

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

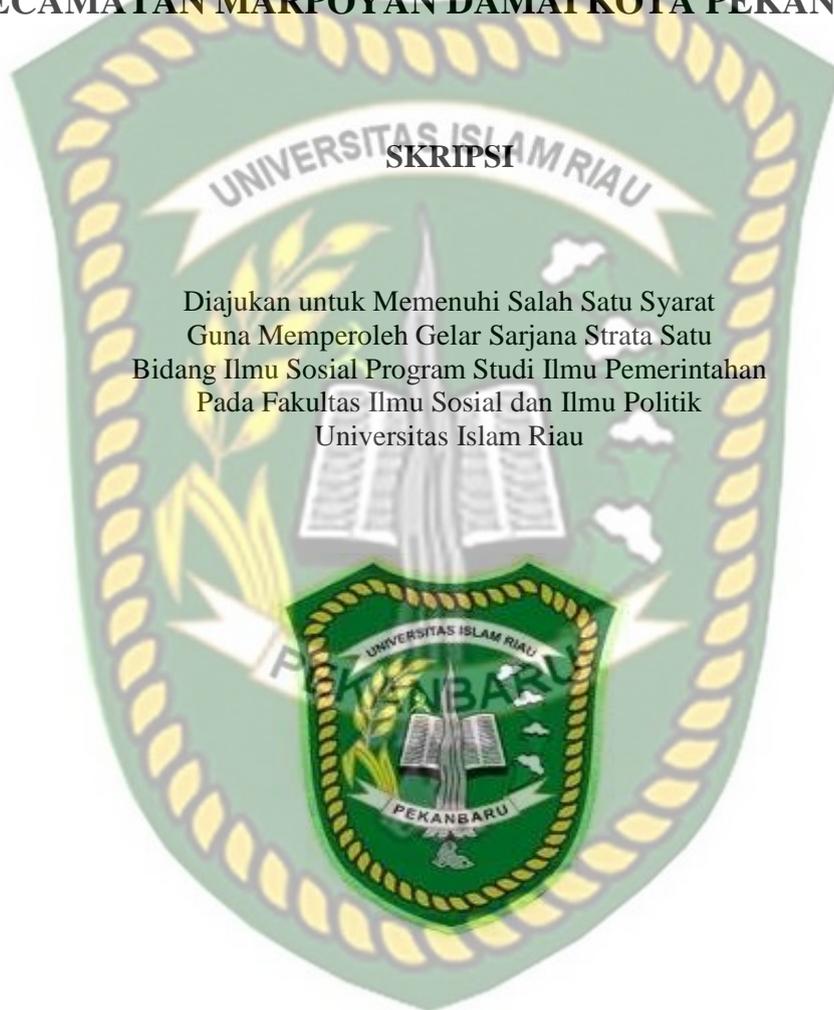
---

---

**EFEKTIFITAS PENGAWASAN WARUNG INTERNET DI  
KECAMATAN MARPOYAN DAMAI KOTA PEKANBARU**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu  
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau



**ISMAIL H USMAN  
NPM : 157310105**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
PEKANBARU**

**2021**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Ismail H. Usman  
NPM : 157310105  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Efektifitas Pengawasan Warung Internet Di Kecamatan  
Marpoyan Dainai Kota Pekanbaru

Format sistematika dan pembahasan masing-masing 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 komprehensif.

Turut Menyetujui  
Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Ketua



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

Pekanbaru, 11 Maret 2022

Pembimbing

Dr. Zainal, S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Ismail H Usman  
NPM : 157310105  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)  
Judul Skripsi : Efektifitas Pengawasan Warung Internet Di  
Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru

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

Pekanbaru, 11 Maret 2022

  
Ketua  
Dr. Zainal, S.Sos, M.Si

  
Sekretaris  
Budi Muliando, S.IP, M.Si

  
Mengetahui,  
Wakil Dekan I  
Indra Safri, S.Sos, M.Si

  
Anggota  
Rizky Setiawan, S.IP, M.Si

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**NOMOR : 141 /UIR-FS/KPTS/2021**  
**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: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.

**Memperhatikan** : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan 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 : Ismail H Usman  
N P M : 157840105  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strafa Satu (S.1)

Judul Skripsi : **Efektivitas Pengawasan Warung Internet di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.**

Struktur Tim :

1. Dr. Zainal, S.Sos., M.Si.	Sebagai Ketua merangkap Penguji
2. Budi Muliato, S.IP., M.Si.	Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
3. Risky Setiawan, S.IP., M.Si.	Sebagai Anggota merangkap Penguji
4. Sadriah Lahamid, 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 November 2021  
Dekan

**Dr. Syahid Akmal Latif, M.Si**  
NPK 080102337

Tembusan Disampaikan Kepada

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI**

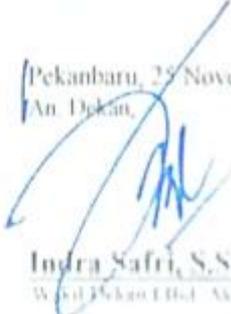
Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 160 /UJR-Fs/Kpts/2021 tanggal 24 Nov 2021 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 25 Nov 2021 jam 10.00 – 11.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : ISMAIL H USMAN  
NPM : 157310105  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : **EFEKTIFITAS PENGAWASAN WARUNG INTERNET DI KECAMATAN MARPOYAN DAMAI KOTA PEKANBARU.**

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

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Zainal, S.Sos., M.Si.	Ketua	1. 
2.	Budi Mulianto, S.IP., M.Si.	Sekretaris	2. 
3.	Risky Setiawan, S.IP., M.Si.	Anggota	3. 
4.	Sadriah Lahamid, S.Sos., M.Si	Notulen	4. 

Pekanbaru, 25 November 2021  
An. Dekan,

  
Indra Safri, S.Sos., M.Si.  
Wakil Dekan Bidang Akademik

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

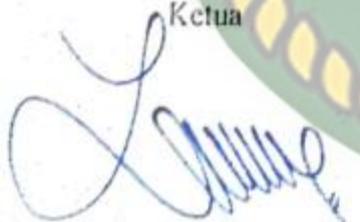
Nama : Ismail H Usman  
NPM : 157810105  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)  
Judul Skripsi : Efektifitas Pengawasan Warung Internet Di  
Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru

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 disahkan sebagai karya ilmiah.

Pekanbaru, 11 Maret 2022

Ketua

Sekretaris



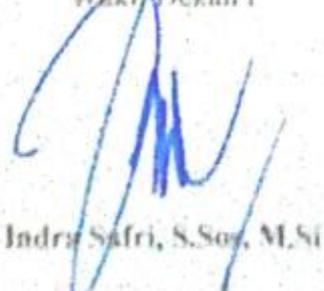
Dr. Zainal, S.Sos, M.Si



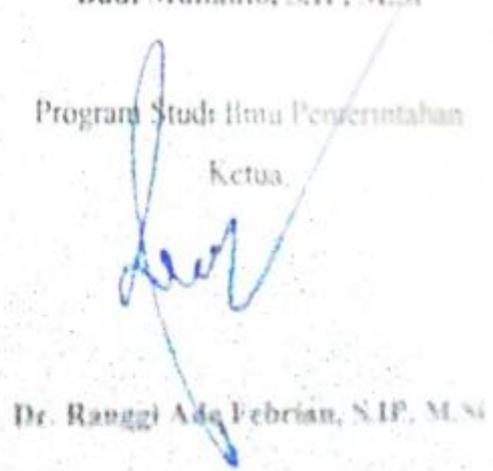
Budi Muliando, S.IP, M.Si

Turut Menyetujui,  
Wakil Dekan I

Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Ketua



Indra Safri, S.Sos, M.Si



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

## PERSEMBAHAN

Karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk naskah Skripsi yang sederhana ini aku persembahkan sebagai sedikit tanda bukti dan ucapan terimakasihku kepada segenap hamba Allah SWT yang ku tuliskan berikut ini yang telah banyak berjasa dalam perjalanan kehidupan ku sampai saat ini

Sungguh aku tak mampu menggantikan kasihmu dengan apapun, tiada yang dapat ku berikan agar setara dengan pengorbananmu kasih sayangmu tak pernah bertepi cinta mu tak pernah berujung tiada kasih seindah kasihmu tiada cinta semurni cintamu ku persembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat ku kasihi dan ku sayangi yaitu ayahanda dan Ibunda tercinta sebagai tanda bukti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga

Semoga tuhan tetap melimpahkan rahmat dan karunia nya yang tiada terputus kepada ibu ku tercinta tak lupa pula kepada seluruh keluarga besar ku kakak abang dan juga keponakan keponakanku serta adik adik tercintaku dan juga kepada teman-temanku yang telah membantu baik materil maupun moril serta motivasiku dalam menyelesaikan studi

Semoga Allah membahas amal baik beliau dengan rahmat dan karunia yang setimpal, Amin...

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan nikmat yang diberikanNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Skripsi ini yang berjudul “Efektivitas Pengawasan Warung Internet Di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru”. Sebagai salah satu syarat guna meraih gelar Sarjana Sosial pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik di Universitas Islam Riau Pekanbaru.

Dalam usaha untuk menyelesaikan Penulisan Skripsi ini penulis telah banyak diberikan bantuan baik berupa waktu, tenaga, kritik, saran, dan kerjasama diskusi dari pihak-pihak yang berkompeten dan berdedikasi demi kesempurnaan penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berpartisipasi kepada saya penulis terutama kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH. MCL yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmupada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan waktu dan tenaganya serta memberikan izin kepada penulis dalam penelitian ini.
3. Dr. Ranggi Ade Febrian., S.IP, M,Si Sebagai Ketua Program studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan dukungan moril kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.

4. Dr. Zainal., S.Sos., M.Si Sebagai Pembimbing saya yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada saya sebagai penulis dalam penyusunan Penulisan Skripsi ini.
5. Kepada Bapak/Ibu Segenap Dosen/Asisten Dosen yang telah banyak memberikan ilmu yang pada akhirnya dapat di pergunakan dalam penyusunan Penulisan Skripsi ini.
6. Kepada keluarga tercinta Ayah saya dan juga kepada Ibu saya tercinta dan juga kepada saudara-saudara saya tercinta yang senantiasa pengertian dan juga kesabarannya selalu mendoakan saya, memberikan inspirasi dan juga semangat serta bantuan untuk penyelesaian penulisan Penulisan Skripsi ini.
7. Kepada teman-teman seperjuangan saya di Prodi Ilmu Pemerintahan yang juga telah banyak membantu saya untuk berkembang di dalam memahami ilmu-ilmu yang sedang dipelajari, khususnya Ilmu Pemerintahan.
8. Kepada Pegawai Kantor Dinas Komunikasi, Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru yang membantu kelancaran penulis dalam memberikan data guna melengkapi Skripsi ini.

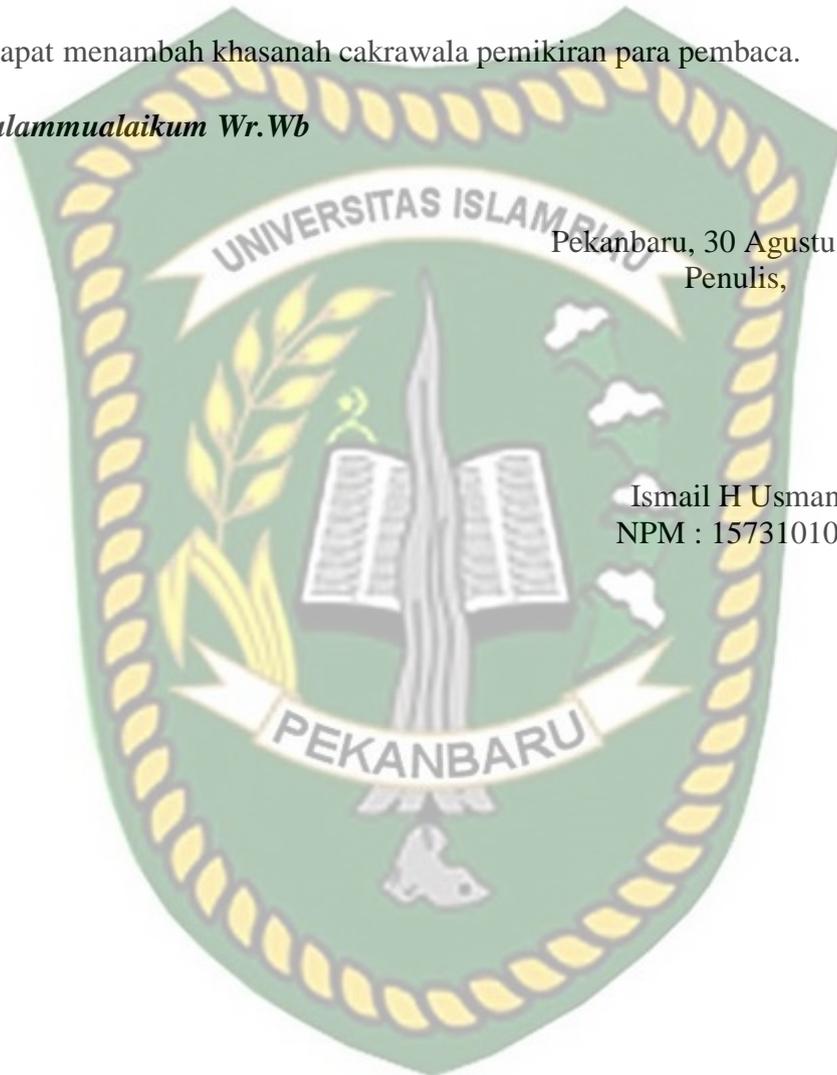
Dalam naskah Skripsi ini penulis sadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dan juga kesalahan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat positif diharapkan dari semua pihak yang telah membaca Skripsi ini untuk kesempurnaan Skripsi penulis serta diharapkan sebagai bahan referensi untuk pembuatan Skripsi adik-adik tingkat berikutnya.

Akhir kata penulis berharap semoga Skripsi ini akan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis peroleh ini dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta Nusa dan Bangsa, dan juga dapat menambah khasanah cakrawala pemikiran para pembaca.

*Wassalammualaikum Wr. Wb*

Pekanbaru, 30 Agustus 2021  
Penulis,

Ismail H Usman  
NPM : 157310105



## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	14
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	14
1. Tujuan Penelitian.....	14
2. Kegunaan Penelitian .....	15
<b>BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR</b>	
A. Studi Kepustakaan.....	17
1. Konsep Pemerintahan.....	17
2. Konsep Efektivitas Pengawasan.....	24
3. Konsep Pengawasan .....	35
4. Konsep Manajemen .....	47
B. Penelitian Terdahulu.....	57
C. Kerangka Pikir .....	61
D. Konsep Operasional .....	62
E. Operasional Variabel .....	64
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. Tipe Penelitian .....	66
B. Lokasi Penelitian .....	66
C. Informan Penelitian .....	67
D. Teknik Penarikan Informan .....	68
E. Jenis dan Sumber Data .....	68
F. Teknik Pengumpulan Data .....	69
G. Teknik Analisis Data .....	71
H. Jadwal Kegiatan Penelitian .....	74

**BAB IV :DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN**

A. Sejarah Singkat Kota Pekanbaru.....	75
B. Sejarah Ringkas Dinas Komunikasi dan Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru .....	82

**BAB V :HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Identitas Reseponden.....	87
B. Efektifitas Pengawasan Warung Internet Di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru .....	88
1. Kejelasan Tujuan .....	90
2. Kejelasan Strategi Pencapaian Tujuan.....	94
3. Proses Analisis dan Perumusan Kebijakan yang Mantab .....	97
4. Perencanaan yang Matang.....	100
5. Penyusunan Program yang Tepat .....	104
6. Tersedianya Sarana dan Prasarana yang Memadai .....	107
7. Pelaksanaan yang Efektif dan Efisien .....	109
8. Sistem Pengawasan dan Pengadilan.....	112
C. Faktor-Faktor Penghambat yang Dihadapi Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru dalam Melakukan Pengawasan Warung Internet Di Kecamatan Marpoyan Damai .....	113

**BAB VI :PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	117
B. Saran.....	118

**DAFTAR PUSTAKA .....**121

**LAMPIRAN.....**124

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>		<b>Halaman</b>
I.1	: Data jumlah Warung Internet di Berdasarkan Hasil Observasi Penulis Di Kecamatan Marpoyan Kota Pekanbaru.....	10
II.1	: Penelitian Terdahulu Terkait dengan penelitian yang berjudul Efektivitas Pengawasan Warung Internet Di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru .....	57
II.2	: Konsep Operasional Variabel Efektivitas Pengawasan Warung Internet Di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru .....	64
III.1	: Jumlah Key informan dalam penelitian tentang Efektivitas Pengawasan Warung Internet Di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru .....	67
III.2	: Jadwal Waktu Penelitian Tentang Efektivitas Pengawasan Warung Internet Di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru .....	74
IV.1	: Distribusi Jumlah Data Penduduk Menurut Jenis Kelamin Di Kota Pekanbaru Tahun 2018.....	77
IV.2	: Distribusi Jumlah Data Penduduk Menurut Usia Di Kota Pekanbaru Tahun 2018.....	78
IV.3	: Nama Kecamatan Beserta Nama Kelurahan Di Kota Pekanbaru..	80
V.1	: Identitas Resonden Penelitian Penulis Terkait Efektivitas Pengawasan Warung Internet Di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.....	87

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.I : Kerangka Pikir Terkait dengan penelitian yang berjudul Efektivitas Pengawasan Warung Internet Di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru .....	62
III.I : Teknik Analisa Data Menurut Craswell Dalam Meneliti Judul Efektivitas Pengawasan Warung Internet Di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru .....	71



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1	: Daftar Wawancara Dengan Perwakilan Dinas Komunikasi, Informatika Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru.....	124
2	: Daftar Wawancara Dengan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pekanbaru.....	127
3	: Daftar Wawancara Dengan Pengusaha Warung Internet Kota Pekanbaru.....	130
4	: Daftar Wawancara Dengan Masyarakat Kota Pekanbaru.....	132
5	: Foto Dokumentasi Penelitian tentang Efektivitas Pengawasan Warung Internet Di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru 2020 .....	134
6	: Dokumentasi Surat Penelitian tentang Efektivitas Pengawasan Warung Internet Di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru 2020 .....	137

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

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

Nama : Ismail H Usman  
NPM : 137310105  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Efektivitas Pengawasan Warung Internet Di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

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

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar asli karya saya sendiri (tidak karya palagiat) yang saya tulis sesuai dan 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 syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferensif Usulan Penelitian yang telah saya ikuti serta Hukum Negara Republik Indonesia.

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

Pekanbaru, 16 Desember 2021  
Sekretaris,



Ismail H Usman

# EFEKTIVITAS PENGAWASAN WARUNG INTERNET DI KECAMATAN MARPOYAN DAMAI KOTA PEKANBARU TAHUN 2020

## ABSTRAK

Oleh  
Ismail H Usman

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauhmana Efektivitas Pengawasan Warung Internet Di Kecamatan Marpoyan Damaikota Pekanbaru Tahun 2020. Adapun permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah Pengawasan yang dilakukan kurang objektif dan tidak dilakukan secara merata, hal ini dapai dilihat dari permasalahan yang ditimbulkan dari beberapa operasional Warung Internet di Kota Pekanbaru khususnya Kecamatan Tampan salah satunya adalah menjadi tempat membolos bagi pelajar bahkan mahasiswa, warung internet merupakan salah satu tempat favorit bagi remaja atau pelajar bahkan mahasiswa untuk membolos dari kewajiban mereka dalam melakukan proses pendidikan. Indikator penilaian dalam mengukur efektivitas pengawasan warung internet Kota Pekanbaru yang dipergunakan meliputi Kejelasan Tujuan, Kejelasan Strategi Pencapaian Tujuan, Proses Analisis dan Perumusan Kebijakan yang mantap, perencanaan yang matang, penyusunan program, yang tepat, tersedianya sarana dan prasarana, pelaksanaan efektif dan efisien, sistem pengawasan dan pengendalian. Tipe penelitian yang berlokasi di Dinas Komunikasi Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru adalah survey deskriptif, yaitumemprioritaskan daftar wawancara sebagai alat pengumpulan data dan data yang terkumpul dengan alat ini kemudian dijadikan bahan baku utama untuk menganalisis kondisi empiris dari obyektivitas keberadaan tujuan penelitian pada lokasi yang diteliti. Adapun Key informan dalam penelitian ini adalah Kepala Kepala Bidang Layanan Infrastruktur SPBE, Owner Warnet, Masyarakat. Teknik Penarikan Keyinforman menggunakan tehnik puposisve sampling sedangkan untuk informan penulis menggunakan tehnik *Snowball sampling* . Jenis dan tehnik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari, data primer dikumpulkan dengan menggunakan tehnik daftar wawancara serta data skunder yang dikumupulkan menggunakan tehnik observasi dan dokumentasi. Sementara tehnik analisis data yang dipergunakan adalah dengan menggunakan teori *cresswell*. Berdasarkan tehnik analisis ini penulis menilai dan menyimpulkan bahwa Efektivitas Pengawas Warung Internet Di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru Tahun 2020 belum terlaksana dengan baik.

Kata Kunci : Efektifitas, Pengawasan, Warung Internet

**THE EFFECTIVENESS OF SUPERVISION OF INTERNET CAREERS IN  
MARPOYAN DAMAI DISTRICT, PEKANBARU CITY IN 2020**

**ABSTRACT**

**By**

**Ismail H Usman**

*This study aims to analyze the effectiveness of internet cafe supervision in Marpoyan Damaikota Pekanbaru in 2020. The problem raised in this study is that the supervision carried out is less objective and not carried out evenly, this can be seen from the problems caused by several internet cafe operations. in Pekanbaru City, especially in the Tampan District, one of which is being a place of truancy for students and even students, internet cafes are one of the favorite places for teenagers or students and even students to ditch from their obligations in the educational process. Assessment indicators in measuring the effectiveness of Pekanbaru City internet cafe supervision used include Clarity of Objectives, Clarity of Strategy for Achievement of Goals, Process of Analysis and Policy Formulation that is solid, careful planning, proper programming, availability of facilities and infrastructure, effective and efficient implementation, system supervision and control. The type of research located at the Department of Communication, Informatics, Statistics, and Encryption of Pekanbaru City is a descriptive survey, which prioritizes the interview list as a data collection tool and the data collected with this tool is then used as the main raw material to analyze the empirical conditions of the objectivity of the existence of research objectives at the location. researched. The key informants in this research are the Head of the SPBE Infrastructure Services Division, the Internet Cafe Owner, the Community. Withdrawal technique for key informants uses a purposive sampling technique, while for informants, the author uses snowball sampling. The types and techniques of data collection used consisted of, primary data collected using the interview list technique and secondary data collected using observation and documentation techniques. While the data analysis technique used is by using Cresswell theory. Based on this analysis technique, the authors assess and conclude that the Effectiveness of Internet Cafe Supervisors in Marpoyan Damai District, Pekanbaru City in 2020 has not been carried out properly.*

**Keywords:** *Effectiveness, Monitoring, Internet Cafe*

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi seperti ini, internet menjadi sesuatu yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Internet sangat dibutuhkan dalam melakukan kegiatan sehari-hari untuk menunjang kegiatan dan kesibukannya ataupun hanya untuk pencari hiburan semata. Karena kebutuhan akan internet yang telah banyak dikalangan masyarakat inilah yang menjadi pendorong banyaknya warnet-warnet yang berdiri dan banyak orang yang mencari usaha warung internet (*warnet*). Hal tersebut sudah dan banyak terjadi dalam masyarakat manapun, seperti yang diketahui bahwa fungsi warnet adalah sebagai tempat orang mencari informasi melalui internet. Internet juga berfungsi untuk pencari hiburan seseorang semata.

Seiring berjalannya waktu dan perkembangan jaman yang terjadi di era globalisasi ini, fungsi atau kegunaan warung internet mulai sedikit mengalami pergeseran. Sekarang fungsi warung internet sudah tidak lagi sebagai tempat mencari informasi dan hiburan saja, tapi sudah digunakan sebagai tempat membuka situs yang berbau pornografi maupun mengakses situ judi online yang dilakukan oleh masyarakat maupun yang udah kerja sekalipun, warung Internet atau yang biasa disingkat dengan Warnet merupakan sebuah usaha jasa yang menyediakan akses internet bagi para konsumennya.

Di Kota Pekanbaru sendiri, usaha ini termasuk usaha yang masih memiliki prospek yang cukup bagus. Banyaknya yang membuka usaha warung Internet di

Kota Pekanbaru, telah membantu masyarakat untuk dapat Mendapatkan berbagai informasi baik untuk keperluan tugas Kuliah, Sekolah, Kantor atau lainnya.

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru No. 49 Tahun 2016 tentang petunjuk teknis pelaksanaan peraturan daerah nomor 6 tahun 2015 tentang penataan dan pengendalian penyelenggaraan telekomunikasi menyatakan pada pasal 1 yaitu sebagai berikut:

- a. Ayat 34 berbunyi penyelenggara warung internet adalah setiap orang atau badan yang menyediakan dan/atau mengelola tempat usaha yang menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan jasa internet kepada khalayak umum dengan dipungut biaya.
- b. Ayat 35 berbunyi Penyelenggara akses internet adalah penyelenggara jasa multimedia yang menyelenggarakan jasa akses internet kepada masyarakat.
- c. Ayat 36 berbunyi warung internet yang selanjutnya disebut dengan warnet adalah reseller dari internet service provider dan memiliki tempat penyediaan jasa internet kepada masyarakat.

Jadi berdasarkan dari peraturan yang sudah tertera di atas bahwa warnet adalah tempat usaha yang menyediakan dan menyelenggarakan jasa, sarana dan prasarana teknologi informasi dan telekomunikasi guna mengakses dokumen, elektronik, permainan atau game online di jaringan internet.

Beberapa warung internet tidak hanya menyediakan fasilitas internet saja bagi pengunjungnya, tetapi juga memberikan fasilitas *game online* yang umumnya diminati oleh para masyarakat khususnya para generasi muda Kota

Pekanbaru. Warung Internet yang dilengkapi oleh fasilitas *Game Online* ini selalu ramai dipenuhi oleh masyarakat, bahkan pada jam tengah malam sekalipun.

Berdasarkan data awal yang penulis dapatkan dari media internet sebagai portal resmi Dishub Kota Pekanbaru bahwa warnet memiliki standarisasi di dalam penyelenggaraan di lapangan, adapun standarisasi penyelenggaraan usaha warnet berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru No. 49 Tahun 2016 tentang petunjuk teknis pelaksanaan peraturan daerah nomor 6 tahun 2015 tentang penataan dan pengendalian penyelenggaraan telekomunikasi pada pasal 60 adalah sebagai berikut:

1. Standarisasi usaha warung internet terdiri dari 3 (tiga) aspek sebagai berikut:
  - a. Aspek keamanan kenyamanan
  - b. Aspek tanggung jawab sosial, dan
  - c. Aspek legalitas perangkat.
2. Kriteria yang harus dipenuhi dalam aspek keamanan dan kenyamanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, sebagai berikut:
  - a. Menggunakan perangkat lunak/program computer meliputi sistem operasi maupun pendukung sistem operasi yang memiliki lisensi atau aplikasi *open source*.
  - b. Memblokir situs porno, perjudian dan /atau yang tidak sesuai dengan norma agama, sosial, kesusilaan dan hukum yang berlaku di Indonesia.
  - c. Menjaga keadaan dokumen elektronik yang tersimpan dalam perangkat computer agar tidak terdapat data elektronik yang

melanggar norma agama, sosial, kesusilaan, dan hukum yang berlaku di Indonesia.

- d. Bagi yang menggunakan sekat pembatas/bilik computer, tidak melebihi ketinggian 80 cm atau tampak kepala pengunjung/pengguna dalam posisi duduk untuk memudahkan pengawasan dan mencegah terjadinya penyelewengan fungsi.
  - e. Memiliki penerangan yang memadai dan nyaman untuk mendukung aktivitas dilingkungan warnet.
  - f. Menyediakan kamera pengawas (cctv) yang dapat melihat dan memantau aktivitas seluruh pengunjung dan dapat dimonitor langsung oleh SKPD terkait.
  - g. Menyediakan tempat parkir pengguna layanan yang tidak mengganggu pengguna jalan lain, dan
  - h. Memiliki kamar kecil, tempat pembuangan sampah, saluran pembuangan limbah dan ketersediaan air bersih dalam jumlah yang memadai dan senantiasa terjaga kebersihannya.
3. Kriteria yang harus dipenuhi dalam aspek tanggung jawab sosial sebagai sebagaimana pada ayat (1) huruf b, adalah sebagai berikut:
- a. Ikut mendorong peningkatan literasi masyarakat tentang pemanfaatan internet yang tepat guna dan bertanggung jawab.
  - b. Jam operasional dimulai pukul 08.00 Wib sd 22.00 Wib, terkecuali untuk alasan keamanan dapat beroperasi 24 jam dengan persetujuan/rekomendasi secara tertulis dari pihak RT dan RW setempat, serta kepala keluarga sepadan ditempat usaha warnet.

- c. Warnet tidak boleh beroperasi saat shalat jum'at mulai pukul 11.30 Wib sd 13.30 Wib.
- d. Tidak menerima konsumen pelajar mulai tingkat pendidikan anak usia dini sampai dengan tingkat menengah atas atau menggunakan fasilitas warung internet jam yang pelajaran atau menggunakan saragam sekolah terkecuali ada persetujuan dari pihak sekolah ataupun orang tua secara tertulis.
- e. Wajib memasang aplikasi anti aplikasi terlarang, meliputi:
  1. Internet security (keamanan internet yang mencakup pada anti virus, *anti spam*, *anti spyware* dan lain-lain) berlisensi yang dapat diperbaharui (*update*) setiap waktu sesuai ketentuan penerbit aplikasi.
  2. Anti virus berlisensi dan dapat diperbaharui secara berkala untuk setiap computer warung internet yang dijalankan secara luring (*offline*)
  3. Setiap unit computer klien yang dijalankan secara daring (atau online) wajib dipasang aplikasi anti program dan/atau situs terlarang.
  4. Program dan atau situs terlarang yang dimaksud pada poin ke 3 meliputi:
    - a. Program dan/atau situs informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik yang memiliki muatan yang melanggar kesusilaan atau pornografi.
    - b. Program dan/atau situs informasi dan/atau dokumen elektronik yang memiliki muatan perjudian

c. Program dan/atau situs dan/atau dokumen elektronik yang memiliki muatan penghinaan dan/atau pencemaran nama baik.

d. Program dan/atau situs dan/atau dokumen elektronik yang memiliki muatan pemerasan dan/atau pengancaman

e. Program dan/atau situs dan/atau dokumen elektronik yang memiliki muatan penipuan dan pencurian identitas.

5. Dalam hal mempermudah pemasangan aplikasi sebagaimana dimaksud pada poin 3, penyelenggara dan menggunakan cara lain yakni penggunaan IP DNS tertentu pada computer server guna memblokir program dan situs terlarang.

6. Pemasangan aplikasi sebagaimana dimaksud pada poin ke 3, disarankan menggunakan aplikasi yang direkomendasikan oleh Kementerian komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.

4. Kriteria yang harus dipenuhi dalam aspek legalitas perangkat sebagaimana pada ayat (1) huruf c, adalah sebagai berikut:

a. Setiap unit computer peladen (*server*) menggunakan satu sistem operasi berlisensi.

b. Masing-masing unit computer klien wajib menggunakan sistem operasi berlisensi.

5. Setiap penyelenggara wanet wajib memenuhi standarisasi sebagaimana dimaksud ayat (1).

Namun dalam perkembangannya warung internet banyak yang belum sesuai dengan standarisasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah khususnya

standarisasi kelayakan penataan bentuk ruangan, seperti masih adanya tempat warung internet menggunakan sekat, tertutup dan tidak terlihat, sehingga tidak terpantau kegiatan pengguna warnet oleh operator, kurangnya kesadaran pemilik usaha warnet dalam menaati peraturan tentunya membatasi atau melarang Siswa atau Siswi menggunakan warnet pada jam-jam sekolah berlangsung, serta masih banyaknya pemilik usaha warnet tidak mematuhi jam operasional warnet yaitu yang di mulai dari jam 08.00 wib s/d 22.00 Wib, hal ini tentunya dapat menimbulkan masalah yang terjadi di tengah lingkungan masyarakat.

Khususnya untuk masalah yang penulis teliti ada juga beberapa pengusaha warung internet (*warnet*) yang nekat menjalankan usahanya meski belum melakukan pengurusan izin kepada pihak pemerintah Kota Pekanbaru, selain permasalahan yang penulis jelaskan di atas tentu hal seperti ini menambah permasalahan baru lagi di dunia usaha warung internet yang mana akan berdampak luas bukan hanya kepada masyarakat disekitarnya akan tetapi sudah sampai kepada pemerintah Kota Pekanbaru, dengan tidak adanya surat izin usaha yang dimiliki pelaku usaha warung internet maka otomatis pajak yang akan di terima oleh pemerintah kota juga tidak akan mengalami pemasukan.

Untuk Peraturan yang berhubungan dengan tata cara pengurusan izin tempat usaha yang ada di kota pekanbaru ada beberapa peraturan daerah yang bersinggungan dengan jenis-jenis usaha di bidang Warung Internet ini, yaitu Peraturan daerah yang membahas tentang Pajak Hiburan No 5 Tahun 2011 Tentang Pajak Hiburan, kemudian ada juga Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No 3 Tahun 2002 Tentang Hiburan Umum, selanjutnya Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No 8 Tahun 2002 Tentang Retribusi Izin Gangguan yang mana

warung internet di masukkan dalam kategori Video Game. Jika lebih di gali lagi ada satu peraturan daerah yang juga menyinggung tentang peraturan yang membahas mengenai Warung Internet dimana di peraturan ini yang di tekan kan adalah pembasan mengenai pelaksanaan pemberian izin kepada para pengusaha yang memang ingin membuka dan mengembangkan usaha yang berjenis jasa Warung Internet (Warnet), yaitu Peraturan Daerah Kota Pekanbaru yang membahas tentang Izin tempat usaha tepatnya adalah Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No 7 Tahun 2000 Tentang Izin Tempat Usaha di kota pekanbaru, dan berdasarkan peraturan Daerah di atas, maka penulis akan memiliki pegangan peraturan daerah yang nantinya dapat berguna dalam melaksanakan penelitian tentang pengawasan warung internet di Kota Pekanbaru.

Secara pengamatan sederhana masyarakat juga dapat mendeteksi maraknya pertumbuhan usaha yang berjenis penyedia jasa ini, tidak dipungkiri hal tersebut memang dibutuhkan kehadirannya di tengah masyarakat, tentu untuk hal-hal yang berdampak Positif karena bagaimanapun juga masyarakat harus mengikuti perkembangan tekhnologi di dunia modern seperti sekarang ini, namum apabila pertumbuhannya tidak di kontrol dengan baik, maka masyarakat kita akan menyalah gunakan kebebasan yang mereka miliki ke dalam hal-hal yang negatif.

Adapun dalam hal pengawasan terkait dengan keberadaan Warung Internet yang ada di kota pekanbaru adalah Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian (Diskominfotik) Kota Pekanbaru, yang di dalam pelaksanaan di lapangan di koordinasikan kepada perangkat daerah lainnya seperti Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Pekanbaru. Jadi yang

memiliki tanggung jawab dalam pengawasan warnet ini adalah pihak Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru, dan Satpol PP yang melakukan penertiban di lapangan bagi warnet yang melanggar peraturan dan sebagai penegak Peraturan Daerah khususnya Kota Pekanbaru.

Adapun dasar ataupun payung hukum dalam melaksanakan pengawasan ini adalah Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2015 pasal 38 yaitu pembinaan dan pengawasan telekomunikasi (Warnet). Bentuk pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru serta Satpol PP adalah dengan melakukan razia pada jam-jam tertentu seperti pada saat jam sekolah sedang berlangsung, dan di atas jam 22.00 Wib yang merupakan pelanggaran jam operasional yang dilakukan oleh pemilik warnet. Dan di dalam melakukan pengawasan tidak adanya biaya atau dana khusus seperti anggaran untuk tindakan pengawasan di lapangan, karena mereka melaksanakan pengawasan tidak dilakukan dengan rutin.

Untuk itu perlunya pengawasan operasional warnet agar kebebasan masyarakat dalam bermain warnet tidak melewati batas operasional yang akhirnya mengundang efek negatif. Dalam rangka pengawasan warnet, Walikota Pekanbaru mengeluarkan keputusan dengan Nomor 210 Tahun 2017, yaitu tentang pengawasan warung internet, yang mana Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pekanbaru bertugas melakukan penindakan terhadap pelanggaran yang ada selaku penegak perda di wilayah kota Pekanbaru. Dalam hal ini Satuan Polisi Pamong Praja melakukan pengawasan terhadap warung internet yaitu jam operasionalnya.

Pengawasan warnet di Kota pekanbaru oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pekanbaru ini dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Maksud dari pengawasan secara langsung yaitu turun secara langsung melakukan razia pada sejumlah warnet dikota pekanbaru, kemudian pengawasan tidak langsung yaitu pengawasan yang dilakukan setelah adanya laporan dari warga yang resah terhadap keberadaan warnet, dan untuk warnet yang melanggar peraturan perundangundangan maka akan diberikan surat teguran dan jika surat teguran itu di abaikan maka akan disegel.

Berdasarkan hasil pemantauan penulis dilapangan, penulis menemukan fakta dilapangan bahwa hampir diseluruh Kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru telah tersebar puluhan Warung Internet (warnet) baik yang memiliki Izin ataupun yang sedang dalam proses pengurusan izin, dan meski demikian, seluruh usaha Warung Internet (warnet) tersebut telah bebas menjalankan operasionalnya selama Nonstop 24 Jam.

Untuk mengetahui usaha Warung Internet yang memang telah menjalankan aktivitasnya di Kota Pekanbaru saat ini, maka dibawah ini adalah beberapa nama-nama Warung Internet (warnet) yang berhasil penulis data dengan cara pra-survey secara langsung dilapangan khususnya di wilayah Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru yang menjadi lokasi penelitian penulis, adapun nama-nama usaha warung internet tersebut adalah:

**Tabel 1.1 : Data jumlah Warung Internet di Berdasarkan Hasil Observasi Penulis Di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.**

No	Nama Warnet	Jam Operasional	Lokasi
1	Calypso 99 Net	24 Jam /Hari	Jl. Belimbing, Marpoyan Damai

2	G-FOCE Game Center	24 Jam /Hari	Jl. Paus, Kec: Marpoyan Damai
3	Akagami E-Sport	24 Jam /Hari	Jl. Paus, Kec: Marpoyan Damai
4	LH Net	24 Jam /Hari	Jl. Paus, Kec: Marpoyan Damai
5	Neo E-Sport	24 Jam /Hari	Jl. Paus, Kec: Marpoyan Damai
6	Jovan Game Center	24 Jam /Hari	Jl. Paus, Kec: Marpoyan Damai
7	Ajra Net	24 Jam /Hari	Jl. Paus, Kec: Marpoyan Damai
8	Har's Net	24 Jam /Hari	Jl. Impres, Kec: Marpoyan Damai
9	Neo E-Sport Game Center	24 Jam /Hari	Jl. Kartama, Marpoyan Damai
10	13 Link E-Sport	24 Jam /Hari	Jl. Kartama, Marpoyan Damai
11	Har's Net 2	24 Jam /Hari	Jl. Kartama, Marpoyan Damai
12	PHX Game Center	24 Jam /Hari	Jl. KH Nasution, Marpoyan Damai
13	Extreme Game Center	24 Jam /Hari	Jl. KH Nasution, Marpoyan Damai
14	Taz Game Center	24 Jam /Hari	Jl. KH Nasution, Marpoyan Damai
15	Liquid Cyber Arena	24 Jam /Hari	Jl. KH Nasution, Marpoyan Damai
16	Dragon Z Game Center	24 Jam /Hari	Jl. KH Nasution, Marpoyan Damai

Sumber : *Hasil Observasi Penulis Dilapangan Tahun 2021*

Berdasarkan hasil Pra-Survey yang telah penulis lakukan dilapangan, penulis menemukan warung internet yang memang melakukan jam operasional mereka selama 24 jam nonstop dengan mempekerjakan 3 (tiga) orang operator sebagai penjaga warung internet tersebut, dengan masing-masing jam kerja operator tersebut adalah 8 jam kerja dalam sehari.

Dengan penjagaan yang penulis duga kurang terlaksana dari Pemerintah Kota Pekanbaru, maka cenderung akan menimbulkan peluang atau permasalahan-permasalahan di tengah-tengah proses berjalannya usaha warung internet tersebut, contoh-contoh masalah yang terjadi dalam pelaksanaan operasional

warung internet yang telah disalah gunakan dan mengalami penyalahgunaan oleh pelanggannya dan sekaligus menjadi fenomena yang penulis angkat dalam penelitian ini adalah berdasarkan pra-survey penulis bahwa dapat dinilai:

1. Pengawasan yang dilakukan kurang objektif dan tidak dilakukan secara merata, hal ini dapat dilihat dari permasalahan yang ditimbulkan dari beberapa operasional Warung Internet di Kota Pekanbaru khususnya Kecamatan Tampan salah satunya adalah menjadi tempat membolos bagi pelajar bahkan mahasiswa, warung internet merupakan salah satu tempat favorit bagi remaja atau pelajar bahkan mahasiswa untuk membolos dari kewajiban mereka dalam melakukan proses pendidikan. Hal ini dilakukan dengan cara biasanya bersembunyi di warung internet berbilik bahkan kadang juga di warung internet terbuka untuk bermain *game online* atau untuk mengisi waktu pada saat mereka membolos.
2. Kurang tegasnya dari pihak Pemerintahan untuk memberikan sanksi kepada warung internet yang tidak mematuhi aturan, salah satunya adalah Warnet tidak boleh adanya sekat atau bilik sedangkan dilihat dari fenomena di lapangan masih banyak warnet yang ada biliknya atau sekat hal ini tentunya warung internet bisa dijadikan sebagai tempat perbuatan asusila, warung internet juga merupakan tempat favorit untuk berpacaran bagi kalangan remaja dengan usia yang cenderung masih muda, dimana warung internet yang biasanya menjadi tempat favorit untuk menjalankan aksi asusila salah satunya ada di warung internet yang beroperasi di JL. Belimbing, Kecamatan Marpoyan Damai.

3. Kurangnya pembinaan dan sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintahan Kota Pekanbaru kepada masyarakat khususnya pelajar dari SD hingga SMA yang belum bisa memilah baik buruk suatu kegiatan termasuk di dalamnya adalah berselancar di dunia sosial media yang banyak sisi negatifnya, hal ini didukung dari Fenomena yang penulis dapatkan bahwa warung internet dijadikan sebagai sarana atau tempat untuk mengakses situs tontonan pornografi, hal ini dengan sangat mudah di jumpai di dalam aktivitas pelanggan warung internet, dimana biasanya mengakses situs pornografi dilakukan pada saat malam hari.
4. Fenomena yang terakhir adalah dimana warung internet digunakan sebagai sarana untuk melakukan perjudian online. Hal ini dilakukan dengan sistem judi online melalui jaringan internet yang tersedia, para penjudi tidak perlu pergi ke tempat khusus untuk memenuhi keinginannya. Mereka bisa mengakses perjudian online lewat warung internet dan hal itu di dukung dengan dibukanya warung internet selama nonstop 24 jam, dan biasanya perjudian online dilakukan pada jam malam atau dini hari untuk menghindari pengawasan dari petugas kepolisian ataupun pihak terkait lainnya.

Sehubungan dengan permasalahan di atas dan juga didukung dengan fakta bahwa masih belum berjalannya pengawasan dan penertiban yang dilakukan oleh pihak-pihak terkait yaitu Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru yang didukung oleh pihak Satpol PP dan juga Kepolisian,

terhadap pelaku usaha warung internet di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, maka keadaan inilah yang membuat peneliti tertarik untuk mengetahui permasalahan-permasalahan apa saja yang dihadapi oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru dalam hal Pelaksanaan Pengawasan terhadap Usaha Warung Internet di Kota Pekanbaru. Dan dari penjelasan di atas dengan dukungan kondisi yang terjadi dilapangan, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut penelitian yang berjudul: “Efektivitas Pengawasan Warung Internet Di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru Tahun 2020”

## **B. Rumusan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang di atas, maka Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru merupakan aspek yang sangat penting dalam menciptakan keamanan khususnya di bidang Penertiban usaha yang tidak memiliki izin dan melanggar aturan baik sosial maupun secara hukum di tengah masyarakat, berdasarkan permasalahan yang ada dan juga berdasarkan penjelasan penulis di atas, maka penulis merumuskan permasalahannya sebagai berikut: “Efektivitas Pengawasan Warung Internet Di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru Tahun 2020”.

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

1. Berdasarkan rumusan masalah yang telah disajikan pada pembahasan sebelumnya, maka adapun tujuan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bertujuan untuk menganalisis sejauh mana Efektivitas Pengawasan Warung Internet Di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru Tahun 2020.

b. Kemudian tujuan selanjutnya yaitu apa saja kendala-kendala yang di hadapi oleh pihak Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru dalam melaksanakan Pengawasan Warung Internet Di Kota Pekanbaru Pada Tahun 2020.

2. Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Secara Akademis.

Penelitian ini diharapkan dapat memacu perkembangan ilmu Pemerintahan, minimal dapat memperkaya inventaris hasil-hasil penelitian di bidang Ilmu Pemerintahan khususnya di Universitas Islam Riau, Kota Pekanbaru tempat saya menuntut ilmu.

b. Secara Teoritirs.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi kajian ilmiah yang bersifat akademis dan menjadi sumbangsih pemikiran bagi pihak lain yang nantinya akan melakukan penelitian serupa di waktu mendatang khususnya yang berkaitan tentang pengawasan dan penertiban warung internet di Kota Pekanbaru.

c. Secara Praktis

Memberikan berupa bahan masukan kepada pemerintah kota pekanbaru khususnya Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru terkait masalah-masalah apa saja

yang penulis temui di lapangan terkait dengan permasalahan tempat hiburan warung internet (warnet), penulis berharap penelitian ini memberikan sumbangan pemikiran kepada pihak-pihak terkait yang nantinya dapat membantu pelaksanaan kebijakan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN

#### A. Studi Kepustakaan

Agar penelitian ini mengandung unsur ilmiah dan untuk memperjelas konsep pada penelitian ini, maka berikut ini di kemukakan beberapa konsep teoritis yang di anggap ada relevansinya dengan permasalahan berkaitan dengan variabel yang diteliti untuk membantu memecahkan permasalahan. Penulis merangkaikan beberapa pendapat ahli sesuai dengan tujuan penelitian. Teori-teori yang digunakan merupakan rangkaian penelitian yang akan disandingkan pada permasalahan untuk memperoleh hasil yang baik, antara lain sebagai berikut :

##### 1. Konsep Pemerintahan

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pembangunan nasional, pemberdayaan dan peranan pemerintah sangat penting. Oleh karena itu pemerintahan haruslah secara optimal dan efektif dalam melaksanakan tugas dan fungsinya yang telah di atur peraturan perundang-undangan.

Terselenggaranya *good governance* merupakan prasyarat bagi setiap pemerintah untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dan mencapai tujuan serta cita-cita dalam bernegara. Dalam rangka itu diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat dan jelas, sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat berlangsung secara berdayaguna, berhasil, guna, dan bertanggung jawab, serta bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme, Serdamayanti (2004; 195)

Menurut Ndraha (2003;6) pemerintahan adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap yang melakukan hubungan pemerintahan, sehingga setiap warga negara masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan sesuai dengan tuntutan yang diperintah antara lembaga serta antara yang memerintah dengan yang diperintah.

Menurut Ndraha (2003;6), pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana pemerintah (unit kerja) bekerja memenuhi dan melindungi tuntutan (harapan, kebutuhan) yang diperintah akan jasa publik dan layanan sipil dalam hubungan pemerintahan.

Selanjutnya Syafie (2005;36) mendefinisikan ilmu pemerintahan mempelajari bagaimana melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legislasi, eksekusi dan yudikasi, dalam hubungan pusat dan daerah, antara lembaga seta yang memerintah dengan yang diberikan perintah. Secara etimologis, definisi pemerintahan berasal dari perkataan pemerintah, sedangkan pemerintah berasal dari perkataan perintah. Menurut kamus kata-kata tersebut mempunyai arti: perintah adalah perkataan yang bermaksud menyuruh melakukan sesuatu; pemerintah adalah kekuasaan memerintah sesuatu negara (daerah-negara) atau badan yang tertinggi yang memerintah sesuatu negara (seperti kabinet merupakan suatu pemerintah).

Pemerintah dalam paradigma lama memiliki objek material Negara segara sehingga pemerintahan berorientasi pada kekuasaan, namun dalam paradigma baru pemerintahan dipandang memiliki objek materialnya masyarakat, sehingga

pemerintahan dimaknai sebagai suatu proses menata kelola kehidupan masyarakat dalam suatu pemerintahan/Negara (Munaf, 2016:47)

Penyelenggaraan pemerintah maupun pembangunan menghendaki terlaksananya berbagai kebijakan dan program oleh seluruh badan pemerintah. Berbagai pelaksanaan program dan pencapaian sasaran pembangunan yang ada merupakan kegiatan yang bersifat antara sektor dan antar lembaga. Sementara itu menurut Rasyid adapun fungsi pemerintahan adalah fungsi pengaturan, pelayanan, pemberdayaan, dan pembangunan. Pelaksanaan fungsi pengaturan, yang lazim dikenal sebagai fungsi regulasi dengan segala bentuk nya, maksudnya sebagai usaha untuk menciptakan kondisi yang tepat sehingga menjadi kondusif bagi berlangsungnya berbagai aktivitas, selain terciptanya tatanan sosial yang baik diberbagai kehidupan masyarakat. Fungsi pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat. Pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat dan pembangunan akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat.

Pada dasarnya ada banyak pendapat tentang macam bentuk pemerintahan. Teori klasik, bentuk pemerintahan dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) yaitu Monarki, Aristokrasi, dan Demokrasi. Pembagian itu berdasarkan kriteria jumlah orang yang memegang kekuasaan pemerintahan Negara. Kelompok ajaran klasik tersebut pertama kali berasal dari Herodotus yang kemudian di lanjutkan dan dikembangkan oleh Plato, Aristoteles dan Polybios. Sedangkan dalam teori modern, bentuk pemerintahan dibedakan antara bentuk monarkhi da republik, pembagian bentuk pemerintahan menjadi monarkhi dan republic, pertama kali dikemukakan oleh Machiavelli dalam bukunya yang berjudul "*II Principe*". Pada

perkembangannya, secara umum bentuk pemerintahan yang banyak di adopsi ialah dari teori modern. (Munaf, 2016:47)

Pemerintahan adalah Besctuurvoering atau pelaksanaan tugas pemerintah, sedangkan Pemerintah adalah organ/alat atau alat yang menjalankan pemerintahan (Ridwan HR, 2002:2).

Pemerintahan adalah sebagai alat kelengkapan negara dapat diartikan secara luas dan dalam arti sempit. Pemerintahan dalam arti luas mencakup semua alat kelengkapan negara, yang terjadi dari cabang-cabang kekuasaan eksekutif, legislatif dan yudisial atau alat-alat kelengkapan negara lain yang bertindak untuk dan atas nama negara. Sedangkan Pemerintah juga dapat diartikan dalam arti sempit yaitu pemangku jabatan sebagai pelaksanaan eksekutif atau secara lebih penting, pemerintah sebagai penyelenggara administrasi negara (Bagir Manan, 2001:101).

Konsep Pemerintahan dapat dibuat dalam arti yang luas dan sempit artinya Tugas dan Wewenang Pemerintahan itu dapat diperluas dan dipersempit dengan membentuk organ-organ atau badan-badan dalam Pemerintahan itu sendiri. Menurut Taliziduhu Ndaraha dalam syafiie (2011:63) mendefinisikan ilmu pemerintahan yakni ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan setiap orang akan jasa publik dan layanan publik dalam hubungan pemerintahan pada saat dibutuhkan oleh orang yang bersangkutan.

Menurut pendapat Musanef (dalam syafiie 2011:7) ilmu pemerintahan adalah suatu ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta meyelidiki unsur-

unsur dinas, berhubungan dengan keserasian kedalam dan hubungan antara dinas-dinas itu dengan masyarakat yang kepentingannya diwakili oleh dinas itu.

Kemudian menurut C.F. Strong (dalam syafie 2011:22) ilmu pemerintahan mempunyai arti luas yaitu kewenangan untuk memelihara kedamaian dan keamanan Negara kedalam dan keluar. Oleh karena itu yang pertama, harus mempunyai kekuatan militer atau kemampuan untuk mengendalikan angkatan perang, yang kedua harus mempunyai kekuatan legislatif atau dalam arti pembuatan Undang-Undang, yang ketiga harus mempunyai kekuatan finansial atau kemampuan untuk mencukupi keuangan Masyarakat dalam rangka membiayai ongkos keberadaan Negara dalam menyelenggarakan peraturan hal tersebut dalam rangka penyelenggaraan kepentingan Negara.

Selanjutnya menurut Ndraha (2005:36) Pemerintahan adalah semua badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi dan melindungi kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat. Sedangkan yang disebut dengan Pemerintah adalah proses pemenuhan dan perlindungan kebutuhan dan kepentingan kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat.

Dari penjelasan diatas, jelas bahwa tujuan utama dibentuknya pemerintahan menurut Rasyid (1997:11) adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimana masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat

mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Untuk mengemban tugas negara tersebut, Menurut Ndraha (2000:78-79) pemerintah memiliki dua fungsi dasar yaitu :

1. Fungsi primer (fungsi pelayanan)  
yaitu fungsi pemerintah sebagai provider jasa-jasa publik yang tidak dapat diprivatisasikan termasuk jasa hankam, layanan sipil, dan layanan birokrasi.
2. Fungsi sekunder (fungsi pemberdayaan)  
yaitu sebagai provider kebutuhan dan tuntutan yang diperintah akan barang dan jasa yang mereka tidak mampu penuhi sendiri karena masih lemah dan tak berdaya termasuk penyediaan dan pembangunan sarana dan prasarana.

Berdasarkan menurut pendapat Bagir Manan (2001: 102) mengemukakan, bahwa Pemerintahan pertama-tama diartikan sebagai keseluruhan lingkungan jabatan dalam suatu organisasi. Dalam organisasi Negara, pemerintahan sebagai lingkungan jabatan adalah alat-alat kelengkapan Negara seperti jabatan eksklusif, jabatan legislatif, jabatan yudikatif, dan jabatan supra struktur lainnya. Jabatan-jabatan ini menunjukkan suatu lingkungan kerja tetap yang berisi wewenang tertentu. Kumpulan wewenang memberikan kekuasaan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Karena itu jabatan eksklusif, jabatan legislatif, jabatan yudikatif, dan lain-lain sering juga disebut kekuasaan eksekutif, kekuasaan legislatif, kekuasaan yudikatif, dan lain-lain.

Menurut Syafii (2001: 20), kata pemerintah berasal dari kata perintah yang artinya terdapat dua pihak atau lebih, kedua pihak tersebut saling memiliki hubungan, pihak yang memerintah memiliki wewenang dan pihak yang diperintah memiliki ketaatan.

Menurut Makhya (2004:50), pemerintah didefinisikan Secara etimologis, pemerintah (government) berasal dari bahasa Yunani, kubernan atau nahkoda kapal, artinya menatap ke depan. Sedangkan memerintah berarti melihat ke depan, menentukan berbagai kebijakan yang diselenggarakan untuk mencapai tujuan masyarakat-negara, memperkirakan arah perkembangan masyarakat pada masa yang akan datang, dan mempersiapkan langkah-langkah kebijakan untuk menyongsong perkembangan masyarakat, serta mengelola dan mengarahkan masyarakat ke tujuanyang ditetapkan.

Dalam kybernology menurut Ndraha (2003:45), pemerintahan didefinisikan Proses pemenuhan kebutuhan manusia sebagai consumer produkproduk pemerintahan, akan pelayanan publik dan pelayanan sipil; badan yang berfungsi sebagai prosesor. Pengelola dan povidernya disebut pemerintah; consumer yang memproduksi-produk pemerintahan disebut sebagai yang diperintah; hubungan antara yang memerintah dengan yang diperintah disebut sebagai hubungan pemerintahan.

Penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan bagi pelaksanaan pembangunan dan pemerintahan diharapkan dapat terlaksana dengan kualitas dan kemampuan dari penyelenggaraan tersebut, selain pelaksanaan tugas pemerintahan umum yang telah ada maka pemerintahannya yang merupakan sebagaimana pendukung dari tugas pemerintahan umum yang ada, Musanef (1982:5).

Menurut Syafiie (2005:20) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang pemerintahan bagaimana melaksanakan melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legislatif, eksekutif dan yudikatif dalam hubungan pusat dan daerah.

## 2. Konsep Efektivitas Pengawasan.

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Menurut Harbani Pasolong (2007:4), efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Efektivitas merupakan dampak atau pengaruh dari membuat atau menghasilkan produk yang sesuai dengan keinginan atau sasaran yang ingin dicapai akan tetapi tetap menjadi tanggung jawab yang juga akan dirasakan dan dialami sendiri oleh individu yang menciptakan dan menjalankan pada akhirnya akan kembali lagi kepada apa yang menjadi fokus atau tujuan semula tanpa harus menghiraukan atau melibatkan pengorbanan yang menyangkut biaya sekalipun.

Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankan. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran berarti makin tinggi efektivitasnya. Apabila dicermati bahwa efektivitas kerja pada suatu organisasi baik swasta maupun pemerintah maka sasarannya tertuju pada proses pelaksanaan dan tingkat keberhasilan kegiatan yang dilakukan oleh para pegawai itu sendiri. Siagian (2007: 24).

Barnard dalam Prawirosentono (2008: 27) yang mengatakan bahwa efektivitas adalah kondisi dinamis serangkaian proses pelaksanaan tugas dan fungsi pekerjaan sesuai dengan tujuan dan saranan kebijakan program yang telah ditetapkan, dengan definisi konseptual tersebut didapat dimensi kajian, yaitu dimensi efektivitas program. Dimensi Efektivitas Program diuraikan menjadi beberapa indikator, yang mana diantaranya adalah:

- a. Kejelasan tujuan program;
- b. Kejelasan startegi pencapaian tujuan program;
- c. perumusan kebijakan program yang mantap;
- d. penyusunan program yang tepat;
- e. Penyediaan sarana dan prasarana;
- f. Efektivitas operasional program;
- g. Efektivitas fungsional program;
- h. Efektivitas tujuan program;
- i. Efektivitas sasaran program;
- j. Efektivitas individu dalam pelaksanaan kebijakan program; dan
- k. Efektivitas unit kerja dalam pelaksanaan kebijakan program

Efektivitas secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan target (kuantitas,kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen,yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif. Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh Siagian (2008:77), yaitu:

- a) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- c) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuantujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- d) Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
- e) Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- f) Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- g) Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
- h) Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Efektivitas dapat diartikan sebagai suatu proses pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya suatu usaha atau kegiatan tersebut telah mencapai tujuannya. Apabila tujuan yang dimaksud adalah tujuan suatu instansi maka proses pencapaian tujuan tersebut keberhasilan dalam melaksanakan program atau kegiatan menurut wewenang, tugas dan fungsi instansi tersebut. Efektivitas adalah mengerjakan sesuatu yang benar. Sesuatu organisasi barangkali bisa efisien tetapi tidak efektif dalam pendekatan pencapaian tujuan organisasi.

Semakin dekat organisasi ketujuannya, maka semakin efektif organisasi tersebut. (Ahadi,2010:3).

Menurut pendapat (Edy Sutrisno, 2010:125) Ada tujuh variabel yang mempengaruhi organisasi terhadap Efektivitas yaitu:

1. Struktur
2. Teknologi yaitu perbuatan, pengetahuan, teknis dan peralatan fisik yang digunakan untuk mengubah input menjadi output, barang atau jasa
3. Lingkungan ekstrnal
4. Lingkungan internal
5. Keterkaitan karyawan pada organisasi
6. Prestasi karyawan
7. Kebijakan manajemen

Standar efektifitas pelayanan publik ini sekaligus dapat untuk menilai kinerja instansi pemerintah secara internal mupun eksternal. Standar internal yang bersifat prosedural inilah yang disebut dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Perumusan SOP menjadi relevan karena sebagai tolok ukur dalam menilai efektivitas dan efisiensi kinerja instansi pemerintah dalam melaksanakan program kerjanya. Secara konseptual prosedur diartikan sebagai langkah – langkah sejumlah instruksi logis untuk menuju pada suatu proses yang dikehendaki. Proses yang dikehendaki tersebut berupa pengguna-pengguna sistem proses kerja dalam bentuk aktivitas, aliran data, dan aliran kerja. Prosedur operasional standar adalah proses standar langkah-langkah sejumlah instruksi logis yang harus dilakukan berupa aktivitas, aliran data, dan aliran kerja (Sianipar, 2009; 69).

Berdasarkan pendapat para ahli dapat diketahui bahwa efektivitas merupakan suatu konsep yang sangat penting karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasarannya

atau dapat dikatakan bahwa efektivitas adalah merupakan tingkat ketercapaian tujuan dari aktivasi-aktivasi yang telah dilaksanakan dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian pelayanan (*service*) menurut American *Marketing Association*, seperti yang dikutip oleh Donald (dalam Hardiyansyah, 2011:10) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produksi fisik. Sedangkan menurut Lovelock dalam Hardiyansyah (2011:10) berpendapat bahwa *service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Poerwadarminta (dalam Hardiyansyah, 2011:10-11) berpendapat bahwa secara etimologis pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai, Perihal atau cara melayani; *Servis* atau jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Menurut Handoko (2009;373) untuk menjadi efektif, sistem pengawasan harus memenuhi kriteria tertentu. Kriteria-kriteria utama adalah bahwa sistem seharusnya mengawasi kegiatan-kegiatan yang benar, tepat waktu, dengan biaya yang efektif, tepat-akurat, dan dapat diterima oleh yang bersangkutan. Semakin dipenuhinya kriteria-kriteria tersebut semakin efektif sistem pengawasan. Adapun karakteristik tersebut antara lain sebagai berikut :

1. Akurat  
Informasi tentang pelaksanaan kegiatan harus akurat. Data yang tidak akurat dalam sistem pengawasan dapat menyebabkan organisasi mengambil tindakan koreksi yang keliru atau bahkan menciptakan masalah yang sebenarnya tidak ada.
2. Tepat waktu  
Informasi harus dikumpulkan, disampaikan dan dievaluasi secepatnya bila kegiatan perbaikan harus dilakukan segera.
3. Objektif dan menyeluruh  
Informasi harus mudah dipahami dan bersifat objektif serta lengkap.
4. Terpusat pada titik-titik pengawasan strategik.  
Fungsi pengawasan harus memusatkan perhatian pada bidang-bidang dimana penyimpangan-penyimpangan dari standar paling sering terjadi atau yang akan mengakibatkan kerusakan paling fatal.
5. Realistik secara ekonomis  
Biaya pelaksanaan sistem pengawasan harus lebih rendah, atau paling tidak sama, dari kegunaan yang diperoleh dari sistem tersebut.
6. Realistik secara organisasional  
Sistem pengawasan harus harmonis dengan kenyataan organisasi.
7. Terkoordinasi dengan aliran kerja organisasi  
Informasi pengawasan harus terkoordinasi dengan aliran kerja organisasi.

## 8. Fleksibel

Pengawasan harus mempunyai fleksibilitas untuk memberikan tanggapan atau reaksi terhadap ancaman apapun kesempatan dari lingkungan.

## 9. Bersifat sebagai petunjuk dari operasional

Sistem pengawasan efektif harus menunjukkan, baik deteksi atau deviasi dari standar, tindakan koreksi apa yang harus diambil.

## 10. Diterima para anggota organisasi

Sistem pengawasan harus mampu mengarahkan pelaksanaan kerja para anggota organisasi dengan mendorong perasaan otonomi, tanggung jawab, dan prestasi.

Handoko (2009;366) juga mengatakan ada beberapa faktor yang membuat pengawasan semakin diperlukan oleh setiap organisasi. Faktor-faktor itu adalah :

1. Perubahan lingkungan organisasi. Melalui pengawasan manajer mendeteksi perubahan-perubahan yang berpengaruh pada barang dan jasa organisasi, sehingga mampu menghadapi tantangan atau memanfaatkan kesempatan yang diciptakan perubahan-perubahan yang terjadi.
2. Peningkatan kompleksitas organisasi. Semakin besar organisasi semakin memerlukan pengawasan yang lebih formal dan berhati-hati.
3. Kesalahan-kesalahan sistem pengawasan memungkinkan manajer mendeteksi kesalahan-kesalahan yang pernah dilakukan sebelumnya menjadi krisis.
4. Kebutuhan manajer untuk mendelegasikan wewenang. Tanpa sistem pengawasan, manajer tidak dapat memeriksa pelaksanaan tugas bawahannya.

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan pendapat H. Emerson yang dikutip Soewarno Handayani S. (2006:16) yang menyatakan bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Efektivitas memiliki arti berhasil atau tepat guna. Efektif merupakan kata dasar, sementara kata sifat dari efektif adalah efektivitas. Menurut Effendy (2008:14) mendefinisikan efektivitas sebagai berikut: “Komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan”.

Pengertian lain menurut Susanto (2005:156), “efektivitas merupakan daya pesan untuk mempengaruhi atau tingkat kemampuan pesan-pesan untuk mempengaruhi”. Menurut pengertian Susanto di atas, efektivitas bisa diartikan sebagai suatu pengukuran akan tercapainya tujuan yang telah direncanakan sebelumnya secara matang.

Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Pendapat tersebut menyatakan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang telah ditetapkan sebelumnya oleh lembaga atau organisasi dapat tercapai. Hal tersebut sangat penting peranannya di dalam setiap lembaga atau organisasi dan berguna untuk melihat perkembangan dan kemajuan yang dicapai oleh suatu lembaga atau organisasi itu sendiri (Sedarmayanti, 2006:61).

Setiap organisasi atau lembaga di dalam kegiatannya menginginkan adanya pencapaian tujuan. Tujuan dari suatu lembaga akan tercapai segala kegiatannya dengan berjalan efektif akan dapat dilaksanakan apabila didukung oleh faktor-faktor pendukung efektivitas.

Lebih lanjut menurut Agung Kurniawan (2005:109) mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: “Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya”.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas mengenai efektivitas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas,kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hidayat (2006) yang menjelaskan bahwa :“Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas,kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya”.

Efektivitas berasal dari kata dasar efektif, menurut Kamus Lengkap Bahasa Indonesia (KLBI) kata efektif mempunyai arti pengaruh, akibat, efek. Sedangkan menurut Siswanto “efektivitas merupakan menjalankan pekerjaan yang benar”. Menurut Siswanto sering kali perencanaan yang efektif mengalami hambatan, yaitu bahwa “penolakan dari dalam diri perencanaan terhadap penentuan tujuan dan perencana untuk memecahkannya” (Siswanto 2011 : 55)

Pengawasan yang efektif serta tidak tumpang tindih dalam menjalankan perencanaan yang ada akan memberikan pengaruh, akibat, serta efek yang baik

bagi bangsa dan negara. Menurut David A. Kolb, Irwin M. Rubin, dan James M. Melyre dalam Siswanto, beberapa alasan mengapa meneger (pemimpin) ragu-ragu atau sering kali gagal dalam menetapkan tujuan organisasinya, yaitu (1) Keengganan melepaskan tujuan alternative, (2) Ketakutan akan kegagalan, (3) Kekurangan pengetahuan tentang organisasi, (4) Kekurangan pengetahuan tentang lingkungan, dan (5) Kekurangan kepercayaan (Siswanto 2011 : 55).

Menurut Mardiasmo (2002:4) dalam Jurnal Amar Agensyah Vo. 6, No. 1 Februari 2017 mengatakan bahwa efektivitas merupakan tingkat pencapaian hasil program dengan target yang ditetapkan.

Efektivitas pengawasan internal sangat instrumental bagi terlaksananya pemerintah daerah. Argument dasarnya bahwa administrasi public memberikan perhatian esensial para kepentingan public (Alam, 2013:16), sedangkan pengawasan pemerintah daerah bermaksud untuk memastikan bahwa seluruh institusi yang melaksanakan fungsi public benar-benar menjalankan kegiatannya secara efisien dan efektif (Benedek *et al.*, 2014:297), dalam jurnal Nina Trisnawati, dkk Vol. 9, No. 2 Tahun 2018.

Sedangkan menurut Siagian pengawasan adalah proses pengamatan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai rencana yang telah ditentukan sebelumnya (Siagian 2014 : 112). Pengertian pengawasan dapat dikaitkan dengan perencanaan dan pengendalian pengawasan yang dilakukan kantor Imigrasi secara manajemen dan berstruktur guna memberikan pengawasan yang lebih efektif.

Menurut Siagian penilaian terhadap pengamatan pelaksanaan aktivitas yang sedang berjalan sangat penting, penting dikarenakan penilaian atas sistem

pengawasan yang dipergunakan akan memberikan bahan-bahan yang sangat berguna untuk:

1. Menemukan fakta bagaimana proses pengawasan itu dijalankan;
2. Untuk apa sistem pengawasan itu dilaksanakan;
3. Melihat apakah pengawasan itu membina daya kreasi orang atau untuk menakut-nakuti; dan
4. Melihat apakah pengawasan itu menjadi faktor perangsang peningkatan produktivitas, atau menghalangi produktivitas (Siagian 2015 : 122).

Dalam sebuah proses efektivitas pengawasan di atas dibutuhkan sebuah standar operasional suatu tahapan pengawasan yang akan mempermudah proses pengawasan yang efektif, pengawasan yang di inginkan sesuai dengan apa yang telah direncanakan oleh Dinas Informatika dan Persandian Kota Pekanbaru.

Menurut Manullang jenis-jenis pengawasan dapat terjadi perbedaan perbedaan sudut pandang atau dasar perbedaan jenis-jenis pengawasan, ada empat macam dasar penggolongan jenis pengawasan, yaitu (1) waktu pengawasan, (2) objek pengawasan, (3) subjek pengawasan, dan (4) cara pengumpulan fakta-fakta guna pengawasan (Manullang 2009 : 176).

Menurut pendapat Mahmudi mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: “Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar ontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan” (Mahmudi, 2005:92). Efektivitas berfokus pada outcome (hasil), program, atau kegiatan yang dinilai efektif apabila output

yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan atau dikatakan spending wisely.

### 3. Konsep Pengawasan

Pengawasan adalah proses dalam menetapkan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan tersebut. *Controlling is the process of measuring performance and taking action to ensure desired results* (Schermerhorn, 2002: 12).

Pengawasan adalah suatu proses untuk menetapkan aparat atau unit bertindak atas nama pimpinan organisasi dan bertugas mengumpulkan segala data dan informasi yang diperlukan oleh pimpinan organisasi untuk menilai kemajuan dan kemunduran dalam pelaksanaan pekerjaan. Fathoni (2006 : 30).

Pengawasan mencakup upaya memeriksa apakah semua 24 terjadi sesuatu dengan rencana yang di tetapkan, perintah yang di keluarkan dan prinsip di anut. Juga di maksudkan untuk mengetahui kelemahan dan kesalahan agar dapat dihindari kejadiannya di kemudian hari. Sofyan (2004:12).

Menurut Siagian (2006:112) dalam jurnal Lia Susanti Jom Fisipol Vol. 5 Edisi 1 Januari-Juni 2018 menyatakan bahwa organisasi fungsi pengawasan memiliki peran sangat penting, karena pengawasan merupakan suatu usaha untuk menjamin kelancaran pekerjaan sehingga dapat berdaya guna dan berhasil guna. Pengawasan berarti proses pengamatan daripada pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

Sedangkan menurut Relawati (2012:107) dalam jurnal Lia Susanti Jom Fisipol Vol. 5 Edisi 1 Januari-Juni 2018 pengawasan merupakan proses evaluasi oleh manajer untuk menemukan apakah pelaksanaan kegiatan sudah konsisten dengan rencana dan apakah tujuan organisasi sudah tercapai.

Pengawasan adalah suatu upaya yang sistematis untuk menetapkan kinerja standar pada perencanaan untuk merancang sistem umpan balik informasi, untuk membandingkan kinerja aktual dengan standar yang telah ditentukan, untuk menetapkan apakah telah terjadi suatu penyimpangan tersebut, serta untuk mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan telah digunakan secara efektif dan efisien mungkin guna mencapai tujuan perusahaan. Kadarman (2001:159).

Menurut Anwar, pengawasan atau control terhadap tindakan aparaturnya pemerintah diperlukan agar pelaksanaan tugas yang telah ditetapkan dapat mencapai tujuan dan terhindar dari penyimpangan (Anwar, 2004:127).

Pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen dapat tercapai. Ini berkenaan dengan cara-cara membuat kegiatan-kegiatan sesuai yang direncanakan. Pengertian ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat erat antara perencanaan dan pengawasan. (Yohanes 2006:133).

Kontrol atau pengawasan adalah fungsi di dalam manajemen fungsional yang harus dilaksanakan oleh setiap pimpinan semua unit/satuan kerja terhadap pelaksanaan pekerjaan atau pegawai yang melaksanakan sesuai dengan tugas pokoknya masing-masing. Dengan demikian, pengawasan oleh pimpinan

khususnya yang berupa pengawasan melekat (*built in control*), merupakan kegiatan manajerial yang dilakukan dengan maksud agar tidak terjadi penyimpangan dalam melaksanakan pekerjaan. Suatu penyimpangan atau kesalahan terjadi atau tidak selama dalam pelaksanaan pekerjaan tergantung pada tingkat kemampuan dan keterampilan pegawai. Para pegawai yang selalu mendapat pengarahan atau bimbingan dari atasan, cenderung melakukan kesalahan atau penyimpangan yang lebih sedikit dibandingkan dengan pegawai yang tidak memperoleh bimbingan.

Pengawasan adalah segenap kegiatan untuk meyakinkan dan menjamin bahwatugas/ pekerjaan telah dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Kebijakan yang telah digariskan dan perintah (aturan) yang diberikan (Siagian,2003:112).

Untuk menjamin agar semua pekerjaan yang telah diberikan oleh pimpinan kepada bawahannya dapat berjalan sesuai menurut rencana, maka seorang pimpinan tersebut harus memiliki kemampuan untuk memandu, menuntut, membimbing, memotivasi, mengemudikan organisasi, menjalin jaringan komunikasi yang baik, sumber pengawasan yang baik, serta membawa pengikutnya kepada sasaran yang hendak dituju sesuai ketentuan, waktu dan perencanaan (Kartono, 2002:81).

Kartono (2002:153) memberi pengertian pengawasan adalah pada umumnya parapengikut dapat bekerja sama dengan baik kearah pencapaian sasaran dan tujuan umum organisasi pengawasan untuk mengukur hasil pekerjaan dan menghindari penyimpangan-penyimpangan jika perlu segera melakukan tindakan korektif terhadap penyimpangan- penyimpangan tertsebut.

Siagian (2003:112) mengatakan pengawasan merupakan proses pengamatan dari pelaksanaan seluruh organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilaksanakan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Fayol (dalam Syafiie, 2006:82), pengawasan merupakan ketepatan dalam apaun persetujuan, yang disesuaikan dengan instruksi dan prinsip perencanaan, yang sudah tidak dapat dipungkiri lagi. Selanjutnya proses pengawasan pada dasarnya dilaksanakan oleh administrasi dan manajemen dengan mempergunakan dua macam teknik, yaitu: pertama pengawasan langsung (*direct control*) ialah apabila pimpinan organisasi melakukan sendiri pengawasan terhadap kegiatan yang sedang dijalankan oleh para bawahannya. Dan yang kedua pengawasan tidak langsung (*indirectcontrol*) ialah pengawasan yang dilakukan dari jarak jauh, pengawasan ini dilakukan melalui laporan yang disampaikan oleh para bawahan (Siagian, 2006: 115).

Handoko (2005: 149) merumuskan pengawasan adalah sebagai suatu usaha sistematis untuk menetapkan standar pelaksanaan dengan tujuan-tujuan perencanaan, merencanakan sistem informasi umpan balik, membandingkan kegiatan nyata dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan dan mengukur penyimpangan, serta mengambil tindakan-tindakan koreksi yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya organisasi dipergunakan dengan cara yang paling efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Irawan (2000:252), berdasarkan sifatnya pengawasan dibedakan menjadi :

- a. Pengawasan preventif adalah pengawasan yang dilakukan sebelum tindakan kegiatan dilakukan.
- b. Pengawasan represif adalah pengawasan yang dilakukan setelah kegiatan, dan dilakukan tindakan membandingkan apa yang terjadi dengan apa yang seharusnya terjadi.

Menurut Siagian (2004: 125) bahwa pengawasan adalah proses pengamatan dari pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya, dari uraian tersebut maka dapat dikatakan bahwa antara pengawasan dan perencanaan mempunyai hubungan yang erat. Penetapan perencanaan meupakan pedoman bagi pencapaian tujuan dalam kegiatan tersebut, sedangkan pengawasan merupakan pengendali dan evaluatif terhadap proses kegiatan yang telah direncanakan.

Menurut Rachmawati (2009:10) pelaksanaan pengawasan mempunyai maksud sebagai berikut :

- a. Pengawasan merupakan aktifitas untuk menemukan, mengoreksi adanya penyimpangan-penyimpangan dari hasil yang telah dicapai, dibandingkan dengan rencana kerja yang telah ditetapkan sebelumnya.
- b. Tujuan dari pengendalian atau pengawasan adalah memastikan apakah tujuan yang telah ditetapkan telah tercapai.

Menurut Winardi (2000; 161) faktor-faktor yang mengharuskan adanya pengawasan adalah :

1. Sasaran individu dan organisatoris biasanya berbeda (adanya pengawasan untuk memastikan bahwa anggota-anggota bekerja kearah sasaran-sasaran organisatoris).
2. Pengawasan diperlukan dikarenakan terdapat adanya suatu keterlambatan antara waktu sasaran dan sewaktu mereka direalisasikan.

Menurut Sastrohardiwiryo (2002:26) bahwa pengawasan adalah suatu proses dalam rangkaian kegiatan untuk mengusahakan agar suatu pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik dengan rencana yang telah tetap. Arti pentingnya pengawasan adalah :

1. Pengawasan dilakukan untuk menjamin bahwa pekerjaan dilaksanakan dengan aman, dan mengikuti setiap proses dan petunjuk mengenai karya yang telah ditetapkan dalam perencanaan.
2. Setiap orang diawasi sesuai dengan tingkat kemampuan mereka dengan tingkat resiko tugas.
3. Pengawas diikutsertakan dalam melaporkan dan menyelidiki pelaksanaan pekerjaan dan membuat laporan, sasaran-sasaran kepada pengurus.
4. Pengawas ikut serta dalam mengidentifikasi penyimpangan kerja

Syafrri (2004:15) bahwa langkah-langkah proses pengawasan yang baik itu meliputi:

1. Expectation, yakni merumuskan apa yang diinginkan dari pelaksanaan tugas.
2. Allocation, yaitu mengalokasikan sumber-sumber yang ada untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
3. Monitoring performance, yaitu mencatat dan memonitor hasil kegiatan.
4. Correction action, yaitu melukiskan tindakan koreksi jika hasil kegiatan berbeda dengan tujuan yang ditetapkan.

Untuk melaksanakan pengawasan dalam upaya merealisasikan tujuan haruslah melalui suatu proses atau langkah-langkah yaitu terdiri dari tiga fase, hal ini digunakan oleh Manullang (2009 : 184) diantaranya sebagai berikut:

1. Menetapkan alat ukur atau standar, yaitu :
  - a. Adanya pembagian tugas secara jelas

- b. Adanya waktu pencapaian tujuan
  - c. Adanya biaya suntuk pencapaian tujuan
2. Melakukan tindakan penilain atau evaluasi, dapat dilakukan dengan cara seperti :
  - a. Laporan tertulis maupun tidak tertulis dari pegawai.
  - b. Melakukan kunjungan langsung.
  - c. Mengamati hasil kerja.
3. Melakukan tindakan perbaikan yaitu yang diambil untuk menyesuaikan pekerjaan yang senyatanya menyimpang agar sesuai dengan yang telah ditentukan sebelumnya. adapun tindakan perbaikan yang dilakukan adalah:
  - a. Memberi teguran.
  - b. Memberikan peringatan
  - c. Melakukan perbaikan atas terjadinya penyimpangan atau kesalahan dalam mencari jalan keluar.

Dengan demikian jelas dikatakan bahwa tanpa perencanaan pengawasan tidak mungkin dilaksanakan karena tidak ada pedoman untuk melakukan pengawasan tersebut dan sebaliknya perencanaan tanpa pengawasan berarti timbulnya penyimpangan-penyimpangan yang seiring tanpa ada alat untuk mencegahnya. Pengawasan merupakan proses pengamatan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilaksanakan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Pengawasan juga bisa diartikan sebagai segala usaha atau kegiatan untuk mengetahui dan menilai kenyataan yang sebenarnya mengenai pelaksanaan tugas dan kegiatan.

Pengawasan menurut Handoko (2012:359) didefinisikan sebagai proses untuk “menjamin” bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Ini

berkenaan dengan cara-cara membuat kegiatan-kegiatan sesuai yang direncanakan.

Menurut Marnis (2010:344) pengawasan adalah proses pemantauan kegiatan organisasional untuk mengetahui apakah kinerja aktual sesuai dengan standar dan tujuan organisasional yang diharapkan. Tipe-tipe pengawasan menurut Handoko (2012:361) yaitu:

- a. Pengawasan Pendahuluan (*feedforward control*). Pengawasan pendahuluan sering disebut *steering control*, dirancang untuk mengantisipasi masalah-masalah atau penyimpangan-penyimpangan dari standar atau tujuan dan memungkinkan koreksi dibuat sebelum suatu tahap kegiatan tertentu siap.
- b. Pengawasan concurrent yaitu pengawasan yang dilakukan bersamaan dengan pelaksanaan kegiatan (*concurrent control*).
- c. Pengawasan umpan-balik (*feedback control*) yaitu pengawasan umpan-balik juga dikenal sebagai *past-action controls*, mengukur hasil-hasil dari suatu kegiatan yang telah diselesaikan.

Jadi pengawasan dapat dikatakan sebagai salah satu fungsi seorang manajer yang bertujuan untuk memperoleh suatu tingkat keterjaminan efektivitas dan efisien pencapaian tujuan organisasi. Seperti di definisi oleh Terry (dalam Zulkifli, 2009:122) bahwa pengawasan adalah kegiatan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan dan bila perlu memperbaiki tindakan yang telah dilaksanakan untuk mendapatkan kepastian mencapai hasil yang direncanakan.

Menurut Siagian (2008:115) proses-proses pengawasan pada dasarnya dilaksanakan oleh administrasi dan manajemen dengan mempergunakan dua macam teknik yaitu:

1. Pengawasan Langsung

Yang dimaksud dengan langsung ialah apabila pimpinan organisasi melakukan sendiri pengawasan terhadap kegiatan yang sedang dijalankan oleh bawahannya.

2. Pengawasan Tidak Langsung

Yang dimaksud dengan pengawasan tidak langsung adalah pengawasan dari jarak jauh. Pengawasan ini dilakukan melalui laporan yang disampaikan oleh para bawahan.

Secara sederhana pengawasan adalah tujuan setiap orang dalam setiap pencapaian di capai, tujuan tercakup fungsi pengawasan (*controlling*). Fungsi ini merupakan tanggung jawab yang tidak terpisahkan dari suatu kepemimpinan, inilah arti pengawasan yang sebenarnya.

Menurut Silalahi (2002:391) pengawasan adalah kegiatan organisasional untuk mengetahui apakah kinerja actual sesuai dengan standard an tujuan organisasional yang diharapkan. Kinerja actual diketahui dari usaha-usaha optimis pemanfaatan sumber-sumber dan pelaksanaan tugas-tugas, sementara kesesuaian antara kinerja actual dan tujuan yang diharapkan diketahui dengan membandingkan hasil yang dicapai dengan standart organisasi.

Sementara itu menurut Siswanto (2013:140) pengawasan memiliki peran yang sangat penting guna membandingkan kinerja actual dengan standar yang telah di tetapkan maka dengan demikian, menyatakan terdapat empat langkah dalam pengawasan, yaitu sebagai berikut:

1. Menetapkan Standar dan metode untuk pengukuran kinerja
2. Mengukur Kinerja
3. Membandingkan Kinerja sesuai dengan standar
4. Mengambil tindakan perbaikan.

Untuk mencapai keberhasilan dalam melakukan pengawasan tentu harus ada tahapan-tahapan yang akan dilakukan dalam proses pengawasan. Menurut Handoko (2003:362) mengemukakan bahwa proses pengawasan biasanya terdiri paling sedikit lima tahapan. Tahapan-tahapannya adalah:

1. Penetapan standar pelaksanaan pengawasan (perencanaan) standar mengandung arti sebagai suatu kesatuan pengukuran yang dapat digunakan sebagai “patokan” untuk penilaian hasil-hasil.
2. Penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan.  
Penetapan standar adalah sia-sia bila tidak disertai berbagai cara untuk mengukur pelaksanaan kegiatan nyata. Oleh karena itu tahap kedua dalam pengawasan adalah menentukan pengukuran pelaksanaan kegiatan secara tepat.
3. Pengukuran pelaksanaan kegiatan  
Setelah frekuensi pengukuran dan system monitoring ditentukan, pengukuran pelaksanaan dilakukan sebagai proses yang berulang-ulang dan terus menerus. Ada berbagai cara untuk melakukan pengukuran pelaksanaan, yaitu:
  - a. Pengamatan (*observasi*)
  - b. Laporan-laporan baik lisan maupun tertulis.
  - c. Metode-metode otomatis
  - d. Inspeksi, pengujian (*test*), atau dengan pengambilan sampel.
4. Perbandingan pelaksanaan dengan standar dan analisis penyimpangan  
tahap kritis dari tahap pengawasan adalah pembandingan pelaksanaan yang direncanakan atau standar yang telah ditetapkan. Walaupun tahap ini mudah di lakukan, tetapi kompleksitas dapat terjadi pada saat menginterpretasikan adanya penyimpangan (*defiasi*).
5. Pengambilan tindakan koreksi bila diperlukan.  
Bila hasil analisa menunjukkan perlunya tindakan koreksi, tindakan ini harus di ambil. Tindakan koreksi dapat di ambil dalam berbagai bentuk. Standar mungkin di ubah pelaksanaan diperbaiki atau keduanya dilakukan bersamaan.

Adapun manfaat pengawasan menurut Brantas (2009:191) adalah untuk meningkatkan akuntabilitas dan keterbukaan, pengawasan pada dasarnya menekankan langkah-langkah pembenahan atau koreksi yang objektif jika terjadi perbedaan atau penyimpangan antara pelaksana dengan perencanaan.

Sukanto (2007: 95) dalam jurnal JOM Fisip Vol. 5: Edisi 1 Januari-Juni 2018 menyatakan bahwa Pengawasan adalah segala usaha dan kegiatan untuk mengetahui dan menilai kegiatan yang sebenarnya mengenai pelaksanaan tugas atau kegiatan apakah sesuai dengan semestinya atau tidak. Dimana langkah pengawasan yang baik yaitu :

- a. Menentukan standar pengawasan Sebagai alat ukur untuk menggambarkan pengawasan yang dikehendaki, dapat berupa standar waktu, kualitas atau standar keuangan.
- b. Melakukan penelitian terhadap objek pengawasan Membandingkan standar dengan hasil kerja atau pelaksanaan kegiatan (mengukur hasil kerja yang dilaksanakan), atau dengan kata lain menganalisis apakah prestasi kerja memenuhi syarat.
- c. Melakukan tindakan koreksi atau sanksi terhadap pelanggaran ketentuan adalah melakukan tindak perbaikan terhadap suatu penyimpangan yang berarti, supaya proses pelaksanaan dilakukan sesuai dengan ketentuan dan tujuan yang dihasilkan sesuai dengan rencana.

### **3.1 Konsep Efisiensi Pengawasan**

Salah satu sasaran pokok administrasi dan manajemen dalam menjalankan kegiatan-kegiatan dalam suatu organisasi ialah untuk mencapai efisiensi yang

semaksimal-maksimalnya. Efisiensi, secara sederhana dapat dikatakan perbandingan yang negatif antara input dan output. Negatif karena sumber, alat, dan tenaga yang dipergunakan harus lebih kecil dari hasil yang diperbolehkan.

Banyak cara yang dapat dan harus ditempuh untuk meningkatkan efisiensi kerja dalam suatu organisasi. Efisiensi dapat ditingkatkan melalui rencana yang baik. Efisiensi dapat dicapai apabila terdapat kesimpangsiuran wewenang, dan pula dicapai melalui organisasi yang sederhana, sesuai dengan kebutuhan, dan luwes tanggung jawab dapat dicegah serta adanya pendelegasian wewenang yang sistematis. Efisiensi dapat pula dicapai melalui sistem pergerakan yang merangsang para bawahan bekerja dengan ikhlas, jujur, loyal, taat, dan dedicated.

Efisiensi dapat ditingkatkan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi organik dan fungsi pelengkap dengan setepat-tepatnya. Justru karena itu pulalah fungsi organik pengawasan harus pula dilaksanakan dengan seefektif mungkin, karena pelaksanaan fungsi pengawasan dengan baik, akan memberikan sumbangan yang besar pula dalam meningkatkan efisiensi.

Meskipun efisiensi merupakan sasaran yang terakhir dalam pengawasan. Menurut Siagian (2008;113) ada sasaran-sasaran antara lain yang perlu dicapai pula. Sasaran-sasaran itu adalah sebagai berikut :

1. Bahwa melalui pengawasan, pelaksanaan tugas-tugas yang telah ditentukan sungguh-sungguh sesuai dengan pola yang telah digariskan dalam rencana.
2. Bahwa struktur serta hierarki organisasi sesuai dengan pola yang telah ditentukan dengan rencana.

3. Bahwa seseorang sungguh-sungguh ditempatkan sesuai dengan bakat, keahlian, dan pendidikan, serta pengalamannya dan bahwa pengembangan keterampilan bawahan dilaksanakan secara berencana, kontinu, dan sistematis.
4. Bahwa penggunaan alat-alat diusahakan agar sehemat mungkin.
5. Bahwa sistem dan prosedur kerja tidak menyimpang dari garis-garis kebijakan yang telah tercermin dalam rencana.
6. Bahwa pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan yang objektif dan rasional, dan tidak atas dasar personal likes and dislike.
7. Bahwa tidak terdapat penyimpangan dan/atau penyelewengan dalam pengguna kekuasaan, kedudukan, dan terutama keuangan.

#### 4. Konsep Manajemen

Hasibuan (2002;2) Manajemen merupakan alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan. Pentingnya manajemen hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan.

Dasar-dasar manajemen adalah sebagai berikut :

1. Adanya kerja sama di antara sekelompok orang dalam ikatan formal
2. Adanya tujuan bersama serta kepentingan yang sama yang akan dicapai
3. Adanya pembagian kerja, tugas, dan tanggung jawab yang teratur
4. Adanya hubungan formal dan ikatan tata tertib yang baik
5. Adanya sekelompok orang dan pekerjaan yang akan dikerjakan

## 6. Adanya human organization

Menurut James Stoner dan Charles (dalam Siswanto,2005;2) Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi.

Menurut Terry (dalam Marnis,2009;3) Manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya. Manajemen menurut Manulang (dalam Zulkifli,2015;4) dapat dilihat dari tiga pengertian: 1. Manajemen sebagai suatu proses, 2. Manajemen sebagai suatu kolektivitas manusia, 3. Manajemen sebagai ilmu(science) dan sebagai seni.

Manajemen menurut Terry (2003;1) Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud yang nyata.

Menurut Gullick (dalam Effendi,2001;3) Manajemen adalah satu bidang ilmu yang dipelajari secara sistematis. Maksudnya mempelajari manajemen dengan menitik beratkan pada unsur ilmunya dalam arti manajemen digunakan sebagai ilmu pengetahuan.

Siagian (2003;4) Manajemen dapat didefinisikan dari dua sudut pandang, yaitu sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan

melalui kegiatan-kegiatan orang lain dari penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa manajemen merupakan inti dari administrasi karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi.

Menurut Siswanto (2005:3) elemen fungsi dari dasar manajemen adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemotivasian, pengendalian /pengawasan. Elemen-Elemen dasar manajemen adalah:

1. Perencanaan yaitu proses dan rangkaian kegiatan untuk menetapkan tujuan terlebih dahulu pada jangka waktu periode tertentu serta tahapan/langkah-langkah yang harus di tempuh untuk mencapai tujuan tersebut.
2. Pengorganisasian yaitu suatu proses rangkaian dan kegiatan dalam pembagian kerja yang di rencanakan untuk di selesaikan oleh anggota kelompok pekerjaan, penentuan hubungan pekerjaan yang baik diantara mereka, serta pemberian lingkungan, dan fasilitas yang kondusif.
3. Pengarahan yaitu suatu rangkaian kegiatan untuk memberikan petunjuk dan intruksi dari seorang atasan kepada bawahan atau kepada orang yang diorganisasikan dalam kelompok formal dan untuk mencapai tujuan bersama.
4. Pemotivasian yaitu suatu proses dan rangkaian kegiatan yang di lakukan oleh seorang atasan dalam memberikan inspirasi, semangat, dan kegairahan kerja serta dorongan kepada bawahan untuk dapat melakukan kegiatan yang semestinya.
5. Pengendalian atau Pengawasan yaitu proses dan rangkaian kegiatan untuk mengusahakan agar suatu pekerjaan dapat di laksanakan sesuai

dengan rencana yang telah ditetapkan dan tahapan yang harus dilalui dengan demikian, apabila ada kegiatan yang tidak sesuai dengan rencana dan tahapan tersebut, diadakan suatu tindakan perbaikan (coorrective actions).

#### **4.1 Manajemen Pelayanan Publik.**

Pelayanan Publik adalah ilmu dan seni perencanaan, pengorganisasian, pemberdayaan dan pengawasan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil atas suatu barang dan jasa yang disediakan penyedia layanan publik. Monang Sitorus (2009;15)

Dalam gerak organisasi, manajemen pelayanan public mempunyai peranan yang penting, yaitu menggerakkan segenap sumber daya organisasi sedemikian rupa dalam mencapai tujuan organisasi public, karena itu manajemen pelayanan public mengisyaratkan adanya unsure kepemimpinan, pengambilan keputusan, hubungan antar manusia dan manusianya itu sendiri. Dengan kata lain, seorang manajer atau pemimpin dituntut keterambilannya dalam merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan dan mengontrol sumber daya organisasi agar dapat mencapai tujuan organisasi secara efektif, efisien dan produktif.

Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam pemerintahan menurut Supriyanto (dalam Wasisistiono dan Rauf 2014;65) mengatakan; dalam manajemen pemerintah, penyelenggaraan pelayanan masyarakat dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Pelayanan Publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi swasta, yaitu semua penyediaan barang atau jasa public,

seperti rumah sakit swasta, sekolah-sekolah swasta, perusahaan pengangkutan milik swasta dan masih banyak lagi bentuk lainnya.

2. Pelayanan masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah, dapat dibedakan menjadi dua, yakni;
  - a. Bersifat primer, yaitu penyediaan barang atau jasa public yang diselenggarakan oleh pemerintah, dimana pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara atau pengguna, sehingga mau atau tidak mau harus memanfaatkannya. Contoh pelayanan di kantor imigrasi dan pelayanan perizinan, pelayanan dalam pembuatan jalan Negara dan pelayanan pembuatan surat izin mengemudi (SIM) dan bentuk pelayanan lainnya.
  - b. Bersifat sekunder, yaitu segala bentuk dari penyediaan barang atau jasa public yang diselenggarakan oleh lembaga birokrasi pemerintah, akan tetapi pengguna tidak harus mempergunakannya, karena tersedia beberapa alternative dari penyelenggara publik.

Menurut Daryanto (2014;136) mengatakan kesimpulan bahwa pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa dan pengguna jasa.

Sementara itu public dapat di artikan sebagai sekelompok kecil atau sekelompok besar yang terdiri dari orang-orang banyak maupun sedikit yang memiliki tingkat perhatian yang cukup tinggi terhadap suatu hal yang sama.

Dalam konteks ke Indonesia, penggunaan istilah pelayanan public dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan

masyarakat. Karenanya ketiga istilah tersebut dipergunakan secara interchangeable dan di anggap tidak memiliki perbedaan mendasar.

#### 4.2 Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) bila diuraikan berasal dari kata manajemen dan sumber daya manusia. Manajemen berarti mengarahkan atau mendorong SDM untuk bekerja sebagai partner dalam mencapai kesuksesan perusahaan dimasa sekarang dan masa yang akan datang.

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) mengandung pengertian yang erat kaitannya dengan pengelolaan Sumber Daya Manusia atau pegawai di dalam sebuah perusahaan. Sumber daya manusia juga dapat di sebut sebagai personil. Tenaga kerja, pekerja, pegawai, karyawan, atau potensi yang merupakan asset atau berfungsi sebagai modal non material dalam organisasi bisnis, yang dapat di wujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi (Nawawi, 2011).

Manusia merupakan salah satu factor produksi yang perlu mendapatkan perhatian yang khusus dari perusahaan, karena manusia sebagai penggerak aktivitas perusahaan, maka manajemen sumber daya manusia memfokuskan perhatiannya kepada masalah-masalah kepegawaian.

Manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi suatu perusahaan atau organisasi dalam mengelola, mengatur, dan memanfaatkan karyawan sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan dari perusahaan. Manajemen sumber daya manusia sebenarnya merupakan suatu gerakan pengakuan terhadap pentingnya unsur manusia sebagai sumber daya

yang cukup potensial, yang perlu dikembangkan sedemikian rupa sehingga mampu memberikan kontribusi yang maksimal bagi organisasi maupun pengembangan dirinya. Hasibuan (2012:10) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Sumber daya manusia adalah sumber untuk mencapai keunggulan kompetitif karena kemampuannya untuk mengkonversi sumber daya lainnya (uang, mesin, metode dan material) ke dalam hasil (produk/jasa). Pesaing dapat meniru sumber lain seperti teknologi dan modal tetapi tidak untuk sumber daya manusia yang unik. Karyawan mempunyai peran yang strategis di dalam perusahaan yaitu sebagai pemikir, perencana, dan pengendali aktivitas perusahaan karena memiliki bakat, tenaga dan kreativitas yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan.

Snell dan Bohlander (2010:4) berpendapat bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses yang mencakup segala sesuatu yang berkaitan dengan organisasi dan orang-orang yang menjalankannya. Sumber daya manusia (SDM) di perusahaan perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan organisasi perusahaan. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama perusahaan agar dapat berkembang secara produktif dan wajar. Dengan peraturan manajemen sumber daya manusia secara profesional, diharapkan karyawan dapat bekerja secara produktif.

Pengelolaan karyawan secara profesional ini harus dimulai sejak perekrutan, penyeleksian, dan penempatan karyawan sesuai dengan kemampuan dan pengembangan kariernya (Mangkunegara, 2011). Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Proses ini terdapat dalam fungsi atau bidang produksi, pemasaran, keuangan maupun kepegawaian dalam mencapai tujuan perusahaan. Karena sumber daya manusia dianggap semakin penting peranannya dalam pencapaian tujuan perusahaan, maka berbagai pengalaman dan hasil penelitian dalam bidang sumber daya manusia dikumpulkan secara sistematis dalam apa yang disebut dengan manajemen sumber daya manusia.

Istilah manajemen mempunyai arti sebagai kumpulan pengetahuan tentang bagaimana seharusnya mengelola sumber daya manusia (Rivai dan Sagala, 2010). Menurut Noe, Hollenbeck, Gerhart, dan Wright (2011:2), manajemen sumber daya manusia adalah kombinasi kebijakan, praktik dan sistem yang mempengaruhi kebiasaan, tingkah laku dan performa karyawan dalam aktivitas berorganisasi. Dalam paparannya, mereka memberikan rincian aktivitas sumber daya manusia, seperti analisis dan desain pekerjaan, perencanaan sumber daya manusia, merekrut sumber daya manusia, memilih sumber daya manusia, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, pemberian kompensasi, manajemen performa, serta relasi antara karyawan.

Sedangkan menurut Dessler (2010:4), manajemen sumber daya manusia sebagai kebijakan dan latihan untuk memenuhi kebutuhan karyawan atau aspek-aspek yang terdapat dalam sumber daya manusia seperti posisi manajemen,

pengadaan karyawan atau rekrutmen, penyaringan, pelatihan, kompensasi, dan penilaian prestasi kerja karyawan.

Selain itu, menurut Mathis dan Jackson (2011), sumber daya manusia merupakan proses pembentukan sistem manajemen untuk memastikan potensi yang dimiliki manusia dimanfaatkan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan.

Di sisi lain, menurut Sutrisno (2011), manajemen sumber daya manusia mempunyai definisi sebagai suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan secara terpadu.

Kemudian, menurut Sadili (2010:22) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu kegiatan pengelolaan yang meliputi pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa bagi manusia sebagai individu anggota organisasi atau perusahaan bisnis.

Dari berbagai teori mengenai manajemen sumber daya manusia menurut para ahli, maka teori yang diambil dalam penelitian ini berfokus kepada teori dari Snell dan Bohlander (2010:4) yang menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses yang mencakup segala sesuatu yang berkaitan dengan organisasi dan orang-orang yang menjalankannya.

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya manusia (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu yang dimanajer oleh para profesional SDM dan manajer sehingga 5M

dapat dikelola secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan (goal) perusahaan. Indrastuti (2014;1)

Menurut Hasibuan (2002;10) Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan dalam organisasi perusahaan. Unsur MSDM adalah manusia yang merupakan tenaga kerja perusahaan.

Menurut Flippo (dalam Nuraini, 2001;3) MSDM adalah perencanaan, pengorganisasian, penganalisaan, pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompesansi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan SDM agar tercapai berbagai tujuan individu organisasi dan masyarakat.

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasikan, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Mangkunegara (2011;2)

Menurut Flippo (dalam Handoko 1995;6) Manajemen Sumber Daya Manusia yaitu: perencanaan, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat. Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia dapat disoroti dari berbagai perspektif.

## B. Penelitian Terdahulu

**Tabel II.1 : Penelitian Terdahulu Terkait dengan penelitian yang berjudul Efektivitas Pengawasan Warung Internet Di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.**

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
<b>Jurnal Terkait Dengan Efektifitas Pengawasan</b>				
1	Sitti Masyita	Efektifitas Pengawasan Keuangan Daerah Pada Pemerintah Kota Makasar.	Persamaan yang ada antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang penulis kerjakan saat ini adalah pembahasan terkait dengan sejauh mana proses atau efektifitas pengawasan yang dilakukan sebuah instansi Pemerintah terhadap kebijakan-kebijakan yang dijalankan.	Perbedaan paling mendasar antara Penelitian Terdahulu dengan penelitian yang sedang penulis kerjakan saat ini adalah pembahasan terkait dengan objek masalah itu sendiri, dimana penulis membahas tentang efektifitas pengawasan terhadap warung internet di Kota Pekanbaru, sementara itu penelitian terdahulu membahas tentang efektifitas terhadap sistem keuangan daerah di Kota Makasar.
2	Roshida Qurota Aini Islamiah, Piers Andreas Noak, dan I Ketut Winaya.	Efektivitas Pengawasan Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Terhadap Penggunaan Tenaga Kerja Asing Berdasarkan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 16 Tahun 2015 di Kabupaten Bandung	Salah satu point penting yang menjadi permasamaan penelitian ini adalah proses penelitian yang menitik beratkan permasalahannya kepada proses pengawasan, dimana efektifitas pengawasan menjadi kata kunci dalam mencari kesimpulan dari penelitian yang dilakukan.	Sementara itu, untuk perbedaan yang dapat ditarik antara penelitian terdahulu dan penelitian yang sedang penulis kerjakan saat ini adalah tempat penelitiannya, untuk penelitian yang sedang penulis kerjakan berada di Kota Pekanbaru, sedangkan penelitian Terdahulu berada Kabupaten Bandung, selain itu tahun penelitian penulis pada tahun 2020 sedangkan penelitian terdahulu pada tahun 2015

3	Tri Susanti	Hubungan Antara Pengawasan Dan Lingkungan Kerja Dengan Efektivitas Kerja Pegawai Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Utara	Yang menjadi permasalahan antara penelitian yang dilakukan oleh penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang penulis kerjakan saat ini adalah antara pembahasan tentang efektivitas proses kinerja pegawai, penulis mencari tau bagaimana efektivitas kinerja dalam mengawasi yang dilakukan oleh pihak Dinas Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru, sementara itu, penelitian terdahulu melakukan penelitian dengan mencari tau efektivitas pengawasan dalam instansi kementerian Agama.	Perbedaan yang menjadi pebeda dalam pelaksanaan penelitian ini adalah berada pada fenomena penelitian. Penelitian penulis fenomenanya adalah kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informastika dan Persandian Pekanbaru sehingga masih banyak warnet yang tidak menaati peraturan, sedangkan penelitian terdahulu memiliki fenomena terhadap kinerja pegawai yang masih kurang efektif yang bisa disebabkan dari beberapa faktor yaitu pengawasan dan lingkunga kerja.
4	Amar Agensyah, Darwanis, Dan Mulia Syahputra.	Pengaruh Efektivitas Pengawasan, Frekuensi Pemeriksaan Dan Tindak Lanjut Temuan Inspektorat Terhadap Kinerja Satuan Kerja Pemerintah Aceh Pada Provinsi Aceh	Persamaan mendasar antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang lakukan saat ini adalah terkait dengan proses penelitian yang dilatarbelakangi terkait dengan masalah Efektifitas proses pengawasan yang dilakukan.	Sementara itu untuk perbedaan penelitian antara penelitian terdahulu terletak pada metode penelitiannya. Untuk metode penelitian yang penulis gunakan adalah Kualitatif murni, yang menggunakan tehnik wawancara sedangkan penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif murni yang menggunakan tehnik SPSS.

5	Nina Trisnawati, Wempy Banga, Syamsul Alam	Analisis Efektivitas Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Inspektorat Daerah Di Kabupaten Konawe	Salah satu point persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang penulis kerjakan saat ini adalah berkaitan dengan efektivitas pengawasan yang dilakukan.	Sementara itu perbedaan mendasar yang menjadi pembeda antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang penulis kerjakan terletak pada teori, penulis menggunakan teori pengawasan dari Handoko (2009:373), sedangkan penelitian terdahulu menggunakan teori Pengawasan menurut Siagian (2008: 115)
<b>Jurnal Terkait Dengan Isu Pengawasan</b>				
6	Lia Susanti	Pengawasan Usaha Warung Internet Kota Pekanbaru	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang penulis kerjakan saat ini adalah pembahasan yang sama dibidang tugas dari Dinas Komunikasi Dan Informatika yang menangani perizinan dan pengendalian Warung Internet.	Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang penulis lakukan saat ini terletak pada permasalahan yang sedang diteliti, dimana penulis meneliti tentang bagaimana pengawasan terhadap perizinan dan pengawasan terhadap operasional warung internet tersebut.
7	Galuh, Reskita Rasovi	Pengawasan Terhadap Warung Internet Di Kota Padang Oleh Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kota Padang.	Persamaan penelitian yang sedang penulis lakukan dengan penelitian terdahulu adalah mengenai focus penelitian yang ada pada proses pengawasan yang dilakukan terhadap usaha warung internet di perkotaan.	Sementara itu perbedaan yang terdapat pada penelitian terdahulu dan penelitian yang sedang penulis kerjakan saat ini adalah terkait dengan lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, tahun penelitian, Universitas, dan hal-hal lainnya yang memang secara mendasar berbeda.

8	Anita Kusumawardhani, Afifa Ayang Segara, Wagiman Supriadi.	Peran Orang Tua Dalam Proses Mengawasi Penggunaan Internet Pada Anak	Salah satu persamaan yang mendasar antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang penulis kerjakan saat ini adalah terkait dengan penggunaan internet, dimana penulis meneliti terkait dengan penggunaan internet di tempat penyewaan warung internet, sementara itu penelitian terdahulu membahas tentang penggunaan internet secara pribadi oleh anak.	Perbedaan yang dapat dilihat antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang penulis kerjakan adalah tentang lokasi penelitian, metodologi penelitian, subjek penelitian, informan penelitian, lokasi penelitian, waktu penelitian, dan permasalahan yang dibahas dalam penelitian itu sendiri.
9	Mohd. Reza Syaputra	Pengawasan Jam Operasional Tempat Video Game/Playstation Di Kecamatan Sail Kota Pekanbaru	Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang penulis kerjakan saat ini adalah pembahasan mengenai proses pengawasan yang dilakukan oleh Pemerintahan Daerah terhadap tempat penyewaan alat permainan, persamaannya adalah, bahwa di dalam proses penyewaan internet yang disediakan oleh	Sementara itu perbedaan mendasar antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang penulis kerjakan adalah pada permasalahan yang sedang diteliti dan juga judul yang diangkat tentang proses pengawasan itu sendiri, penulis mengangkat masalah tentang Warung Internet, sementara itu penelitian terdahulu mengangkat penelitian terkait dengan penyewaan

			Warung Internet tersebut adalah permainan yang dihubungkan melalui jaringan internet.	Video Game melalui Rental Playstation.
10	Sentot Harman Glendoh	Fungsi Pengawasan Dalam Penyelenggaraan Manajemen Korporasi.	Salah satu poin persamaan yang bisa ditarik dalam penelitian ini dan dikaitkan dengan penelitian yang sedang penulis kerjakan adalah tentang proses pengawasan yang dilakukan terhadap sebuah instansi atau organisasi dalam menjalankan fungsi dari organisasi itu sendiri, contoh yang bisa diambil dalam menentukan persamaannya adalah, penulis meneliti tentang fungsi dari Dinas Komunikasi dan Informatika.	Sementara itu, untuk perbedaan yang dapat dilihat pada penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang penulis lakukan adalah terkait dengan proses penelitian, sampel dan informan penelitian, metode penelitian, waktu penelitian, dan juga secara khusus yaitu fenomena-fenomena yang di angkat menjadi masalah dalam melakukan penelitian itu sendiri.

Sumber: Olahan Penulis Tahun 2021.

### C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah serangkaian konsep dan kejelasan hubungan antar konsep tersebut yang dirumuskan oleh peneliti berdasarkan tinjauan pustaka, dan meninjau teori yang disusun dan hasil-hasil penelitian yang terdahulu.

**Gambar 2.1: Kerangka Pikir Terkait dengan penelitian yang berjudul Efektivitas Pengawasan Warung Internet Di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.**



Sumber : *Data Oalahan Penulis Tahun 2021*

#### **D. Konsep Operasional**

Konsep operasional adalah konsep yang digunakan untuk memberikan gambaran dalam bentuk nyata dari konsep teori agar mudah dipahami dan dapat diukur sesuai dengan realita. Untuk menjelaskan variabel dalam penelitian ini, maka perlu peneliti menyusun konsep operasional sebagai berikut :

1. Konsep Ilmu Pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan pengurusan (eksekutif), pengatur (legislatif), kepemimpinan dan organisasi pemerintahan (baik pusat dengan daerah, maupun rakyat dengan pemerintahannya) dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahan secara baik dan benar.
2. Konsep organisasi adalah sebagai suatu alat saling hubungan satuan-satuan kerja yang memberikan mereka kepada orang-orang yang di tempatkan dalam struktur kewenangan, jadi dengan demikian pekerjaan dapat dikoordinasikan oleh perintah dari para atasan kepada para bawahan yang menjangkau dari puncak sampai ke dasar dari seluruh badan usaha.
3. Pengawasan adalah proses pengamatan dari pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. dari uraian tersebut maka dapat dikatakan bahwa antara pengawasan dan perencanaan mempunyai hubungan yang erat. Penetapan perencanaan meupakan pedoman bagi pencapaian tujuan
4. Indikator dari variable Efektivitas adalah sebagai berikut:
  - a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai
  - b. Kejelasan stategi pencapaian tujuan
  - c. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap
  - d. Perencanaan yang matang
  - e. Penyusunan program yang tepat
  - f. Tersediannya sarana dan prasarana
  - g. Pelaksanaan yang efektif dan efesien
  - h. Sistem pengawasan dan pengendalian

### E. Operasional Variabel

**Tabel II.2 : Konsep Operasional Variabel Efektivitas Pengawasan Warung Internet Di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.**

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian
1	2	3	4
Menurut Manullang (2002:173), pengawasan adalah suatu proses untuk menetapkan suatu pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya dan mengoreksi bila perlu dengan maksud supaya pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula.	<i>Efektifitas Pengawasan Warung Internet Di Kota Pekanbaru Tahun 2020.</i>	1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai	a. Adanya SOP dalam melaksanakan pengawasan warnet yang ada di Kecamatan Marpoyan Damai b. Pelaksana Pengawasan Harus memiliki data terkait dengan target yang diawasi.
		2. Kejelasan Strategi pencapaian tujuan	a. Menetapkan jadwal pelaksanaan pengawasan. b. Melakukan tugas pengawasan sesuai dengan target yang telah ditetapkan untuk diawasi.
		3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap	a. Melakukan Pengawasan terhadap seluruh objek yang ditetapkan tanpa terkecuali. b. Melakukan Sidak Langsung tanpa membedakan target yang diawasi.
		4. Perencanaan yang matang	a. Ketersediaan Anggaran untuk operasional pengawasan yang akan dilakukan. a. Menyediakan Sumber Daya Manusia dalam menjalankan fungsi Pengawasan.
		5. Penyusunan program yang tepat	a. Memberikan Sanksi kepada warnet yang melanggar Perda b. Mencabut izin warung internet apabila pelanggaran telah berulang
		6. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai	a. Tersedianya sarana dan prasarana dalam melaksanakan pengawasan di lapangan b. Menetapkan Formasi TIM sesuai dengan kebutuhan di lapangan.

Sumber: Olahan Data Penulis Tahun 2021

1	2	3	4
<p>Menurut Manullang (2002:173), pengawasan adalah suatu proses untuk menetapkan suatu pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya dan mengoreksi bila perlu dengan maksud supaya pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula.</p>	<p><i>Efektifitas Pengawasan Warung Internet Di Kota Pekanbaru Tahun 2020.</i></p>	<p>7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien</p>	<p>a. Melakukan penilaian terhadap hasil kerja dan standar yang telah ditetapkan dalam melakukan pengawasan. b. Melakukan pengawasan sesuai dengan waktu yang ditentukan.</p>
		<p>8. Sistem pengawasan dan pengendalian</p>	<p>a. Pimpinan harus melakukan evaluasi terkait dengan kinerja tim dilapangan. b. Melakukan pengawasan kapan saja disaat dianggap tepat untuk bertindak terkait dengan situasi dilapangan.</p>

Sumber: Olahan Data Penulis Tahun 2021

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Tipe Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan tipe survey deskriptif, dengan jenis penelitian kualitatif, penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan pertanyaan dan prosedur prosedur, mengumpulkan data spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif. (Creswell, 2016:4). Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan keadaan sesungguhnya atau yang sebenarnya tentang Efektivitas Pengawasan Warung Internet Di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru, dimana proses ini penulis lakukan untuk mengetahui bagaimana tindakan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru.

### B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah di Kota Pekanbaru, Khususnya di Kantor Dinas Komunikasi, Informatika Statistik Dan Persandian, untuk melakukan observasi di dalam penelitian ini, cakupan penelitian penulis adalah seluruh area kota Pekanbaru yang menjadi tempat penyebaran usaha-usaha warung internet tersebut. Alasan penulis memilih lokasi penelitian berdasarkan fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan terkait terkait kondisi terkait dari operasional Warung Internet yang telah menyalahi aturan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru.

### C. Informan Penelitian

Penunjukan informan dengan prosedur purposif yaitu menentukan kelompok peserta yang menjadi informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian tertentu, (Bungin 2007: 107). Informan Penelitian adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. *Key informan* atau disebut dengan informan utama, merupakan seseorang yang memang ahli di bidang yang akan diteliti. Dan untuk melihat informan di dalam penelitian ini, maka penulis akan menyajikannya dalam bentuk tabel dan penjelasan seperti dibawah ini:

**Tabel III.1 : Jumlah Key informan dalam penelitian tentang Efektivitas Pengawasan Warung Internet Di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.**

No	Subjek	Key Informan	Informan
1	Kepala Dinas Komunikasi, Informatika Statistik, Dan Persandian Kota Pekanbaru	1	-
2	Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pekanbaru.	-	1
3	Pengusaha Warung Internet Di Kota Pekanbaru.	-	2
4	Masyarakat Disekitar Tempat Usaha Warung Internet Beroperasi.		3
<b>Jumlah</b>		<b>7 Orang</b>	

*Sumber : Olahan Penulis tahun 2021*

Berdasarkan penyajian data pada tabel diatas, dapat penulis jelaskan bahwa jumlah dari Key Informan dan Informan dalam penelitian ini adalah berjumlah sebanyak 7 orang, yang mana informan dan key informan berasal dari Dinas Komunikasi, Satuan Polisi Pamong Praja, Pengusaha dan masyarakat.

#### D. Teknik Penarikan Key Informan dan Informan

Untuk penarikan sampel dalam menentukan key informan pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik sampling, menurut Arikunto (2006:134) menjelaskan “sampling jenuh ialah teknik pengambilan sampel apabila semua populasi digunakan sebagai sampel dan dikenal juga dengan istilah sensus”.

Sementara itu untuk menentukan siapa informan yang akan di teliti, penulis menggunakan teknik *Purposive Sampling*, dimana menurut Sugiyono, (2011:68), teknik ini merupakan teknik yang menentukan informan berdasarkan kriteria yang di anggap cocok dan mengetahui permasalahan yang sedang diteliti.

#### E. Jenis Dan Sumber Data

Data yang digunakan pada penelitian ini melalui beberapa sumber yaitu:

##### 1. Data Primer

Data yang diambil langsung melalui observasi secara langsung berupa wawancara terhadap informan sebagai sumber data penelitian, pengambilan data menggunakan mata untuk mengamati sesuatu tanpa pertolongan alat bantu lainnya. Dalam data primer ini Informan penelitian yaitu Kepala Dinas Kepala Dinas Komunikasi, Informatika Statistik, Dan Persandian Kota Pekanbaru, Kepala Bidang Pengawasan Komuniasi, Informatika Statistik dan persandian, Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pekanbaru.

##### 2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperlukan untuk menggambarkan situasi tempat penelitian dan yang mendukung hasil penelitian ini. Dan diperoleh dari

dokumen-dokumen dan bahan-bahan tertulis yang terdapat pada Dinas Komunikasi, Informatika Statistik, Dan Persandian Kota Pekanbaru.

Adapun data yang diperlukan berkaitan dengan penelitian seperti :

- a. Sejarah singkat Dinas Komunikasi, Informatika Statistik, Dan Persandian Kota Pekanbaru.
- b. Keadaan geografis lokasi penelitian.
- c. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika Statistik, Dan Persandian Kota Pekanbaru.
- d. Salinan Data terkait dengan profil informan penelitian yang akan penulis lakukan.
- e. Dan Data-data lain yang mendukung kesempurnaan penyelesaian penelitian yang sedang di laksanakan penulis.

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut

##### **a. Observasi**

Menurut Creswell (2016: 254) Observasi adalah ketika penelitian langsung turun ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian. Dalam pengamatan ini, penelitian merekam/mencatat-baik dengan cara terstruktur maupun semistruktur (misalnya, dengan mengajukan sejumlah pertanyaan yang memang ingin diketahui oleh peneliti. Aktivitas-aktivitas di lokasi penelitian. Para peneliti kualitatif juga dapat terlibat dalam peran-peran yang beragam, mulai dari sebagai non-partisipan hingga utuh. Pada umumnya observasi ini bersifat open-ended di mana peneliti

mengajukan pertanyaan-pertanyaan umum kepada partisipan yang memungkinkan partisipan bebas memberikan pandangan-pandangan mereka.

b. Wawancara (*interview*)

Menurut Creswell (2016: 254) Peneliti dapat melakukan *face-to-face interview* (wawancara berhadap-hadapan) dengan partisipan, mewawancarai mereka dengan telepon, atau terlibat dalam *focus group interview* (wawancara dalam kelompok tertentu) yang terdiri dari enam sampai delapan partisipan per kelompok. Wawancara-wawancara seperti ini tentu saja memerlukan pertanyaan-pertanyaan yang secara umum tidak terstruktur dan bersifat terbuka yang dirancang untuk memunculkan pandangan dan opinin dari para partisipan. Dan langkah-langkah yang dapat di gunakan dalam melakukan wawancara adalah:

- 1) Menetapkan kepada siapa wawancara itu akan dilakukan, tentukan informan penelitian berdasarkan kebutuhan penelitian.
- 2) Menyiapkan pokok-pokok masalah yang akan menjadi bahan wawancara dengan informan.
- 3) Mengawali atau membuka alur wawancara yang akan dilakukan dengan informan.
- 4) Melangsungkan alur wawancara dengan informan penelitian yang telah ditetapkan.
- 5) Mengkonfirmasi hasil wawancara dengan informan penelitian dan mengakhirinya dengan sopan dan santun.
- 6) Menuliskan hasil wawancara ke dalam catatan lapangan
- 7) Mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara yang telah diperoleh.

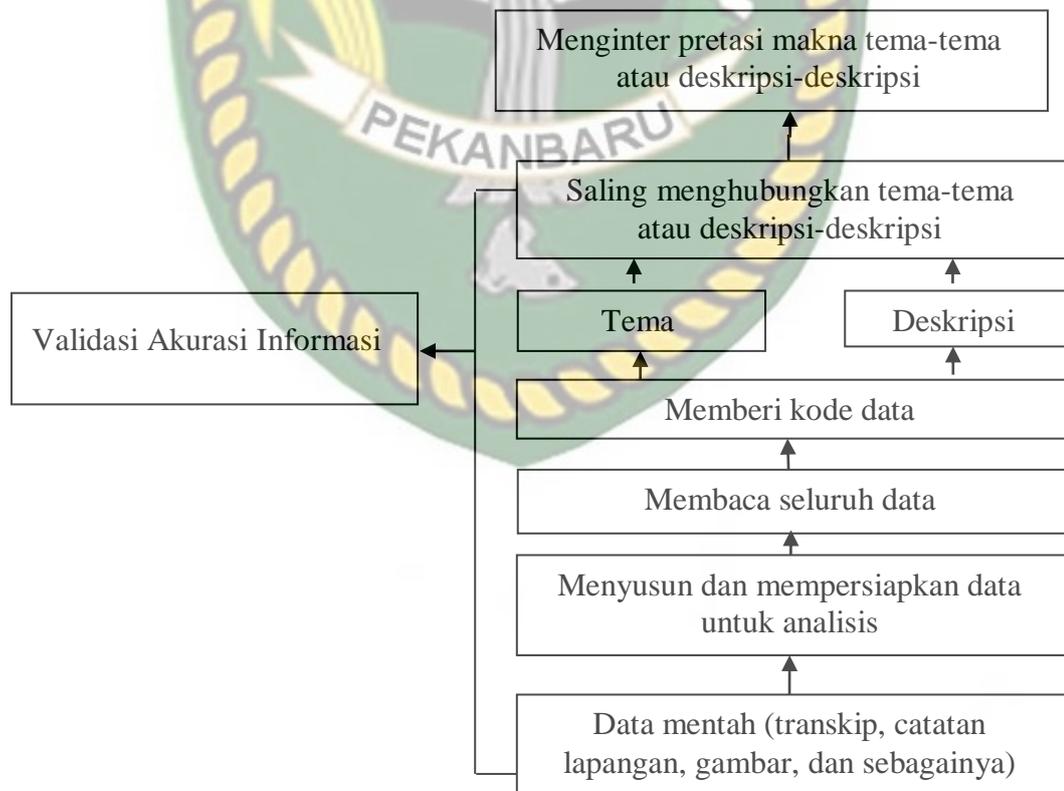
c. Dokumentasi

Dokumentasi ini, peneliti bisa mengumpulkan dokumen-dokumen berupa Koran, makalah, laporan kantor ataupun dokumen privat (misalnya, buku harian, diari, surat, e-mail)

**G. Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini menggunakan analisis data yang bersifat interaktif (Creswell, 2016:263), dengan langkah-langkah analisis data kualitatif sebagai berikut:

**Gambar III.1 Teknik Analisa Data Menurut Craswell Dalam Meneliti Judul Tentang Efektivitas Pengawasan Warung Internet Di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.**



*Gambar 3.1 Analisis Data Dalam Penelitian Kualitatif Creswell*

Gambar III.1 di atas mengilustrasikan pendekatan linear yang dibangun dari bawah ke atas, tetapi dalam prakteknya, Creswell melihat pendekatan ini lebih interaktif, beragam tahap saling berhubungan dan tidak harus selalu sesuai dengan susunan yang disajikan. Gambar III.1 di atas disajikan lebih detail oleh Creswell dalam langkah-langkah analisis data kualitatif sebagai berikut:

1. Mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkripsi wawancara, *men-scanning* materi, mengetik data lapangan, atau memilah-milah dan menyusun data tersebut ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.
2. Membaca keseluruhan data. Langkah pertama adalah membangun *general sense* atau informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan. Gagasan umum apa yang terkandung dalam perkataan partisipan? Bagaimana nada gagasan-gagasan tersebut? Bagaimana kesan dari kedalaman, kredibilitas, dan penuturan informasi itu?
3. Menganalisis lebih detail dengan *meng-coding* data. *Coding* merupakan proses mengolah materi/informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memaknainya. Langkah melibatkan beberapa tahap: mengambil data tulisan atau gambar yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan, mensegmentasikan kalimat-kalimat atau gambar-gambar tersebut ke dalam kategori-kategori, kemudian melabeli kategori-kategori ini dengan istilah-istilah khusus, yang sering kali didasarkan pada istilah/ bahasa yang benar-benar berasal dari partisipan.

4. Tahapan proses *coding* untuk mendeskripsikan *setting*, orang-orang, kategori-kategori, dan tema-tema yang akan dianalisis. Deskripsi ini melibatkan usaha penyampaian informasi secara detail mengenai orang-orang, lokasi-lokasi, atau peristiwa-peristiwa dalam situasi tertentu.
5. Menghubungkan tema-tema atau deskripsi-deskripsi dalam suatu rangkaian cerita, dalam menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema tersebut akan disajikan kembali dalam narasi/laporan kualitatif.
6. Menginterpretasi atau memaknai data. Interpretasi bisa berupa makna yang berasal dari perbandingan antara hasil penelitian dengan informasi yang berasal dari literature atau teori.



## H. Jadwal Kegiatan Penelitian

Tabel III.2 : Jadwal Waktu Penelitian Tentang Efektivitas Pengawasan Warung Internet Di Kecamatan Marpyan Damai Kota Pekanbaru.

NO	Jenis Kegiatan	Bulan Dan Minggu Ke																							
		Maret				Juli				Agustus				September				Oktober				November			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Proposal																								
2	Ujian Proposal																								
3	Revisi Proposal																								
4	Kuisisioner																								
5	Rekomendasi survay																								
6	Survay Lapangan																								
7	Analisis data																								
8	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian.																								
9	Konsultasi Revisi Skripsi																								
10	Ujian Konferehensif Skripsi																								
11	Revisi Skripsi																								
12	Pengandaan Skripsi																								

Sumber : Olahan Penulis Tahun 2020

## BAB IV

### DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

#### A. Sejarah Ringkas kota Pekanbaru

##### 1. Keadaan Geografis Kota Pekanbaru

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 ibu kota Provinsi Riau dengan luas sekitar 632.26 km<sup>2</sup> 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 :

- a. Di bagian utara Pekanbaru berbatasan dengan Kabupaten Siak,
- b. Di bagian timur berbatasan dengan Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- c. Di bagian selatan berbatasan dengan Kabupaten Pelalawan dan Kabupaten Kampar,
- d. Sedangkan di bagian barat berbatasan dengan Kabupaten Kampar. (<http://pekanbaru.go.id/p/hal/wilayah-geografis>) Dikutip 10 Oktober 2019)

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari ± 62,96 Km<sup>2</sup> menjadi ± 446,50 Km<sup>2</sup>, terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan/Desa. Dari hasil pengukuran/pematokan di lapangan oleh BPN Tk. I Riau maka ditetapkan luas wilayah kota Pekanbaru adalah 632,26 km<sup>2</sup>. Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang yang pada akhirnya meningkat pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat disegala aspek kehidupan, tidak luput pula berbagai jenis usaha-usaha baru juga bermunculan demi memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin maju.

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.

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. (<http://pekanbaru.go.id/p/hal/wilayah-geografis>, 10 Oktober 2019)

## 2. Keadaan Penduduk Kota Pekanbaru

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.

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.

Berikut ini merupakan jumlah distribusi data mengenai data penduduk menurut jenis kelamin di dua belas kecamatan yaitu Kecamatan Tampan, Payung Sekaki, Kecamatan Bukit Raya, Kecamatan Marpoyan Damai, Kecamatan Tenayan Raya, Kecamatan Sail, Kecamatan Sukajadi, Kecamatan Rumbai, Kecamatan Lima Puluh, Kecamatan Pekanbaru Kota, Kecamatan Senapelan Dan Kecamatan Rumbai Pesisir di kota Pekanbaru, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel IV.1 berikut ini :

**Tabel IV.1 : Distribusi Jumlah Data Penduduk Menurut Jenis Kelamin di Kota Pekanbaru Tahun 2018**

No	Kecamatan	Penduduk (Jiwa)		
		Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1.	Tampan	89.344	86.290	175.634
2.	Payung Sekaki	36.546	38.707	74.253
3.	Bukit Raya	50.131	45.731	94.042
4.	Marpoyan Damai	69.399	61.149	120.598
5.	Tenayan Raya	56.559	55.470	112.029
6.	Sail	11.271	11.517	22.793
7.	Sukajadi	22.490	24.095	47.584
8.	Rumbai	35.582	32.144	66.943
9.	Lima Puluh	20.284	20.889	41.623
10.	Pekanbaru Kota	14.438	14.454	28.892
11.	Senapelan	17.694	22.852	36.014
12.	Rumbai Pesisir	34.321	32.722	67.033
<b>Jumlah</b>		<b>458.059</b>	<b>446.020</b>	<b>887.438</b>

*Sumber: Badan Statistik Kota Pekanbaru 2020*

Berikut ini merupakan jumlah distribusi data mengenai data penduduk menurut usia laki-laki dan perempuan di Kota Pekanbaru yang memiliki jumlah

kecamatan sebanyak 12 kecamatan yaitu Kecamatan Tampan, Payung Sekaki, Kecamatan Bukit Raya, Kecamatan Marpoyan Damai, Kecamatan Tenayan Raya, Kecamatan Sail, Kecamatan Sukajadi, Kecamatan Rumbai, Kecamatan Lima Puluh, Kecamatan Pekanbaru Kota, Kecamatan Senapelan Dan Kecamatan Rumbai Pesisir di kota Pekanbaru, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini. ( BPS Kota Pekanbaru 2018)

**Tabel IV.2 : Distribusi Jumlah Data Penduduk Menurut Usia di Kota Pekanbaru Tahun 2018**

No	Kecamatan	0-6	7-12	13-15	16-17	18	19-24	>24
1.	Tampan	30.077	18.880	9.110	6.715	4.472	30.321	76.022
2.	Payung Sekaki	21.897	6.646	7.076	16.915	8.707	8.556	19.157
3.	Bukit Raya	18.226	9.089	4.504	3.110	2.022	16.425	46.355
4.	Marpoyan Damai	26.422	10.187	9.547	25.262	11.891	7.436	36.099
5.	Tenayan Raya	22.196	13.208	18.316	2.556	904	13.990	71.300
6.	Sail	7.137	4.945	2.518	1.355	1.156	8.667	20.006
7.	Sukajadi	4.675	7.500	3.704	2.932	1.652	3.580	29.320
8.	Rumbai	11.869	8.831	3.220	2.587	1.188	7.523	31.285
9.	Lima Puluh	5.281	4.742	2.219	1.459	739	5.138	22.232
10.	Pekanbaru Kota	2.570	1.907	1.663	894	481	2.589	19.116
11.	Senapelan	4.424	3.731	1.835	1.329	688	5.172	18.835
12.	Rumbai Pesisir	9.355	7.257	3.489	2.900	1.611	8.558	30.523
<b>Jumlah</b>		<b>190.551</b>	<b>99.923</b>	<b>67.201</b>	<b>68.014</b>	<b>35.511</b>	<b>117.952</b>	<b>420.250</b>

*Sumber: Badan Statistik Kota Pekanbaru 2018*

Sebagin besar penduduk yang mendiami wilayah kota Pekanbaru adalah suku Melayu. Namun demikian juga terdapat suku lainnya yang merupakan penduduk pendatang kedaerah ini seperti suku jawa, batak, minang dan sebagainya. Mata pencaharian penduduk terutama ialah pegawai pemerintah maupun pegawai swasta dan pedagang. (BPS Kota Pekanbaru Tahun 2018)

### 3. Pemerintahan Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru dipimpin oleh seorang walikota yang diangkat oleh Gubernur. Penyelenggaraan roda pemerintahan kota Pekanbaru dipusatkan pada kantor Gubernur kota Pekanbaru, susunan organisasi pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat di kota Pekanbaru terdiri dari unsur walikota, wakil walikota, sekretaris walikota dan masing-masing kepala seksi yaitu seksi pemerintahan, seksi ketentraman dan ketertiban, seksi pembangunan dan kelompok jabatan fungsional.

Kota Pekanbaru memiliki dua belas kecamatan yaitu Kecamatan Tampan yang terdiri dari empat kelurahan yaitu Kelurahan Simpang Baru, Kelurahan Sidomulyo Barat, Kelurahan Tuah Karya Dan Kelurahan Delima. Kecamatan Payung Sekaki yang terdiri dari empat kelurahan yaitu kelurahan Labuh Baru Timur, kelurahan tampan, kelurahan air hitam, kelurahan labuh baru barat. Kecamatan Bukit Raya yang terdiri dari empat kelurahan yaitu kelurahan simpangtiga, kelurahan tangkerang selatan, kelurahan tangkerang utara dan kelurahan tangkerang labuai. Kecamatan marpoyan damai yang terdiri dari lima kelurahan yaitu kelurahan tangkerang tengah, kelurahan tangkerang barat, kelurahan maharatu, kelurahan sidomulyo timur dan keluarahn wonorejo. Kecamatan Tenayan Raya yang terdiri dari empat kelurahan yaitu kelurahan

Kulim, kelurahan Tangkerang Timur, kelurahan Rejosari dan kelurahan Sail. Kecamatan Sail yang memiliki tiga kelurahan yaitu kelurahan Cita raya, kelurahan Suka maju dan kelurahan Suka Mulia.

Kecamatan Sukajadi terdiri dari tujuh kelurahan yaitu kelurahan Kampung tengah, kelurahan Kampung Melayu, kelurahan Kendungsari, Kelurahan Harjosari, kelurahan Sukajadi dan kelurahan pulau karam. Kecamatan Rumbai yang terdiri dari lima kelurahan yaitu kelurahan Lembun sari, kelurahan muarafajar, kelurahan rumbai bukit, kelurahan palas dan kelurahan sri meranti. Kecamatan Lima Puluh yang terdiri dari empat kelurahan yaitu kelurahan Rintis, Kelurahan Sekip, kelurahan Tanjung Rhu dan kelurahan pesisir. Kecamatan Pekanbaru Kota yang terdiri dari enam kelurahan yaitu kelurahan Simpang tiga, kelurahan Sumahilang, kelurahan Tanah datar, kelurahan Kota baru, kelurahan Suka Ramai dan Kelurahan Kota Tinggi. Kecamatan Rumbai pesisir yang terdiri dari enam kelurahan yaitu kelurahan meranti pendek, kelurahan limbungan, kelurahan lembah sari, kelurahan limbungan baru dan kelurahan tebing tinggi okura. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel IV.3 : Nama Kecamatan Beserta Nama Kelurahan Di Kota Pekanbaru**

No	Nama Kecamatan	Nama Kelurahan	
1	2	3	
1	Kecamatan Tampan	a. Simpang baru b. Sidomulyo barat	c. Tuah karya d. Delima
2	Kecamatan Payung Sekaki	a. Labuh Baru Timur b. Tampan/	c. Air hitam d. Labuh baru barat
3	Kecamatan Bukit Raya	a. Simpang tiga b. Tangkerang Selatan	c. Tangkerang Utara d. Tangkerang Labuai

4	Kecamatan Marpoyan Damai	a. Tangkerang Tengah b. Tangkerang Barat	c. Maharatu d. Sidomulyo Timur e. Wonorejo
5	Kecamatan Tenayan Raya	a. Kulim b. Tangkerang Timur	c. Rejosari d. Sail
6	Kecamatan Sail	a. Cita Raja b. Suka Maju c. Suka Mulia	
7	Kecamatan Lima Puluh	a. Rintis b. Sekip	c. Tanjung Rhu d. Pesisir
8	Kecamatan Pekanbaru Kota	a. Simpang empat b. Sumahilang c. Tanah Datar	d. Kota Baru e. Suka Ramai f. Kota Tinggi
9	Kecamatan Senapelan	a. Padang Bulan b. Padang Terubuk c. Sago	d. Kampung dalam e. Kampung Bandar f. Kampung Baru
10	Kecamatan Sukajadi	a. Jatirejo b. Kampung tengah c. Kampung melayu d. Kendungsari	e. Harjosari f. Sukajadi g. Pulau koran
11	Kecamatan Rumbai	a. Limbunsari b. Muara fajar c. Rumbai bukit	d. Palas e. Sri meranti
12	Kecamatan Rumbai Pesisir	a. Meranti Pandek b. Limbungan c. Lembah sari	d. Lembah damai e. Limbungan baru f. Tebing tinggi okura

*Sumber : Pekanbaru Dalam Angka, 2018*

Jadi berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa Kota Pekanbaru memiliki memiliki 12 Kecamatan yaitu Kecamatan Tampan, Payung Sekaki, Kecamatan Bukit Raya, Kecamatan Marpoyan Damai, Kecamatan Tenayan Raya, Kecamatan Sail, Kecamatan Lima Puluh, Kecamatan Pekanbaru Kota, Kecamatan Senapelan, Kecamatan Sukajadi, Kecamatan Rumbai, dan Kecamatan Rumbai Pesisir, dan setiap kecamatan terdiri dari beberapa kelurahan sesuai yang tertera pada tabel di atas.

## B. Sejarah Ringkas Dinas Komunikasi dan Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru.

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau yang pembentukannya mengalami tahapan perubahan nomenklatur sebagai berikut :

1. Tahun 1997 telah dibentuk Kantor Pengolahan Data Elektronik Provinsi Riau berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 7 Tahun 1997 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pengolahan Data Elektronik Daerah Pemerintah Provinsi Daerah Tingkat I Riau.
2. Dalam rangka pelaksanaan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 dan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000, pada Tahun 2001 telah dibentuk:
  - Badan Pengolahan Data Elektronik (BPDE) Provinsi Riau yang ditetapkan melalui Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 23 Tahun 2001 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengolahan Data Elektronik.
  - Badan Informasi, Komunikasi dan Kesatuan Bangsa Provinsi Riau melalui Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 27 Tahun 2001 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Informasi, Komunikasi dan Kesatuan Bangsa.
3. Pada Tahun 2008, kedua lembaga tersebut di atas (BPDE dan Badan Infokom Kesbang) mengalami peleburan, menjadi Dinas Komunikasi Informatika dan Pengolahan Data Elektronik Provinsi Riau sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 9 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Riau.

4. Tahun 2014, sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 2 Tahun 2014 tentang Organisasi Dinas Daerah Provinsi Riau, Diskominfo dan PDE Provinsi Riau berubah menjadi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Riau, sedangkan untuk Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Riau dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Riau No. 10 Tahun 2014 tentang Organisasi Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas dan Lembaga Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau.
5. Tahun 2016, dalam rangka melaksanakan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dibentuk Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau sebagai Organisasi Perangkat Daerah Baru sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 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.

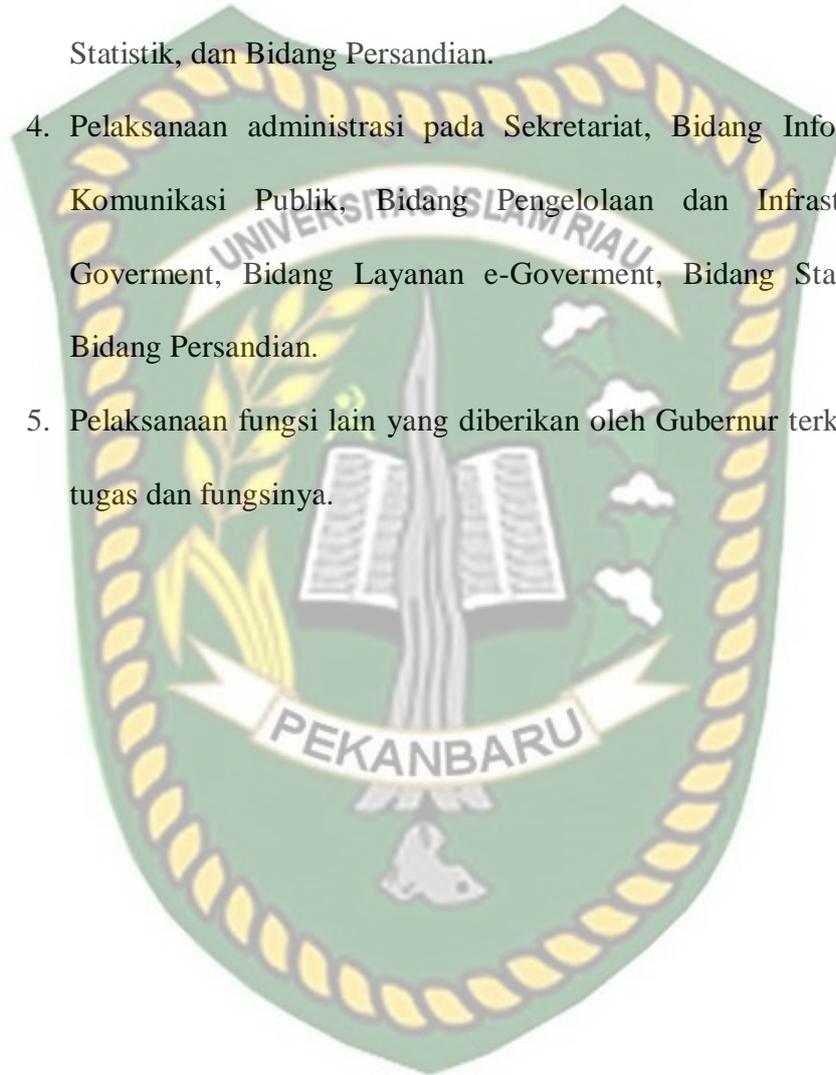
Susunan organisasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau terdiri atas :

1. Kepala Dinas.
2. Sekretaris.
3. Bidang Informasi dan Komunikasi Publik.
4. Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur e-Government.
5. Bidang Layanan E-Government.
6. Bidang Statistik.
7. Bidang Persandian.
8. Unit Pelaksana Teknis Media Center.
9. Unit Pelaksana Teknis Komisi Informasi Provinsi Riau.
10. Unit Pelaksana Teknis Komisi Penyiaran Indonesia Daerah.

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 diantaranya adalah:

1. Perumusan kebijakan pada Sekretariat, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur e-Government, Bidang Layanan e-Government, Bidang Statistik, Bidang Persandian.
2. Pelaksanaan kebijakan pada Sekretariat, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur e-Government, Bidang Layanan e-Government, Bidang Statistik, Bidang Persandian.

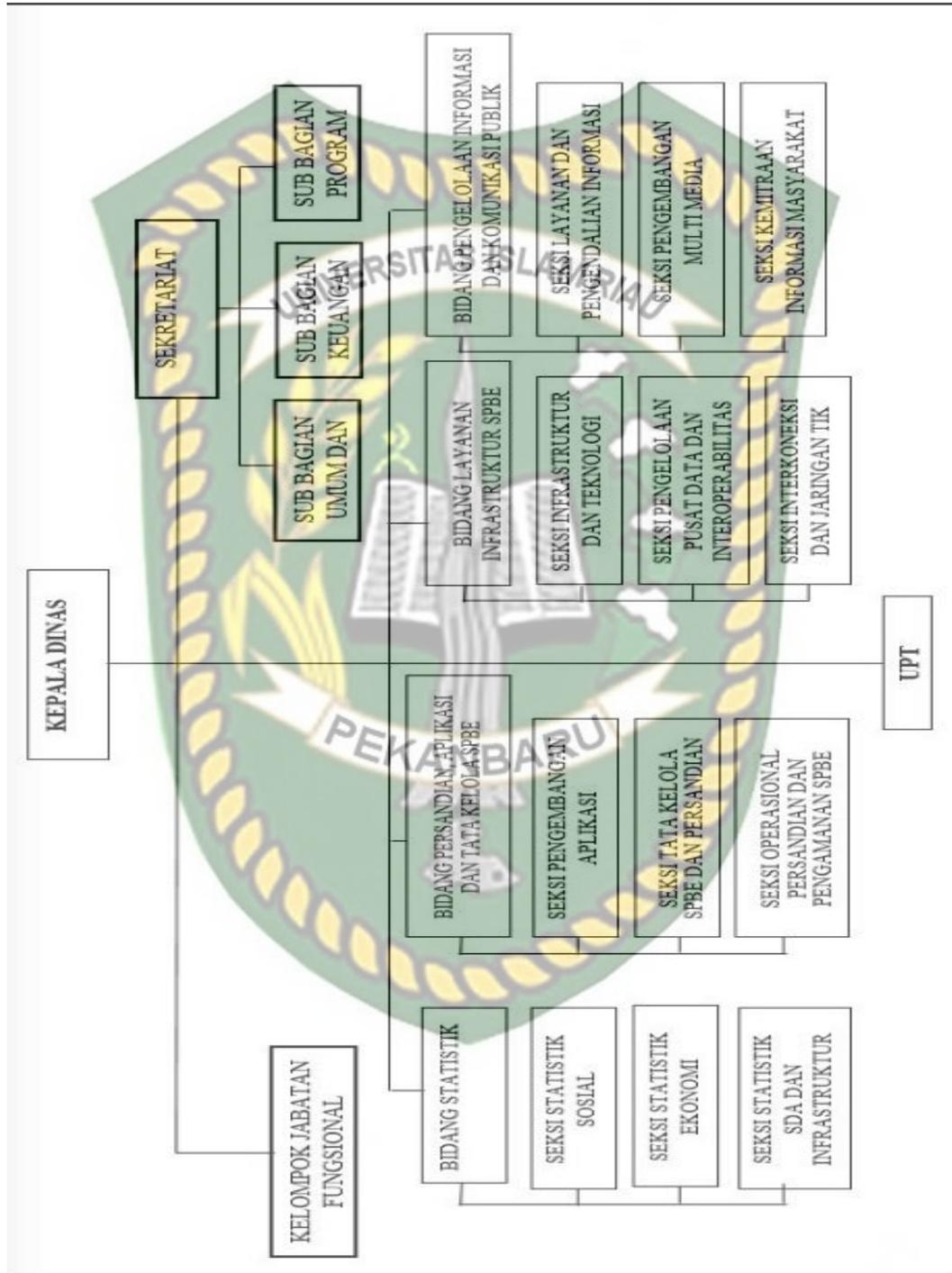
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pada Sekretariat, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur e-Government, Bidang Layanan e-Government, Bidang Statistik, dan Bidang Persandian.
4. Pelaksanaan administrasi pada Sekretariat, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur e-Government, Bidang Layanan e-Government, Bidang Statistik, dan Bidang Persandian.
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur terkait dengan tugas dan fungsinya.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

C. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persediaan Kota Pekanbaru.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Identitas Responden

Dalam pelaksanaan penelitian yang penulis lakukan dilapangan, yang paling berperan penting untuk penyempurnaan hasil penelitian ini adalah responden yang menjadi informan penulis, dan untuk mengetahui identitas dari responden yang penulis temui dilapangan, maka penulis akan menyajikannya dalam bentuk tabel pada pembahasan dibawah ini:

**Tabel V.1: Identitas Resonden Penelitian Penulis Terkait Efektivitas Pengawasan Warung Internet Di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.**

No	Nama	Posisi / Status	Tempat Bekerja
1	Kanastasya Darma Alam	KABID Layanan Infrastruktur SPBE	Diskominfo & Persandian Kota Pekanbaru
2	Dharmayuda SE	Owner Warnet Neo Net	Pengusaha Warnet Kota Pekanbaru
3	Amim	Owner Warnet Akagami E-Sport Pekanbaru	Pengusaha Warnet Kota Pekanbaru
4	Horas Samosir	Masyarakat Sekitar Warnet	-
5	M.Robi	Masyarakat Sekitar Warnet	-

Sumber : *Olahan Data Penulis, Tahun 2021*

Berdasarkan penyajian tabel diatas dapat dilihat bahwa informan yang penulis jadikan responden dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 5 (lima) orang, yang berasal dari Dinas Kominfo dan Persandian Kota Pekanbaru, Pemilik Usaha Warung Internet, dan juga masyarakat yang tinggal disekitar warung internet itu sendiri, dengan informan yang telah disebutkan tersebut, maka penulis akan menyajikan hasil penelitian dengan menggunakan teori efektivitas menurut

Siagian yang mana kriteria efektivitas yang dimaksud dalam dilihat pada pembahasan dibawah ini:

### **B. Efektivitas Pengawasan Warung Internet Di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.**

Efektivitas dapat diartikan sebagai suatu proses pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya suatu usaha atau kegiatan tersebut telah mencapai tujuannya. Apabila tujuan yang dimaksud adalah tujuan suatu instansi maka proses pencapaian tujuan tersebut keberhasilan dalam melaksanakan program atau kegiatan menurut wewenang, tugas dan fungsi instansi tersebut. Efektivitas adalah mengerjakan sesuatu yang benar. Sesuatu organisasi barangkali bisa efisien tetapi tidak efektif dalam pendekatan pencapaian tujuan organisasi. Semakin dekat organisasi ketujuannya, maka semakin efektif organisasi tersebut. (Ahadi,2010:3).

Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya. (Kurniawan, 2005:109).

Efektivitas adalah berfokus pada akibatnya, pengaruhnya atau efeknya, sedangkan efisiensi berarti tepat atau sesuai untuk mengerjakan sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya. (Zahnd, 2006: 200-201)

Efektivitas secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan target (kuantitas,kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen,yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan

antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Berikut kriteria atau ukuran efektivitas menurut Siagian yang mengutip pendapat dari Gibson dalam bukunya “Transformasi Pelayanan Publik” (2005:107) yaitu:

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini ditujukan supaya karyawan atau pekerja dalam melaksanakan tugasnya dapat mencapai target sasaran yang terarah sehingga tujuan organisasi dapat dicapai.
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, merupakan penentuan cara, jalan atau upaya yang harus dilakukan dalam mencapai semua tujuan yang sudah ditetapkan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi. Seperti penentuan wawasan waktu, dampak dan pemusatan upaya.
- c. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan yang sudah dirumuskan tersebut harus mampu menjembatani tujuan dengan usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- d. Perencanaan yang matang, diperlukan untuk pengambilan keputusan yang akan dilakukan oleh organisasi untuk mengembangkan program atau kegiatan dimasa yang akan datang.
- e. Penyusunan program yang tepat, suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tetap sebab

apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman untuk bertindak dan bekerja.

- f. Tersediannya sarana dan prasarana, sarana dan prasarana dibutuhkan untuk menunjang proses dalam pelaksanaan suatu program agar berjalan dengan efektif.
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, apabila suatu program tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak dapat mencapai tujuannya.
- h. Sistem pengawasan dan pengendalian, pengawasan ini diperlukan untuk mengatur dan mencegah kemungkinan-kemungkinan adanya penyimpangan dalam pelaksanaan suatu program atau kegiatan, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

Untuk mengetahui hasil dari proses penelitian yang sedang penulis kerjakan, maka akan dilakukan pembahasa dan analisis dari masing-masing indikator yang telah di jelaskan diatas, hasil pembahasan akan dilengkapi dengan data yang didapatkan dilapangan, dimana pembahasannya adalah sebagai berikut:

### **1. Kejelasan Tujuan**

Dalam upaya ini, yang dimaksud dengan kejelasan tujuan adalah penyusunan program, aturan-aturan, rencana kerja, dan juga hal-hal lain yang berkaitan dengan pencapaian tujuan yang akan di capai oleh organisasi tersebut, dan jika dikaitkan dengan proses penelitian ini, maka kejelasan tujuan yang dimaksud adalah bagaimana cara dari Dinas Komunikasi, Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru untuk menetapkan target dan tujuan yang akan diawasi, dan dimana poin yang dibahas dalam penelitian ini adalah berikut:

- a. Adanya SOP dalam melaksanakan pengawasan warnet yang ada di Kecamatan Marpoyan Damai.

Dalam pembahasan penelitian pada sub indikator ini adalah berfokus kepada bagaimana Dinas Komunikasi, Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru menetapkan SOP mereka dalam melakukan pengawasan warung internet di Kota Pekanbaru, karna pada faktanya dilapangan, apabila operasional warung internet tidak diawasi maka akan memberikan dampak yang buruk terhadap masyarakat meskipun disisi lain ada dampak positif yang ditimbulkan.

Dan untuk mengetahui bagaimana proses penetapan SOP yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru dalam menyusun rencana pengawasan mereka, maka penulis akan menyajikan hasil wawancara penulis dengan informan dilapangan yaitu Bapak Kanastasya Darma Alam selaku Kepala Bidang Layanan Insfrastruktur SPBE di Dinas Komunikasi, Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru, adapun informasi yang beliau berikan adalah sebagai berikut:

*“Pastinya ada kebijakan untuk itu, kita akan melakukan pemantauan terlebih dahulu dan mempelajari permasalahan-permasalahan dilapangan, dimana proses ini tentunya harus di alami, dengan adanya hasil dari pemantauan barulah kita menyusun strategi untuk proses selanjutnya, dan Standar pengawasannya tentunya sama saja denga proses pengawasan pada umumnya, seperti yang saya katakana tadi, harus sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku juga tentunya”* (Wawancara Tanggal 21 Juni 2021, Bapak Kanastasya Darma Alam selaku Kepala Bidang Layanan Insfrastruktur SPBE)

Melanjutkan pertanyaan tentang SOP dalam proses pengawasan yang dilakukan dilapangan, penulis melanjutkan wawancara dengan bertanya tentang apa saja SOP yang ditetapkan tersebut, dan jawaban yang diberikan oleh informan penulis adalah sebagai berikut:

*“Kita harus memiliki informasi, bukti dan apa saja yang menguatkan untuk kita datang melakukan sidak, dan dalam prosesnya, kita akan melakukan pendekatan-pendekatan terlebih dahulu, seperti memberikan peringatan atau sanksi tertulis, dan selanjutnya akan tetap diberikan pemantauan terhadap aktivitas di warung internet tersebut”* (Wawancara Tanggal 21 Juni 2021, Bapak Kanastasya Darma Alam selaku Kepala Bidang Layanan Insfrastruktur SPBE)

Berdasarkan penjelasan yang telah diberikan oleh informan penulis diatas, yaitu Bapak Kanastasya Darma Alam selaku Kepala Bidang Layanan Insfrastruktur SPBE di Dinas Komunikasi, Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru, beliau menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan pengawasan yang dilakukan tentunya harus dilengkapi dengan prosedur yang terstruktur dan memiliki landasan-landasan hukum yang jelas, hal ini tentu saja untuk menghindari permasalahan hukum yang akan muncul dikemudian hari.

- b. Pelaksana Pengawasan Harus memiliki data terkait dengan target yang diawasi.

Data yang dimaksud dalam pembahasan ini adalah laporan-laporan dan informasi terkait dengan aktivitas warung internet yang sedang beroperasi di wilayah tertentu, apabila pihak berwenang memiliki data yang dibutuhkan untuk melakukan penindakan, maka proses yang akan dilakukan akan lebih mudah, dan

untuk mengetahui apakah pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Statistik dan Persandian telah melakukan pemantauan dan pengawasan berdasarkan data atau tidak, maka penulis akan menyajikan hasil wawancara penulis dengan informan dilapangan, dimana diantaranya adalah:

*“Kita harus pantau terlebih dahulu, salah satu hal yang memang kita harapkan adalah laporan dari masyarakat disekitar, dengan adanya laporan, kita akan lebih mudah memfokuskan pemantauan dan pengawasan karna memang sudah menjadi target, salah satu data yang memang sangat mendukung penindakan sanksi adalah fakta atau realita yang kita dapati nantinya dilapangan, apabila kita menjumpai ada aturan yang dilanggar oleh pengusaha warung internet tersebut, maka kita akan langsung melakukan penindakan”* (Wawancara Tanggal 21 Juni 2021, Bapak Kanastasya Darma Alam selaku Kepala Bidang Layanan Insfrastruktur SPBE)

Melanjutkan hasil wawancara diatas, penulis menanyakan tentang bagaimana apabila hampir semua warung internet di Kota Pekanbaru terbukti melakukan pelanggaran, apakah sanksi bisa diterapkan dengan merata? Dan jawaban yang beliau katakana adalah sebagai berikut:

*“Tidak ada ampun, sudah banyak warung internet yang kita tutup dan cabut izin nya, tentunya dilapangan kita berkerjasama degan pihak berwajib seperti Satpol PP dan juga Kepolisian, salah satu hal paling berat tentunya dicabut izin usaha dari warung internet itu sendiri”* (Wawancara Tanggal 21 Juni 2021, Bapak Kanastasya Darma Alam selaku Kepala Bidang Layanan Insfrastruktur SPBE)

Berdasarkan hasil wawancara yang disajikan diatas, kesimpulan yang dapat penulis tarik pada pembahasan sub indikator tersebut adalah bagaimana proses pengawasan yang dilakukan telah melalui riset dan laporan-laporan yang diberikan oleh masyarakat, dengan demikian pihak berwajib akan lebih mudah melakukan penindakan jika memang terbukti dilapangan.

## **2. Kejelasan Strategi Pencapaian Tujuan**

Kejelasan yang dimaksud dalam hal ini adalah berkaitan dengan perencanaan-perencanaan yang matang dimana nantinya pelaksanaan kegiatan dilaksanakan berdasarkan perencanaan tersebut sehingga tujuan dari program dapat terlaksana dan mencapai target yang telah di tetapkan, dan membahas indikator tersebut, maka penulis akan menyajikan hasil penelitiannya berikut ini:

### **a. Menetapkan jadwal pelaksanaan pengawasan.**

Penetapan jadwal pengawasan tentunya sangat diperlukan mengingat program kerja yang sangat padat, dengan adanya jawdwal yang telah tersusun dengan baik, maka kedepannya pegawai dan petugas dapat bekerja sesuai dengan jadwal tersebut, dan untuk mengetahui apakah penetapan jadwal untuk proses pengawasan telah disusun atau tidak oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru, maka penulis akan menyajikan hasil penelitian dengan metode wawancara dibawah ini:

*“Jadwal pengawasan itu tidak pasti, karna sifatnya kodisional dilapangan, apabila memang ada aduan-aduan yang mengharuskan kita turun kelapangan, barulah kita akan susun jadwalnya kapan dan jam berapa akan kita akukan sidak, kalau proses pengawasan secara berkala, kita cukup memberikan pantauan saja dan tetap*

*mengirimkan tim yang memang selalu memberikan laporan terkait situasi”* (Wawancara Tanggal 21 Juni 2021, Bapak Kanastasya Darma Alam selaku Kepala Bidang Layanan Insfrastruktur SPBE)

Melanjutkan wawancara diatas, penulis juga menanyakan apakah dalam tahun ini Dinas Informatika dan Persandian Statistik Kota Pekanbaru pernah melakukan sidak atau pengawasan lapangan? Dan jawaban yang diberikan oleh informan penulis yaitu Bapak Kanastasya Darma Alam selaku Kepala Bidang Layanan Insfrastruktur SPBE di Dinas Komunikasi, Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

*“Sudah sering, khususnya pada masa pandemi Covid19 ini, kita selalu memantau operasional jam yang telah ditetapkan, dan bahkan ada beberapa usaha warnet yang kita paksa tutup dan tertibkan izin usahanya”* (Wawancara Tanggal 21 Juni 2021, Bapak Kanastasya Darma Alam selaku Kepala Bidang Layanan Insfrastruktur SPBE)

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan pada hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan penetapan jadwal pengasan yang telah ditetapkan oleh Dinas Komunikasi, Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru melakukan pengawasan langsung kelapangan berdasarkan sistem kerja dan laporan yang diterima, apabila pada suatu kejadian ada laporan yang mewajibkan mereka untuk sidak langsung kelapangan, maka dinas dan instansi terkait akan turun langsung kelapangan dalam upaya melakukan pengecekan terhadap situasi dan kondisi dari warung internet itu sendiri, dan berdasarkan penjelasan beliau, untuk jadwal pengawasan secara tetap terhadap warung internet di Kecamatan Tampan itu tidak ada di tetapkan.

**b. Melakukan Tugas Pengawasan Sesuai Dengan Target Yang Telah Ditetapkan Untuk Diawasi.**

Dalam pembahasan sub indikator ini, yang menjadi focus penelitian penulis adalah informan dari Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru, dimana pertanyaan yang penulis ajukan kepada informan terkait dengan proses kinerja mereka dalam menjalankan pengawasan dilapangan, dimana diantaranya adalah target pengawasan yang telah ditetapkan apakah sesuai dengan yang diharapkan atau tidak, dan untuk mengetahui jawaban yang diberikan oleh informan dilapangan, penulis akan menyajikan hasil penelitian penulis dengan informan yaitu Bapak Kanastasya Darma Alam selaku Kepala Bidang Layanan Insfrastruktur SPBE di Dinas Komunikasi, Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru. dimana hasil wawancara penulis dengan beliau adalah sebagai berikut:

*“Untuk pengawasan secara menyeluruh kita tidak ada target khusus, maksud saya begini, kita tidak menargetkan harus mengawasi warnet A atau warnet B, karna sifat dari pengawasan ini kan rutin dan menjadi program kerja yang mana apabila terjadi hal yang dianggap menyalahi aturan, barulah kita melakukan tindakan, jadi tidak setiap hari kita harus keliling terus ke warnet-warnet begitu”* (Wawancara Tanggal 21 Juni 2021, Bapak Kanastasya Darma Alam selaku Kepala Bidang Layanan Insfrastruktur SPBE)

Melanjutkan hasil wawancara diatas, penulis melanjutkan pertanyaan dengan menanyakan tentang proses pengawasan yang dilakukan, bagaimana bentuk pengawasan yang dimaksud dan bagaimana pelaksanaannya, adapun jawaban yang diberikan oleh beliau adalah sebagai berikut:

*“Begini, pengawasan yang dimaksud disini tidak selalu melakukan sidak ke lapangan, kalau untuk pengawasan dilapangan itu biasanya yang melakukan pengawasan adalah pihak berwajib atau Satpol PP, khususnya tentang pelanggaran yang merugikan lingkungan disekitar, kita akan turun kelapangan apabila nantinya ada koordinasi dari pihak-pihak terkait untuk menindak lanjuti permasalahan dilapangan”* (Wawancara Tanggal 21 Juni 2021, Bapak Kanastasya Darma Alam selaku Kepala Bidang Layanan Insfrastruktur SPBE)

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis sajikan diatas, ditemukan fakta bahwa memang pihak Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru melakukan pengawasan dibantu oleh pihak-pihak terkait seperti petugas Satuan Polisi Pamong Praja dan pihak Berwajib seperti Kepolisian apabila memang dibutuhkan.

### **3. Proses Analisis Dan Perumusan Kebijakan Yang Mantab.**

Pembahasan yang di tetapkan dalam indikator ini adalah tentang bagaimana pengawasan itu dilakukan dilapangan, diantaranya adalah proses Sidak yang dilakukan dan juga pemerataan pengawasan tanpa memilih target-target tertentu, dan untuk mengetahui apakah memang dilakukan pengawasan dan juga sidak dilapangan, maka penulis akan menyajikan pembahasannya pada hasil wawancara dengan informan-informan dilapangan sebagai berikut.

Hasil wawancara yang pertama penulis akan sajikan adalah terhadap informan penulis dari Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru yaitu Bapak Kanastasya Darma Alam selaku Kepala Bidang Layanan Insfrastruktur SPBE, pertanyaan yang penulis ajukan adalah tentang

pelaksanaan pengawasan terhadap seluruh operasional Warung Internet di Kota Pekanbaru, khususnya melakukan sidak lapangan, dan jawaban yang diberikan oleh Beliau adalah sebagai berikut:

*“Sidak pasti kita lakukan kalau pengusaha tidak taat akan aturan, contohnya begini, apabila saat ini ada aturan yang mengharuskan Warung Internet tutup karna pandemic Covid19, maka semua warnet harus tutup tanpa terkecuali, dan apabila ada yang tetap membuka usahanya, maka kita akan turun kelapangan untuk melakukan sidak dan menertibkan pengusaha-pengusaha yang bandel tersebut”*  
(Wawancara Tanggal 21 Juni 2021, Bapak Kanastasya Darma Alam selaku Kepala Bidang Layanan Insfrastruktur SPBE)

Melanjutkan pertanyaan diatas, penulis kembali menanyakan tentang permasalahan sebeum covid19, apakah ada proses sidak yang dilakukan atau tidak, dan jawaban yang diberikan oleh beliau adalah sebagai berikut:

*“Tetap dilakukan sidak, tetapi pada moment-moment tertentu, contohnya disaat ada laporan masyarakat di warnet tersebut mengizinkan anak dibawah umur tetap main, atau mengizinkan pelajar bermain warnet disaat jam sekolah, itu akan kita sidak dan amankan serta tertibkan warung internetnya, tentunya hal ini dibantu oleh pihak berwajib seperti Satuan Polisi Pamong Praja”*  
(Wawancara Tanggal 21 Juni 2021, Bapak Kanastasya Darma Alam selaku Kepala Bidang Layanan Insfrastruktur SPBE)

Untuk melengkapi hasil wawancara yang telah penulis sajikan diatas, dimana wawancara tersebut di dapat dari informan di Dinas Komunikasi

Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru, maka penulis juga akan menyajikan hasil wawancara dari pihak Pengusaha warung internet, hal ini bertujuan untuk mendapatkan jawaban yang seimbang antara pemerintah pengusaha, dimana hasil wawancara penulis dengan pemilik salah satu warung internet di Kecamatan Tampan adalah sebagai berikut:

*“Sering, mereka selalu melakukan sidak, khususnya di waktu-waktu tertentu, seperti bulan-bulan puasa, itu sering sekali sidak, dan khususnya disaat Covid19 ini, warnet menjadi salah satu usaha yang paling berdampak, karna memang prosesnya harus mengumpulkan orang untuk bermain di satu ruangan, dan ini sangat riskan menularkan Covid19 itu sendiri, makannya kita menjadi salah satu target operasi oleh Pemerintah Kota Pekanbaru”* (Wawancara Tanggal 20 Maret 2021, Saudara Amim, Pemilik Warung Internet Akagami E-Sport Kota Pekanbaru)

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis dapatkan dan telah sajikan diatas, dapat di tarik kesimpulan bahwa pelaksanaan pengawasan dan sidak memang sudah dilaksanakan oleh pihak Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru, pelaksanaan sidak tersebut berkaitan dengan himbauan yang telah diberikan sebelumnya, dan apabila ada laporan yang mengatakan bahwa pengusaha tidak mengindahkan laporan, maka sidak akan dilakukan dengan menertibkan tempat usaha Warung Internet tersebut dan memberikan sanksi yang sesuai. Hal ini juga telah di akui oleh pemilik usaha Warung Internet di Kecamatan Tampan yang pernah terkena sidak oleh pihak-pihak terkait baik petugas Dinas dan juga Satuan Pamong Praja.

#### 4. Perencanaan Yang Matang.

Perencanaan yang matang dalam menjalankan program kerja tentu saja akan lebih meminimalisir resiko kegagalan dan akan meningkatkan potensi keberhasilan program itu sendiri, pada pembahasan indikator ini, hal yang akan diteliti dan dicari tau adalah tentang bagaimana Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru menyusun perencanaan mereka dibidang Sumber Daya yang akan dibutuhkan dalam menjalankan program kerja, dimana diantaranya adalah sumber daya manusia dan juga sumber daya anggaran yang mencukupi, karna tanpa ketersediaan sumber daya tersebut, program kerja tidak akan dapat berjalan dengan semestinya.

Dan untuk mengetahui terkait dengan ketersediaan sumber daya yang dimaksud, maka penulis akan memulai pembahasan penelitian ini dengan mewawancarai informan dari pihak Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru itu sendiri dimana yang pertama adalah pembahasan tentang Sumber Daya Anggaran.

- a. Ketersediaan Anggaran Untuk Operasional Pengawasan Yang Akan Dilakukan.

Anggaran menjadi salah satu point paling penting dalam menjalankan sebuah program kerja, baik itu pemerintah ataupun swasta, segala sesuatu yang berkaitan dengan program kerja, operasional dan segala sesuatu yang menggerakkan kinerja organisasi tentunya memerlukan anggaran di dalamnya, karna tanpa anggaran, roda kerja instansi tidak akan berputar.

Berkaitan dengan hal tersebut, dalam upaya pelaksanaan penelitian di kantor Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru,

penulis akan melakukan wawancara dengan informan penulis di kantor tersebut yang mana tujuannya adalah untuk mengetahui sejauh mana perencanaan anggaran yang di alokasikan oleh Dinas terhadap pelaksanaan pengawasan terhadap usaha Warung Internet di Kota Pekanbaru, khususnya Kecamatan Tampan. Adapun informan yang penulis wawancarai adalah Bapak Kanastasya Darma Alam selaku Kepala Bidang Layanan Insfrastruktur SPBE, dimana jawaban beliau terhadap pertanyaan penulis tentang apakah Dinas memiliki anggaran terkait dengan program kerja dalam mengawasi Warung Internet di Kota Pekanbaru, dan jawaban yang beliau berikan adalah sebagai berikut:

*“Tersedia, pastinya anggara tersedia, karna jika anggaran tidak tersedia, maka program kerja tidak akan kita goal kan, percuma ada program kerja tetapu budgeting nya tidak ada disana, setiap proses pengawasan dan sidak yang akan kita lakukan nantinya masuk kepada pengeluaran anggaran dari Dinas”* (Wawancara Tanggal 21 Juni 2021, Bapak Kanastasya Darma Alam selaku Kepala Bidang Layanan Insfrastruktur SPBE)

Pertanyaan penulis selanjutnya terkait dengan Sumber Daya Anggaran di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru adalah tentang anggaran yang tersedia apakah mencakup khusus untuk pengawasan warung internet atau secara umum menyeluruh terhadap segala proses pengawasan, dan jawaban yang diberikan oleh beliau adalah sebagai berikut:

*“Mencakup segala sesuatu yang berhubungan dengan program kerja kita, baik itu pengawasan jaringan, radio, dan izin usaha, itu mencakup warung internet juga di dalamnya, yang pasti pelaksanaan*

*program kerja saya pastikan memiliki anggaran yang cukup untuk tahun ini” (Wawancara Tanggal 21 Juni 2021, Bapak Kanastasya Darma Alam selaku Kepala Bidang Layanan Insfrastruktur SPBE)*

Berdasarkan penjelasan yang disampaikan oleh informan penulis di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru menyebutkan bahwa seluruh proses pelaksanaan program kerja Dinas telah dibekali dengan anggaran yang cukup.

b. Ketersediaan Sumber Daya Manusia Dalam Menjalankan Fungsi Pengawasan.

Selain sumber daya anggaran, salah satu hal yang tidak bisa hilang dari fungsinya adalah Sumber Daya Manusia, karna ini merupakan penggerak utama dari instansi itu sendiri, jika anggaran tersedia tetapi sumber daya manusianya tidak ada, anggaran akan menjadi sia-sia dan tidak berguna, begitu pula sebaliknya, dan dalam proses penelitian ini, informan utama penulis adalah Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru karna pada dasarnya merekalah yang mengetahui bagaimana ketersediaan SDM pada instansi mereka sendiri, dan jawaban yang diberikan oleh informan penulis terkait dengan pertanyaan-pertanyaan tentang Sumber Daya Manusia dalam melakukan proses pengawasan Warung Internet adalah sebagai berikut:

*“Pasti, personil kita cukup untuk melakukan pengawasan baik secara laporan, administrasi, pemantauan dilapangan dan sidak, khususnya untuk proses lapangan, kita selalu melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait seperti satuan polisi pamong praja dan kepolisian Kota Pekanbaru, hal ini tentunya berkaitan dengan tupoksi masing-*

*masing instansi terkait yang bertanggungjawab”* (Wawancara Tanggal 21 Juni 2021, Bapak Kanastasya Darma Alam selaku Kepala Bidang Layanan Infrastruktur SPBE)

Melengkapi hasil wawancara yang telah penulis sajikan diatas, penulis juga menanyakan tentang bagaimana pelaksanaan tugas yang selama ini dijalankan oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru, dan dalam proses pelaksanaan tugas di lapangan, berapa jumlah anggota yang di turunkan, jawaban yang diberikan oleh informan penulis dilapangan adalah sebagai berikut:

*“Apabila pelaksanaan sidak dilakukan, kita biasanya mengirimkan anggota sekitar 5 sampai 6 orang, selebihnya dilengkapi oleh petugas Satpol PP dan juga pihak dari Kepolisian Kota Pekanbaru, karna sifatny harus melakukan sidak secara bersamaan”* (Wawancara Tanggal 21 Juni 2021, Bapak Kanastasya Darma Alam selaku Kepala Bidang Layanan Infrastruktur SPBE)

Dari hasil wawancara yang telah disajikan diatas, dan berdasarkan observasi yang telah penulis lakukan dilapangan, ditemukan fakta bahwa memang ketersediaan Sumber Daya pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru sudah masuk dalam kategori cukup, hal ini tentunya dijelaskan oleh informan penulis yang merupakan Kepala Bidang Pelayanan Infrastruktur SPBE di Dinas itu sendiri, diharapkan dengan cukupkan sumber daya yang dimiliki oleh Dinas, maka kedepannya seharusnya akan lebih mudah melakukan penertiban terhadap usaha-usaha yang dianggap melakukan pelanggaran, khususnya usaha seperti Warung Internet yang untuk saat ini sudah

menjadi salah satu tempat untuk melakukan perjudian, mengakses situs pornografi, dan aktivitas internet lainnya, hal ini terjadi karna kurangnya pengawasan dari segala pihak yang memiliki wewenang dibidangnya.

#### **5. Penyusunan Program Yang Tepat.**

Penyusunan program yang tepat dimaksud dalam hal ini adalah tentang bagaimana program kerja yang di buat oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru mampu memberikan ketertiban terhadap usaha-usaha yang dianggap memiliki ruang untuk mengabaikan aturan yang memiliki dampak buruk bagi masyarakat, salah satunya adalah warung internet, pada fenomenanya dilapangan, usaha-usaha warung internet yang saat ini menjamur di Kota Pekanbaru memiliki resiko tinggi dalam meningkatkan kriminalitas dan tindakan yang melanggar hukum lainnya.

Berdasarkan penelusuran dan observasi yang penulis lakukan dilapangan selama masa penelitian ini, banyak femonema yang ternyata dilakukan secara bebas di dalam warung internet itu sendiri, seperti melakukukan perjudian online, mengakses situs terlarang, dan bahkan menjadi tempat transaksi narkoba yang mana biasanya dilakukan saat pelanggan warnet sedang ramai dan tidak ada yang menyadari karna sibuk dengan komputernya masing-masing.

Dengan permasalahan-permasalahan seperti itu, harusnya pihak-pihak terkait yang berwenang dalam permasalahan ini mampu memberikan efek jera agar kedepannya pengusaha-pengusaha warung internet mampu mengontrol usaha mereka, dan untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru untuk mengatasi ini, penulis akan menyajikan hasil penelitiannya sebagai berikut:

a. Memberikan Sanksi Kepada Warung Internet.

Salah satu tindakan yang dianggap menjadi efek jera terhadap pengusaha yang mengabaikan peraturan pemerintah Kota Pekanbaru adalah dengan memberikan sanksi tegas apabila mereka terbukti melakukan pelanggaran, dan untuk mengetahui pelaksanaan dilapangan apakah benar telah dilakukan penindakan dan pemberian sanksi, maka penulis akan menyajikan hasil penelitian penulis dilapangan, dimana keterangan yang diberikan oleh Bapak Kanastasya Darma Alam selaku Kepala Bidang Layanan Insfrastruktur SPBE terkait dengan pertanyaan-pertanyaan yang penulis ajukan adalah sebagai berikut:

*“Sudah dilaksanakan, pemberian sanksi sudah sangat banyak kita lakukan, mulai dari sanksi administrasi, peringatan tertulis, sampai dengan pencabutan izin usaha dan penutupan warung internet itu sendiri, yang terbaru adalah penutupan warung internet di Jl.Durian, simpang Rajawali, itu kita lakukan karena adanya kasus transaksi narkoba di dalamnya, dan itu sudah sangat fatal dan pencabutan izin usaha menjadi satu-satunya pilihan yang tepat”* (Wawancara Tanggal 21 Juni 2021, Bapak Kanastasya Darma Alam selaku Kepala Bidang Layanan Insfrastruktur SPBE)

Selain dari hasil wawancara diatas, penulis juga menanyakan tentang kebijakan pembatasan aktivitas usaha di Kota Pekanbaru selama masa pandemic, dimana pertanyaan penulis kepada informan mencakup tentang permasalahan tersebut, dan tanggapan yang penulis harapkan diberikan adalah bagaimana Dinas dan Pemerintah Kota Pekanbaru menyikapi aturan yang mengharusnya usaha warung internet tutup sementara waktu, sementara operasional warnet harus terus

berjalan, apakah ada kebijakan yang dikeluarkan untuk memberikan solusi terhadap permasalahan ini, dan jawaban yang diberikan oleh informan penulis adalah sebagai berikut:

*“Semua juga mengalami hal yang sama, jadi kita harus sama sama memberikan kontribusinya untuk memutus rantai penyebaran Covid19 ini, bukan hanya warung internet saja, usaha-usaha lain yang berpotensi mengumpulkan jumlah massa yang banyak pasti akan kita himbau utk membatasi usaha mereka”* (Wawancara Tanggal 21 Juni 2021, Bapak Kanastasya Darma Alam selaku Kepala Bidang Layanan Insfrastruktur SPBE)

Bertujuan untuk memberikan jawaban yang seimbang, berkaitan dengan snaksi atau himbauan penutupan tempat usaha yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru saat ini, penulis menanyakan pendapat dari pemilik Warung Internet di Kota Pekanbaru, Khususnya Kecamatan Tampan, dan jawaban yang mereka berikan adalah sebagai berikut:

*“Saya tidak tau lagi, tidak ada solusi tidak ada kelonggaran, kita hanya disuruh patuh saja, sebentar sebentar boleh buka, besok harus tutup lagi, saat ini sampai sore, besok disuruh tutup lagi, saya kira permasalahan ini tidak akan selesai dalam waktu yang lama, kita pengusaha warung internet juga pusing memikirkan bagaimana agar usaha kita tetap bisa lanjut dan perekonomian kita terus berputar, karna bagi saya, warung internet saya inilah penghasilan utama saya*  
*“* (Wawancara Tanggal 20 Maret 2021, Saudara Dharmayuda SE, Pemilik Warung Internet Neo-NET Kota Pekanbaru)

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan dilapangan, ditemukan fakta bahwa memang pelaksanaan penegakan sanksi kepada warung-warung internet di Kota Pekanbaru sudah dilaksanakan dengan tegas, khususnya bagi usaha yang terbukti melakukan pelanggaran baik secara hukum maupun norma-norma masyarakat, dan penulis juga menemukan bukti bahwa telah ada beberapa usaha warung internet yang dilakukan penutupan dan pencabutan izin usahanya karena adanya pelanggaran peraturan daerah dan Undang-Undang yang dilakukan ataupun yang terjadi di dalam operasional warung internet itu sendiri.

#### **6. Tersedianya Sarana Dan Prasarana Yang Memadai.**

Untuk menunjang pelaksanaan kerja dilapangan, tentunya dibutuhkan sarana dan prasarana yang memadai agar pelaksanaan program kerja dapat berjalan dengan lancar, dan dalam penelitian ini penulis akan membahas tentang ketersediaan sarana dan prasarana tersebut, dimana pembahasannya berdasarkan sub indikator berikut ini:

- a. Tersedianya Sarana Dan Prasarana Dalam Melaksanakan Pengawasan Dilapangan.

Sarana dan prasarana yang dimaksud dalam hal ini adalah kendaraan dinas dan kebutuhan kelengkapan lainnya yang dibutuhkan untuk melakukan peninjauan dilapangan, dan untuk mengetahui apakah hal tersebut telah tersedia atau tidak, maka penulis akan menyajikan hasil wawancara yang telah penulis lakukan dengan informan dari Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru, yaitu Bapak Kanastasya Darma Alam selaku Kepala Bidang Layanan Infrastruktur SPBE, dan tanggapan yang beliau berikan terkait dengan pertanyaan penulis adalah sebagai berikut:

*“Cukup dan lengkap, tentunya sarana dan prasarana sangat memadai dan lengkap di Dinas Komunikasi dan Informatika, Mobil Dinas tersedia, Anggaran Tersedia, dan peralatan lainnya juga tersedia apabila memang dibutuhkan untuk melakukan tugas dilapangan”*

(Wawancara Tanggal 21 Juni 2021, Bapak Kanastasya Darma Alam selaku Kepala Bidang Layanan Insfrastruktur SPBE)

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan dilapangan khususnya di Kantor Dinas Komuniiasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru, penulis menemukan fakta bahwa memang ketersediaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam upaya pelaksanaan pengawasan terhadap Warung Internet di Kota Pekanbaru sudah memadai.

b. Menetapkan Formasi Tim Sesuai Dengan Kebutuhan Dilapangan.

Dalam menjalankan tugas dilapangan, salah satu faktor yang sangat penting adalah menetapkan sumber daya manusia yang pas dan memahami bidang kerjanya, dan disaat melakukan pengawasan, sidak atau pemantauan dilapangan terkait dengan aktivitas usaha Warung Internet di Kota Pekanbaru, tentu untuk mengetahui bagaimana pihak Dinas Komuniiasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru apakah telah menetapkan susunan tim yang baik disaat bertugas atau tidak, penulis akan menyajikan hasil wawancara penulis dengan Bapak Kanastasya Darma Alam selaku Kepala Bidang Layanan Insfrastruktur SPBE, adapun jawaban yang diberikan oleh beliau terkait dengan pertanyaan-pertanyaan seputar tim kerja dilapangan disaat proses pengawasan atau sidak lapangan guna menindak usaha-usaha warung internet di Kecamatan Tampan adalah sebagai berikut:

*“Kita punya struktur organisasi, dan di dalam struktur organisasi sudah ditetapkan bagian bagian mana saja yang menangani permasalahan yang telah di susun pada program kerja dan pembagian tugas kerja, salah satu yang menangani permasalahan terntang izin usaha warung internet adalah Bidang Pelayanan dan juga Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, nantinya tim inilah yang bertugas untuk menjalankan program kerja dibidangnya masing-masing, dan jawabannya adalah tim kerja telah ditetapkan dan dibagi untuk mempermudah pencapaian kinerja”*  
(Wawancara Tanggal 21 Juni 2021, Bapak Kanastasya Darma Alam selaku Kepala Bidang Layanan Insfrastruktur SPBE)

Berdasarkan penjelasan yang telah disajikan pada hasil penelitian diatas, dan juga di dasari pada hasil observasi yang telah penulis lakukan dilapangan, ditemukan fakta bahwa memang pembagian tugas terkait masing-masing tupoksi dari tim di Dinas Komunikasi Informatika Persandian Dan Statistik Kota Pekanbaru telah ditetapkan dan di masukkan dalam Struktur Organisasi Dinas.

#### **7. Pelaksanaan Yang Efektif Dan Efisien.**

Pelaksanaan yang efektif dan efesien yang dimaksud dalam hal ini adalah berkaitan dengan apabila suatu program tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak dapat mencapai tujuannya, berkaitan dengan pembahasan indikator diatas, point yang ingin penulis bahas adalah tentang bagaimana Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru memberikan penilaian terhadap kinerja tim nya, apakah ada pengawasan yang dilakukan oleh internal dinas kepada anggotanya sendiri,

dimana untu mendapatkan jawaban atas pembahasan indikator tersebut, penulis akan menyajikan pembahasannya dengan data yang di dapat dari hasil wawancara dengan informan di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian.

- a. Melakukan penilaian terhadap hasil kerja dan standar yang telah ditetapkan dalam melakukan pengawasan.

Salah satu faktor utama yang seharusnya menjadi bagian dari evaluasi hasil kerja adalah memberikn penilaian terhadap kiner tim yang ditugaskan dalam sebuah program kerja, begitu juga dengan pelaksanaan tugas terkait dengan pengawasan yang dilakukan oleh tim dalam aktivitas usaha warung internet di Kota Pekanbaru, dan utuk mengetahui apakah pelaksanaan penilaian hasil kerja dilakukan atau tidak, penulis akan menyajikan hasil wawancara yang telah penulis lakukan dengan Bapak Kanastasya Darma Alam selaku Kepala Bidang Layanan Insfrastruktur SPBE Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru, dimana hasil wawancara penulis adalah sebagai berikut:

*“Pastinya tim akan memberikan laporan kerja, atau hasil sidak yang dilakukan dilapangan apabila memang ada pelaksanaan tugas lapangan, dari laporan-laporan tersebut nantinya akan kita pahami dan pelajari apa saja yang menjadi permasalahan dilapangan, dengan adanya laporan ini kita juga secara langsung mengetahui bagaimana kinerja tim kita dilapangan, dari situlah salah satu point penilaian yang akan kita berikan nantinya, dan untuk baik atau tidaknya nilai kinerja tim, tentunya akan ditentukan pada akhir program”* (Wawancara Tanggal 21 Juni 2021, Bapak Kanastasya Darma Alam selaku Kepala Bidang Layanan Insfrastruktur SPBE)

b. Melakukan Pengawasan Sesuai Dengan Waktu Yang Ditentukan.

Dalam pembahasan sub indikator diatas, yang dimaksud adalah tentang pelaksanaan pengawasan atau sidak warung internet yang direncanakan dan dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah di tetapkan tersebut, dan untuk mengetahui apakah pelaksanaan tersebut telah sesuai dengan jadwalnya atau tidak, penulis akan menyajikan hasil wawancaranya sebagai berikut:

*“Seperti yang saya katakana sebelumnya, jadwal pengawasan yang kita lakukan untuk warung-warung internet itu tidak dijadwalkan pada waktu tertentu, kita melakukannya dengan perkembangan situasi dilapangan dan aduan baik dari masyarakat ataupun dari pihak lain”*

(Wawancara Tanggal 21 Juni 2021, Bapak Kanastasya Darma Alam selaku Kepala Bidang Layanan Insfrastruktur SPBE)

Melanjutkan hasil wawancara diatas, penulis melanjutkan pertanyaan yang menanyakan tentang pengawasan yang tidak berjadwal, yang berarti tidak ada pengawasan pasti terhadap warung internet di Kota Pekanbaru, dan jawaban yang diberikan oleh perwakilan Dinas Komunikasi Kota Pekanbaru adalah berikut ini:

*“Bukan tidak ada pengawasan, tetapi proses pengawasan yang dilakukan itu tidak selalu dilakukan dengan cara mendatangi masing-masing warung internet tersebut, karna yang paling berwenang untuk hal tersebut adalah Satuan Polisi Pamong Praja dan juga pihak Kepolisian, kita melakukan pengawasan jaringan bisa dilakukan dari kantor, karena semuanya terhubung secara internet”* (Wawancara

Tanggal 21 Juni 2021, Bapak Kanastasya Darma Alam selaku Kepala Bidang Layanan Insfrastruktur SPBE)

## 8. Sistem Pengawasan Dan Pengendalian.

Berkaitan dengan pembahasan pada indikator sistem pengawasan dan pengendalian, hal yang penulis teliti pada indikator ini adalah terkait dengan sejauh mana Pimpinan melakukan evaluasi terhadap kinerja dari tim yang dibentuknya dalam menjalankan program kerja dilapangan, dan salah satu pimpinan dalam tim yang dibentuk tersebut adalah Bapak Kanastasya Darma Alam selaku Kepala Bidang Layanan Insfrastuktur, dan jawaban yang diberikan oleh beliau adalah sebagai berikut:

“Seperti yang sudah saya jelaskan sebelumnya, pelaksanaan evaliasi kinerja tim pasti kita lakukan, baik itu secara data atau pengamatan saya langsung kelapangan, dimana laporan-laporan inilah yang akan kita sampaikan kepada Kepala Dinas” (Wawancara Tanggal 21 Juni 2021, Bapak Kanastasya Darma Alam selaku Kepala Bidang Layanan Insfrastruktur SPBE)

Selain dari pembahasan diatas, penulis juga menyajikan hasil wawancara terkait pertanyaan penulis tentang laporan seperti apa saja yang diterima dari tim yang ditugaskan melakukan pengawasan, dan jawaban yang diberikan oleh informan penulis adalah sebagai berikut:

*“Laporan yang kita evaluasi tentunya temuan-temuan tim yang melakukan pengawasan (sidak) kelapangan, dari data-data yang terkumpul nantinya kita akan melanjutkan tindakan apa yang harus dilakukan kedepannya”* (Wawancara Tanggal 21 Juni 2021, Bapak Kanastasya Darma Alam selaku Kepala Bidang Layanan Insfrastruktur SPBE)

Melanjutkan pembahasan pada indikator ini, penulis juga akan menyajikan hasil penelitian penulis dilapangan yang berkaitan dengan pelaksanaan pengawasan, dimana penulis melakukan tanya jawab seputar jadwal pengawasan yang harusnya dilakukan untuk mengawasi warung internet, dan jawaban dari informan penulis tersebut adalah:

*“Pengawasan bisa berlangsung kapan saja dan dimana saja, tetapi khusus untuk pelaksanaan dilapangan seperti sidak, proses penindakannya tentunya melihat situasi dan kondisi dari masing-masing usaha warung internet tersebut di Kota Pekanbaru, jika memang dibutuhkan untuk sidak, maka kita akan langsung turun kelapangan”* (Wawancara Tanggal 21 Juni 2021, Bapak Kanastasya Darma Alam selaku Kepala Bidang Layanan Insfrastruktur SPBE)

Berdasarkan penjelasan yang disajikan dari hasil wawancara diatas, ditambah dengan observasi yang penulis lakukan dilapangan, ditemukan fakta bahwa pelaksanaan evaluasi kerja juga dilakukan oleh pihak Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru, adapun tahapan-tahapan evaluasi yang dilakukan adalah dengan mengumpulkan laporan-laporan tim dilapangan lalu melakukan evaluasi terkait dengan apa saja yang harus diperbaiki.

### **C. Pembahasan Efektivitas Pengawasan Warung Internet Di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis sajikan di masing-masing indikator pada pembahasan sebelumnya, dan di dukung dengan hasil observasi yang telah penulis lakukan di lapangan, dari keseluruhan hasil tersebut, penulis menemukan kesimpulan yang mana pelaksanaan Efektivitas Pengawasan Warung

Internet Di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru dilakukan masih dalam kategori cukup baik, hal ini dikarenakan pelaksanaannya terbilang tidak maksimal meskipun memang sudah dilakukan tindakan pengawasan (tidak langsung) dan juga melakukan proses Sidak Lapangan (Kondisional) yang mana proses sidak dilakukan apabila ada permasalahan yang di anggap memang sangat mendesak seperti terjadinya kasus kriminal dan kasus hukum lainnya, diluar dari proses sidak seperti itu, proses sidak lainnya hanya berdasarkan kepada ketaatan pengusaha warung internet dalam mematuhi aturan di hari-hari tertentu saja, contohnya pada saat warung internet di suruh tutup pada saat terjadinya pandemic covid19, ketika pengusaha tetap membuka usahanya, barulah Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru yang dibantu oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pekanbaru melakukan sidak dilapangan.

Diluar dari permasalahan seperti yang penulis sajikan diatas, proses pengawasan tidak berjalan efektif dimana fakta dilapangan yang penulis dapatkan dimana pelanggan warung internet di Kecamatan Marpoyan Damai masih sering kali memanfaatkan warung internet sebagai sarana perjudian online, dan perizinan warung internet yang tidak boleh buka selama 24 jam dalam sehari sepertinya hanya aturan formalitas saja yang tidak pernah di laksanakan meskipun aturan ini sudah ada lebih dari 10 tahun yang lalu.

Berkaitan dengan efektivitas pengawasan yang penulis teliti, salah satu faktor paling penting yang menjadi ranah pengawasan seharusnya adalah kegiatan sehari-hari yang terjadi di dalam aktivitas warung internet itu sendiri, dan dengan

femonema dilapangan, salah satu fungsi pengawasan memang menjadi benar-benar dibutuhkan dalam menjamin ketaatan hukum dan norma masyarakat pada usaha warung internet yang ada dikota Pekanbaru, dan salah satu faktor bebasnya aktivitas di dalam operasional warung internet di Kota Pekanbaru adalah kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh pihak-pihak terkait dimana dalam hal ini salah satunya adalah Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru.

#### **D. Faktor Penghambat Terkait Efektivitas Pengawasan Warung Internet Di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.**

Pengawasan adalah sebuah program kerja yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kebijakan-kebijakan Pemerintah berjalan dilapangan, pengawasan juga berfungsi untuk mengumpulkan data terkait dengan permasalahan-permasalahan apa yang terjadi dan nantinya dapat dijadikan sebagai pedoman dalam melakukan perubahan yang bertujuan untuk memperbaiki kebijakan atau program itu sendiri.

Dalam menjalankan kebijakan atau program kerja khususnya pelaksanaan pengawasan, tentunya tim yang menjadi pelaksana kebijakan akan menemui beberapa hambatan yang bisa mempengaruhi pelaksanaan kebijakan pengawasan itu sendiri, dan untuk mengetahui apa saja kendala yang di alami oleh tim dari Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru, maka penulis akan menyajikannya pada pembahasan dibawah ini:

1. Kendala yang dialami oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru berdasarkan informasi yang penulis terima dari informan dilapangan yaitu Bapak Kanastasya Darma Alam

selaku Kepala Bidang Layanan Insfrastuktur, faktor penghambat yang paling utama adalah kesadaran dari pemilih Usaha Warung Internet dalam mengontrol usaha yang mereka jalankan, dimana seakan akan ada pembiaran yang dilakukan dengan membebaskan konsumennya mengakses apapun di warung internet tersebut.

2. Kendala selanjutnya adalah berkaitan dengan jumlah personil pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru itu sendiri, hal ini di dasari pada tugas dan fungsi yang harus di pertanggungjawabkan serta banyaknya target kerja yang harus diselesaikan, dengan jumlah warung internet yang sangat banyak di Kota Pekanbaru, maka hampir tidak mungkin untuk melakukan pengawasan terhadap seluruh warung internet yang ada di Kota Pekanbaru itu sendiri.
3. Permasalahan yang melatar belakangin kurangnya personil (sumber daya manusia) pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru adalah anggaran yang terbatas, dimana anggaran terbatas tentunya akan membatasi kebijakan yang akan dilakukan oleh Pimpinan.
4. Faktor kesadaran dari masyarakat, salah satu penghambat yang menjadi masalah adalah kesadaran masyarakat dalam menggunakan internet, dimana banyak masyarakat yang memilih menggunakan fasilitas internet untuk perbuatan yang kurang baik seperti, perjudian online, akses pornografi, bermain game berlebihan dan lain-lain.

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang penulis lakukan dilapangan dan yang telah dilengkapi dengan analisis serta dengan pembahasan hasil pada masing-masing indikatornya. Maka penulis mendapatkan kesimpulan pada tiap tahapan pengumpulan data yang penulis lakukan, baik berdasarkan pengamatan dilokasi penelitian dilapangan dengan metode observasi ataupun dengan cara melakukan wawancara terhadap informan penulis yaitu dari dari pihak Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru, pengusaha warung internet, dan juga masyarakat, maka kesimpulan yang didapatkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Disasari pada hasil pengumpulan data wawancara dan juga observasi yang lakukan dilapangan secara langsung, penulis menyimpulkan bahwa pelaksanaan pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru terhadap usaha warung internet di Kecamatan Tampan belum berjalan dengan baik, hal ini di dasari pada fakta dilapangan yang memperlihatkan banyaknya usaha warung internet yang masih melakukan pelanggaran terhadap aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah, diantaranya adalah seperti:
  - a. Membuka usaha warung internet selama 24 jam nonstop
  - b. Memberikan kebebasan kepada user (konsumen) untuk mengakses internet dengan membuka situs yang dilapangan.

- c. Usaha warung internet sering kali dijadikan arena transaksi barang terlarang, karna dianggap aman dan tidak mencurigakan, karena bisa bermain internet, game atau lain sebagainya sekaligus transaksi barang terlarang.
- d. Fakta dilapangan menunjukkan bahwa banyak anak di bawah umur yang bebas menyewa computer di warung internet dan dijadikan sebagai alat bermain game, akses situs-situs dewasa dan bahkan berjudian, dan kebiasaan seperti ini seolah-olah bukan masalah bagi pengusaha warung internet dan dibiarkan begitu saja.

## **B. Saran Penelitian**

Berdasarkan pembahasan yang telah disajikan pada bab sebelumnya, dari kesimpulan yang di hasilkan, maka penulis akan memberikan saran yang bisa berguna bagi Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru dan juga pengusaha warung internet khususnya di Kecamatan Marpoyan Damai. Dimana saran tersebut diantaranya adalah:

1. Saran Teoritis:
  - a. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti isu tentang pengawasan operasional warung internet di Kota Pekanbaru, diharapkan mau melakukan penelitian lanjutan terkait dengan judul yang penulis teliti saat ini yaitu tentang efektivitas pengawasan, hal ini dikarenakan penelitian yang penulis lakukan saat ini hanya terbatas di wilayah Kecamatan Marpoyan saja, untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih luas, tentunya harus mencakup keseluruhan Kota Pekanbaru.

b. Penulis menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan mengangkat permasalahan yang sama dikarenakan hasil penelitian yang penulis dapatkan saat ini secara umum belum mendapatkan jawaban yang diharapkan atau jawaban pada penelitian ini belum maksimal dikarenakan masih terfokus pada satu kecamatan saja yaitu kecamatan Marpoyan Damai.

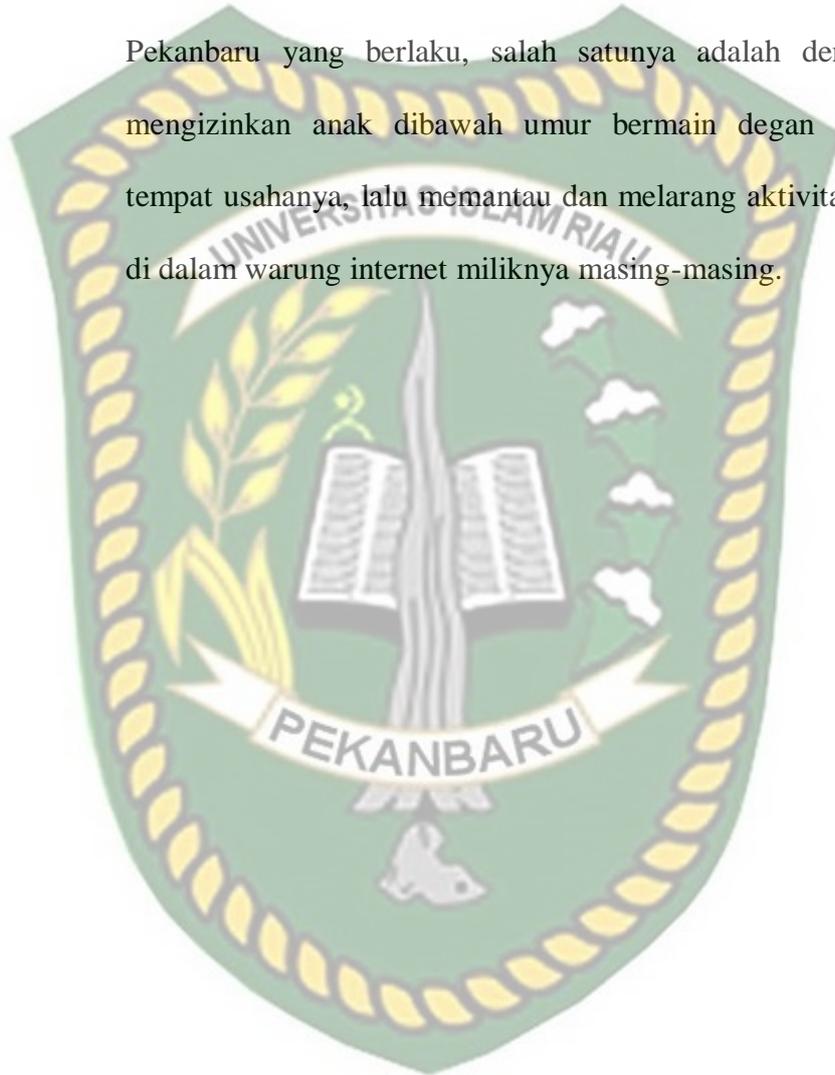
2. Saran Akademis

a. Peneliti mengharapkan agar penelitian ini dapat berguna bagi mahasiswa yang melakukan penelitian serupa atau melakukan penelitian lanjutan atas topik yang sama yaitu tentang Efektivitas Pengawasan Warung Internet Di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. Peneliti berharap agar topik ini dan pembahasan yang telah dipaparkan dapat menimbulkan rasa keingintahuan untuk mengadakan penelitian lanjutan, dengan cara mengadakan wawancara atau penyebaran kuesioner guna mendapatkan hasil yang lebih maksimal.

3. Saran Praktis

a. Penulis menyarankan kepada Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian agar meningkatkan atau melakukan pengawasan rutin dengan sidak yang berkelanjutan, karena diharapkan dengan adanya program sidak rutin sebagai salah satu bentuk pengawasan, akan mampu menekan angka penyalahgunaan internet dimasyarakat.

- b. Saran penulis kepada pengusaha warung internet di Kota Pekanbaru khususnya Kecamatan Marpoyan Damai agar terbuka kesadaran dirinya untuk mentaati aturan-aturan Pemerintah Kota Pekanbaru yang berlaku, salah satunya adalah dengan tidak mengizinkan anak dibawah umur bermain degan internet di tempat usahanya, lalu memantau dan melarang aktivitas terlarang di dalam warung internet miliknya masing-masing.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### A. Buku-buku

- Creswell, Jhon W. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hasibuan, M. 2003. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara
- Inu Kencana Syafie, M.Si, 2011 *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Munaf, Yustri. 2016. *Hukum Administrasi Negara*. Pekanbaru:marpoyan tujuh
- Nawawi, H, Hadari. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jilid 1-2. Rineka Cipta. Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Teori Budaya Organisasi, Cetakan Pertama*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Pasolong, Harbani, 2007, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Prawirosentono, Suryadi. 2008. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta:BPFE.
- Sedarmayanti. (2004), *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono, 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Syafie, Inu Kencana. 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, Sondang. 2007. *Fungsi-fungsi manajerial edisi revisi*. Jakarta: Bumi Aksara

Siagian, Sondang., P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Pertama)*. Jakarta: Binapura Aksara.

## B. Jurnal

- Sitti Masyita. 2019. Efektifitas Pengawasan Keuangan Daerah Pada Pemerintah Kota Makasar. Vol.5. No. 2 <https://ejournals.umma.ac.id/index.php/point/article/download/119/123>, Di akses tanggal 15 Juni 2020, Pukul: 7:22.
- Roshida Qurota Aini Islamiah, Piers Andreas Noak, dan I Ketut Winaya.2016. Efektivitas Pengawasan Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Terhadap Penggunaan Tenaga Kerja Asing Berdasarkan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 16 Tahun 2015 di Kabupaten Badung. Citizen Charter.Vol. 1, No. 1. <http://garuda.ristekbrin.go.id/author/view/590211>, Di akses tanggal 15 Juni 2020, Pukul: 7:22.
- Tri Susanti. 2011. Hubungan Antara Pengawasan Dan Lingkungan Kerja Dengan Efektivitas Kerja Pegawai Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Utara. Hubungan Antara Pengawasan Dan Lingkungan Kerja Dengan Efektivitas Kerja Pegawai Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Utara. Vol.2 No. 2. [Jurnal.unj.ac.id/unj/index.php/jmp/article/view/2452](http://jurnal.unj.ac.id/unj/index.php/jmp/article/view/2452) , Diakses tanggal 15 Juni, Pukul 08.00.
- Amar Agensyah, Darwanis, Dan Mulia Syahputra.2017. Pengaruh Efektivitas Pengawasan, Frekuensi Pemeriksaan Dan Tindak Lanjut Temuan Inspektorat Terhadap Kinerja Satuan Kerja Pemerintah Aceh Pada Provinsi Aceh. Vol. 6 No. 2. <http://jurnal.unsyiah.ac.id/JAA/article/view/7272>, Diakses tanggal 15 Juni, Pukul 08.10.
- Nina Trisnawati, Wempy Banga ,Syamsul Alam. 2018. Analisis Efektivitas Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Inspektorat Daerah Di Kabupaten Konawe. Vol. 9, No. 2. <http://ojs.uho.ac.id/index.php/publika/article/view/5748>, Diakses Tanggal 15 Juni 2020 Pukul 08.15.
- Lia Susanti. 2018. Pengawasan Usaha Warung Internet Kota Pekanbaru. Vol. 5; Edisi 1 Januari. <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/view/19883>, Diakses Tanggal 15 Juni 2020 Pukul 08.18.
- Galuh, Reskita Rasovi. 2016. Pengawasan Terhadap Warung Internet Di Kota Padang Oleh Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kota

Pedang. Vol. 3 No. 1,  
<https://www.neliti.com/id/publications/33029/pengawasan-dinas-perhubungan-komunikasi-informatika-dan-pengolahan-data-elektron>,  
 Diakses Tanggal 15 Juni 2020 Pukul 08.20.

Anita Kusumawardhani, Afifa Ayang Segara, Wagiman Supriadi. 2015. Peran Orang Tua Dalam Proses Mengawasi Penggunaan Internet Pada Anak. Vol. 2 No. 1,  
[https://www.researchgate.net/publication/324613815\\_Peran\\_Orangtua\\_dan\\_Guru\\_dalam\\_Membangun\\_Internet\\_sebagai\\_Sumber\\_Pembelajaran](https://www.researchgate.net/publication/324613815_Peran_Orangtua_dan_Guru_dalam_Membangun_Internet_sebagai_Sumber_Pembelajaran),  
 Diakses Tanggal 15 Juni 2020 Pukul 08.25.

Mohd. Reza Syaputra. 2017. Pengawasan Jam Operional Tempat Video Game/Playstation Di Kecamatan Sail Kota Pekanbaru. Vol. 4 No. 2,  
<https://www.neliti.com/publications/204937/pengawasan-jam-operional-tempat-video-gameplaystation-di-kecamatan-sail-kota-pek>, Diakses  
 Tanggal 15 Juni 2020 Pukul 08.37.

Sentot Harman Glendoh.2000. Fungsi Pengawasan Dalam Penyelenggaraan Manajemen Korporasi. Vol. 2 No.1,  
<http://jmk.petra.ac.id/repository/transfer/MAN00020105.pdf>. Diakses  
 Tanggal 15 Juni 2020 Pukul 08.42

### C. Dokumentasi Peraturan

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No 8 Tahun 2002 Tentang Retribusi Izin Gangguan.

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 6 Tahun 2015 tentang Penataan dan Pengendalian Penyelenggaraan Telekomunikasi.

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru.