. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan berusaha mewujudkan pendidikan yang relevan, berkualitas tinggi, merata, dan berkelanjutan yang didukung oleh infrastruktur dan teknologi. (Kemdikbud.go.id) Adanya SPBE merupakan salah satu penopang dari misi tersebut.

Institusi pendidikan adalah tempat penting untuk menerapkan sistem manajemen informasi berbasis teknologi. Sistem ini memungkinkan peningkatan dan penyederhanaan layanan informasi serta pengembangan proses layanan informasi yang lebih maju untuk pendidikan (Simanjuntak, 2020:212). Implementasi e-Government di organisasi tersebut sudah dilaksanakan melalui

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

berbagai macam bentuk pelayanan mulai dari pengenalan struktur organisasi sampai kepada penyediaan layanan bagi instansi pendidikan. Akan tetapi, penerapan e-Government di organisasi tersebut masih ditemui banyak permasalahan dan kendala.



(Gambar 1. Tampilan pada Portal.rohilkab.go.id)

Dengan website Portal.rohilkab.go.id diharapkan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir menjadi lebih efektif dan efisien. Penyelenggara pelayanan publik juga harus membuat terobosan agar pelayanan publik tetap dapat dijangkau secara maksimal oleh masyarakat.

Kehadiran inovasi tersebut sebagai produk yang relatif baru dan sifatnya menggantikan cara-cara yang lama, artinya pelayanan publik prinsipnya perlu memuat inovasi baru. Selain kesenjangan digital, kurangnya kesiapan masyarakat untuk mengadopsi dan kurangnya kepercayaan terhadap inovasi ini juga menghambat implementasi inovasi. Masalah lain yang ditemui antara lain aspek sumber daya manusia dengan kompetensi yang kurang memadai, serta rendahnya pendidikan, literasi digital dan inisiatif kesadaran warga. Faktor interpersonal aktor yaitu kurangnya ketelitian, kedisiplinan dan keramahan dari aparaturnya juga menjadi kendala utama selain faktor teknis dalam implementasi website. Latar belakang usia serta aspek kepercayaan dan kualitas informasi memengaruhi motivasi dalam menggunakan layanan berbasis website. Kemampuan pengguna menjadi hal yang penting untuk ditingkatkan dalam desain layanan online, disamping perlunya menerima feedback dari pengguna layanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Ada beberapa penelitian tentang e-Government di Kabupaten Rokan Hilir diantaranya: (1) Penerapan E-Government pada Organisasi Pemerintah Rokan Hilir dalam Memberikan Pelayanan Publik yang Efetif dan Efisien Terhadap Khalayak Ramai, oleh Saskia Kamaliyyah, Risa Khairiya pada tahun 2023. (2) Analisis Penerapan Layanan Penggaaan Secara Elektronik (LPSE) Dalam Pengadaan Barang dan Jasa di Kantor Sekretariat Daerah Rokan Hilir, oleh Saprianto pada tahun 2018. (3) Penerapan Adopsi Inovasi Website “SIPRO” di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir, olh Sri Lestari pada tahun 2022.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabuten Rokan Hilir merupakan area penting dalam penerapan sistem pemeintah berbasis elektronik dalam pemenuhan tujuan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Penelitian mengenai komunikasi inovasi pelayanan publik berbasis elektronik yang dilakukan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir adalah sebuah pembaruan. Oleh karena itu penelliti tertarik untuk meneliti **“KOMUNIKASI INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM PEMERINTAH BERBASIS ELEKTRONIK DI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN ROKAN HILIR”**

1.2. PENEGASAN ISTILAH

Untuk memudahkan pemahaman dan untuk menjaga agar tidak terjadi kesalahan pemahaman mengenai judul komunikasi inovasi pelayanan publik melalui sistem pemerintah berbasis elektronik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir dalam hal ini, maka penulis perlu adanya penegasan istilah antara lain:

1.2.1. Komunikasi Inovasi

Komunikasi inovasi diartikan sebagai upaya manusia dalam menggali serta mengembangkan suatu informasi untuk diproses menjadi suatu pembaharuan yang dapat diperoleh dan disebarluaskan.(Sumardjo,2019)

1.2.2. Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE)

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE. Layanan yang disediakan bisa sebagaai pusat informasi maupun aduan dari semua penerima fungsi SPBE.(spbe.ekon.go.id)

1.2.3. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan merupakan instansi pemerintah yang memiliki tugas pokok dan fungsi dalam penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan dan kebudayaan di daerah. Pendidikan merupakan salah satu layanan dasar

yang perlu ditangani secara profesional oleh pemerintah. (disdikbud.rejanglebongkab.go.id)

1.1 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana komunikasi inovasi pelayanan publik melalui sistem pemerintah berbasis elektronik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir.

1.2 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui komunikasi inovasi pelayanan publik melalui sistem pemerintah berbasis elektronik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir.

1.3. KEGUNAAN PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan yang bermanfaat bagi studi komunikasi dan informasi yang akhir-akhir ini makin banyak memperoleh kajian dari berbagai disiplin ilmu baik melalui kajian teoritis maupun melalui kajian riset di bidang terapan khususnya dalam dunia public relation yang mengalami pengembangan pesat dibidangnya, selain itu diharapkan makin bertambah luasnya pengetahuan tentang ilmu public relation dikalangan disiplin ilmu komunikasi.

UIN SUSKA RIAU

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. KAJIAN TERDAHULU

Tujuan dari kajian pustaka adalah untuk memastikan bahwa topik yang akan diteliti belum pernah diteliti oleh peneliti lain sebelumnya dan bahwa topik tersebut terkait dengan berbagai teori yang telah ada. Penulis telah melihat beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dan membahas tema yang sama strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan public dalam penelitian ini. Penelitian-penelitian sebelumnya melakukan penelitian yang sama dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis saat ini, dan penelitian-penelitian berikut juga menjadi rujukan bagi penulis untuk menyelesaikan penelitian ini:

1. Jurnal Komunikasi pada tahun 2019 dengan judul ***“Difusi Inovasi Program Pemerintah: Studi Komunikasi Pembangunan Pada Kelompok Wanita Tani Anugrah Kabupaten Padang Pariaman”*** oleh Rany Saftri, Asmawi dan Ernita Arif. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi difusi inovasi program pemerintah dalam komunikasi pembangunan pada kelompok wanita tani Anugrah di Kabupaten Padang Pariaman. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses difusi inovasi program pemerintah terjadi melalui diseminasi informasi menggunakan saluran komunikasi seperti media massa, komunikasi interpersonal, dan sosialisasi kelompok. Efek yang diharapkan adalah perubahan pengetahuan, sikap, dan perilaku anggota kelompok wanita tani Anugrah dalam mengadopsi program pemerintah. Diseminasi informasi dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi seperti surat menyurat, komunikasi tatap muka, pertemuan kelompok, dan media sosial. Durasi implementasi program pemerintah tidak begitu lama, sekitar 2 minggu - 1 bulan, namun memberikan dampak positif bagi sistem sosial dan lingkungan sekitarnya.
2. Jurnal komunikasi dan kajian media, Volume 2, nomor 1, April 2018: 32-42 dengan judul ***“e-Government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman)”*** yang ditulis oleh Joko Tri Nugraha. Penelitian ini bertujuan untuk membahas perkembangan e-Government dan layanan publik di Kabupaten Sleman, dengan fokus pada elemen-elemen kunci pengembangan e-Government yang sukses dan tantangan yang dihadapi dalam implementasinya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-Government di Kabupaten Sleman menghadapi tantangan

seperti ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai, kompetensi sumber daya manusia, dan manfaat yang dirasakan oleh masyarakat. Meskipun kabupaten tersebut telah memberikan dukungan untuk e-government, masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal kerangka hukum, alokasi anggaran, dan literasi karyawan. Pelatihan IT yang berkelanjutan dan rekrutmen personel yang teredukasi IT direkomendasikan untuk implementasi e-government yang optimal.

3. Jurnal Komunikasi, tahun 2023 dengan judul **“Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital di Dinas Komunikasi dan Informatika Maluku”** oleh Mesra Rita Murni Gea, Muhammad A Rahawarin dan Ivonny Y. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan publik berbasis digital di Dinas Komunikasi dan Informatika di Maluku, serta untuk membahas faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi inovasi pelayanan publik berbasis e-Government. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah Maluku telah menggunakan layanan e-Government melalui situs web yang dikelola oleh dinas komunikasi dan informatika. Faktor pendukung dalam inovasi pelayanan publik berbasis e-Government meliputi sarana dan prasarana, respon masyarakat, dukungan pemerintah, dan sumber daya manusia. Namun, faktor penghambatnya meliputi anggaran yang terbatas dan kurangnya integrasi biaya perawatan dan pengembangan aplikasi. Selain itu, kendala dalam pelaksanaan layanan informasi publik juga dibahas, seperti lemahnya budaya pendokumentasian informasi, penghargaan terhadap informasi, sistem administrasi organisasi, sistem manajemen informasi, dan proses penanganan layanan informasi masyarakat.
4. Jurnal Komunikasi Pada Tahun 2022 dengan judul **“Pelayanan Publik Berbasis Inovasi (E-Government) dalam Menghadapi revolusi society 5.0 Di Kota Bandung”** oleh Ahtu Duriat, Rifqi Khairul Arifin dan Hari Busthomi Ariffin. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa siap pelayanan publik berbasis inovasi (E-Government) dalam menghadapi revolusi Society 5.0 di Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-government di Kota Bandung telah terpenuhi, tetapi masih perlu penelitian lebih lanjut mengenai aspek pendukung Society 5.0. Implementasi kebijakan E-Government dalam menghadapi revolusi Society 5.0 di Kota Bandung dipengaruhi oleh kondisi lingkungan, hubungan antar organisasi, sumber daya, dan agen penerima program.

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

Sumber daya dan karakteristik agen pelaksana perlu ditingkatkan untuk mendukung implementasi kebijakan E-Government.

5. Jurnal dengan judul **“Analisis Implementasi Kebijakan Dalam Layanan Pendidikan Berbasis E-Government Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah”** pada tahun 2022 yang ditulis oleh Ismira Wijayanti Sutopo. Tujuan dari jurnal ini adalah menganalisis implementasi kebijakan e-Government di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah. Kesimpulan dari jurnal tersebut adalah implementasi kebijakan e-Government di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah masih mengalami hambatan. Dinas tersebut belum memiliki SOP yang secara khusus mengatur implementasi e-Government, dan masih mengalami kendala seperti kurangnya jumlah dan kualitas sumber daya manusia serta kurangnya anggaran dana. Komunikasi antara instansi dan masyarakat dilakukan melalui media sosial dan website, namun masih terdapat kekurangan dalam respon operator dan call center. Evaluasi, peningkatan, dan pengadaan SOP yang mengatur implementasi kebijakan e-Government secara khusus diperlukan untuk meningkatkan implementasi kebijakan e-Government di Dinas tersebut.
6. Jurnal Komunikasi tahun 2017 dengan judul **“Sistem Informasi Penilaian (Sip) Bdg Juara: Sebuah Inovasi Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik”** oleh Susy Ella dan Indra Risni Utami. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi program SIP Bdg Juara, mengidentifikasi kelebihan, kekurangan, dan faktor kunci dalam pengembangan dan pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Meskipun implementasi penilaian dari warga masih belum berjalan sukses, inovasi SIP Bdg Juara memberikan manfaat bagi Pemerintah Kota Bandung dalam mempermudah pembinaan, pengawasan, dan evaluasi kinerja kecamatan dan kelurahan. Dampak langsung dari inovasi ini belum bisa diukur secara pasti, namun diharapkan dapat memberikan dampak positif pada kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.
7. Jurnal Komunikasi tahun 2016 dengan judul **“Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Menunjang Terwujudnya Makassar Sebagai Smart City”** oleh Amri. Tujuan penelitian dari jurnal tersebut adalah untuk mengungkap pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam mendukung terwujudnya Makassar sebagai smart city. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif melalui pengamatan langsung, wawancara mendalam, dan kajian pustaka. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di Kota Makassar menjadi kunci dalam

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



mewujudkan "smart city", namun masih terdapat kendala dalam pemanfaatan teknologi ini, seperti masalah kelembagaan, hukum dan perundang-undangan, sumber daya manusia, dan infrastruktur TIK. Diperlukan model kelembagaan yang ideal, perangkat hukum yang mengatur penggunaan TIK, dan peningkatan sumber daya manusia untuk mengatasi kendala tersebut.

8. Jurnal Komunikasi tahun 2018 dengan judul ***“Inovasi Pengelolaan Keuangan Daerah (Studi Kasus Saluran Komunikasi E-Budgeting Di Provinsi Sulawesi Selatan)”*** oleh Asriani Basri dan Alwi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi aplikasi e-budgeting dalam pengelolaan keuangan daerah di Provinsi Sulawesi Selatan dan keinovatifan Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap inovasi tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan melibatkan 12 informan dari beberapa kabupaten di provinsi tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi e-budgeting merupakan inovasi online dalam pengelolaan keuangan daerah. Keinovatifan Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap inovasi e-Budgeting bervariasi, dipengaruhi oleh saluran komunikasi yang digunakan. Aplikasi e-Budgeting dianggap memberikan keuntungan karena proses pengelolaan keuangan daerah menjadi lebih praktis dan terintegrasi. Saluran komunikasi formal digunakan untuk menyampaikan informasi tentang inovasi ini kepada Aparatur Sipil Negara di beberapa kabupaten di Provinsi Sulawesi Selatan, yang menyebabkan perubahan sosial dalam pengetahuan dan keterampilan dalam sistem pengelolaan keuangan daerah.
9. Jurnal dengan judul ***“Implementasi E-Service pada Organisasi Publik di Bidang Pelayanan Pendidikan”*** ditulis oleh Yuliatina Pratiwi, Andy Fefta Wijaya, Wima Yudo Prasetyo. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi program PSB Real Time Online di Kota Malang yang merupakan implementasi E-Service pada organisasi publik di bidang pelayanan pendidikan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan fokus deskriptif. Implementasi program PSB Real Time Online berhasil menerapkan prinsip-prinsip Good Governance, terutama dalam hal transparansi, efisiensi, dan kesederhanaan. E-Service dianggap sebagai solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan konsep e-Government diterapkan untuk memperbaiki kualitas layanan pemerintah kepada masyarakat. Respon pengguna terhadap kualitas layanan program ini menunjukkan peningkatan dalam transparansi, efisiensi, dan kesederhanaan.
10. Jurnal dengan judul ***“Implementasi E-Government dalam Mewujudkan Transparansi dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern”*** ditulis

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

oleh Mochamad Ridwan Satya Nurhakim. Menjelaskan implementasi E-Government dalam menciptakan transparansi dan akuntabilitas dalam sistem pemerintahan modern di Indonesia. Implementasi E-Government di Indonesia masih terbatas pada gagasan konseptual, namun sudah ada Undang-undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) yang memberikan dukungan legal terhadap transaksi pelayanan publik secara elektronik. Program-program utama lainnya masih dalam tahap konsepsi atau perintisan awal. e-Government memberikan solusi dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum, serta pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. E-government juga memerlukan reorientasi birokrasi secara menyeluruh dan komitmen pimpinan untuk mengadopsi dan mengimplementasikan teknologi informasi dan komunikasi secara professional.

2.2. LANDASAN TEORI

Landasan teoritis deskriptif dari hasil suatu studi kepustakaan yang berhubungan (relevan) serta mendukung pokok permasalahan yang hendak diteliti sehingga landasan teoritis diharapkan mampu menjadi landasan atau acuan maupun pedoman dalam penyelesaian masalah-masalah yang timbul dalam penelitian ini. Sugiyono mengatakan bahwa landasan teori adalah alur logika atau penalaran yang merupakan seperangkat konsep, definisi, dan proporsi yang disusun secara sistematis (Sugiyono, 2010). Penelitian ini menerapkan beberapa landasan teori yang nantinya akan dijadikan sebagai pembahasan dan tolak ukur penelitian komunikasi inovasi pelayanan publik melalui program system pemerintah berbasis elektronik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir. Landasan teori juga berfungsi untuk memberikan gambaran umum mengenai latar belakang penelitian dan juga untuk menjadi bahan dalam pembahasan penelitian.

2.2.1. TEORI KOMUNIKASI INOVASI

1. Pengertian Komunikasi Inovasi

Tentu saja ada dua kata dalam komunikasi inovasi, yaitu “difusi” dan “inovasi”. Komunikasi sebenarnya merupakan kebutuhan yang sangat penting dan mendasar bagi manusia karena melalui komunikasi kita dapat saling berinteraksi. Komunikasi memegang peranan penting dalam kehidupan sosial manusia karena menentukan konsep diri, persepsi diri, dan digunakan untuk kelangsungan hidup manusia sebagai makhluk sosial yang selalu saling bergantung. (Dedy Mulyana, 2013)

Komunikasi menurut Harroll D Laswel yaitu *“Who says what in which channel to whom with what effect”*. Apabila diartikan yaitu sumber mengirimkan pesan kepada penerima melalui saluran tertentu dan dengan dampak tertentu. Menurut Roger, inovasi adalah suatu gagasan, pemikiran, tindakan, atau suatu benda yang dianggap baru oleh seseorang. Suatu bentuk inovasi yang lahir dari penciptaan ide, cara atau metode baru, teknologi baru, dan penggunaan teknologi, peralatan, atau tata cara hidup baru yang berbeda, lebih baik, atau berbeda dari biasanya. Sedangkan komunikasi inovasi merupakan suatu proses interaksi penyampaian pesan dengan cara atau gaya baru dan berbeda dari sebelumnya, baik itu berupa benda, gagasan, tindakan yang bersifat tidak biasa dan baru bila disampaikan kepada masyarakat (Morissan,2013). Rogers menjelaskan proses perkembangan inovasi terdiri atas keputusan, aktivitas dan dampak yang terjadi dari pemahaman masalah atas kebutuhan atau masalah melalui proses difusi dan adopsi inovasi oleh pengguna.

2. Tujuan Komunikasi Inovasi

Tujuan komunikasi inovasi yaitu menciptakan perubahan atau meningkatkan kualitas perilaku kearah kualitas untuk menghasilkan kehidupan yang lebih baik (Sumardjo,2019). Elemen yang membentuk sistem komunikasi inovasi diantaranya informasi tentang inovasi, partisipan komunikasi inovasi yang terdiri atas sumber dan penerima inovasi, saluran informasi tentang komunikasi, serta situasi tempat komunikasi inovasi itu berlangsung dan tujuan atau dampak dari komunikasi inovasi.

Komunikasi inovasi juga bertujuan untuk terwujudnya perubahan atau peningkatan kualitas suatu hal bahkan perilaku menuju kualitas kehidupan yang lebih baik. Dengan melakukan komunikasi inovasi dapat menimbulkan perubahan perilaku yang lebih adaptif yang berbeda dengan perilaku sebelumnya atau berbeda dengan perilaku yang biasa ada di lingkungan sosial. Terwujudnya perubahan tersebut dilakukan melalui proses komunikasi inovasi, yaitu melakukan penggalian dan pengembangan informasi serta penerapannya yang mengandung muatan inovasi. Oleh karena itu, suatu proses komunikasi inovasi pada dasarnya selalu diawali dengan adanya ide baru yang dinilai bermanfaat bagi seseorang untuk mengatasi permasalahan dalam kehidupannya.

3. Karakteristik Inovasi

Ciri-ciri inovasi disusun berdasarkan kepentingannya dari yang terpenting sebagai berikut:(1) Tingkat keunggulan relatif (profitability atau relative advantage) ; (2) Biaya yang diperlukan (biaya inovasi); (3)

Kompleksitas/kesederhanaan; (4) Kemampuan beradaptasi terhadap lingkungan fisik (physical kompatibilitas); (5) Kemampuan beradaptasi terhadap lingkungan budaya (cultural kompatibilitas); (6) Kemudahan komunikasi (komunikasi); (7) Penghematan biaya dan waktu (menghemat tenaga dan waktu); (8) Kemudahan uji coba dalam skala kecil (visibilitas/trialabilitas) (Sumardjo,2019). Inovasi dengan lebih banyak ciri dari delapan ciri tersebut semakin diminati oleh adopternya.

Everett membagi proses komunikasi yang terlibat kedalam komunikasi inovasi menjadi tiga bagian umum (Rogers, 2003: ed 5), diantaranya:

- a. Tahap Pengetahuan (Knowledge) adalah ketika orang diberi kesempatan untuk mencari tahu tentang inovasi dan bagaimana hal itu berfungsi. Menurut Rogers, ada tiga kategori pengetahuan yang dicari masyarakat pada fase ini, yaitu: (1) Kesadaran bahwa inovasi itu ada. (2) Pengetahuan akan penggunaan inovasi tersebut. (3) Pengetahuan yang mendasari bagaimana fungsi inovasi tersebut bekerja
- b. Pada tahap persuasi (persuasi), seorang calon adopter akan menciptakan pandangan umum tentang inovasi. Beberapa karakteristik inovasi yang biasanya dicari pada tahap ini adalah relative advantage, compatibility, complexity, trialability, dan observability.
- c. Tahap Pengambilan Keputusan (Decision) yaitu keputusan untuk menggunakan sepenuhnya ide baru sebagai cara tindak yang paling baik.

4. Pelaku Komunikasi Inovasi

Jika seseorang ingin mendapatkan manfaat dari pembaharuan, mereka dapat mengkomunikasikan inovasi secara mandiri. Namun, seringkali diperlukan bantuan dari pihak lain, seperti penyuluh, fasilitator pemberdaya masyarakat, pendamping pengembangan masyarakat, atau agen perubahan dan pembangunan lainnya. Pihak yang menyebarkan dan pengguna yang berpotensi mengadopsi inovasi dikenal sebagai pelaku komunikasi inovasi (Sumardjo,2019).

2.2.2. TEORI DIFUSI INOVASI

1. Difusi Inovasi

Pada dasarnya, teori difusi inovasi menjelaskan bagaimana inovasi didistribusikan (dikomunikasikan) kepada sekelompok orang dalam sistem sosial secara bertahap. Dijelaskan lebih lanjut bahwa difusi adalah jenis komunikasi yang khusus berkaitan dengan penyebaran pesan yang berupa ide baru. Menurut Rogers, *“Diffusion is the process in which an innovation is communicated through certain channels over time among the members of a social system. It is a special type of communication, in that the messages are concerned with new ideas”* (Rogers, 2003: ed 5), yang berarti difusi inovasi pada prinsipnya

menggambarkan metode dimana suatu inovasi di sebarluaskan menggunakan media tertentu dari kurun waktu tertentu kepada kelompok sistem sosial.

Teori difusi inovasi adalah kerangka konsep yang sering digunakan untuk menilai kesediaan seseorang untuk mencoba teknologi dan informasi baru untuk mempelajari adopsi inovasi. Inovasi dapat dikomunikasikan dari waktu ke waktu di antara anggota sistem sosial melalui saluran tertentu. Dalam proses difusi, seseorang dapat menyampaikan gagasan baru kepada satu atau lebih orang lain. Proses difusi paling dasar mencakup (1) inovasi, (2) orang atau unit adopsi lain yang memiliki pengetahuan atau pengalaman menggunakan inovasi, (3) orang lain atau unit lain yang tidak tahu atau belum tahu tentang inovasi, dan (4) jalur komunikasi yang menghubungkan dua unit. Perubahan sosial adalah sejenis perubahan sosial yang disebut difusi, yang berarti perubahan terjadi dalam struktur dan fungsi suatu sistem sosial. Perubahan sosial terjadi ketika ide-ide baru ditemukan, disebarluaskan, dan diterima atau ditolak, yang menghasilkan konsekuensi tertentu.

Barang, ide, atau tindakan yang dianggap baru oleh seseorang disebut inovasi. Baik itu berkaitan dengan tingkah laku manusia. Ini menunjukkan seberapa baru konsep itu jika dibandingkan dengan waktu sejak digunakan atau diusulkan pertama kali. Rogers juga berpendapat Difusi adalah salah satu bentuk perubahan sosial, didefinisikan sebagai proses terjadinya perubahan dalam struktur dan fungsi suatu sistem sosial. Ketika ide-ide baru ditemukan, disebarluaskan, dan diadopsi atau ditolak, hal ini menyebabkan untuk mencapai akibat tertentu, terjadi perubahan sosial. Tentu saja, perubahan tersebut juga dapat terjadi dengan cara lain; untuk contohnya, revolusi politik, peristiwa alam seperti kekeringan atau gempa bumi, atau kebijakan pemerintahan (Rogers, 2003: ed 5).

2. Sumber Inovasi

Dalam komunikasi inovasi sosial, sumber inovasi dapat ditemukan pada beberapa pihak, seperti (1) lembaga pemerintah, (2) lembaga swasta, (3) lembaga swadaya masyarakat, (4) petani atau pelaku usaha dari pengalaman mereka, (5) pengusaha atau pedagang dengan informasi pasar, dan (6) lembaga penelitian atau perguruan tinggi (Sumardjo, 2019).

3. Elemen Utama Difusi Inovasi

Proses difusi ini sangat mirip dengan model komunikasi yang dirumuskan oleh Berlo yaitu sumber, pesan, saluran, penerima, dan efek (SMCR). Ada perbedaan di antara keduanya, yaitu dalam difusi pesan yang disampaikan oleh sumber harus berupa suatu inovasi (Sumardjo, 2019). Sementara itu, pada proses komunikasi sumbernya membawa semua bentuk pesan sehingga dapat dikatakan bahwa difusi merupakan bagian dari komunikasi. Istilah difusi dalam bahasa Indonesia adalah penyebarserapan. Sementara itu, proses difusi inovasi melibatkan beberapa unsur sebagai berikut.



a. Inovasi

Yaitu buah pikiran baru yang diharapkan membawa transformasi lebih baik kepada masyarakat yang biasanya menjadi target sebuah inovasi (adopter). Salah satu unsur yang mempengaruhi inovasi ialah karakteristik inovasi. Karakteristik inovasi menurut Rogers ialah (Rogers, 2003: ed 5),:

- 1) Manfaat terukur (relative advantages), merupakan fase yang menganggap inovasi sebagai sesuatu yang lebih baik daripada ide-ide sebelumnya. Manfaat dari keuntungan mampu dihitung secara mudah, namun terdapat juga unsur penting lainnya yaitu kinerja sosial, kesenangan dan kepuasan.
- 2) Kompatibilitas (compatibility), yaitu inovasi tersebut dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang berlaku, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pengadopsi.
- 3) Kompleksitas (complexity), yaitu tingkat inovasi harus diibaratkan sebagai hal yang sulit dimengerti dan dipergunakan. Nantinya, berbagai kompleksitas lama inilah yang menjadi faktor hambatan bagi proses kecepatan dalam adopsi inovasi.
- 4) Kemungkinan untuk dilakukan percobaan (trialability), dimana inovasi mampu diuji dengan penelitian, riset atau percobaan pada basis yang terbatas.
- 5) Mudah diobservasi (observability), hasil akhir dari inovasi dapat diamati dengan mudah dan disaksikan oleh orang lain.

b. Saluran komunikasi

Merupakan bagian yang dapat menilai keberhasilan dari proses difusi inovasi, yang disampaikan dengan media informasi dari ide yang dipikirkan dan dibentuk oleh penyalur inovasi agar mampu berperan dalam penyebaran kepada masyarakat yang menjadi target inovasi. Terdapat beberapa media penyampaian informasi yang ada pada saat ini yaitu percakapan face-to-face (langsung), melalui media elektronik seperti telepon, pesan berupa teks atau e-mail, televisi dan lainnya. Selain media penyampaian informasi di atas, terdapat juga saluran komunikasi interpersonal yang diharapkan mampu secara efektif memberikan efek kepada seseorang untuk menerima suatu inovasi.

Menurut Cees Lewis, ada tiga saluran komunikasi diantaranya: (1) Media masa konvensional yang terutama dicirikan oleh fakta bahwa komunikator dapat menjangkau banyak orang melalui media ini, dengan tetap menjaga jarak tertentu, tanpa kemungkinan interaksi langsung dengan publik. (2) Media interpersonal, yang tidak memiliki media buatan melainkan melibatkan fisik orang, dan komunikasi tatap muka ini biasanya terjadi dalam pertemuan kelompok dan pertemuan dua orang. (3) Media campuran (Hybrida) atau media internet. Ini adalah media baru yang menggabungkan sifat fungsional media massa dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

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

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

komunikasi interpersonal, mampu menjangkau banyak orang di tempat yang berbeda (Leuwiss,2004: ed 3).

c. *Jangka Waktu*

Menurut Rogers jangka waktu di difusi inovasi merupakan proses pengambilan sikap terhadap suatu inovasi oleh individu dimulai dari seseorang mengenal inovasi sampai seseorang tersebut akan memberikan sikap mengadopsi atau tidak mengadopsi pembaharuan tersebut. Dapat disimpulkan, semakin ringkas pengambilan keputusan yang digunakan oleh seseorang dibandingkan seorang sekitarnya dalam mengadopsi inovasi maka, dapat dikatakan seseorang tersebut merupakan individu yang inovatif (Rogers, 2003: ed 5).

Menurut Rogers terdapat 5 tahapan pada proses difusi inovasi yaitu:

1. Tahap Pengenalan

Tahap ketika seseorang mulai mengenali keberadaan inovasi dan memahami cara kerjanya. Faktor tertentu seperti kebutuhannya bisa mendorong orang untuk mencari pengetahuan tentang inovasi.

2. Tahap Persuasi

Ini adalah tahap di mana seseorang mengembangkan sikap untuk atau menentang inovasi. Pada tahap ini, seseorang menggali lebih dalam untuk informasi terkait inovasi. Perbedaan antara tahap persuasi dan tahap pengetahuan adalah bahwa pada tahap pengetahuan pengaruhnya bersifat kognitif dan kemudian pada tahap persuasi bersifat afektif.

3. Tahap Keputusan

Pada tahap ini, individu akan memperlihatkan aktivitas yang akan menuntunnya pada pilihan untuk mengadopsi atau tidak mengadopsi. Adopsi itu sendiri adalah keputusan untuk memanfaatkan sepenuhnya ide baru sebagai tindakan terbaik. Tipe pengambilan keputusan dibedakan menjadi 2 yaitu:

- a) Otoritas, adalah keputusan yang dibebankan kepada seseorang oleh seseorang yang berada dalam posisi atasan.
- b) Individual, adalah keputusan dimana seseorang individu yang berkepentingan ikut serta dalam pembuatannya. Keputusan individual sendiri terbagi lagi menjadi tiga macam yaitu: (1). Keputusan opsional, adalah keputusan yang dibuat oleh seseorang terlepas dari keputusan yang dibuat oleh anggota sistem.(2). Keputusan kolektif, adalah keputusan yang dibuat individu melalui konsensus dari sebuah sistem sosial.(3). Keputusan Kontingen, adalah keputusan untuk menerima atau menolak inovasi setelah ada keputusan yang mendahuluinya (Rogers, 2003: ed 5),.

4. Tahap Implementasi

Bagian ini merupakan tahap dimana yang terjadi perubahan perilaku sebagai bentuk penerapan inovasi baru. Individu akan memakai inovasi sambil terus

mengamati inovasi. Bisa jadi pada tahap ini seorang individu akan menentukan untuk menggunakan inovasi namun untuk meyakinkan keputusan tersebut seseorang akan terus mencari hal-hal dari inovasi tersebut.

5. Tahap Konfirmasi

Pada bagian ini individu sudah menentukan keputusannya. Selanjutnya mereka akan mulai berusaha untuk mencari pembelaan atau dukungan yang kuat atas keputusan tersebut. Selain itu individu juga akan memeriksa efek dari pilihan yang telah dibuatnya. Tidak menutup kemungkinan seseorang akan mengubah pilihan pertama yang ditolak untuk menerimanya dan mulai tertarik untuk evaluasi efek kedepannya

d. Sistem Sosial

Merupakan hal yang bertautan antara satu dan lainnya, juga difungsikan dalam mencari solusi dari masalah dan tercapainya asabersama. Komponen yang terdapat dalam sistem sosial masyarakat yaitu, orang-perorangan, organisasi, kelompok yang memiliki kepentingan yang sama, dan sistem lainnya (Sumardjo, 2019).

Menurut Rogers hal-hal yang perlu dibahas dalam penelitian difusi berkaitan dengan sistem social (Rogers, 2003: ed 5) :

1) Struktur Sosial dan Difusi

Proses difusi terjadi dilingkungan sistem sosial. Sedangkan di dalam sistem sosial terdapat berbagai unit-unit memiliki struktur yang berbeda-beda. Struktur sosial menciptakan ketertarikan dan kestabilan anggota system sosial dalam berperilaku. Oleh karena itu, ketika seorang agen pembaharu melakukan proses difusi didalam suatu unit sistem sosial maka agen pembaharu tersebut harus mengetahui dan memahami terlebih dahulu struktural sosial yang ada pada unit sistem sosial.

2) Sistem Norma dan Difusi

Norma adalah suatu pola kebiasaan yang menjadi acuan dan standar yang dipakai untuk melakukan berbagai aktivitas kehidupan oleh seluruh anggota suatu sistem sosial.

3) Pemuka Pendapat dan Agen Perubahan

Pemuka pendapat adalah individu yang secara informal dapat mempengaruhi sikap atau perilaku anggota sistem sosial sesuai dengan keinginannya. Biasanya pendapat lebih berpengaruh dibandingkan dengan pemimpin formal atau individu yang memiliki status sosial tinggi.

4) Tipe dan Keputusan Inovasi

Dalam bahasan sebelumnya telah jelaskan bahwa sistem sosial merupakan suatu unsur penting dalam proses difusi inovasi. Di dalam sistem sosial terdapat berbagai unit sistem, struktur sistem dan anggota sistem. Oleh

karena itu suatu keputusan inovasi dapat dilakukan secara individu maupun kolektif.

2.2.3 PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK (E-GOVERNMENT)

Pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai kegiatan yang secara langsung atau tidak langsung memenuhi kebutuhan individu, kelompok dan/atau organisasi. Suchman berpendapat bahwa pelayanan adalah proses pemuasan kebutuhan secara langsung melalui kegiatan orang lain; sedangkan Saputero menyatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan pelayanan berupa barang atau jasa dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Hardiyansyah, kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis terkait produk, layanan, manusia, proses, dan lingkungan yang menentukan penilaian kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Rahutomo,2013:330).

E-Government merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. E-Government adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif (Hariyanto,2017:02). Dimana pada intinya E-Government adalah penggunaan teknologi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain).

Sementara itu, E-Government menurut World Bank Group "E-Government" refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government". Pada intinya E-Government adalah penerapan teknologi informasi pada instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk melakukan transformasi hubungan antara warganegara, bisnis, dan instansi pemerintah lainnya (Hariyanto,2017).

Pengembangan e-Government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan melalui penggunaan media elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Dengan adanya pengembangan e-Government maka perlu dilakukan penataan sistem dan proses kerja di lingkungan pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) kegiatan atau aktifitas yang berkaitan langsung, (Inpres No.3, 2003) yaitu:(1) Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronis;(2) Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan public dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Pelaksanaan dalam pengembangan e-Government diarahkan untuk mencapai empat tujuan utama yaitu : (1) Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. (2) Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional. (3) Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara. (4) Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom (Inpres, 2001:06).

2.3 KONSEP OPERASIONAL

Konsep operasional menggambarkan aspek yang akan menentukan dengan cara apa nantinya suatu variabel akan diteliti. Melalui konsep operasional ini akan ditentukan suatu variabel layak atau tidak suatu variabel untuk diteliti. Berdasarkan teori difusi inovasi Everett M Rogers yang telah dijelaskan sebelumnya (Rogers, 2003: ed 5), maka dirumuskan konsep operasional yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian mengenai komunikasi inovasi pelayanan publik melalui sistem pemerintah berbasis elektronik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir dapat dilihat pada indikator seperti dibawah ini:

1. Inovasi

Merupakan suatu ide, gagasan atau praktek baru yang diinginkan mampu memandu perubahan untuk adopternya. Inovasi dalam penelitian ini adalah pelayanan publik melalui website Portal.rohilkab.go.id yang dirancang agar dapat membumikan era digital kepada seluruh masyarakat Rokan Hilir sebagai penerima fungsi.

2. Saluran Komunikasi

Adalah saluran yang digunakan untuk mencapai tujuan pelayanan publik berbasis elektronik melalui website portal.rohilkab.go.id. Inovasi disampaikan melalui saluran komunikasi interpersonal, media masa, dan media hybrid/internet.

3. Jangka Waktu

Merupakan waktu yang digunakan untuk penyebaran website Portal.rohilkab.go.id sebagai pelayanan publik berbasis elektronik.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

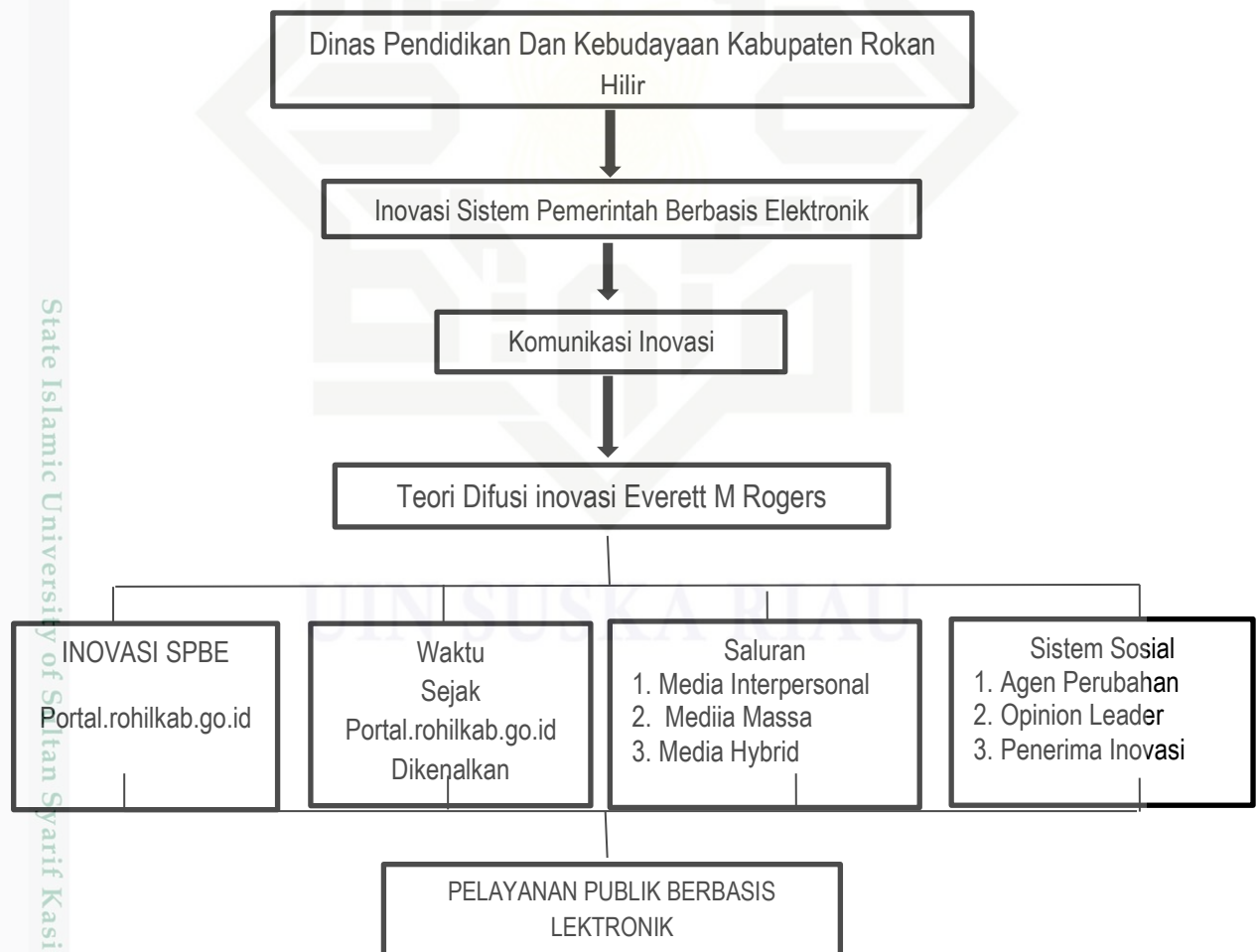
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

4. Sistem Sosial

Seperangkat unit yang terlibat dalam difusi inovasi website portal.rohilkab.go.id yaitu agen perubahan pada Dinas Komunikasi dan Informasi serta Dinas Pendidikan dan Kebudayaan yang terlibat sebagai agen perubahan sekaligus opinion leader dari instansi ruang lingkup Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, dan penerima inovasi dari Tenaga Pendidik dan Pelajar.

2.4 KERANGKA PEMIKIRAN

Berdasarkan tinjauan teori penelitian terdahulu dan landsan teori serta permasalahan yang telah dikemukakan, sebagai dasar untuk merumuskan hipotesis berikut ini digambarkan model kerangka pemikiran komunikasi inovasi pelayanan public melalui program system pemerintah berbasis elektronik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir.



(Gambar 2 Kerangka Pemikiran yang memperhatikan teori difusi inovasi Everett M Rogers)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 DESAIN PENELITIAN

Creswell, J. W. mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang mempelajari masalah sosial dan manusia. Dalam hal ini, peneliti akan menggunakan laporan pandangan data dan analisis data lapangan untuk menyampaikan hasil penelitian mereka, yang akan dibahas secara rinci dalam laporan penelitian. Penelitian kualitatif lebih cocok untuk mempelajari fenomena sosial dari perspektif partisipan. Secara sederhana, dapat juga disebut sebagai penelitian. Ini lebih cocok untuk meneliti kondisi atau situasi subjek penelitian (Sugiyono, 2018).

Penelitian kualitatif biasanya bertujuan untuk mendapatkan pemahaman tentang berbagai masalah sosial dari perspektif anggota. Anggota ini terdiri dari orang-orang yang berpartisipasi dalam penelitian, baik secara langsung maupun tidak langsung, dan mereka juga memberikan pendapat, pemikiran, atau persepsi mereka tentang subjek penelitian. Penelitian kualitatif menggunakan kombinasi berbagai teknik untuk mendapatkan data yang valid, yang membuat pendekatan mereka dinamis.

Penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif karena data tentang komunikasi inovasi pelayanan publik melalui sistem pemerintah berbasis elektronik masih kurang. Oleh karena itu, penulis ingin mendapatkan informasi tentang bagaimana komunikasi inovasi pelayanan public melalui sistem pemerintah berbasis elektronik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir. Penelitian deskriptif kualitatif juga diperkirakan akan cocok untuk penelitian yang membahas berbagai masalah yang dianggap membutuhkan studi menyeluruh, seperti penelitian tingkah laku konsumen, efek media, dan pelaksanaan kebijakan. Menurut Rachmat Kriyantono, tujuan penelitian dengan pendekatan kualitatif adalah untuk menjelaskan secara rinci fenomena yang terjadi di masyarakat dengan mengumpulkan data secara rinci dan lengkap. Hal ini menunjukkan bahwa integritas dan kedalaman data yang diselidiki sangat penting dalam penelitian ini (Suryana, 2010).

3.2 LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN

Lokasi penelitian nantinya akan dilaksanakan di kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Rokan Hilir yang terletak di gedung perkantoran Batu 6 Bagansiapiapi. Penelitian akan dilakukan dari Januari sampai dengan Juli 2024.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

3.3 SUMBER DATA PENELITIAN

Observasi, wawancara, dan dokumentasi adalah sumber data penelitian ini. Menurut Lofland, sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan; sumber data tambahan, seperti dokumen, dan lain-lain, diperlukan (Suharsini,2009). Kata-kata dan tindakan yang dimaksud di sini adalah kata-kata dan tindakan orang yang diamati atau diwawancarai (primer). Sumber data yang dikumpulkan oleh peneliti melalui metode wawancara atau kuisisioner disebut responden. Responden adalah individu yang menjawab atau menanggapi pertanyaan peneliti, baik secara lisan maupun tertulis. Sumber data peneliti dapat berupa benda, gerakan, atau proses.

Sugiyono membagi sumber data menjadi dua kategori. Data primer adalah data yang diterima langsung oleh sumber data melalui wawancara atau pengisian kuisisioner (Sugiyono,2018). Data sekunder adalah data yang diterima oleh peneliti secara tidak langsung. Dengan menggunakan metode ini, peneliti berharap dapat mengetahui dan mempelajari lebih lanjut tentang cara program sistem pemerintah elektronik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Rokan Hilir mengkomunikasikan inovasi pelayanan publik.

Macam-macam wawancara ada tiga yaitu wawancara terstruktur, wawancara semiterstruktur, dan wawancara tidak terstruktur (Sugiyono,2018). Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode wawancara semi terstruktur, yaitu wawancaranya dilakukan secara lebih bebas jika dibandingkan dengan wawancara terstruktur yang lebih ketat dan kaku. Tujuan dari wawancara semi terstruktur ini adalah untuk mendapatkan informasi tentang masalah yang lebih terbuka dengan meminta responden untuk memberikan pendapat dan perspektif mereka. Wawancara yang dilakukan secara terbuka dan bebas memastikan bahwa orang yang diwawancarai tahu mereka sedang diwawancarai dan apa tujuannya. Sampai peneliti tidak menemukan informasi baru lagi atau sampai data jenuh, wawancara akan dilakukan. Dalam penelitian ini, subjek wawancara adalah:

(Tabel 1. Subjek Wawancara)

No	Subjek Penelitian		Keterangan
	Posisi/Jabatan	Nama	
1.	Kepala Bagian Aplikasi Informatika Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Rokan Hilir	Rangga Rilo Pratama	Informan Kunci
2.	Kepala Bagian Administrasi dan Pelayanan Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir	Jhon Hendri	Informan Kunci

3.	Staff Di Bagian Aplikasi Informatika Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Rokan Hilir	Velly Novrianaen	Informan Pendukung
4.	Staff Di Bagian Administrasi dan Pelayanan Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir	Dwy Rozaini	Informan Pendukung
5.	Guru SD Negeri 007 Bagan Jawa	Jumiati S.pd	Informan Pendukung
6.	Pelajar	Didik Handoko	Informan Pendukung

Sumber data kedua adalah observasi, yang menunjukkan bagaimana program pemerintah berbasis elektronik dijalankan. Terakhir, sumber data terakhir adalah dokumentasi, yang terdiri dari foto dan hasil wawancara (Sugiyono,2018).

3.4 VALIDITAS DATA

Sebagai bagian dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif, validitas data terdiri dari berbagai macam bahan penelitian yang telah diperoleh dari berbagai sumber dan dapat digunakan untuk membuktikan bahwa penelitian kualitatif tidak bersifat ilmiah. Selain itu, melakukan pemeriksaan kebenaran data sewaktu-waktu jika diperlukan dapat digunakan untuk membantah tuduhan bahwa penelitian kualitatif tidak bersifat ilmiah. Menggunakan metode pemeriksaan validitas data ini, peneliti harus mempergunakan suatu hal diluar dari data tersebut untuk mengukur keaslian maupun validitas data yang dapat dijadikan perbandingan atau bahan evaluasi. Mencari kebenaran dari suatu data perlu dilakukan dalam rangka memberikan bukti terhadap penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah, juga digunakan dalam menguji data yang telah didapatkan. Pelaksanaan uji kebenaran data dalam penelitian kualitatif dapat meliputi uji kredibilitas, peralihan, ketergantungan, dan konfirmasi.

Penulis menggunakan triangulasi data karena mereka menghimpun data yang lebih dari satu dalam penelitian ini. Metode triangulasi data melibatkan triangulasi sumber (yang diperoleh dengan menguji kredibilitas data dari berbagai sumber), triangulasi teknik (yang digunakan untuk memeriksa kredibilitas data), dan triangulasi waktu (yang digunakan untuk menguji keabsahan data).

3.5 TEKNIK ANALISIS DATA

Tahapan yang penting dalam penelitian deskriptif kualitatif selanjutnya ialah teknik analisis data. Dapat dikatakan bahwa faktor utama dalam riset atau penelitian kualitatif ialah metode teknis dalam menganalisis data (Lexy,2018).

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah model analisis triangulasi data Miles dan Humbermen dalam buku “Metode Penelitian Kualitatif, ialah sebagai berikut(Sugiyono, 2017):

1. Menghimpun Data

Seluruh bahan yang diperoleh peneliti akan dikelompokkan dan dipilah berdasarkan metode pengumpulan data yang telah dipaparkan diatas yaitu dengan proses wawancara dan turun langsung ke lapangan (observasi).

2. Memilah Data

Memilah data atau yang biasa disebut reduksi merupakan kegiatan dalam mensortir data, mengelompokkan, menyingkirkan data atau bahan yang tidak menunjang penelitian. Kegiatan lainnya pada reduksi ialah menyusun secara sistematis terhadap data hingga nantinya dapat memunculkan sebuah kesimpulan dan konfirmasi. Verifikasi data disini dapat dilaksanakan ketika adanya sebuah hipotesa dan munculnya perubahan lain jikalau tidak terdapat bukti tambahan yang faktual untuk mendukung tahap perhimpunan data selanjutnya. Jika hipotesa awal dibarengi dengan berbagai macam bukti yang sah dan konsisten pada saat kembali melakukan penelitian ke lapangan, maka kesimpulan yang tadinya sudah dijabarkan dapat dikatakan sebagai kesimpulan yang mampu dipertanggungjawabkan dan kredibel.

3. Penyajian Data

Penelitian ini akan dilakukan sesuai dengan penelitian dari landasan yang telah dijelaskan sebelumnya untuk mempelajari komunikasi inovasi pelayanan publik melalui program sistem pemerintah berbasis elektronik di Dinas Pendidikan. Penelitian ini akan menggunakan berbagai macam data yang diperoleh langsung oleh peneliti di lapangan, seperti kesimpulan dari wawancara, observasi, dan penelusuran data melalui sistem online selanjutnya.

4. Pemberian Kesimpulan

Proses yang paling penting dalam setiap penelitian, baik ilmiah maupun tidak ilmiah, adalah membuat kesimpulan akhir. Kesimpulan ini berisi hasil akhir dari rumusan masalah yang telah dicari oleh peneliti melalui penelitian, yang didasarkan pada berbagai informasi yang telah diperoleh secara faktual dan disusun secara sistematis dalam penyajian data.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah dan Kondisi Geografis Kabupaten Rokan Hilir Riau

4.1.1 Sejarah Kabupaten Rokan Hilir

Rokan Hilir dibentuk dari tiga kenegerian, yaitu negeri Kubu, Bangko dan Tanah Putih. Negeri-negeri tersebut dipimpin oleh seorang Kepala Negeri yang bertanggung jawab kepada Sultan Siak. Distrik pertama didirikan Hindia Belanda di Tanah Putih pada saat menduduki daerah ini pada tahun 1890. Setelah Bagansiapiapi yang dibuka oleh pemukim-pemukim Tionghoa berkembang pesat, Belanda memindahkan pemerintahan kontrolir-nya ke kota ini pada tahun 1901. Bagansiapiapi semakin berkembang setelah Belanda membangun pelabuhan modern dan terlengkap untuk mengimbangi pelabuhan lainnya di Selat Malaka hingga Perang Dunia I usai. Setelah kemerdekaan Indonesia, Rokan Hilir digabungkan ke dalam Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau (bapenda.rohilkab.go.id).

Bekas wilayah Kewedanaan Bagansiapiapi yang terdiri dari Kecamatan Tanah Putih, Kubu dan Bangko serta Kecamatan Rimba Melintang dan Kecamatan Bagan Sinembah kemudian pada tanggal 4 Oktober 1999 ditetapkan oleh Pemerintah Republik Indonesia sebagai kabupaten baru di Provinsi Riau sesuai dengan Undang-Undang Nomor 53 tahun 1999 dengan Ibukota Bagansiapiapi.

Secara administrasi Kabupaten Rokan Hilir dipimpin oleh seorang Bupati dengan dibantu oleh seorang wakil Bupati. Bupati sebagai Kepala Daerah dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh perangkat Daerah yang terdiri dari Sekretaris Daerah, Dinas Daerah, dan Lembaga Teknis Daerah. Sekretaris Daerah merupakan unsur pembantu pimpinan Daerah Kabupaten yang dipimpin oleh Sekretaris Daerah yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati. Dinas Daerah merupakan unsur pelaksana Pemerintah Kabupaten yang dipimpin oleh seorang kepala yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui Sekretaris Daerah. Lembaga teknis daerah merupakan unsur pelaksana tugas tertentu karena sifatnya tidak tercakup oleh sekretaris daerah dan dinas daerah.

4.1.2 Keadaan Geografi

Keadaan wilayah kabupaten Rokan Hilir terletak pada bagian pesisir timur pulau sumatra. Kabupaten Rokan Hilir terletak di bagian paling utara dari Provinsi Riau yang juga merupakan wilayah pesisir timur Pulau Sumatera.

Kabupaten Rokan Hilir memiliki luas wilayah 8.881,59 Km² atau 888.159 Hektar, terbagi atas 14 kecamatan. Wilayah Kabupaten Rokan Hilir terletak pada koordinat 1°14' sampai 2°45' Lintang Utara dan 100°17' hingga 101°21' Bujur Timur. Wilayah daratan Kabupaten Rokan Hilir sebagian dasar merupakan dataran rendah dengan ketinggian 0 s/d 100 meter di atas permukaan laut (riau.bpk.go.id).

Pada daerah pesisir pantai memiliki ketinggian antara 0 s/d 6 meter dpl dan dipengaruhi oleh pasang surut air laut. Untuk daerah sepanjang aliran sungai, pada umumnya memiliki ketinggian antara 0 s/d 30 meter dpl. Daerah aliran sungai Rokan mulai dari muara hingga sekitar ibukota Kecamatan Rimba Melintang merupakan daerah pasang surut air laut. Kemiringan lahan Kabupaten Rokan Hilir berkisar antara 0 s/d 15%. Daerah dengan kemiringan lereng 0 s/d 3% meliputi luasan sekitar 600.625 Ha atau 80% dari keseluruhan luas daratan. Pada bagian selatan hingga ke barat daya atau dari Kecamatan Tanah Putih hingga ke bagian selatan dari Kecamatan Bagan Sinembah, memiliki bentuk wilayah yang bervariasi antara datar s/d agak berombak hingga bergelombang dengan kemiringan 0 s/d 5% sampai 8–15%, dengan kemiringan ketinggian antara 5 s/d 100 meter dpl.

Wilayah Kabupaten Rokan Hilir beriklim hutan hujan tropis dengan curah hujan yang cenderung tinggi sepanjang tahun. Hal itu disebabkan oleh masih tingginya curah hujan bahkan di saat musim kemarau. Curah hujan tahunan di wilayah ini berkisar antara 2.100–2.500 mm per tahun dengan jumlah hari hujan berkisar antara 160 hingga 220 hari hujan per tahun. Suhu udara di wilayah kabupaten ini bervariasi antara 21°–34 °C dengan tingkat kelembapan relatif berkisar antara 80%–84%.

Kabupaten Rokan Hilir memiliki 18 kecamatan, 25 kelurahan dan 159 desa. 18 kecamatan tersebut diantaranya; (1) Bagan Sinembah, (2) Bagan Sinembah Raya, (3) Balai Jaya, (4) Bangko, (5) Bangko Pusako, (6) Batu Hampar, (7) Kubu, (8) Kubu Babussalam, (9) Pasir Limau Kapas, (10) Pekaitan, (11) Pujud, (12) Rantau Kopar, (13) Rimba Melintang, (14) Simpang Kanan, (15) Sinaboi, (16) Tanah Putih, (17) Tanah Putih Tanjung Melawan, (18) Tanjung Medan. Luas wilayahnya mencapai 8.881,59 km² dan jumlah penduduk 631.238 jiwa (2017) dengan sebaran 71 jiwa/km². Kabupaten Rokan Hilir memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut :

- | | |
|--------------------|---|
| 1. Sebelah Utara | : Provinsi Sumatra Utara Dan Selat Melaka. |
| 2. Sebelah Selatan | : Kabupaten Bengkalis Dan Kabupaten Rokan Hulu. |
| 3. Sebelah Timur | : Kota Dumai. |
| 4. Sebelah Barat | : Provinsi Sumatra 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 masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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

4.1.3 Keadaan Penduduk

Penduduk Kabupaten Rokan Hilir hingga akhir semester ke-II tahun 2021 berjumlah 649.212. Dari jumlah tersebut 51,25%-nya berjenis kelamin laki-laki, sementara sisanya sebesar 48,75% adalah perempuan. Jumlah penduduk laki-laki adalah 332.735 orang, sementara jumlah penduduk perempuan adalah 316.477. Dengan kata lain selisih jumlah penduduk laki-laki dan perempuan adalah 16.258 orang, atau sebesar 2,50% dari total jumlah penduduk. Rata-rata jumlah penduduk per kecamatan adalah 36.067 orang. Dengan jumlah penduduk terbanyak adalah Kecamatan Bangko dengan jumlah penduduk sebanyak 79.895 orang, sedangkan kecamatan dengan jumlah penduduk paling sedikit adalah kecamatan rantau kopar dengan jumlah penduduk hanya 6.674 orang saja (riau.bpk.go.id).

4.1.4 Visi dan Misi Kabupaten Rokan Hilir

Adapun visi kabupaten Rokan Hilir dengan kepemimpinan oleh Bupati Afrizal Sintong “Menuju Rokan Hilir yang Maju, Religius, dan Berbudaya Berbasis Infrastruktur dan Perekonomian yang Handal” dengan misi sebagai berikut:

1. Mewujudkan Aksesibilitas dan Konektivitas Infrastruktur Antar Wilayah untuk Mewujudkan Pemerataan Pembangunan di Rokan Hilir.
2. Meningkatkan Sumber Daya Manusia yang Unggul, Berbudaya dan Berdaya Saing dengan Berbasis Nilai-Nilai Religi.
3. Meningkatkan Mutu dan Layanan Kesehatan yang Berkualitas Kepada Masyarakat Rokan Hilir.
4. Memajukan Sektor Ekonomi Kerakyatan Berbasis Potensi Lokal Daerah Kabupaten Rokan Hilir (Pertanian, Perikanan dan Ekonomi Kreatif) yang Terencana dan Berkelanjutan.
5. Mewujudkan Penyelenggaraan Tata Kelola Pemerintahan Daerah yang Baik, Efektif dan Efisien Berbasis Teknologi (portal.rohilkab.go.id).

4.2 Profil Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir

4.2.1 Latar Belakang

Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar (UUD) Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dinyatakan bahwa salah satu tujuan Negara Republik Indonesia adalah mencerdaskan kehidupan bangsa dan untuk itu setiap warga negara Indonesia berhak memperoleh pendidikan yang bermutu sesuai dengan minat dan bakat yang dimilikinya tanpa memandang status sosial, ras, etnis, agama, dan gender. Pemerataan dan mutu pendidikan akan membuat warga negara Indonesia memiliki keterampilan hidup (life skills) sehingga memiliki

kemampuan untuk mengenal dan mengatasi masalah diri dan lingkungannya, mendorong tegaknya masyarakat madani dan modern yang dijiwai nilai-nilai Pancasila .

Saat ini pembangunan pendidikan nasional belum mencapai hasil sesuai yang diharapkan. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir selaku pemegang amanah pelaksanaan sistem pendidikan memiliki kewajiban untuk mewujudkan misi pembangunan tersebut. Manusia seperti apa yang ingindibangun?. Perspektif pembangunan pendidikan tidak hanya ditujukan untuk mengembangkan aspek intelektual saja melainkan juga watak, moral, sosial dan fisik peserta didik, atau dengan kata lain menciptakan manusia Indonesia seutuhnya. Selain itu, peningkatan kualitas dan kapasitas sarana prasarana pendidikan juga mempunyai peranan penting dalam peningkatan pembangunan dunia pendidikan.

Semua itu tentunya perlu perencanaan dan pengendalian yang strategis dan kontinyu. Ruang lingkup perencanaan pembangunan daerah meliputi tahapan, tata cara penyusunan, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan rencana pembangunan daerah yang terdiri atas RPJPD, RPJMD, Renstra SKPD, RKPD dan Renja SKPD. Rencana Startegis (Renstra) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir adalah dokumen perencanaan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan untuk periode lima tahun.

Renstra disusun sesuai dengan tugas dan fungsi (tupoksi) serta berpedoman kepada RPJMD Kabupaten Rokan Hilir dan bersifat indikatif. Tahapan-tahapan penyusunan Renstra Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir meliputi,

- 1) Persiapan penyusunan Renstra
- 2) Penyusunan rancangan Renstra
- 3) Penyusunan rancangan akhir Renstra, dan
- 4) Penetapan Renstra.

Perumusan Renstra Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir mencakup,

- 1) Pengolahan data dan informasi.
- 2) Analisis gambaran pelayanan.
- 3) Review Renstra kemeterian/lembaga dan Renstra Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Riau.
- 4) Perumusan isu-isu strategis.
- 5) Perumusan Visi dan Misi.
- 6) Mempelajari surat edaran Bupati perihal penyusunan rancangan Renstra SKPD kabupaten beserta lampirannya, yaitu rancangan awal RPJMD kabupaten yang memuat indikator keluaran program dan pagu per-SKPD kabupaten.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- 7) Perumusan strategi dan kebijakan jangka menengah Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, guna mencapai target kinerja program prioritas RPJMD kabupaten yang menjadi tugas dan fungsi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.
- 8) Perumusan rencana program, kegiatan, indikator kinerja, kelompok sasaran dan pendanaan indikatif selama 5 (lima) tahun.
- 9) Perumusan indikator kinerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan yang mengacu pada tujuan dan sasaran RPJMD Kabupaten. Perumusan Renstra Dinas Pendidikan dan Kebudayaan merupakan proses yang tidak terpisahkan dan dilakukan bersamaan dengan tahap perumusan rancangan awal RPJMD sebagai acuan penyusunan Renja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan yang merupakan perencanaan tahunan.

4.2.2 Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

a. Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas membantu bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan daerah dibidang Pendidikan dan Kebudayaan berdasarkan azas otonomi daerah. Kepala Dinas mempunyai fungsi sebagai berikut, (Perbub Rokan Hilir No.31,2021)

- 1) Merumuskan program kerja dan kegiatan dibidang pendidikan dan kebudayaan berdasarkan wewenang yang telah dilimpahkan sebagai target kinerja.
- 2) Mengkoordinasikan pelaksanaan program kerja dinas kepada sekretaris, bidang-bidang berdasarkan peraturan yang berlaku agar pelaksanaan kegiatan sesuai dengan tujuan renstra.
- 3) Membina menejerial dan teknis bagi bidang-bidang, pendidik dan tenaga kependidikan, unit pelaksana teknis dinas, pengawas sekolah serta satuan pendidikan dilingkungan dinas pendidikan dan Kebudayaan sesuai dengan ketentuan agar terwujudnya pendidikan yang kualitas.
- 4) Mengarahkan dan memberi petunjuk kepada masing-masing bidang, pengawas sekolah dan UPT tentang rencana kegiatan yang akan dilaksanakan sesuai dengan petunjuk teknis agar terlaksananya program kerja.
- 5) Penetapan visi misi dan program kerja dinas pendidikan sesuai dengan renstra Pendidikan dan Kebudayaan sebagai target kinerja.
- 6) Mengadakan kerjasama dengan instansi/unit kerja lain tentang pelaksanaan program kegiatan, pembinaan, bimtek, pengawasan, fasilitasi berdasarkan SOTK agar program kerja yang telah ditetapkan berjalan lancar.

- 7) Melaksanakan pembinaan pegawai dilingkuangan dinas pendidikan dan Kebudayaan sesuai dengan aturan yang berlaku agar terciptanya ASN Pendidikan dan Kebudayaan yang berkualitas.
- 8) Menilai prestasi bawahan sesuai dengan kemampuan dan kinerja sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier.
- 9) Melaksanakan koordinasi antar lembaga/intensi, badan usaha dan perangkat daerah terkait berdasarkan MOU agar tercapainya tujuan pendidikan dan kebudayaan.
- 10) Mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan berdasarkan tugas pokok dan fungsi agar sasaran program kerja dapat tercapai.
- 11) Melaporkan pelaksanaan tugas dibidang pendidikan dan kebudayaan sesuai dengan target kinerja sebagai bentuk pertanggung jawaban guna bahan pertimbangan, evaluasi dan rencana pengembangan pendidikan dan kebudayaan masa yang akan datang.
- 12) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh bupati sesuai tugas dan fungsinya .

b. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas pokok menyusun rencana kegiatan, melaksanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan administrasi umum kepegawaian, keuangan dan perlengkapan, perencanaan program, pendataan dan pelaporan.

c. Bidang Pembinaan PAUD dan Pendidikan Nonformal

Bidang Pembinaan PAUD dan Pendidikan nonformal, mempunyai tugas pokok menetapkan pedoman penyelenggaraan program pendidikan anak usia dini dan pendidikan luar sekolah atau Pendidikan nonformal.

d. Bidang Pembinaan Sekolah Dasar

Bidang Pembinaan Pendidikan Sekolah Dasar mempunyai tugas pokok mengembangkan upaya perbaikan, perluasan, pendalaman, penyesuaian pada Pendidikan Sekolah Dasar peningkatan mutu baik penyelenggaraan kegiatan pendidikan maupun peralatan penunjangnya serta mengkoordinasikan pelaksanaan kurikulum dengan pendidik dan pendayagunaan sarana dan prasarana yang ada.

e. Bidang Pembinaan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP)

Bidang Pembinaan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama mempunyai tugas pokok mengembangkan upaya perbaikan, perluasan, pendalaman, penyesuaian pada Pendidikan Sekolah Menengah Pertama peningkatan mutu baik

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

penyelenggaraan kegiatan pendidikan maupun peralatan penunjangnya serta mengkoordinasikan pelaksanaan kurikulum dengan pendidik dan pendayagunaan sarana dan prasarana yang ada.

f. Bidang Kebudayaan

Bidang Kebudayaan mempunyai tugas pokok mengembangkan upaya perbaikan, perluasan, pendalaman, penyesuaian pada kebudayaan melalui peningkatan mutu baik penyelenggaraan kegiatan kebudayaan dan kesenian daerah maupun pembinaan kesenian budaya daerah serta mengkoordinasikan pelaksanaan pengembangan, pengelolaan dan pembinaan kebudayaan daerah dan kesenian pada pendidikan.

Untuk melaksanakan tugas Bidang Kebudayaan, mempunyai tugas sebagai berikut :

- 1) Merencanakan operasional bidang Kebudayaan sesuai dengan rencana kerja dinas yang telah ditetapkan sebagai target kinerja.
- 2) Membagi tugas kepada seksi-seksi sesuai tugas pokok dan fungsi agar tugas Bidang Kebudayaan berjalan lancar.
- 3) Memberi petunjuk kepada bawahan tentang pelaksanaan tugas yang telah ditetapkan dinas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi agar kegiatan terlaksana dengan baik.
- 4) Merumuskan dan koordinasi pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan cagar budaya, pengelolaan museum kabupaten/kota, pembinaan sejarah, pelestarian tradisi, pembinaan komunitas dan lembaga adat, dan pembinaan kesenian berdasarkan visi misi pendidikan dan kebudayaan agar sesuai dengan target kinerja.
- 5) Melaksanakan pembinaan di bidang pengelolaan cagar budaya, pengelolaan museum kabupaten/kota, pembinaan sejarah, pelestarian tradisi, pembinaan komunitas dan lembaga adat, dan pembinaan kesenian berdasarkan berdasarkan wewenang yang dilimpahkan agar tujuan renstra dapat tercapai.
- 6) Membuat program kegiatan pengelolaan kebudayaan yang masyarakat pelakunya dalam daerah kabupaten/kota sesuai dengan misi pendidikan dan kebudayaan agar peran serta masyarakat dapat di wadahi.
- 7) Membuat program kerja pelestarian tradisi yang masyarakat penganutnya dalam daerah kabupaten/kota sesuai dengan tatanilai budaya setempat agar nilai nilai tradisi dapat dilestarikan.
- 8) Melaksanakan pembinaan komunitas dan lembaga adat yang masyarakat penganutnya dalam daerah kabupaten/kota sesuai aturan yang berlaku agar budaya yang dianut tetap lestari.

- 9) Melaksanakan pembinaan kesenian yang masyarakat pelakunya dalam daerah kabupaten/kota sesuai dengan budaya tempatan agar kesenian daerah tetap lestari.
- 10) Menetapkan cagar budaya dan pengelolaan cagar budaya peringkat kabupaten/kota sesuai dengan persaratan yang telah ditentukan agar cagar budaya yang ada dapat dilestarikan.
- 11) Melaksanakan pengelolaan museum kabupaten/kota berdasarkan peraturan yang berlaku agar peninggalan cagar budaya diketahui oleh segenap lapisan masyarakat.
- 12) Memfasilitasi di bidang pengelolaan cagar budaya, pengelolaan museum kabupaten/kota, pembinaan sejarah, pelestarian tradisi, pembinaan komunitas dan lembaga adat, dan pembinaan kesenian berdasarkan tupoksi dinas pendidikan dan kebudayaan agar menjadi media pembelajaran masyarakat.
- 13) Melaksanakan pemantauan dan evaluasi di bidang pengelolaan cagar budaya, pengelolaan museum kabupaten/kota, pembinaan sejarah, pelestarian tradisi, pembinaan komunitas dan lembaga adat, dan pembinaan kesenian sesuai dengan wewenang yang diberikan agar pelestariannya tetap bekesinambungan.
- 14) Menyusun rencana kegiatan dan anggaran sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya berdasarkan alokasi dana yang telah ditetapkan agar tercapainya target renstra pendidikan dan kebudayaan.
- 15) Melaksanakan pendataan dan pelaporan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sebagai bahan pertimbangan dan pelaporan kepada atasan.
- 16) Mengkoordinasikan bawahan agar terjalin kerja sama yang baik dan saling mendukung sesuai dengan tugas masing-masing agar terciptanya nuansa kerja yang baik.
- 17) Menilaian hasil kerja bawahan untuk bahan pengembangan karier sesuai dengan ketentuan agar meningkatnya kinerja bawahan.
- 18) Mengevaluasi program kerja yang telah ditetapkan berdasarkan pemantauan realisasi kegiatan sebagai pembanding prestasi kerja dari kegiatan sebelumnya untuk bahan laporan.
- 19) Membuat laporan dari hasil pelaksanaan tugas kegiatan Bidang Kebudayaan sesuai ketentuan sebagai bentuk pertanggung jawaban kepada atasan.
- 20) Melaksanakan tugas kedinasan yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

g. Bidang Pembinaan Ketenagaan

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



Bidang Pembinaan Ketenagaan mempunyai tugas pokok mengembangkan Melaksanakan penyusunan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pembinaan pendidik dan tenaga kependidikan pendidikan anak usia dini, sekolah dasar, sekolah menengah pertama, dan pendidikan nonformal serta urusan pelaksanaan penyelenggaraan pembantuan Pendidikan menengah atas dan budaya.

4.2.3 Visi dan Misi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir

- a. VISI
“Menuju Rokan Hilir yang Maju, Religius, dan Berbudaya Berbasis Infrastruktur dan Perekonomian yang Handal”(Perbub Rokan Hilir No 31,2021)
- b. MISI
 - (1) Meningkatnya Akses dan Pemerataan Layanan Pendidikan
 - (2) Meningkatnya Kualitas Pendidikan
 - (3) Meningkatnya Pelestarian dan Pengembangan Kebudayaan
 - (4) Meningkatnya Pelayanan dan Kinerja Kelembagaan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

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 VI PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan data yang telah diperoleh oleh penulis baik dari wawancara dokumentasi maupun observasi maka dapat disimpulkan mengenai Bagaimana komunikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir sebagai berikut:

Inovasi merupakan sebuah solusi baru bagi individu modern dalam memecahkan masalah yang ada. inovasi pelayanan publik melalui website portal.rohilkab.go.id merupakan suatu kebutuhan dan solusi pelayanan publik agar lebih efektif dan merata bagi seluruh masyarakat Kabupaten Rokan Hilir.

Penanggung jawab pengelolaan website tersebut adalah Dinas Komunikasi Informatika dan statistika Kabupaten Rokan Hilir yang berada di bawah naungan bidang Aplikasi Informatika tujuan dari dibentuknya sistem pemerintah berbasis elektronik melalui portal rohilkab.go.id agar terciptanya pelayanan publik yang lebih efektif merata tersebar luas dan mudah diakses bagi seluruh kalangan masyarakat di Kabupaten Rokan Hilir dan mempermudah akses serta menghemat biaya bagi pengguna pelayanan.

Proses inovasi pelayanan publik melalui website portal.rohilkab.go.id dilakukan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir berada di bawah naungan bagian pelayanan dan administrasi. Semua informasi serta layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat Kabupaten Rokan Hilir terutama guru serta pelajar yang menjadi target pengguna inovasi disediakan di dalam satu website yang mudah diakses.

Penggunaan saluran komunikasi sebagai penunjang keberhasilan proses difusi inovasi ini diantaranya media massa yaitu penggunaan banner, koran, saluran televisi, dan media sosial. Sementara media interpersonalnya adalah sosialisasi kepada staff kedinasan dan guru. Media hybrid seperti website juga digunakan.

Inovasi SPBE di Kabupaten Rokan Hilir diimplementasikan dari tahun 2019 dan kemudian disebarkan ke masyarakat luas untuk di adopsi. Meski awalnya baru beroperasi sebagai media informasi sekarang sudah digunakan sebagai media pelayanan publik dan akan terus berkembang seiring berjalannya waktu.

Yang menjadi hambatan dalam proses komunikasi inovasi pelayanan pabrik melalui website portable.com.go.id adalah inovasi ini termasuk belum sempurna karena kekurangan sumber daya yang mumpuni di bidang IT serta sumber dana finansial yang bisa digunakan agar website ini bisa lebih sempurna dan mudah digunakan sampai sekarang pun masyarakat belum secara luas mengetahui website ini maka dari itu Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir masih gencar dalam

memperkenalkan website ini kepada seluruh masyarakat dengan lebih terstruktur dan terorganisir

6.2 SARAN

Hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijabarkan oleh Penelitian terhadap Bagaimana komunikasi inovasi pelayanan publik melalui sistem pemerintah berbasis elektronik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir Maka selanjutnya peneliti ingin menyampaikan saran yang diharapkan mampu menjadi bahan masukan dan pertimbangan kedepannya diantaranya sebagai berikut:

1. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat terutama penyebaran informasi dan layanan publik dan memanfaatkan saluran komunikasi dengan baik agar penyebarannya bisa lebih luas.
2. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir diharapkan bisa merancang program-program baru dan lebih transparan pada masyarakat.

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

DAFTAR PUSTAKA

- Ahtu Duriat DKK, *“Pelayanan Publik Berbasis Inovasi (E-Government) dalam Menghadapi revolusi society 5.0 Di Kota Bandung”*, 2022
- Amri, *“Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Menunjang Terwujudnya Makassar Sebagai Smart City”*, 2016
- Asriani Basri dan Alwi, *“Inovasi Pengelolaan Keuangan Daerah (Studi Kasus Saluran Komunikasi E-Budgeting Di Provinsi Sulawesi Selatan)”*, 2018
- Bambang and yan, *“Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya”* Jurnal Baruna Horizon Vol 3 No 2, 2020. Hal 2
- Mulyana Deddy, *“Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar”* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013).
Disdik.rohilkab.go.id
- Gea MR Murni, Rahawarin M.A, dan Ivonny Y, *“Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital di Dinas Komunikasi dan Informatika Maluku”*, 2023
- Hariyanto Eko DKK, *“Membangun E-Government”* Vol 90 No 2, 2017
- Hariyanto Eko DKK, *“Membangun E-Government”* Vol 90 No 2, 2017, Hal 2-3
<https://disdikbud.rejanglebongkab.go.id/>
<https://spbe.ekon.go.id/apa-itu-spbe>
<https://www.kemdikbud.go.id>
- Instruksi Presiden No. 6 tahun 2001 Tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika
- Ismira Wijayanti Sutopo, *“Analisis Implementasi Kebijakan Dalam Layanan Pendidikan Berbasis E-Government Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Provinsi JawaTengah”*, 2022
- Joko Tri Nugraha, *“e-Government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman)”*, Volume 2, nomor 1, April 2018: 32-42
- Legi, H.V, DK. *Model Implementasi e-Government di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Manado. Jurnal Studi Guru dan Pembelajaran.* 3, 2 (Aug.2020), 212-228.
- Leuwiss Cess, *“Communication for Rural Innovation: Rethinking Agricultural Extension”*, Third Edition.
- Lexy J Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2018).
- Mochamad R.S Nurhakim, *“Implementasi E-Government dalam Mewujudkan Transparansi dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern”*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

- Morissan et al., *Teori Komunikasi Massa: Media, Budaya, Dan Masyarakat* (Bogor:Ghalia Indonesia, 2013)
- Penelitian Dewan Teknologi, Infomasi dan Komunkasi dengan judul “*PengembanganDigital Government*” 2018, Hal 20
- Prof.Dr. Suryana, M.Si, “Metodologi Penelitian Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif”, 2010
- Rahutomo, “*Strategi Humas Dalam Mempublikasikan Informasi Pelayana Publik Pada Pt Pln (Persero) Rayon Di Samarinda Ilir.*” Journal Ilmu Komunikasi, Vol 1, No 2, 2013, 330
- Rany Saftri, Asmawi dan Ernita Arif, “*Difusi Inovasi Program Pemerintah: Studi Komunikasi Pembangunan Pada Kelompok Wanita Tani Anugrah Kabupaten Padang Pariaman*”, 2019
- Rogers, *Diffusion Of Innovations*, fifth Edition
- Saprianto,” *Analisis Penerapan Layanan Penggaaan Secara Elektronk (LPSE) Dalam Pengadaan Barang dan Jasa di Kantor Sekretariat Daerah Rokan Hilir,*”, 2018
- Saskia Kamaliyyah, Risa Khairiya,” *Penerapan E-Government pada Organisasi Pemerintah Rokan Hilir dalam Memberikan pelayanan publik yang Efetif dan Efisien terhadap Khalayak Ramai*”, 2023
- Sri Lestari, “*Penerapan Adopsi Inovasi Website “SIPRO” di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir*”, 2022
- Sugiyono. *Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2010
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2019).
- Sumardjo, *Komunikasi Inovasi*, 3rd ed. (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka,2019)
- Susy Ella dan Indra Risni Utami, “*Sistem Informasi Penilaian (Sip) Bdg Juara: Sebuah Inovasi Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik*”, 2017
- Yuliatina Pratiwi, “*Implementasi E-Service pada Organisasi Publik di Bidang Pelayanan Pendidikan*”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DRAFT WAWANCARA

a. Inovasi

1. Siapa yang pertama kali melakukan gagasan layanan publik berbasis elektronik di Kabupaten Rokan Hilir?
2. Apa urgensi atau motivasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dalam melakukan Pelayanan Publik berbasis elektronik ?
3. Apa saja keunggulan dari layanan publik berbasis elektronik?
4. Apa saja dampak yang diharapkan dari dilakukannya layanan publik berbasis elektronik ini??
5. Apa hambatan yang dijumpai saat menjalankan pelayanan publik berbasis elektronik ini?
6. Apakah Anda mengetahui sistem pemerintah berbasis elektronik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir?
7. Darimana Anda pertama kali mendapatkan informasi mengenai layanan publik berbasis elektronik?
8. Apakah pesan yang Anda dapatkan ketika menggunakan layanan public berbasis elektronik?

b. Saluran Komunikasi

1. Apa tujuan jangka pendek maupun jangka panjang dari Pelayanan publik berbasis elektronik ini?
2. Media atau saluran komunikasi apa yang digunakan oleh Pemerintah dalam mengenalkan pelayanan publik berbasis elektronik kepada masyarakat? Jika menggunakan media massa dan media internet, ada berapa media yang digunakan?
3. Media apakah yang dianggap paling efektif dalam mengenalkan pelayanan publik berbasis elektronik kepada masyarakat?
4. Apakah ada kegiatan sosialisasi langsung yang dilakukan oleh Pemerintah dalam mengenalkan pelayanan publik berbasis elektronik kepada masyarakat Kabupaten Rokan Hilir ?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

5. Apakah ada kendala atau hambatan komunikasi yang ditemukan dalam kegiatan mengenalkan pelayanan publik berbasis elektronik kepada masyarakat?
6. Melalui media apa Anda mengetahui tentang adanya Pelayanan Publik berbasis elektronik?
7. Melalui media apa Anda pertama kali mengetahui bahwa Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir menggunakan portal.rohilkab.go.id sebagai pemberi akses Pelayanan Publik berbasis elektronik ?
8. Apakah setelah mendapatkan informasi melalui salah satu media, selanjutnya Anda terlebih dahulu memutuskan untuk mencari lebih lanjut mengenai pelayanan publik berbasis elektronik tersebut?

c. Jangka Waktu

1. Sejak kapan dimulainya kegiatan pengenalan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik?
2. Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pengenalan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik hingga dipakai secara efektif oleh Masyarakat ?
3. Bagaimanakah menurut pandangan bapak terhadap proses pengenalan tersebut?
4. Apakah Pelayanan publik berbasis elektronik melalui portal.rohilkab.go.id punya jam operasional? Jika punya sebutkan dari kapan hingga kapan.
5. Kapankah pertama kali Anda mengetahui Layanan Publik Berbasis Elektronik?
6. Apakah yang membuat Anda beralih ke Layanan Publik Berbasis Elektronik?
7. Kapankah pertama kali Anda menggunakan layanan public berbasis elektronik? Dan layanan apa yang pertama kali anda akses?
8. Seberapa sering Anda mengakses portal.rohilkab.go.id
9. Apakah manfaat dan kegunaan yang paling bapak rasakan ketika beralih ke pelayanan public berbasis elektronik?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

d. Sistem Sosial

1. Siapa saja yang terlibat dalam pelaksanaan sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kabupaten Rokan Hilir?
2. Siapakah sasaran utama penerima manfaat dari inovasi layanan public berbasis elektronik ini?
3. Siapa saja yang dapat berperan sebagai penyedia layanan dan penerima layanan Pemerintah secara langsung maupun tidak langsung didalam pelaksanaan pelayanan public berbasis elektronik ini?
4. Apakah Pemerintah perlu bantuan media dalam mengenalkan lebih luas tentang pelayanan public berbasis elektronik ini ?
5. Bagaimana respon masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis elektronik ini?
6. Apa profesi atau pekerjaan Anda pada saat ini?
7. Sudah berapa lama Anda menjalani pekerjaan pada saat ini?
8. Apakah pada pekerjaan saat ini memiliki keterkaitan dengan pelayanan publik berbasis elektronik?
9. Apakah Anda termasuk pada Masyarakat yang secara aktif menerima manfaat dari pelayanan publik berbasis elektronik?

DOKUMENTASI

- 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 mengumpulkan 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: lain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

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 : Gustiadi Agusta Mutia
Judul : **KOMUNIKASI INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI
SISTEM PEMERINTAH BERBASIS ELEKTRONIK DI DINAS
PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN ROKAN
HILIR**

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 03 Januari 2023

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, 03 Januari 2023

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,



HAYATULLAH KURNIADI, M.A
NIP.

Penguji II,



TIKA MUTIA, M.LKOM
NIP.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

University of Sultan Syarif Kasim 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 mengumpukan 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 : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISSET/63847
T E N T A N G



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISSET/PRA RISSET
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-1124/Un.04/F.IV/PP.00.9/02/2024 Tanggal 23 Februari 2024**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- | | | |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama | : | GUSTIADI AGUSTA MUTIA |
| 2. NIM / KTP | : | 11743200263 |
| 3. Program Studi | : | ILMU KOMUNIKASI |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | KOMUNIKASI INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM PEMERINTAH BERBASIS ELEKTRONIK DI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN ROKAN HILIR |
| 7. Lokasi Penelitian | : | 1. DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN ROKAN HILIR
2. DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN KABUPATEN ROKAN HILIR
3. SMA NEGERI 1 BANGKO
4. SD NEGERI 007 BAGAN JAWA |

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 : 19 Maret 2024



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU**

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Riau di Pekanbaru
3. Bupati Rokan Hilir
Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Bagansiapiapi
4. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
5. Yang Bersangkutan



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Gustiadi Agusta Mutia, lahir pada tanggal 4 Agustus 1999 di Bagansiapiapi, Kabupaten Rokan Hilir, Provinsi Riau. Penulis adalah anak ketiga dari lima bersaudara dari pasangan bapak Suhardi dan ibu Gustinawati. Penulis pertama kali menempuh pendidikan di taman kanak-kanak Aisyiyah Bustanul Athfal, kemudian melanjutkan pendidikan ke SD negeri 007 bagan Jawa, SMP swasta bagan Jawa dan SMA Negeri 1 Bangko yang kemudian lulus pada tahun 2017. Penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tahun 2017. Mengambil Program Studi Ilmu Komunikasi dengan public relation sebagai konsentrasi. Penulis mengikuti beberapa organisasi dari SMA hingga kuliah seperti Rohis, Pramuka, dan Himpunan Mahasiswa Ilmu Komunikasi. Berkat Ridho dari ALLAH SWT serta doa dari orang tua penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir dan di munaqasyah dalam sidang panitia ujian sarjana (S1) Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tanggal 4 Juli 2024 yang kemudian penulis dinyatakan lulus dengan judul skripsi "**Komunikasi Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik Di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Rokan Hilir**" serta resmi menyandang gelar sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) dengan predikat memuaskan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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