

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PENERAPAN E-GOVERNMENT PADA DINAS KOMUNIKASI,
INFORMATIKA DAN STATISTIK PROVINSI RIAU
DALAM PROGRAM APLIKASI RIAU MENDENGAR**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Pemerintahan
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau*



ANTONO SUHADA

NPM : 157310240

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

PEKANBARU

2020

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Antono Suhada
NPM : 157310240
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Penerapan E-Government Pada Dinas Komunikasi,
Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program
Aplikasi Riau Mendengar

Format sistematika dan pembahasan masing-masing materi bab dan sub-bab dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam sidang ujian konferehensif.

Turut Menyetujui
Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua,

Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si

Pekanbaru, 10 juni 2020
Pembimbing,

Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP., MA

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Antono Suhada
NPM : 157310240
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Penerapan E-Government Pada Dinas Komunikasi,
Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program
Aplikasi Riau Mendengar

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Konferehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana.

Pekanbaru, 10 Juni 2020

Ketua

Sekretaris


Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP., MA


Budi Muliarto, S.IP., M.Si

Anggota,


Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si

Mengetahui,
Wakil Dekan I


Indra Safri, S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

=====

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: *092* /UIR-Fs/Kpts/2020 tanggal 24 Maret 2020 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 26 Maret 2020 jam 10.00 – 11.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Antono Suhada
NPM : 157310240
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : **Penarapan E Government pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau dalam Program Aplikasi Riau Mendengar.**

Nilai Ujian : Angka : " *84* " ; Huruf : " *A-* "
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Ahmad Fitra Yuza, MA	Ketua	1. 
2.	Budi Muliando, S.IP., M.Si.	Sekretaris	2. 
3.	Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si.	Anggota	3. 
4.	Septa Juliana, S.Sos., M.Si.	Notulen	4. 

Pekanbaru, 26 Maret 2020
An. Dekan,

Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si.
Wakil Dekan I Bid. Akademik

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 077/UIR-FS/KPTS/2020
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Menimbang : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.

Mengingat : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
5. SK Rektor UIR Nomor: 081/UIR/KPTS/2017, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2016-2020.

Memperhatikan : Rekomendasi Ka Prodi dan Wakil Dekan I Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama	: Antono Suhada
N P M	: 157310240
Program Studi	: Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan	: Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi	: Peranan E Government Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau dalam Program Aplikasi Riau Mendengar.

1. Dr. Ahmad Fitra Yuza.,MA Sebagai Ketua merangkap Penguji
 2. Budi Muliando.,S.IP.,M.SI Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
 3. Dr. Rangi Ade Febrian.,S.IP.,M.Si Sebagai Anggota merangkap Penguji
 4. Septa Juliana.,S.Sos.,M.Si Sebagai Notulen
2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan Di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 24 Maret 2020
An. Dekan

Dr.H. Panca Setyo Prihatin.,S.Ip.,M.Si
Wakil Dekan I Bid. Akademik

Tembusan Disampaikan Kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi IP.....
4. Arsip... SK Penguji ...

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Antono Suhada
NPM : 157310240
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Penerapan E-Government Pada Dinas Komunikasi,
Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program
Aplikasi Riau Mendengar

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disyahkan sebagai sebuah Karya Ilmiah.

Pekanbaru, 10 Juni 2020
An. Tim Penguji
Sekretaris

Ketua



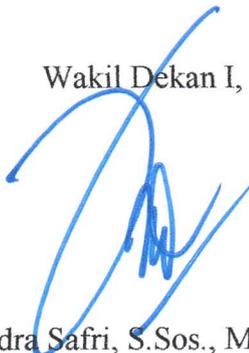
Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP., MA



Budi Mulianto, S.IP., M.Si

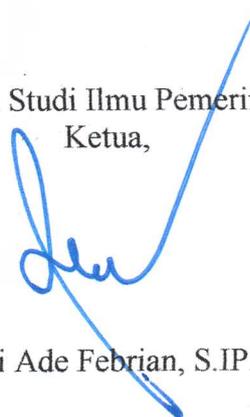
Turut Menyetujui,

Wakil Dekan I,



Indra Safri, S.Sos., M.Si

Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua,



Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian konferehensif Skripsi yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Antono Suhada
NPM : 157310240
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Penerapan E-Government Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program Aplikasi Riau Mendengar

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian konferehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dengan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan butir 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 20 Mei 2020
Pelaku Pernyataan,



Antono Suhada
Antono Suhada

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR: 810/UIR-Fs/Kpts/2019
TENTANG PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA DEKAN FISIPOL UIR

Menimbang : 1. Bahwa untuk mengarahkan mahasiswa dalam penulisan skripsi perlu difasilitasi oleh Dosen Pembimbing.
2. Bahwa Dosen Pembimbing dimaksud perlu ditetapkan dalam bentuk surat keputusan Dekan

Mengingat : 1. Undang - Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang - Undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2013 tentang Standar Nasional Pendidikan;
4. Peraturan Presiden Nomor 08 tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia;
5. Permenristek & Dikti 50 tahun 2014 tentang Penjamin Mutu Pendidikan Tinggi;
6. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2019;
7. SK Rektor No. 344/UIR/ Kpts/2015 tentang Kurikulum Fisipol UIR;
8. SK Rektor No. 112/UIR/ Kpts /2016 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2016-2020.

Memperhatikan : Rekomendasi Ketua Program Studi dan Wakil Dekan I tentang usulan Dosen Pembimbing penulisan skripsi mahasiswa;

Menetapkan : 1. Dosen yang identitasnya tertera berikut ini:

MEMUTUSKAN

Nama	: Dr. Ahmad Fitra Yuza.,S.IP.,MA
NIP/NPK	: 130502461
Pangkat/ Jabatan	: III/b - Lektor
Kedudukan	: Pembimbing

Sebagai **Pembimbing** pada proses penulisan skripsi mahasiswa yang identitasnya tertera berikut ini :

Nama	: Antono Suhada
NPM	: 157310240
Program Studi	: Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi	: Penerapan E-Government Pada Dinas Komunikasi Informatika Dan Statistik Provinsi Riau Dalam Mewujudkan Masyarakat Riau Yang Informatif Dan Kreatif.

2. Pembagian dan pelaksanaan tugas Pembimbingan berpedoman kepada **Peraturan Akademik Universitas Islam Riau Nomor 1 Tahun 2018 Pasal 39 tentang Kualifikasi Dosen Pembimbing dan Penguji Program Diploma dan Sarjana dan Pasal 42 tentang Tugas Dan Tanggung Jawab Dosen Pembimbing;**
3. Kepada Dosen Pembimbing diberikan honorarium sesuai ketentuan yang berlaku di UIR;
4. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kesalahan di dalamnya segera diperbaiki sebagaimana seharusnya.

Kutipan : Surat Keputusan ini disampaikan Kepada Dosen bersangkutan untuk dilaksanakan secara baik dan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 27 Agustus 2019

Hormat Kami,
Wakil Dekan Bid. Akademik



Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si
NPK. 166702589

Tembusan, disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Ketua Prodi IP
3. Yth. Ka. Labor IP
4. Arsip. --.SK Pembimbing.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

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

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/28799
TENTANG



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

182010

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, Nomor : 1433/E-UIR/27-FS/2019 Tanggal 11 Desember 2019**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- | | | |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama | : | ANTONO SUHADA |
| 2. NIM / KTP | : | 157310240 |
| 3. Program Studi | : | ILMU PEMERINTAHAN |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | PENERAPAN E-GOVERNMENT PADA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK PROVINSI RIAU DALAM PROGRAM APLIKASI RIAU MENDENGAR |
| 7. Lokasi Penelitian | : | DINAS KOMUNUKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK PROVINSI RIAU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

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

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 16 Desember 2019



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU**

EVAREFITA, SE, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19720628 199703 2 004

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau
3. Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

الجامعة الإسلامية الريفية

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia 28284
Telp. +62761674674 Fax. +62761674834 Email: fisipol@uir.ac.id Website : www.uir.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI SKRIPSI

Nomor : 570/A_UIR/5-FS/2020

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau menerangkan bahwa :

Nama : Antono Suhada
NPM : 157310240
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Penerapan E-Government Pada Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program Aplikasi Riau Mendengar
Persentase Plagiasi : 30%
Jumlah Halaman : 83 (**Abstrak s/d Daftar Pustaka**)
Status : **Lulus**

Adalah benar-benar sudah lulus pengecekan plagiasi dari Naskah Publikasi Skripsi, dengan menggunakan aplikasi *Turnitin* (terlampir).

Demikianlah surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 06 Maret 2020

Hormat Kami,
Wakil Dekan Bid. Akademik



Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si
NPK. 160702589

**PENERAPAN E-GOVERNMENT PADA DINAS KOMUNIKASI,
INFORMATIKA DAN STATISTIK PROVINSI RIAU DALAM
PROGRAM APLIKASI RIAU MENDENGAR**

ABSTRAK

**Oleh
Antono Suhada**

Kata Kunci : Penerapan, E-Government, Program Aplikasi Riau Mendengar;

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tentang bagaimana Penerapan E-Government Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program Aplikasi Riau Mendengar dan juga mengetahui hambatan apa saja yang dihadapi dalam Penerapan E-Government Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program Aplikasi Riau Mendengar. Indikator yang digunakan meliputi Presensi, Interaksi, dan Transformasi. Tipe penelitian yang berlokasi di Kota Pekanbaru ini adalah dengan metode penelitian Deskriptif Kualitatif. Metode penelitian ini digunakan untuk meneliti pada lima orang informan dan satu orang key informan. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, teknik wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan E-Government Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program Aplikasi Riau Mendengar sudah terlaksana dengan cukup baik. Penerapan e-government yang dilakukan oleh Diskominfotik Riau dalam program aplikasi Riau Mendengar tersebut di implementasikan melalui aplikasi Whatsapp dengan nomor kontak 08117588889. Masyarakat Riau khususnya Kota Pekanbaru dapat melaporkan segala permasalahan yang terjadi di lingkungan masyarakat Riau melalui aplikasi Riau Mendengar, dengan syarat pelapor wajib melampirkan identitasnya (KTP/KK/SIM/Pasport) saat mengirimkan pengaduannya. Apabila pelapor tidak mengirimkan identitasnya, maka laporan yang disampaikan dianggap hoax dan tidak akan dilayani oleh pihak Riau Mendengar yakni Diskominfotik Riau. Hambatannya yaitu tingkat kemampuan SDM masyarakat Riau khususnya masyarakat Kota Pekanbaru masih lemah, yaitu masih banyak masyarakat yang tidak berani atau tidak bersedia mengirimkan identitasnya (KTP/KK/SIM/Pasport) saat mengirimkan laporan pengaduannya di aplikasi Riau Mendengar. Hingga saat ini laporan pengaduan dari masyarakat yang masuk sudah mencapai sekitar 1200 laporan, akan tetapi laporan yang valid hanya ada sekitar 200 laporan.

**THE IMPLEMENTATION OF E-GOVERNMENT IN THE OFFICE OF
COMMUNICATION, INFORMATION AND STATISTICS OF RIAU
PROVINCE IN THE RIAU HEARING APPLICATION PROGRAM**

ABSTRACT

**By
Antono Suhada**

Keywords: Implementation, E-Government, Riau Hearing Application Program;

This study aims to find out and analyze about how the Implementation of E-Government in the Office of Communication, Information and Statistics of Riau Province in the Listening Application Program in Riau and also find out what obstacles are faced in the Implementation of E-Government in the Office of Communication, Information and Statistics of Riau Province Riau Hearing Application Program. The indicators used include Presence, Interaction, and Transformation. This type of research, located in Pekanbaru City is a qualitative descriptive research method. This research method was used to examine five informants and one key informant. Data collection uses observation techniques, interview techniques, and documentation. The results showed that the Implementation of E-Government in the Office of Communication, Information and Statistics of Riau Province in the Riau Hearing Application Program had been implemented quite well. The implementation of e-government conducted by the Riau Diskominfo in the Riau Hearing application program is implemented through the Whatsapp application with contact number 08117588889. The Riau people, especially in the city of Pekanbaru can report any problems that occur in the Riau community through the Riau Hearing application, with the condition that the reporter must attach ID (KTP/KK/SIM/Passport) when sending the complaint. If the reporter does not send his identity, the report submitted is considered a hoax and will not be served by Riau Hearing namely Riau Diskominfo. The obstacle is the level of human resource capability of the Riau community, especially the people of Pekanbaru City, which is still weak, namely that there are still many people who are not brave or unwilling to send their identities (KTP/KK/SIM/Passport) when sending their complaint reports in the Riau Hearing application. Up to now, there have been around 1200 reports of complaints from the public, but there are only 200 valid reports.

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu pasti ada kemudahan maka apabila kamu sudah selesai (dari semua urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Allah hendaknya kamu berharap (QS,Al-Insyirah: 6-8)

Dengan bersyukur atas limpahan rahmatMu, segala petunjuk dariMu menuntunku menuju kejalanMu. Rasa cinta dan kasih yang tulus selama ini menyertai perjalananku, serta berfikir otakku. Pelajaran berharga dalam hidupku yang akan membuatku selalu tegar hingga membuatku semakin melihat besarnya keagungan Mu.

Sembah sujudku dan seiring syukur padaMu ya Allah dengan segala kerendahan hati kupersembahkan karya kecilku kepada orang yang paling aku cintai dan aku sayangi, kepada Ayahku dan Ibuku.....

Tak terbilang rupiah, waktu, tak terhitung jerih payah, tak terhapus cucuran keringat yang mengalir, dan tak ada hentinya untaian do'a yang selalu engkau persembahkan untukku agar aku dapat bersekolah tinggi menggapai impian dan cita-citaku, itu semua takkan pernah terbalaskan.....

Serta untuk adik-adikku

terima kasih atas dukungan nasehat dan semangat kalian yang tak bisa ku dapatkan dari orang lain, kalian keluarga terindah yang ku miliki.....

Dan semua teman-teman seangkatan Ilmu Pemerintahan Angkatan 2015 yang seperjuangan denganku.

Terima kasih atas bantuan dan saran dari mu dan selalu menjadi pendengar keluh kesah ku, tanpa kalian aku takkan bisa sampai ke titik ini....

Ini bukanlah akhir dari perjuanganku, tapi ini adalah awal dari kesuksesanku.

Terima kasih untuk semuanya.....

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Segala Puji dan Syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala kasih dan karunia-Nya sehingga penulis dapat merampungkan penyelesaian penulisan skripsi ini, dengan judul “Penerapan E-Government Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program Aplikasi Riau Mendengar”.

Skripsi ini adalah salah satu syarat yang harus penulis tempuh dalam meraih gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau. Dalam penulisan skripsi ini penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak yang turut serta di dalamnya. Maka dengan itu penulis mengucapkan terima kasih dan rasa cinta kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latief, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah menjadi motivator penulis untuk menyelesaikan studi.
3. Bapak Budi Muliando, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan yang selalu turut memberikan pengarahan kepada penulis dan membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.

4. Bapak Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP., MA selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar untuk meluangkan waktu dan membagikan ilmunya sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau khususnya pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, yang dalam hal ini tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang mana telah mendidik dan mengarahkan serta memberikan dorongan serta arahan yang baik sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Staf, Karyawan/Karyawati Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan segala urusan administrasi mengenai keperluan penulis yang berhubungan dengan penyusunan skripsi ini.
7. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian serta memberikan informasi yang akurat serta respon yang sangat baik.
8. Kedua orang tua tercinta yakni Ayahanda dan Ibunda terkasih yang telah memberikan semangat dan dukungan baik secara moril maupun materil kepada penulis untuk menyelesaikan studi di Universitas Islam Riau
9. Keluarga besar mahasiswa Ilmu Pemerintahan Angkatan 2015 yang selama ini menjadi teman seperjuangan dalam menyelesaikan Studi di Universitas Islam Riau.

Dalam penyusunan naskah skripsi ini, banyak hambatan dan tantangan yang penulis temui. Oleh karena itu, apabila pembaca menemukan kesalahan dan

kekurangan, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat positif dari semua pihak yang telah membaca skripsi ini guna koreksi dan penyempurnaan skripsi ini ke depannya.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih, semoga Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dari pihak yang membantu kelancaran penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi kita bersama.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Pekanbaru, 5 Mei 2020
Penulis
Ttd.

Antono Suhada

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	17
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	17
1. Tujuan Penelitian	17
2. Kegunaan Penelitian	17
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	19
A. Studi Kepustakaan	19
1. Konsep Ilmu Pemerintahan	19
2. Konsep Pemerintahan Daerah	22
3. Konsep Pelayanan	24
4. Konsep E-Government	26
B. Penelitian Terdahulu	33
C. Kerangka Pikir	35
D. Konsep Operasional	36
E. Operasionalisasi Variabel	38
BAB III : METODE PENELITIAN	39
A. Tipe Penelitian	39
B. Lokasi Penelitian	39
C. Informan dan Key Informan	39
D. Jenis dan Sumber Data	41

E. Teknik Pengumpulan Data	42
F. Teknik Analisis Data	43
G. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	44
BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	45
A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru.....	45
1. Keadaan Geografis.....	45
2. Demografi	46
3. Fisiografi	47
4. Sosial Budaya	48
B. Gambaran Umum Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau	50
1. Profil Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau.....	50
2. Visi dan Misi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau.....	53
3. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau	53
4. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau.....	55
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
A. Identitas Informan.....	56
B. Penerapan E-Government Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program Aplikasi Riau Mendengar.....	57
1. Presensi	57
2. Interaksi	63
3. Transformasi	67
C. Faktor Penghambat Penerapan E-Government Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program Aplikasi Riau Mendengar	77
BAB VI : PENUTUP	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran	80
DAFTAR KEPUSTAKAAN	82
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
II.1 : Operasionalisasi Variabel Penelitian tentang Penerapan E-Government Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Dalam Program Aplikasi Riau Mendengar	38
III.1 : Informan dan Key Informan Penelitian tentang Penerapan E-Government Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program Aplikasi Riau Mendengar	40
III.2 : Perincian Jadwal Kegiatan Penelitian tentang Penerapan E-Government Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program Aplikasi Riau Mendengar	44
IV.1 : Kota Pekanbaru Berdasarkan Luas Kecamatan	49
V.1 : Identitas Informan dan Key Informan Penelitian tentang Penerapan E-Government Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program Aplikasi Riau Mendengar	56
V.2 : Data Sekunder Mengenai Laporan Pengaduan Masyarakat Dalam Aplikasi Riau Mendengar	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
I.1 : Halaman Website Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau.....	6
I.2 : Percobaan Aplikasi “Riau Mendengar” oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau.....	11
I.3 : Bagan Alur Pelayanan “Riau Mendengar”	12
II.1 : Kerangka Pikir Penelitian tentang Penerapan E-Government Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program Aplikasi Riau Mendengar.....	36
IV.1 : Halaman Website Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau.....	51
IV.2 : Bagan Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau.....	55
V.1 : Tampilan Aplikasi Riau Mendengar	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Daftar Wawancara untuk Kabid Pengelolaan Infrastruktur E-Government tentang Penerapan E-Government Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program Aplikasi Riau Mendengar	86
2. Daftar Wawancara untuk Masyarakat Yang Menggunakan aplikasi Riau Mendengar tentang Penerapan E-Government Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program Aplikasi Riau Mendengar	88
3. Foto Dokumentasi Penelitian tentang Penerapan E-Government Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program Aplikasi Riau Mendengar	89

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah Negara Kesatuan yang berbentuk Republik. Negara Kesatuan Republik Indonesia di bagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah itu dibagi atas kabupaten/kota tiap provinsi. Kabupaten dan kota itu mempunyai pemerintahan Daerah yang diatur dengan undang-undang, hubungan wewenang antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah Provinsi serta Kabupaten/Kota dengan memperhatikan kekhususan dan keberagaman Daerah.

Menyikapi perkembangan dunia saat ini hampir semua aspek kegiatan selalu berhubungan dengan informasi. Kemajuan teknologi yang sangat cepat mengharuskan instansi mengikuti perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat menimbulkan suatu revolusi baru berupa peralihan sistem kerja yang konvensional ke era digital. Hal tersebut tercantum dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Pelayanan umum yang bersifat mengatur dan penyediaan kebutuhan umum, disertai bentuk-bentuk pelayanannya. Struktur penyelenggara layanan dan kesiapan institusinya serta tuntutan zaman terhadap pelayanan umum masa depan yang berbentuk *e-government*. Pemanfaatan *e-government* adalah meningkatkan efisiensi dan efektivitas instansi pemerintahan memberikan informasi dan pelayanan, hal ini berarti mempercepat proses dan menghemat biaya *e-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk

memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya. *E-Government* adalah proses pemanfaatan teknologi informasi adalah untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien.

Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pasal 1 ayat (3) yang menyatakan Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintahan Daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam system dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana Dimaksud dalam Undang- Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Sesuai dengan yang telah di amanatkan dalam Undang-Undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, klasifikasi urusan pemerintahan dalam pasal 1 ayat (1) bahwa urusan pemeritahan terdiri atas urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum.urusan pemerintahan absolute adalah urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintahan pusat. Urusan pemerintahan Konkuren adalah Urusan pemerintahan yang di bagi antara pemerintahan pusat dan daerah provinsi dan Daerah Kabupaten/kota yang di serahkan ke Daerah sebagai dasar pelaksanaan Otonomi Daerah. Sedangkan Urusan pemerintahan umum adalah urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai Kepala Pemerintahan.

Urusan Pemerintahan Konkuren yang menjadi kewenangan Daerah terdiri atas Urusan Wajib dan Urusan Pemerintahan Piihan. Urusan Pemerintahan Wajib

terdiri atas Urusan Pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar dan urusan pemerintahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (*Information and Communication Technology/ICT*) di dunia telah semakin luas. Hal ini dapat dilihat dari penggunaan ICT yang tidak terbatas pada bidang perdagangan saja, melainkan juga dalam bidang-bidang lain, seperti bidang pendidikan, bidang pertahanan dan keamanan negara, sosial dan sebagainya.

Dalam tujuannya memperbaiki kualitas layanan publik, meningkatkan efisiensi dan transparansi, serta banyak manfaat positif lainnya maka e-Government merupakan sesuatu yang perlu untuk dilakukan oleh organisasi pemerintahan. E-Government menjadi sangat populer sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (ICT).

E-Government intinya adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien. Karena itu, ada dua hal utama dalam pengertian e-government di atas yang pertama adalah penggunaan teknologi informasi (salah satunya adalah internet) sebagai alat bantu, dan yang kedua adalah tujuan pemanfaatannya, sehingga pemerintahan dapat berjalan lebih efisien. Kendati demikian, e-government bukan berarti mengganti cara pemerintah dalam berhubungan dengan masyarakat.

Dalam konsep e-government, masyarakat masih bisa berhubungan dengan pos-pos pelayanan, berbicara melalui telepon untuk mendapatkan pelayanan pemerintah, atau mengirim surat, e-government sesuai dengan fungsinya, adalah

penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Kesimpulannya e-government adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Pelaksanaan prinsip *Good Governance and Clean Government* dilakukan melalui penerapan prinsip prinsip akuntabilitas dan pengelolaan sumber daya secara efisien, serta mewujudkannya dengan tindakan dan peraturan yang baik dan tidak berpihak (*independen*), serta menjamin terjadinya interaksi ekonomi dan social antara para pihak terkait (*stakeholders*) secara adil, transparan, profesional, dan akuntabel. Untuk mewujudkan masyarakat yang informatif dan kreatif, maka hal ini tidak terlepas dari Government to Citizens (G2C).

Government to Citizens merupakan aplikasi e-government yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). Dengan kata lain, tujuan utama dari dibangunnya aplikasi e-Government bertipe G2C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

Pelayanan masyarakat yang menggunakan sistem berbasis teknologi informasi secara online atau e-government dalam program Riau Go IT di Provinsi Riau hingga Oktober 2016 sudah mencapai 80 persen. Artinya Riau sudah memasuki zona integritas pelayanan bahkan presentase pencapaian e-government

itu akan meningkat lagi menyusul adanya penambahan sejumlah peralatan baru. Dengan adanya e-government tersebut maka semua perencanaan sudah terintegrasi dengan baik melalui masing-masing website dalam rangka meningkatkan komunikasi antar Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkup Pemrov Riau. Riau Go IT merupakan terobosan baru yang diciptakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menggunakan sistem berbasis Teknologi Informasi secara online. Pelayanan tersebut untuk kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi dan pelayanan maksimal.

Sedangkan fungsi e-government adalah dapat meningkatkan pelayanan publik, mempermudah koordinasi antara pemerintah pusat hingga ke pemerintah desa. Sementara itu, Riau Go IT merupakan motto tagline Provinsi Riau dalam bidang informasi dan teknologi untuk meningkatkan pelayanan dan transparansi kepada masyarakat hingga ke pedesaan menuju daerah provinsi yang cerdas akan teknologi.

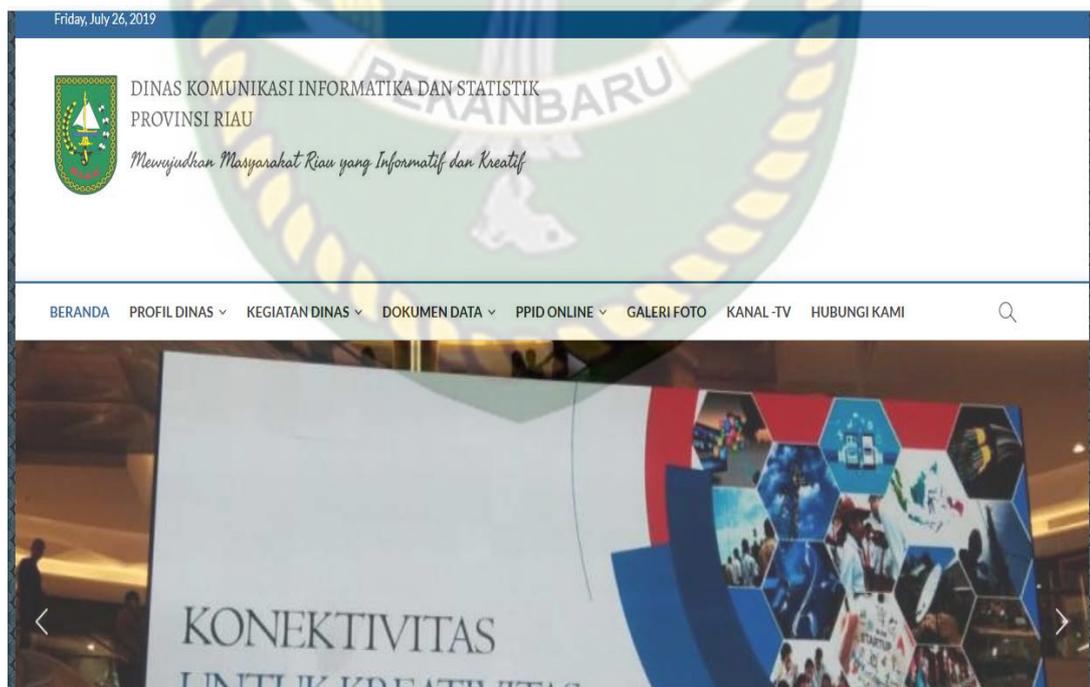
Dengan demikian, melalui upaya memperbaiki kualitas layanan kepada stakeholders serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, pemerintah dapat mewujudkan secara nyata konsep kebijakan yang baik dan pemerintahan bersih. Untuk mendukung gerakan Riau Go IT, Pemerintah provinsi Riau menyediakan fasilitas online untuk masyarakat luas seperti website, yaitu www.riau.go.id. Pada website tersebut masyarakat dapat meng"update" atau melihat informasi tentang kegiatan pemerintah Provinsi Riau, seperti informasi dan kegiatan SKPD, website dan email SKPD, gallery foto dan video, transparansi pengelolaan anggaran daerah dan lainnya. Artinya masyarakat tidak perlu lagi repot untuk mencari

informasi tentang kegiatan pemerintah provinsi Riau hanya dengan membuka akses internet di website www.riau.go.id sesuai dengan bidang yang dibutuhkan.

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau yang pembentukannya mengalami lima tahapan perubahan nomenklatur yaitu tahun 1997, 2001, 2008, 2014, dan terakhir tahun 2016.

Selanjutnya adapun website yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau yaitu “diskominfotik.riau.go.id”. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar I.1 : Halaman Website Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau



Sumber : diskominfotik.riau.go.id

Berdasarkan tampilan halaman depan website Diskominfo yang ditunjukkan seperti pada gambar diatas, adapun menu yang bisa diakses pada website Diskominfo Provinsi Riau (diskominfo.riau.go.id) yaitu antara lain:

1. Beranda
2. Profil Dinas
 - Kata Pengantar
 - Latar Belakang
 - Visi dan Misi Dinas
 - Tupoksi Dinas
 - Struktur Organisasi
3. Kegiatan Dinas
 - Bidang Pengelolaan Infrastruktur E-Gov
 - Bidang Statistik
 - Bidang Layanan E-Gov
 - Bidang Informasi dan Komunikasi Publik
 - Bidang Persandian
 - UPT Komisi Informasi Riau
 - Sekretariat Diskominfo dan Statistik
 - UPT Komisi Penyiaran Indonesia Daerah
4. Dokumen Data
 - Arsip Berita
 - Laporan Perjalanan Dinas
 - Publikasi
5. PPID Online
 - PPID Dinas Kominfo Provinsi Riau
 - Permohonan Informasi Online
 - PPID Kab/Kota dan SKPD Provinsi Riau
 - Daftar Informasi Publik
6. Galeri Foto
7. Kanal-TV
8. Hubungi Kami.

Adapun kata pengantar yang disampaikan oleh Bapak Ir. H. Yogi Getri selaku Kepala Diskominfo Provinsi Riau pada website Diskominfo yaitu:

“Pada kesempatan ini marilah kita ucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunianya, kita telah mengembangkan dan mengelola website Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Riau.”
 “Website diskominfo.riau.go.id sangat kami sambut baik, karena hal ini merupakan salah satu bentuk kegiatan mendukung pelaksanaan UU RI Nomor 14 Tahun 2010 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP), Dimana Pemerintah Provinsi Riau berkewajiban untuk memberikan

layanan informasi publik secara terbuka dan efisien kepada publik, sehingga tercipta transparansi, partisipasi dan akuntabilitas.”

“Website diskominfo.riau.go.id ini juga sejalan dengan visi dan misi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Riau yaitu “Terwujudnya Layanan Komunikasi dan Informatika Yang Handal dan Berdaya Saing” yang secara tidak langsung mendukung Visi Riau 2020.”

“Seperti kita ketahui bahwa setiap orang berhak berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.”

“Dengan adanya sarana melalui saluran internet ini, website Dinas Kominfo Prov. Riau membuat, menyiapkan dan mengembangkan sistim penyediaan layanan informasi publik yang diterima dan diakses dengan cepat, tepat waktu, biaya ringan dan dengan cara sederhana oleh badan publik dan masyarakat yang membutuhkan berbagai macam informasi publik.”

“Kesimpulannya, dengan keberadaan website ini akan sangat membantu bagi lancarnya distribusi informasi dan layanan informasi publik kepada masyarakat, terutama sekali Informasi yang berkaitan dengan kegiatan Dinas Kominfo, penyediaan dan pemberian akses informasi oleh Pemerintah Provinsi Riau melalui Dinas Kominfo Prov. Riau secara terbuka dan efisien kepada publik, sehingga tercipta transparansi, partisipasi dan akuntabilitas.”

“Akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu mengelola dan mengembangkan website Dinas Kominfo Prov. Riau ini, semoga usaha yang kita lakukan ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembangunan Riau secara umum, terutama sekali dalam mencapai visi dan misi Riau 2020.”

Selanjutnya adapun visi dan misi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau yaitu:

VISI

“Terwujudnya Layanan Komunikasi, Informatika Dan Statistik Yang Handal Dan Berdaya Saing“.

MISI

“Mewujudkan Manajemen Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*), Efektif Dan Efisien, Professional, Transparan Dan Akuntabel.”

Selanjutnya Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi

kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik menyelenggarakan fungsi perumusan kebijakan pada Sekretariat, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur e-Government, Bidang Layanan e-Government, Bidang Statistik, Bidang Persandian.

Kemudian adapun Susunan organisasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau terdiri atas :

- a. Kepala Dinas.
- b. Sekretaris.
- c. Bidang Informasi dan Komunikasi Publik.
- d. Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur e-Government.
- e. Bidang Layanan E-Government.
- f. Bidang Statistik.
- g. Bidang Persandian.
- h. Unit Pelaksana Teknis Media Center.
- i. Unit Pelaksana Teknis Komisi Informasi Provinsi Riau.
- j. Unit Pelaksana Teknis Komisi Penyiaran Indonesia Daerah.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Riau Nomor 78 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik, Diskominfo Riau mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :

- a. Membantu Gubernur melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah.
- b. Perumusan kebijakan pada Sekretariat, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur e-Government, Bidang Layanan e-Government, Bidang Statistik, Bidang Persandian.
- c. Pelaksanaan kebijakan pada Sekretariat, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur e-Government, Bidang Layanan e-Government, Bidang Statistik, Bidang Persandian.
- d. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pada Sekretariat, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur e-Government, Bidang Layanan e-Government, Bidang Statistik, dan Bidang Persandian.

- e. Pelaksanaan administrasi pada Sekretariat, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur e-Government, Bidang Layanan e-Government, Bidang Statistik, dan Bidang Persandian.
- f. Bidang Informasi dan Komunikasi Publik bertugas melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada seksi komunikasi informasi, seksi desiminasi informasi, seksi multimedia dan dokumentasi.
- g. Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur e-Government bertugas melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada seksi infrastruktur dan teknologi, seksi pengelolaan data dan interoperabilitas, dan seksi internet dan intranet.
- h. Bidang Layanan e-Government bertugas melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada seksi pengembangan aplikasi pemerintah, seksi pengembangan aplikasi publik, dan seksi tata kelola e-government.
- i. Pelaksanaan tugas dan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur terkait dengan tugas dan fungsinya.

Baru-baru ini Diskominfo Provinsi Riau mengadakan acara Fokus Group Discussion (FGD) untuk meningkatkan Standarisasi dan Pengamanan Website dalam Optimalisasi Layanan kepada Masyarakat, di Hotel Jatra Pekanbaru, Selasa (23/7/2019). (sumber: riau.go.id)

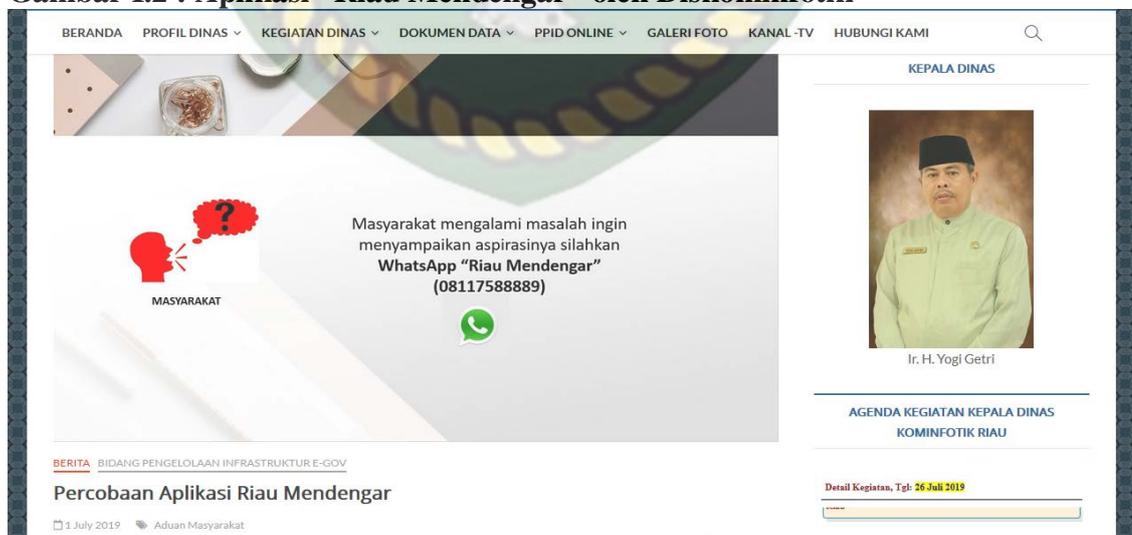
Upaya ini dilakukan sebab di tengah perkembangan teknologi dan informasi, risiko ancaman keamanan informasi pun berkembang. Dampaknya akan menjadi sangat merugikan, yaitu layanan pemerintah untuk publik terganggu dan kredibilitas pemerintah bisa menurun.

Focus Group Discussion (FGD) menjadi penting untuk membuka kesadaran pihak-pihak instansi pemerintah untuk meningkatkan keamanan cyber. FGD menjadi media berbagi informasi dan terciptanya asistensi untuk pengembangan perlindungan, penanggulangan dan pemulihan insiden siber pada sektor-sektor pemerintah. FGD ini dihadiri oleh Pemateri Muhammad Arif Fadhlly Ridha. S.Kom. M.T yaitu Dosen dari PCR dan Azwir Irvannanda CySa+ (Atios).

Kepala Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik (Diskominfo) Riau, Yogi Getri dalam membuka acaranya mengatakan bahwa website sangat penting sekali di setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) maupun Kabupaten/Kota karena web itulah merupakan wajahnya UPD tersebut. Lebih lanjut Yogi menjelaskan, bila tidak ada website maka tidak ada informasi yang bisa disampaikan oleh masyarakat. Hal tersebut karena melalui website, semuanya informasi-informasi bisa disampaikan kepada masyarakat. Baik itu anggaran maupun kegiatan, dapat disampaikan di website tersebut.

Baru-baru ini Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik (Diskominfo) telah melakukan meluncurkan Aplikasi “Riau Mendengar” pada 1 Juli 2019. Dalam aplikasi Riau Mendengar tersebut, masyarakat yang sedang mengalami masalah dan ingin menyampaikan aspirasinya, dapat menghubungi melalui “WhatsApp “Riau Mendengar” dengan kontak nomor 08117588889. Dalam hal ini tanggapan masyarakat langsung di respon oleh Gubernur Riau.

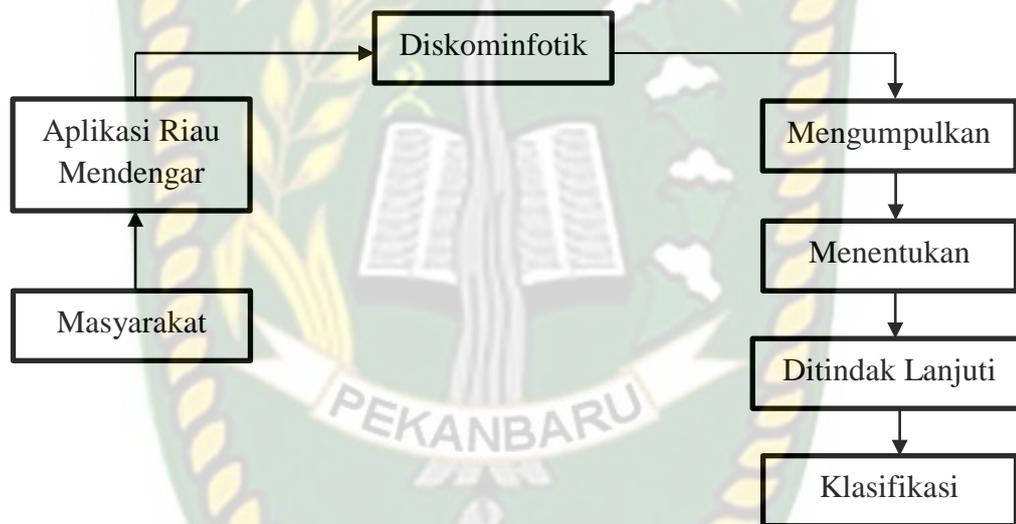
Gambar I.2 : Aplikasi “Riau Mendengar” oleh Diskominfo



Sumber : diskominfo.riau.go.id

Berdasarkan gambar diatas, dapat dilihat bahwa aplikasi Riau Mendengar menghimbau kepada masyarakat yang sedang mengalami masalah dan ingin menyampaikan aspirasinya, dapat menghubungi melalui “WhatsApp “Riau Mendengar” dengan kontak nomor 08117588889. Dalam hal ini tanggapan masyarakat langsung di respon oleh Gubernur Riau. Adapun bagan alur pelayanan Riau Mendengar dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

Gambar I.3 : Bagan Alur Pelayanan “Riau Mendengar”



Sumber : Diskominfo Provinsi Riau, 2019.

Berdasarkan gambar diatas, adapun penjelasan mengenai bagan alur pelayanan Riau Mendengar yaitu sebagai berikut :

1. Masyarakat menyampaikan aspirasinya berupa pengaduan/kritik/saran melalui aplikasi Riau Mendengar, melalui Whatsapp dengan kontak nomor 08117588889.
2. Diskominfo akan menerima dan membaca pesan/laporan yang masuk dari masyarakat melalui Whatsapp tersebut.
3. Diskominfo mengumpulkan pesan/laporan yang masuk dari masyarakat.
4. Diskominfo akan menentukan pesan/laporan yang masuk tersebut apakah layak dan benar (bukan pesan iseng).
5. Diskominfo melakukan tindak lanjut terhadap pesan/laporan yang masuk, yaitu dengan mengkonfirmasi kebenarannya bersama tim Riau Mendengar.

6. Diskominfo mengklasifikasikan pesan/laporan tersebut mengarah ke instansi apa, kemudian pesan tersebut dikirimkan kepada Gubernur Riau dan instansi yang bersangkutan untuk ditangani lebih lanjut hingga selesai.

Sejak diluncurkan pada akhir Mei lalu hingga Juli 2019, sudah 43 keluhan yang masuk di layanan pengaduan masyarakat melalui Riau Mendengar yang dikirim melalui WhatsApp (WA) 08117588889.

Demikian disampaikan Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik (Diskominfo) Riau, Yogi Getri melalui Kepala Bidang Infrastruktur, Hasmuri Hasan kepada CAKAPLAH.COM, Rabu (24/7/2019).

Hasmuri mengatakan, dari 43 pengaduan itu ditujukan di 19 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemprov Riau. Sedangkan pengaduan terbanyak berada di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Riau sebanyak 13 pengaduan.

"Pengaduan yang masuk di layanan Riau Mendengar sampai saat ini sudah 43 orang, semua sudah diteruskan ke 19 OPD Pemprov Riau. Paling banyak masalah jalan yang ditujukan di PUPR, sisanya hanya satu sampai enam pengaduan," katanya.

Dia menyampaikan, selain diteruskan ke OPD masing-masing, pengaduan juga diteruskan ke Gubernur Riau. Dari pengaduan itu yang sudah direspon sebanyak 24 pengaduan. Selebihnya 19 pengaduan belum direspon, namun sudah diteruskan OPD masing-masing," terangnya.

Minimnya pengaduan yang diterima, lanjut dia, karena sebagian OPD sudah memiliki layanan pengaduan misalnya di RSUD Arifin Achmad, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Riau. Kemudian ada juga

pengaduan langsung disampaikan ke Gubernur, dan itu langsung direspon Gubernur, kemudian OPD terkait diminta untuk menindaklanjuti.

Untuk kedepan, pihaknya berencana akan membuat layanan pengaduan via SMS, agar layanan tersebut lebih dikenal masyarakat. "Misalnya nanti masyarakat lewat depan kantor Gubernur Riau langsung masuk SMS, misalnya isinya jika ada keluhan di lingkungan anda seperti kerusakan jalan dan lainnya silahkan lapor ke nomor yang sudah kita cantumkan," pungkasnya. (sumber : cakaplah.com).

Kepala Diskominfotik Provinsi Riau, Yogi Getri memprediksikan bahwa layanan pengaduan Iftitah Riau Mendengar yang di launching pada Rabu, 29 Mei 2019 silam akan "banjir" aduan saat Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) dibuka. "Kalau saat ini laporan seputar dunia pendidikan belum kelihatan, geliatnya nanti pas penerimaan (tanggal 1-4 Juli 2019)," sebutnya, Sabtu, 29 Juni 2019.

Belajar dari sistem laporan yang pernah ada sebelumnya, laporan aduan dari masyarakat itu tidak akan jauh dari seputar pungutan liar dan jumlah rombongan belajar (rombel) yang ada di tiap sekolah.

"Masalah pungutan biasanya. Siswa dipungut biaya besar diluar dari ketentuan. Atau kuota penambahan kelas yang masuk diam-diam. Kuota ditulis 50 siswa, tapi yang diterima masuk 80 orang," jelasnya.

Sebelumnya, Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik (Diskominfotik) Riau, Yogi Getri mengatakan kondisi terkini infrastruktur Riau menempati posisi pertama penerimaan pengaduan melalui layanan WA maupun melalui SMS Center Pemprov Riau. Terutama masalah buruknya jalan lintas,

genangan air sampai izin air bawah tanah yang dikeluhkan oleh warga di seluruh Riau.

"Setelah diluncurkan akhir Mei 2019 lalu, layanan pengaduan WA atau SMS Center kami banyak diisi aduan masalah infrastruktur dari PUPR. Itu yang paling favorit," sebutnya, Sabtu, 15 Juni 2019. (sumber : riau1.com).

Kabid Infrastruktur e-government Diskominfo menyampaikan, Pemerintah Provinsi Riau berkomitmen untuk menyelenggarakan pelayanan publik dengan baik, salah satu upaya yang dilakukan saat ini adalah menyediakan pelayanan pengaduan masyarakat, baik itu melalui Aplikasi Laport, datang langsung dan layanan pengaduan melalui Whatsapp (WA) Nomor 08117588889 yang dinamakan Riau Mendengar. Saat ini, Riau Mendengar sedang dikembangkan untuk menjadi Aplikasi di Android agar masyarakat lebih mudah mengakses. Selain itu, Pemprov juga menyediakan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang bertugas memberikan pelayanan informasi bagi masyarakat yang membutuhkan. "Ini bentuk komitmen kami untuk melayani pengaduan masyarakat dan keterbukaan informasi bagi publik, semua ini untuk pelayanan publik yang lebih baik," tutupnya. (sumber : ombudsman.go.id).

Dalam melihat pelayanan e-government di Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau, maka peneliti menggunakan teori Zweers dan Planque dalam Indrajit (2004:68), karena teori ini mempunyai korelasi dengan fenomena dilapangan. Sehingga mempermudah peneliti untuk memperlihatkan lebih dalam tentang pelayanan online aplikasi Riau Mendengar.

Dalam melakukan penelitian, peneliti memberikan batasan penelitian yakni hanya untuk mengetahui seberapa besar penerapan e-government yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau dalam mewujudkan layanan komunikasi yang handal dan berdaya saing, yang akan ditinjau melalui aplikasi Riau Mendengar dari segi presensi, transformasi, dan interaksi antara masyarakat kota Pekanbaru dengan Pemprov Riau.

Adapun fenomena permasalahan yang terjadi di lapangan mengenai penerapan e-government pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau dalam Program Aplikasi Riau Mendengar, diantaranya yaitu :

1. Terindikasi bahwa penyediaan presensi masih belum maksimal, sehingga beberapa aplikasi-aplikasi yang ada tidak berfungsi dengan baik karena kondisi jaringan yang lelet, serta pemanfaatan media internet atau jaringan di Kota Pekanbaru sering kali bermasalah yang disebabkan oleh gangguan jaringan, khususnya di daerah pelosok. Disamping itu, kemampuan sumber daya manusia dan teknologi yang ada di Diskominfo Provinsi Riau masih belum mampu menangani masalah seperti gangguan pada sistem atau jaringan, serta masih kuwalahan saat di hack oleh oknum hacker. Selain itu jumlah SDM yang benar-benar ahli di bidang IT masih kurang, yakni hanya ada satu orang di setiap bidang.
2. Transformasi masih terindikasi pola perubahan, pengguna informasi dan teknologi (IT) di Kota Pekanbaru masih relative baru, sehingga masyarakat Kota Pekanbaru masih harus menyesuaikan dalam melakukan interaksi kepada pemerintah.

Berdasarkan dari dua fenomena permasalahan yang telah di uraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul: **“Penerapan E-Government Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program Aplikasi Riau Mendengar”**.

B. Rumusan Masalah

Sehubungan dengan uraian yang terdapat pada latar belakang sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahan yang menjadi dasar kajian dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah Penerapan E-Government pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program Aplikasi Riau Mendengar ?
2. Apa saja faktor penghambat dalam Penerapan E-Government pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program Aplikasi Riau Mendengar ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Penerapan E-Government pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program Aplikasi Riau Mendengar.

2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam Penerapan E-Government pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program Aplikasi Riau Mendengar.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan atau manfaat dari penelitian ini antara lain :

1. Manfaat teoritis, sebagai pengembangan ilmu pengetahuan tentang Ilmu Pemerintahan yang di pelajari dalam dunia perkuliahan.
2. Manfaat praktis, sebagai sumbangan pemikiran terutama bagi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau dalam menerapkan E-Government.
3. Manfaat akademis, sebagai referensi ilmu pengetahuan khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Ilmu Pemerintahan

Ilmu Pemerintahan adalah suatu ilmu dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsure-unsur Dinas. Berhubungan dengan keserasian kedalam dan hubungan antara Dina situ dengan masyarakat lebih jauh ditegaskannya pemerintah adalah segala daya segala upaya suatu Negara untuk mencapai tujuannya. (Musaneff, 1992;8).

Sedangkan pemerintahan adalah segala daya upaya suatu Negara atau wilayah untuk mencapai tujuannya Penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan bagi pelaksanaan pembangunan dan pemerintahan di harapkan dapat terlaksanadengan kualitas dan kemampuan dari penyelenggara tersebut,selain pelaksanaan tugas pemerintahan umum yang telah ada maka pemerintahan kecamatan juga melaksanakan tugas umum pemerintahannya yang merupakan sebagai pendukung dan tugas pemerintahan umum yang ada. (Musaneff, 1992 : 15)

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, setidaknya ada tujuh (7) tugas pokok pemerintah menurut Rasyid (1997 :11-13), yakni :

1. Menjamin keamanan Negara dari segala kemungkinan serangan dari luar dan menjaga agar tidak terjadi pemberontakan dari dalam yang dapat menggulingkan pemerintah yang sah melalui cara-cara kekerasan

2. Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya gontok-gontokan diantara masyarakat, menjamin agar perubahan apapun yang terjadi dalam masyarakat dapat berlangsung secara damai;
3. Menjamin diterapkannya perlakuan yang adil kepada masyarakat tanpa membedakan status apapun yang melatar belakanginya;
4. Melakukan pekerjaan umum dan member pelayanan dalam bidang-bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintah.
5. Melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan social;
6. Menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas;
7. Menerapkan kebijakan untuk pemeliharaan sumber daya alam dan lingkungan hidup;

Tujuh tugas pokok diatas memperlihatkan adanya jangkauan tugas yang luas dan kompleks dengan tanggung jawab yang berat dipikul oleh pemerintah.khusus dalam hal pemberian pelayanan kepada masyarakat, pemerintah terutama aparatur pemerintahan perlu mempedomami maksud dari suatu pelayanan.

Pemerintahan dalam paradigma lima memiliki objek material Negara sehingga pemerintahan berorientasi pada kekuasaan namun dalam paradigma baru pemerintahan di pandang memiliki objek material masyarakat, sehingga pemerintahan di maknai sebagai suatu proses menata kelola kehidupan masyarakat dalam suatu pemerintahan/Negara (Yusri Munaf, 2016;47)

Sejalan dengan hal diatas, dapat juga di jelaskan bahwa fungsi bersifat objektif sedangkan tugas bersifat subjektif. Adapun fungsi pemerintahan ada 3 (tiga) adalah :

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

Definisi Pemerintahan menurut U. Rosenthal yang di terjemahkan kedalam bahasa Indonesia oleh JRG Djopari yang kemudian di tulis kembali oleh Syafie yang mengatakan bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mengenali studi tentang kinerja internal dan eksternal dari struktur-struktur dalam proses pemerintahan

Sedangkan pemerintahan adalah segala daya upaya Negara atau wilayah untuk mencapai tujuannya. Penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan bagi pelaksanaan pembangunan dan pemerintahan di harapkan dapat terlaksana dengan kualitas dan kemampuan dan penyelenggaraan tersebut sekalin pelaksanaan tugas pemerintahan umum yang telah ada maka pemerintahan kecamatan juga melaksanakan tugas umum pemerintahan yang merupakan sebagai pendukung dari tugas pemerintahan umum yan ada.

Menurut Hutama (2009;11) Ilmu pemerintahan merupakan ilmu terapan karena mengutamakan segi penggunaan dalam praktek,yaitu dalam hal hubungan antara yang memerintah (penguasa) dan dengan yang di perintah (rakyat).

Sedangkan menurut Ndraha (2003;7) mendefinisikan ilmu pemerinthan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana pemerintah (Unit kerja Publik) bekerja

memenuhi dan melindungi tuntutan (harapan, kebutuhan) yang di perintah akan jasa public dan layanan civil, dalam hubungan pemerintahan.

Selama ini pemerintahan dijalankan belum dilaksanakannya secara maksimal, dikarenakan kinerja aparat masih lemah ,secara subjektif, menurut Rasyid (197;48), tugas pemerintahan dibagi dalam 3 fungsi pokok yaitu :

- a. Pelayanan (Service)
- b. Pemberdayaan (empowerment)
- c. Pembangunan (Development)

Ketiga fungsi pemerintahan di atas memiliki keterkaitan satu sama lainnya, yakni :

1. Fungsi pelayanan akan mendorong keadilan dalam masyarakat
2. Fungsi pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat
3. Fungsi pembangunan akan menciptakan kemakmuran bagi masyarakat.

Pemerintahan agar dapat mewujudkan kesejahteraan umum sebagai tujuan Negara perlu melakukan upaya-upaya, di antara dengan mengeluarkan kebijakan kebijakan untuk mengatur berbagai aspek kehidupan bernegara sehingga tujuan Negara dapat terwujud. Dengan adanya kebijakan pemerintaha yang berarti peraturan yang mengatur aspek kehidupan masyarakat, Negara di harapkan apa yang menjadi tujaan dari penyelenggaraan Negara yang dicapai.

2. Konsep Pemerintahan Daerah

Keberadaan pemerintahan daerah secara tegas dijamin dan diatur dalam UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Pasal 18 ayat (1) UUD Negara

Republik Indonesia Tahun 1945 secara tegas menyatakan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten, dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah, yang diatur dengan undang-undang.

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, bahwa yang dimaksud dengan pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dari pengertian tersebut ada beberapa kata kunci yang perlu kalian pahami, yaitu:

- 1) Penyelenggaraan urusan pemerintahan Urusan pemerintahan yang diselenggarakan oleh pemerintahan daerah mencakup semua urusan pemerintahan kecuali beberapa urusan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat, yaitu kewenangan dalam bidang politik luar negeri, pertahanan, keamanan, peradilan, moneter dan fiskal, serta agama.
- 2) Pemerintah daerah dan DPRD Pemerintah daerah dan DPRD merupakan unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang mempunyai kedudukan yang sejajar. Sebagai penyelenggara pemerintahan daerah, Pemerintah Daerah berkedudukan sebagai lembaga eksekutif di daerah yang terdiri atas kepala daerah/wakil kepala daerah dan perangkat daerah, sedangkan DPRD berkedudukan sebagai lembaga legislatif di daerah yang anggotanya dipilih

melalui pemilihan umum. Pemerintahan daerah memiliki dua tingkatan, yaitu:

- 1). Pemerintahan daerah provinsi dilaksanakan oleh pemerintah daerah provinsi (Gubernur/Wakil Gubernur dan perangkat daerah provinsi) dan DPRD Provinsi.
- 2). Pemerintahan daerah kabupaten/kota dilaksanakan oleh pemerintah daerah kabupaten/kota (Bupati/Wakil Bupati atau Walikota/Wakil Walikota dan perangkat daerah kabupaten/kota) dan DPRD Kabupaten/Kota.

Dengan kata lain hubungan antara pemerintah pusat dan pemerintahan daerah itu bersifat hierarkis. Begitu pula hubungan antara pemerintahan provinsi dan pemerintahan kabupaten/kota juga bersifat hierarkis.

Dengan kata lain pemerintah pusat memiliki kedudukan dan kewenangan yang lebih tinggi dibandingkan pemerintahan provinsi dan pemerintahan kabupaten/ kota, pemerintahan provinsi memiliki kedudukan dan kewenangan yang lebih tinggi dibandingkan dengan pemerintahan kabupaten/kota.

3. Konsep Pelayanan

Pelayanan merupakan wujud pengabdian pemerintah terhadap masyarakat yang mana dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan menerapkan prinsip mengutamakan kewajiban dari pada hak, karena jika sudah termasuk ke ranah pelayanan sudah semestinya memiliki kesadaran dan kesediaan untuk rela berkorban dengan memprioritaskan segala kepentingan rakyat.

Soetopo mendefinisikan pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain (dalam Napitupulu, 2012;164). Dari batasan tersebut pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Menurut Sianipar (1995;5) pelayanan adalah suatu cara atau teknik memenuhi,anggapi kepentingan, kebutuhan dan keluhan orang lain. Menurut Djaenuri (1998;15) pelayanan adalah suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari tugas umum pemerintahan mengenai bidang tugas pokok suatu instansi untuk dapat melayani kebutuhan masyarakat secara maksimal.

Pelayanan menurut Sedarmayanti (2009;243) berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang, Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi Negara.

Pelayanan menurut Albrecht adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis (dalam sedarmayanti, 2009;243).

Thoha (dalam sedarmayanti, 2009;243) pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan.

Pelayanan menurut Pasolong (2010;128) pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Moenir menyatakan, pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa cirri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata dan melibatkan upaya manusia (pegawai) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan/instansi penyelenggaraan pelayanan.

4. Konsep E-Government

Menurut Lee (2009:43) definisi E-Government secara umum dapat didefinisikan sebagai penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kinerja dari fungsi dan layanan pemerintah tradisional. Lebih spesifik lagi, e-government adalah “Penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan-kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi, dan penyampaian layanan.

Zweers and Planque (dalam Indrajit, 2004) memberikan definisi: “*E-Government* adalah sesuatu yang berhubungan dengan penyedia informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronik, dengan dan oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan.

Menurut Baum & Maio (2000), tujuan dari e-government ialah penyampaian layanan pemerintah kepada masyarakat dengan lebih efektif. Umumnya semakin banyak layanan online yang tersedia dan semakin luas

penggunaan layanan tersebut, maka akan semakin besar dampaknya terhadap e-government. Dengan demikian e-government membutuhkan critical mass dari e-citizen dan e-businesses untuk menghasilkan dampak berkelanjutan melebihi transparansi dan efisiensi internal pemerintah.

Untuk mengimplementasikan e-government, Gartner Group mengusulkan empat tahap model kematangan e-government yaitu presensi, interaksi, transaksi, dan transformasi (Baum & Maio, 2000). Deskripsi masing-masing tahap yaitu:

- a. Presence, pemerintah menggunakan TIK untuk menyediakan informasi dasar. Tahap ini ditandai dengan pemanfaatan website lembaga pemerintah dalam menyampaikan informasi-informasi pemerintahan, misalnya program-program pemerintah, informasi persyaratan perizinan, dan sebagainya.
- b. Interaktif, yaitu tahap dimana e-government mampu menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Tahap ini memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan, informasi, maupun tanggapan secara online.
- c. Transaktif, yaitu tahap dimana e-government memungkinkan pelayanan publik dan layanan transaksional (pembayaran) secara online.
- d. Transformatif, e-government memungkinkan adanya hubungan timbal balik yang memberikan manfaat lebih bagi kedua belah pihak, memberikan pelayanan yang lebih citizen-centric, pemerintahan yang responsif, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Menurut Baum & Maio (2000) konsep e-government memungkinkan terbentuknya hubungan (relasi) antara entitas yang terlibat, yaitu:

- a. Government to Citizen (G2C). Relasi ini bertujuan membangun berbagai portofolio teknologi informasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hubungan dan interaksi dengan masyarakat. Aplikasi e-government G2C berupaya membangun kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan dan pelayanan sehari-hari.
- b. Government to Business (G2B). Lingkungan bisnis dalam suatu pemerintahan bertujuan untuk menggerakkan roda perekonomian masyarakat. Dalam hal ini aplikasi e-government G2B bertujuan untuk membuka akses informasi dan pelayanan kepada entitas-entitas bisnis sehingga interaksi antara bisnis dan pemerintah berlangsung lebih lancar dalam hal pemenuhan hak dan kewajibannya.

- c. Government to Government (G2G). Relasi G2G merupakan bertujuan membangun hubungan antar lembaga pemerintah dalam berbasis teknologi informasi untuk mendukung komunikasi dan koordinasi. Bentuk penerapan G2G antara lain basis data terpadu yang dapat digunakan oleh berbagai lembaga pemerintah secara bersama-sama.
- d. Government to Employee (G2E). Hubungan Government to Employee (G2E) bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai pemerintah yang bekerja di berbagai institusi. Bentuk dari hubungan G2E dapat berupa aplikasi kepegawaian, sistem peningkatan kompetensi, ataupun sistem pengelolaan gaji dan kesejahteraan pegawai.

Dalam hal penyediaan informasi secara online melalui e-government, instansi pemerintah dituntut untuk memberikan informasi yang berkualitas sesuai dengan kriteria kualitas informasi dalam sebuah media informasi. Penyediaan informasi yang berkualitas merupakan hal yang penting sebab hal ini akan dapat meningkatkan kepercayaan publik kepada pemerintah. Hal ini pula yang menjadikan DeLone & McLean (2002) berpendapat bahwa kualitas informasi merupakan salah satu faktor keberhasilan sistem informasi, termasuk dalam lingkup e-government.

Kesiapan menuju keberhasilan e-Government menurut Heeks (2001) berkaitan dengan:

1. Infrastruktur legal/hukum. Perlu adanya perangkat hukum untuk menangkal kejahatan digital, serta melindungi privasi, sekuriti data/informasi dan transaksi digital perorangan, perusahaan dan lembaga pemerintah.
2. Infrastruktur kelembagaan. Perlu adanya instansi khusus yang menangani e-Government yang memberikan layanan informasi kepada masyarakat termasuk layanan digital.
3. Infrastruktur SDM. Sistem kepegawaian perlu dapat dikembangkan agar mampu menarik SDM berkualitas professional dalam bidang telematika untuk ikut berkiprah dalam e-Government milik pemerintah.
4. Infrastruktur teknologi. Meskipun teknologi yang diperlukan relative mahal, tapi peluang kerjasama dengan swasta perlu dikembangkan dalam membangun infrastruktur teknologi untuk mendukung e-Government.

5. *Suport, Capacity, Value*
6. *Political environment, Leadership, Planning, Stakeholder, Transparency, Budgets, Technology, Innovation.*

Selanjutnya, Rianto dan Tri Lestari dalam bukunya Polri dan Aplikasi E-Government Dalam Pelayanan Publik (2012: 43), aspek-aspek dalam aplikasi E-Government serta sumber daya yang dibutuhkan untuk mewujudkan E-Government terdiri dari:

1. Hardware dan Software

Penerapan teknologi informasi dan komunikasi tidak bisa terlepas dengan kebutuhan sumber daya perangkat keras komputer (hardware). Sebuah aplikasi E-Government ada kalanya cukup dengan sebuah atau beberapa komputer yang berdiri sendiri tanpa perlu tersambung dengan komputer lainnya, namun kecenderungan aplikasi lainnya membutuhkan sebuah jaringan LAN (Local Area Networking) yaitu jaringan menggunakan kabel, yang biasanya digunakan secara intern. Serta WAN (Wide Area Networking) yaitu jaringan tanpa kabel yang biasanya digunakan untuk berhubungan antar instansi. Atau bahkan jaringan global (internet). Untuk jenis aplikasi yang terakhir ini biasanya membutuhkan banyak komputer seperti database server, application server, proxy server, firewall server, email server, domain server, dan lain sebagainya. Spesifikasi teknis masing-masing disesuaikan dengan fungsinya. Beberapa fungsi server dapat digabungkan, tergantung pada beban kerja. Untuk server yang memiliki beban kerja cukup berat sebaiknya disiapkan tersendiri.

Sumber daya E-Government lainnya yang cukup penting adalah perangkat lunak komputer (Software). Dimana software dibagi menjadi dua macam yaitu

software operasi dan software aplikasi. Software operasi merupakan software penerjemah daripada hardware, misalnya program linux, windows 98, windows 2000, windows XP, dan sebagainya. Sedangkan software aplikasi merupakan program terapan, misalnya operating sistem, database, office yang meliputi word, excel, notepad, power point, dan sebagainya. Pengaman perangkat lunak pendukung komunikasi (E-mail, SMS, teleconference / webcam).

2. SDM (Sumber Daya Manusia)

SDM merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas. Ketersediaan SDM yang dibutuhkan adalah para tenaga spesialis teknologi informasi dan komunikasi yang meliputi programme administrator jaringan, operator dan tenaga lainnya, baik dari aspek kuantitas maupun kualitasnya harus cukup. bahkan komputer memberi sumbangan keberhasilan yang cukup signifikan. Kebutuhan perangkat keras (hardware) dan perangkat lunak (software) relative mudah untuk dipenuhi, tetapi untuk menyiapkan SDM yang peduli terhadap perubahan merupakan pekerjaan besar. Mewacanakan perubahan sikap dan perilaku pada kalangan aparatur pemerintah dan masyarakat merupakan aspek yang mempunyai resistensi cukup besar. Sikap dan perilaku yang sudah terpolat selama bertahun-tahun tentu tidak cukup untuk dirubah dalam waktu sekejap, melainkan memerlukan waktu atau proses dan rekayasa sosial yang mampu menciptakan lingkungan sosial yang kondusif.

3. Komunikasi

Kebijakan E-Government adalah kewenangan pemerintah pusat. Tetapi

dalam implementasinya tersebar di seluruh komponen lembaga pemerintah termasuk institusi-institusi di daerah. Antara pemerintah pusat dengan birokrasi di daerah sebagai pelaksana tentunya harus mempunyai persepsi yang sama. Pemerintah pusat atau lembaga implementor utama di daerah berkewajiban mengalirkan berbagai informasi berkaitan dengan kebijakan E-Government. Proses komunikasi ini dapat dilakukan dalam bentuk perintah, arahan dan penjelasan melalui forum rapat koordinasi, sosialisasi, diseminasi, pelatihan atau bentuk pertemuan lainnya. Tujuannya adalah membangun persepsi yang sama antara pembuat kebijakan dengan pelaksanaannya. Proses komunikasi dapat dikatakan berhasil mana kala para pelaksana memiliki tingkat pengetahuan dan pemahaman bidang E-Government.

4. Sikap Pelaksana

Idealnya setiap kebijakan direspon dengan baik oleh para pelaksananya. Sikap respon itu biasanya bersifat subjektif, karena terkait dengan motivasi, kemauan atau niat. Kadang-kadang respon itu muncul dalam bentuk sikap proaktif tetapi ada pula yang bersifat resistensi. Ada tidaknya respon pelaksana ini dapat dilihat dari aktivitasnya. Apabila para pelaksana mengimplementasikan kebijakan E-Government secara konsisten maka respon positif. Instansi atau personel lainnya yang diposisikan sebagai pelanggan, dapat diukur tingkat kepuasannya terhadap produk-produk E-Government, seperti produk pusat data, aplikasi pendukung pekerjaan kantor, aplikasi pelayanan publik, email, SMS dan produk-produk lainnya.

Untuk mengimplementasikan e-government, Zweers dan Planque dalam Indrajit (2004:68) mengusulkan tiga tahap model kematangan e-government yaitu:

a. Presensi

Yaitu pemerintah menggunakan TIK untuk menyediakan informasi dasar. Tahap ini ditandai dengan pemanfaatan website lembaga pemerintah dalam menyampaikan informasi-informasi ke pemerintahan, misalnya program-program pemerintah, informasi persyaratan perizinan, dan sebagainya.

b. Interaksi

Yaitu tahap dimana e-government mampu menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Tahap ini memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan, informasi, maupun tanggapan secara online.

c. Transformasi

Yaitu adanya hubungan timbal balik yang memberikan manfaat lebih bagi kedua belah pihak, memberikan pelayanan yang lebih citizen-centric, pemerintahan yang responsif, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan masyarakat.

B. Penelitian Terdahulu

1. Jurnal

Panopoulou, Tambouris, & Tarabanis (2008), mengevaluasi website otoritas Yunani menggunakan 4 (empat) kategori, yaitu karakteristik umum, *e-content*, *e-service*, dan *e-participation*. Penelitian ini dilakukan dengan mengevaluasi 262 situs web pemerintah lokal dan regional.

Sitokdana (2015), evaluasi website menggunakan kriteria transparansi, layanan, efisiensi, ekonomi, aspirasi, tampilan, update, dan tahapan pencapaian tujuan e-government. Evaluasi juga dapat dilakukan dengan bantuan software aplikasi sebagai instrumen pengukuran.

Bauer & Scharl (2000), Penggunaan software lebih efisien karena dapat melakukan evaluasi website dengan lebih cepat, terotomatisasi, dan menilai lebih objektif dibandingkan dengan manusia.

Masyhur (2014), Hasil penelitian menganalisis website pemerintah pada website pemerintah pada aspek kinerja *page speed*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata *page speed grade* sebesar 59% di *grade E* (sangat rendah).

Frost & Middleton (2006), Penelitian yang mereka lakukan bertujuan untuk mengembangkan kriteria pengukuran website instansi *e-government*. Kriteria yang digunakan yaitu *Security/Privacy, Usability, Content, Services, Citizen Participation, dan Features*.

2. Skripsi

Aditya Wijaya (2015) Universitas Negeri Semarang, tentang “Penerapan *E-Government* Di Sekretariat Daerah”. Penerapan e-Government adalah salah satu wujud untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi aktif dalam pemberian informasi bagi masyarakat.

Nurul Wahida Safitri (2016) Universitas Hasanuddin, tentang Penerapan *E-Government* Di Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang. *E-Government* merupakan bentuk implementasi pelayanan publik yang berbasis

teknologi informasi dan sarana komunikasi interaktif antara Pemerintah dengan pihak lain baik masyarakat, kalangan bisnis maupun antar lembaga pemerintahan.

Citra Annisa (2011) Universitas Indonesia, tentang Implementasi *E-Government* Melalui Bursa Kerja Online Pada Kementrian Tenaga Kerja dan Transmigrasi. “Implementasi *E-Government* melalui bursa kerja online dapat dilihat melalui empat indikator penentu keberhasilan implementasi. Hubungan komunikasi antara pemerintah sudah baik, komunikasi pemerintah kepada perusahaan dan masyarakat masih belum baik, dari sumber daya dan disposisi masih kurang baik, dan struktur birokrasi sudah berjalan baik.

Novita Nicken Anggraini (2017) Universitas Sebelas Maret, tentang Penerapan *E-Government* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sukoharjo. “*E-Government* merupakan sebuah langkah awal perubahan menuju perkembangan dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam bidang pemerintahan. Pencapaian tujuan pelaksanaan *e-Government* diperlukan alat yang berperan sebagai akselerator dan dinamisator sehingga tujuan dapat tercapai.

Diah Rachma Aprianti (2016) Universitas Mulawarman, tentang Penerapan Kebijakan *E-Government* Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Camat Sambutan Kota Samarinda. “Penerapan kebijakan *e-Government* dalam peningkatan mutu pelayanan publik merupakan tindakan pemerintah dalam pemberian pelayanan publik melalui penggunaan media teknologi informasi secara elektronik untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat.

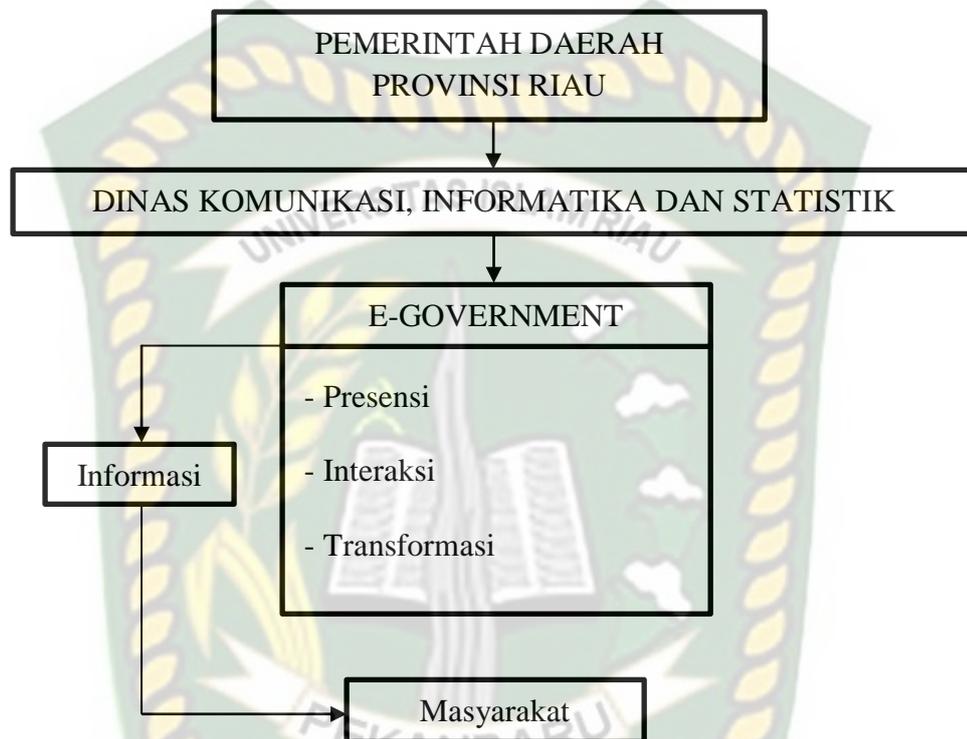
Penelitian ini berbeda dengan penelitian terdahulu, perbedaannya yaitu penelitian ini membahas tentang penerapan e-government pada Dinas

Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau dalam mewujudkan layanan komunikasi yang handal dan berdaya saing. Penelitian ini lebih memfokuskan kearah penerapan e-government yang diukur melalui aplikasi Riau Mendengar. Aplikasi Riau Mendengar merupakan bentuk keterbukaan informasi kepada masyarakat khususnya di Pekanbaru, sehingga masyarakat dapat melakukan interaksi langsung dengan Gubernur Riau dan Instansi terkait untuk memberikan saran atau pengaduan mengenai isu atau masalah yang terjadi saat ini. Hasil penelitian ini nantinya akan terlihat bagaimana respon atau tanggapan dari pemerintah atas kritik dan saran dari masyarakat Pekanbaru yang informatif dan kreatif melalui aplikasi riau mendengar guna terwujud layanan komunikasi yang handal dan berdaya saing.

C. Kerangka Pikir

Berdasarkan teori yang telah diuraikan dalam studi kepustakaan, maka kerangka pikiran merupakan kajian kepustakaan sebagai jawaban teoritis, adapun yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah e-government. Maka penulis membuat suatu kerangka pikiran dari penelitian ini sebagai berikut :

Gambar II.1 : Bagan Kerangka Pikir Penelitian Tentang Penerapan E-Government Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program Aplikasi Riau Mendengar



Sumber : Olahan Penulis, 2019.

D. Konsep Operasional

Konsep-konsep yang telah dikemukakan diatas masih bersifat abstrak, maka agar tercapai kesatuan pengetahuan dan untuk memudahkan penelitian, maka dimasukkan beberapa batasan yang berpedoman pada teori yang dikemukakan pada telaah pustaka. Definisi konsep merupakan batasan dalam penelitian yang merupakan pokok batasan pada bagian berikutnya, dimaksudkan agar memberikan arah dalam penulisan bagian berikutnya, diantaranya yaitu :

1. Pemerintah yang dimaksud adalah Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau.
2. E-Government adalah sesuatu yang berhubungan dengan penyedia informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronik oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu, serta menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan.
3. Presensi yaitu pemerintah menggunakan TIK untuk menyediakan informasi dasar. Tahap ini ditandai dengan pemanfaatan website lembaga pemerintah dalam menyampaikan informasi-informasi pemerintahan, misalnya program-program pemerintah, informasi publik, master plan, dan sebagainya.
4. Interaksi yaitu tahap dimana e-government mampu menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Tahap ini memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan, informasi, maupun tanggapan secara online.
5. Transformasi yaitu adanya hubungan timbal balik yang memberikan manfaat lebih bagi kedua belah pihak, memberikan pelayanan yang lebih citizen-centric, pemerintahan yang responsif, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan masyarakat.

E. Operasional Variabel

Tabel II.1 : Operasionalisasi Variabel Penelitian Tentang Penerapan E-Government Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program Aplikasi Riau Mendengar

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
Menurut Zweers dan Planque dalam Indrajit (2004:68), E-Government adalah sesuatu yang berhubungan dengan penyedia informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronik oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu, serta menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan.	Penerapan E-Government pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau dalam Program Aplikasi Riau Mendengar	1. Presensi	a. Menyediakan informasi dasar seperti program kerja pemerintah, master plan, dan sebagainya
			b. Memberikan informasi harian, mingguan, bulanan, dan tahunan secara berkala dan up to date
		2. Interaksi	a. Menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat
			b. Menerima kritik, saran, keluhan, informasi dan tanggapan dari masyarakat secara online
		3. Transformasi	a. Menciptakan pelayanan publik secara online dan memberikan pelayanan yang lebih citizen-centric
			b. Melayani masyarakat dengan sikap responsif atau cepat tanggap

Sumber : Olahan Penulis, 2019.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif menurut Satori dan Komariah (2017:24), yaitu menerangkan dan menguraikan serta menganalisis data yang di peroleh dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap fenomena-fenomena penelitian mengenai penerapan e-government pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau dalam Program Aplikasi Riau Mendengar.

Oleh karena itu, penulis berusaha menggambarkan, meringkaskan sebagai kondisi, situasi yang timbul pada objek sehingga dapat diperoleh sebuah kesimpulan jelas mengenai penelitian yang dimaksud.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini penulis lakukan di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau. Adapun alasan peneliti memilih lokasi ini dikarenakan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau sedang menerapkan e-government melalui program Aplikasi Riau Mendengar.

C. Informan dan Key Informan

Informan adalah orang yang memberikan informasi. Dengan pengertian ini maka informan dapat dikatakan sama dengan responden, apabila pemberian keterangannya karena dipancing oleh pihak peneliti. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Masyarakat yang menggunakan aplikasi Riau Mendengar.

Selanjutnya key informan adalah informan kunci untuk mendapatkan informasi mengenai pelaksanaan dan sebagai objek penelitian yang nantinya untuk dihubungi dan diwawancarai. Adapun yang menjadi key informan dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Pengelolaan Infrastruktur E-Government. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel III.1 : Informan dan Key Informan Penelitian tentang Penerapan E-Government Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program Aplikasi Riau Mendengar

No	Nama Informan	Jabatan	Pendidikan	Ket
1	Kabid Pengelolaan Infrastruktur E-Government	Hasmuri Hasan, MM	S2	
2	Masyarakat yang menggunakan aplikasi Riau Mendengar			

Sumber: Olahan penulis, 2019.

Berdasarkan tabel diatas, adapun yang menjadi key informan adalah Kabid Pengelolaan Infrastruktur E-Government. Kemudian yang menjadi informan penelitian adalah Masyarakat yang menggunakan aplikasi Riau Mendengar. Dalam menentukan informan penelitian digunakan dua cara, yaitu :

1. Teknik Sensus, yaitu seluruh subjek dijadikan informan, karena jumlahnya yang sedikit. Teknik sensus ini ditujukan kepada key informan yaitu Kabid Pengelolaan Infrastruktur E-Government.
2. Teknik Insidental Sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai informan, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Teknik insidental sampling ini

ditujukan kepada masyarakat yang menggunakan aplikasi Riau Mendengar, yaitu berjumlah 43 orang. Namun peneliti hanya akan mengambil 5 orang masyarakat saja yang dijadikan sebagai informan penelitian. Hal ini dilakukan karena penelitian ini menggunakan teknik wawancara dalam mengumpulkan data, selain itu juga lebih efisien waktu.

D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Dimana data hasil penelitian didapatkan melalui dua sumber data, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari objek penelitiannya. Jadi data primer yaitu data yang dikumpulkan melalui wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Infrastruktur E-Government, masyarakat yang menggunakan website data Diskominfotik Provinsi Riau, kemudian disertai dengan observasi lapangan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah semua data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Jadi data sekunder yaitu data yang dikumpulkan berupa dokumen yang terkait dengan tujuan penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dan sekunder. Untuk mengumpulkan data primer dan sekunder peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

a. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau self-report, atau setidaknya-tidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.

b. Observasi

Observasi merupakan suatu cara untuk memperoleh data melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh keterangan yang relevan dengan objek penelitian. Dengan melakukan observasi, peneliti mencatat apa saja yang dilihat dan mengambil dari dokumen yang tertulis untuk memberikan gambaran secara utuh tentang objek yang akan diteliti.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mengkaji dokumen-dokumen baik berupa buku maupun peraturan atau pasal-pasal yang berhubungan dengan penelitian ini guna melengkapi data yang diperlukan serta cara pengumpulan data dan telaah pustaka, dimana dokumen-dokumen yang dianggap menunjang dan relevan dengan masalah.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel (Miles Huberman, 2014). Langkah-langkah analisis data setelah dilakukan pengumpulan data yaitu:

1. Reduksi data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Akan tetapi yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Penarikan kesimpulan/verifikasi (*Conclusion drawing/verification*)

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

1. Keadaan Geografis

Kota Pekanbaru merupakan salah satu daerah yang ada di Provinsi Riau yang menyandang predikat sebagai Ibukota Provinsi Riau. Sehingga dengan demikian Kota Pekanbaru adalah salah satu kegiatan perekonomian dan administrasi Provinsi Riau.

Pekanbaru merupakan ibukota Provinsi Riau dengan luas sekitar 632.26 km² dan secara astronomis terletak di antara 0° 25' - 0° 45' Lintang Utara dan 101° 14' – 101° 34' Bujur Timur. Dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

- Di bagian utara Pekanbaru berbatasan dengan Kabupaten Siak,
- Di bagian timur berbatasan dengan Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- Di bagian selatan berbatasan dengan Kabupaten Pelalawan dan Kabupaten Kampar,
- Sedangkan di bagian barat berbatasan dengan Kabupaten Kampar.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari ± 62,96 Km² menjadi ± 446,50 Km², terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan atau Desa. Dari hasil pengukuran/pematokan di lapangan oleh BPN Tk. I Riau maka ditetapkan luas wilayah kota Pekanbaru adalah 632,26 km². Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk di segala bidang

yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan lainnya.

2. Demografi

Panjang jalan dalam Kota Pekanbaru yaitu 2.463 kilometer, hampir 25 persennya dalam keadaan rusak, dengan penambahan jumlah penduduk Kota Pekanbaru maka dapat diperkirakan bahwa penambahan jumlah kendaraan juga akan sangat pesat. Di tambah dengan terpusatnya perkembangan kota yang utama disepanjang Jalan Jendral Sudirman maka sudah sangat terasa kesesakan lalu lintas kota.

Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas serta ketertiban dalam pengguna fasilitas umum seperti jalan dan kendaraan, maka dibentuklah Kecamatan Baru dengan Perda Kota Pekanbaru No. 4 Tahun 2003 menjadi 12 Kecamatan yaitu Tampan, Bukit Raya, Marpoyan Damai, Lima puluh, Sail, Pekanbaru Kota, Sukajadi, Senapelan, Rumbai, Payung Sekaki, Rumbai Pesisir, Tenayan Raya dan Kelurahan/Desa baru dengan Perda tahun 2003 menjadi 58 kelurahan/desa.

Kota Pekanbaru dibelah oleh Sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur. Memiliki beberapa anak sungai antara lain: Sungai Umban Sari, Air Hitam, Siban, Setukul, Pengambang, Ukui, Sago, Senapelan, Limau, Tampan dan Sungai Sail. Sungai Siak juga merupakan jalur perhubungan lalu lintas perekonomian rakyat pedalaman ke kota serta dari daerah lainnya.

3. Fisiografi

Keadaan iklim Kota Pekanbaru pada umumnya beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1 derajat celcius sampai dengan 35,6 derajat celcius dan suhu minimum antara 20,2 derajat celcius sampai dengan 23,0 derajat celcius. Curah hujan antara 38,6 sampai dengan 435,0 mm/tahun dengan keadaan musim berkisar:

- Musim hujan jatuh pada bulan Januari s/d April dan September s/d Desember.
- Musim Kemarau jatuh pada bulan Mei s/d Agustus.

Sebagai gambaran nyata dari penjabaran misi pembangunan Riau 2020, perlu adanya visi 5 tahun agar pada tiap tahap periode pembangunan jangka menengah tersebut dapat dicapai secara optimal. Sehingga dengan adanya pertimbangan terhadap tahapan pembangunan jangka panjang daerah, potensi, permasalahan dan tantangan pembangunan yang dihadapi serta isu-isu strategis, dirumuskanlah visi dan misi pembangunan jangka menengah daerah tahun 2014-2019 sebagai berikut:

“Terwujudnya Provinsi Riau yang maju, masyarakat sejahtera, berbudaya Melayu dan berdaya saing tinggi, menurunnya kemiskinan, tersedianya lapangan kerja serta pemantapan aparatur”.

Misi Pembangunan Provinsi Riau

Misi pembangunan jangka menengah Provinsi Riau tahun 2014-2019 adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan Pembangunan Insfrastruktur
2. Meningkatkan Pelayanan Pendidikan
3. Meningkatkan Pelayanan Kesehatan
4. Menurunkan Kemiskinan

5. Mewujudkan Pemerintahan Yang handal dan Terpercaya serta Pemantapan Kehidupan Politik
6. Pembangunan masyarakat yang berbudaya melayu, beriman dan bertaqwa
7. Memperkuat Pembangunan Pertanian dan Perkebunan
8. Meningkatkan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup serta Pariwisata
9. Meningkatkan Peran Swasta dalam Pembangunan

Kota Pekanbaru merupakan kota berkembang sehingga menjadi salah satu kota tujuan bagi kaum pendatang untuk mengadu nasib di kota Pekanbaru. Seiring semakin banyaknya warga pendatang untuk menetap di kota Pekanbaru, pemerintah kota pekanbaru harus serius menghadapi dan menangani masalah kependudukan dimulai dari pendataan warga, penataan rumah penduduk, penyediaan lahan pekerjaan, serta penyediaan sarana dan prasarana baik disektor kesehatan, sektor pendidikan, tempat ibadah, fasilitas umum dan lainnya. Sehingga kesejahteraan penduduk kota Pekanbaru tetap terjamin.

4. Sosial Budaya

Sebagian besar penduduk yang mendiami wilayah kota Pekanbaru adalah suku Melayu. Namun demikian juga terdapat suku lainnya yang merupakan penduduk pendatang ke daerah ini seperti suku jawa, batak, minang dan sebagainya. Mata pencarian penduduk terutama ialah pegawai pemerintah maupun pegawai swasta dan pedagang.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1987 luas kota Pekanbaru dikembangkan dari 62,96 Km² dengan 8 Kecamatan, 36 Kelurahan dan 9 Desa. Pembagian ini juga diperkuat dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan. Namun berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2003 beberapa kecamatan di Pekanbaru

kembali di mekarkan. Kecamatan yang dimekarkan itu antara lain, Kecamatan Payung Sekaki yang merupakan pemekaran dari Kecamatan Tampan, Kecamatan Tenayan Raya dan Marpoyan Damai yang merupakan pemekaran dari Kecamatan Bukit Raya, Kecamatan Rumbai Pesisir yang merupakan pemekaran dari Kecamatan Rumbai. Adapun luas keseluruhan dari kota Pekanbaru mencapai 632,36 Km². Untuk mengetahui secara rinci luas dari pada masing-masing kecamatan di daerah Kota Pekanbaru ini maka dapat dilihat dari table berikut:

Tabel IV.1 : Kota Pekanbaru Berdasarkan Luas Kecamatan

No.	Kecamatan	Luas (Km ²)	Persentase %
1.	Pekanbaru kota	2,26	0,36 %
2.	Senapelan	6,65	1,05 %
3.	Sukajadi	5,10	0,81 %
4.	Limapuluh	4,04	0,64 %
5.	Sail	3,26	0,52 %
6.	Rumbai	105,23	16,64 %
7.	Rumbai Pesisir	96,75	15,30 %
8.	Bukit Raya	94,56	14,96 %
9.	Tenayan Raya	108,84	17,21 %
10.	Marpoyan Damai	89,86	14,21 %
11.	Tampan	63,08	9,98 %
12.	Payung Sekaki	52,63	8,32 %
Jumlah		632,26	100 %

Sumber: Kantor Statistik Kota Pekanbaru, 2019.

Dari data diatas terlihat bahwa kecamatan terluas didaerah kota Pekanbaru adalah kecamatan Tenayan Raya dengan luas wilayah 108,84 Km², sedangkan wilayah kecamatan terkecil adalah kecamatan Pekanbaru Kota dengan luas wilayah 2,26 Km².

Dengan jumlah penduduk 799.213 jiwa,kota Pekanbaru yang cukup padat serta perkembangan yang sangat cepat maka diperlukan pendidikan untuk menggerakkan laju perkembangan tersebut. Pendidikan memegang peranan yang sangat penting terhadap perkembangan dan kemajuan yang membicarakan disiplin keilmuan formal tetapi didalam pendidikan terkandung muatan berbagai pemahaman yang esensial akan seluruh tata kehidupan manusia.

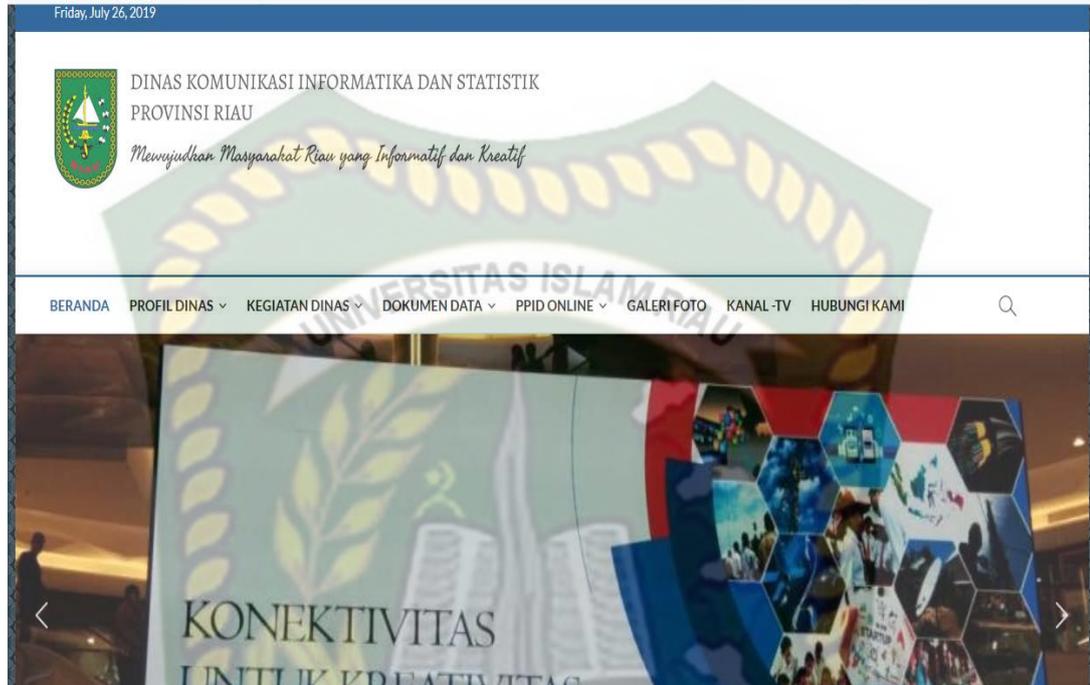
B. Gambaran Umum Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau

1. Profil Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau yang pembentukannya mengalami lima tahapan perubahan nomenklatur yaitu tahun 1997, 2001, 2008, 2014, dan terakhir tahun 2016.

Selanjutnya adapun website yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau yaitu “diskominfotik.riau.go.id”. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar IV.1 : Halaman Website Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau



Sumber : diskominfotik.riau.go.id

Berdasarkan tampilan halaman depan website Diskominfotik yang ditunjukkan seperti pada gambar diatas, adapun menu yang bisa diakses pada website Diskominfotik Provinsi Riau (diskominfotik.riau.go.id) yaitu antara lain:

1. Beranda
2. Profil Dinas
 - Kata Pengantar
 - Latar Belakang
 - Visi dan Misi Dinas
 - Tupoksi Dinas
 - Struktur Organisasi
3. Kegiatan Dinas
 - Bidang Pengelolaan Infrastruktur E-Gov
 - Bidang Statistik
 - Bidang Layanan E-Gov
 - Bidang Informasi dan Komunikasi Publik
 - Bidang Persandian
 - UPT Komisi Informasi Riau
 - Sekretariat Diskominfo dan Statistik
 - UPT Komisi Penyiaran Indonesia Daerah

4. Dokumen Data
 - Arsip Berita
 - Laporan Perjalanan Dinas
 - Publikasi
5. PPID Online
 - PPID Dinas Kominfotik Provinsi Riau
 - Permohonan Informasi Online
 - PPID Kab/Kota dan SKPD Provinsi Riau
 - Daftar Informasi Publik
6. Galeri Foto
7. Kanal-TV
8. Hubungi Kami.

Adapun kata pengantar yang disampaikan oleh Bapak Ir. H. Yogi Getri selaku Kepala Diskominfo Provinsi Riau pada website Diskominfo yaitu:

“Pada kesempatan ini marilah kita ucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunianya, kita telah mengembangkan dan mengelola website Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Riau.”

“Website diskominfo.riau.go.id sangat kami sambut baik, karena hal ini merupakan salah satu bentuk kegiatan mendukung pelaksanaan UU RI Nomor 14 Tahun 2010 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP), Dimana Pemerintah Provinsi Riau berkewajiban untuk memberikan layanan informasi publik secara terbuka dan efisien kepada publik, sehingga tercipta transparansi, partisipasi dan akuntabilitas.”

“Website diskominfo.riau.go.id ini juga sejalan dengan visi dan misi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Riau yaitu “Terwujudnya Layanan Komunikasi dan Informatika Yang Handal dan Berdaya Saing” yang secara tidak langsung mendukung Visi Riau 2020.”

“Seperti kita ketahui bahwa setiap orang berhak berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.”

“Dengan adanya sarana melalui saluran internet ini, website Dinas Kominfo Prov. Riau membuat, menyiapkan dan mengembangkan sistem penyediaan layanan informasi publik yang diterima dan diakses dengan cepat, tepat waktu, biaya ringan dan dengan cara sederhana oleh badan publik dan masyarakat yang membutuhkan berbagai macam informasi publik.”

“Kesimpulannya, dengan keberadaan website ini akan sangat membantu bagi lancarnya distribusi informasi dan layanan informasi publik kepada masyarakat, terutama sekali Informasi yang berkaitan dengan kegiatan Dinas Kominfo, penyediaan dan pemberian akses informasi oleh Pemerintah Provinsi Riau melalui Dinas Kominfo Prov. Riau secara

terbuka dan efisien kepada publik, sehingga tercipta transparansi, partisipasi dan akuntabilitas.”

“Akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu mengelola dan mengembangkan website Dinas Kominfo Prov. Riau ini, semoga usaha yang kita lakukan ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembangunan Riau secara umum, terutama sekali dalam mencapai visi dan misi Riau 2020.”

2. Visi dan Misi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau

Adapun visi dan misi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau yaitu:

VISI

“Terwujudnya Layanan Komunikasi, Informatika Dan Statistik Yang Handal Dan Berdaya Saing“.

MISI

“Mewujudkan Manajemen Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*), Efektif Dan Efisien, Professional, Transparan Dan Akuntabel.”

3. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik menyelenggarakan fungsi perumusan kebijakan pada Sekretariat, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur e-Government, Bidang Layanan e-Government, Bidang Statistik, Bidang Persandian.

Kemudian adapun Susunan organisasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau terdiri atas :

- a. Kepala Dinas.
- b. Sekretaris.
- c. Bidang Informasi dan Komunikasi Publik.
- d. Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur e-Government.
- e. Bidang Layanan E-Government.
- f. Bidang Statistik.
- g. Bidang Persandian.
- h. Unit Pelaksana Teknis Media Center.
- i. Unit Pelaksana Teknis Komisi Informasi Provinsi Riau.
- j. Unit Pelaksana Teknis Komisi Penyiaran Indonesia Daerah.

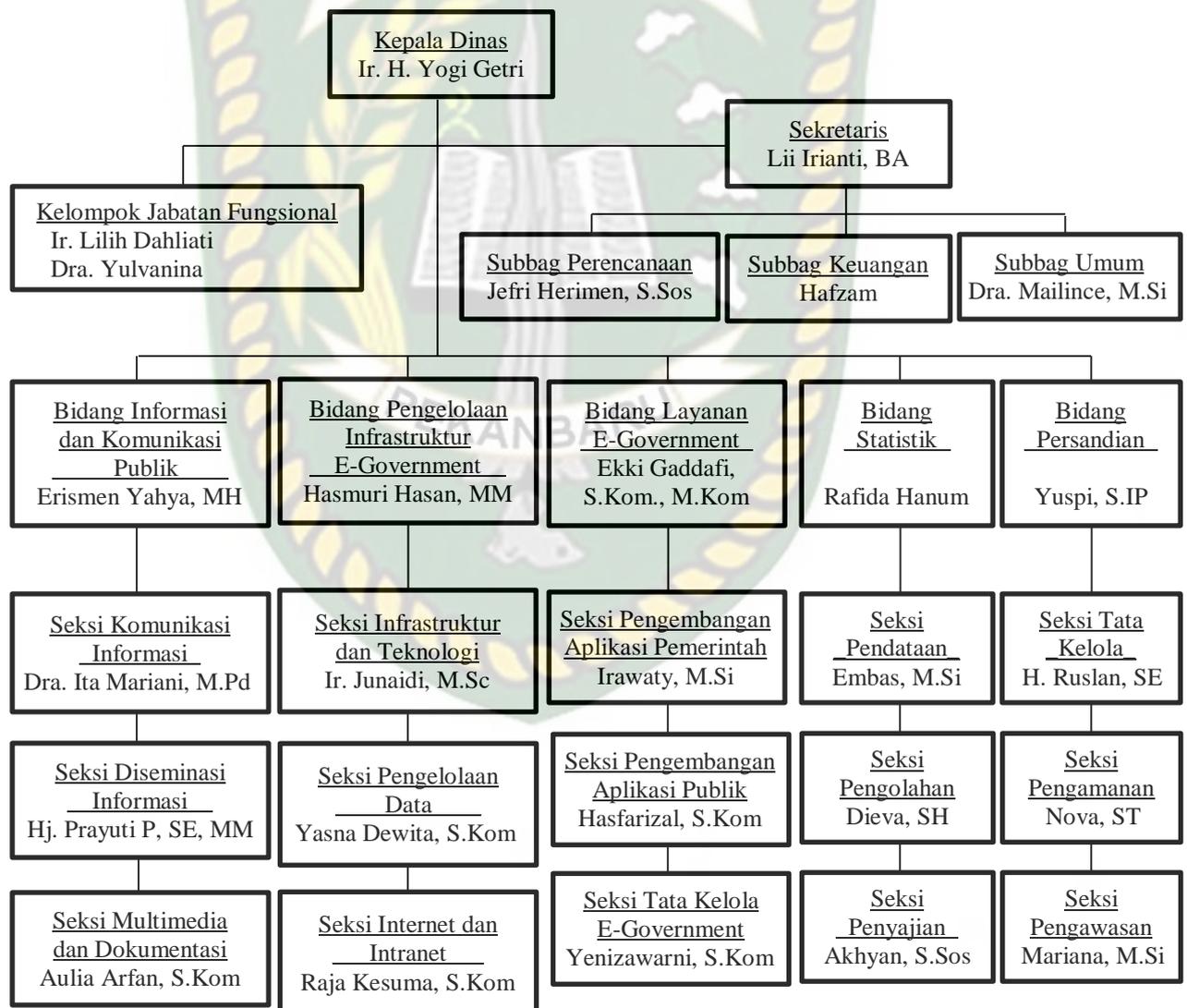
Berdasarkan Peraturan Gubernur Riau Nomor 78 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik, Diskominfo Riau mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :

- a. Membantu Gubernur melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah.
- b. Perumusan kebijakan pada Sekretariat, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur e-Government, Bidang Layanan e-Government, Bidang Statistik, Bidang Persandian.
- c. Pelaksanaan kebijakan pada Sekretariat, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur e-Government, Bidang Layanan e-Government, Bidang Statistik, Bidang Persandian.
- d. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pada Sekretariat, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur e-Government, Bidang Layanan e-Government, Bidang Statistik, dan Bidang Persandian.
- e. Pelaksanaan administrasi pada Sekretariat, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur e-Government, Bidang Layanan e-Government, Bidang Statistik, dan Bidang Persandian.
- f. Bidang Informasi dan Komunikasi Publik bertugas melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada seksi komunikasi informasi, seksi desiminasi informasi, seksi multimedia dan dokumentasi.
- g. Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur e-Government bertugas melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada seksi infrastruktur dan teknologi, seksi pengelolaan data dan interoperabilitas, dan seksi internet dan intranet.

- h. Bidang Layanan e-Government bertugas melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada seksi pengembangan aplikasi pemerintah, seksi pengembangan aplikasi publik, dan seksi tata kelola e-government.
- i. Pelaksanaan tugas dan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur terkait dengan tugas dan fungsinya.

4. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau

Gambar IV.2: Bagan Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi



Sumber : Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi tahun 2019

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Informan

Informan penelitian adalah pihak yang dijadikan sebagai orang yang dianggap memadai menyangkut penelitian ini. Adapun informan yang diminta keterangan dalam penelitian ini yaitu berjumlah 6 orang. Identitas informan berguna untuk menggambarkan dan memberikan informasi mengenai informan penelitian. Untuk lebih jelasnya mengenai identitas informan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.1 : Identitas Informan dan Key Informan Penelitian Tentang Penerapan E-Government Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program Aplikasi Riau Mendengar

No	Nama	Jabatan	Pendidikan	Masa Kerja
1	Hasmuri Hasan, MM	Kabid Pengelolaan Infrastruktur E-Government	S2	8 Tahun
2	Masroni	Masyarakat yang menggunakan aplikasi Riau Mendengar	SLTA	-
3	Muhammad Rohmat	Masyarakat yang menggunakan aplikasi Riau Mendengar	SLTA	-
4	Al Amin	Masyarakat yang menggunakan aplikasi Riau Mendengar	SLTA	-
5	Ardy Suhandi	Masyarakat yang menggunakan aplikasi Riau Mendengar	S1	-
6	Imam Syafi'i	Masyarakat yang menggunakan aplikasi Riau Mendengar	S1	-

Sumber : Data Penelitian, Tahun 2019.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden dalam penelitian berjumlah 6 orang, yaitu terdiri dari 1 orang key informan dan 5 orang informan. Adapun yang menjadi key informan yaitu Bapak Hasmuri Hasan, MM selaku Kepala Bidang Pengelolaan Infrastruktur E-Government, dengan Pendidikan S2 dan masa kerja selama 8 tahun. Kemudian yang menjadi informan yaitu 5 orang masyarakat yang menggunakan aplikasi Riau Mendengar, diantaranya yaitu Bapak Masroni dengan Pendidikan SLTA, Bapak Arles Solekhan dengan Pendidikan SLTA, Bapak Suhelmi dengan Pendidikan SLTA, Bapak Adi Susanto dengan Pendidikan S1, dan Bapak Muhammad Farhan dengan Pendidikan S1.

B. Penerapan E-Government Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program Aplikasi Riau Mendengar

Penerapan E-Government Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program Aplikasi Riau Mendengar pada penelitian ini dapat dilihat dan dinilai dari tiga indikator yang meliputi Presensi, Interaksi dan Transformasi, yang mana bertujuan untuk mengetahui Penerapan E-Government Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program Aplikasi Riau Mendengar.

1. Presensi

Menurut Zweers dan Planque dalam Indrajit (2004:68) Presensi yaitu pemerintah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyediakan informasi dasar. Tahap ini ditandai dengan pemanfaatan website lembaga pemerintah dalam menyampaikan informasi-informasi pemerintahan,

misalnya program-program pemerintah, informasi persyaratan perizinan, dan sebagainya, salah satunya adalah Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau.

Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau terindikasi bahwa penyediaan presensi masih belum maksimal, sehingga beberapa aplikasi-aplikasi yang ada tidak berfungsi dengan baik karena kondisi jaringan yang lelet, serta pemanfaatan media internet atau jaringan di Kota Pekanbaru sering kali bermasalah yang disebabkan oleh gangguan jaringan, khususnya di daerah pelosok. Disamping itu, kemampuan sumber daya manusia dan teknologi yang ada di Diskominfo Provinsi Riau masih belum mampu menangani masalah seperti gangguan pada sistem atau jaringan, serta masih kuwalahan saat di hack oleh oknum hacker. Selain itu jumlah SDM yang benar-benar ahli di bidang IT masih kurang, yakni hanya ada satu orang di setiap bidang

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Kepala Bidang Pengelolaan Infrastruktur E-Government Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau yakni Bapak Hasmuri Hasan, MM di Kantor Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau mengenai indikator Presensi, beliau mengatakan bahwa :

“Diskominfo Provinsi Riau ini merupakan corong pemerintah dalam menyajikan informasi kepada publik, diberikan dalam bentuk web Diskominfo Provinsi Riau. Dan pada web ini masyarakat dapat mengintroduce atau menerima laporan kinerja pemerintah dan laporan pembangunan kinerja pemerintah provinsi riau. Disamping itu juga Diskominfo Provinsi Riau juga punya media center. Pada media center ini pemerintah Provinsi Riau bekerja sama dengan para netizen untuk memberikan informasi-informasi terhadap apa saja yang terjadi di wilayah provinsi riau dan bekerjasama juga kepada institusi atau instansi terkait, apakah itu instansi vertikal, OPD yang ada di pemerintah Provinsi Riau.

Disamping itu juga pemerintah Provinsi Riau memberikan pelayanan kepada masyarakat umum yaitu layanan pengaduan kepada PPID (pejabat pengelola informasi daerah), dalam hal ini Diskominfo Provinsi Riau merupakan PPID yang utama di Provinsi Riau. Sementara pengaduan masyarakat terhadap apa yang mereka lihat dan informasi apa yang tidak mereka dapat, mereka melaporkan ke PPID utama. Sekarang dari PPID utama itu nanti akan meminta konfirmasi atau jawaban kepada PPID pembantu yang disana masyarakat mendapatkan temuan atau masalah, nanti akan dilanjutkan sampai ke komisi informasi untuk dilakukan persidangan. Jadi masyarakat yang tidak puas, dia akan melaporkan kemudian akan naik terus sampai ke proses persidangan di komisi informasi.” (Wawancara: Senin, 16 Desember 2019 pukul 10.30 WIB).

Selanjutnya adapun hasil rangkuman wawancara yang peneliti lakukan dengan lima orang masyarakat yang menggunakan aplikasi Riau Mendengar mengenai indikator Presensi, mereka mengatakan bahwa:

“Diskominfo Riau sudah menyediakan informasi dasar seperti program kerja pemerintah dan master plan, namun belum lengkap, untuk melihat informasi tertentu kita harus mendaftarkan akun kita agar bisa melihat informasi secara lengkap. Namun Diskominfo Riau tidak memberikan informasi harian, mingguan, bulanan, dan tahunan secara up to date di situs web mereka. Dengan adanya aplikasi riau mendengar otomatis Diskominfo Riau menerima kritik, saran, keluhan, informasi dan tanggapan dari masyarakat secara online. Kalau soal sosialisasi terkait riau mendengar ini saya kurang tau, soalnya saya hanya melihat dari spanduk yang ada di Jalan Sudirman. Saya pribadi suka dengan adanya program aplikasi riau mendengar ini, karena kita bisa melaporkan kejadian yang janggal dimanapun itu, yang kita berani saja yakni dengan melampirkan identitas kita. Saya pernah melakukan pengaduan tentang banyaknya sampah yang dibuang ditepi jalanan tepatnya di jalan Kartama, karena itu sangat mengganggu sekali bau busuknya saat kita lewat disitu.” (Wawancara: Senin, 16 Desember 2019 pukul 15.30 WIB).

Dari hasil wawancara dengan key informan dan informan diatas, dapat disimpulkan bahwa Diskominfo Provinsi Riau merupakan corong pemerintah dalam menyajikan informasi kepada publik, diberikan dalam bentuk web Diskominfo Provinsi Riau. Dan pada web ini masyarakat dapat mengintroduce atau menerima laporan kinerja pemerintah dan laporan pembangunan kinerja

Pemerintah Provinsi Riau. Disamping itu juga Diskominfo Provinsi Riau juga punya media center. Pada media center ini pemerintah Provinsi Riau bekerja sama dengan para netizen untuk memberikan informasi-informasi terhadap apa saja yang terjadi di wilayah Provinsi Riau dan bekerjasama juga kepada institusi atau instansi terkait, apakah itu instansi vertikal, OPD yang ada di pemerintah Provinsi Riau. Disamping itu juga pemerintah Provinsi Riau memberikan pelayanan kepada masyarakat umum yaitu layanan pengaduan kepada PPID (pejabat pengelola informasi daerah), dalam hal ini Diskominfo Provinsi Riau merupakan PPID yang utama di Provinsi Riau.

Selanjutnya berdasarkan hasil pengamatan (observasi) yang penulis lakukan dilapangan mengenai Penerapan E-Government Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program Aplikasi Riau Mendengar, penulis melihat bahwa Diskominfo Riau sudah menyediakan informasi dasar seperti program kerja pemerintah dan master plan, namun belum lengkap, untuk mengakses informasi yang lebih detail, netizen harus mendaftarkan akun dahulu agar bisa melihat informasi secara lengkap. Namun peneliti melihat Diskominfo Riau kurang update dalam memberikan informasi harian, mingguan, bulanan, dan tahunan di situs web mereka.

Riau mendengar adalah layanan pengaduan masyarakat dalam rangka 100 hari kerja Gubernur Riau. Bapak Hasmuri Hasan, MM selaku Kepala Bidang Pengelolaan Infrastruktur E-Government Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Provinsi Riau, beliau merupakan satu-satunya orang yang ditunjuk oleh Gubernur Riau untuk ditugaskan membuat program aplikasi Riau

Mendengar dalam rangka 100 hari kerja Gubernur Riau. Dikarenakan waktu yang sangat singkat, sehingga Bapak Hasmuri Hasan, MM harus memutar otak dan bekerja keras untuk menjalankan tugas yang diberikan oleh Gubernur Riau. Oleh sebab itu, maka ditemukanlah sebuah ide dari beliau yaitu Aplikasi Riau Mendengar.

Dinamakan program Aplikasi Riau Mendengar yaitu karena program ini diwujudkan melalui aplikasi Whatsapp. Dipilihnya aplikasi Whatsapp sebagai media untuk mengimplementasikan program ini, dikarenakan Whatsapp merupakan aplikasi yang sudah sangat familiar dikalangan semua masyarakat sebagai media komunikasi dan mayoritas masyarakat juga sudah memiliki aplikasi Whatsapp di ponsel pintarnya baik Android maupun IOS.

Selain itu dipilihnya aplikasi Whatsapp sebagai media untuk Riau Mendengar juga dikarenakan singkatnya waktu yang diberikan oleh Gubernur Riau yaitu hanya satu bulan, sehingga Bapak Hasmuri Hasan, MM belum bisa membuat aplikasi khusus untuk merealisasikan program Aplikasi Riau Mendengar tersebut. Namun kedepannya yakni tahun 2020 akan dibuat aplikasi khusus untuk program ini, dan aplikasi tersebut nantinya akan diberi nama Riau Mendengar sesuai nama programnya.

Dikatakan oleh Bapak Hasmuri Hasan, hingga saat ini laporan pengaduan dari masyarakat yang masuk sudah mencapai sekitar 200 laporan. Berbagai macam laporan yang masuk, ada yang melaporkan tentang tindak pidana korupsi di kantor camat dan kantor desa, ada juga tentang jalanan yang rusak, dan lain sebagainya. Namun permasalahannya yaitu, saat di konfirmasi mengenai data

profil atau identitas dari pelapor yaitu bisa berupa KTP/KK/SIM/Pasport, pelapor tersebut banyak yang mengabaikannya.

Perlu diketahui, dalam menyampaikan laporan melalui Aplikasi Riau Mendengar, pelapor wajib menyertakan foto KTP/KK/SIM/Pasport saat mengirim pesan/chat di Whatsapp. Hal ini bertujuan untuk menghindari pesan iseng atau berita hoax dan mempermudah Diskominfotik untuk memverifikasi laporan yang masuk, sehingga bisa di proses lebih lanjut hingga ke ranah hukum apabila memang kasus yang dilaporkan tersebut benar-benar terjadi dan didukung oleh adanya bukti yang kuat, seperti untuk mengungkap kasus korupsi.

Hasmuri Hasan, MM mengatakan bahwa kemungkinan besar pelapor tidak mau mengirimkan identitasnya yaitu dikarenakan pelapor tersebut takut dimintai keterangan yang konkrit dan takut menjadi saksi di pengadilan, intinya pelapor tersebut tidak mau berurusan dengan hukum dan tidak mau ribet, sehingga pelapor memilih untuk mencari aman saja dan tidak mau mengirimkan foto KTP atau identitas lainnya.

Hal ini sangat disayangkan, karena apabila laporan tersebut benar adanya dan pelapor juga mau memberikan identitasnya dan bersedia untuk terus menjadi saksi hingga kasus terungkap, maka satu per satu masalah di Provinsi Riau khususnya di Kota Pekanbaru akan segera terselesaikan, apalagi kasus tindak pidana korupsi yang sangat merugikan negara.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menemukan bahwa dalam menyampaikan laporan melalui Aplikasi Riau Mendengar, pelapor wajib menyertakan foto KTP/KK/SIM/Pasport saat mengirim pesan/chat di Whatsapp.

Hal ini bertujuan untuk menghindari pesan iseng atau berita hoax dari pelapor dan mempermudah Diskominfo untuk memverifikasi laporan yang masuk, sehingga bisa di proses lebih lanjut hingga ke ranah hukum apabila memang kasus yang dilaporkan tersebut benar-benar terjadi dan didukung oleh adanya bukti yang kuat, sehingga laporan yang masuk akan dilayani dengan baik oleh Diskominfo Riau dan bisa dipertanggungjawabkan masyarakat yang melapor.

2. Interaksi

Menurut Zweers dan Planque dalam Indrajit (2004:69) Interaksi yaitu tahap dimana e-government mampu menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Tahap ini memungkinkan masyarakat menyampaikan pengaduan, laporan pelanggaran, keluhan, informasi, maupun tanggapan secara online. Instansi yang bersangkutan dalam hal ini adalah Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau.

Di era keterbukaan informasi, tidak ada lagi yang ditutup-tutupi karena Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2014 tentang Keterbukaan Informasi sudah mengamanahkan tidak ada lagi yang tertutup, semua sudah harus disampaikan kepada masyarakat atau publik. Dalam rangka menjalin interaksi dan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah seperti pemerintah Provinsi Riau, maka dalam hal ini merupakan tugas Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau untuk menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Kepala Bidang Pengelolaan Infrastruktur E-Government Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau yakni Bapak Hasmuri Hasan, MM di Kantor Dinas

Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau mengenai indikator Interaksi, beliau mengatakan bahwa :

“Itu salah satu contoh dengan menggunakan PPID, yang pertama dengan menggunakan PPID itu salah satu bentuk menjembatani antara masyarakat dengan pemerintah. Yang kedua dengan menggunakan media center juga termasuk salah satu fasilitas atau sarana untuk memberikan layanan pengaduan publik. Yang ketiga dengan menggunakan seperti yang dilihat sekarang ini lagi maraknya Riau Mendengar. Riau mendengar itu adalah layanan pengaduan masyarakat dalam rangka 100 hari kerja Gubernur Riau. Dan kemudian disamping itu juga ada namanya SMS Bless dan atau juga SMS Gate Away. Ini adalah sarana untuk memberikan informasi kepada masyarakat misalnya anda menemukan tindak korupsi didalam masyarakat yang dilakukan oleh instansi pemerintah dan lain sebagainya, laporkan sampaikan pengaduan ke Riau Mendengar melalui 08117588889. Nah ini disampaikan melalui Whatsapp, ini adminnya ada di Diskominfotik Provinsi Riau, admin nanti akan menyampaikan ke OPD yang terkait, dimana yang terkait disitu misalnya Dinas Kependudukan ada korupsi misalnya, nah itu dikirim ke Dinas Kependudukan bagian layanan pengaduan masyarakat. Kemudian admin saya atas perintah saya juga dia akan mengirimkan pengaduan itu ke Gubernur. Nah dalam waktu lebih kurang 3 hari sampai 1 minggu itu harus sudah terjawab, kalau tidak terjawab, Gubernur yang akan menegur Kepala Dinas itu sendiri. Di era keterbukaan informasi, laporan itu terbuka untuk umum, akan diberikan kepada publik, siapa saja boleh dan bisa mengakses dan mendapatkan tentang laporan-laporan mengenai masalah tersebut. Sekarang tidak ada lagi yang ditutup-tutupi karena undang-undang nomor 8 tahun 2014 tentang keterbukaan informasi, sudah mengamankan, tidak ada lagi yang tertutup, semua sudah harus disampaikan kepada masyarakat.”
(Wawancara: Senin, 16 Desember 2019 pukul 10.35 WIB).

Selanjutnya adapun hasil rangkuman wawancara yang peneliti lakukan dengan lima orang masyarakat yang menggunakan aplikasi Riau Mendengar mengenai indikator Interaksi, mereka mengatakan bahwa:

“Laporan atau pengaduan dari saya sudah ditanggapi oleh pihak riau mendengar, jarak seminggu kalau gak salah baru dibalasnya. Kan saya mengadu tentang banyaknya sampah yang berserakan di tepi jalanan kartama dan sangat mengganggu karena baunya sangat busuk dan menyengat. Nah balasan dari pihak riau mendengar yaitu bahwasanya mereka meminta maaf atas ketidak nyamanan yang dirasakan masyarakat yang disebabkan oleh sampah yang bau busuk dan berserakan di tepian jalanan kartama, kemudian pemerintah akan segera membenahi masalah

tersebut dengan sesegera mungkin melalui instansi yang bertugas mengelola sampah. Itu aja sih. Kemudian mengenai laporan dari masyarakat dan tanggapan dari pemerintah tersebut yang di sampaikan melalui riau mendengar sepertinya tidak ada di publikasikan di ruang publik dan sosial media, entah kami yang tidak tau dipublikasikan dimana kurang tau juga.” (Wawancara: Senin, 16 Desember 2019 pukul 15.35 WIB).

Dari hasil wawancara dengan key informan dan informan diatas, dapat disimpulkan bahwa Diskominfo Provinsi Riau menggunakan PPID (Pejabat Pengelola Informasi Daerah) dalam menjembatani interaksi antara masyarakat dengan Pemerintah Provinsi Riau. Yang kedua dengan menggunakan media center juga termasuk salah satu fasilitas atau sarana untuk memberikan layanan pengaduan publik. Yang ketiga dengan menggunakan Riau Mendengar seperti yang kita lihat sekarang ini. Riau mendengar itu adalah layanan pengaduan masyarakat dalam rangka 100 hari kerja Gubernur Riau. Dan kemudian disamping itu juga ada namanya SMS Bless dan atau juga SMS Gate Away. Ini adalah sarana untuk memberikan informasi kepada masyarakat misalnya anda menemukan tindak korupsi didalam masyarakat yang dilakukan oleh instansi pemerintah dan lain sebagainya, laporkan sampaikan pengaduan ke Riau Mendengar melalui 08117588889.

Selanjutnya berdasarkan hasil pengamatan (observasi) yang penulis lakukan dilapangan mengenai Penerapan E-Government Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program Aplikasi Riau Mendengar, penulis melihat bahwa Diskominfo Riau dalam menanggapi laporan dari masyarakat melalui riau mendengar tersebut waktunya paling lambat yaitu tujuh hari atau seminggu. Laporan tersebut akan dilayani apabila pelapor

mengirimkan identitasnya, apabila tidak menyertakan identitasnya, maka laporan tersebut dianggap hoax dan tidak akan dilayani oleh pihak riau mendengar.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menemukan bahwa Diskominfo Riau menghimbau kepada masyarakat untuk tidak ragu-ragu dan tidak takut untuk melaporkan atau menyampaikan pengaduan ke Riau Mendengar melalui 08117588889 mengenai kejadian-kejadian yang bertentangan dengan hukum seperti tindak pidana korupsi atau permasalahan lainnya. Laporan tersebut disampaikan melalui Whatsapp, nantinya admin riau mendengar dari Diskominfo Riau akan menyampaikan ke OPD yang terkait, dimana yang terkait disitu misalnya Dinas Kependudukan ada korupsi, maka nantinya akan dikirim ke Dinas Kependudukan bagian layanan pengaduan masyarakat. Kemudian admin Diskominfo Riau atas perintah Bapak Hasmuri Hasan, MM juga akan mengirimkan pengaduan itu ke Gubernur. Dalam waktu lebih kurang 3 hari sampai 1 minggu itu harus sudah terjawab, apabila tidak terjawab maka Gubernur Riau langsung yang akan menegur Kepala Dinas itu sendiri. Di era keterbukaan informasi, laporan pengaduan tersebut terbuka untuk umum, akan diberikan kepada publik, siapa saja boleh dan bisa mengakses dan mendapatkan informasi tentang laporan-laporan mengenai masalah tersebut. Hal ini dikarenakan sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Keterbukaan Informasi. Undang-undang tersebut sudah mengamanahkan bahwa tidak ada lagi yang bersifat tertutup, semua harus disampaikan kepada masyarakat atau publik.

3. Transformasi

Menurut Zweers dan Planque dalam Indrajit (2004:70) Transformasi yaitu adanya hubungan timbal balik yang memberikan manfaat lebih bagi kedua belah pihak, memberikan pelayanan yang lebih citizen-centric, pemerintahan yang responsif, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan masyarakat. Instansi yang bersangkutan dalam hal ini adalah Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau.

Transformasi pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau masih terindikasi pola perubahan, pengguna informasi dan teknologi (IT) di Kota Pekanbaru masih relative baru, sehingga masyarakat khususnya yang ada di Kota Pekanbaru masih harus menyesuaikan dalam melakukan interaksi kepada pemerintah.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Kepala Bidang Pengelolaan Infrastruktur E-Government Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau yakni Bapak Hasmuri Hasan, MM di Kantor Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau mengenai indikator Transformasi, beliau mengatakan bahwa :

“Saran kami untuk aplikasi riau mendengar ini yang akan kami bangun adalah masyarakat itu mengerti dan mau menggunakan aplikasi whatsapp itu dalam melakukan pengaduan, kalau kita menggunakan aplikasi itu berarti semua yang kita adukan itu tidak hoax, tapi pengaduan yang benar. Sekarang kan banyak itu yang hoax, sehingga tidak dapat dipertanggung jawabkan, dia tidak mau mengasih KTP, dia tidak mau membuat akunnya, jadi kami untuk hal-hal yang seperti itu kita tidak akan bisa melayani karena tidak bisa dipertanggung jawabkan. Misal kamu mau mengadu ke Pak Gubernur, pak ini ada kejadian begini-begini blablabla, terus kamu tidak mau memberikan KTP, ya gak bisa begitu. Dan kita berharap masyarakat itu memberikan KTP yang benar-benar KTP dia, jangan nanti dia copy KTP orang lain lalu dia yang melaporkan, akan tetapi dia tidak akan bisa

bohong walaupun KTP orang lain yang digunakan, karena nomor HP nya si pelapor pasti sudah terdaftar di Kementerian Kominfo, jadi kami tinggal cek saja apakah valid atau tidak nomor HP si pelapor dengan KTP/KK/SIM/Paspor si pelapor tersebut. Kalau datanya sama atau valid otomatis kami layani, tapi kalau tidak valid maka kami tidak bisa melayani.” (Wawancara: Senin, 16 Desember 2019 pukul 10.40 WIB).

Selanjutnya adapun hasil rangkuman wawancara yang peneliti lakukan dengan lima orang masyarakat yang menggunakan aplikasi Riau Mendengar mengenai indikator Transformasi, mereka mengatakan bahwa:

“Dalam menerapkan e-government melalui riau mendengar ini, otomatis Diskominfo Riau sudah menciptakan pelayanan publik secara online, karena kan program ini dilaksanakan menggunakan media aplikasi whatsapp, whatsapp kalau tidak pakai jaringan kan gak bisa digunakan. Kemudian kalau untuk masalah waktu responnya saya pikir sedang-sedang saja, karena waktunya paling lama itu tujuh hari udah di balasnya oleh pihak riau mendengar, karena kan mereka mengkonfirmasi dulu dengan dinas terkait atau dengan gubernur riau mengenai laporan yang kita adukan tersebut. Kemudian juga saya pun tahu pastinya riau mendengar tidak hanya melayani satu orang saja, pasti setiap harinya banyak laporan yang masuk mungkin sampai ratusan, otomatis banyak kerjaan mereka, jadi ya saya pikir Diskominfo Riau sudah melayani masyarakat dengan sikap responsif atau cepat. Intinya paling lambat tujuh hari pasti udah dibalasnya. Harapan saya agar program aplikasi riau mendengar dapat lebih baik lagi untuk kedepannya yaitu dengan menambah lebih banyak jumlah admin riau mendengar, kalau hanya sedikit pastinya akan keteteran juga dan otomatis balasannya akan jadi lambat. Kemudian juga pihak riau mendengar harus punya inisiatif yang bagus dalam menelusuri kebenaran laporan yang masuk, jangan hanya mengandalkan konfirmasi dari dinas terkait saja, kan sekarang jaman internet, nah mereka kan bisa lihat di google, dicari beritanya di internet, manatau udah ada beritanya. Kemudian kalau bisa masyarakat yang melapor itu dilindungi dan dirahasiakan atau di privasi, soalnya kalau di tayangkan identitas pelapor, otomatis masyarakat jadi takut untuk melaporkan kejadian-kejadian yang melanggar di lingkungan masyarakat tersebut, masyarakat kan semuanya pengen hidup aman-aman saja tanpa terbebani dengan hal-hal yang dapat mengancam kehidupan mereka.” (Wawancara: Senin, 16 Desember 2019 pukul 15.40 WIB).

Dari hasil wawancara dengan key informan dan informan diatas, dapat disimpulkan bahwa aplikasi riau mendengar ini yang akan di bangun adalah

masyarakat dapat mengerti dan mau menggunakan aplikasi Whatsapp tersebut dalam melakukan pengaduan. Apabila masyarakat sudah menggunakan aplikasi tersebut artinya semua yang di adukan itu benar-benar real atau tidak hoax. Karena sekarang banyak muncul berita hoax di kalangan masyarakat yang disebar oleh oknum tak bertanggung jawab melalui sosial media, sehingga hal tersebut tidak dapat dipertanggung jawabkan. Intiny apabila pelapor tidak mau memberi identitas seperti KTP, maka Diskominfotik Riau tidak akan melayani karena tidak bisa dipertanggung jawabkan.

Selanjutnya berdasarkan hasil pengamatan (observasi) yang penulis lakukan dilapangan mengenai Penerapan E-Government Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program Aplikasi Riau Mendengar, penulis melihat bahwa Diskominfotik Riau dalam menerapkan e-government sudah menciptakan pelayanan publik secara online yaitu melalui riau mendengar. Kemudian adapun waktu respon atau balasan dari riau mendengar waktunya paling lama adalah tujuh hari sudah dibalas atau ditanggapi oleh pihak riau mendengar. Cara kerjanya yaitu Diskominfotik Riau terlebih dahulu mencocokkan identitas pelapor dengan data nomor HP pelapor, setelah valid barulah Diskominfotik mengkonfirmasi dengan dinas terkait atau dengan gubernur riau mengenai laporan yang masuk tersebut. Setelah dinas terkait sudah menanggapi, maka Diskominfotik riau melalui riau mendengar akan langsung mengirimkan tanggapan atau balasan kepada masyarakat atau pelapor tadi.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menemukan bahwa proses transformasi pelayanan aplikasi riau mendengar yang dilaksanakan oleh

Diskominfotik Riau yaitu ketika ada laporan masuk, Diskominfotik Riau terlebih dahulu mencocokkan identitas pelapor dengan data nomor HP pelapor, setelah valid barulah Diskominfotik mengkonfirmasi dengan dinas terkait atau dengan gubernur riau mengenai laporan yang masuk tersebut. Setelah dinas terkait sudah menanggapi, maka Diskominfotik riau melalui riau mendengar akan langsung mengirimkan tanggapan atau balasan kepada masyarakat yang melapor tadi. Apabila kasusnya berat seperti tindak pidana korupsi, maka pelapor harus menjadi saksi saat di persidangan, namun apabila masalah yang dilaporkan itu ringan, maka masalah tersebut akan langsung segera diperbaiki, seperti misalnya masalah sampah atau masalah jalanan yang rusak seperti berlubang.

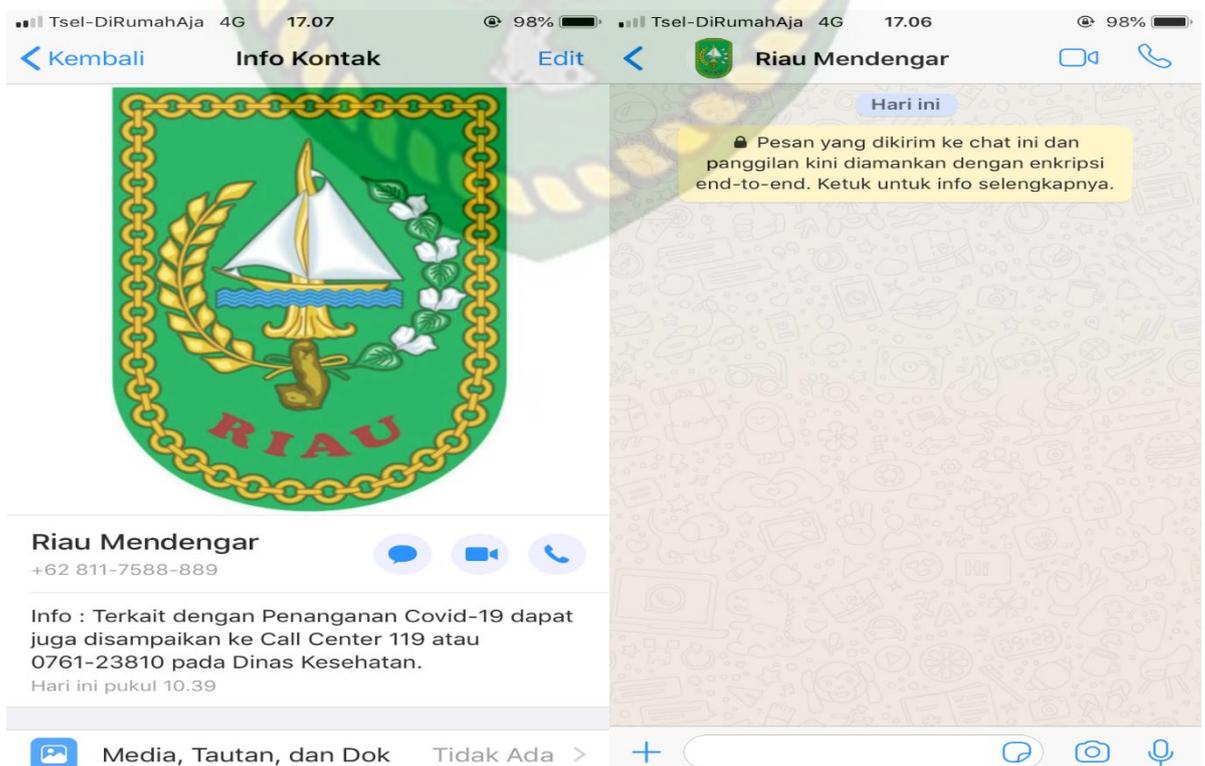
Adapun analisis peneliti terhadap hasil wawancara dengan informan dan key informan serta dari hasil observasi penulis dilapangan mengenai Penerapan E-Government Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program Aplikasi Riau Mendengar, Diskominfotik Riau sudah menyediakan informasi dasar seperti program kerja pemerintah dan master plan, namun belum lengkap, untuk mengakses informasi yang lebih detail, netizen harus mendaftarkan akun dahulu agar bisa melihat informasi secara lengkap. Namun peneliti melihat Diskominfotik Riau kurang update dalam memberikan informasi harian, mingguan, bulanan, dan tahunan di situs web mereka.

Riau mendengar adalah layanan pengaduan masyarakat dalam rangka 100 hari kerja Gubernur Riau. Bapak Hasmuri Hasan, MM selaku Kepala Bidang Pengelolaan Infrastruktur E-Government Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Provinsi Riau, beliau merupakan satu-satunya orang yang

ditunjuk oleh Gubernur Riau untuk ditugaskan membuat program aplikasi Riau Mendengar dalam rangka 100 hari kerja Gubernur Riau. Dikarenakan waktu yang sangat singkat, sehingga Bapak Hasmuri Hasan, MM harus memutar otak dan bekerja keras untuk menjalankan tugas yang diberikan oleh Gubernur Riau. Oleh sebab itu, maka ditemukanlah sebuah ide dari beliau yaitu Aplikasi Riau Mendengar.

Dinamakan program Aplikasi Riau Mendengar yaitu karena program ini diwujudkan melalui aplikasi Whatsapp. Dipilihnya aplikasi Whatsapp sebagai media untuk mengimplementasikan program ini, dikarenakan Whatsapp merupakan aplikasi yang sudah sangat familiar dikalangan semua masyarakat sebagai media komunikasi dan mayoritas masyarakat juga sudah memiliki aplikasi Whatsapp di ponsel pintarnya baik Android maupun IOS. Adapun tampilan Aplikasi Riau Mendengar yaitu dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

Gambar V.1 : Tampilan Aplikasi Riau Mendengar



Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa Aplikasi Riau Mendengar diwujudkan dalam aplikasi Whatsapp. Dipilihnya aplikasi Whatsapp sebagai media untuk Riau Mendengar juga dikarenakan singkatnya waktu yang diberikan oleh Gubernur Riau yaitu hanya satu bulan, sehingga Bapak Hasmuri Hasan, MM belum bisa membuat aplikasi khusus untuk merealisasikan program Aplikasi Riau Mendengar tersebut. Namun kedepannya yakni tahun 2020 akan dibuat aplikasi khusus untuk program ini, dan aplikasi tersebut nantinya akan diberi nama Riau Mendengar sesuai nama programnya.

Dikatakan oleh Bapak Hasmuri Hasan, hingga saat ini laporan pengaduan dari masyarakat yang masuk sudah mencapai sekitar 1200 laporan, akan tetapi laporan yang valid hanya ada sekitar 200 laporan. Valid dalam hal ini artinya laporan disampaikan oleh masyarakat disertai dengan identitas pelapor dan data identitas pelapor tersebut yakni antara KTP dan nomor HP nya cocok. Berbagai macam laporan yang masuk, ada yang melaporkan tentang tindak pidana korupsi di kantor camat dan kantor desa, ada juga tentang jalanan yang rusak, dan lain sebagainya. Namun permasalahannya yaitu, saat di konfirmasi mengenai data profil atau identitas dari pelapor yaitu bisa berupa KTP/KK/SIM/Pasport, pelapor tersebut banyak yang mengabaikannya, artinya dari 1200 laporan yang masuk, ada 1000 laporan yang tidak dilayani oleh pihak riau mendengar karena dianggap tidak memenuhi persyaratan yakni pelapor tidak menyertakan identitasnya. Adapun data sekunder mengenai laporan pengaduan masyarakat pada aplikasi Riau Mendengar yang peneliti dapatkan dari Dinas Kominfo Provinsi Riau yaitu dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.2 : Data Sekunder Mengenai Laporan Pengaduan Masyarakat Dalam Aplikasi Riau Mendengar

No	Waktu	Nama Pelapor	No HP / Whatsapp	Isi Laporan	Isi Balasan
1	2	3	4	5	6
1	6-6-2019	Ardy Suhandi	082386775460	Di jalan Kartama banyak sampah ditepi jalan dan sangat bau busuk.	Petugas kebersihan akan segera menangani masalah tersebut.
2	9-6-2019	Al Amin	082169122085	Banyak jalan rusak di jalan swakarya panam	Dinas PUPR akan segera menindak lanjuti laporan bapak dan akan turun kelapangan.
3	16-6-2019	Mhd. Rohmat	085376752256	Saya sudah 2 tahun menjadi pengangguran, sulit sekali mencari kerja di Kota Pekanbaru	Perbanyak ikuti pelatihan kerja dan job expo yang diadakan oleh Disnaker setempat.
4	18-6-2019	Masroni	081364113500	Di stadion utama banyak preman yang memalak para pengunjung	Pihak kepolisian akan langsung turun kelapangan untuk menertibkan
5	20-6-2019	Imam Syafi'i	081380304058	Di pasar selasa banyak sampah berserakan dan tidak dibersihkan penjual	Disperindag setempat akan segera turun kelapangan untuk menangani
6	23-6-2019	Fatoni	08113220066	Di jalan garuda sakti banyak jalan berlubang yang sangat berbahaya	Dinas PUPR akan segera menindak lanjuti laporan bapak dan segera survey
7	24-6-2019	Moh Rifa'i	081215555226	Di jalan Arengka 2 banyak sampah ditepi jalan dan sangat bau busuk	Petugas kebersihan akan segera menangani masalah tersebut.
8	27-6-2019	Agus Suryadi	082268006307	Banyak pungutan liar di jalan purwodadi dengan mengatas namakan Yayasan anak yatim	OPD terkait akan langsung turun kelapangan untuk menindaklanjuti masalah tersebut
9	8-7-2019	Sunarto	08127018874	Di jalan Kubang banyak jalan berlubang yang dapat membahayakan pengendara	Dinas PUPR akan segera menindak lanjuti laporan bapak dan akan turun kelapangan.
10	12-7-2019	Mansurun	081275278945	Ada kuota penambahan kelas yang masuk di SMP 1 Serapung. Kuota ditulis 50 siswa, tapi yang diterima masuk 80 orang.	Dinas Pendidikan setempat akan segera menindak lanjuti laporan bapak dan akan turun kelapangan.
11	21-7-2019	Bambang Ir	082389239220	Istri saya mau melahirkan dan saya tidak punya uang, bagaimana solusinya?	Gunakan BPJS untuk mendapatkan pengobatan gratis di Rumah Sakit / Puskesmas
12	28-7-2019	Abdul Kodir	085265611250	Pegawai desa di kabupaten meranti sudah 6 bulan belum gaji	DPMD setempat akan segera memverifikasi laporan bapak
13	2-8-2019	Irul Anwar	085278072297	Di CV. Anugrah Riau Jaya sering dilakukan pemotongan gaji tanpa alasan yang jelas	Laporan anda akan verifikasi oleh Disnaker dan akan turun kelapangan

1	2	3	4	5	6
14	5-8-2019	Putra Jaya	081277386690	Guru honorer di Meranti sudah 6 bulan belum keluar gajinya	OPD terkait akan segera memverifikasi laporan bapak dan akan segera ditangani
15	17-8-2019	Saiful Anam	082391609012	Jalan banyak hancur di kuala panam	Dinas PUPR akan segera memverifikasi laporan bapak dan akan segera turun kelapangan
16	17-8-2019	Adi Susanto	081275931530	Bagaimana menjadi peternak lele yang sukses	Perbanyak ikuti pelatihan di Dinas Perikanan setempat dan jangan menyerah
17	10-9-2019	Novan Aditia	081371121481	Di depan sekolah saya sering terjadi kecelakaan	OPD terkait akan segera memverifikasi laporan anda dan segera diatasi
18	16-9-2019	Andri Yanto	085365533553	Di jalan simpang panam sering terjadi macet Panjang tiap hari	Polantas dan Dishub akan segera meninjau lokasi dan mengatasi masalah tersebut
19	25-9-2019	Syafiul Azhar	081268407063	Di pasar kaget sidomulyo di pungut parkir mahal, yaitu motor Rp.2000	OPD terkait akan segera memverifikasi laporan anda dan segera diatasi
20	30-9-2019	Arles Soleh	082268906693	Dijalan garuda sakti KM 16 sering terjadi kecelakaan di tikungan tajam	Selalu berhati-hati dalam berkendara, OPD terkait akan segera mempelajari laporan bapak
21	12-10-2019	M. Triman	085364150509	Di jalan rambutan banyak jalan rusak dan banyak sampah busuk di tepi jalan	Dinas PUPR dan petugas kebersihan akan segera menindak lanjuti laporan bapak dan akan turun kelapangan
22	19-10-2019	Anggi Kusma	082173057340	Di jalan garuda sakti KM 2 sering terjadi macet panjang	Polantas dan Dishub akan segera meninjau lokasi dan mengatasi masalah tersebut
23	23-10-2019	Jefriden	082285885677	Dijalan harapan raya banyak sampah berserak di tepi jalan & bau busuk	Petugas kebersihan akan segera menangani masalah tersebut.
24	1-11-2019	Irsa Rifani	082296196945	Di jalan sekolah Rumbai banyak jalan rusak dan banyak paku	Dinas PUPR akan segera menindak lanjuti laporan bapak dan akan turun kelapangan

Sumber : Diskominfo Provinsi Riau, 2020.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa terdapat 24 laporan yang valid dan sudah di respon selama tahun 2019 dari bulan Juni sampai bulan November. Pengaduan diatas rata-rata melaporkan tentang jalan rusak, sampah berserakan di tepi jalan, pengangguran, gaji honorer, sekolah, dan kemacetan jalan raya.

Laporan tersebut sudah dibalas oleh Riau Mendengar dan diteruskan ke OPD terkait untuk segera ditangani dan ditindak lanjuti.

Perlu diketahui, dalam menyampaikan laporan melalui Aplikasi Riau Mendengar, pelapor wajib menyertakan foto KTP/KK/SIM/Pasport saat mengirim pesan/chat di Whatsapp. Hal ini bertujuan untuk menghindari pesan iseng atau berita hoax dan mempermudah Diskominfotik untuk memverifikasi laporan yang masuk, sehingga bisa di proses lebih lanjut hingga ke ranah hukum apabila memang kasus yang dilaporkan tersebut benar-benar terjadi dan didukung oleh adanya bukti yang kuat, seperti untuk mengungkap kasus korupsi.

Hasmuri Hasan, MM mengatakan bahwa kemungkinan besar pelapor tidak mau mengirimkan identitasnya yaitu dikarenakan pelapor tersebut takut dimintai keterangan yang konkrit dan takut menjadi saksi di pengadilan, intinya pelapor tersebut tidak mau berurusan dengan hukum dan tidak mau ribet, sehingga pelapor memilih untuk mencari aman saja dan tidak mau mengirimkan foto KTP atau identitas lainnya.

Hal ini sangat disayangkan, karena apabila laporan tersebut benar adanya dan pelapor juga mau memberikan identitasnya dan bersedia untuk terus menjadi saksi hingga kasus terungkap, maka satu per satu masalah di Provinsi Riau khususnya di Kota Pekanbaru akan segera terselesaikan, apalagi kasus tindak pidana korupsi yang sangat merugikan negara.

Dalam menyampaikan laporan melalui Aplikasi Riau Mendengar, pelapor wajib menyertakan foto KTP/KK/SIM/Pasport saat mengirim pesan/chat di Whatsapp. Hal ini bertujuan untuk menghindari pesan iseng atau berita hoax dari

pelapor dan mempermudah Diskominfo untuk memverifikasi laporan yang masuk, sehingga bisa di proses lebih lanjut hingga ke ranah hukum apabila memang kasus yang dilaporkan tersebut benar-benar terjadi dan didukung oleh adanya bukti yang kuat, sehingga laporan yang masuk akan dilayani dengan baik oleh Diskominfo Riau dan bisa dipertanggung jawabkan.

Diskominfo Riau menghimbau kepada masyarakat untuk tidak ragu-ragu dan tidak takut untuk melaporkan atau menyampaikan pengaduan ke Riau Mendengar melalui 08117588889 mengenai kejadian-kejadian yang bertentangan dengan hukum seperti tindak pidana korupsi atau permasalahan lainnya.

Laporan tersebut disampaikan melalui Whatsapp, nantinya admin riau mendengar dari Diskominfo Riau akan menyampaikan ke OPD yang terkait, dimana yang terkait disitu misalnya Dinas Kependudukan ada korupsi, maka nantinya akan dikirim ke Dinas Kependudukan bagian layanan pengaduan masyarakat. Kemudian admin Diskominfo Riau atas perintah Bapak Hasmuri Hasan, MM juga akan mengirimkan pengaduan itu ke Gubernur. Dalam waktu lebih kurang 3 hari sampai 1 minggu itu harus sudah terjawab, apabila tidak terjawab maka Gubernur Riau langsung yang akan menegur Kepala Dinas itu sendiri. Di era keterbukaan informasi, laporan pengaduan tersebut terbuka untuk umum, akan diberikan kepada publik, siapa saja boleh dan bisa mengakses dan mendapatkan informasi tentang laporan-laporan mengenai masalah tersebut. Hal ini dikarenakan sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Keterbukaan Informasi. Undang-undang tersebut sudah mengamankan

bahwa tidak ada lagi yang bersifat tertutup, semua harus disampaikan kepada masyarakat atau publik.

C. Faktor Penghambat Dalam Penerapan E-Government Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program Aplikasi Riau Mendengar

Dari hasil penelitian yang telah dikemukakan, adapun yang menjadi faktor penghambat dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Keterbatasan waktu, yaitu waktu yang diberikan oleh Gubernur Riau kepada Diskominfo Riau untuk membuat aplikasi Riau Mendengar sangat terbatas. Riau Mendengar merupakan program 100 hari kerja Gubernur Riau. Dalam hal ini, Gubernur Riau menugaskan satu orang dari Diskominfo Riau yaitu Bapak Hasmuri Hasan, MM untuk membuat aplikasi Riau Mendengar, waktu yang diberikan yaitu 30 hari. Dikarenakan waktu yang sangat singkat dan hanya digarap oleh satu orang, alhasil aplikasi yang bernama Riau Mendengar pun tidak selesai. Akhirnya Bapak Hasmuri Hasan pun berinisiatif yaitu memilih Aplikasi Whatsapp sebagai sarana media sementara untuk merealisasikan program aplikasi Riau Mendengar.
2. Tingkat kemampuan SDM masyarakat Riau khususnya masyarakat Kota Pekanbaru masih lemah, yaitu masih banyak masyarakat yang tidak berani atau bersedia mengirimkan identitasnya (KTP/KK/SIM/Pasport) saat mengirimkan laporan pengaduannya di aplikasi Riau Mendengar. Hingga saat ini laporan pengaduan dari masyarakat yang masuk sudah mencapai

sekitar 1200 laporan, akan tetapi laporan yang valid hanya ada sekitar 200 laporan. Valid dalam hal ini artinya laporan yang disampaikan oleh masyarakat disertai dengan identitas pelapor, dan data identitas pelapor tersebut yakni antara KTP dan nomor HP nya cocok/valid. Berbagai macam laporan yang masuk, ada yang melaporkan tentang tindak pidana korupsi di kantor camat dan kantor desa, ada juga tentang jalanan yang rusak, dan lain sebagainya. Namun permasalahannya yaitu saat di konfirmasi mengenai identitas dari pelapor (KTP/KK/SIM/Pasport), pelapor tersebut banyak yang mengabaikannya. Sehingga dari 1200 laporan yang masuk, ada 1000 laporan yang dianggap hoax dan tidak dilayani oleh pihak Riau Mendengar atau Diskominfo Riau karena tidak memenuhi persyaratan yakni pelapor tidak menyertakan identitasnya saat mengirimkan laporan pengaduan.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilihat dari tiga indikator yaitu presensi, interaksi dan transformasi menyimpulkan bahwa Penerapan E-Government Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program Aplikasi Riau Mendengar sudah terlaksana dengan cukup baik. Penerapan e-government yang dilakukan oleh Diskominfotik Riau dalam program aplikasi Riau Mendengar tersebut di implementasikan melalui aplikasi Whatsapp dengan nomor kontak 08117588889. Masyarakat Riau khususnya Kota Pekanbaru dapat melaporkan segala permasalahan yang terjadi di lingkungan masyarakat Riau melalui aplikasi Riau Mendengar, dengan syarat pelapor wajib melampirkan identitasnya (KTP/KK/SIM/Pasport) saat mengirimkan pengaduannya. Apabila pelapor tidak mengirimkan identitasnya, maka laporan yang disampaikan dianggap hoax dan tidak akan dilayani oleh pihak Riau Mendengar yakni Diskominfotik Riau.

Adapun hambatannya yaitu tingkat kemampuan SDM masyarakat Riau khususnya masyarakat Kota Pekanbaru masih lemah, yaitu masih banyak masyarakat yang tidak berani atau tidak bersedia mengirimkan identitasnya (KTP/KK/SIM/Pasport) saat mengirimkan laporan pengaduannya di aplikasi Riau Mendengar. Hingga saat ini laporan pengaduan dari masyarakat yang masuk sudah mencapai sekitar 1200 laporan, akan tetapi laporan yang valid hanya ada sekitar 200 laporan. Valid dalam hal ini artinya laporan yang disampaikan oleh masyarakat disertai dengan identitas pelapor, dan data identitas pelapor tersebut

yakni antara KTP dan nomor HP nya cocok/valid. Berbagai macam laporan yang masuk, ada yang melaporkan tentang tindak pidana korupsi di kantor camat dan kantor desa, ada juga tentang jalanan yang rusak, dan lain sebagainya. Namun permasalahannya yaitu saat di konfirmasi mengenai identitas dari pelapor (KTP/KK/SIM/Pasport), pelapor tersebut banyak yang mengabaikannya. Sehingga dari 1200 laporan yang masuk, ada 1000 laporan yang dianggap hoax dan tidak dilayani oleh pihak Riau Mendengar atau Diskominfo Riau karena tidak memenuhi persyaratan yakni pelapor tidak menyertakan identitasnya saat mengirimkan laporan pengaduan.

B. Saran

Adapun saran yang dapat dikemukakan sehubungan dengan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk Pemprov Riau dan pihak Riau Mendengar yang dalam hal ini ditangani Diskominfo Riau, harus bisa menjaga privasi masyarakat yang melapor dan bersedia melindungi serta dapat menjamin keselamatan hidup pelapor apabila sudah menjadi saksi di persidangan. Sehingga pelapor tidak merasa takut terancam dari oknum tertentu yang dilaporkan kasusnya. Dari sini kedepannya pasti banyak masyarakat yang berani mengirimkan identitasnya saat menyampaikan laporan pengaduan di Aplikasi Riau Mendengar.
2. Untuk masyarakat Riau khususnya Kota Pekanbaru, hendaknya jangan ragu-ragu saat menyampaikan laporan atau pengaduan mengenai permasalahan atau kasus yang terjadi disekitarnya. Jika memang masalah

tersebut benar adanya, maka pelapor juga harus berani melampirkan identitasnya saat menyampaikan laporan di Aplikasi Riau Mendengar. Sehingga laporan tersebut akan dilayani dan ditanggapi oleh pihak Riau Mendengar, dan otomatis satu persatu kasus atau permasalahan yang ada di Provinsi Riau khususnya Kota Pekanbaru akan dapat dituntaskan.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Rokhman, (2008). *Customer Service Pemerintah Melalui E-Government: The 2nd National Conference UKWMS Surabaya*, 6 September 2008.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. BAPPENAS. (2015).
- Awang, Azam. (2011). *Sistem Pemerintahan di Indonesia*. Pekanbaru: Alfa Riau.
- Bauer, C., & Scharl, A. (2000). *Quantitive evaluation of Web site content and structure*.
- Baum, C., & Maio, A. D. (2000). *Gartner's Four Phases of EGovernment Model*. Stamford: Gartner Group Inc.
- Delone, W. H., & McLean, E. R. (1992). *Information systems success: the quest for the dependent variable*.
- Djoko Agung Harijadi (2005). *Blueprint Aplikasi e-Government Pemerintah Daerah, Departemen Komunikasi dan Informasi, Jurnal Prosiding Konferensi Nasional Sistem Informasi, Bandung*.
- Eddy Satriya (2006). *Pentingnya Revitalisasi e-Government di Indonesia, Jurnal Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi untuk Indonesia, Bandung*.
- Fajar Yulianto, (2003), *Pembuatan Sistem Informasi Kepegawaian dan Keuangan yang Terintegrasi Berbasis Three-Tier (Studi Kasus : Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Propinsi DIY, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta*.
- Hadi, Sutrisno (2004). *Metodologi Research. Jilid 2, Penerbit ANDI, Yogyakarta*.
- Holmes, D. (2011). *E-GOV, E-Business Strategies for Government*. London: Nicholas Brealey Publishing.
- Indrajit, Richardus Eko. (2002). *Buku Pintar Linux: Membangun Aplikasi E-Government*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo.
- _____. (2004). *E-Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. (2005). *E-Government in Action*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Ismail Said (2001). *The Empowerment Of The Government Human Resources Viewed From The Personnel Law, Analisis Tahun II, Makasar.*
- Jogiyanto, H. M. (2000). *Analisis dan Desain Sistem Informasi.* Yogyakarta: Andi.
- Jogiyanto, H.M. (2000). *Sistem Informasi Berbasis Komputer: Edisi ke-2.* BPFE Yogyakarta: Yogyakarta.
- Kadir, A. (2003). *Pengenalan Sistem Informasi.* Yogyakarta: Andi.
- Knight, S., & Burn, J. (2005). *Developing a Framework for Assessing Information Quality on the World Wide Web Introduction.*
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Kencana Prenada Media Group: Jakarta.*
- Lee, N.Y. (2009). *Modul 3 Penerapan E- Government.* APCICT.
- Masyhur, F. (2014). *Kinerja Website Resmi Pemerintah Provinsi di Indonesia.*
- Mc. Leod, R.Jr. (1995), *Management Informatika System, 6th Ed.* New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Ndraha, Talliziduhu. (2003). *Kybernologi: Ilmu Pemerintahan Baru I.* Jakarta: Rineke Cipta.
- O'Brien, J. A. (2005). *Pengantar Sistem Informasi.* Jakarta: Salemba Empat.
- Panopoulou, E., Tambouris, E., & Tarabanis, K. (2008). *A framework For Evaluating Web Sites Of Public Authorities.*
- Projono, O.S dan Pranarka, A.M.W (1996). *Pemberdayaan: Konsep, Kebijakan dan implementasi.CSIS; Jakarta h.: 269: 1-4.*
- Satori, Djam'an dan Komariah, Aan. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: Alfabeta.
- Sitokdana, M. N. N. (2015). *Evaluasi Implementasi e-Government Pada Situs Web Pemerintah Kota Surabaya, Medan, Banjarmasin, Makassar dan Jayapura.*
- Slamet, Abdul Razak bin Hamdan, Aziz Deraman (2007). *Rekontruksi dan Reformasi Menuju Percepatan Target e-Government di Indonesia, Jurnal Prosiding Konferensi Nasional Sistem Informasi, Bandung.*

Sutabri, Tata. (2005). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.

Sutarman, (2003). *Membangun Aplikasi Web dengan PHP dan MySQL*, Graha Ilmu, Yogyakarta.

Syafiie, Inu Kencana. (2013). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Makasar: Refika Aditama.

Wasistiono, Sadu. (2015). *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Bandung: IPDN Press.

Dokumentasi :

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 6 Tahun 2015 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Teknologi Informasi dan Keterbukaan

Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik

Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 117 Tahun 2010 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi

Peraturan Gubernur Riau Nomor 78 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik, Diskominfo Riau

Internet :

riau.go.id

diskominfo.riau.go.id

cakaplah.com

riau1.com

ombudsman.go.id