

IMPLEMENTASI SISTEM e-GOVERNMENT  
PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI RIAU

Oleh :

ARMIN ANTONI SILABAN  
NPM : 177321023

TESIS

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
Untuk memenuhi salah satu syarat  
Guna memperoleh gelar Magister Ilmu Pemerintahan  
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN



PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU  
2019

Dokumen ini adalah Arsip Milik :  
Perpustakaan Universitas Islam Riau

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Amin Antoni Silaban  
NPM : 177321023  
Program Studi : Magister Ilmu Pemerintahan  
Kekhususan : -  
Judul Tesis : Implementasi Sistem e-Government pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau

Telah di perahankan dihadapan Sidang Penguji Tesis Program Pascasarjana, Program Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau.

Hari : Jumat  
Tanggal : 06 Desember 2019  
Pukul : 09.30-10.30 WIB

Dan dinyatakan LULUS  
PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua



Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.II., M.Hum

Sekretaris



Dr. H. Rahyunir Rauf, M. Si

Anggota I



Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP, M.A

Anggota II



Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si

Mengetahui  
Direktur Program Pascasarjana  
Universitas Islam Riau



Dr. Ir. Saipul Bahri, M. Ec

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Dengan ini menyatakan bahwa Tesis yang berjudul :

IMPLEMENTASI SISTEM e-GOVERNMENT  
PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI RIAU

Oleh :

Nama : Armin Antoni Silaban  
NPM : 17921023  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk disidangkan.  
Telah diperiksa dan disetujui  
Oleh Dosen Pembimbing untuk di Ujikan.

Pembimbing I



Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum

Tanggal 16.10.2019

Pembimbing II



Drs. H. Zaini Ali, M. Si

Tanggal 2-11-2017

Mengetahui

Ketua Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan  
Universitas Islam Riau



Dr. H. Rahyunir Rauf, M. Si



# UNIVERSITAS ISLAM RIAU PROGRAM PASCASARJANA

Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Pekanbaru 28281 Riau  
Telp. (+62) (761) 674717 - 7047726 Fax. (+62) (761) 674717

**SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
NOMOR : 086/UR/KPTS/PS-IP/2018  
TENTANG PENUNJUKAN PEMBIMBING PENULISAN TESIS MAHASISWA  
PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU PEMERINTAHAN**

DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Menimbang

1. Bahwa penulisan tesis merupakan tugas akhir dari salah satu syarat mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Magister (S2) Ilmu Pemerintahan PPS - UIR.
2. Bahwa dalam upaya meningkatkan mutu penulisan dan penyelesaian tesis, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
3. Bahwa nama - nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.

Mengingat

1. Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2003
2. Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 1999
3. Keputusan Presiden Republik Indonesia
  - a. Nomor : 85/M/1999
  - b. Nomor : 102/M/2001
  - c. Nomor : 228/M/2001
4. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI
  - a. Nomor : 232/U/2000
  - b. Nomor : 234/U/2000
  - c. Nomor : 176/O/2001
5. Surat Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Depdiknas RI
  - a. Nomor : 2283/D/T/2003 Jo. Nomor : 5022/D/T/2010
  - b. Nomor : 581/D/T/2004 Jo. Nomor : 5021/D/T/2010
  - c. Nomor : 156/D/T/2007
  - d. Nomor : 2/Dit/Kep/199\*
  - e. Nomor : 490/D/T/2007 Jo. Nomor : 5150/D/T/2011
  - f. Nomor : 4009/D/T/2007 Jo. Nomor : 5019/D/T/2010
  - g. Nomor : 4009/D/T/2007 Jo. Nomor : 7322/D/T/K-X 2012
6. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
7. SK. Dewan Pimpinan YLPI Daerah Riau
  - a. Nomor : 007/Kep.D/YLPI-III/1993
  - b. Nomor : 135/Kep.A/YLPI-VII/2005
8. SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 129/UR/KPTS/2008

Mencatatkan

1. Menunjuk
 

a. Nama	Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum.	sebagai Pembimbing I
b. Nama	Drs. H. Zaini Ali, M.Si.	sebagai Pembimbing II

**Untuk Penulisan Tesis Mahasiswa**

Nama : **ARMIN ANTONI SILABAN**  
 N P M : **17 732 1023**  
 Program Studi : **Ilmu Pemerintahan**  
 Judul Tesis : **"IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM E-GOVERNMENT PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI RIAU".**

2. Tugas - tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Magister (S2) Ilmu Pemerintahan dalam penulisan tesis.
  3. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal dan ketentuan penulisan tesis sesuai dengan Buku Pedoman Program Magister (S2) Ilmu Pemerintahan.
  4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
  5. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
- KUTIPAN** : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan diindahkan.

DITETAPKAN DI PEKANBARU  
 PADA TANGGAL 06 Agustus 2018  
 Direktur  
  
 Dr. Ir. Saiful Bahri, M.Ed.  
 NPK. 92 11 02 199

Dokumen ini adalah Arsip Milik :  
 Perpustakaan Universitas Islam Riau

Tambahan : Disampaikan kepada  
 1. Yth. Wakil Kepala Wilayah Ragi Padang  
 2. Yth. Wakil Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru  
 3. Yth. Ketua Program Studi Magister (S2) Ilmu Pemerintahan PPS UIR di Pekanbaru  
 4. Yth. Staf Kepala Biro Keuangan UIR di Pekanbaru  
 5. Berlingga: PPS\_RAMPANGAN\_002\_Zacky



PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
**PERPUSTAKAAN**

Jalan KH. Nasution No. 113 Gedung B Pascasarjana Universitas Islam Riau  
Marpoan, Pekanbaru, Riau

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT**

Nomor: 256/A-UIR/5-PSTK/PPs/2019

Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Islam Riau menerangkan:

Nama : Armin Antoni Sifaban

NPM : 177321023

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Telah melalui proses pemeriksaan kemiripan karya ilmiah (tesis) menggunakan aplikasi *Turnitin* pada tanggal 14 November 2019 dan dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal tingkat kemiripan tidak melebihi 30 % (tiga puluh persen)

Surat keterangan ini digunakan untuk syarat ujian tesis dan pengurusan surat keterangan bebas pustaka.

Mengetahui

Ketua Prodi. Magister  
Ilmu Pemerintahan

Dr. H. Rahvunir Rauf, M.Si

Pekanbaru, 16 November 2019

Staff Perpustakaan



Sumardiono, S.IP

Perpustakaan Universitas Islam Riau  
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Lampiran:

- *Turnitin Originality Report*



## TUNJUK AJAR

*Dengan CINTA, Jalani hidup dengan segala liku likunya.*

*Dengan KECERDASAN, Baktikan hidup untuk negeri tercinta.*

*(Prof. Dr. B). Habibie, 1936-2019)*

### MOTTO

Hidup ini adalah anugerah sang Pencipta; Belajar Hidup adalah keniscayaan untuk dipahami dalam dimensi keberagaman. Oleh karenanya hidup harus Disyukuri, Dimaknai, dan Dinikmati. Dengan terus belajar, kita jadikan diri menjadi hidup yang bernilai "kebaikan". Lewat perbedaan yang dianugerahi Tuhan, maka kita sesungguhnya harus Berbagi kebaikan dan menebar kedamaian.

Burju MarTuhan  
Burju Mangula Ulaon  
Burju Marsaor  
Salan Damai SAHABAT AAS

(Penulis: Armin Antoni Silaban)

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Armin Antoni Silaban  
NPM : 177321023  
Program Studi : Magister Ilmu Pemerintahan  
Alamat : Jl. Karya IV Perumahan Ultra lestari Blok M No 11  
Tanah Merah, Siak Hulu, Kab. Kampar  
Judul Tesis : Implementasi Sistem E-Government Pada Kantor  
Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya dalam bentuk tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Islam Riau maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali berupa kutipan dengan menyebutkan nama pengarang secara jelas dan dicantumkan didalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dalam dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dari apa yang saya nyatakan diatas (point 1-3), maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan nilai ujian tesis dan/atau pencabutan gelar akademik magister dan sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.

Pekanbaru, Desember 2019



Delaku Pernyataan

Armin Antoni Silaban

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. NAMA LENGKAP : ARMIN ANTONI SILABAN
2. TEMPAT TANGGAL LAHIR : TUALANG SITIOTIO NAULI, 09 DESEMBER 1982
3. JENIS KELAMIN : LAKI-LAKI
4. AGAMA : KRISTEN
5. NAMA ORANG TUA  
AYAH : S.HASHIOLAN SILABAN (Alm.)  
IBU : MINTAHATI SBYAGA
6. ALAMAT : JLN. KARYA IV PERUM CITRA LESTARI BLOK M  
NO 11 TANAH MERAH SIAG HULU - KAMPAR
7. TELEPON/HP : 081265638333
8. EMAIL : arminsilaban@yahoo.com
9. RIWAYAT PENDIDIKAN :  
SD N PANGARIBUAN- DAIRI : 1995  
SMP N 1 SIEMPAI NEMPU HULL : 1998  
SMA NEGERI 1 SIDIKALANG : 2001  
S-I THEOLOGIA STAKPN TARUTUNG : 2007
10. RIWAYAT PEKERJAAN :  
TAHUN 2008-2015 : Pegawai Kantor Kementerian Agama Kab. Humbahas SUMUT  
TAHUN 2015- Sekarang : Pegawai Kantor Wilayah Kementerian Agama Prov. Riau

PEKANBARU, DESEMBER 2019

  
ARMIN ANTONI SILABAN

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis sampaikan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun serta menyelesaikan tesis ini sesuai dengan tugas yang diberikan oleh Program Studi Ilmu Pemerintahan Strata Dua Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Orangtua penulis ibunda tercinta Ny Silaban Untauli br Sinaga, Bapak St.RM. Simamora dan Ibu Derlina br Silaban serta seluruh keluarga yang memberi dukungan baik materil, moril maupun spiritual dalam menyelesaikan tesis ini yang selama ini selalu memberikan doa dan dukungannya.
2. Bapak Prof.Dr. H. Syafrinaldi SH., M.C.L selaku Rektor Universitas Riau.
3. Bapak Dr. Ir. Saipul Bahri, M.Ec, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.
4. Bapak Dr. Rahyunir Rauf, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Magister Strata Dua Universitas Islam Riau.
5. Bapak Dr. H. Syafrhendry, M.Si selaku Wakil Rektor I, Bapak Ir. H. Asrol, M.Ec selaku Wakil Rektor II, Bapak Ir. H. Rosyadi, M.Si selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Riau.
6. Ibu Dr. Mursyidah, M.Sc selaku Wakil Direktur I, Bapak Dr. Syahrul Ahkmal Latif, M.Si selaku Wakil Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.
7. Bapak Prof. Dr. Yusri Munaf, S.H, M.Hum selaku Pembimbing I yang telah banyak membantu dan meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan penulisan tesis ini.

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

8. Bapak Drs. Zaini Ali, M.Si selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan yang sangat berarti dalam menyelesaikan penulisan tesis ini.
9. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau, Bapak Dr. H. Mahyudin, MA selaku Key Informan dalam penelitian ini yang telah memberi arahan, informasi dan dukungan dalam penyelesaian tesis ini
10. Bapak Kepala Bidang, Bapak Ibu Pembimas, Kepala Subbagian beserta Pegawai Kanwil Kemenag Provinsi Riau khususnya Teman Sejawat di Bimas Kristen yang telah memberi bantuan dan dukungan berupa data dan informasi kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
11. Kepala Tata Usaha dan seluruh Karyawan Sekretariat Program Studi Manajemen Strata Dua Fakultas Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau yang telah banyak membantu dalam proses administrasi selama penulis menjalani masa perkuliahan sampai dengan selesai.
12. Terkhusus Istri tercinta Belendina Sentiana Simamora, S.Th beserta anak kami Catherine Eunike Puji Ruth Silaban yang setia mendampingi penulis dalam menyelesaikan perkuliahan.
13. Rekan-rekan seperjuangan Angkatan XXII Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau, terimakasih banyak atas dukungannya selama ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa membalas seluruh kebaikan yang telah diberikan kepada penulis, akhir kata semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi pihak terkait dengan penelitian ini. Amin.

Pekanbaru, Desember 2019

Penulis



Armin Antoni Silaban

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. NAMA LENGKAP : ARMIN ANTONI SILABAN
2. TEMPAT TANGGAL LAHIR : TUALANG SITITOTIO NAULI, 09 DESEMBER 1982
3. JENIS KELAMIN : LAKI-LAKI
4. AGAMA : KRISTEN
5. NAMA ORANG TUA  
AYAH : St.HASIHOLAN SILABAN (Alm.)  
IBU : MINTAULI SINAGA
6. ALAMAT : JLN. KARYA IV PERUM CITRA LESTARI BLOK M  
NO 11 TANAH MERAH SIAK HULU - KAMPAR
7. TELEPON/HP : 081265638333
8. EMAIL : arminsilaban@yahoo.com
9. RIWAYAT PENDIDIKAN :  
SD N PANGARIBUAN- DAIRI : 1995  
SMP N 1 SIEMPAT NEMPU HULU : 1998  
SMA NEGERI 1 SIDIKALANG : 2001  
S-1 THEOLOGIA STAKPN TARUTUNG : 2007
10. RIWAYAT PEKERJAAN :  
TAHUN 2008-2015 : Pegawai Kantor Kementerian Agama Kab. Humbahas SUMUT  
TAHUN 2015- Sekarang : Pegawai Kantor Wilayah Kementerian Agama Prov. Riau

PEKANBARU, DESEMBER 2019

ARMIN ANTONI SILABAN

# IMPLEMENTASI SISTEM e-GOVERNMENT PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI RIAU

## ABSTRAK

**Armin Antoni Silaban**  
177321023

Implementasi sistem e-government merupakan penerapan sistem yang dilakukan dalam member akses pelayanan pemerintah dengan pemanfaatan elektronik. E-government member peluang baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah untuk mewujudkan good government. Melalui e-government, pelayanan pemerintah akan berlangsung secara transparan dan akuntabel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi sistem e-government pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau dan hambatan yang mempengaruhi pelaksanaannya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode kualitatif, yaitu berbentuk penelitian lapangan dengan cara survey deskriptif olahan wawancara secara Kualitatif. Selanjutnya kesimpulan dari penelitian ini dapat saya deskripsikan bahwa sistem e-Government pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau dalam pelayanannya sudah berjalan baik. Hampir disetiap layanan yang ada pada semua program ataupun bidang menggunakan system aplikasi elektronik baik berbasis website ataupun online maupun aplikasi manual. Tingkat keberhasilan implementasi system e-government “sedang” atau cukup terimplementasi karena masih banyak kendala atau hambatan yang mempengaruhi pelaksanaannya. Kementerian Agama merupakan pemeritah pusat atau instansi vertical penyelenggara pemerintahan yang mana bentuk penyelenggaraan pemerintahannya disebut sentralisasi

Kata Kunci : Implementasi, Sistem e-Government, Kementerian Agama

***IMPLEMENTATION OF e-GOVERNMENT SYSTEMS  
IN THE REGIONAL OFFICE OF THE MINISTRY OF RELIGION,  
RIAU PROVINCE***

***ABSTRACT***

**Armin Antoni Silaban  
177321023**

The implementation of e-government system is the application of a system that is carried out in providing access to government services by electronic use. E-government provides new opportunities to improve the quality of government in realizing good governance. Through e-government, government services will be transparent and accountable. This research aims to study the implementation of e-government systems in the Regional Office of the Ministry of Religion of Riau Province and who implement them. The method used in this study is a qualitative method, which is field research by means of a descriptive survey of processed interviews qualitatively. Furthermore, the conclusions from this research can be described by me about the e-Government system at the Regional Office of the Ministry of Religion in the Province of Riau in that the service has been going well. Almost every service that exists in all programs or use electronic application systems both web based and online as well as manual applications. The success rate of implementing an e-government system is "moderate" or quite implemented because there are still many difficulties or difficulties that affect its implementation. The Ministry of Religion represents the central government or institutions that manage the government, which is called centralization

*Keywords: Implementation, e-Government System, Ministry of Religion*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	19
1.3 Batasan Masalah .....	19
1.4 Rumusan Masalah .....	20
1.5 Tujuan & Kegunaan Penelitian .....	20
<b>BAB II :KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b>	
2.1Kajian Pustaka .....	22
2.1.1 Pemerintahan .....	22
2.1.2 Azas Penyeenggaraan Pemerintahan .....	26
2.1.3 Teori Fungsi Pemerintahan .....	30
2.1.4 Konsep e-Government .....	34
2.1.5 Teori Kebijakan Pemerintah .....	39
2.1.6 Implementasi Kebijakan Publik .....	41
2.1.7 Konsep Pelayanan Publik .....	46
2.1.8 Konsep Kinerja Dan Kepemimpinan Pemerintah ....	56
2.1.9 Konsep Reformasi Birokrasi .....	63
2.1.10 Konsep Manajemen .....	66
2.1.11 Konsep Good Governance .....	68
2.2 Kerangka Pemikiran .....	69
2.3 Hipotesis .....	70
2.4 Konsep Operasional .....	70
2.5 Operasional Variabel .....	71
<b>BAB III : OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Tipe Penelitian .....	72
3.2 Lokasi Penelitian .....	72

3.3 Informan Penelitian .....	73
3.4 Teknik Penarikan Informan.....	74
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	75
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	76
3.7 Teknik Analisis Data.....	77
3.8 Jadwal Penelitian.....	79
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN</b>	
4.1 Kondisi Geografis Provinsi Riau .....	80
4.2 Iklim dan Curah Hujan .....	81
4.3 Geomorfologi .....	81
4.4 Pemerintahan.....	81
4.5 Sosial Kependudukan.....	82
4.6 Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau .....	82
4.7 Susunan Organisasi .....	87
4.8 Tugas Pokok dan Fungsi .....	87
4.9 Struktur Organisasi.....	88
4.10 Pembahasan Penelitian tentang implementasi kebijakan sistem e-government pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau .....	96
1. Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	96
2. Tingkat Usia Responden.....	97
3. Hasil Penelitian .....	98
1. Komunikasi.....	98
2. Sumberdaya.....	106
3. Disposisi.....	110
4. Struktur Birokrasi.....	113
4.12 Hambatan Sistem E-Government Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau .....	118
<b>BAB V : PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan.....	120
5.2 Saran.....	121
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN</b> .....	122

## DAFTAR TABEL

Tabel	halaman
3. 1 Jumlah Populasi dan Responden.....	75
3.2 Jadwal Peneitian.....	80
IV. 1 Tingkat Pendidikan Pegawai Kementerian Agama Provinsi Riau.....	98



Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
Perpustakaan Universitas Islam Riau

## DAFTAR GAMBAR

Tabel	halaman
2.1 Kerangka pemikiran.....	69



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Adanya reformasi dalam pemerintahan dan politik yang berlangsung dinamis telah membawa dampak perubahan yang begitu besar pada perkembangan demokrasi di Indonesia. Pelaksanaan reformasi tersebut dalam rangka mencapai tujuan bernegara. Tujuan dari Negara Kesatuan Negara Republik Indonesia terdapat dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alenia ke 4 (empat) yaitu “ kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu pemerintahan Negara indonesia yang melindungi segenap bangsa indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, dari rumusan tersebut tersirat adanya tujuan nasional atau Negara yang ingin dicapai sekaligus merupakan Tugas yang harus dilaksanakan oleh Negara, yaitu : (1) Melindungi segenap bangsa indonesia dan seluruh tumpah darah indonesia; (2) Memajukan kesejahteraan umum; (3) Mencerdaskan kehidupan bangsa; (4) Dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Dalam mencapai tujuan negara tersebut, maka diselenggarakan urusan pemerintahan. Berdasarkan Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 bahwa Pemerintahan terdiri dari Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Pemegang kekuasaan tertinggi pemerintahan adalah Presiden. Dalam menyelenggarakan

Urusan Pemerintahan, Presiden dibantu oleh menteri yang menyelenggarakan Urusan Pemerintahan tertentu. Sedangkan dalam Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan di Daerah dilaksanakan berdasarkan asas Desentralisasi, Dekonsentrasi, dan Tugas Pembantuan. Urusan Pemerintahan terdiri atas urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum.

Urusan pemerintahan absolut meliputi:

- a. Politik luar negeri;
- b. Pertahanan;
- c. Keamanan;
- d. Yustisi;
- e. Moneter dan fiskal nasional;
- f. Agama.

Kementerian Agama merupakan Instansi Vertikal sebagai pemerintah pusat yang melaksanakan urusan pemerintahan absolut. Dalam menyelenggarakan pelayanan pemerintahan sampai ke daerah, Kementerian Agama dibagi dalam struktur; di Provinsi adalah Kantor Wilayah Provinsi, di Kabupaten adalah Kantor Kementerian Agama Kabupaten, di Kecamatan adalah Kantor Urusan Agama (KUA). Menyelenggarakan tugas dan fungsi Kementerian Agama berdasarkan susunan organisasi, dan tata kerjanya ditetapkan oleh Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang aparatur Negara.

Sebagai instansi penyelenggara pemerintahan yang merupakan bagian dari pemerintah pusat, Kementerian Agama berupaya melaksanakan dan mewujudkan reformasi birokrasi dengan baik. Hal ini tidak terlepas dari Tugas dan Fungsi Kementerian Agama. Berdasarkan Peraturan Menteri Agama RI No. 13 Tahun 2012 Tentang Struktur Organisasi Kementerian Agama Provinsi Riau (Tipologi

A.1) bahwa Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau adalah sebagai berikut:

### **Tugas**

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kementerian Agama dalam Wilayah Provinsi berdasarkan kebijakan Menteri Agama dan Peraturan dan Perundang- Undangan.

### **Fungsi**

Merumuskan dan menetapkan visi, misi dan kebijakan teknis dibidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di Provinsi Riau;

1. Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang Haji dan Umrah;
2. Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendidikan madrasah, pendidikan agama dan keagamaan;
3. Pembinaan kerukunan umat beragama;
4. Perumusan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi;
5. Pengkoordinasian perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi program; dan
6. Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas kementerian di Provinsi Riau.

Kementerian Agama Memiliki Visi dan Misi dalam menjalankan pemerintahan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau Sebagai Berikut:

### Visi

“Terwujudnya masyarakat Provinsi Riau yang Taat Beragama, Handal, Rukun, Cerdas dan Mandiri”.

### Misi

1. Mewujudkan Masyarakat yang Taat Menjalankan Ajaran Agamanya,
2. Meningkatkan Tatanan Masyarakat yang Rukun dan Toleran,
3. Meningkatkan Mutu dan Memperluas Akses Pendidikan Madrasah, Pendidikan, Agama, dan Pendidikan Keagamaan yang Handal dan Koperatif,
4. Meningkatkan Mutu Pelayanan kepada Masyarakat,
5. Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Transparan dan Akuntabel.

Visi dan Misi tersebut dilengkapi dengan Tema Kerja, Motto Kerja, Sifat Kerja dan Budaya Kerja yaitu:

1. **Tema Kerja** : Ciptakan Image yang sempurna
2. **Motto Kerja** : Ramah, Amanah dan Tegas
3. **Sifat Kerja** : Sungguh-Sungguh, Teliti dan Kreatif
4. **Budaya Kerja** : Integritas, Inovatif, Profesionalitas, Tanggung Jawab dan Teladan

**Tujuan:**

Tujuan yang hendak dicapai oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau berdasarkan visi dan misi yang telah ditetapkan adalah terwujudnya masyarakat Provinsi Riau yang taat menjalankan ajaran agama, memiliki sikap toleransi antar dan inter umat beragama, cerdas dan mandiri, berbudaya dan maju serta sejahtera yang tercermin dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Selanjutnya upaya percepatan mewujudkan good corporate governance atau tata kelola pemerintahan yang baik dewasa ini dapat dilakukan dengan menerapkan E-Government. Karena itu, penerapan sistem elektronik dalam urusan pemerintahan kini sudah menjadi kebutuhan. Aplikasi e-government yang berbasis elektronik ini akan memudahkan dan mempercepat proses layanan karena termonitor dengan baik. E-SPIP (Sistem Pengendalian Internal Pemerintah) misalnya, aplikasi ini dapat berfungsi sebagai kontrol kinerja masing-masing ASN.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia, Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 582 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Agama Nomor 447 Tahun 2015 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi Kementerian Agama Tahun 2015-2019. Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Tahun 2015-2019 telah dimulai dari pelaksanaan Reformasi Birokrasi Internal. Kementerian Agama telah melakukan berbagai upaya untuk kemajuan pelaksanaan reformasi birokrasi di lingkungannya. Upaya tersebut telah

menghasilkan berbagai kemajuan perbaikan tata kelola pemerintahan yang signifikan. Secara umum, dampak dari pelaksanaan Reformasi Birokrasi Internal (RBI) yang telah dilakukan antara lain:

1. Pengorganisasian pelaksanaan Reformasi Birokrasi pada Kementerian Agama dengan melakukan perencanaan Reformasi Birokrasi dan melakukan penunjukan tim yang bertanggungjawab atas Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;
2. Menetapkan aturan terkait tata cara penyusunan peraturan perundang-undangan di internal kementerian Agama, sistem ini untuk meminimalisir peraturan yang kontraproduktif dan disharmonis;
3. Menetapkan Standar Operasional (SOP) yang berlaku sampai pada level terkecil (KUA, Madrasah), melakukan pengembangan *e-government* sebagai percepatan pelaksanaan budaya kerja menuju *Good Governance*;
4. Melakukan usaha perbaikan manajemen sumber daya manusia melalui penerimaan pegawai baru dengan system *Computer Assisted Test*(CAT), telah menerapkan promosi terbuka dan membangun system kepegawaian;
5. Mengimplementasikan system akuntabilitas kinerja namun baru sampai level eselon II, hal ini perlu ditingkatkan sampai dengan level eselon II, hal ini perlu ditingkatkan sampai dengan level eselon IV bahkan individu.
6. Melakukan usaha pencegahan korupsi dengan menetapkan kebijakan penanganan gratifikasi, implementasi system internal pemerintah, penanganan pengaduan masyarakat, kebijakan *Whistle BlowingSystem*, dan

penetapan unit kerja layanan sebagai Zona Integritas menuju wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM); dan

7. Melakukan pengembangan sistem sebagai usaha peningkatan kualitas layanan yaitu pendaftaran haji dengan System Komputerisasi Haji terpadu (SISKOHAT) dan pengembangan pendaftaran nikah menggunakan system informasi manajemen Nikah (SIMKAH) yang memungkinkan seluruh database akte nikah terintegritas secara nasional.

Dari penjelasan tentang Reformasi Birokrasi yang di laksanakan oleh Kementerian Agama pada poin ke 3 yang berbunyi menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku sampai pada level terkecil (KUA, madrasah), melakukan pembangunan *e-governement* sebagai percepatan pelaksanaan budaya kerja menuju *good governance*. Peaksanaan e-government sebagaimana diharakan dalam Reformasi Birokrasi tersebut adalah untuk memberi pelayanan yang baik, cepat dan transparan kepada masyarakat. Pelayanan dalam sistem e-Government pada Kantor Wilayah Kemeterian Agama ada yang terintegrasi denga Keenterian Agama pusat dalam bentuk Aplikasi berbasis web seperti layanan Haji, pelayanan Nikah, layanan pengadaan dan bantuan, layanan informasi data, serta pelayanan informasi keagamaan lainnya. Disamping layanan berbasis website tersebut, banyak layanan publik yang dilaksanakan oleh Kanwil Kementerian Agama Provinsi Riau. Memperhatikan pelayanan yang ada dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau, ada banyak layanan yang dilakukan antara lain;

1. Ijin Belajar dan tugas belajar Strata 1 bagi PNS Kemenag
2. Rekomendasi Belajar S2 & S3 bagi PNS Kemenag

3. Rekomendasi Izin Belajar ke Luar Negeri
4. Legalisir Dokumen Piagam
5. Legalisir Dokumen Kepegawaian
6. Rekomendasi Izin Belajar bagi WNA
7. Ijin Pendirian dan Operasional RA/Madrasah
8. Surat Keterangan Pengganti Ijazah Madrasah
9. Rekomendasi Pindah Sekolah
10. Legalisir Dokumen Ijazah Madrasah
11. Legalisir Dokumen Ijazah Madrasah
12. Rekomendasi Paspor Pendidikan dan Keagamaan
13. Izin Penelitian Pada Madrasah
14. Izin Penelitian Pada Kanwil
15. Ijin Pengajuan Magang/PKL
16. Permohonan Audiensi dengan Kakanwil
17. Pelayanan Tata Persuratan
18. Permohonan Legalisasi Lembaga Amil Zakat
19. Konsultasi Wakaf
20. Permohonan Informasi Keagamaan
21. Rekomendasi RPTKA (Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing) dan IMTA
22. Rekomendasi KITAS (Keterangan Izin Terbatas)
23. Rekomendasi Perpanjangan KITAS (Keterangan Izin Terbatas)
24. Konsultasi Kasus Hukum ASN
25. Konsultasi MoU
26. Rekomendasi Pendirian Izin Baru sebagai Penyelenggara Ibadah Umrah
27. Rekomendasi Perpanjangan PPIU
28. Rekomendasi Surat Keterangan Untuk Pendirian Izin Baru Sebagai Penyelenggara Ibadah Haji Khusus
29. Izin Pendirian Kantor Cabang Penyelenggara Ibadah Haji Khusus dan/atau penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah
30. Konsultasi Haji dan Umrah
31. Surat Keterangan Perpanjangan PIHK
32. Permohonan Perpanjangan Kantor Cabang Penyelenggara Ibadah Haji Khusus
33. Izin Pendirian KBIH
34. Perpanjangan Izin KBIH
35. Konsultasi BMN
36. Permohonan Pengukuran Arah Kiblat
37. Konsultasi BP4
38. Konsultasi Mawaris

39. Permohonan Petugas Agama dan Keagamaan Pelayanan Sumpah / Doa Keagamaan (Rohaniwan)
40. Permohonan Petugas Agama dan Keagamaan Penceramah
41. Legalisir Dokumen Buku Nikah
42. Rekomendasi Sarana Keagamaan Kristen
43. Rekomendasi Kegiatan Keagamaan Kristen
44. Rekomendasi Sarana Keagamaan Khatolik
45. Rekomendasi Kegiatan Keagamaan Khatolik
46. Rekomendasi Sarana Keagamaan Hindu
47. Rekomendasi Kegiatan Keagamaan Hindu
48. Rekomendasi Sarana Keagamaan Budha
49. Rekomendasi Kegiatan Keagamaan Budha
50. Rekomendasi Pesantren sebagai Penyelenggara Pendidikan Diniyah Formal
51. Legalisir Dokumen Ijazah Pondok Pesantren
52. Surat Keterangan Pengganti Ijazah Pondok Pesantren

Dari banyaknya bentuk layanan yang diuraikan tersebut dapat diklasifikasikan bahwa layanan bersifat internal dan eksternal. Dengan layanan baik internal maupun eksternal dapat juga diinventarisasi bahwa layanan tersebut dalam tahapan dan prosesnya menggunakan e-government. Dengan demikian Pelayanan dengan penerapan sistem e-government sesuai dengan tugas dan fungsi Kanwil Kementerian Agama Provinsi Riau memerlukan SDM yaitu Aparatur Sipil Negara yang profesional.

Konsep Pemerintahan Menurut UNDP dalam Yusri Munaf (2016;86) menjelaskan bahwa Pemeritnahan diterjemahkan menjadi tata pemerintahan yaitu penggunaan wewenang ekonomi, politik dan administrasi guna mengelola urusan-urusan negara pada semua tingkat. Tata pemerintahan mencakup seluruh mekanisme, proses dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok

masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatangi perbedaan-perbedaan di antara mereka.

Aparatur pemerintahan sebagai ujung tombak dari pada pelaksanaan pembangunan serta berfungsi sebagai pelayanan masyarakat dituntut untuk selalu produktif bekerja dengan semangat yang tinggi dalam menghadapi persoalan yang ada dalam masyarakat dan juga harus mampu mengkoordinir segala tuntutan yang ada. Meningkatkan tuntutan tersebut maka akan terjadi juga peningkatan tugas dan tanggung jawab semua aparatur pemerintah baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah.

Fungsi pemerintahan menurut Ndraha untuk mencapai keberhasilan pemerintahan yaitu memproduksi alat-alat pemenuh kebutuhan manusia dan masyarakat (*civil* dan *public services*) yang bersifat objektif melalui pelayanan *imprartial* menuju kesebangsaan yang nyata. Birokrasi profesional berjalur karier (birokrasi sehat, biroideal) merupakan alat yang kuat untuk mencapai hal tersebut. Birokrasi sehat bersifat mandiri, bebas dari tekanan partai politik atau kelompok kepentingan. Dengan birokrasi sehat, di satu pihak yang diperintah sebagai pelanggan dan consumer semakin meningkat, sebaliknya sebagai korban dan mangsa semakin berkurang.<sup>1</sup>

Tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimana masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar untuk mencapai tujuan bersama. Negara mengakui dan menghormati satuan-satuan pemerintahan daerah yang bersifat khusus atau yang bersifat istimewa, serta

---

<sup>1</sup>Ndraha, 2003. *Kybernology Ilmu Pemerintahan Baru*, Jakarta, Rineka Cipta. Hal. 36

negara mengakui dan menghormati kesatuan-kesatuan masyarakat hukum adat beserta hak-hak tradisionalnya sepanjang masih hidup dan sesuai dengan perkembangan masyarakat dan prinsip negara kesatuan Republik Indonesia penyelenggaraan pemerintahan yang tertib dan lancar menjadi syarat utama bagi terwujudnya tujuan negara.

Menurut Undang-undang 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah, pemerintah Daerah adalah penyelenggaraan pemerintahan pada tingkat daerah yang merupakan bagian dari pemerintahan pusat. Pemerintah Daerah merujuk pada otoritas administratif di satu daerah yang lebih kecil dari sebuah Negara. Sebutan ini digunakan untuk melengkapi lembaga-lembaga tingkat Negara-bangsa, yang di sebut sebagai pemerintah pusat, pemerintah nasional, atau (bila perlu) pemerintah federal. "Pemerintah Daerah" hanya beroperasi menggunakan kekuasaan yang diberikan undang-undang atau arahan tingkat pemerintah yang lebih tinggi dan masing-masing Negara memiliki sejenis pemerintah daerah yang berada di suatu Negara ke Negara lain.<sup>2</sup>

Berkembangnya teknologi komunikasi dan komputer di era globalisasi, telah mempengaruhi penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Melalui pemanfaatan teknologi tersebut pemerintah mampu menciptakan pemerintahan yang lebih baik (good governance). Penerapan tata pemerintahan yang baik berimplikasi terhadap pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat. Demi pencapaian cita-cita ideal tersebut, pemerintah perlu memperbaiki sistem birokrasi yang ada.

---

<sup>2</sup>Undang-undang 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah

Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government telah mengintruksikan setiap Gubernur dan Bupati/ Walikota untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya masing-masing guna terlaksananya pengembangan e-Government secara nasional. Dalam rangka menghadapi perkembangan tersebut, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau perlu didukung oleh Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur yang berkualitas. Kualitas sumber daya aparatur dan organisasi yang baik dalam pengembangan e-Government merupakan faktor yang sangatlah penting dalam memberikan pelayanan public.

Selanjutnya menurut Indarji (2002:36) 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 kualitas layanan publik secara efesiensi, efektif dan interaktif. Dimana pada intinya E-government adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain).<sup>3</sup>

Reinventing Government atau wirausaha elit, pemerintah dengan bergaya wirausaha ini menjadi cara yang efisien dan efektif untuk menghindari kebangrutan suatu elit birokrasi. Bagi Osborne dan Gaebler, elit publik yang

---

<sup>3</sup> Indarji, 2002 Konsep Manajemen Supply Chain

dijalankan berdasarkan peraturan tidak akan efektif dan kurang efisien, karena kinerjanya akan berjalan lamban dan terkesan bertele-tele. Akan tetapi, elit birokrasi yang digerakkan oleh misi sebagai tujuan dasarnya, akan lebih efektif dan efisien. Dengan mendudukan misi organisasi elit sebagai tujuan, mereka dapat mengembangkan sistem anggaran dan peraturan sendiri yang memberi keleluasaan kepada elitnya untuk mencapai misi organisasi pemerintahnya.

Reformasi birokrasi dan good governance merupakan dua konsep utama bagi perbaikan kondisi penyelenggaraan kehidupan berbangsa dan bernegara di Indonesia. Kedua konsep ini merupakan konsep yang saling terkait satu sama lainnya dan bukanlah merupakan konsep yang relatif baru. Pengalaman sejumlah negara menunjukkan bahwa reformasi birokrasi merupakan langkah yang menentukan dalam pencapaian kemajuan negara tersebut. Melalui reformasi birokrasi, dilakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang tidak hanya efektif dan efisien tetapi juga mampu menjadi tulang punggung dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Pada akhirnya, keberhasilan pelaksanaan daripada reformasi birokrasi akan sangat mendukung dalam penciptaan good governance. Karena reformasi birokrasi merupakan inti dari upaya penciptaan good governance.

Penciptaan good governance dimaksudkan untuk meningkatkan akuntabilitas, responsivitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan negara (Prasojo, 2003). Dan inti dari upaya penciptaan good governance terletak pada reformasi birokrasi.

Selanjutnya *E-Government* merupakan suatu istilah yang masih baru bagi masyarakat di kebanyakan negara berkembang. Seringkali bahkan, istilah itu disalahartikan. Secara konseptual, *e-Government*sebetulnya bukan merupakan sesuatu yang baru. Pemerintah di banyak negara, baik negara maju maupun negara sedang berkembang, telah sejak lama menggunakan sistem komputer untuk membantu dan mendukung pekerjaan administrasi dan pengolahan data yang kesemuanya bermuara pada pelayanan masyarakat (*public service*). Perbedaan yang mencolok antara konsep *e-Government* yang dikenal sekarang dengan penerapannya pada masa lalu terletak pada cakupan penggunaan sistem komputer/informasi dalam melayani baik masyarakat maupun *stake holders*lainnya (karyawan/pegawai, departemen/lembaga pemerintah lainnya, organisasi swasta, dan sebagainya).

Penggunaan sistem komputer/informasi di lembaga/organisasi pemerintah biasanyaditujukan untuk mempercepat dan mengefisienkan proses administrasi, pencarian, dan pengolahan data yang berakibat pada meningkatnya kualitas pelayanan masyarakat. Dengan kata lain, sistemkomputer/informasi di lembaga tersebut difokuskan sebagai alat bantu pegawai pemerintah dalam melayani masyarakat. Seiring dengan berjalannya waktu, penerapan sistem informasi itu ternyatamemberikan hasil yang beragam. Kebanyakan organisasi pemerintah yang menerapkan sistem informasidalam pelayanan publik mencatat efisiensi waktu dan biaya yang cukup signifikan namun terbatas, hal itu disebabkan oleh rantai birokrasi dan otorisasi yang masih relatif panjang.

Penerapan e-Government pada pemerintahan saat ini belum berjalan mulus dibanding pihak swasta. Penggunaan sistem informasi masih belum maksimal. Masing-masing lembaga pemerintah baik pusat dan daerah belum memiliki hubungan kerjasama yang sinergis. Penerapan e- Government di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau dapat menciptakan suatu hasil kerja yang efisien, partisipatif, berkeadilan, demokratis, transparan dan bertanggung jawab bila ditunjang dengan sistem aparatur negara yang modern, yang dilandasi oleh derajat rasionalitas yang tinggi. Pemerintah dalam hal ini Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau menyadari bahwa e-Government penting dalam reformasi birokrasi dewasa ini. Harapan yang muncul adalah penerapan e-Government akan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Namun, untuk penerapannya memang tidak mudah, karena memerlukan proses dan tahapan-tahapan seperti halnya meningkatkan hasil kerja birokrasi.

Dalam menyelenggarakan pemerintahan yang baik (good Government) dan pemerintah yang bersih (clean governance), Pemerintah harus melakukan Reformasi dalam segala aspek pengelolaan baik pengelolaan keuangan dan kearsipan. Salah satu langkah yang harus dilakukan pemerintah adalah melakukan reformasi birokrasi baik internal maupun eksternal dalam penyelenggaraan pemerintahan. Melalui reformasi birokrasi ini diharapkan kegiatan Pemerintahan di lingkungan instansi pemerintah dapat berjalan lebih maksimal, sehingga dapat mengurangi terjadinya kesalahan prosedur dan tindak pidana yang sering dilakukan Aparatur Sipil Negara, yang berdampak pada kerugian negara.

Selanjutnya Reformasi Birokrasi yang dilakukan di Kementerian Agama, yaitu tentang Penataan Sistem Manajemen SDM Aparatur. Perubahan struktur organisasi Kementerian Agama membutuhkan daya dukung SDM yang memenuhi persyaratan kompetensi guna tercapainya kinerja yang efisien dan efektif. Dalam lima tahun terakhir (2010-2014), Kementerian Agama telah melakukan langkah pembenahan SDM, antara lain mencakup:

- a. Pemetaan kebutuhan pegawai di semua unit kementerian Agama sebagai acuan untuk melakukan rekrutmen pegawai baru;
- b. Pelaksanaan sistem rekrutmen pegawai dengan pola ISO 9001:2008; dan
- c. Analisis beban kerja untuk menciptakan efektivitas dan efisiensi serta profesionalitas SDM yang memadai pada setiap unit organisasi serta mampu melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan dengan dilandasi semangat pengabdian kepada masyarakat, bangsa, dan Negara. Analisis beban kerja dilaksanakan untuk menghasilkan suatu tolak ukur yang obyektif bagi pegawai/unit organisasi dalam melaksanakan tugasnya, yaitu berupa norma organisasi dalam melaksanakan tugasnya, yaitu berupa norma waktu penyelesaian kerja, tingkat efisiensi kerja, standard beban dan waktu penyelesaian kerja, standard beban dan prestasi kerja, penyusunan formasi pegawai, penyempurnaan system prosedur kerja dan manajemen lainnya. Hasil analisis beban kerja dijadikan tolak ukur untuk meningkatkan produktivitas kerja serta langkah-langkah lainnya dalam rangka meningkatkan pembinaan, penyempurnaan, dan pendayagunaan aparatur Negara. Upaya tersebut dimulai

dari pelaksanaan analisis beban kerja pada setiap unit organisasi pada Kementerian Agama secara konsisten dan berkesinambungan.

Menurut Sedarmayanti, Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah kebijakan menentukan aspek “Manusia” atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen, termasuk merekrut, menyaring, melatih, memberi penghargaan dan penilaian.

Tujuan manajemen sumber daya manusia secara umum adalah untuk memastikan bahwa organisasi mampu mencapai keberhasilan melalui orang. Sistem manajemen sumber daya manusia dapat menjadi sumber kapabilitas organisasi yang memungkinkan perusahaan atau organisasi dapat belajar dan mempergunakan kesempatan untuk peluang baru.

Secara khusus, manajemen sumber daya manusia bertujuan untuk:

1. Memungkinkan organisasi mendapatkan dan mempertahankan karyawan cakap, dapat dipercaya dan memiliki motivasi tinggi, seperti yang diperlukan.
2. Meningkatkan dan memperbaiki kapasitas yang melekat pada manusia kontribusi, kemampuan dan kecakapan mereka.
3. Mengembangkan sistem kerja dengan kinerja tinggi yang meliputi prosedur perekrutan dan seleksi yang diteliti, system kompensasi dan insentif yang tergantung pada kinerja, pengembangan manajemen serta aktivitas pelatihan yang terkait “kebutuhan bisnis”.
4. Mengembangkan praktik manajemen dengan komitmen tinggi yang menyadari bahwa karyawan adalah pihak terkait dalam organisasi bernilai dan membantu mengembangkan iklim kerja sama dan kepercayaan bersama.

5. Menciptakan iklim, dimana hubungan yang produktif dan harmonis dapat dipertahankan melalui asosiasi antara manajemen dengan karyawan.
6. Mengembangkan lingkungan, dimana kerjasama tim dan fleksibilitas dapat berkembang.
7. Membantu organisasi menyeimbangkan dan mendapatkan kebutuhan pihak terkait (pemilik, lembaga atau wakil pemerintah, manajemen, karyawan, pelanggan, pemasok dan masyarakat luas).
8. Memastikan bahwa orang dinilai dan dihargai berdasarkan apa yang mereka lakukan dan mereka capai.
9. Mengelola karyawan yang beragam, memperhitungkan perbedaan individu dan kelompok dalam kebutuhan penempatan, gaya kerja dan aspirasi.
10. Memastikan bahwa kesamaan kesempatan tersedia untuk semua.
11. Mengadopsi pendekatan etis untuk mengelola karyawan yang didasarkan pada perhatian untuk karyawan, keadilan dan transportasi.
12. Mempertahankan dan memperbaiki kesejahteraan fisik dan mental karyawan.

Dari uraian-uraian yang telah dijelaskan dilatar belakang masalah di atas, maka penulis melihat fenomena-fenomena yang ada di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau :

1. Terindikasi bahwa kebijakan sistem e-government terhadap pelayanan belum maksimal dijalankan.

2. Terindikasi bahwa Aparatur Sipil Negara di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau tidak optimal dalam pelaksanaan sistem e-government terhadap pelayanan publik.

### 1.2 Identifikasi Masalah

1. Adanya faktor-faktor yang mempengaruhi dan menghambat penggunaan Sistem e-government terhadap pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau .
2. Rendahnya daya serap sumberdaya manusia dalam penggunaan Sistem e-government di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.
3. Belum optimalnya dijalankan sistem e-government dalam layanan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.

### 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang akan peneliti teliti adalah tentang Implementasi Sistem e-Government terhadap pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau Sesuai dengan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 582 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Agama Nomor 447 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Kementerian Agama Tahun 2015-2019.

#### 1.4 Rumusan Masalah

Dari uraian dan beberapa gambaran dari masalah diatas maka dapat dirumuskan masalah pokok penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Implementasi Sistem e-Government terhadap pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau ?
2. Apasaja hambatan yang mempengaruhi pelaksanaan Sistem e-Government terhadap pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau ?

#### 1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

**Adapun tujuan penelitian adalah :**

1. Untuk mengetahui Implementasi Sistem e-Government terhadap pelayanan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau ?
2. Untuk mengetahui hambatan yang mempengaruhi pelaksanaan Sistem e-Government dalam pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau?

**Manfaat Penelitian:**

1. Sebagai bahan informasi bagi pemerintah untuk mengatasi kendala-kendala yang menghambat pelaksanaan Kebijakan Sistem e-Government terhadap pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.

2. Pandangan Teoritis ini juga diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi penelitian lainnya dalam persoalan yang sama dimasa yang datang.
3. Pandangan Praktis ini sebagai pengembangan ilmu pengetahuan yang diperoleh penulis selama kuliah terutama ilmu pengetahuan.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

#### 2.1. Kajian Pustaka

##### 2.1.1 Pemerintahan

Sehubungan dengan permasalahan diatas, maka penulis akan mencoba memperjelas konsep berupa teori pada penelitian ini yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, agar dapat memudahkan penulis untuk memecahkan permasalahan dan menjadi landasan dalam penelitian ini.

Setiap Negara mempunyai organisasi yang berwenang untuk merumuskan dan melaksanakan keputusan-keputusan yang mengikat bagi seluruh penduduk diwilayahnya. Dalam hal ini pemerintah bertindak atas nama dan menyelenggarakan kekuasaan dari Negara

Pemerintahan berasal dari kata pemerintah, yang paling sedikit kata “perintah“ tersebut memiliki empat unsur yaitu ada dua pihak yang terkandung, kedua pihak tersebut saling berhubungan, pihak memerintah memiliki wewenang, dan pihak yang diperintah memiliki ketaatan.

Menurut Strong Pemerintah mesti memiliki kekuasaan militer, Legislatif, dan Keuangan. Kemudian juga diilhami oleh teori Montesquieu (Trias Politika) yaitu Kekuasaan Eksekutif, Legislatif, dan Yudikatif.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>C. F Strong dalam Drs. Inu Kencana Syafie, 2011. *Ilmu Pemerintahan*, M.Si, halm. 31)

Menurut Samuel Edwar Finer pemerintah harus mempunyai kegiatan terus menerus (proses), Negara tempat kegiatan itu berlangsung (state), pejabat yang memerintah (the duty) dan cara, metode serta sistem (manner, method and system) dari pemerintah terhadap masyarakat.<sup>2</sup>

Menurut Ndraha Ilmu pemerintahan dapat didefenisikan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa public dan layanan civil.<sup>3</sup>

Menurut Syaifiie ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legislasi, eksekutif, dan yudikasi, dalam hubungan pusat dan daerah, antar lembaga serta antar yang memerintah dengan yang diperintah.<sup>4</sup>

Menurut Poeljemendefinisikan ilmu pemerintahn sebagai ilmu pengetahuan yang bertujuan untuk memimpin hidup bersama manusia kearah kebahagiaan yang sebesar-besarnya tanpa merugikan orang lain secara tidak sah.<sup>5</sup>

Menurut ilmu pemerintahan mengkontruksikan dirinya sebagai sebuah ilmu yang berasal dai manusia dan kembali kepada manusia dalam relasi yang memerintah dan yang diperinta.<sup>6</sup>

Gaffar mendefenisikan ilmu pemerintahan sebagai ilmu yang mepelajari proses politik (alokasi otoritatif nilai-nilai didalam sebuah masyarakat) dalam penyelenggaraan pemerinthan sebuah Negara.<sup>7</sup>

<sup>2</sup>Opcit. Hal. 16, Samuel Edwar, hal 32

<sup>3</sup>Opcit. Hal. 16, Ndraha, 2011. Hal. 7

<sup>4</sup>Opcit. 8

<sup>5</sup>Opcit

<sup>6</sup>Opcit. Labobo. Hal. 2

<sup>7</sup>Opcit

Sedangkan menurut Wirjono Prodjodikoro dalam Yusri Munaf (2016:77), pemerintah dapat dibagi dalam arti luas dan dalam arti sempit. Pemerintah dalam arti luas meliputi seluruh fungsi kegiatan kenegaraan yaitu Lembaga-lembaga kenegaraan yang diatur secara langsung oleh UUD1945 maupun lembaga-lembaga yang diatur oleh Undang-undang.<sup>8</sup>

Menurut Budiarto mengemukakan bahwa pemerintahan adalah segala kegiatan yang terorganisir yang bersumber kepada kedaulatan dan kemerdekaan, berdasarkan atas Negara. Rakyat atau penduduk dan wilayah suatu Negara memiliki tujuan untuk mewujudkan Negara berdasarkan konsep dasar Negara tersebut.<sup>9</sup>

Menurut Rasyid tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga system ketertiban dimana masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar.<sup>10</sup>

Menurut Syaifiie pemerintah berasal dari kata perintah memiliki 4 unsur yaitu : ada dua pihak yang terh memiliki 4 unsur yaitu : ada dua pihak yang terkandung, kedua pihak terkandung, kedua pihak tersebut saling memiliki hubungan, pihak yang memerintah memiliki wewenang, dan pihak yang diperintah memiliki ketaatan.<sup>11</sup>

Menurut Surbakti istilah pemerintah dan pemerintahan berbeda artinya, dimana pemerintahan menyangkut Tugas dan kewenangan, sedangkan pemerintah merupakan aparat yang menyelenggarakan Tugas dan kewenangan Negara.

<sup>8</sup> Yusri Munaf 2016, Hukum Administrasi Negara

<sup>9</sup> Op.cit. Gaffar

<sup>10</sup> Rasyid. dalam Labolo 2011. Hal. 19

<sup>11</sup> Loc. Cit. hal 16 Syaifiie, 2011. Hal. 20

Kemudian istilah pemerintahan itu sendiri pengeritannya dapat dikaji atau ditinjau dari tiga aspek :

- a. Ditinjau dari aspek kegiatan (dinamika), pemerintahan berarti segala kegiatan atau usaha yang terorganisasikan, bersumber pada kedaulatan dan berlandaskan pada dasar Negara.
- b. Ditinjau dari aspek structural fungsional, pemerintahan mengandung arti tugasdan fungsi Negara, yang satu sama lain saling berhubungan secara fungsional, dan melaksanakan fungsinya atas dasar-dasar tertentu demi tercapainya tujuan Negara.
- c. Ditinjau dari aspek Tugas dan kewenangan Negara, maka pemerintahan berarti seluruh Tugas dan kewenangan Negara.<sup>12</sup>

Sedangkan menurut Ndraha pemerintah memiliki dua fungsi dasar yaitu :

- a. Fungsi primer atau disebut dengan fungsi pelayanan yaitu fungsi pemerintahan sebagai provider jasa-jasa public yang tidak dapat diprivatisasikan termasuk jasa Hamkam, layanan civil dan layanan birokrasi.
- b. Fungsi sekunder atau disebut juga fungsi pemberdayaan yaitu sebagai provider kebutuhan dan tuntutan yang diperintah akan barang dan jasa yang mereka tidak mampu penuhi sendiri karena masih lemah dan tak berdaya termasuk penyediaan, pembangunan dan prasarana.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Loc. Cit. Hal. 168

<sup>13</sup>Op. Cit Ndraha, 79

Dari penjelasan diatas jelas bahwa fungsi pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintah terbagi tiga fungsi yaitu :

- a. Fungsi pembangunan
- b. Fungsi pemberdayaan
- c. Fungsi pelayanan

Didalam ilmu pemerintahan, maksud dengan pemerintah ini berkaitan dengan Tugas dan fungsi dalam penyelenggaraan pemerintahan, jadi pemerintahan kecamatan merupakan wujud nyata dari suatu organisasi formal yang berfungsi menjalankan fungsi pemerintahan secara umum dalam melayani masyarakat. Pemerintah Kecamatan dapat dikatakan sebagai penyelenggara birokrasi pemerintahan yang berada setingkat lebih tinggi dari pemerintahan Kelurahan/Desa.

### 2.1.2 Azas Penyelenggaraan Pemerintahan

Pemerintah terdiri dari pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Pemerintah pusat selanjutnya disebut Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan Pemerintahan Negara Republik Indonesia sebagai mana yang dimaksud Undang-undang dasar 1945. Kekuasaan Pemerintahan menyelenggarakan urusan Pemerintahan yang terdiri atas urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Urusan pemerintahan absolut adalah Urusan Pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah Pusat yang meliputi: Politik luar negeri, Pertahanan, Keamanan, Yustisi, Moneter dan fiskal nasional, serta Agama. Urusan

pemerintahan konkuren adalah Urusan Pemerintahan yang dibagiantara Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi dan Daerah kabupaten/kota. Urusan pemerintahan umum adalah Urusan Pemerintahan yang menjadikewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan.<sup>13</sup>

Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintahan Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut azas otonomi dan Tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistim dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam UUD 1945.<sup>14</sup>

Secara umum pemerintahan dapat diartikan sebagai kegiatan penyelenggaraan Negara guna memberikan pelayanan dan perlindungan bagi segenap warga masyarakat, melakukan pengaturan, memobilisasi semua sumberdaya yang diperlukan serta membina hubungan baik dalam lingkungan Negara ataupun Negara lain. Pemerintahan ini menyangkut kekuasaan dalam bidang legislatif, eksekutif dan yudikatif.<sup>15</sup>

Dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah mengacu pada beberapa asas. Adapun asas-asas tersebut meliputi :

- a. Asas otonomi adalah suatu kemandirian atau kebebasan daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri dan menyelenggarakan urusan kepentingannya berdasarkan inisiatif dan prakarsa serta aspirasi masyarakat daerah. Asas otonomi ini juga masih dibagi 2 (dua) yaitu :

<sup>14</sup>Loc. Cit. Hlm.3

<sup>15</sup> Soehino, 2002. Perkembangan Pemerintahan di Daerah, Yogyakarta, Liberty, hlm.61

1. Asas desentralisasi adalah penyerahan wewenang pemerintahan oleh pemerintahan daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem NKRI.
  2. Asas dekonsentrasi adalah pelimpahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah kepada Gubernur sebagai wakil pemerintah dan / atau kepada instansi vertikal di wilayah tertentu (pasal 1 dan 8).<sup>16</sup>
- b. Asas Tugas pembantuan (medebewind) adalah penugasan dari pemerintah kepada daerah/kota dan atau desa dipemerintah kabupaten/kota kepada desa untuk melaksanakan Tugas-Tugas tertentu. Adapun hal-hal yang dapat dilaksanakan dengan Tugas pembantuan ini adalah :
1. Urusan tersebut berakibat langsung kepada masyarakat.
  2. Urusan yang secara langsung tidak memberikan dampak kepentingan masyarakat, karena semata-mata membantu urusan pusat.
  3. Urusan yang meningkatkan efisiensi dan efektif pelayanan yang langsung memenuhi kebutuhan masyarakat daerah.
  4. Urusan yang tidak bersifat strategis nasional dan urusan yang tidak memerlukan keseragaman nasional.<sup>17</sup>

Selanjutnya menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 dikatakan bahwa asas penyelenggaraan pemerintahan negara terdiri atas :

<sup>16</sup> Pasal 1 angka 7. *Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.*

<sup>17</sup> *Ibid*, angka 9.

1. **Kepastian Hukum**, asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan ketentuan peraturan perundang-undangan dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggara negara.
2. **Tertib Penyelenggara Negara**, tertib penyelenggara negara merupakan asas yang menjadi landasan keteraturan, keserasian, dan keseimbangan dalam pengendalian penyelenggara negara.
3. **Kepentingan Umum**, asas tersebut merupakan asas yang mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, dan selektif.
4. **Keterbukaan**, asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia.
5. **Proporsionalitas**, asas proporsionalitas adalah asas yang mengutamakan keseimbangan antara hak dan kewajiban penyelenggara negara.
6. **Profesionalitas**, asas yang mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
7. **Akuntabilitas**, adalah asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggara negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

8. **Efisiensi**, asas yang berorientasi pada minimalisasi penggunaan sumber daya dalam penyelenggaraan negara untuk mencapai hasil kerja yang terbaik.
9. **Efektivitas**, asas yang berorientasi pada tujuan yang tepat guna dan berdaya guna.
10. **Keadilan**, asas keadilan adalah bahwa setiap tindakan dalam penyelenggaraan negara harus mencerminkan keadilan secara proporsional bagi setiap warga negara.<sup>18</sup>

### 2.1.3 Teori Fungsi Pemerintahan

Menurut Ndraha fungsi pemerintahan adalah jenis tindakan atau aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah dalam mencapai tujuan. Dalam menjalankan roda pemerintahan, pemerintah mempunyai tiga fungsi yaitu :

- a. Fungsi pengaturan, fungsi pengaturan ini dilakukan pemerintah dengan membuat peraturan perundang-undangan yang akan mengatur hubungan dalam masyarakat. Karena masyarakat menghendaki adanya aturan dan tatanan yang disepakati oleh semua pihak. Dalam hal ini pemerintah adalah hak yang dapat melakukan, merupakan peraturan dan memberikan sanksi bagi yang melanggarnya.
- b. Fungsi pemberdayaan, dalam fungsi ini pemerintah dibebani kewajiban untuk meningkatkan Tugas serta masyarakat dalam kegiatan pembangunan pemerintahan. Kecuali pemberdayaan itu juga dilakukan pada kalangan para

---

<sup>18</sup>Loc. Cit. Hlm.3

aparatus itu sendiri, agar mereka lebih berkualitas dalam melaksanakan secara optimal jika pelaksanaannya cukup tangguh dan berbobot.

- c. Fungsi pelayanan, merupakan fungsi utama pemerintah dan cukup beragam, dengan adanya fungsi ini diharapkan pemerintah akan dapat mewujudkan kehidupan yang lebih baik bagi rakyatnya.<sup>19</sup>

Selain itu menurut Ndraha pemerintah memiliki dua fungsi dasar yaitu :

1. Fungsi primer (pelayanan)

Fungsi primer adalah fungsi pemerintah sebagai provider jasa-jasa public yang tidak dapat diprivatisasikan termasuk juga hamkam, layanan civil dan layanan birokrasi.

2. Fungsi sekunder (pemberdayaan)

Fungsi sekunder (pemberdayaan) adalah fungsi pemerintah sebagai provider kebutuhan dan tuntutan yang diperintah akan barang dan jasa yang mereka tidak mampu penuhi sendiri karena masih lemah dan tidak berdaya (*powerless*) termasuk penyediaan dan pembangunan sarana prasarana.<sup>20</sup>

Selanjutnya Rasyid berpendapat bahwa fungsi-fungsi pemerintahan adalah:

1. Fungsi pengaturan

Fungsi pengaturan yang lazim dikenal sebagai fungsi regulasi dengan segala bentuknya dimaksudkan sebagai usaha untuk menciptakan kondisi yang

<sup>19</sup>Op. Cit.75

<sup>20</sup>Op. Cit, 25

tepat sehingga menjadi kondusif bagi berlangsungnya berbagai aktivitas, selain terciptanya tatanan sosial yang baik diberbagai kehidupan masyarakat.

2. Fungsi pelayanan

Fungsi pelayanan adalah memberikan pelayanan kepada seluruh warga Negara dan selanjutnya akan membuahkan keadilan dalam masyarakat.

3. Fungsi pemberdayaan

Fungsi pemberdayaan adalah mendorong kemandirian masyarakat sehingga menciptakan kemakmuran dalam masyarakat.

4. Fungsi pembangunan

Adanya pemberdayaan, maka secara tidak langsung pembangunan akan tercipta. Oleh karena itu seiring dengan hasil pembangunan dan pemberdayaan yang dilaksanakan pemerintah, serta keterbatasan yang dimiliki oleh pemerintah maka secara perlahan masyarakat dituntut untuk secara mandiri mencukupi kebutuhannya.

Dengan fungsi yang diuraikan diatas, maka disini Tugas pemerintah sangat penting dalam menjalankan fungsi pengaturan, pemberdayaan dan pelayanan. Namun didalam menjalankan tiga fungsi diatas pemerintah menetapkan kebijakan yang disebut dengan kebijakan pemerintah.

Secara umum teori tugas dan fungsi dikemukakan oleh para ahli, menurut Winardi (2003:26) Tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) merupakan kesatuan pekerjaan atau kegiatan yang dilaksanakan oleh para pegawai yang memiliki

aspek khusus serta saling berkaitan satu sama lain menurut sifat atau pelaksanaannya untuk mencapai tujuan tertentu dalam sebuah organisasi.<sup>21</sup>

Winardi (2003:34) Tugas pokok adalah kesatuan pekerjaan atau kegiatan yang paling utama dan rutin dilakukan oleh para pegawai dalam sebuah organisasi yang memberikan gambaran tentang ruanglingkup atau kompleksitas jabatan atau organisasi demi mencapai tujuan tertentu.<sup>22</sup>

Sedangkan Thoha (2011:76) Tugas pokok dan fungsi secara umum merupakan hal-hal yang harus bahkan wajib dikerjakan oleh seorang anggota organisasi atau pegawai dalam suatu instansi secara rutin sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan program kerja yang telah dibuat berdasarkan tujuan, visi dan misi suatu organisasi.<sup>23</sup>

Thoha (2011:79) Tugas pokok adalah suatu kewajiban yang harus dikerjakan, pekerjaan yang merupakan tanggung jawab, perintah untuk berbuat atau melakukan sesuatu demi mencapai suatu tujuan.<sup>24</sup>

Pengertian fungsi menurut kamus lengkap bahasaindonesia merupakan kegunaan suatu hal, daya guna serta pekerjaan yang dilakukan.

Adapun menurut Moenir (2010:18) Tugas digunakan untuk mengembangkan suatu bagian atau suatu unsure dalam suatu jabatan , suatu Tugas merupakan suatu kegiatan pekerjaan khusus yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan tertentu.<sup>25</sup>

<sup>21</sup> Winardi,2003 Teori Organisasi dan Pengorganisasian, Hlm 26

<sup>22</sup>Op. Cit.34

<sup>23</sup> Thoha,2011 Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi ,Hlm 76

<sup>24</sup>Op. Cit.79

<sup>25</sup> Moenir,2010 Masalah-Masalah Dalam Belajar,Hlm 18

Moenir (2010:24) fungsi adalah rincian rincian Tugas yang sejenis atau erat hubungannya satu sama lain untuk dilakukan oleh seorang pegawai tertentu yang masing-masing berdasarkan sekelompok aktivitas sejenis menurut sifat atau pelaksanaannya.<sup>26</sup>

#### 2.1.4 Konsep e-Government

##### a. Ruang Lingkup *e-Government*

Menurut Indrajit (2004), apabila dilihat dari sejarahnya, konsep *e-government* berkembang karena adanya tiga pemicu utama, yaitu:

1. Era globalisasi yang datang lebih cepat dari yang diperkirakan telah membuat isu-isu semacam demokratisasi, hak asasi manusia, hukum, transparansi, korupsi, *civil society*, *good corporate governance*, perdagangan bebas, pasar Terbuka, dan lain sebagainya menjadi hal-hal utama yang harus diperhatikan oleh setiap bangsa jika yang bersangkutan tidak ingin disingkirkan dari pergaulan dunia. Dalam format ini, pemerintah harus mengadakan reposisi terhadap perannya di dalam sebuah negara, dari yang bersifat internal dan fokus terhadap kebutuhan dalam negeri, menjadi lebih berorientasi ke eksternal dan fokus kepada bagaimana memposisikan masyarakat dan negaranya di dalam sebuah pergaulan global.
2. Kemajuan teknologi informasi (komputer dan telekomunikasi) terjadi sedemikian pesatnya sehingga data, informasi dan pengetahuan dapat

---

<sup>26</sup>Op. Cit.24

diciptakan dengan teramat sangat cepat dan dapat segera disebarakan ke seluruh lapisan masyarakat di berbagai belahan dunia dalam hitungan detik.

3. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat di dunia tidak terlepas dari semakin membaiknya kinerja industri swasta dalam melakukan kegiatan ekonominya. Kedekatan antara masyarakat (sebagai pelanggan) dengan pelaku ekonomi (pedagang, investor, perusahaan dan lain-lain) telah membuat terbentuknya sebuah standar pelayanan yang semakin membaik dari waktu ke waktu.

Ketiga aspek di atas menyebabkan terjadinya tekanan dari masyarakat yang menginginkan pemerintah memperbaiki kinerjanya secara signifikan dengan cara memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang ada. Inisiasi pemerintah elektronik *e-government* pun kemudian terus dikembangkan untuk menjawab tuntutan tersebut.

Pada dasarnya *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak yang lain. Setidaknya terdapat empat klasifikasi hubungan bentuk baru dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi ini (Indrajit, 2002; Aprianty, 2016):

#### b. Tujuan E-Government

Ketika pemerintah telah berkomitmen mengembangkan *good governance* atau ketatapemerintahan yang baik, maka pelayanan publik menjadi salah satu titik strategis yang harus mendapat perhatian khusus. Terdapat beberapa pertimbangan terkait hal tersebut (Dwiyanto, 2005):

1. Pelayanan publik adalah ranah dimana negara berinteraksi secara intensif dengan warganya.
2. Pelayanan publik merupakan ranah dimana berbagai aspek *good governance* dapat diartikulasikan secara relatif lebih mudah.
3. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur ketatapemerintahan.

Pada intinya, pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan publik yang merata kepada seluruh warganya. Perlu disadari bahwa masyarakat menuntut adanya pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah negara, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif (Haryatmoko, 2016). Selain itu, masyarakat juga menginginkan agar aspirasi mereka didengar oleh pemerintah sehingga pemerintahpun harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik didalam perumusan kebijakan negara. Untuk menjawab tantangan tersebut, baik pemerintah pusat maupun daerah harus mampu membentuk dimensi baru ke dalam organisasi, sistem manajemen, dan proses kerjanya yang salah satunya dapat dilaksanakan melalui proses transformasi menuju *e-government*.

Melalui proses transformasi menuju era *e-government* tersebut, pemerintah dapat mengoptimasikan penggunaan dan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengurangi sekat-sekat organisasi birokrasi, serta sekaligus membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan pelayanan publik. Dengan demikian, seluruh lembaga

pemerintah, masyarakat, dunia usaha, dan pihak-pihakberkepentingan lainnya dapat setiap saat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal.

Pengembangan *e-government* merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Dengan kata lain, melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu (Tochija, 2007):

1. Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik;
2. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Untuk melaksanakan maksud tersebut, berdasarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, pengembangan *e-government* diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan, 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.

Sedangkan berdasarkan “*The e-government Handbook for Developing Countries*” oleh *Center for Democracy and Technology* dan *InfoDev* (2002), disebutkan bahwa proses implementasi *e-government* terbagi menjadi 3 (tiga) tahapan, dimana harus dilakukan secara berurutan, tetapi masing-masing tahapan tersebut menjelaskan mengenai tujuan dari *e-government*. Tahapan tersebut antara lain:

1. Tahap pertama adalah *publish* atau mempublikasi yaitu tahapan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk tujuan memperluas akses terhadap informasi pemerintah. Misalnya dengan cara pembuatan situs informasi di setiap lembaga, penyiapan sumber daya manusia, sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik, serta penyiapan sarana akses yang mudah.

2. Tahap kedua, adalah *interact* atau berinteraksi yang bertujuan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan. Hal ini misalnya dilakukan dengan cara pembuatan situs yang interaktif dengan masyarakat, serta adanya interaksi yang terhubung dengan lembaga lain.
3. Tahap ketiga adalah *transact* atau bertransaksi, dimana *e-government* sudah bertujuan untuk menyediakan layanan pemerintah secara *on-line* yang mampu meningkatkan kualitas layanan pemerintah. Misalnya dengan cara pembuatan situs transaksi pelayanan publik yang baik, serta interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.

#### 2.1.5 Teori Kebijakan Pemerintah

Kebijakan (*policy*) berbeda dengan kebijaksanaan (*wisdom*) karena kebijakan adalah apa yang diputuskan oleh pemerintah sedangkan kebijaksanaan adalah bagaimana penyelenggaraan pemerintahan oleh berbagai pejabat daerah.

Kebijakan pemerintah merupakan pembuatan keputusan peraturan pemerintah yang memiliki karakteristik khusus selain karakteristik umum ialah bahwa peraturan pemerintah hanya berupa (*regeling*) atau kombinasi antara peraturan dan penetapan (*beschicking*).

Dalam melaksanakan Tugas pelayanan public saat ini menunjukkan perkembangan paradigm baru, hal ini dilihat semakin berkembang tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan public, perkembangan tersebut membawa pengaruh perubahan pada sikap dan perilaku aparat pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi-fungsi pelayanan public, pandangan inilah yang

menjadi dasar pemikiran penulis bahwa aparat pemerintah semakin dituntut untuk mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat sebaik-baiknya sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat.

Selain daripada itu menurut ada beberapa model yang dipergunakan dalam pembuatan kebijakan pemerintah, yaitu sebagai berikut :

- a. Model elit, yaitu pembentukan kebijakan pemerintah hanya berada pada bagian kelompok orang-orang tertentu yang sedang berkuasa.
- b. Model kelompok, berlainan dengan model elit yang dikuasai oleh kelompok tertentu yang berkuasa, maka model ini terdapat beberapa kelompok kepentingan yang saling berebutan mencari posisi dominan.
- c. Model kelembagaan, yaitu model kelembagaan pemerintah.
- d. Model proses, model ini merupakan rangkaian kegiatan politik mulai dari identifikasi masalah, perumusan usul pengesahan kebijakan, pelaksanaan dan evaluasinya.
- e. Model rasialisme, model ini bermaksud untuk mencapai tujuan secara efisien, dengan demikian model ini segala sesuatu dirangcang dengan tepat dan meningkatkan hasil bersihnya.
- f. Model sistem, model ini beranjak dari memperhatikan desakan desakan lingkungan antara lain berisi tuntutan, dukungan , hambatan, tantangan, rintangan, gangguan, pujian, kebutuhan atau keperluan dan lain-lain yang mempengaruhi kebijakan politik.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup>Op. Cit, Syafie 2005. Hal.146

Menurut pendapat Fiedrich kebijakan adalah arah tindakan yang diusulkakn oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan atau kesempatan-kesempatan dalam rangka mencapai suatu tujuan atau merealisasikan suatu sasaran serta maksud tertentu.<sup>28</sup>

Soebakti bahwa kebijakan Negara merupakan bagian keputusan politik yang berupa program prilaku untuk mencapai tujuan masyarakat Negara. Jadi, kebijakan public sebgai tindakan yang dilakukan oleh pemerintah, dan kebijakan public sebagai keputusan pemerintah yang mencapai tujuan tertentu.<sup>29</sup>

Menurut Boediardjo kebijakan adalah suatu kumpulan keputusan yang diambil oleh seorang pelaku atau kelompok politik, dalam usaha memilih tujuan dan cara untuk mencapai tujuan itu. Pada prinsipnya, pihak yanag membuatkebijakan-kebijakan itu mempunyai kekuasaan untuk melaksanakkannya.<sup>30</sup>

### 2.1.6 Implementasi Kebijakan Publik

Secara etimologis pengertian implementasi menurut Kamus Webster “to provide the means for carrying out (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu); dan to give practical effect to (untuk menimbulkan dampak/akibat

<sup>28</sup>Fiedrich , dalam Wibawa 2011. *Kebijakan Pemerintahan*. Hal.2

<sup>29</sup>Op.cit. Soerbakti dalam Wibawa 2011, Hal. 190

<sup>30</sup>Op. Cit. Budiardjo, Hal.20

terhadap sesuatu)".<sup>31</sup> Sementara Donald S. Van Metter dan Carl E. Va dalam memberikan pengertian implementasi dengan mengatakan:

*"Policy implementation encompasses those action by public and private individual (or group) that are directed at the achievement of objectives set forth in prior policy decision. This include both one time efforts to transfrom decisions into operational terms, as well as continuing efforts to achieve the large and small changes mandated by policy decision."*<sup>32</sup>

Implementasi merupakan suatu proses yang melibatkan sejumlah sumber yang termasuk manusia, dana, dan kemampuan organisasional yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta (individu atau kelompok). Proses tersebut dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pembuat kebijakan. Sebuah implementasi kebijakan yang melibatkan banyak organisasi dan tingkatan birokrasi dapat dilihat dari beberapa sudut pandang.<sup>33</sup>

Implementasi kebijakan dapat dilihat dari sudut pandang (1) pembuat kebijakan, (2) pejabat-pejabat pelaksana di lapangan, dan (3) sasaran kebijakan (target group)". Perhatian utama pembuat kebijakan memfokuskan diri pada "sejauh mana kebijakan tersebut telah tercapai dan apa alasan yang menyebabkan keberhasilan atau kegagalan kebijakan tersebut".<sup>34</sup> Dari sudut pandang implementor, implementasi akan terfokus pada "tidakan pejabat dan instansi di lapangan untuk mencapai keberhasilan program".<sup>35</sup> Sementara dari sudut pandang target groups, implementasi akan lebih dipusatkan pada "apakah Implementasi kebijakan tersebut benar-benar mengubah pola hidupnya dan berdampak positif

<sup>31</sup> Abdul Wahab, Solichin. 2004. Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara. Jakarta : Bumi Aksara

<sup>32</sup>Op. Cit. Widodo, Hlm.20

<sup>33</sup>Joko Widodo,2010. Analisis kebijakan public, Hlm 88

<sup>34</sup>Wahab, 2005. Analisis Kebijakn Negara, Hlm 63

<sup>35</sup>Op. Cit. Wahab, Hlm.64

panjang bagi peningkatan mutu hidup termasuk pendapatan mereka”. Perlu disadari bahwa dalam melaksanakan implementasi suatu kebijakan tidak selalu berjalan mulus. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi kebijakan. Untuk menggambarkan secara jelas variabel atau faktor-faktor yang berpengaruh penting terhadap implementasi kebijakan publik serta guna penyederhanaan pemahaman, maka akan digunakan model-model implementasi kebijakan.<sup>36</sup>

Terdapat 4 faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan antara lain yaitu faktor (1) komunikasi, (2) sumberdaya, (3) disposisi dan (4) struktur birokrasi.<sup>37</sup>

a. Komunikasi

Komunikasi diartikan sebagai “proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan”.

Informasi mengenai kebijakan publik perlu disampaikan kepada pelaku kebijakan agar para pelaku kebijakan dapat mengetahui apa yang harus mereka persiapkan dan lakukan untuk menjalankan kebijakan tersebut sehingga tujuan dan sasaran kebijakan dapat dicapai sesuai dengan yang diharapkan.

Komunikasi kebijakan memiliki beberapa dimensi, antara lain dimensi transmisi (transmission), kejelasan (clarity) dan konsistensi (consistency).<sup>38</sup>

<sup>36</sup>Op. Cit. Wahab, Hlm.63

<sup>37</sup>Widodo 2010, Analisis Kebijakn Publik. Hlm 96

b. Sumberdaya

Faktor sumberdaya mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan. Sumberdaya tersebut meliputi sumberdaya manusia, sumberdaya anggaran, dan sumberdaya peralatan dan sumberdaya kewenangan.<sup>39</sup>

c. Disposisi

Pengertian disposisi dikatakan sebagai “kemauan, keinginan dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan tadi secara sungguh sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan”. jika implementasi kebijakan ingin berhasil secara efektif dan efisien, para pelaksana (implementors) tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan dan mempunyai kemampuan untuk melakukan kebijakan tersebut, tetapi mereka juga harus mempunyai kemauan untuk melaksanakan kebijakan tersebut.<sup>40</sup>

Faktor-faktor yang menjadi perhatian mengenai disposisi dalam implementasi kebijakan terdiri dari:<sup>41</sup>

- 1) Pengangkatan birokrasi. Disposisi atau sikap pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personel yang ada tidak melaksanakan kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat yang lebih atas. Karena itu, pengangkatan dan pemilihan personel pelaksana kebijakan haruslah

<sup>38</sup>Op. Cit. Widodo,Hlm 97

<sup>39</sup>Op. Cit. Widodo , Hlm 98

<sup>40</sup>Op.Cit.Widodo, Hlm 104

<sup>41</sup>Agustus Bambang Setiyadi, 2006. Metode Penelitian untuk Pengajaran Bahasa Asing Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta : Graha Ilmu

orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan, lebih khusus lagi pada kepentingan warga masyarakat.

2) Insentif merupakan salah-satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan dengan memanipulasi insentif. Pada dasarnya orang bergerak berdasarkan kepentingan dirinya sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana menjalankan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi atau organisasi.

d. Struktur birokrasi

Meskipun sumber-sumber untuk mengimplementasikan suatu kebijakan cukup dan para pelaksana (implementors) mengetahui apa dan bagaimana cara melakukannya, serta mempunyai keinginan untuk melakukannya, namun “implementasi kebijakan bisa jadi masih belum efektif karena ketidakefisienan struktur birokrasi”. Struktur birokrasi mencakup aspek-aspek seperti struktur birokrasi, pembagian kewenangan, hubungan antara unit-unit organisasi dan sebagainya.<sup>42</sup>

Menurut Edwards III terdapat dua karakteristik utama dari birokrasi yakni: ”Standard Operational Procedure (SOP) dan fragmentasi”.<sup>43</sup> Standard operational procedure (SOP) merupakan perkembangan dari tuntutan

<sup>42</sup>Op. Cit. Widodo . Hlm 106

<sup>43</sup>Op.Cit. Widodo. Hlm 105

internal akan kepastian waktu, sumber daya serta kebutuhan penyeragaman dalam organisasi kerja yang kompleks dan luas”.<sup>44</sup> Edward

III dalam Widodo menyatakan bahwa :

“demikian pula dengan jelas tidaknya standar operasi, baik menyangkut mekanisme, system dan prosedur pelaksanaan kebijakan, pembagian tugas pokok, fungsi dan kewenangan, dan tanggung jawab diantara pelaku, dan tidak harmonisnya hubungan diantara organisasi pelaksana satu dengan yang lainnya ikut pula menentukan keberhasilan implementasi kebijakan”.

Namun, berdasarkan hasil penelitian menjelaskan bahwa: SOP sangat mungkin dapat menjadi kendala bagi implementasi kebijakan baru yang membutuhkan cara-cara kerja baru atau tipetipe personil baru untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan.<sup>45</sup> Dengan begitu, semakin besar kebijakan membutuhkan perubahan dalam cara-cara yang lazim dalam suatu organisasi, semakin besar pula probabilitas SOP menghambat implementasi menjelaskan bahwa ”fragmentasi merupakan penyebaran tanggung jawab suatu kebijakan kepada beberapa badan yang berbeda sehingga memerlukan koordinasi”.<sup>46</sup> struktur birokrasi yang terfragmentasi (terpecah-pecah atau tersebar red.) dapat meningkatkan gagalnya komunikasi, karena kesempatan untuk instruksinya terdistorsi sangat besar. Semakin terdistorsi dalam pelaksanaan kebijakan, semakin membutuhkan koordinasi yang intensif”.<sup>47</sup>

### 2.1.7 Konsep Pelayanan Publik

<sup>44</sup> Winarno, Budi. 2005. Teori dan Proses Kebijakan Publik. Yogyakarta : Media Pressindo

<sup>45</sup> Op.Cit. Winarno. Hlm 105

<sup>46</sup> Op.Cit. Winarno. Hlm 155

<sup>47</sup> Op. Cit. Winarno. Hlm 160

#### a. Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “service”. mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.” Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Dari definifi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

#### b. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam kamus Bahasa Indonesia (1990), pelayanan publik dirumuskan sebagai berikut :

- a. Pelayanan adalah perihal atau cara melayani.
- b. Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.
- c. Pelayanan medis merupakan pelayanan yang diterima seseorang dalam hubungannya dengan penegeahan, diagnosa dan pengobatan suatu gangguan kesehatan tertentu.
- d. Publik berarti orang banyak (umum)

Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai- nilai norma yang mereka miliki.<sup>48</sup>

Pengertian lain Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.<sup>49</sup>

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

<sup>48</sup> Syafiie Dkk 1999, Ilmu Administrasi Publik. Hlm 18

<sup>49</sup> Moenir 1995, Manajemen Pelayanan umum di Indonesia. Hlm 7

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Unsur-unsur tersebut antara lain :

- a. Sistem, Prosedur dan Metode Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi , prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat paker yang memadai.
- d. Masyarakat sebagai pelanggan Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.<sup>50</sup>

d. Azas, prinsip dan standar pelayanan publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, Mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari:

<sup>50</sup>Op. Cit. A.S. Moenir, Hlm.8

- a. **Transparansi.**  
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas.**  
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.
- c. **Kondisional.**  
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif.**  
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Keamanan Hak.**  
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan Hak dan kewajiban**  
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.<sup>51</sup>

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut Peraturan Menpan Nomor 15 Tahun 2014 antara lain adalah :

- a. **Kesederhanaan**  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. **Kejelasan**  
Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan

<sup>51</sup>Sinambela,Lijan Poltak. 2016, Manajemen Sumber daya manusia . Hlm 6

dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah. e. Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

e. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

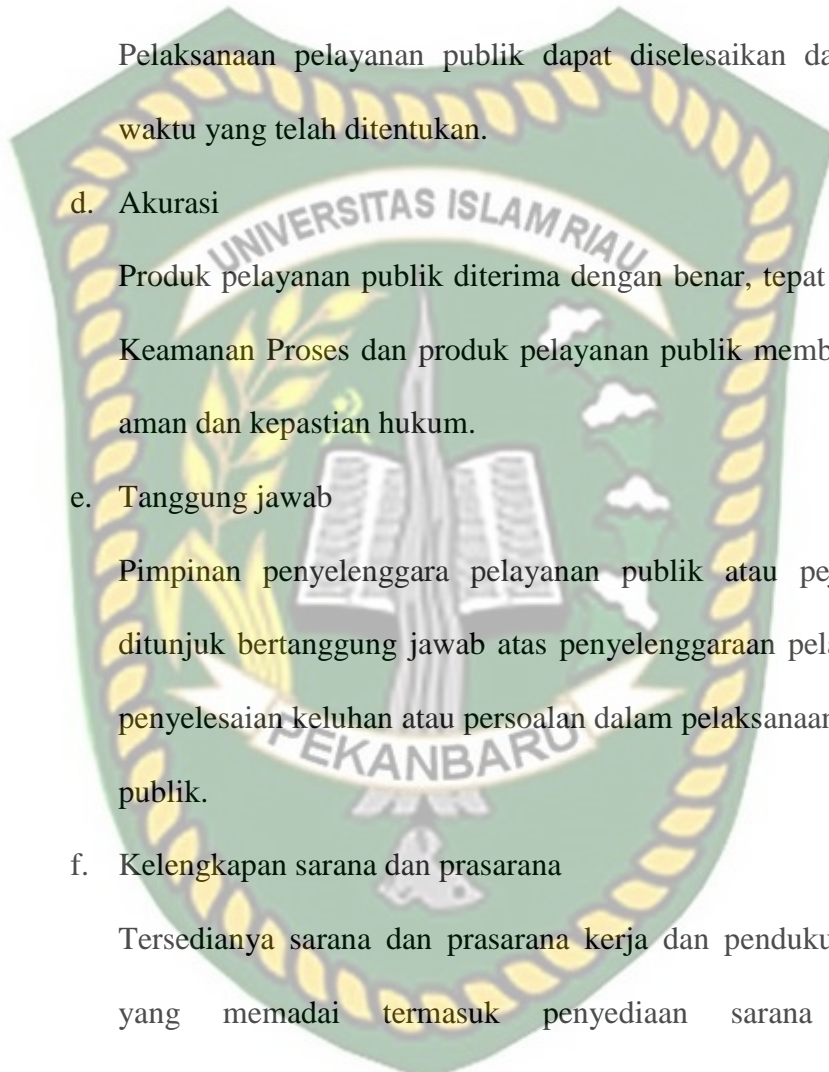
f. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

g. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Kedisiplinan, kesopan dan keramahan



Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

i. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. “Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib diataati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

e. Jenis- jenis Pelayanan Publik

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam- macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan Keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003, kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

a. Pelayanan administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumentasi ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), akte Kelahiran, Akte Nikah, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

b. Pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

f. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah.

Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladinya adalah bentuk orang birokrasi, sehingga birokrasi adalah : “Merupakan tipe dari orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas- tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang.”<sup>52</sup>

Konsep birokrasi bukan merupakan konsep yang buruk. Organisasi birokrasi mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya. Pelaksanaan pekerjaan dalam orang birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan orang. Dalam organisasi birokrasi segala bentuk hubungan bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur orang yang berlaku sehingga menuntut ditaatinya prosedur yang berlaku pada orang tersebut.

Untuk menciptakan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas, maka Menteri Pendayagunaan Negara menerbitkan keputusan No. 63/ KEP/ M.

---

<sup>52</sup> Achmat Batinggi 2011, Manajemen Pelayanan Umum. Hlm 53

PAN/ 7/ 2003 mengenai pola penyelenggaraan pelayanan publik, yang antara lain :

a. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

b. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

c. Terpadu

1) Terpadu Satu Atap. Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.

2) Terpadu Satu pintu. Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

3) Gugus Tugas. Petugas pelayanan secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu

## 2.1.8 Konsep Kinerja Dan Kepemimpinan Pemerintah

### a. Kinerja Pemerintah

Keith Davis merumuskan 4 (empat) sifat umum yang tampaknya mempunyai pengaruh terhadap keberhasilan kepemimpinan organisasi adalah : kecerdasan, kedewasaan dan keeluasaan hubungan sosial, motivasi diri dan dorongan berprestasi, sikap-sikap hubungan kemanusiaan.<sup>53</sup>

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan Tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.<sup>54</sup>

Kemudian kinerja merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerja.<sup>55</sup> Selanjutnya Kinerja (prestasi kerja) merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan Tugas-Tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.<sup>56</sup>

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu :

- a. Kemampuan mereka
- b. Motivasi

<sup>53</sup> William A. Cohen. 1992. *Seni Kepemimpinan*. Jakarta, Mitra Utama, Hlm. 228

<sup>54</sup> Mangkunegara, 2000 hlm. 7 . dalam Tisnawati Sule, Erni dan Kurniawan Saefuulah, 2005. *Pengantar Manajemen*, Jakarta, Kencana, hlm.223

<sup>55</sup> Ibid

<sup>56</sup> Hasibuan, Malayu. S. P.2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, PT. Bumi Aksara, hlm.34

- c. Dukungan yang diterima
- d. Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, dan
- e. Hubungan mereka dengan organisasi

Pencapaian kinerja dituangkan dalam Laporan Akuntabilitas kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP). Serta teoritis tujuan penilaian dikategorikan sebagai suatu yang bersifat *evaluation* dan *development* yang bersifat *evaluation* harus menyelesaikan :

- a. Hasil penilaian digunakan sebagai dasar pemberian kompetensi
- b. Hasil penilaian digunakan sebagai *staffing decision*
- c. Hasil penilaian digunakan sebagai dasar mengevaluasi sistem seleksi

Sedangkan yang bersifat *development* penilai harus menyelesaikan :masa (masyarakat) dalam menata dan menyelenggarakan proses pembangunan desa. Dengan demikian untuk mencapai tujuan tersebut maka makna dari aktifitas unsur pemerintahan dan unsur masyarakat yang tergabung dalam kelembagaan desa ini sangat dibutuhkan.

Selanjutnya dapat dilihat bahwa pembangunan desa adalah pembangunan yang sepanjang prosesnya masyarakat desa yang bersangkutan diharapkan berpartisipasi aktif dan dikelola oleh tingkat desa, proses pembangunan yang merupakan suatu proses yang berjalan tanpa upaya yang disadari dan disengaja.<sup>57</sup>

- b. Kepemimpinan Pemerintahan

Kepemimpinan atau manager yang berarti :

---

<sup>57</sup> Brataha I. Nyoman, 1982, *Masyarakat Desa dan Pembangunan Desa*, Jakarta, GHlmi Indonesia, Hlm.14

1. Seseorang yang mampu mempengaruhi orang lain untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu sesuai yang diinginkannya.
2. Seseorang yang menjalankan kepemimpinan, sedangkan pimpinan (manager) adalah seorang yang menjalankan manajemen. Orang yang sama menjalankan dua hal secara efektif manajemen dan kepemimpinan.
3. Orang yang melakukan atau menjalankan kepemimpinan
4. Pemimpin mencerminkan kedudukan seseorang atau kelompok orang pada hierarki tertentu dalam organisasi, yang mempunyai bawahan, karena kedudukan yang bersangkutan mendapatkan kekuasaan formal dan tanggung jawab.<sup>58</sup>

Kepemimpinan merupakan inti dari organisasi dan manajemen, kepemimpinan mempunyai Tugas menentukan kegagalan dan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Ada beberapa hal mengenai kepemimpinan :

1. Proses dimana seseorang atau sekelompok orang memainkan pengaruh atas orang lain, menginspirasi, memotivasi dan mengarahkan aktivitas mereka untuk mencapai sasaran atau tujuan;
2. Kepemimpinan merupakan kemampuan positif mempengaruhi orang dan sistem untuk memberikan dampak yang berguna dan mencapai hasil yang diinginkan.

<sup>58</sup> Sedarmayanti, 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi & Kepemimpinan Masa depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan pemerintahan yang baik)*, Bandung, Refika Aditama, hlm. 119

3. Kepemimpinan yang efektif akan meningkatkan kemampuan dan keunggulan organisasi untuk memberi inovasi nilai secara terus-menerus kepada pasar dan/pelanggan.
4. Kepemimpinan terdiri atas kepemimpinan diri (*self leadership*) kepemimpinan Tim (*TIM leadership*) dan kepemimpinan organisasi (*organizational leadership*).<sup>59</sup>

Kepemimpinan mempunyai beberapa karakter yaitu :

1. Kepemimpinan Situasional ( *situational leadership* )
2. Kepemimpinan situasional (*situational leadership*)
3. Kepemimpinan karismatik (*charismatics leadership*)
4. Kepemimpinan transaksional (*transactional leadership*)
5. Kepemimpinan transformasional ( *transformational leadership* )
6. Kepemimpinan Prilaku (*behavioural leadership*).<sup>60</sup>

Teknik kepemimpinan adalah kemampuan dan keterampilan teknik pemimpin dalam menerapkan teori-teori kepemimpinan ditengah praktek kehidupan dalam organisasi tertentu, dan melingkupi konsep-konsep pemikirannya, prilaku sehari-hari, serta peralatan yang digunakan.<sup>61</sup>

Kepemimpinan berasal dari kata dasar pemimpin yang artinya bimbing atau tuntun, dari kata pimpin lahirlah kata memimpin yang artinya membimbing atau menuntun dan kata benda pemimpin yaitu orang yang berfungsi memimpin yaitu orang yang berfungsi memimpin atau atau orang yang membimbing atau

<sup>59</sup>Ali, 2012. *Kepemimpinan Transformasional Dalam Birokrasi Pemerintahan*, Jakarta, Multicerdas Publishing, hlm.67

<sup>60</sup> Op. Cit, Dent, hlm.69

<sup>61</sup> Kartono, 2014. *Pemimpin dan kepemimpinan*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, hlm.3

menuntun. Lalu muncul istilah yang serupa “pimpinan” “kepimpinan” dan kepemimpinan.<sup>62</sup>

Kepemimpinan pemerintahan atau leader government, adalah kemampuan seseorang sebagai pemimpin selain berkemampuan pemerintahan juga memiliki kemampuan mengambil putusan secara cepat, tepat, dan terukur, serta memimpin tata pemerintahan yang baik dalam mengelolah sumber daya menjadi sumber daya yang berkualitas tinggi berdasarkan etika pemerintahan.<sup>63</sup>

Kepemimpinan pemerintahan merupakan kemampuan pemerintah untuk melakukan komunikasi, interaksi dan mempengaruhi masyarakat terutama dalam penyediaan produk jasa dalam layanan publik (public service) dalam layanan sipil (civil service).<sup>64</sup>

Untuk memahami kepemimpinan pemerintahan diperlukan pemahaman kepemimpinan secara umum yang dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Pemimpin adalah yang ditunjuk dalam suatu kelompok, tim atau organisasi,
- 2) Pemimpin adalah sosok karismatik yang membuat keputusan yang baik dan mengilhami orang lain untuk mencapai tujuan bersama,
- 3) kepemimpinan adalah kekuatan untuk berkomunikasi dengan tegas dan mengilhami orang lain,
- 4) kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi orang lain.<sup>65</sup>

<sup>62</sup> Pamudji, 1986. *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*, Jakarta, Bina Aksara, hlm.5

<sup>63</sup> Suradinata, 2014. *Analisis Kepemimpinan Strategi Pengambilan Keputusan*, Bandung, Alqaprint Jatinangor, hlm.5

<sup>64</sup> Ndraha, 2003. *Kybernologi Ilmu Pemerintahan Baru*, Jakarta, Renika Cipta, hlm.226

<sup>65</sup> O’leary dalam Effendy, 2009. *Pergeseran kepemimpinan desa kharismatik paternalistik, otokratik, demokratik*, Bandung, Indra Prahasta, hlm.41

Konsep kepemimpinan pemerintahan terdiri dari dua (sub) konsep yang berhubungan satu sama lain, tegang yaitu konsep kepemimpinan bersistem sosial dan konsep kepemimpinan pemerintahan yang bersifat formal.<sup>66</sup>

*The activity of influencing people to cooperate toward some goal they to find desirable* adalah kegiatan untuk mempengaruhi orang-orang untuk bekerjasama dalam rangka mencapai yang mereka kehendaki.<sup>67</sup>

Kepemimpinan pemerintahan tidak saja bersistem nilai formal yang terkait oleh tataran hukum bersifat formal namun kepemimpinan juga berstandar pada sistem nilai sosial menunjukkan bahwa kemampuan yang dimiliki seseorang dalam mempengaruhi orang lain tidak terlepas dari sistem nilai budaya yang dimiliki termasuk kepercayaan dan adat-istiadat. Kepemimpinan pemerintahan yang mengandung sisten formal merupakan bersumber pada kewenangan rasional yang dihadapkan pada berbagai Tugas dan kewenangan serta tuntutan situasi dan perubahan yang cepat dan dituntut untuk berTugas sesuai dengan status yang melekat untuk mencapai suatu tujuan melalui atau menggunakan kekuasaanya. Kepemimpinan dan kekuasaan merupakan mata rantai yang sangat sulit dipisahkan.

Kekuasaan amat dekat dengan kepemimpinan. Kekuasaan merupakan suatu sarana bagi seorang pememimpin untk mempengaruhi prilaku pengikut-pengikutnya.<sup>68</sup> Seorang pemimpin hendaknya tidak hanya menilai prilaku kepemimpinan mereka agar mengerti bagaimana sebenarnya mereka

<sup>66</sup> Op. Cit, Ndraha, hlm.39

<sup>67</sup> Djaenuri, 2015. *Kepemimpinan Etika dan Kebijakan Pemerintahan*, Bogor, GHlmlia Indonesia, hlm.9

<sup>68</sup> Loc. Cit, Thoha, hlm. 40

mempengaruhi orang-orang lain, tetapi seorang pemimpin seharusnya juga mengamati posisinya dan cara-caranya dalam menggunakan kekuasaannya.

Kepemimpinan pemerintahan dapat didefinisikan sebagai “suatu proses dan kemampuan berdasarkan kewenangan yang dimiliki seorang untuk menggerakkan orang lain atau kelompok untuk mencapai sasaran dan tujuan pemerintahan yaitu sebagai berikut :

1. Kepemimpinan adalah kewenangan
2. Kepemimpinan adalah sebuah proses kreatif dan direktif
3. Kepemimpinan adalah terhadap dua orang atau lebih dalam suatu organisasi dan masyarakat luas
4. Kewenangan proses dan pengaruh tersebut ditujukan agar orang atau kelompok yang dipengaruhi dapat bekerja untuk mencapai tujuan organisasi pemerintah secara lebih efektif.<sup>69</sup>

Dalam tingkatan pemerintahan tertentu yang pimpinannya seharusnya menjalankan model kepemimpinan dua kaki yaitu mereka yang masuk ke dalam pejabat publik yang dipilih oleh rakyat seperti kepala desa, Bupati/Walikota, Gubernur dan Presiden serta pejabat publik yang diangkat tetapi Tugasnya langsung memimpin dan melayani masyarakat seperti lurah dan camat. Selain itu, pemimpin Satuan Kerja Tugasikat Daerah (SKPD) lainnya yang Tugasnya memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat seperti kepala puskesmas, Kepala dinas sosial, badan penanggulangan bencana dan yang sejenisnya perlu juga menjalankan model kepemimpinan dua kaki.

Dalam dunia pemerintahan, segala sesuatu yang dikerjakan harus berlandaskan pada kewenangan. Keabsahan kewenangan tersebut didasarkan pada peraturan perundang-undangan, mulai dari yang tertinggi berupa konstitusi

<sup>69</sup> Wasistiono, 2014. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Jakarta, Masyarakat Ilmu Pemerintahan Indonesia, hlm. 22

sampai yang paling bawah berupa keputusan pejabat administratif tingkat bawah berdasarkan mandat dari perundang-undangan yang lebih tinggi tingkatannya dan delegasi kewenangan dari pejabat yang memiliki kewenangan.

### 2.1.9 Konsep Reformasi Birokrasi

Kondisi Kualitas Profesionalisme rata-rata Birokrasi yang masih belum memuaskan, salah satu penyebabnya adalah karena praktik manajemen sumber daya manusia yang belum benar. Manusia merupakan faktor paling menentukan dalam setiap organisasi, termasuk dalam hal ini Birokrasi pemerintah yang diawaki sumber daya aparturnya sebagai Birokrat. Birokrat sebagai salah satu unsur kekuatan daya saing bangsa, bahkan sebagai penentu utamanya, harus memiliki kompetensi dan kinerja tinggi demi pencapaian tujuan, tidak saja profesionalitas dan pembangunan citra pelayanan publik, tetapi juga sebagai perekat pemersatu bangsa.

Birokrasi dicitrakan sebagai sesuatu yang bertele-tele, sering rapat, sering seminar, banyak bicara, saling menyalahkan, suka membuat berbagai panitia, jam karet, buang waktu, tidak efisien dan korup. Birokrasi atau *Bureaucracy*, secara harfiah diartikan : “*Rule by Officials*” (Heywood, 2002).

Pengertian klasik mengenai birokrasi yang paling terkenal oleh Max Webber: “Organisasi yang memiliki fungsi tertentu yang diatur dengan peraturan, organisasi ini mematuhi prinsip-prinsip hierarki, unit yang ada dibawah dikontrol dan dikendalikan oleh atasannya, ketentuan administrasi, keputusan, dan peraturan dituangkan dan dicatat secara tertulis.”

Birokrasi: Suatu organisasi yang memiliki jenjang, setiap jenjang diduduki oleh seorang pejabat yang ditunjuk atau diangkat, disertai dengan aturan tentang kewenangan dan tanggung jawabnya, dan setiap kebijakan yang dibuat harus diketahui oleh pemberi mandat.

1. Birokrat adalah pegawai yang bertindak secara biokratis.
2. Birokrat adalah:
  - a. Sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah karena telah berpegang pada hierarki dan jenjang jabatan.
  - b. Cara bekerja atau susunan pekerjaan yang serba lamban serta menurut tata aturan (adat dan sebagainya) yang banyak liku-likunya.
  - c. Birokrasi sering melupakan tujuan pemerintahan yang sejati, karena terlalu mementingkan cara dan bentuk. Ia menghalangi pekerjaan yang cepat serta menimbulkan semangat menanti, menghilangkan inisiatif, terikat dalam peraturan yang rumit dan bergantung kepada pemerintah atasan, berjiwa statis dan karena itu menghambat kemajuan.

Ciri-Ciri Birokrasi :

1. Sentralisasi kekuasaan pada pimpinan.
2. Hubungan yang bersifat paternalistik antara birokrasi dengan masyarakat maupun hubungan internal birokrasi.
3. Cenderung memandang korupsi sebagai hal wajar.
4. Adanya kecenderungan ego sektoral yang tinggi.
5. Warisan birokrasi akan menjadi hambatan besar untuk mewujudkan *good governance* berupa birokrasi yang berbudaya pelayanan.

Berikut ini empat bidang pendayagunaan aparatur negara yang mengalami proses reformasi (birokrasi) untuk mencapai lompatan peningkatan kinerja aparat pemerintah:

1. Penataan kelembagaan dan penyerhanaan ketatalaksanaan.
2. Peningkatan kapasitas sumber daya aparatur.
3. Pencegahan dan pemberantasan korupsi kolusi dan nepotisme.
4. Pengembangan pelayanan prima.

Perbaikan (reformasi) birokrasi publik menyangkut berbagai aspek dan elemen yang terkait satu dengan yang lainnya, di antaranya:

1. *Mengkaji ulang fungsi pemerintah*

Fungsi pemerintah hanya sebagai pelindung masyarakat yang tidak sehat dalam mekanisme pasar (si miskin) dan menyediakan barang dan jasa yang tidak dapat disediakan dengan mekanisme pasar.

2. *Filosofi birokrasi publik*

Pemilihan dan penentuan filosofi birokrasi ini sangat penting agar semua perbaikan birokrasi memiliki dasar pemikiran yang sama.

3. *Struktur Organisasi*

Organisasi birokrasi publik dapat dibentuk dengan membagi habis fungsi pemerintahan sehingga tercipta struktur organisasi yang layak dan sesuai dengan dasar pemikiran dan fungsi pemerintahan.

4. *Revisi peraturan Perundangan*

5. *Kebijakan sumber daya aparatur*

Di masa depan kebijakan mengenai aparatur menyangkut:

- a. Pengadaan
- b. Pembinaan termasuk karir dan kesejahteraannya.
- c. Peningkatan kompetensi.

## 6. *Manajemen perbaikan birokrasi.*

### 2.1.10 Konsep Manajemen

Manajemen adalah proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumberdaya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan.<sup>70</sup>

Manajemen sebagai proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan planing, organizing, actuiting, dan controlling dimana pada masing-masing bidang digunakan baik ilmu pengetahuan maupun keahlian dan diikuti secara beruntun dalam rangka usaha mencapai sasaran yang telah ditetapkan semula.<sup>71</sup>

Manajemen suatu konsep tatapimpinan merupakan rangkaian kegiatan penataan yang berupa penggerakkan orang-orang dan pengerahan fasilitas kerja agar tujuan kerja sama benar-benar tercapai.<sup>72</sup>

Sedangkan manajemen dapat didefinisikan dari dua sudut pandang , yaitu sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang untuk menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Manajemen adalah ilmu dan seni untuk mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien

<sup>70</sup>Stoner, 1996:7 (dalam Zulkifli dan Moris) 2014. Zulkifli & Moris Adidi, Yogya, 2014. *Fungsi-fungsi Manajemen*, Marpoyan Tujuh, Pekanbaru, Hlm. 17

<sup>71</sup> Ibid , Hlm. 18

<sup>72</sup> Ibid,

untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Manajemen terdiri dari enam unsur (6M) yaitu : *men, money, methode, materials, machines, dan market.*

Unsur *men* (manusia) ini berkembang menjadi suatu bidang ilmu manajemen yang disebut manajemen sumber daya manusia atau disingkat dengan MSDM yang merupakan terjemahan dari *man power management*. Manajemen yang mengatur unsur manusia *uni* ada yang menyebutnya manajemen kepegawaian atau manajemen personalia (*personnel management*).

Menurut Sondang P.Siagian, Manajemen adalah kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain. Dengan demikian, dapat pula dikatakan bahwa manajemen merupakan inti dari pada administrasi, karena memang manajemen merupakan alat pelaksana utama dari pada administrasi.

Dalam hubungan ini perlu diperhatikan bahwa manajemen merupakan aspek dari pada administrasi dan oleh karenanya administrasi lebih luas dari pada manajemen. Sering orang mengatakan bahwa, kepemimpinan merupakan inti dari manajemen. Memang demikian halnya, karena kepemimpinan merupakan motor atau daya penggerak dari semua sumber-sumber dan alat-alat yang tersedia didalam sebuah organisasi. Sukses tidaknya pimpinan untuk menggerakkan sumber-sumber daya yang ada (manusia, uang , bahan-bahan, mesin-mesin, metode, pasar dan pelayanan), sehingga penggunaannya berjalan dengan efisien dan efektif.

Selanjutnya dapat dikatakan inti dari kepemimpinan adalah pengambilan keputusan, lebih lanjutnya dalam proses pengambilan keputusan olen pemimpin

yang perlu dipertimbangkan adalah hubungan antar manusia (*Human Relations*) terutama hubungan antara pimpinan dan bawahan. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa inti dari pengambilan keputusan adalah hubungan antar manusia.

### 2.1.11 Konsep Good Governance

Menurut Yusri Munaf, dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) pemahaman terhadap asas-asas pemerintahan menjadi hal yang sangat penting. Asas-asas pemerintahan yang baik dapat dilihat dari dua golongan, yaitu:

- a. Pejabat yang mengeluarkan kebijakan/keputusan tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi baik langsung maupun tidak langsung terhadap kebijakan/keputusan yang dikeluarkannya.
- b. Kebijakan/keputusan yang dibuat tidak boleh merugikan atau mengurangi hak-hak warga negara. Kebijakan/ keputusan tersebut harus tetap membela kepentingan Rakyat.
- c. Antara konsiderans (pertimbangan/motifasi) dengan diktum/penetapan keputusan tersebut harus sesuai dan didasarkan pada fakta-fakta yang dipertanggung jawabkan.

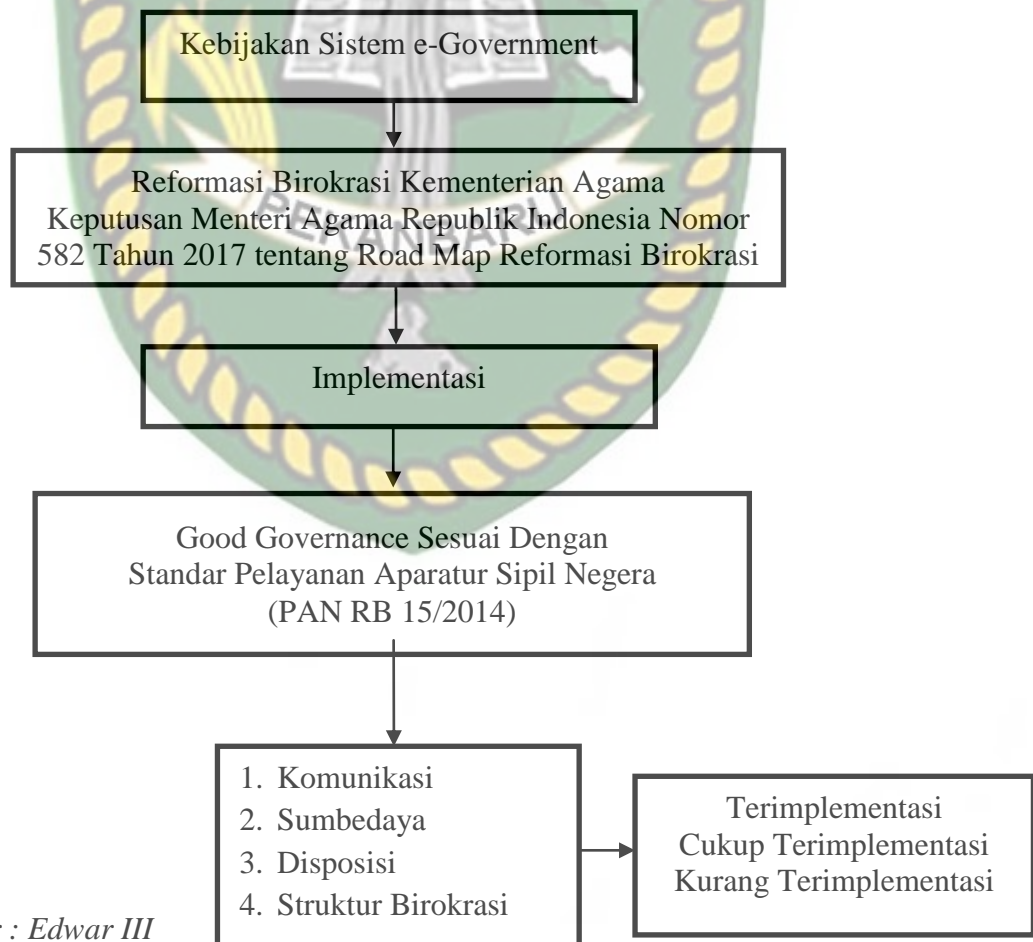
Menurut Sedarmayanti, istilah “Governance” tidak hanya berarti pemerintahan sebagai suatu kegiatan, tetapi juga mengandung arti pengurusan, pengelolaan, pengarahan, dan pembinaan penyelenggaraan dan bias juga diartikan pemerintahan. Oleh karena itu tidak mengherankan apabila terdapat istilah public

governance, private governance, corporate governance, dan banking governance. Governance sebagai terjemahan dan pemerintahan kemudian berkembang dan menjadi praktek terbaiknya disebut pemerintahan yang baik (Good Governance).

## 2.2 Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran untuk menjelaskan variabel penelitian dan indikator-indikator maupun aspek-aspek tentang Implementasi Sistem e-Government Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. Adapun kerangka pikir tersebut dapat dijelaskan berdasarkan gambar berikut :

**Gambar 2.1 Kerangka Pikir**



Sumber : Edwar III

### 2.3 Hipotesis

Jika pelaksanaan Kebijakan Sistem e-government dalam bentuk pelayanan dijalankan dengan maksimal maka tujuan dari reformasi birokrasi di Kementerian Agama Provinsi Riau menuju good governance akan tercapai dengan baik

### 2.4 Konsep Operasional

- a. Program yaitu suatu rencana yang telah ditetapkan oleh instansi terkait atau seseorang untuk dijalankan guna untuk mencapai suatu tujuan tertentu.
- b. e-government adalah suatu sistem yang berbasis elektronik yang dapat mempermudah serta mempercepat tugas fungsi pemerintah demi terwujudnya good governance.
- c. Pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan jasa maupun barang yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.
- d. Publik adalah Orang banyak (umum) atau masyarakat
- e. Komunikasi adalah proses penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan
- f. Disposisi adalah pemberian wewenang ataupun pendelegasian tugas untuk ditindaklanjuti
- g. Sumberdaya adalah kemampuan yang merujuk kepada sumberdaya manusia, sumberdaya keuangan, sumberdaya peralatan dan kewenangan
- h. Struktur Birokrasi adalah sistem atau hubungan antara unit, hubungan wewenang pada suatu instansi atau organisasi
- i. Aparatur Sipil Negara adalah sumber daya manusia yang bekerja di dalam pemerintahan di suatu instansi tertentu (Kantor Kementerian Agama Provinsi Riau).
- j. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau adalah instansi Vertikal yang menyelenggarakan urusan Pemerintah di suatu provinsi, dalam hal ini Provinsi Riau

## 2.5 Operasional Variabel

Berdasarkan dari uraian dan kerangka pikiran diatas maka selanjutnya disini akan dilanjutkan operasional variabel dari penelitian ini yaitu:

**Tabel 2.1 Operasional Variabel Penelitian Tentang Implementasi Kebijakan Sistem e-Government Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau**

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penelitian	Skala Ukuran
1	2	3	4	5
e-Government yaitu suatu pemanfaatan teknologi informasi baik internet maupun non-internet, untuk menyediakan pelayanan yang lebih nyaman dan efisien terhadap warga dan organisasi atas informasi dan pelayanan pemerintah.	Pengaruh Penerapan Sistem e-Government Terhadap Pelayanan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau	1. Komunikasi 2. Sumberdaya 3. Disposisi 4. Struktur Birokrasi	a) Bagaimana Sistem Komunikasi pada Kanwil Kementerian Agama Prov. Riau dengan Sistem E-Government b) Komunikasi pimpinan bawahan, bawahan kepada pimpinan, bawahan kepada bawahan a) Sumberdaya manusia di Kanwil b) Sumberdaya Prasarana di Kantor c) Sumberdaya anggaran dan wewenang • Disposisi Kegiatan sistem e-Govrnment • Disposisi Surat masuk • Ketepatan Struktur SDM dengan Jabatan	• Terimplementasi • Cukup Terimplementasi • Tidak Terimplementasi • Terimplementasi • Cukup Terimplementasi • Tidak Terimplementasi • Terimplementasi • Cukup Terimplementasi • Tidak Terimplementasi

Sumber : Olahan Penulis, 2018

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Tipe Penelitian

Penelitian ini dapat digolongkan kedalam penelitian *survey deskriptif*. Menurut Singarimbun dan Efendi (1989:3) bahwa penelitian *survey* adalah penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.

Suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu system pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambar atau lukisan secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kualitatif.<sup>1</sup>

Menurut Sugiono (2012:9) penelitian kualitatif adalah : metode penelitian yang berlandaskan filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana penelitian adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data digunakan secara triangulasi (gabungan), analisis data berupa induktif/ kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

#### 3.2 Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian maka lokasi penelitian adalah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau

---

<sup>1</sup>Nazir, 2009.

### 3.3. Informan Penelitian

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. Oleh karena itu pada penelitian kualitatif tidak dikenal adanya populasi dan sampel. Subjek penelitian yang telah tercermin dalam focus penelitian ditentukan secara tidak sengaja. Subjek penelitian ini menjadi informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Informan adalah seseorang yang benar-benar mengetahui suatu persoalan atau permasalahan tertentu yang darinya dapat diperoleh informasi yang jelas, akurat dan terpercaya baik berupa pernyataan, keterangan, atau data-data yang dapat membantu dalam memahami persoalan atau permasalahan tersebut.

Menurut BagongS uyanto<sup>2</sup>, informan penelitian meliputi beberapa macam, yaitu:

- 1) Informan kunci (*key informan*) merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian
- 2) Informan utama merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksisosial yang diteliti.
- 3) Informan tambahan merupakan mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

---

<sup>2</sup>Suyanto, Bagong.2005. Metode Penelitian Sosial: Bergabai Alternatif Pendekatan. Jakarta :Prenada Media hlm. 172

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua kriteria informan penelitian yaitu informan kunci dan informan utama yaitu:

**Tabel 3.1**  
**Jumlah Populasi dan Responden**

No.	Unit Analisis	Jumlah Populasi	Jumlah Responden	Persentase
1.	Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau sebagai Key Informan	1	1	100 %
2.	Kepala Bagian Program sebagai Informan	9	9	100 %
3.	Pegawai yang berhubungan langsung dengan layanan pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Riau sebagai Informan	125	5	100 %
	<b>Jumlah</b>	<b>135</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

### 3.4. Teknik Penarikan Informan

Teknik penarikan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Menurut Sugiyono<sup>3</sup>, *purposive sampling* adalah teknik pengambilan samples sumber data dengan pertimbangan tertentu yakni sumber data dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan, sehingga mempermudah peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang sedang diteliti yang menjadi kepedulian dalam pengambilan sampel penelitian kualitatif adalah tuntasnya

<sup>3</sup>Sugiyono.(2012). Memahami Penelitian Kualitatif?. Bandung :alfabeta. Hlm. 89

pemerolehan informasi dengan keragaman variasi yang ada, bukan pada banyak sampel sumber data.

Kebutuhan informan dalam penelitian ini didasari pada informan yang memahami atau mengetahui pelaksanaan peran pemerintah Kota Pekanbaru dalam memberdayakan masyarakat.

### 3.5 Jenis dan Sumber Data

Penelitian selalu berhubungan dengan data, karena dari data yang telah diolah akan menunjukkan suatu fakta, intinya ada dua bagian data yang sering digunakan didalam suatu penelitian yaitu data primer dan data sekunder.<sup>4</sup>

#### 1. Data primer

Data primer adalah data asli yang dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus, data ini langsung ditemukan oleh peneliti ketika melakukan penelitian dimana hasilnya lebih akurat dan terpercaya, data ini diperoleh melalui wawancara yang bersumber dari informan penelitian.

#### 2. Data sekunder

Data sekunder lawan dari data primer yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari informan atau data yang didapat melalui orang lain, peneliti hanya mencatat, mengakses atau meminta data tersebut kepada pihak lain dimana dalam penelitian ini data sekundernya tersebut bersumber dari dokumen-dokumen, arsip, buku-buku ilmiah, majalah, surat kabar dan bahan kepustakaan lainnya yang berhubungan erat dengan penelitian ini.

<sup>4</sup>Victorianus Aries Siswanto, 2012, *Strategi dan Langkah-Langkah Penelitian*, Yogyakarta, Graha Ilmu.hlm. 53

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan teknik pengumpulan data maka penelitian ini juga termasuk jenis penelitian kualitatif, dimana peneliti menggunakan observasi, wawancara mendalam dan studi dokumentasi sebagai instrumen pengumpulan data.

#### 1. Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan.<sup>5</sup>

#### 2. Teknik Wawancara

Wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai topik penelitian dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan yang telah ditentukan. Wawancara yang digunakan peneliti dengan menggunakan pedoman wawancara yang spesifik dan terstruktur. Wawancara terfokus digunakan untuk tujuan memperoleh data atau opini dari responden yang bersifat khusus, seperti masalah-masalah yang sangat pribadi atau rahasia. Wawancara bebas dilakukan oleh peneliti dengan tidak menggunakan panduan khusus.

#### 3. Dokumentasi/Studi Pustaka

Metode dokumentasi/Studi Pustaka adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, rapat, agenda dan sebagainya.<sup>6</sup> Dengan demikian yang digunakan sebagai bahan Dokumentasi dalam penelitian ini berupa setiap

<sup>5</sup>JokoSubagyo, 2011, *Metode Penelitian Dalam Teori & Praktek*, Jakarta :RinekaCipta. Hlm. 62.

<sup>6</sup>Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta, Rineka Cipta.hal 274.

bahan tertulis seperti buku, surat kabar, majalah, literatur-literatur lain yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Ataupun foto-foto dan film sekaligus dokumen sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data yang dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan bahkan untuk meramalkan suatu kejadian.

### 3.7 Teknik Analisa Data

Model pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman yaitu analisis dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Aktivitas dalam analisis data meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi data.

#### 1. *Data Collection* (pengumpulan data)

Data dikumpulkan dengan berbagai teknik pengumpulan data yaitu merupakan penggabungan dari berbagai teknik pengumpulan data baik wawancara, observasi maupun dengan menggunakan angket. Semakin banyak data yang terkumpul, maka hasil penelitian yang didapat semakin bagus.

#### 2. *Data reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka data perlu dicatat secara teliti dan rinci. Kemudian data dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting dan dicari tema serta polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari data berikutnya jika diperlukan. Data-data yang

tidak terpakai dibuang, sehingga peneliti lebih focus pada data yang telah tereduksi.

### 3. *Data Display* (Penyajian data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplay data. Display Data dapat dalam bentuk tabel, grafik, chard dan sejenisnya. Melalui penyajian data dalam bentuk *display*, maka data dapat terorganisir, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan mudah dipahami. Display data dalam penelitian ini dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan *flowchart*. Penyajian data dengan menggunakan teks yang bersifat naratif.

### 4. *Verifyng* (Verifikasi)

Langkah berikutnya dalam analisis data adalah verifikasi yaitu memverifikasi data dan menarik kesimpulan. Kesimpulan yang diambil harus didukung oleh data-data yang valid dan konsisten, sehingga kesimpulan yang dikemukakan berupa kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan yang diperoleh merupakan jawaban dari focus penelitian yang telah dirumuskan sejak awal dan dapat berkembang sesuai dengan kondisi yang berada di lapangan. Kesimpulan yang diperoleh juga dapat berupa temuan baru yang belum pernah ada sebelumnya.

### 3.8 Jadwal Penelitian

Adapun jadwal penelitian yang telah direncanakan oleh peneliti adalah sebagaimana tertera dalam tabel berikut,

**Tabel 3.2**  
**Jadwal Penelitian**

No	Uraian kegiatan	Bulan dan minggu ke																							
		November 2018				Desember				Januari 2019				Februari				Maret			April- Juli				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul	x																							
2	Penyusunan Proposal		x	x	X	x	x	x	X																
3	Konsultasi dan Bimbingan									x	x	x	x	x											
4	Seminar Proposal																				x				
5	Penelitian Dan Bimbingan																				x	x	x	x	x
6	Ujian Tesis																								x
7	Revisi dan Pengesahan																								x

Sumber : Olahan Penelitian, 2019

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### 4.1 Kondisi Gerografis Provinsi Riau

Provinsi Riau terdiri dari daerah dataran dan perairan, dengan itu lebih kurang 8.915.016 Ha (89.150 Km), keberadaanya membentang dari lereng bukit barisan sampai dengan Selat Malaka terletak antara 01 05'00'' Lintang Selatan – 02 25'00'' Lintang Utara atau antara 10 00'00'' – 105 05'00'' Bujur Timur. Di daratan terdapat sungai Siak (300 Km) dengan Kedalaman -12m, Sungai Rokan (400 Km) dengan kedalaman 6-8 m, Sungai Kampar (400 Km) dengan kedalaman lebih kurang 6 meter dan sungai Indragiri (500 Km) dengan kedalaman 6-8 meter. Keempat sungai yang membelah pegunungan dataran tinggi bukit barisan tersebut bermuara di Selat Malaka dan Laut Cina Selatan. Adapun batas – batas Provinsi Riau bila dilihat posisinya dengan negara tetangga dan provinsi lainnya adalah sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara : Selat Malaka dan Provinsi Sumatera Utara
- b. Sebelah Selatan : Provinsi Jambi dan Provinsi Sumatera Barat
- c. Sebelah Timur : Provinsi Kepulauan Riau dan Selat Malaka
- d. Sebelah Barat : Provinsi Sumatera Barat dan Sumatera Utara

Provinsi Riau sendiri memiliki 10 Kabupaten dan 2 Kota, yaitu :

- a. Kabupaten Kuantan Singingi
- b. Kabupaten Indragiri Hulu
- c. Kabupaten Indragiri Hilir
- d. Kabupaten Pelalawan
- e. Kabupaten Siak Sri Indrapura
- f. Kabupaten Kampar
- g. Kabupaten Rokan Hulu
- h. Kabupaten Bengkalis

- i. Kabupaten Rokan Hilir
- j. Kota Pekanbaru
- k. Kota Dumai
- l. Kabupaten Kepulauan Meranti

#### **4.2 Iklim dan Curah Hujan**

Daerah Riau beriklim tropis basah dengan rata-rata curah hujan berkisar antara 1700-4000 mm per tahun yang dipengaruhi oleh musim kemarau dan musim hujan. Menurut catatan Badan Meteorologi, Klimatologi dan Geofisika Pekanbaru, suhu rata-rata di kota Pekanbaru tahun 2012 menunjukkan 26,0 celcius dengan suhu maksimal 35,1 celcius dan suhu minimum 21,8 celcius.

#### **4.3 Geomorfologi**

Daerah Riau dapat digolongkan ke dalam tiga wilayah fisiografi utama, yaitu :

1. Wilayah rawa
2. Wilayah Dataran rendah
3. Wilayah perbukutan

#### **4.4 Pemerintahan**

Provinsi Riau sebagai salah satu daerah yang menerapkan konsep otonomi daerah diberbagai lini pemerintahan daerah Provinsi Riau, mulai dari pemerintah pada tingkat Provinsi sampai ke tingkat Desa diseluruh daerah di Provinsi Riau. Secara administrasi Provinsi Riau terdiri dari 10 Kabupaten dan 2 kota, yang didalamnya terdiri dari 166 kecamatan, dan 1.847 Kelurahan/Desa.

Sebagai Provinsi, Riau dikepalai oleh seorang Gubernur/Kepala Daerah dengan satu orang Wakil Gubernur. Sejalan dengan keberlangsungan urusan pemerintahan, di Provinsi Riau juga banyak instansi vertikal yang melaksanakan urusan pemerintahan seperti Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau, dimana satuan kerja dilingkungannya juga berada di Kabupaten/ Kota dan sampai ke tingkat Kecamatan.

#### **4.5 Sosial Kependudukan**

Pertumbuhan penduduk di suatu wilayah dapat diukur dari tingkat kepadatan penduduk maka semakin tinggi pula tingkat kepadatan penduduknya dan begitu juga sebaliknya. Kepadatan penduduk dapat dipengaruhi oleh factor geografi (fisiologi, sumberdaya alam, iklim dan topografi). Pada factor demografi (natalitas, mortalitas, dan migrasi). Pada tahun 2018, jumlah penduduk Provinsi Riau adalah 89.150,16 km<sup>2</sup>.

#### **4.6 Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Riau**

Berdasarkan dokumen dan data-data yang diketahui, pada bulan Juni 1946 setelah Indonesia merdeka dan lebih kurang enam bulan setelah terbentuknya Departemen Agama di Pusat (Tanggal 3 Januari 1946), maka Residen Riau pada waktu itu menunjuk H. Bakri Sulaiman untuk membentuk Kantor Jawatan Agama Tingkat Karesidenan yang berkedudukan di Tanjung Pinang. Berdasarkan perintah tersebut, H. Bakri Sulaiman mulai mencari personalia yang akan ditunjuk

sebagai pendamping dalam melaksanakan tugas yang baru, maka disusun personalia sebagai berikut :

1. M. Yatim D. ditunjuk sebagai Sekretaris,
2. H. Muhammad Syech diserahkan sebagai Kepala Bagian Pengadilan Agama,
3. Mahmud Thoib diangkat sebagai Kepala Bagian Pendidikan Agama,
4. Muhammad Nur sebagai Kepala Penerangan Agama. (Dokumentasi Kementerian Agama Provinsi Riau)

Penunjukan ini tidak disertai dengan Surat Keputusan. Penyebab penunjukan mereka tersebut dikarenakan H. Bakri Sulaiman sendiri ketika itu belum dikukuhkan dengan Surat Keputusan. Dia baru mendapat pengukuhan, seminggu setelah diterima Residen Riau. Surat Keputusan itu dikeluarkan oleh Gubernur Sumatera MR. Tengku M. Hasan yang berkedudukan di Medan, tertanggal 16 Juli 1946. Nomor tidak diketahui, dikarenakan Surat Keputusan tersebut hilang di Zaman Revolusi Fisik. Dengan keluarnya Surat Keputusan tersebut, secara resmi terbentuklah Jawatan Agama Daerah Riau yang langsung dipimpin oleh H. Bakri Sulaiman. (*Dokumentasi, Kementerian Agama Provinsi Riau*)

Semenjak terbentuknya Kantor Jawatan Agama pada bulan Juni 1946, dalam perjalanan hidupnya selalu menyesuaikan diri dengan perkembangan struktur organisasi, fase demi fase telah dilalui kantor ini dengan irama perjuangan yang mengalami pasang surut. Dengan ditetapkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1957, daerah Riau berubah statusnya dari Karesidenan menjadi Provinsi. (*Dokumentasi, Kementerian Agama Provinsi Riau*)

Perubahan status tersebut belum segera dapat direalisasikan mengingat timbulnya peristiwa daerah (PRRI), sementara itu Residen Mr. Sis Cakraningrat tetap berada di Tanjung Pinang. Dalam perkembangan berikutnya, berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri tanggal 20 Januari 1959 No. 52/1/44-25, Pekanbaru ditetapkan sebagai Ibukota Provinsi Riau yang baru. Dengan terbentuknya Provinsi Riau, maka Kantor Jawatan Agama mengikuti pula perkembangan tersebut sebagai berikut :

1. H. Nurdin Abd. Jalil menjabat sebagai Kepala Jawatan Agama Provinsi Riau,
2. M. Zaini Kunin sebagai Kepala Kantor Penerangan Agama Provinsi Riau,
3. M. Hasyim A.R sebagai Kepala Kantor Pendidikan Agama Provinsi Riau,
4. H. Abdul Malik sebagai Kepala Kantor Pengadilan Agama Provinsi Riau.

*(Dokumentasi, Kementerian Agama Provinsi Riau)*

Dengan pindahnya Ibukota Provinsi Riau dari Tanjung Pinang ke Pekanbaru, maka seluruh aparat Kantor Jawatan Agama Pindah pula ke Pekanbaru pada bulan Juni 1960. Perkembangan selanjutnya Kantor Agama Provinsi Riau kegiatannya bersumber pada PMA Nomor 2 Tahun 1958 dan PMA Nomor 3 Tahun 1958, maka Kepala Kantor Jawatan Agama Provinsi Riau menyempurnakan personil kantornya. Dalam mengurus agama Kristen dan Katholik, diangkatlah beberapa karyawan untuk urusan tersebut. Dengan diangkatnya karyawan pengurus tersebut, maka pengisian struktur sudah hampir sempurna sesuai dengan PMA Tahun 1958 yang dimaksud. *(Dokumentasi, Kementerian Agama Provinsi Riau)*

Kemudian dengan dikeluarkannya KMA Nomor 18 Tahun 1975 yang disempurnakan, maka Kantor Perwakilan Departemen Agama Provinsi Riau menyesuaikan diri dan diangkatlah personil yang mengurus Agama Buddha. Selanjutnya, menyesuaikan diri dengan KMA Nomor 6 Tahun 1979 tentang penyempurnaan organisasi, dan tata kerja Departemen Agama tentang Pelaksanaan Keppres Nomor 30 Tahun 1978. Selain itu, Kantor Wilayah Kementerian Agama Riau menyesuaikan diri dengan Keputusan Menteri Agama Nomor 373 Tahun 2001 tentang organisasi dan tata kerja Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi dan Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota. *(Dokumentasi, Kementerian Agama Provinsi Riau)*

Berdasarkan KMA Nomor 91 Tahun 1967 tentang struktur organisasi tugas dan dan wewenang Instansi Departemen Agama Provinsi di daerah terdiri dari :

1. Dinas Urusan Agama,
2. Jawatan Pendidikan Agama,
3. Jawatan Penerangan Agama,
4. Jawatan Peradilan Agama dan Pengadilan Agama,
5. Jawatan Perguruan Tinggi Agama dan Pesantren Luhur,
6. Jawatan Urusan Haji,
7. Jawatan Urusan Agama Kristen,
8. Jawatan Agama Katholik,
9. Jawatan Urusan Hindu Bali dan Buddha.

Sedangkan Kantor Perwakilan Departemen Agama tingkat Kabupaten dan Kota madya terdiri dari :

1. Dinas Urusan Agama,
2. Dinas Pendidikan Agama,
3. Dinas Penerangan Agama,
4. Dinas Pengadilan Agama,
5. Dinas Urusan Haji,

6. Dinas Urusan Agama Kristen,
  7. Dinas Urusan Agama Katholik,
  8. Dinas Urusan Agama Hindu Bali dan Budha.
- (Dokumentasi, Kementerian Agama Provinsi Riau)*

Pada tingkat kecamatan, dibentuk Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan yang meliputi :

1. Urusan Ketata usahaan, Keuangan dan Kepegawaian;
2. Urusan Pencatatan Nikah, Talak, Cerai dan Rujuk, serta Bimbingan Kesejahteraan Keluarga;
3. Urusan Rumah Peribadatan, Ibadah Sosial, dan Haji;
4. Urusan Penerangan dan Penyuluhan Agama.

*(Dokumentasi, Kementerian Agama Provinsi Riau)*

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 53 Tahun 1971 tentang pembentukan Kantor Perwakilan Departemen Agama dan Inspektorat Perwakilan

susunannya terdiri dari :

1. Unsur Pimpinan adalah Kepala Perwakilan,
2. Unsur Pembantu Pimpinan adalah Sekretariat Perwakilan
3. Unsur Pelaksana yaitu :
4. Inspeksi Urusan Agama
5. Inspeksi Pendidikan Agama
6. Inspeksi Penerangan Agama
7. Inspeksi Pengadilan Agama
8. Perwakilan Departemen Agama Kabupaten/Kodya
9. Kantor Urusan Agama Kecamatan
10. Unsur Pengawas ialah Inspektorat Perwakilan.

#### 4.7 Susunan Organisasi

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 1975 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Departemen Agama, maka Departemen Agama untuk Provinsi Riau terdiri dari :

1. Kantor Wilayah Departemen Agama,
2. Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota
3. Kantor Urusan Agama

Kemudin selanjutnya diterbitkan peraturan terbaru tentang susunan organisasi. Peraturan Menteri Agama RI No. 13 Tahun 2012 Tentang Struktur Organisasi Kementerian Agama Provinsi Riau (Tipologi A.1), maka Kementerian Agama untuk Provinsi Riau terdiri dari :

1. Kantor Wilayah Kementerian Agama,
2. Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota
3. Kantor Urusan Agama

*(Dokumentasi, Kementerian Agama Provinsi Riau).*

#### 4.8 Tugas Pokok dan Fungsi

##### 1. Tugas

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kementerian Agama dalam wilayah provinsi berdasarkan kebijakan menteri Agama dan peraturan perundang-undangan.

## 2. Fungsi

- a. Perumusan visi, misi dan kebijakan teknis dalam bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di Provinsi Riau.
- b. Pembinaan, pelayanan, dan bimbingan masyarakat Islam, pelayanan haji dan umroh, pengembangan zakat dan wakaf, pendidikan agama dan keagamaan, pondok pesantren, pendidikan agama Islam pada masyarakat di provinsi Riau.
- c. Merumuskan Kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi.
- d. Pengkoordinasi perencanaan, pendalian dan pengawas program, daerah instansi terkait dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Kementerian Agama di Provinsi Riau.
- e. Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Kementerian Agama di Provinsi Riau. (*Dokumentasi, Kementerian Agama Provinsi Riau*).

## 4.9 Struktur Organisasi

### 4.9.1 Bagian Tata Usaha

Bagian Tata Usaha mempunyai tugas memberikan pelayanan teknis dan administrasi kepada seluruh Satuan Organisasi dan/atau Satuan Kerja di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi. Dalam melaksanakan tugasnya Bagian Tata Usaha menyelenggarakan fungsi Perencanaan di bidang kepegawaian, keuangan dan inventaris kekayaan Negara, organisasi dan tata

laksana, hukum dan hubungan masyarakat, kerukunan umat beragama, informasi keagamaan, administrasi perkantoran, dan kerumahtangaan; Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi di bidang kepegawaian, keuangan dan inventaris kekayaan negara, organisasi dan tatalaksana, hukum dan hubungan masyarakat, kerukunan umat beragama, informasi keagamaan, administrasi perkantoran dan kerumah tanggaan; Evaluasi dan pelaporan di bidang kepegawaian, keuangan dan inventaris kekayaan Negara, organisasi dan tatalaksana, hukum dan hubungan masyarakat, kerukunan umat beragama, informasi keagamaan, administrasi perkantoran, dan kerumah tanggaan serta koordinator penyelesaian tindak lanjut hasil pengawasan.

a. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan

Mempunyai tugas melakukan pelayanan dan pembinaan di bidang penyusunan, pengendalian rencana program/anggaran, pengumpulan, pengolahan, serta penyajian data dan pengembangan sistem Informasi Keagamaan.

b. Sub Bagian Organisasi, Tata Laksana dan Kepegawaian

Mempunyai tugas melakukan pelayanan dan pembinaan di bidang penyusunan bahan kebijakan, pengembangan organisasi dan tata laksana, evaluasi kinerja organisasi dan penyelesaian tindak lanjut hasil pengawasan, serta pengelolaan perencanaan, pembinaan dan pelayanan kepegawaian.

c. Sub Bagian Informasi dan Hubungan Masyarakat

Mempunyai tugas melakukan pelayanan dan pembinaan di bidang informasi dan hubungan masyarakat, adapun program informasi dan keagamaan dan kehumasan:

1. Penerbitan majalah edisi sebulan sekali selama setahun.
2. Mengadakan peliputan untuk membuat berita foto dan tulisan.
3. Workshop jurnalistik keagamaan yang pesertanya terdiri dari kabupaten/kota se provinsi Riau.
4. Pengelolaan website [www.riau.kemenag.co.id](http://www.riau.kemenag.co.id)
5. Perlengkapan dan peralatan kehumasan sebagai pendukung kinerja sub bagian informasi dan Humas.
6. Melakukan kerjasama dengan unit kerja terkait di Bidang Sub Bagian informasi dan Humas.

d. Sub Bagian Hukum dan Kerukunan Umat Beragama

Mempunyai tugas melakukan pelayanan dan pembinaan di bidang penyiapan peraturan perundang-undangan, penyiapan bahan penyelesaian kasus, hubungan masyarakat, keprotokolan dan pembinaan kerukunan umat beragama.

e. Sub Bagian Umum

Mempunyai tugas melakukan pelayanan dan pembinaan di bidang urusan tata usaha, kearsipan, perlengkapan dan rumah tangga.

#### 4.9.2 Bidang Pendidikan Madrasah

Bidang Pendidikan Madrasah mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang pendidikan madrasah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

Dalam melaksanakan tugas Bidang Pendidikan Madrasah menyelenggarakan fungsi:

1. Penyiapan kebijakan teknis dan perencanaan program di bidang pendidikan madrasah;
2. Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang kurikulum dan evaluasi, pendidikan dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengembangan potensi siswa, kelembagaan, kerja sama dan pengelolaan sistem informasi pendidikan madrasah; dan
3. Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang pendidikan madrasah.

Bidang Pendidikan Madrasah terdiri dari:

- a. Seksi Kurikulum & Evaluasi
- b. Seksi Pendidikan & Tenaga Kependidikan
- c. Seksi Sarana & PrasaranaSeksi Kesiswaan, dan
- d. Kelembagaan & Sistem Informasi Madrasah.

#### 4.9.3 Bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam

Bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang pendidikan agama dan keagamaan Islam berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

Dalam melaksanakan tugas Bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam menyelenggarakan fungsi:

1. Penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang pendidikan agama dan keagamaan Islam;
2. Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendidikan agama Islam pada pendidikan anak usia dini, taman kanak-kanak, pendidikan dasar, pendidikan menengah, pendidikan diniyah, informasi pendidikan agama dan keagamaan Islam; dan
3. Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang pendidikan agama dan keagamaan Islam.

Bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam

1. Seksi Pendidikan Agama Islam pada PAUD & Pendidikan Dasar
2. Seksi Pendidikan Agama Islam & Pendidikan Menengah
3. Seksi Pondok Pesantren
4. Seksi Pendidikan Diniyah dan Al- Qur'an
5. Seksi Sistem Informasi Pendidikan Agama & Keagamaan Islam

#### **4.9.4 Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah**

Bidang ini bertugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang penyelenggaraan haji dan umrah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

Dalam melaksanakan tugas Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah menyelenggarakan fungsi:

1. Penyiapan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah;

2. Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendaftaran, dokumen, akomodasi, transportasi, perlengkapan haji, pengelolaan keuangan haji, pembinaan jemaah haji dan umrah, serta pengelolaan sistem informasi haji dan umrah; dan
3. Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.

Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah terdiri dari:

- a. Seksi Pendaftaran & Dokumen Haji
- b. Seksi Pembinaan Haji & Umrah
- c. Seksi Akomodasi, Transportasi & Perlengkapan Haji
- d. Seksi Pengelolaan Keuangan Haji
- e. Seksi Sistem Informasi Haji

#### 4.9.5 Bidang Urusan Agama Islam

Bidang ini bertugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang urusan agama Islam dan pembinaan syariah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

Dalam melaksanakan tugas bidang urusan agama Islam dan pembinaan syariah menyelenggarakan fungsi:

1. Penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan program di bidang urusan agama Islam dan pembinaan syariah;
2. Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang kepenghuluan, pemberdayaan kantor urusan agama dan keluarga sakinah, pemberdayaan masjid, produk halal, hisab rukyat, dan

pembinaan syariah, serta pengelolaan sistem informasi urusan agama Islam dan pembinaan syariah;

3. Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang urusan agama Islam dan pembinaan syariah.

Bidang Urusan Agama Islam & Pemberdayaan Syariah terdiri dari:

- a. Seksi Kepenghuluan
- b. Seksi Pemberdayaan Kantor Urusan Agama
- c. Seksi Kemasjidan
- d. Seksi Produk Halal
- e. Seksi Pembinaan Syariah dan Informasi Urusan Agama Islam

#### **4.9.6 Bidang Penerangan Agama Islam, Zakat dan Wakaf**

Bidang ini bertugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang penerangan agama Islam, zakat dan wakaf berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

Dalam melaksanakan tugas bidang penerangan agama Islam, zakat dan wakaf menyelenggarakan fungsi:

1. Penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di penerangan agama Islam, zakat dan wakaf;
2. Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang penerangan dan penyuluhan agama Islam, kemitraan umat dan publikasi dakwah, hari besar Islam, seni budaya Islam, musabaqah Al-Qur'an dan Hadits, zakat dan wakaf, serta pengelolaan sistem informasi penerangan agama Islam, zakat dan wakaf; dan

3. Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penerangan agama Islam, zakat dan wakaf.

Bidang penerangan agama Islam, zakat dan wakaf terdiri dari:

1. Seksi Penerangan dan Penyuluhan Agama Islam
2. Seksi Pengembangan Seni Budaya Islam, Musabaqah Al-Quran dan Al- Hadits;
3. Seksi Pemberdayaan Zakat;
4. Seksi Pemberdayaan Wakaf;

#### **4.9.7 Pembimbing Masyarakat Kristen**

Pembimbing Masyarakat Kristen mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan dan pengelolaan sistem informasi di bidang bimbingan masyarakat Kristen berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

#### **4.9.8 Pembimbing Masyarakat Katolik**

Pembimbing Masyarakat Katolik mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan dan pengelolaan sistem informasi di bidang bimbingan masyarakat Katolik berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

#### **4.9.9 Pembimbing Masyarakat Hindu**

Pembimbing Masyarakat Hindu mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan dan pengelolaan sistem informasi di bidang bimbingan masyarakat Hindu berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

#### **4.9.10 Pembimbing Masyarakat Budha**

Pembimbing Masyarakat Budha mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan dan pengelolaan sistem informasi di bidang bimbingan masyarakat Budha berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Prov. Riau.

#### **4.10. Pembahasan Penelitian Tentang Implementasi Kebijakan Sistem e-Government Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau**

##### **1. Identitas Tingkat Pendidikan**

Pendidikan yang dimaksud adalah pendidikan formal yang telah dijalani oleh Informan, pendidikan formal dapat berpengaruh terhadap pengetahuan umum atau pengetahuan khusus yang berhubungan dengan pekerjaan yang dilakukan sehingga berpengaruh terhadap cara dan waktu dalam memenuhi tanggung jawab. Pada era zaman sekarang pendidikan sangat penting seperti yang telah diumumkan oleh pemerintah wajib belajar 9 tahun, serta melanjutkan ketingkat selanjutnya hingga keperguruan tinggi (bangku kuliah). Pendidikan juga dapat mempengaruhi tingkat pengetahuan seseorang dan merupakan salah satu factor yang ikut mempengaruhi kemampuan Pemerintahan dalam menjalankan Peran dan fungsinya yang diberikan dan menerapkannya dalam pekerjaan dan dalam hubungan kerja sesama dalam menjalankan Pemerintahan. Berdasarkan hasil penelitian, maka terlihat tingkat

pendidikan formal dari Kementerian Agama Provinsi Riau dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	SD	-
2	SLTP	-
3	SLTA	22
4	DI	-
5	DII	3
6	DIII	7
7	DIV	-
8	S1	94
9	S2	40
10	S3	2
	Jumlah	168

**Tabel IV. 1 : Tingkat Pendidikan pegawai Kementerian Agama Provinsi Riau**

*Sumber :Penelitian Lapangan, 2019*

Dari tabel diatas terlihat bahwa tingkat pendidikan pegawai Kementerian Agama terutama berpendidikan S1 dengan jumlah 94 orang dan berpendidikan S3 dengan jumlah 2 Orang. Pendidikan seseorang akan menunjang kredibilitas dalam bekerja dan pengetahuan orang tersebut.

## 2. Tingkat Usia Responden

Usia dapat menjadi ukuran kematangan dan kedewasaan dalam berfikir dan bertindak. Selain memerlukan orang yang lebih berpengalaman, didalam menjalankan pemerintahan juga diperlukan perangkat pemerintah yang mengisi struktural pada Kementerian Agama Provinsi Riau yang berumur muda yang mempunyai kemampuan fisik dalam mengerjakan peran-perannya.

### 3. Hasil Penelitian

Pemerintahan adalah badan yang menyelenggarakan peran-peran umum pemerintahan dan pembangunan. Dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan, pemerintah pusat dapat mendelegasikan wewenangnya kepada pemerintah daerah yang disebut dengan desentralisasi. Kementerian Agama merupakan pemerintahan pusat yang melaksanakan urusan pemerintahan. Dalam melaksanakan tugasnya, Kementerian Agama merupakan bagian urusan pemerintahan absolut. Dalam melaksanakan urusan pemerintahan, Menteri Agama memberikan pendelegasian tugas ke daerah yaitu Kantor Wilayah di Provinsi dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota.

Dalam rangka mendapatkan informasi tentang penerapan e-Government pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Riau pada tanggal 21 Juli 2019 terkait dengan indikator; Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi, penulis mencoba mewawancarai Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Riau.

#### 1. Komunikasi

Berikut hasil wawancara yang diperoleh dengan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau pada tanggal 21 Juli 2019, dengan pertanyaan:

“Bagaimana sistem komunikasi pada Kanwil Kementrian Agama Provinsi Riau dengan penerapan sistem e-Government, dan bagaimana pula komunikasi pimpinan kepada bawahan kepada pimpinan, bawahan kepada pmpinan?”

Sebagaimana yang dikatakan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau Bapak Dr.H.Mahyudin,MA sebagai Key Informan pada Tanggal 21 Juli 2019 sebagai berikut :

*“Komunikasi merupakan suatu aktivitas penyampain informasi, baik itu pesan, ide, dan gagasan, dari suatu pihak ke pihak yang lainnya. Biasanya aktivitas komunikasi ini dilakukan secara verbal atau lisan sehingga memudahkan kedua belah pihak untuk saling mengerti, pada saat ini komunikasi berbasis teknologi komunikasi lebih banyak digunakan terutama kalangan pemerintahan atau yang disebut E-Government. Pada perinsipnya inovasi E-Government untuk meningkatkan kualitas proses pelayanan dari lembaga pemerintah kepada masyarakat melalui pelayanan online.Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Riau telah mendaya gunakan E-Governmenttt sebagai system manajemen dan pelyanan public. Komunikasi pimpinan kepada bawahan kepada pimpinan, bawahan kepada bawahan ini juga sudah berbasis online namun ini merupakan tantangan yang berat bagi Sumber Daya Manusia itu sendiri karna beberapa dari mereka tidak memahami E-Governmentt, jadi dikarnakan hal tersebut maka komunikasi yang dilakukan antara pimpinan kepada bawahan kepada pimpinan, bawahan kepada bawahan masih system manual” (senin 21 juli 2019 pukul 10.46 wib)*

Masih untuk mendapatkan informasi mengenaiE-Government dalam hal Komunikasi yang dilakukan penulis mencoba menguraikan hasil wawancara yang diperoleh dari lapangan denganKausbbag Umum Bapak Drs.H.Elwizar,M.Mpada tanggal 22 Juli 2019 , dengan pertanyaan :

“Bagai mana systemE-Government ini terjalin. Apakah terjalin dengan baik, dan E-Government dalam bentuk apa?”

Adapun jawaban dari Kasubbag Umum sebagai penanggung jawab Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang bisa penulis rangkum dalam bentuk wawancara sebagai berikut:

*“Sejauh ini pelayanan yang diberikan kepadalayanan internal dan pelayanan publik atau masyarakat belum sepenuhnya berbasis E-Government, hal ini mengilhat pada layanan 100public tidak semua bisa terlasana dengan sistem elektronik maupun aplikasi. Akan tetapi dalam layanan internal ada umumnya semua menggunakan sistem elektronik, sepeti pada bagian umum layanan pengadaan wajib menggunakan elektronik yang sudah tersistem online yaitu LPSE.Maka sejauh ini penerapan e-Government yang sudah berjalan baik walaupun masih ada layanan yang memang harus dilakukan secara manual.”(Wawancara pada Selasa, 22 Juli 2019 ).*

Masih untuk mendapatkan informasi mengenai E-Government dalam hal Komunikasi penulis mencoba menguraikan hasil wawancara yang diperoleh dari lapangan dengan Kasubbag Umum Kanwil kementerian Agama Provinsi RiauBapak Drs.H.Elwizar, MM pada tanggal 22 Juli 2019 dengan pertanyaan :

*“Apa yang menjadi kendala dalam menjalankan E-Government?”*

Adapun jawaban dari Kasubbag Umumyang bisa penulis rangkum dalam bentuk wawancara sebagai berikut :

*“E-Government tidak bisa berjalan dengan maksimal karna kurangnya tenaga ahli dan SDM tenaga ahli bidang teknik informasi untuk menerapkan E-Government” (Wawancara pada Selasa, 22 Juli 2019 ).*

Selanjutnya untuk memperkuat dan mencocokkan antara jawaban Kepala Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Riau dengan Kasubbag Umum maka penulis merasa perlu untuk melakukan wawancara kembali dengan Tokoh Masyarakat bapak Zul Afandi terkait hal Komunikasi dan pelayanan, dimana penulis melakukan wawancara pada tanggal 22 Juli 2019 dengan pertanyaan sebagai berikut :

*“Apakah komunikasi dan pelayanan Kanwil sudah berjalan dengan baik?”*

Adapun jawaban dari Tokoh Masyarakat bapak Zul Afandi yang bisa penulis rangkum dalam bentuk wawancara juga sebagai berikut :

*“Sejauh ini Kanwil dalam melakukan komunikasi dan pelayanan sudah cukup membantukami sebagai tokoh masyarakat yang pernah menerima bantuan dan yang kami lihat dalam pelayanan yang di berikan kepada kami ini suda berbentuk elektronik meskipun belum sepenuhnya saya sangat setuju apa bila pelayanan ini berbasis elektronik karna kita juga harus mengikuti perkembangan elektronik yang semakin canggih ini” (Wawancara pada Selasa, 22 Juli 2019 ).*

Selanjutnya untuk memperkuat dan mencocokkan antara jawaban Kepala Kantor Kementerian Agama Provinsi Riau dengan masyarakat maka penulis merasa perlu untuk melakukan wawancara kembali dengan bapak Zul Afanditerkait selaku Tokoh Masyarakat terkait hal komunikasi dan pelayanan, dimana penulis melakukan wawancara pada tanggal 22 Juli 2019 dengan pertanyaan sebagai berikut :

“Apakah komunikasi dan pelayanan Kanwil Kemenag Prov. Rau sudah berjalan dengan baik?”

Adapun jawaban dari Tokoh Masyarakat yang bernama Zul affandi bisa penulis rangkum dalam bentuk wawancara juga sebagai berikut :

*“komunikasi pada Kanwil Kemenag Prov Riausangat baik terhadap masyarakat apa lagi dalam mengatasi kebutuhan kami dalam menyelesaikan administratif, komunikasi dan pelayanannya sudah sangat membantu dan sudah cukup baik”.(Wawancara pada Selasa, 22 Juli 2019 ).*

Sedangkan berdasarkan hasil observasi dilapangan, penulis melihat dalam kategori ataupun indikator e-Government dalam ketersediaannya aplikasi e-Government pendukung pekerjaan kantor dan pelayanan publikmelaksanakan

Perannya di dalam komunikasi dan pelayanan E-Government sudah dilaksanakan akan tetapi belum secara keseluruhan oleh sebab itu masih perlunya komunikasi yang baik sehingga pemberdayaan guna meningkatkan kualitas dari E-Government dapat terlaksana dengan baik.

Berdasarkan hal tersebut diatas, dari hasil wawancara, dan Observasi tersebut. Dari pemaparan hasil wawancara dengan Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Riau tersebut, penulis menganalisa bahwa pimpinan satuan kerja Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau melakukan komunikasi dan pelayanan penyelenggaraan pemerintahan dalam menerapkan e-Government sudah cukup baik.

Selanjutnya penulis melihat dan mengamati unsur indikator E-Government, adapun hasil wawancara yang dimaksud E-Government dalam penelitian ini adalah penggunaan E-Government untuk mencapai tujuan-tujuan lembaga pemerintahan melalui elektronik .

Berikut hasil wawancara yang diperoleh dengan kepala bagian program Bidang Penaiszawa Provinsi Riau bapak H.Mohammad Saman, S.Sos, M.Si, pada tanggal 21 Juli 2019 , dengan pertanyaan :

“Bagaimana program E-Government dalam melakukan pelayanan ?, dan bagai mana dampak dari di terapkannya E-Government?”

Sebagaimana yang dikatakan oleh penanggung program Penaiszawa Provinsi Riau pada Tanggal 21 Juli 2019 sebagai berikut :

*“Memasuki dunia yang penuh dengan teknologi tinggi di berbagai bidang, tentunya kita tidak bias tinggal diam, E-Government dalam pererintahan menjadikan hal utama yang perlu dikembangkan, dalam melakukan pelayanna E-*

*Government berbasis elektronik sehingga public bisa mealukan administratif dengan mudah tanpa harus datang ke kantor, dengan pelayanan E-Government ini tidak ada lagi pungutan liar yang biasa kita jumpai diberbagai kantor, sedangkan dampak dari di terapannya E-Government ini memiliki dua dampak yaitu dampak positif dan negatif, positif dari E-Government adalah pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum, pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang muda diproses, dengan adanya informasi yang cukup, masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya sendiri, hilangnya birokrasi yang selama ini menjadi penghalang bagi masyarakat, sedangkan yang negatifnya salahsatunya semakin bebasnya masyarakat mengakses situs pemerintah akan memudahkan terjadinya cyber crime, Biaya : walaupun politik dalam pemerintahan menggunakan IT lebih meminimalisir biaya tetapi dalam penyusunan infrastrukturnya membutuhkan biaya yang cukup besar, jangkauan akses, harus diakui tidak semua orang bisa mengakses internet dengan mudah misalnya mereka yang berada di pedalaman akan sulit untuk mengakses internet.” (Senin 21 Juli 2019 Pukul 10.46 WIB)*

Selanjutnya Penulis masih ingin mendapatkan informasi yang mendalam oleh sebab itu penulis masih melakukan wawancara dengan ASN yang berhubungan langsung dengan layanan pada Kanwil Kementrian Agama Provinsi Riau Bapak H. Edy Tasman, Msi (Kasubbag Kepegawian Organisasi Tatalaksana) dimana pertanyaannya adalah :

“Bagaimana program E-Government dalam melakukan pelayanan dan bagaimana dampak dari diterapkannya E-Government?”

Sebagaimana yang dikatakan oleh informan bapak Kasubbag Kepegawaian dan Organisasi Tatalaksana pada Tanggal 21 Juli 2019 sebagai berikut :

*“Sejauh ini berkaitan dengan pelayanan E-Government hanya sedikit lembaga yang benar-benar menggunakan pelayanan E-Government, meskipun E-Government memiliki dampak positif dan negative bagi masyaarakat ”(Wawancara pada Selasa, 21 Juli 2019 ).*

Masih untuk mendapatkan informasi mengenai Komunikasi penulis mencoba menguraikan hasil wawancara yang diperoleh dari lapangan dengan Pegawai Administratif bapak Firman, Msi, pada tanggal 22 Juli 2019 , dengan pertanyaan :

“Bagaimana Program E-Government dalam melakukan pelayanan dan bagaimana dampak dari di terapkannya E-Government ?

Adapun jawaban dari Pegawai Administratif yang bisa penulis rangkum dalam bentuk wawancara sebagai berikut :

*“Pengembangan E-Government dalam melakukan pelayanan belum memuaskan perlu adanya perbaikan karna tidak semua masyarakat bisa mengakses E-Government tersebut, dalam hal ini sebagian masyarakatkan lebih memilih tidak adanya pelayanan yang berbasis E-Government” (Wawancara pada Selasa, 22 Juli 2019 ).*

Selanjutnya untuk memperkuat dan mencocokkan antara jawaban KasubbagKepegawian dengan Pegawai di Administrasi maka penulis merasa perlu untuk melakukan wawancara dengan informan dari Tokoh Masyarakat bapak Zul Afanditerkait hal pelayanan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Riau, dimana penulis melakukan wawancara pada tanggal 22 Juli 2019 dengan pertanyaan sebagai berikut :

“Bagaimana program E-Government dalam melakukan pelayanandan bagai mana dampak dari diterapkannya E-Government?”

Adapun jawaban dari Tokoh Masyarakat bapak Zul yang bisa penulis rangkum dalam bentuk wawancara juga sebagai berikut :

*“Program E-Government sebagian dari kami ada yang mengerti ada juga yang tidak, tapi setelah saya lihat program ini*

*sangat membuat kami bingung terutama kami yang masyarakat biasa, klaw masyarakat yang telah mengenal pendidikan mereka akan paham dengan hal ini(Wawancara pada Selasa, 22 Juli 2019).*

Masih dengan Tokoh Masyarakat bapak Zul Afanditerkait hal E-Government, dimana penulis melakukan wawancara pada tanggal 22 Juli 2019 dengan pertanyaan sebagai berikut :

“Bagaimana program E-Government dalam melakukan pelayanan dan bagai mana dampak dari di terapkannya E-Government?”

Adapun jawaban dari Tokoh Masyarakat bapak Zul Afandi yang bisa penulis rangkum dalam bentuk wawancara juga sebagai berikut :

*“Program E-govermen ini membuat pelayanan semakin mudah tapi ini menurut sebagian masyarakat, kami di masyarakat ini ada yang tidak mengenal tulis dan baca untuk masyarakat yang seperti ini sangat sulit bagi mera untuk melakukan pekayanan yang berbasis E-Government” (Wawancara pada Selasa, 22 Juli 2019 )*

Sedangkan berdasarkan hasil observasi dilapangan, penulis melihat dalam kategori ataupun indikator penggunaan E-Government untuk mencapai tujuan-tujuan lembaga pemerintahan melalui elektronik sudah mulai berjalan dimana dalam melaksanakan tugas fungsinya Kantor Kementerian Agama Provinsi dalam pelayanan baik secara internal maupun pelayanan publik sudah banyak menggunakan sistem elektronik. Setiap program ataupun bidang hampir seluruhnya menggunakan sistem baik berupa aplikasi berbasis online maupun offline yang terintegrasi dari pusat samapi ke daerah.

Berdasarkan hal tersebut diatas, dari hasil wawancara, dan Observasi tersebut dan dari pemaparan informan hasil wawancara dengan Penanggungjawab

Program, Pegawai Administrasi Kanwil Kementerian Agama Provinsi Riau tersebut, penulis menganalisis bahwa peran berbagai pihak dalam memberikan komunikasi dan menjalankan tugas untuk mewujudkan good governance dalam menerapkan kebijakan sistem e-Government pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau sudah berjalan cukup baik tetapi belum optimal.

## 2. Sumberdaya

Selanjutnya penulis melihat dan mengamati dari sumber daya adapun hasil wawancara yang dimaksud sumberdaya adalah suatu nilai potensi yang dimiliki oleh suatu materi atau materi atau unsur dalam kehidupan. Sumber daya tidak selalu bersifat fisik, tetapi juga non-fisik.

Penulis ingin mendapatkan informasi yang mendalam oleh sebab itu penulis masih melakukan wawancara dengan Kepala Kantor Kementerian Agama Provinsi, dimana pertanyaannya adalah :

“Bagai mana sumberdaya manusia di Kanwil Kemenag Prov. Riau dan begitu juga dengan sumberdaya manusia yang dilayani?”

Selanjutnya Kepala Kanwil Kementerian Agama memberikan pernyataan sebagai berikut:

*“Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu factor yang sangat penting bahkan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan lembag pemerintahan, pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencanaan untuk mencapai tujuan lembaga pemerintahan itu, sedangkan sumber daya manusia di kantor wilayah kementerian provinsi riau ini masih belum memadai untuk menerapkan E-Government Sumber daya manusia yang ahli dibidang teknologi informatika masih kurang,*

*dan SDM yang ada tidak bias menjalankan E-Government, sedangkan SDM yang dilayani mereka lebih menyukai pelayanan dilakukan dengan cara manual karna menurut mereka itu jauh lebih mudah dipahami dan lebih jelas bagai mana pelayan itu dilakukan dan oleh karena itu penerapan E-Government belum diterapkan secara optimal”(Wawancara pada Selasa, 21 Juli 2019 ).*

Penulis masih ingin mendapatkan informasi yang mendalam oleh sebab itu penulis masih melakukan wawancara dengan salah satu pegawai yang melakukan pelayanan (saudara H.Andry Daulay, staf Kepegawaian) :

“Bagai mana sumber daya manusia yang dilayani?”

Adapun jawaban yang didapatkan dari sdra. Andry Daulay adalah sebagai berikut:

*“Sejauh ini sumber daya manusia yang dilayani belum berbasis E-Government karna sebagian masyarakat tidak begitu paham dalam menggunakan elektronik itu sendiri bukan hanya masyarakatnya sebagian pegawai yang lainnya juga ada yang tidak paham dalam mengelola E-Government jadi ini yang menjadi saah satu hambatan dalam system E-Government”(Wawancara pada Selasa, 21 Juli 2019 ).*

Penulis juga melalukan wawancara dengan Pejabat Penanggungjawab Program. Berikut hasil wawancara yang diperoleh dengan Penanggung program Bimas Kristen Kanwil Kementerian Agama Provinsi Riau, pada tanggal 21 Juli 2019 , dengan pertanyaan :

“Bagaimana sumberdaya dalam melakukan pelayanan, dan bagaimana dampak dari sumberdaya?”

Sebagaimana yang dikatakan oleh Penanggung jawab Program bapak Sahat Sihombing, M.Pd pada Tanggal 21 Juli 2019 sebagai berikut :

*“Sumber daya adalah suatu potensi yang dimiliki oleh materi atau unsur lain dalam kehidupan dimana ia dapat meningkatkan kesejahteraan manusia. Salah satu sumberdaya yaitu sumber daya manusia adalah sumber daya yang ada pada manusia itu sendiri. Biasanya sumber daya ini digunakan dalam proses produksi barang atau jasa, dimana dengan adanya manusia yang mampu memproduksi suatu barang maka manusia akan lebih sejahtera. Pada manusia terdapat tenaga, keahlian dan kepribadian yang menjadi sumber daya, dimana semakin baik tenaga, keahlian dan kepribadian di suatu daerah maka daerah tersebut akan semakin baik. Sumber daya manusia dalam pelayanan di kementerian agama masih kurang tenaga ahli dalam bidang elektronik yang mana perkembangan teknologi yang sangat cepat pada saat ini. Sumber daya manusia yang memiliki dampak yang sangat penting karena SDM yang menggerakkan semua aktifitas yang ada” (Senin 21 Juli 2019 Pukul 10.46 WIB)*

Selanjutnya Penulis masih ingin mendapatkan informasi yang mendalam oleh sebab itu penulis masih melakukan wawancara dengan Kasubbag Inmas pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Riau bapak Drs.H. Eka Purba, dimana pertanyaannya adalah :

*“Bagaimana sumberdaya dalam melakukan pelayanan dan bagaimana dampak dari sumberdaya?”*

Sebagaimana yang dikatakan oleh Kasubbag Informasi dan Humas pada Kanwil kementerian Agama Provinsi Riau pada Tanggal 21 Juli 2019 sebagai berikut :

*“Sejauh ini Sumberdaya dalam melakukan pelayanan masih ada sebagian dari sumberdaya itu yang kurang dalam menggunakan Elektronik namun demikian kami terus melatih agar semua sumber daya bisa menggunakan elektrnik ini sehingga untuk melakukan pelayanan yang berbasis E-Government ini bisa berjalan dengan baik sebagai mana mestinya”(Wawancara pada Selasa, 21 Juli 2019 ).*

Masih untuk mendapatkan informasi mengenai Komunikasi penulismencoba menguraikan hasil wawancara yang diperoleh dari lapangan dengan Pegawai Administratif di Program Bimas Hindu Ibu Nengah Sujati, S.Ag pada tanggal 22 Juli 2019 , dengan pertanyaan :

“Bagaimana sumberdaya dalam melakukan pelayanan dan bagai mana dampak dari sumberdaya?”

Adapun jawaban dari ibu Nengah Sujati yang bisa penulis rangkum dalam bentuk wawancara sebagai berikut :

*“Saat ini kami hanya memiliki beberapa sumberdaya ahli sehingga dengan adanya sumberdaya ahli ini mereka yang mengajari sumberdaya mana yang kurang baik dalam melakukan pelayanan yang berbasis elektronik ini sehingga nantinya sumberdaya aman yang tadinya kurang baik dalam menggunakan Teknologi lama kelamaan mereka akan menjadi baik” (Wawancara pada Selasa, 22 Juli 2019 ).*

Selanjutnya untuk memperkuat dan mencocokkan antara jawaban Penanggungjawab Program, Pegawai dengan masyarakat maka penulis merasa perlu untuk melakukan wawancara kembali dengan beberapa Tokoh Masyarakat bapak Zul Afandi, dimana penulis melakukan wawancara pada tanggal 22 Juli 2019 dengan pertanyaan sebagai berikut :

“Bagaimana sumberdaya dalam melakukan pelayanan dan bagaimana dampak dari sumberdaya?”

Adapun jawaban dari Tokoh Masyarakat bapak Zul Afandi yang bisa penulis rangkum dalam bentuk wawancara juga sebagai berikut :

*“Untuk menciptakan pelayanan yang baik maka kita butuhkan SDM yang sangat berkualitas sehingga masyarakat bias mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan yang mereka butuhkan” (Wawancara pada Selasa, 22 Juli 2019 ).*

Sedangkan berdasarkan hasil observasi dilapangan, penulis melihat sumber daya manusia dalam melakukan pelayanan untuk mencapai tujuan-tujuan lembaga pemerintahan masih sangat minim dimana belum adanya SDM yang menduduki suatu jabatan yang sesuai dengan keahliannya sebagai semestinya.

Berdasarkan hal tersebut diatas, dari hasil wawancara dengan berbagai informan, penulis menganalisis bahwa peran pimpinan dan penanggung jawab program untuk mewujudkan sumber daya yang berkualitas dalam bidang yang telah ditetapkan sehingga membantu pemerintahan dalam menerapkan kebijakan sistem e-Government pada Kantor Wilayah Kementerian Agama pada Provinsi Riau sudah berjalan **cukup baik terimplementasi.**

#### 4. Disposisi

Selanjutnya penulis melihat dan mengamati unsur indikator disposisi/ sikap dalam menerapkan e-government di Kantor Wilayah Kementerian Agama Prov. Riau

Berikut hasil wawancara yang diperoleh dengan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau, pada tanggal 21 Juli 2019 , dengan pertanyaan:

“Apakah ada kegiatan sistem E-Government dan seperti apa disposisi/ sikap yang seharusnya dilakukan?”

Sebagaimana yang dikatakan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau Bapak Dr.H. Mahyudin, MA, pada Tanggal 21 Juli 2019 sebagai berikut :

*“Kegiatan 111ias111m E-Government salah satunya adalah laporan kegiatan pemerintah, disposisi surat masuk dengan pemanfaat teknologi informasi dan komunikasi maka E-office yang berfungsi sebagai surat-menyurat yang mana disini memiliki dampak positif yang luar biasa karna dengan e-office 111ias menghemat berbagai bentuk baik kertas dan waktu yang kita gunakan dalam surat-menyurat, namun ini belum optimal. “sejauh ini berkaitan dengan Disposisi/Sikap sudah cukup mendukung dan terbukti juga dengan Komunikasi tetap berjalan dengan baik dari atasan kepada pegawai dan juga ada dari pegawai kepada atasan tidak serta merta hanya terjadi dari atasan kepada pegawai. Kendalanya berkaitan dengan komunikasi tidak ada hanya saja beberapa yang sifatnya internal kemungkinan hanya kecil untuk terjadi” (Wawancara pada Selasa, 21 Juli 2019 ).*

Masih untuk mendapatkan informasi mengenai Disposisi/ Sikap, penulis mencoba menguraikan hasil wawancara yang diperoleh dari lapangan dengan Kasubbag Kepegawaian dan Organisasi Tatalaksana Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Riau Bapak H. Edi Tasman, M.Si, pada tanggal 22 Juli 2019 , dengan pertanyaan :

“Bagaimana tindak lanjut terkait kegiatan sistem e-Government dilapangan dan seperti apa Disposisi/ Sikap yang seharusnya dilakukan?”

Adapun jawaban dari Bapak Edi Tasman yang bisa penulis rangkum dalam bentuk wawancara sebagai berikut :

*“E-Government merupakan penggunaan teknologi informasi oleh badan pemerintahan untuk menjalankan kegiatan pemerintahan. E-Government diterapkan di sebuah pemerintahan, dan dalam menjalankan E-Government memiliki sebuah kendala dalam pengembangannya agar dapat membuat E-Government lebih efisien dan efektif untuk kalangan pemerintahan, sedangkan*

*yang dilihat dilapangan bahwa E-Government belum optimal karena ketebatasan SDM, untuk menerapkan E-Government seharusnya kita harus menyediakan SDM yang ahli dalam elektronik(Wawancara pada Selasa, 22 Juli 2019 ).*

Masih untuk mendapatkan informasi mengenai Disposisi/ Sikap penulis mencoba menguraikan hasil wawancara yang diperoleh dari salah satu pegawai Minton Sitoru, pada tanggal 22 Juli 2019 , dengan pertanyaan :

“Bagaimana tindak lanjut terkait kegiatan system E-Government dilapangan? dan seperti apa Disposisi/ Sikap yang seharusnya dilakukan ?

Adapun jawaban dari pegawai Kanwil Kementerian Agama yang bisa penulis rangkum dalam bentuk wawancara sebagai berikut :

*“E-Government Pada saat ini terus melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sebagai mana mestinya,seperti yang kita lihat dilapangan E-Government belum berjalan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan namun terus melakukan perbaikan untuk menciptakan pelayanan onine yang membuat masyarakat mudah mendapatkan informasi yang mereka inginkan” (Wawancara pada Selasa, 22 Juli 2019 ).*

Selanjutnya untuk memperkuat dan mencocokkan antara jawaban Informan Penanggungjawab Program dan Pegawai dengan masyarakat, maka penulis merasa perlu untuk melakukan wawancara kembali selaku Tokoh Masyarakat bapak Zul Afandi terkait hal disposisi/sikap, dimana penulis melakukan wawancara pada tanggal 22 Juli 2019 dengan pertanyaan sebagai berikut :

“Bagaimana tindak lanjut terkait kegiatan sistem E-Government dilapangan dan seperti apa disposisi/sikap yang seharusnya dilakukan?”

Adapun jawaban dari bapak Zul Afandi yang bisa penulis rangkum dalam bentuk wawancara juga sebagai berikut :

*“kita sebagai masyarakat bersama-sama membantu pemerintah agar kita bisa memanfaatkan teknologi yang terus berkembang ini” (Wawancara pada Selasa, 22 Juli 2019 ).*

Sedangkan berdasarkan hasil observasi dilapangan, penulis melihat dalam kategori ataupun indikator disposisi/sikap masih sangat minim dimana masih ada terjadinya hubungan yang belum harmonis antara pegawai dengan atasan dan atasan dengan bawahan, namun sudah dilaksanakan akan tetapi belum secara keseluruhan oleh sebab itu masih perlunya komunikasi yang baik sehingga pemberdayaan guna meningkatkan kualitas dari e-Government dapat terlaksana dengan baik, terkait dengan pelayanan memang sudah banyak yang pendidikannya strata satu/sarjana namun memang belum semuanya oleh sebab itu memang belum optimal.

Berdasarkan hal tersebut diatas, dari hasil wawancara, dan Observasi tersebut dan dari pemaparan Penanggung jawab program dan Pegawai, penulis menganalisa bahwa Kebijakan Sistem E-Government Pada Kantor Wilayah Kementrian Agama Di Provinsi Riau dengan indikator disposisi sudah cukup baik.

## **5. Struktur Birokrasi**

Selanjutnya penulis melihat dan mengamati unsur indikator Struktur Birokrasi, adapun hasil wawancara yang penulis lakukan adalah dengan penanggung jawab program.

Berikut hasil wawancara yang diperoleh dengan Penanggungjawab Program Bimas Katolik Bapak Alimas Gea, M.Pd, pada tanggal 21 Juli 2019 , dengan pertanyaan :

“Bagaimana Pelaksanaan Pengisian Struktur Birokrasi Pada Kementerian Agama Provinsi Riau dan bagaimana pelaksanaan peran baik dari Komunikasi, Sumberdaya , Disposisi apakah sudah sesuai penempatannya?”

Sebagaimana yang di katakan oleh Penanggungjawab Program Bimas Katolik Provinsi Riau pada Tanggal 21 Juli 2019 sebagai berikut :

*“Untuk Penempatan Stuktur Birokrasi pada bagian program Provinsi Riau baik dari segi Komunikasi , sumber daya yang ada dan disposisi maka penempatan sudah diadakan pertimbangan yang matang dan penempatannya sudah disesuaikan dengan bidang masing-masing untuk Kementerian Agama Provinsi Riau karena delegasi Peran dari Dinas Sosial maka Penempatan Kementerian Agama Provinsi Riau juga sudah sesuai.*

Sebagaimana yang dikatakan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Prov Riau pada Tanggal 21 Juli 2019 sebagai berikut :

*“Untuk penempatan Struktur Birokrasi sudah sesuai menurut pandangan saya berkaitan dengan pelaksanaan Peran memang ada yang lalai namun tidak semuanya”(Wawancara pada Selasa, 21 Juli 2019).*

Berikut hasil wawancara yang diperoleh Penanggungjawab Program Bidang Haji dan Umrah, bapak H. Erizon Efendi, MA, pada tanggal 21 Juli 2019 , dengan pertanyaan :

“Bagaimana Pelaksanaan Pengisian Struktur Birokrasi Pada Kementerian Agama Provinsi Riau dan bagaimana pelaksanaan peran baik dari komunikasi, sumber daya , Disposisi apakah sudah sesuai penempatannya?”

Sebagaimana yang dikatakan Kepala Bidang Haji dan Umrah Kanwil Kemenag Provinsi Riau pada Tanggal 21 Juli 2019 sebagai berikut :

*“Penempatan Struktur masih kurang karena ini masih ada yang tidak tau dengan Peran dan fungsinya, saya sebagai Kepala Program Provinsi Riau terkadang masih ada anggota-anggota yang belum tau akan kewajibannya tetapi hanya tau haknya saja, berkaitan dengan penempatan struktur sudah pas namun disini kesadaran dari anggota yang tidak ada bisa jadi juga karena bukan ASN”*(**Wawancara pada Selasa, 21 Juli 2019** ).

Masih untuk mendapatkan informasi mengenai Struktur Birokrasi penulis mencoba menguraikan hasil wawancara yang diperoleh dari lapangan dengan Kasubbag Perencanaan dan Keuangan Bapak Drs. H. Muliardi, M.Pd pada tanggal 22 Juli 2019 , dengan pertanyaan :

“Bagaimana Pelaksanaan Pengisian Struktur Birokrasi Pada Kementrian Agama Provinsi Riau dan bagaimana pelaksanaan Peran baik dari komunikasi, Sumber daya, Disposisi apakah sudah sesuai penempatannya?”

Adapun jawaban dari bapak Muliardi yang bisa penulis rangkum dalam bentuk wawancara sebagai berikut :

*“Penempatan struktur sudah cukup bagus dan pelaksanaan Peran juga sudah baik”* (**Wawancara pada Selasa, 22 Juli 2019** ).

Masih untuk mendapatkan informasi mengenai Struktur Birokrasi penulis mencoba menguraikan hasil wawancara yang diperoleh dari lapangan dengan Kabid Urais yang diwakili Plh Kabid oleh H.Jhon herri, M.Ag pada tanggal 22 Juli 2019 , dengan pertanyaan :

“Bagaimana Pelaksanaan Pengisian Struktur Birokrasi Pada Kementerian Agama Provinsi Riau dan bagaimana pelaksanaan Peran baik dari komunikasi, Sumberdaya, Disposisi apakah sudah sesuai penempatannya?”

Adapun jawaban daribapak Jhon herri yang bisa penulis rangkum dalam bentuk wawancara sebagai berikut :

*“Struktur Birokrasi berpengaruh ke Komunikasi dan komunikasi juga dan komunikasi juga nantinya akan berengaruh kepada Disposisi/ Sikap yang ditunjukkan yang di kategorikan ada cukup membantu baik segi komunikasi berbasis Komunikasi Pemerintahan dalam kebijakan system E-Government pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau sangat Intensif dan berjalan lancar baik dari atasan kepada pegawaimaupun dari pegawainya kepada atasan berkaitan kendala dalam hal ini sebagai anggota tagana tidak adanya kategori pegawai yang aktif dan kementerian agama yang tidak aktif karna ini juga berpengaruh pada tali asih terkait peningkatan dari yang sebelum diadakan pembinaan dengan setelah diadakan pembinaan maka masih sangat jauh harus lebih diperhatikan karena kendala E-Governmentan berpengaruh juga kepada pembawaan dan kebiasaan saat melakukan komunikasi, terkait disposisi tetap dilakukan meskipun hanya melalui supervisi dan pengawasan tidak langsung dan hasilnya Cukup” (Wawancara pada Selasa, 22 Juli 2019 ).*

Selanjutnya untuk memperkuat dan mencocokkan antara jawaban Informan Penanggungjawab Program, ASN dengan Masyarakat maka penulis merasa perlu untuk melakukan wawancara kembali dengan Tokoh Masyarakat bapak Zul Afand iterkait hal Disposisi/ Sikap, dimana penulis melakukan wawancara pada tanggal 22 Juli 2019 dengan pertanyaan sebagai berikut :

“Bagaimana Pelaksanaan Pengisian Struktur Birokrasi Pada Kementerian Agama Provinsi Riau dan bagaimana pelaksanaan Peran baik dari komunikasi, sumberdaya, Disposisi apakah sudah sesuai penempatannya?”

Adapun jawaban dari Tokoh Masyarakat bapak Zul Afandi yang bisa penulis rangkum dalam bentuk wawancara juga sebagai berikut :

*“Struktur E-Government menurut pandangan kami juga tidak terlalu memperhatikan tetapi dalam kualitas pelayanan kami memang sudah terbantu meskipun belum secara optimal karna ini juga akan dipengaruhi dalam rangka Disposisi dan Sikap” (Wawancara pada Selasa, 22 Juli 2019 ).*

Selanjutnya Penulis melakukan wawancara dengan Bapak Tarjoko, MM selaku penanggungjawab Program Bimas Budha terkait hal Struktur Birokrasi, dimana penulis melakukan wawancara pada tanggal 22 Juli 2019 dengan pertanyaan sebagai berikut :

“Apa dan bagaimana tindak lanjut terkait Disposisi/ Sikap yang ditunjukan saat pelayanan ? dan seperti apa Disposisi/ Sikap yang seharusnya dilakukan?”

Adapun jawaban dari bapak Tarjoko yang bisa penulis rangkum dalam bentuk wawancara juga sebagai berikut :

*“Dalam menanggapi pelayanan yang diberikan maka pandangan Kami E-Government suda sangat membantu meski terkadang kami tiding mengerti cara mengelolanya” (Wawancara pada Selasa, 22 Juli 2019 ).*

Sedangkan berdasarkan hasil observasi dilapangan, penulis melihat dalam kategori ataupun indikator Struktur Birokrasi masih sangat minim dimana penempatan berbagai pegawai dalam strukut tidak berdasarkan profesionalnya sehingga mempengaruhi pada pelayanan ataupun kinerja akan tetapi sudah dilaksanakan akan tetapi belum secara keseluruhan oleh sebab itu masih perlunya

komunikasi yang baik sehingga pemberdayaan guna meningkatkan kualitas dari e-governemen dapat terlaksana dengan baik. Berkaitan dengan penempatan struktur Birokrasi belum memandang kualitas dari masing-masing anggota sebab masih terdapat anggota yang belum tau Peran dan fungsinya.

Berdasarkan hal tersebut diatas, dari hasil wawancara, dan Observasi tersebut dan Dari pemaparan Bapak hasil wawancara tersebut, penulis menganalisa bahwa kebijakan system e-Government pada Kantor Wilayah Kemntrian Agama Provinsi Riau sudah cukup baik terimplementasi.

#### **4.11 Hambatan Sistem E-Government Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau**

Dalam melaksanakan pelayanan pemerintahan pada Kanwil kementerian Agama Provinsi Riau dengan menerapkan sistem e-Government terdapat berbagai hambatan yang mempengaruhi pelaksanaannya. Ada sejumlah hambatan yang ditemui penulis dilapangan berdasarkan pengamatan 4 (empat) indikator serta wawancara yaitu :

1. Komunikasi berdasarkan pengamatan indikator ini komunikasi dalam e-government masih ada hambatan terkait masih kurang pahamiya para sumberdaya manusia dalam mengaplikasikannya.
2. Sumber Daya Berdasarkan Pengamatan Indikator Keterbatasan Sumber Daya Aparatur pada Kementrian Agama Provinsi Riau dalam menjalankan Peran dan Fungsi ini berkaitan sistem elektronik.

3. Disposisi Berdasarkan Pengamatan Indikator ini Sikap masih sangat minim dimana belum terjadinya hubungan yang harmonis antara Pegawai dengan atasan dan atasan dengan Anggota namun sudah dilaksanakan akan tetapi belum secara keseluruhan.
4. Struktur Birokrasi Berdasarkan pengamatan indikator ini masih sangat minim dimana belum terjadinya hubungan yang harmonis antara Pegawai dengan atasan dan atasan dengan Pegawai, ini yang menjadi hambatan dalam beraktivitas dalam bekerja.
5. Sarana dan prasarana yang masih belum maksimal tersedia ataupun fasilitas penunjang sistem elektronik government masih relatif kurang.
6. Sistem elektronik ataupun aplikasi berbasis online/website tidak terintegrasi dengan baik kepada semua satuan kerja. Dan juga layanan setiap program banyak yang harus dilaksanakan secara manual.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul Implementasi Sistem e-Government Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. System e-Government terhadap pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau dalam Tingkat keberhasilan implementasi system e-Government “sedang” atau cukup terimplementasi. Fakta ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan sistem e-Government pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau belum maksimal berjalan. Hal ini terkendala oleh belum memadainya ketersediaan sumber daya, terutama jumlah dan mutu sumber daya manusia pelaksana peraturan itu sendiri dan juga disebabkan oleh masih minimnya anggaran yang digunakan untuk melaksanakan tugas yang telah dirumuskan dalam peraturan tersebut.
2. Yang mempengaruhi pelaksanaan Sistem e-Government terhadap pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau dan ini merupakan bagian dari hambatan dalam pelayanan baik itu dari komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi, adapun sarana dan prasarana yang masih belum maksimal tersedia, dan sistem elektronik ataupun aplikasi berbasis online/website tidak terintegrasi dengan baik kepada semua satuan kerja.

## 5.2 Saran

Supaya sistem e-government dapat diimplementasikan dengan maksimal, penulis ingin mengemukakan beberapa saran untuk dijadikan bahan masukan bagi seluruh komponen yang berkaitan dengan kebijakan sistem e-government pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau yaitu :

1. Kepada Pimpinan, Kepala Proram/Bidang dan Pegawai Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau supaya mempunyai komitmen untuk menjalankan sistem e-government untuk mengembangkan penyenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik agar pelayanan publik lebih cepat dan akurat, efisien dan transparan sehingga terwujud good government
2. Kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau agar memberikan motivasi kepada seluruh pegawai dalam melaksanakan tugas sebagai melayani masyarakat, dengan memberikan reward dan punishment kepada pegawai.
3. Pimpinan Satker pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau melakukan pembinaan secara khusus agar pegawai bisa mengelola sistem e-government dengan maksimal.
4. Agar semua pegawai pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Riau bekerja dengan baik (Ikhlas Beramal) guna menuju good government dilandasi dengan budaya kerja: *Integritas, Inovatif, Profesionalisme, Tanggung Jawab dan Keteladan.*

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Arifin Tahir, 2014, *Kebijakan Publik &Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*
- Ali, 2012. *Kepemimpinan Transformasional Dalam Birokrasi Pemerintahan*, Jakarta, Multicerdas Publishing
- Arikunto, Suharsimi, 2010.,*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Brata, Atep Adya, 20013, *Dasar Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta. PT. Elexmedia Coputindo
- Budi Winarno, 2007, *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Djaenuri, 2015. *Kepemimpinan Etika dan Kebijakan Pemerintahan*, Bogor, GHlmi Indonesia
- Dwiyanto Indiahono, 2009, *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysys*, Yogyakarta. Gava Media.
- Erwan Agus Purwanto & Dyah Ratih Sulistyastuti, 2015, *Implementasi Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*, Yogyakarta, Gava Media
- Edi Suharto, 2014. *Analisis kebijakan Publik*, Panduan Prktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial, Bandung, Alfabeta.
- Hiswara Bundjamin, 2014, *Perkembangan Hukum & Lembaga Negara*, Yogyakarta: FH UII Press.
- Indrajit, Richardus Eko. 2004. *Electronic government: strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Inu KencanaSyafiie, 2015,*Ilmu Pemerintahan*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Islamy, Irfan. 2011. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Joko Subagyo, 2011, *Metode Penelitian Dalam Teori & Praktek*, Jakarta, Rineka Cipta.

- Joko Widodo, 2010. *Analisis kebijakan public*. Yogyakarta : Gajah Mada University.
- Kansil, CST dan Christine, 2003. *Sistem Pemerintahan Indonesia.*: Jakarta, Bumi Aksara.
- Kartono, 2014. *Pemimpin dan kepemimpinan*, Jakarta, Raja Grafindo Persada
- Kasiram, 2008, *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Malang, UIN-Malang Pers.
- Leo Agustino, 2006 “*Dasar-Dasar Kebijakan Publik*”, Bandung, Alfabeta.
- Muhadam Labono, 2014, *Memahami Ilmu Pemerintahan, Suatu Kajian, Teori, Konsep, dan Pengembangannya*, Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Melayu Hasibuan, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Munaf Yusri, 2016, *Hukum Administrasi Negara*, Pekanbaru. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, Perhentian Marpoyan Damai.
- Moenir, (1995). *Manajemen Pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta. Pt. bumi Aksara
- Moenir, (2010) *Masalah-Masalah Dalam Belajar*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- M. Solly Lubis, 2014, *Politik Hukum dan Kebijakan Publik*, Bandung, Mandar Maju.
- M. Toha Anggoro, 2010, *Metode Penelitian*, Jakarta, Universitas Terbuka.
- Ndraha Taliziduhu, 2003, *kybernology jilid 1*. Jakarta, PT Rineka Cipta
- Rachmad K. DwiSusilo, 2014, *Sosiologi Lingkungan*, Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Rian Nugroho, 2008 “*Public Policy*”. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Salahuddin Kusumanegara, 2010. *Model dan Aktor Dalam Proses Kebijakan Publik*, Yogyakarta. Gava Media.
- Sedarmayanti, M.Pd., APU 2011. *Manajemen Sumber daya Manusia, Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Penerbit PT Refika Aditama

- Siagian, Sondang P. 2007, *fungsi-fungsi manajerial*. Jakarta, PT Rineka Cipta
- . 2008, *Filsafat Administrasi*. Jakarta PT Rineka Cipta
- Sinambela, Lijan Poltak, 2010, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta. Bumi Aksara
- Siswantosunarno, 2006. *Hukum pemerintahan daerah di Indonesia*, Jakarta, SinarGrafika.
- Susanto , 2006, *Disaster Management di Negeri Rawan Bencana*". Jakarta :Aksara Grafika Pratama.
- Sugiyono. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung, Alfabeta.
- , 2012, *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung, Alfabeta.
- Subarsono, AG. 2005. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta :Pustaka Pelajar.
- Tangkilisan & Hessel Nogi. S. 2013. *Kebijakan Publik Yang Membumi*. Jakarta. Lukman Offset.
- Thoha, 2011 *Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi*, Jakarta Kencana Prenada Media Grup
- Usman Efendi, 2015, *Asas Manajemen* , Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- Wahab, 2005. *Analisis Kebijakn Negara*. Jakarta Bumi Angkasa
- Wibowo, S.E., M.Phil, 2013. *Prilakudalam Organisasi*, Penerbit PT. Raya Grafindo Persada. Jakarta.
- William A. Cohen. 1992. *Seni Kepemimpinan*. Jakarta, Mitra Utama

### **PeraturanPerundang-Undangan**

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government

Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 15 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Agama No 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Kemeterian Agama.

Keputusan Menteri Agama Nomor 582 Tahun 2017 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Kementerian Agama Tahun 2015-2019.

#### Internet

<http://www.maribelajarbk.web.id/2015/07/pengertian-metode-penelitian-kuantitatif.html>.

<https://ojs.uajy.ac.id/index.php/jbi/article/download/461/497> diakses pada 30 Juni 2018. Sosiawan, Edwi Arief. (2015). *Evaluasi Implementasi E-government pada Situs Web Pemerintah Daerah di Indonesia: Perspektif Content dan Manajemen*. Open Journal System.

[www.aptel.depkominfo.go.id/Pemeringkatan\\_e-government\\_berdasarkan\\_PeGI](http://www.aptel.depkominfo.go.id/Pemeringkatan_e-government_berdasarkan_PeGI), DEPKOMINFO 2003, 25 Desember 2010

