

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

---

---

**IMPLEMENTASI *E-OFFICE* PADA DINAS ENERGI DAN  
SUMBERDAYA MINERAL PROVINSI RIAU**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Memproleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)

Bidang Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Islam Riau



**Mardianto**

**NPM : 167110817**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**PEKANBARU**

**2020**

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

---

**PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING**

Nama : Mardianto  
NPM : 167110817  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata 1/S1  
Judul Skripsi : Implementasi *E-office* pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.

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

Pekanbaru, 28 Desember 2020

Turut Menyetujui :  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik  
Ketua,

Pembimbing

  
Lilis Suryani S,Sos, M.Si.

  
Dr. H. Nuzman, S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

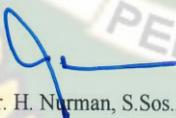
PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Mardianto  
NPM : 167110817  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata 1/S1  
Judul Skripsi : Implementasi *E-office* pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena 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, 28 Desember 2020

Ketua

  
Dr. H. Nurman, S.Sos., M.Si

Sekretaris

  
Eko Handrian, S.Sos. M.Si

Anggota

  
Rosmita S.Sos, M.Si

Mengetahui

Wakil Dekan 1

  
Indra Syafri S.Sos, M.Si

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

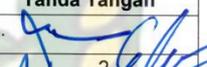
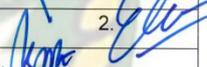
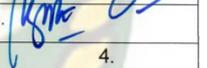
---

**BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI**

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 1321/UIR-Fs/Kpts/2020 tanggal 22 Desember 2020 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Selasa tanggal, 23 desember 2020 jam 15.30 – 16.30 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Mardianto  
NPM : 167110817  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : **Implementasi E-Office Pada Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau**

Nilai Ujian : Angka : " 83 " ; Huruf : " A- "  
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda  
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Nurman, S.Sos., M.Si.	Ketua	1. 
2.	Eko Handrian, S.Sos., M.Si	Sekretaris	2. 
3.	Rosmita, S.Sos., M.Si	Anggota	3. 
4.		Notulen	4.

Pekanbaru, 23 Desember 2020  
An. Dekan,

  
**Indra Safri, S.Sos, M.Si**  
Wakil Dekan I Bid. Akademik

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
NOMOR : 1321/UIR-FS/KPTS/2020  
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA**

**DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.  
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.
- Mengingat** : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional  
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi  
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.  
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR  
5. SK Rektor UIR Nomor: 391/UIR/KPTS/2020, 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 : Mardianto  
N P M : 167110817  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Implementasi E-Office Pada Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau
- Struktur Tim :
1. Dr. Nurman, S.Sos., M.Si Sebagai Ketua merangkap Penguji
  2. Eko Handrian, S.Sos., M.Si Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
  3. Rosmita, S.Sos., M.Si Sebagai Anggota merangkap Penguji
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 : 22 Desember 2020  
Dekan,

**Dr. Syahrul 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 .....
4. A r s i p -----sk.penguji-----

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mardianto  
NPM : 167110817  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata 1/S1  
Judul Skripsi : Implementasi *e-office* Pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau

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

Pekanbaru, 28 Desember 2020

Ketua

Dr. H. Nurman, S.Sos., M.Si

Sekretaris

Eko Handrian, S.Sos. M.Si

Turut Menyetujui :

Wakil Dekan 1

Indra Syafri S.Sos, M.Si

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Lilis Suryani S,Sos, M,Si.

## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan rahmat mu Ya Allah, alhamdulillah skripsi ini telah selesai.

Terima Kasih Ya Allah atas segala rahmat dan nikmat mu, hingga hamba telah melalui masa-masa perkuliahan dengan baik

Terima kasih yang tidak terhingga kepada orang tua ku wanita hebat malaikat tanpa sayapku Mamaku tersayang yang selalu memberikan fasilitas baik secara materi, maupun non materi dan doa yang tidak pernah terputus diberikan kepada penulis serta memberikan kasih sayang yang tidak pernah bertepi untuk memperjuangkan nasib anak-anaknya menjadi lebih baik

Kepada dua adik tersayang ku, terima kasih atas dukungan yang kalian berikan dan pemantik yang membuat penulis semangat sekaligus pesaing yang mampu membuat penulis berfikir dan bersikap untuk selalu menerapkan setandartinggi dan Haus ilmu pengetahuan.

Dan kepada teman-teman terbaik khususnya AP D angkatan 2016, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan semasa kuliah

Semoga skripsi ini berguna dan menjadi referensi bagi teman-teman yang membutuhkan.

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan mengucapkan Alhamdulillahirobbilalamin serta senantiasa mengharap Rahmad dan Ridho Allah SWT, penulis merasa sangat bersyukur atas petunjuk dan penerangan yang telah diberikan Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Implementasi E-Office Pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau”**. Shalawat beriring salam penulis haturkan kepada junjungan alam yakni Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan suri tauladan dan pengajaran, sehingga terbukalah berbagai hikmah ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi umat manusia hingga akhir zaman.

Penulisan skripsi ini adalah salah satu syarat yang harus penulis tempuh dalam meraih gelar sarjana pada jurusan Ilmu Administrasi program studi Ilmu Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

Pada Saat penulisan skripsi ini tentu nya tidak lepas dari kesulitan, tetapi dukungan dan bantuan dari berbagai pihak dapat sangat mempengaruhi dalam penulisan skripsi ini. Untuk itu, penulis mengucapkan dengan setulus-tulusnya dan ikhlas rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau Bapak Prof.Dr. H. Syafrinaldi SH., MCL yang telah menyediakan fasilitas di lingkungan Lembaga Pendidikan Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Bapak Dr. Dr. Nurman, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
4. Ibuk Lilis Suryani, S.Sos, M,Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik dan

- Bapak/Ibu Dosen Ilmu Administrasi Publik yang telah memfasilitasi serta memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan yang membantu penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
5. Bapak Eko Handrian, S.Sos, M,Si selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan yang membantu penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
  6. Kepada Ibu Rosmita, S.Sos, M,Si dan Ibu Nurmasari, S.Sos, M,S,i yang selalu men suport dan mendoakan penulis hingga sampai saat ini.
  7. Kepada Kepala Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Kepala Subbagian Kepegawaian dan Umum Bapak Sahrul Jalaludin SE,M.Si ,dan Pegawai Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral serta terkhusus Kepada Ibu ida Rasida S.IP, Bapak Zulkarnaini, kak Kiki Estiana Utami dan Bg Daniel Syah Putra yang telah memberikan izin serta data yang membantu penulis dalam menyusun Skripsi ini.
  8. Kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Riau, Bidang Aplikasi dan Informatika Terkhusus Bg Marcel yang telah memberikan izin serta data yang membantu penulis dalam menyusun Skripsi ini.
  9. Kepada Mamaku yang tersayang yang selalu memberikan fasilitas baik secara materi, maupun non materi dan doa yang tidak pernah terputus diberikan kepada penulis serta memberikan kasih sayang yang tidak pernah bertepi untuk memperjuangkan nasib anak-anaknya menjadi lebih baik
  10. Kepada kedua saudari ku mardianti dan mardiana kalian adalah pemantik yang membuat penulis semangat sekaligus pesaing yang mampu membuat penulis berfikir dan bersikap untuk selalu menerapkan setandartinggi dan Haus ilmu pengetahuan.

11. Kepada orang yang tersayang ku Yola Afiamasdar, Rendy Maulana, Indah Suryani Putri yang selalu suport dan memotivasi penulis
12. Kepada sahabat tercinta pesona Fisipol uir Surita, Juwita Rahma, Windi Aprians Sury, Ridho Idham dan Almarhum Awintata Bissono yang selalu membantu dan suport penulis
13. Kepada sahabat ku wacana squad Tengku Malinda Ika Fitri dan Devi Oktavia
14. Kepada Himia Publik FISIPOL UIR tempat penulis berproses dan membuat penulis menjadi orang yang selalu ber intelektual dan mebuat penulis harus selalu tampil dengan standar tinggi.
15. Teman-teman seperjuangan angkatan 2016, terkhusus kelas AP (D) yang sangat membantu dalam memberikan motivasi dan dukungan penuh terhadap penulis.

Penulis bermohon kepada Allah Swt agar jasa-jasa baik yang telah diberikan kepada penulis dibalas pahala. Aamiinn yaa robbal 'alamin. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini akan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis peroleh ini dapat berguna bagi penulis sendiri serta berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi Nusa dan Bangsa.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, 28 Desember 2020

Penulis,

Mardianto

Npm.167110817

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	i
PERSETUJUAN TIM PENGUJI .....	ii
BERITA ACARA UJIAN KOMPREHEMSIF .....	iii
SK TIM PENGUJI.....	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xv
ABSTRAK .....	xvi
ABSTRACT .....	xvii
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	16
C. Tujuan & Kegunaan Penelitian .....	17
1. Tujuan Penelitian.....	17
2. Kegunaan Penelitian .....	17
<b>BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR .....</b>	<b>19</b>
A. Studi Kepustakaan.....	19
1. Konsep Administrasi.....	19
2. Konsep Administrasi Publik .....	24
3. Konsep Organisasi .....	26
4. Konsep Organisasi Publik.....	29
5. Konsep Manajemen.....	30
6. Konsep Manajemen Publik .....	32
7. Konsep Kebijakan Publik.....	33
8. Konsep Pelayanan Publik.....	37
9. Konsep Implementasi .....	38
10. Konsep <i>E-government</i> .....	42
11. Konsep <i>Elektronik E-Office</i> .....	49
12. Sistem kerja <i>Elektronik E-Office</i> .....	52
13. Penggunaan <i>elektronik e-office</i> .....	53
B. Kerangka Pikir .....	54
C. Konsep Operasional .....	55
D. Operasionalisasi Variabel.....	60
<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>61</b>
A. Tipe Penelitian .....	62
B. Lokasi Penelitian.....	62
C. Key Informan dan Informan.....	64

D. Teknik Penarikan key informan dan Informan .....	64
E. Jenis Dan Sumber Data .....	65
F. Teknik Pengumpulan Data.....	66
G. Teknik Analisis Data.....	68
H. Jadwal kegiatan Penelitian.....	68
<b>BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>69</b>
A. Sejarah Ringkas Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.....	69
B. Visi Dan Misi Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau .....	69
C. Struktur Organisasi Faktor yang menghambat Implementasi <i>E-office</i> Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.....	70
D. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.....	75
E. Uraian Tugas (Job Description) Bagian/Unit kerja. ....	76
F. Sumber Daya Manusia Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.....	84
<b>BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>86</b>
A. Identitas Responden .....	86
B. Implementasi <i>E-office</i> Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau .....	90
1. Komunikasi.....	91
2. Sumberdaya .....	106
3. Disposisi .....	121
4. Struktur organisasi.....	130
C. Hasil penelitian Implementasi <i>E-office</i> Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau .....	139
D. Faktor yang menghambat Implementasi <i>E-office</i> Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.....	145
<b>BAB VI : PENUTUP .....</b>	<b>147</b>
A. Kesimpulan .....	147
B. Saran.....	149
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>151</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1 : Perbedaan sebelum dan sesudah penggunaan <i>e-office</i> .....	4
I.2 : Daftar Organisasi perangkat daerah dilingkungan pemerintah Provinsi Riau.....	7
I.3 : Administrasi Perkantoran pada dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.....	13
I.4 : perangkat pendukung pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.....	15
II.1 : Operasional Variabel .....	60
III.1 : Informan Penelitian Tentang Implementasi <i>E-Office</i> Pada Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.....	63
III.3 : Jadwal Kegiatan penelitian pada Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau .....	68
IV.1 : Daftar Pegawai Dinas energi dan sumber daya mineral Provinsi Riau.....	89
V.1 : Identitas Key dan Informan berdasarkan jenis kelamin.....	87
V.2 : Identitas Key dan Informan berdasarkan jenis Umur.....	88
V.3 : Identitas Key dan Informan berdasarkan jenis Pendidikan .....	89
V.4 : indikator kinerja Implementasi <i>e-office</i> Pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.....	111
V.5 : indikator Penilaian Implementasi <i>e-office</i> Pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.....	136

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
I.1	: Tampilan halaman dan login <i>e-office</i> ..... 10
I.2	: Tampilan halaman dan login <i>e-office</i> Dinas energi dan sumber Daya Mineral Provinsi Riau.....11
II.1	: Kerangka Pikir Penelitian Tentang implementasi e-office pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau..... 54
V.1	: fasilitas pendukung pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.....116
V.2	: Tampilan Surat Masuk Dinas Energi Dan Sumberdaya Mineral Provinsi Riau.....119
V.3	: Tampilan Surat Keluar Dinas Energi Dan Sumberdaya Mineral Provinsi Riau.....119
V.4	: SOP Surat Masuk Dinas Energi Dan Sumberdaya Mineral Provinsi Riau.....135
V.5	: SOP Surat Masuk Dinas Energi Dan Sumberdaya Mineral Rovinsi Riau.....135

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 : Daftar Wawancara Penelitian Implementasi <i>e-office</i> pada Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau .....	157
2 : Dokumentasi Penelitian Implementasi <i>e-office</i> pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.....	170
3 : Surat Keputusan Dekan Fisipol Universitas Islam Riau Nomor:707/UIR-Fs/Kpts/2019 .....	175
4 : Surat Keterangan Lulus Plagiasi Skripsi Nomor : 10110/A-UIR/FS-5/2020 denagan penelitian tentang Implementasi <i>e-office</i> pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau. ....	176
5 : Surat Mohon Rekomendasi Riset Nomor : 3044/E-UIR/27-FS/2020 dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan penelitian tentang Implementasi <i>e-office</i> pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau. ....	177
6 : Surat Rekomendasi Penelitian Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISSET/35363dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu denagan penelitian tentang Implementasi <i>e-office</i> pada Dinas Komunikasi informasi dan Statistik Provonsin Riau .....	178
7 : Surat Keterangan Balasan Penelitian Dari Dinas Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau .....	179
8 : Surat Keterangan Balasan Penelitian Dari Dinas Dinas Komunikasi informasi dan Statistik Provonsin Riau .....	180

## SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian komprehensif yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mardianto  
Npm : 167110817  
Jurusan : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata 1/S1  
Judul Skripsi : Implementasi *E-office* Pada Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau

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

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

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

Pekanbaru, 28 Desember 2020



Mardianto

# IMPLEMENTASI *E-OFFICE* PADA DINAS ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL PROVINSI RIAU

## ABSTRAK

Oleh: Mardianto

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi *e-office* pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau dan apa saja faktor yang mempengaruhi implementasi *e-office* pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan penjelasan kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan model George Edward III dengan indikator komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Berdasarkan pengolahan data dapat disimpulkan bahwa implementasi *e-office* pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau “cukup terlaksana” namun masih terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi yaitu: faktor kepemimpinan, dimana seorang atasan atau pemimpin tidak memiliki wewenang yang dimilikinya untuk mendukung implementasi *e-office*, dan tidak adanya sanksi ataupun penegasan dari pemerintah dalam mengeluarkan kebijakan yang mengakibatkan kebijakan *e-office*, semata-mata hanya kebijakan yang biasa apabila tidak dilaksanakan tidak ada pengaruh yang berdampak negatif terhadap kebijakan tersebut, selain itu pelatihan yang dilakukan tenaga IT yang ditugaskan oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi Riau tidak memberikan informasi yang jelas kepada pegawai tentang bagaimana pengelolaan *e-office*, kemudian pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau kurang didukung oleh adanya sumber daya manusia dan fasilitas yang kurang memadai.

Kata Kunci : Implementasi Kebijakan *E-Office*

**IMPLEMENTATION E-OFFICE IN THE DEPARTMENT OF ENERGY  
AND MINERAL RESOURCES, RIAU PROVINCE**

**ABSTRACT**

**By: Mardianto**

*This study aims to determine how the implementation of e-office at the Department of Energy and Mineral Resources of Riau Province and what are the factors that affect the implementation of e-office at the Department of Energy and Mineral Resources of Riau Province. This research is descriptive in nature with a qualitative explanation. The data collection techniques were obtained through interviews, observation and documentation. Data analysis was carried out through data reduction, data presentation, drawing conclusions and verification. This study uses the policy implementation theory of George Edward III's model with indicators of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. Based on data processing, it can be concluded that the implementation of e-office at the Department of Energy and Mineral Resources of Riau Province was "quite carried out" but there are still several factors that influence, namely: the leadership factor, where a superior or leader does not have the authority to support the implementation of e-office, and there is no sanction or affirmation from the government in issuing policies that result in e-office, if it is just a normal policy, if it is not implemented there will be no negative impact on the policy, besides that the training carried out by IT personnel assigned by the Riau Province Information and Statistics Communication Office does not provide clear information to employees about how to manage e-office, then the Department of Energy and Mineral Resources of Riau Province is less supported by the presence of inadequate human resources and facilities.*

*Keywords: Implementation Of E-office Policies*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Indonesia sebagai negara berkembang harus mampu mengikuti perkembangan zaman, salah satu bentuk penyesuaian yang harus dilakukan yaitu pada sektor pemerintahan. Pemerintah merupakan sektor utama dalam menyediakan pelayanan Publik kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan tujuan Negara Indonesia dalam Pembukaan UUD 1945 alinea ke 4 pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pastinya berupa program atau kebijakan Publik, yang mana kebijakan Publik yang di buat pemerintah pastinya untuk kepentingan masyarakat secara umum.

Kebijakan publik merupakan suatu proses dari Pemerintah untuk mengatur dan mengelola suatu sistem yang berlaku dalam masyarakat atau dapat pula diartikan sebagai suatu hukum yang mengikat dan mengatur masyarakat dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Dengan adanya peraturan tersebut dapat dijadikan pedoman terhadap kebijakan yang telah dibuat.

Pemerintah sebagai penyelenggara negara harus mampu menghadapi perkembangan zaman terutama dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi, yang mana perkembangan kemajuan tersebut secara mendasar mampu mengubah cara melakukan berbagai kegiatan. Termasuk dalam hal penyelenggaraan negara dalam bidang Administrasi itu sendiri penggunaan teknologi informasi dan komunikasi diawali dengan munculnya isu *e-*

*goverenment (Elektronik Goverenment)* atau lebih sering disebut dengan pemerintahan yang berbasis internet.

Reformasi birokrasi merupakan transformasi dalam pemerintahan menuju maju berkelas internasional. Dapat di ketahui mengenai sejarah pengembangan *e-government* di Indonesia sudah dimulai sejak lama. Berdasarkan Instruksi Presiden (INPRES) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, menginstruksikan kepada pemerintah untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya masing-masing guna terlaksananya *e-government*.

Salah satu bentuk keseriusan pemerintah dalam menghadapi tantangan globalisasi di era 4.0 ini pemerintah telah mengimplementasikan *e-government* dalam bidang pelayan publik yaitu penggunaan Aplikasi elektronik perkantoran atau yang disebut dengan *e-office*. Elektronik (*e-office*) merupakan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang telah mendorong peran strategis perluasan dalam jaringan akses informasi dan komunikasi di dalam lingkup global sehingga lalulintas informasi menjadi tanpa batas.

Elektronik (*E-office*) ini juga merupakan sistem yang berhubungan dengan administrasi, secara maya memusatkan komponen-komponen sebuah organisasi dimana data, informasi dan komunikasi dibuat melalui media telekomunikasi. Elektronik *E-office* adalah merupakan suatu aplikasi yang digunakan untuk pengelolaan naskah secara elektronik yang dibangun dengan memanfaatkan teknologi infomasi dan komunikasi bersifat legal dan berbasis web.

Dalam hal ini menjelaskan bahwa di dalam *e-office* semua pekerjaan yang

menyangkut administrasi perkantoran dikerjakan dengan cara elektronik dengan menggunakan alat komunikasi dan sistem informasi *e-office* menggantikan proses administrasi berbasis manual ke berbasis elektronik dengan menggunakan fasilitas jaringan (LAN) maupun jaringan internet.

Tahap mengolah data merupakan bagian yang paling sulit dilingkungan perkantoran karena suatu data harus diolah dengan cepat agar dapat dijadikan sebagai informasi yang benar. Hal ini semakin sulit dikarenakan adanya perbedaan batas jarak antara kantor yang membuat proses dapat terhambat. Peran *e-office* sangat membantu dalam memberikan informasi dan aktivitas komunikasi terhadap suatu instansi atau perusahaan, antar kantor terhadap suatu perusahaan, sehingga hubungan perusahaan dengan pihak luar *e-office* juga berperan dalam mempercepat proses penyampaian laporan sehingga dapat membantu pimpinan dalam membuat keputusan.

Dalam Isnandaputra (2014) dengan penerapan aplikasi *e-office* tentu membawa dampak positif terhadap kinerja instansi tersebut, melalui aplikasi ini instansi publik bisa menjalankan tugas dan fungsinya terhadap administrasi perkantoran, yaitu:

1. Dengan *e-office* surat yang telah dibuat, dikirimkan ataupun diterima dapat tersimpan dengan sangat baik dalam jaringan internet sehingga lebih mudah dalam mencari surat yang diinginkan dalam waktu tertentu
2. Aplikasi *e-office* dapat menghambat dalam penggunaan sumberdaya, seperti waktu dan biaya dikarenakan surat disimpan dan dibuat kedalam elektronik

3. Dengan *e-office*, mempermudah sarana dan prasarana surat menyurat dari sebelumnya 2-5 hari tapi ketika setelah menggunakan *e-office* dapat selesai dengan 15-30 menit selesai.

Diharapkan *E-office* dapat meningkatkan dan memaksimalkan waktu kinerja dengan efektifitas manajemen dalam penyelenggaraan Negara terhadap pengelolaan administrasi surat-menyurat dalam lingkungan pemerintah daerah. Penerapan teknologi informasi dalam lingkungan pemerintahan daerah dapat mempercepat serta ketetapan dalam mengambil keputusan bagi pimpinan dalam lingkungan pemerintah daerah dalam tata birokrasi yang merupakan penyebab keberhasilan pengembangan pemerintah daerah menuju zaman digital.

Terdapat perbandingan antara penggunaan, sebelum menggunakan *e-office* dan setelah menggunakan *e-office*. Adapun perbedaan penggunaan *e-office* adalah sebagai berikut:

**Tabel I.1: Perbedaan Sebelum dan Sesudah Penggunaan E-Office.**

<b>Dimensi</b>	<b>Sebelum <i>e-office</i> (Paper-Based)</b>	<b>Sesudah <i>e-office</i> (Paperless)</b>
Kecepatan Nota Dinas	2-5 Hari (terantung pada lokasi kerja)	15-30 menit
Penomoran dan Penanggalan Surat	Tidak termonitor	Actual Data (auditabel)
coverage	Terbatas hanya dilingkungan kantor	Dapat diakses non-wide
Kemudahan akses dan manajemen dokumen	Sulit, karna dokumen tersebar dan hanya bisa digunakan pada jam kantor	Mudah, dapat diakses via akses apapun ke network perusahaan kapan saja
Budaya Kerja	Terpisah-pisah sesuai unit masing-masing	Suatu kultural berbasis IT
Ruang Arsip	Membutuhkan ruang yang luas untuk arsip	Kebutuhan ruang arsip relatif lebih kecil

Sumber: (Prayuda 2012)

Dapat dilihat pada tabel diatas sangat jelas perbedaan antara sebelum dan sesudah menggunakan *e-office* . Terlihat dengan adanya *e-office* dapat mempermudah jalannya kegiatan administrasi baik dalam segi waktu hingga berkurangnya kebutuhan untuk ruang arsip berkas. Dapat dikatakan bahwa dengan adanya *e-office* semua kegiatan dalam bidang administrasi berjalan dengan mudah.

Provinsi Riau adalah salahsatu yang sudah melakukan penerapan aplikasi *e-office* sesuai dengan Peraturan yang sudah dibuat berdasarkan PERGUB Provinsi Riau Nomor 56 Tahun 2016. *Elektronik* dalam *e-office* dapat diartikan bahwa semua pekerjaan yang berhubungan dengan administrasi perkantoran dapat dikerjakan dalam bentuk dan secara elektronik menggunakan bantuan alat komunikasi dan sistem informasi *e-office* menggantikan proses administrasi berbasis manual ke proses berbasis elektronik dengan memanfaatkan fasilitas lokal, maupun jaringan internet. *Elektronik Office (e-office)* menghimpun informasi secara konsolidasi sehingga menjadi alat utama dalam pengambilan keputusan yang menghindarkan pejabat dari keterbatasan sumber informasi, keberadaan *e-office* memperkecil terjadinya kesalahan serta terjadinya kesenjangan sosial antar generasi aparatur dan dapat memelihara semua dokumen sehingga mudah dipelajari kemudian hari. Ini juga merupakan sebuah tuntutan keterbukaan informasi agar transparansi, sehingga mengarah dan mengacu kepada optimis fungsi *e-office* dalam menyajikan informasi publik, dan pelayanan yang cepat.

Berdasarkan Surat edaran Pemerintah Provinsi Riau melalui surat Edaran Gubernur No 555/ Disko info & PDE/90.21 tentang Pelaksanaan *e-government* di lingkungan pemerintah Provinsi Riau pada bulan November 2014, menginstruksikan kepada Organisasi Perangkat Daerah Di lingkungan Pemerintah Provinsi Riau Untuk menerapkan aplikasi *e-office* sebagai sistem pendistribusian surat menyurat perkantoran yang sudah diberi pelatihan pada tanggal 23 Agustus 2016. Penerapan ini diperkuat dengan peraturan Gubernur Riau Nomor 56 tahun 2016 tentang pedoman penggunaan aplikasi perkantoran secara elektronik *e-office* di lingkungan pemerintah Provinsi Riau, bisa dilihat pada pasal 2 ayat 1 yang berbunyi “Seluruh Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan pemerintah Provinsi Riau harus menggunakan aplikasi perkantoran secara elektronik *e-office* dalam penyelenggaraan aplikasi perkantoran”.

Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Riau sudah melakukan pelatihan *e-office* sebelum diedarkannya surat edaran gubernur riau terkait instruksi penerapan dalam mendistribusikan surat menyurat. Adapun daftar organisasi perangkat daerah di lingkungan pemerintahan Provinsi Riau yang telah mengikuti pelatihan pengelolaan *e-office* dan di instruksi untuk mengimplementasikan *e-office* ialah sebagai berikut:

**Tabel I.II: Daftar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Provinsi Riau yang telah mengikuti pelatihan *e-office*.**

No.	Organisasi Perangkat Daerah	No.	Organisasi Perangkat Daerah
1	2	3	4
1.	Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau	22.	Dinas Lingkungan Hidup Dan Ketahanan Provinsi Riau
2.	Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi Riau	23.	Dinas Pangan, Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Riau
3.	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Riau	24.	Dinas Pariwisata Provinsi Riau
4.	Badan Pendapatan Provinsi Riau	25.	Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi Riau
5.	Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Provinsi Riau	26.	Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi Riau
6.	Badan Pengembangan Sumber daya Manusia Provinsi Riau	27.	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Provinsi Riau
7.	Badan Penghubung Pemerintah Provinsi Riau	28.	Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
8.	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian Dan Pengembangan Provinsi Riau	29.	Dinas Pendidikan Provinsi Riau

1	2	3	4
9.	Biro Administrasi Pembangunan Provinsi Riau	30.	Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah Provinsi Riau
10.	Biro Administrasi Pimpinan Provinsi Riau	31.	Dinas Perkebunan Provinsi Riau
11.	Biro Hukum Provinsi Riau	32.	Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Riau
12.	Biro Kesejahteraan Rakyat Provinsi Riau	33.	Dinas Peternakan Dan Kesehatan Hewan Provinsi Riau
13.	Biro Organisasi Provinsi Riau	34.	Dinas Sosial Provinsi Riau
14.	Biro Pemerintahan Dan Otonomi Daerah Provinsi Riau	35.	Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Riau
15.	Biro Pengadaan Barang Dan Jasa Provinsi Riau	36.	Dinas Komunikasi Informatika Dan Statistik
16.	Biro Perekonomian Provinsi Riau	37.	Inspektur Inspektorat Daerah Provinsi Riau
17.	Biro Umum Provinsi Riau	38.	RSUD Arifin Ahmad Provinsi Riau
18.	<b>Dinas Energi Dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau</b>	39.	Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau
19.	Dinas Kebudayaan Provinsi Riau	40.	Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau.
20.	Dinas Kelautan Dan Perikanan Provinsi Riau	41.	Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Riau.
21.	Dinas Kepemudaan Dan Olahraga Provinsi Riau	42.	Sekretariat DPRD Provinsi Riau

Sumber: Dinas komunikasi dan informatika Provinsi Riau, 2020

Dapat dilihat pada tabel diatas Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Provinsi Riau, ikut serta dalam pelatihan *e-office*. Tetapi dalam mengimplementasikan *e-office* dan mendistribusikannya dalam administrasi, pembuatan surat menyurat, masih terdapat diantaranya beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang masih belum mengimplementasikan *e-office* dengan keseluruhannya dengan maksimal diantaranya yaitu Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau. Sesuai dengan pernyataan Bapak Dedi Damhudi, S.Kom Selaku Staf Bidang Aplikasi dan Informatika, Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi Riau, dalam hal ini beliau menyatakan:

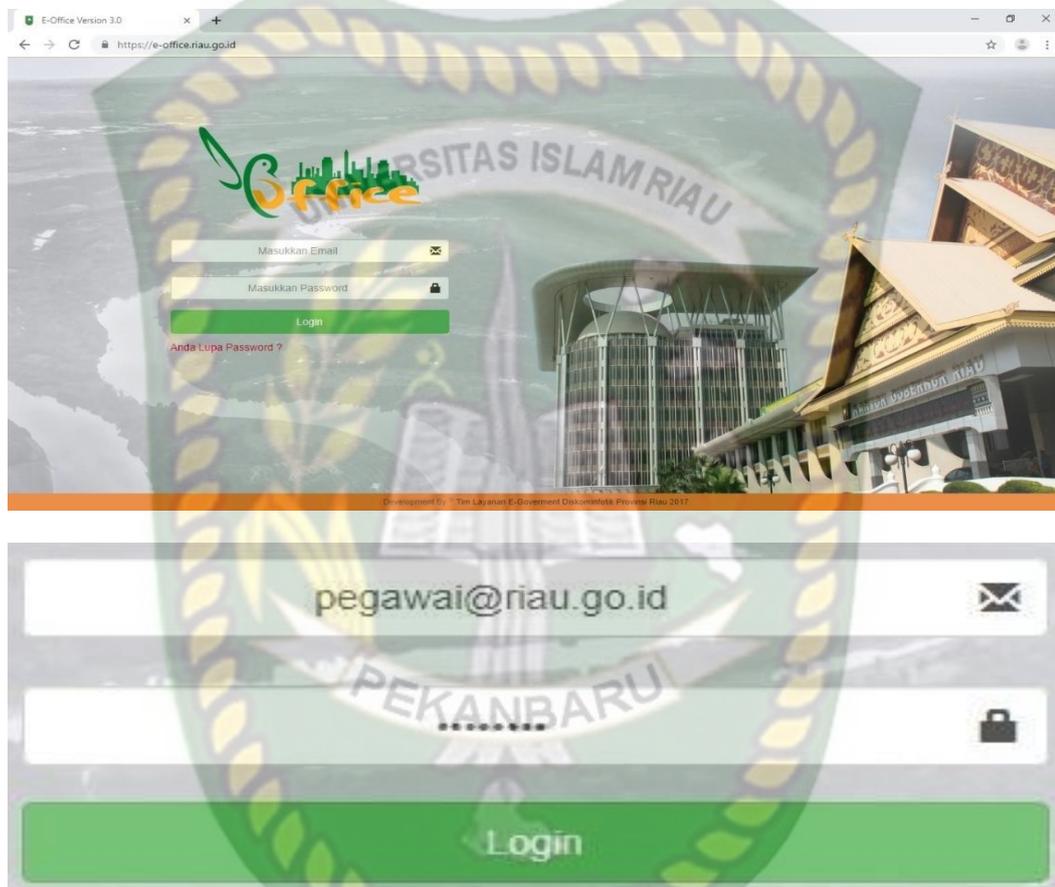
*“Pada tahun 2019 daftar Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Riau, berjumlah 42. dan Organisasi Perangkat Daerah Telah mengikuti pelatihan. Namun masih banyak diantaranya yang masih belum terlaksana dengan baik dalam implementasikan elektronik Office (e-office) sampai saat ini, dan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang belum melaksanakan elektronik Office (e-office) dengan optimal yaitu : Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.”* (wawancara dengan staf aplikasidan informatika Dinas Komunikasi informasi dan Statistik Provinsi Riau pada tanggal 04 novemeber 2020 pada pukul 14.00 wib)

Sistem informasi *e-office* merupakan sistem informasi surat-menyurat berbasis web yang dijalankan di server menggunakan PHP.5.4, sehingga dapat diakses diberbagai tempat menggunakan web browser seperti: Mozilla Firefox, Google Chrome dan lain-lain. Inilah gambaran umum penerapan aplikasi *e-office* yang masih belum terlaksana dengan optimal dengan baik yang di implementasikan Pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.

Seperti yang diketahui bahwa Dinas ini telah mengikuti pelatihan *e-office* dan pada dinas ini juga hanya menggunakan surat masuk saja dalam

menggunakan *e-office*. Adapun tampilan awal dari sistem informasi *e-Office* tersebut dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :

**Gambar I.1: Tampilan Halaman dan Form Login *E-Office***



*Sumber: Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau Tahun 2020*

Ketik kan alamat browser, pilihan **e-office.riau.go.id**. maka akan langsung di hadapkan dengan tampilan pada halam login Aplikasi *e-office* Masuk kan alamat email Riau (berakhiran @riau.go.id) beserta password lalu klik tombol Login. Perlu diperhatikan bahwa email Riau pengguna perlu didaftarkan terlebih dahulu pada sistem untuk mendapatkan login kedalam *e-office*. Pasword *e-office* untuk semua akun yang baru telah dibuat yang sudah disameratakan dengan kata lain default paswod.

**Gambar I.2 Tampilan E-Office Pada Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.**

The image displays two screenshots of the E-Office dashboard for the Riau Provincial Energy and Mineral Resources Agency. The top screenshot shows the dashboard for user 'Zulkarnaini esdm'. The dashboard includes a navigation menu on the left with items like Dashboard, Master, e-Surat, e-SPT, e-Cuti, e-SPJ, e-Absen, e-Izin, e-Agenda, and FAQ. The main content area is titled 'Dashboard' and features a 'PENGUMUMAN' (Announcement) section with two items: 'Data Master' and 'e-SPT'. To the right, there is a 'SURAT MASUK' (Incoming Letters) section with a pie chart showing the status of letters: 'Belum dibaca' (Not read), 'Sudah didisposisi' (Already disposed), and 'Sudah dibaca' (Already read). Below this is a 'KETERANGAN PERJALANAN DINAS HARI INI' (Today's Business Trip Schedule) section with a search bar and a table with columns for 'No', 'NAMA', 'MULAI', 'SELESAI', and 'KEPERLUAN'. The bottom screenshot shows the dashboard for user 'DEDI DAMIHUJI, S.Kom'. It has a similar layout but includes an 'ABSEN HARI INI' (Today's Absence) section with a date '18 Nov 2019' and a '+' icon. The 'SURAT MASUK' section is also present. The 'KETERANGAN PERJALANAN DINAS HARI INI' section includes a table with one entry: '1 RIA INDAH SARI, S.Si' with start and end times and a detailed description of the trip. A large watermark of Universitas Islam Riau is overlaid on the images.

Sumber: Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau Tahun 2020

Adanya aplikasi *e-office* ini Pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau sangat bermanfaat dikarenakan dengan *e-office* ini dapat memudahkan untuk mengakses surat yang diterima, dengan mudah melihat surat masuk maupun surat keluar dan di sisi lain juga membantu tugas pada para pegawai yang bertugas sebagai penyampai surat yang dikirim agar dapat sampai pada tujuan dengan aman dan cepat.

Namun, Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau telah mengikuti sosialisasi dan pelatihan pengelolaan *e-office* dengan mengutus perwakilan ke Sosialisasi dan Pelatihan. Dalam hal ini, Dinas Komunikasi Informatika Dan Statistik Provinsi Riau yang diwakili tenaga IT yang sudah di tugaskan untuk melakukan langsung datang ke Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau untuk memberikan Sosialisasi dan Pelatihan terhusus kepada pegawai Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.

Akan tetapi, hingga saat ini Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau Sudah menggunakan *e-office* dalam pengadministrasian namun masih tetap menggunakan sistem manual. Dalam memanfaatkan teknologi dan informasi dalam mendukung kegiatan kantor belum bisa dilakukan secara maksimal dikarenakan masih kurangnya perhatian pegawai, keterbatasannya tenaga ahli, dan aplikasi padahal dengan teknologi dilingkungan kantor akan sangat membantu kepada efektifnya dalam penerapan *e-office*. Dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel I.3 Administrasi Perkantoran Pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau tahun (2016-2020).**

No.	Administrasi Perkantoran	Secara Manual	Secara Elektronik ( <i>e-office</i> )
1.	Surat Masuk	✓	✓
2.	Surat Keluar	✓	--
3.	Surat Biasa	✓	--
4.	Surat Undangan	✓	--
5.	Pengumuman	✓	--
6.	Surat Perintah Tugas (SPT)	✓	✓
7.	Surat Perintah Perjalanan Dinas	✓	✓
8.	Surat Perjanjian	✓	--
9.	Surat Perintah	✓	--
10.	Surat Keterangan	✓	--
11.	Nota Dinas	✓	--
12.	Surat Edaran	✓	--
13.	Keputusan Kepala SKPD	✓	--
14.	Surat Izin	✓	✓
15.	Berita Acara	✓	--

Sumber: Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau Tahun 2020

Dari fenomena yang peneliti temukan ketika pra survei, surat yang masuk, surat perintah tugas, surat perjalanan dinas, surat izin. melalui *e-office* masih disiposikan secara manual dengan menggunakan kertas sesuai pimpinan, padahal yang seharusnya digunakan dengan melalui *e-office*, sedangkan surat keluar dilakukan dengan pengiriman melalui jasa pengirim dengan proses manual dikarenakan terdapat beberapa pegawai yang tidak mengerti menggunakan *e-office* tersebut. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari salah satu pegawai bidang umum Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau , menyatakan sebagai berikut:

*“Sumber daya manusia Pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau secara keseluruhan masih rendah nya pengetahuan pegawai mengenai komputer dan sistem kerja online dikarenakan faktor usia (wawancara dengan staf administrasi Dinas Energi dan Sumber Daya Mieral Provinsi Riau pada tanggal 21 april 2020 pada jam 10 .00 wib)”*.

Sejauh ini Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau masih berusaha agar semua administrasi perkantoran dapat dikerjakan melalui sistem *e-office* dan untuk mengenai pegawai akan diberikan pelatihan lagi agar mendapat pemahaman yang lebih, selain itu dalam penerapan *e-office* pada dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau dibutuhkan perlengkapan agar dapat menunjang penerapan *e-office* . adapun perlengkapan yang perlu disediakan untuk menunjang penerapan *e-office* diantaranya sebagai berikut:

1. Personal computer
2. Terhubung ke jaringan internet dinas energi dan sumberdaya mineral provinsi riau
3. Mesin scaner
4. Mesin printer

Dengan tersedianya perlengkapan atau sarana dan perasara maka akan mempermudah dalam proses pelaksanaan itu maka dapat kitalihat perlengkapan dari perangkat pendukung nya dan Adapun perangkat pendukung yang sudah tersedia pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral pada saat ini dapat dijelaskan pada tabel berikut:

**Tabel I.4: Perangkat Pendukung Pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau**

No	Nama Perangkat	Jumlah	Keterangan
1.	Komputer Dekstop	150	Ada 10 bagian bidang dinas namun tidak semua pegawai mendapatkan komputer cth sub bidang umum jumlah pegawai ada 12 orang jumlah komputer 9 dan 2 orang tidak mendapatkan komputer
2.	Pc Unit All In One	30	--
3.	Printer	37	2 Rusak
4.	Scener	60	3 Rusak

Sumber: Dinas Energi Dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau 2020

Tabel diatas merupakan gambaran mengenai sarana dan prasarana pendukung dalam melakukan administrasi perkantoran berbasis elektronik yaitu *e-office* tetapi masih belum maksimal dikarenakan jumlah perangkat tidak sesuai dengan pegawai. Terkeandala *Error System* dan jaringan internet, dikarenakan *e-office* menggunakan jaringan internet, gangguan ini sering terjadi karena penggunaannya jaringan secara bersamaan sehingga jaringannya menjadi lambat, selain itu penggunaan internet untuk hal lain seperti *browsing* dan sebagainya sehingga membuat jaringan semakin melemah.

Hal ini dapat di lihat pada Fenomena-Fenomena sebagai berikut:

1. Berdasarkan prasurvey yang dilakukan pada tanggal 21 April 2020, penulis menemukan Dalam penerapan pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, surat yang masuk melalui *e-office* masih di disposisikan secara manual dengan menggunakan kertas sesuai perintah pimpinan, padahal yang seharusnya digunakan melalui *e-office*, sedangkan surat keluar dilakukan dengan pengiriman melalui jasa pengirim dengan proses manual, dikarenakan terdapat beberapa pegawai yang tidak mengerti menggunakan *e-office* tersebut.
2. Sumber daya manusia pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau secara keseluruhan masih rendahnya pengetahuan pegawai mengenai komputer dan sistem kerja online dikarenakan usia sehingga masih sulitnya untuk penerapan *e-office* secara optimal serta kurangnya sarana dan prasarana yang belum memadai.

Berdasarkan fenomena diatas peneliti tertarik untuk mengetahui lebih dalam permasalahan tersebut dengan meneliti sebuah judul penelitian yaitu: “Implementasi E-office Pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah ditemukan diatas, maka peneliti merumuskan permasalahan dalam penelitian yaitu adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi *e-office* Pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau
2. Apa faktor yang menghambat Implementasi *e-Office* Pada Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau

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

#### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini merupakan sesuatu yang sangat penting dalam penelitian, karena dengan adanya tujuan penelitian ini maka seorang peneliti akan lebih terarah dan akan difokuskan penelitian dalam pemecahan masalah. Adapun tujuan dari penulisan ini:

- a. Untuk mengetahui implementasi *e-Office* Pada Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.
- b. Untuk melihat faktor penghambat implementasi *e-office* Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau?

#### **2. Kegunaan Penelitian**

- a. Kegunaan Akademis

Manfaat akademis dalam penelitian ini adalah penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk mengimplementasikan ilmu yang didapatkan penulis di bangku kuliah, terutama yang menyangkut tentang permasalahan yang diteliti.

- b. Kegunaan Teoritis

Sebagai bahan referensi dan bahan pembanding dalam pengkajian ilmu pengetahuan khusus mengenai implementasi

*e-office* Pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau. Hal ini juga merupakan untuk mengembangkan ilmu yang telah dipelajari pada saat perkuliahan dan juga berguna bagi perkembangan ilmu Administrasi Publik.

c. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi masyarakat, lembaga pemerintah terkait, dan tentunya aparatur pelaksana kebijakan tersebut untuk dapat lebih meningkatkan pemahaman terhadap kebijakan pemerintah khususnya terkait implementasi *e-Office* Pada Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.

## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Studi Kepustakaan

Supaya penelitian ini mengandung keilmiahan dan untuk memperjelas adanya konsep terhadap penelitian ini, oleh karena itu maka berikut ini dikemukakan beberapa konsep teoretis yang dianggap ada relevansinya dengan permasalahan yang berkaitan dengan variabel yang diteliti untuk membantu memecahkan masalah. teori yang digunakan merupakan rangkaian penelitian yang akan dibandingkan pada permasalahan-permasalahan untuk memperoleh hasil yang baik, adapun konsep-konsepnya antara lain sebagai berikut:

##### 1. Konsep Administrasi

Administrasi menurut Hadari Nawawi (dalam Syafiie, 2003;5) adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah di tetapkan sebelumnya.

Menurut Stephen P.Robbins (dalam Sjamsuddin, 2016;9) bersama. Menurut administrasi adalah keseluruhan proses dari aktivitas–aktivitas pencapaian tujuan secara efisien dengan melalui orang lain.

Menurut Herbert A.Simon (dalam Sjamsuddin, 2016;8) dalam pengertian yang paling luas, administrasi dapat didefinisikan sebagai aktivitas kelompok (orang) yang bekerja sma untuk mencapai tujuan

Sondang P.Siagian (dalam Zulkifli & Moris, 2009;11) administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan oleh rasionalitas tertentu dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

Menurut J.E Walters (dalam Sjamsudin, 2016;19) administrasi adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan, penaksiran, dan pengawasan suatu perusahaan.

Menurut Prajudi Atmosudirjo Administrasi merupakan suatu fenomena sosial, yaitu perwujudan tertentu di dalam masyarakat modern. Eksistensi administrasi ini berkaitan dengan organisasi. Jadi, barang siapa hendak mengetahui adanya administrasi dalam masyarakat ia harus mencari tahu dahulu suatu organisasi yang masih hidup, di situ terdapat administrasi (dalam Syafiie, 2003;4).

Administrasi menurut Sondang P. Siagian (dalam Kartono 2014;13) ialah keseluruhan proses kerja sama antara dua manusia atau lebih didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan sebelumnya. Menurut definisi di atas, hal-hal yang penting dalam administrasi ialah:

1. Adanya sekumpulan manusia yang melakukan kerja sama;
2. Yang memiliki alasan tertentu untuk bertindak laku dalam mencapai tujuan;
3. Dengan menggunakan segala sarana, dana, peraturan dalam perurutan waktu tertentu.

Menurut Dwight Waldo (dalam Mashur, 2016;14) administrasi adalah suatu daya upaya manusia yang kooperatif yang mempunyai tingkat rasionalitas yang tinggi.

Menurut Tarmizi dan Hendry (2015;10) administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dari batasan tentang administrasi ini terkandung beberapa makna yaitu:

1. Administrasi sebagai seni adalah suatu proses yang diketahui hanya permulaannya sedangkan akhirnya tidak ada.
2. Administrasi mempunyai suatu unsur-unsur tertentu yaitu adanya dua orang manusia atau lebih, adanya tujuan yang hendak di capai, adanya tugas yang harus dilaksanakan, adanya peralatan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas-tugas itu (waktu, tempat, peralatan, materi dll).
3. Administrasi sebagai proses kerja sama bukan merupakan hal yang baru karena ia telah timbul bersama-sama dengan timbulnya peradaban manusia. Administrasi sebagai proses adalah suatu proses pelaksanaan kegiatan-kegiatan tertentu yang di mulai sejak adanya dua orang yang bersepakat untuk bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu pula. Kapan proses itu berakhir tidak bisa diketahui karena bila kedua orang itu akan memutuskan untuk tidak bekerja sama lagi tidak ada yang mengetahuinya.

Menurut Atmosudirdjo (dalam Zulkifli, 2009;13) sumber daya-sumber daya (*resources*) yang dimaksud dalam administrasi adalah orang-orang (*man*), uang (*money*), mesin-mesin (*machines*), bahan atau peralatan (*materials*), metode-cara-teknik (*methods-technology*), ruang (*space*), tenaga atau energi (*energy*), dan waktu (*time*).

Menurut Leonard D. White (dalam Sjamsuddin, 2016;8) administrasi adalah suatu proses yang umum ada pada setiap usaha kelompok – kelompok, baik pemerintahan maupun swasta baik sipil maupun militer, baik dalam ukuran besar maupun kecil.

Kemudian menurut The Liang Gie (dalam Sjamsudin, 2016;17) ada 8 yang menjadi unsur-unsur administrasi, yaitu:

- a. Organisasi  
Organisasi merupakan unsur utama bagi kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu karena organisasi merupakan wadah pengelompokan orang dan pembagian tugas dan sekaligus tempat berlangsung berbagai aktivitas (proses) bagi pencapaian tujuan. Sebagai tempat organisasi berwujud kontak struktur yang menggambarkan hierarki, kedudukan dari golongan orang-orang, pengelompokan orang dan pekerjaan, pola hubungan antar bagian dan atau sebuah unit yang ada. Organisasi sebagai sebuah proses menggambarkan berlangsungnya berbagai aktivitas dari kelompok orang yang dalam organisasi tersebut untuk mencapai sebuah tujuan yang hendak dicapai.
- b. Manajemen  
Hakikat manajemen adalah proses pencapaian tujuan melalui orang lain. Oleh sebab itu manajemen merupakan rangkaian aktivitas menggerakkan kelompok orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen. Organisasi baru akan bermakna jika telah berlangsung proses manajemen.
- c. Komunikasi  
Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan (informasi) dari seseorang kepada orang lain melalui saluran/media. Kelompok orang yang tergabung dalam suatu organisasi perlu melakukan komunikasi dengan pihak lain dalam usaha kerja sama mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.
- d. Kepegawaian  
Kelompok orang yang tergabung dalam proses kerja sama suatu organisasi hanya akan menjadi kumpulan orang yang tidak bermanfaat jika tidak dilakukan pengaturan-pengaturan tentang siapa yang mengerjakan apa. Rangkaian aktivitas penyusunan dan pengatur pemanfaatan orang-orang yang diperlukan kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu merupakan aktivitas kepegawaian yang menjadi penting dalam administrasi.

- e. Keuangan  
Setiap tujuan yang ingin diraih memerlukan sejumlah uang. Tanpa ketersediaan dana, sejumlah atau seluruh kebijakan dan program tidak akan terlaksana yang berarti pula tidak tercapainya tujuan. Unsur keuangan dalam administrasi merupakan rangkaian aktivitas yang berkaitan dengan segi-segi pembiayaan dalam usaha kerja sama pencapaian tujuan tertentu.
- f. Pembekalan  
Selain organisasi, manajemen, komunikasi, kepegawaian, dan keuangan, perbekalan merupakan sumber daya penting untuk mendukung pencapaian tujuan tentu. Pembekalan merupakan sejumlah barang kebutuhan/peralatan yang diperlukan guna mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Rangkaian aktivitas merencanakan, mengadakan, mengatur pemakaiannya, penyimpanan, pengendalian, perawatan, dan penghapusan barang-barang keperluan kerja dalam usaha kerja sama pencapaian tujuan tertentu merupakan kegiatan-kegiatan dalam administrasi.
- g. Tata Usaha  
Tata usaha merupakan kegiatan pencatatan, pengolahan, pengumpulan, pemberian nomor atau kode surat, pengetikan, penggandaan, penyimpanan, pengiriman, berbagai informasi yang diterima yang dikeluarkan oleh suatu organisasi/institusi dalam upaya kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.
- h. Hubungan Masyarakat  
Hubungan masyarakat merupakan salah satu upaya untuk hubungan menjaga eksistensi melalui pencapaian hubungan baik dan dukungan masyarakat sekeliling terhadap usaha kerja sama yang sedang dilakukan tersebut. Tanpa dukungan dan hubungan baik masyarakat sekeliling tujuan akan sulit dicapai.

Delapan unsur di atas sudah sangat jelas untuk menjadi landasan utama suatu proses administratif yang baik dalam menempatkan diri ditengah-tengah birokrasi pemerintah secara menyeluruh, maupun manajemen pengawasan yang begitu kompleks akan siklus kelanjutan hidupnya sebagai sebuah organisasi publik yang baik. Berdasarkan pengertian di atas, maka administrasi adalah serangkaian proses kerja sama, yang dibangun atas dasar pencapaian tujuan tertentu, dimana tujuan tersebut adalah hasil kesepakatan bersama yang ingin dicapai secara bersama pula.

Untuk mencapai tujuan tersebut maka diperlukan pendayagunaan semua sumber daya yang ada sebaik-baiknya, seperti orang-orang, keuangan, material, metode, mesin-mesin dan sebagainya.

Jadi penulis menyimpulkan bahwa Administrasi adalah rangkaian aktivitas kerja sama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih atas dasar rasionalitas untuk mewujudkan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

## 2. Konsep Administrasi Publik

Menurut Syamsuddin (2016;105) administrasi public adalah terjemahan dari Bahasa Inggris *public administration* yang sering juga diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia menjadi administrasi negara atau administrasi pemerintahan. Dalam kamus Webster (1966) *public administration* diartikan sebagai: “*branch of political science dealing primarily with the structure and workings of agencies charged with the administration of government function*”. Beberapa pengertian administrasi publik dapat dikemukakan pendapat para pakar sebagai berikut:

1. R.C. Chandler dan J.C Plano administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personal public disorganizer dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan – keputusan dalam kebijakan publik.
2. H.E. Mc Curdy menyebutkan bahwa administrasi publik sebagai suatu proses politik, yaitu sebagai salah satu metode memerintah suatu negara dan dapat juga dianggap sebagai cara prinsipal untuk melakukan berbagai fungsi negara.

3. Jhon M. Finer dan Robert V. menyebut administrasi publik, yaitu; (1) administrasi publik meliputi implementasi kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan- badan perwakilan politik; (2) administrasi publik dapat didefinisikan sebagai koordinasi usaha – usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijakan pemerintahan; (3) secara global, administrasi publik merupakan suatu proses yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan – kebijakan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik–teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Menurut Lembaga Administrasi negara (dalam Syamsuddin 2016;109) mendefinisikan administrasi publik (negara), yaitu: administrasi mengenai negara dalam keseluruhan arti, unsur, dimensi, dan dinamikanya. Dalam situasi dan kondisi negara bagaimanapun, administrasi negara harus tetap berperan memberikan dukungan terhadap penyelenggaraan negara, mengemban tugas penyelenggaraan negara, mengemban misi perjuangan bangsa dalam bernegara; memberikan perhatian dan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat untuk berkarya dalam upaya mencapai tujuan bersama dalam bernegara, ataupun untuk melakukan peran tertentu dalam pengelolaan kebijakan dan pelayan publik yang secara tradisional dilakukan oleh aparatur negara.

Menurut Nicholas Henry (dalam Syamsuddin 2016;107) administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang di perintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial.

Menurut Pra judi Atmosudirjo (dalam Syamsuddin 2016;108) menyebutkan bahwa administrasi publik adalah administrasi dari pada negara secara organisasi, dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan – tujuan yang bersifat kenegaraan.

Jadi penulis menyimpulkan bahwa administrasi publik adalah aktivitas – aktivitas kerja sama yang dilakukan oleh para penyelenggara negara dalam menata dan mengelola suatu kebijakan pemerintah dalam suatu negara yang telah ditentukan sebelumnya secara efektif dan efisien.

### **3. Konsep Organisasi**

Organisasi merupakan salah satu unsur utama bagi kelompok orang yang bekerja sama mencapai tujuan tertentu karena organisasi merupakan wadah (tempat) pengelompokan orang dan pembagian tugas. Ada begitu banyak ahli yang memberikan pendapat mereka tentang organisasi. Salah satunya adalah menurut Robbins (dalam Syamsuddin, 2016;19) organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan. Menurut Zulkifli (2009:34-35) konsep organisasi adalah

sebagai wadah pelaksanaan kerja sama sejumlah personil, dan juga mencakup rangkaian aktivitas pembagian tugas, penunjukan staf, pendelegasian wewenang, dan tanggungjawab dalam rangka upaya pencapaian tujuan organisasi.

Organisasi menurut Sondang P. Siagian (2016;18) adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama secara formal terikat dalam rangkaian pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan nama terdapat seorang/beberapa orang yang disebut bawahan.

Prinsip-prinsip organisasi menurut Siagian (2016:169) :

- a. Kejelasan Tujuan
- b. Kejelasan misi
- c. Fungsionalitas
- d. Pembagian tugas
- e. Departementalisasi
- f. Keseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab
- g. Kesatuan arah
- h. Kesatuan komando
- i. Kejelasan kebijaksanaan tentang pola pengambilan keputusan
- j. Rentang kendali

Menurut James D. Mooney (dalam Sjamsuddin, 2016;18) organisasi adalah sebagai bentuk setiap perserikatan orang-orang untuk mencapai suatu tujuan bersama.

Menurut Weber (dalam Thoha, 2008;166) organisasi atau kelompok kerja sama ini mempunyai unsur-unsur properties sebagai berikut:

1. Organisasi merupakan tata hubungan sosial
2. Organisasi mempunyai batasan – batasan tertentu
3. Organisasi adalah merupakan suatu kumpulan tataaturan, yang bisa membedakan suatu organisasi dengan kumpulan masyarakat.

4. Organisasi merupakan suatu kumpulan kerangka hubungan yang berstruktur yang di dalamnya berisi wewenang, tanggung jawab, dan pembagian kerja untuk menjalankan suatu fungsi tertentu.

Menurut Willian G. Scott (dalam Kartono, 2014;7) organisasi formal merupakan system kegiatan – kegiatan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja secara bersama – sama di bawah kewenangan dan kepemimpinan.

Menurut Thoha (200;204) organisasi merupakan kumpulan dari orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Tujuan ini bersifat umum, artinya suatu tujuan yang semua orang di dalamnya sepakat baik terpaksa ataupun sadar untuk mencapainya. Adapun tujuan yang bersifat khusus itu merupakan tujuan individu masing–masing.

Menurut Talcott Persons (dalam Sjamsuddin 2016;19) organisasi adalah suatu unit sosial (atau pengelompokan manusia) yang sengaja dibentuk dan dibentuk kembali dengan penuh pertimbangan dalam rangka mencapai tujuan – tujuan tertentu.

Menurut Luther Gulick (dalam Sjamsuddin 2016;18) organisasi adalah sebagai suatu alat saling hubungan satuan – satuan kerja yang memberikan kepada orang – orang yang ditempatkan kedalam struktural kewenangan.

Jadi penulis menyimpulkan bahwa organisasi adalah wadah atau tempat terselenggaranya proses administrasi yang di dalamnya terdapat pola aktivitas kerja sama antara individu ataupun kelompok yang dilakukan secara teratur untuk mencapai tujuan tertentu.

#### 4. Konsep Organisasi Publik

Dalam literatur manajemen publik, pengertian organisasi publik bermula dari konsep “barang publik” (*publik goods*), yaitu adanya produk-produk tertentu berupa barang dan jasa yang tidak dapat dipenuhi dengan mekanisme pasar yang dilakukan individu-individu (Samuelson, 1945). Konsep ini menunjukkan adanya produk-produk yang bersifat kolektif dan harus diupayakan secara kolektif pula.

Beberapa bidang tertentu yang bersifat kolektif di mana organisasi publik memainkan peranannya, misalnya penegakkan hukum, pelayanan kesehatan, pendidikan, keamanan nasional, dan lain sebagainya. Semua ini tidak bisa diupayakan secara individual. Organisasi publik diadakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu pelayanan-pelayanan yang tidak dapat diusahakan sendiri secara terpisah oleh masing-masing individu. Oleh karena itu, fungsi organisasi publik adalah mengatur pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat secara umum.

Ciri-ciri organisasi publik menurut Levin dkk (1990) dalam Dwiyanto(1995) adalah sebagai berikut :

1. Organisasi publik tugas-tugasnya lebih kompleks dan ambigu
2. Organisasi publik lebih banyak menghadapi masalah dalam implementasi keputusannya.
3. Organisasi publik mempekerjakan lebih banyak pegawai dengan motivasi beragam
4. Organisasi publik lebih memperhatikan bagaimana mengamankan peluang/kapasitas yang ada

5. Organisasi publik lebih memperhatikan usaha kompensasi kegagalan pasar
6. Organisasi publik lebih banyak kegiatan dengan signifikan simbolis lebih besar
7. Organisasi publik memegang standar lebih ketat dalam komitmen dan legalitas
8. Organisasi publik lebih fokus menjawab ketidakadilan
9. Organisasi publik beroperasi untuk kepentingan publik
10. Organisasi publik harus menjaga dukungan minimal masyarakat dalam tingkatan yang lebih tinggi dari pada sektor privat.

Berdasarkan teori di atas, tampak bahwa organisasi publik memiliki karakteristik lingkungan yang lebih rumit dibandingkan dengan organisasi bisnis. Organisasi bisnis hanya memperhitungkan konsumen dan para pesaing. Sementara organisasi publik harus memperhitungkan berbagai komponen yang lebih luas.

## 5. Konsep Manajemen

Zulkifli (2009:40) mengemukakan bahwa: pertama, manajemen merupakan suatu kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain, kedua, manajemen adalah fungsi setiap pemimpin eksekutif dimana pun.

Menurut Paul Hersey dan Ken Blanchard (dalam Maksudi, 2017:78) manajemen adalah sebagai proses kerja sama dengan dan melalui orang dan kelompok untuk mencapai tujuan organisasi.

Manulang dalam Zulkifli (2009:46) mengelompokkan fungsi-fungsi manajemen sebagai berikut:

- a. Perencanaan
- b. Pengorganisasian

- c. Penyusunan staf
- d. Pengarahan
- e. Pengawasan

Sementara itu ada 16 poin fungsi-fungsi manajemen menurut Zulkifli

(2009:43-44) yaitu:

1. Perencanaan (*planning*)
2. Pengambilan keputusan (*decision making*)
3. Pengorganisasian (*organizing*)
4. Penyusunan staf (*staffing*)
5. Pengarahan (*directing*)
6. Pelatihan (*training*)
7. Pemberian motivasi (*motivating*)
8. Penggerakan (*actuating*)
9. Pemimpin (*leading*)
10. Pengkoordinasian (*coordinating*)
11. Pengawasan (*controlling*)
12. Pelaporan (*reporting*)
13. Penilaian (*evaluating*)
14. Penyempurnaan (*correcting*)
15. Pengendalian (*reining*)
16. Penganggaran (*budgeting*)

Menurut Mary Parker Follet (dalam Maksudi,2017;79) manajemen adalah seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain.

Menurut Sondang P. Siagian (dalam Sjamsuddin, 2016;21) manajemen dapat didefinisikan sebagai kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan – kegiatan orang lain.

Manajemen menurut R.W Morrel (dalam kartono, 2014;13) manajemen adalah aktivitas dalam organisasi, terdiri dari penentuan tujuan – tujuan (sasaran) suatu organisasi, dan penentuan sarana – sarana untuk mencapai sasaran secara efektif.

Menurut The Liang Gie (dalam Sjamsuddin, 2016;21) manajemen merupakan rangkaian aktivitas menggerakkan karyawan – karyawan dan mengarahkan segenap fasilitas kerja agar tujuan usaha kerja sama yang ditentukan benar – benar tercapai.

Jadi penulis menyimpulkan bahwa manajemen merupakan inti dari administrasi karena manajemen merupakan alat pelaksanaan utama dan administrasi.

Secara garis besar manajemen adalah untuk menjalankan organisasi dengan keadaan yang terstruktur dan menghilangkan kecenderungan untuk melakukan semua proses pekerjaan atau kegiatan serba sendiri dan untuk bisa mengatur bagaimana sebuah kegiatan atau pekerjaan itu bisa berjalan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Untuk mencapai tujuan tersebut maka dibutuhkan kemampuan dan keterampilan dalam mengelola organisasi secara bersama-sama.

## 6. Konsep Manajemen Publik

Pada dasarnya *public management* atau manajemen publik, yaitu instansi pemerintah. Overman dalam Keban (2004 : 85), mengemukakan bahwa :

Manajemen publik bukanlah *scientific management*, meskipun sangat dipengaruhi oleh *scientific management*. Manajemen publik bukanlah *policy analysis*, bukanlah juga administrasi publik, merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi *rational-instrumental* pada satu pihak, dan orientasi politik kebijakandipihak lain. *Public management* adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing*, dan *controlling*

satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain.

Berdasarkan pendapat Overman tersebut, OTT, Hyde dan Shafritz (1991:xi), mengemukakan bahwa "manajemen publik dan kebijakan publik merupakan dua bidang administrasi publik yang tumpang tindih". Untuk membedakan keduanya secara jelas maka dapat dikemukakan bahwa kebijakan publik merefleksikan sistem otak dan syaraf, sementara manajemen publik mempresentasikan sistem jantung dan sirkulasi dalam tubuh manusia. Dengan kata lain, manajemen publik merupakan proses menggerakkan SDM dan non SDM sesuai perintah kebijakan publik.

Menurut Ramto (1997:14) manajemen pemerintahan (*public management*) adalah :

Faktor utama dalam suatu administrasi publik (*public administration*) untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan sarana dan prasarana yang ada, termasuk organisasi serta sumber dana dan sumber daya yang tersedia.

Dengan demikian, manajemen pemerintahan, tidak lain adalah faktor upaya dalam suatu organisasi. Upaya tersebut diwujudkan dalam berbagai aspek kehidupan dan penghidupan warga negara dan masyarakatnya (Kristiadi, 1994: 23).

## 7. Konsep kebijakan

Secara umum kebijakan atau policy dipergunakan untuk menunjukkan perilaku seseorang aktor misalnya seorang pejabat, suatu kelompok, maupun lembaga tertentu untuk memecahkan masalah yang sedang dihadapi. Pada dasarnya terdapat banyak penjelasan dengan

batasan-batasan atau pengertian mengenai kebijakan. Menurut Noeng Muhadjir kebijakan merupakan upaya memecahkan problem sosial bagi kepentingan masyarakat atas asas keadilan dan kesejahteraan masyarakat. Dan dalam kebijakan setidaknya harus memenuhi empat hal penting yakni; (1)tingkat hidup masyarakat meningkat, (2)terjadi keadilan : By the law, social justice, dan peluang prestasi dan kreasi individual, (3)diberikan peluang aktif partisipasi masyarakat (dalam membahas masalah, perencanaan, keputusan dan implementasi), dan (4)terjaminnya pengembangan berkelanjutan.

Kemudian Monahan dan Hengst seperti yang dikutip oleh Syafaruddin bahawa kebijakan (policy) secara etimologi diturunkan dalam bahasa Yunani, yaitu “Polis” yang artinya kota (city).<sup>2</sup> Pendapat ini menjelaskan kebijakan mengacu kepada cara-cara dari semua bagian pemerintahan mengarahkan untuk mengelola kegiatan mereka. Dalam hal ini, kebijakan berkenaan dengan gagasan pengaturan organisasi dan merupakan pola formal yang sama-sama diterima pemerintah atau lembaga sehingga dengan hal itu mereka berusaha mengejar tujuannya.

Berdasarkan penjelasan di atas diketahui bahwa kebijakan merupakan petunjuk dan batasan secara umum yang menjadi arah dari tindakan yang dilakukan dan aturan yang harus diikuti oleh para pelaku dan pelaksana kebijakan karena sangat penting bagi pengolahan dalam sebuah organisasi serta mengambil keputusan atas perencanaan yang telah

dibuat dan disepakati bersama. Dengan demikian kebijakan menjadi sarana pemecahan masalah atas tindakan yang terjadi.

Sementara menurut Wehrich dan Koontz dikutip dari Amin priatna bahwa kebijakan adalah alat membersihkan hati atau harapan yang mendorong, inisiatif tetap dalam keterbatasan. Kebebasan tergantung pada kebijakan dan sebaliknya akan mereflesikan posisi dan kekuasaan dalam organisasi.<sup>3</sup> Kebijakan juga adalah rencana, kebijakan itu sebagai pernyataan atau pemahaman atau pengertian yang mengarahkan pikiran dalam membuat keputusan. Tidak semua kebijakan merupakan pernyataan, tetapi sering diimplikasikan dari tindakan menejer.<sup>4</sup> Sementara Koontz, Donnell dan Wehrich mengatakan bahwa kebijakan adalah sebagai tuntunan dalam berfikir untuk mengambil keputusan, keputusan tersebut diambil dalam batas-batas. Keputusan memerlukan tindakan tetapi dimaksudkan untuk menuntun manager dalam memutuskan komitmen.

Berarti kebijakan berdasarkan pendapat ini adalah sebagai pedoman untuk menuntun manager dalam membuat keputusan komitmen. Untuk itu kebijakan yang dibuat dapat meliputi ruang lingkup yang sempit maupun luas. Oleh karena itu Frederick, Davis dan Post berpendapat bahwa kebijakan pada tingkat publik ditujukan kepada tindakan yang diambil pemerintah untuk mempromosikan perhatian umum (masyarakat) banyak kebijakan publik (umum) mulai dari pajak, pertahanan nasional sampai perlindungan lingkungan mempengaruhi bisnis secara langsung.

Kebijakan publik dan program ini membuat perbedaan antara keuntungan dan kegagalan.

Lebih lanjut Muhadjir mengatakan bahwa kebijakan dapat dibedakan menjadi dua yaitu kebijakan substantif dan kebijakan implementatif. Kebijakan substantif adalah keputusan yang dapat diambil berupa memilih alternatif yang dianggap benar untuk mengatasi masalah. Tindak lanjut dari kebijakan substantif adalah kebijakan implementatif yaitu keputusan-keputusan yang berupa upaya-upaya yang harus dilakukan untuk melaksanakan kebijakan substantif.

Secara empiris kebijakan berupa undang-undang, petunjuk, dan program, dalam sebuah Negara kebijakan dianggap sebagai rangkaian tindakan yang dikembangkan oleh badan atau pemerintah yang mempunyai tujuan tertentu, diikuti dan dilaksanakan oleh seseorang atau sekelompok pelaku untuk memecahkan masalah tertentu.

Dengan demikian berdasarkan beberapa pendapat tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa kebijakan adalah sebagai rangkaian konsep dan azas yang menjadi garis besar dari dasar pada masalah yang menjadi rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan dan cara bertindak, pernyataan citacita, prinsip, atau maksud dalam memecahkan masalah sebagai garis pedoman untuk manajemen dalam usaha mencapai sasaran atau tujuan. Dengan kata lain sebagai pedoman untuk bertindak bagi pengambilan keputusan

## 8. Konsep kebijakan Publik

Agustino (2016;19) kebijakan publik memiliki beberapa karakteristik utama yaitu:

1. Kebijakan publik merupakan sebuah tindakan yang memiliki maksud atau tujuan tertentu; kebijakan tidak bersifat acak, tetapi memiliki sasaran dan berorientasi pada tujuan.
2. Kebijakan publik dibuat oleh pihak yang berwenang.
3. Kebijakan publik pada dasarnya merupakan keputusan yang simultan dan bukan keputusan yang terpisah – pisah.
4. Kebijakan merupakan apa yang sesungguhnya dikerjakan oleh pemerintah dan bukan apa yang hendak dikerjakan oleh pemerintah.
5. Kebijakan publik bisa bersifat populer (pemberian intensif, pelaksanaan bantuan keuangan kepada rakyat miskin dan lainnya) tetapi tidak juga populer (pencabutan subsidi, penerapan suku bunga tinggi dan sebagainya).
6. Kebijakan berbentuk positif maupun negatif. Untuk yang positif kebijakan melibatkan tindakan untuk mengawasi masalah, sedangkan yang negatif, kebijakan dapat melibatkan suatu keputusan untuk tidak melakukan suatu tindakan atau mengerjakan apapun.
7. Kebijakan didasarkan atas aturan hukum dan merupakan tindakan yang bersifat memerintah.

Menurut Nugroho (dalam Ali, 2015;10) kebijakan publik adalah sebagai berikut:

1. Kebijakan publik yang bersifat makro atau umum, atau mendasar,
2. Kebijakan publik yang bersifat meso atau menengah, atau penjelasan pelaksanaan. Kebijakan ini dapat berbentuk peraturan menteri, peraturan gubernur, peraturan bupati, surat edaran menteri, peraturan wali kota.
3. Kebijakan publik yang bersifat mikro adalah kebijakan yang mengatur pelaksanaan atau implementasi kebijakan di atas bentuk kebijakannya adalah peraturan yang di keluarkan oleh aparat publik di bawah menteri, gubernur, bupati, dan wali kota.

Menurut Dunn (dalam Ali, 2007;20) dalam proses kebijakan publik terdapat tahapan yang saling bergantung yang di atur menurut waktu, diantaranya, penyusunan agenda, formulasi kebijakan, adopsi kebijakan, implementasi kebijakan dan penilaian kebijakan.

Menurut Ripley (dalam Ali, 2007;18) menyatakan bahwa da empat tahapan dalam proses kebijakan, diantaranya (a) *agenda setting*, (b) *policy formulation and legitimating of goal and progress*, (c) *program implementation, performance, and impact*, (d) *decision about the future of policy and program*.

Menurut Thomas R. Dye (dalam Ali, 2007;18) menyatakan bahwa proses kebijakan Publik meliputi beberapa hal sebagai berikut:

1. Identifikasi masalah kebijakan
2. Penyusunan Agenda
3. Perumusan kebijakan
4. Pengesahan kebijakan
5. Implementasi kebijakan
6. Evaluasi kebijakan

## 9. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Cowell (dalam Hardiansyah, 2018;13) pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakikatnya tidak berwujud serta menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Menurut Moenir (dalam Hardiansyah, 2018;22) mengungkapkan pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan factor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Lovelock (dalam Hardiansyah, 2018;14) pelayanan adalah produk yang tidak berwujud dirasakan sebentar atau dialami.

Menurut Gronroos (dalam Ratminto, 2008; 2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut Puerwadarminta (dalam Hardiansyah, 2018;14) secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyikapi/mengurus apa - apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: perihal atau cara melayani; servis/jasa; sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014, definisi dari pelayanan publik adalah:

Setiap institusi penyelenggaraan negara, korporasi, Lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang – undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan Badan Hukum lain yang dibentuk semata – mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Undang – Undang Nomor 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang , jasa, dana tau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Sedangkan menurut Pasal 4 Undang – Undang No. 25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipasi
- g. Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan umum bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu, dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Menurut Ibrahim (2008; 19) secara ringkas hakikat dari Pelayanan Publik dan Pelayanan Umum (Pelayanan oleh Pemerintah/pemerintahan kepada masyarakat luas), antara lain :

- a. Meningkatkan mutu atau kualitas dan kuantitas/produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi Instansi (Lembaga) Pemerintah/pemerintahan di bidang pelayanan umum (ingat antara perbedaan antara institusi dengan lembaga/instansi).
- b. Mendorong segenap upaya untuk mengefektifkan dan mengefesiensikan sistem dan tata laksana pelaksanaan, sehingga layanan umum dapat di selenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta (partisipasi) masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Adapun berdasarkan PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014 ada 6 Langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan:

1. Identifikasi Persyaratan
2. Identifikasi Prosedur
3. Identifikasi Waktu
4. Identifikasi Biaya/Tarif
5. Identifikasi Produk Pelayanan
6. penanganan Pengelolaan Pengaduan

Menurut Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 (dalam Hardiansyah, 2018;37) yang kemudian dikembangkan menjadi 6 unsur yang relevan dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan;
2. Waktu Penyelesaian;
3. Biaya Pelayanan;
4. Produk Pelayanan;
5. Sarana dan Prasarana;
6. Kompetensi petugas pelayanan;

Konsep pelayanan publik yang diperkenalkan oleh David Osborn dan Ted Gaebler dalam bukunya “*reinventing government*” yang intinya adalah pentingnya peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah dengan cara memberi wewenang kepada pihak swasta lebih banyak berpartisipasi sebagai pengelola layanan publik. Dalam rangka perbaikan penerapan dan perbaikan sistem dalam kaitannya dengan pelaksanaan pelayanan publik, Osborn menyimpulkan 10 prinsip dalam konsep pelayanan publik modern yaitu:

1. Pemerintah katalis, mengarah ketimbang mengayuh
2. Pemerintah milik masyarakat, memberi wewenang ketimbang melayani
3. Pemerintah yang kompetitif
4. Pemerintah yang digalakkan oleh misi, mengubah organisasi yang digerakkan oleh peraturan
5. Pemerintah yang berorientasi hasil
6. Pemerintah berorientasi pelanggan, memenuhi kebutuhan pelanggan
7. pemerintah wirausaha
8. Pemerintah antisipatif, mencegah dari pada mengobati
9. Pemerintah desentralisasi
10. Pemerintah birokrasi pasar

## 10. Konsep Implementasi

Menurut Thomas R. Dye (dalam Agustino, 2016:152) implementasi kebijakan menurutnya sering di sebut juga dengan ‘Model Implementasi Interaktif’. Model ini menganggap pelaksanaan kebijakan sebagai proses yang dinamis, karena setiap pihak yang terlibat dapat mengusulkan perubahan dalam berbagai tahap pelaksanaan. Hal ini di lakukan ketika program kurang memenuhi harapan *stakeholders*. Ini berarti bahwa tahap implementasi program atau kebijakan publik akan dianalisis dan dievaluasi oleh setiap pihak sehingga potensi, kekuatan dan kelemahan setiap fase pelaksanaannya diketahui dan segera di perbaiki untuk mencapai tujuan.

Menurut Jones (dalam Agustino, 2016:154) dalam melaksanakan aktivitas implementasi program atau pelaksanaan kebijakan, terdapat tiga macam aktivitas yang perlu diperhatikan secara saksama, yakni:

- a. Organisasi: pembentukan atau penataan ulang sumber daya, unit, dan metode agar kebijakan dapat memberikan hasil atau dampak.
- b. Interpretasi: menafsirkan bahasa kebijakan menjadi rencana dan pengarahannya yang tepat dan dapat diterima serta dilaksanakan.
- c. Penerapan: ketentuan rutin dari pelayanan, pembayaran atau lainnya yang disesuaikan dengan tujuan atau perlengkapan program.

Implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh George C. Edward III (dalam Agustino, 2016:136) menamakan model implementasi kebijakan publik nya dengan istilah *Direct and Indirect Impact on implementation*. Dalam pendekatan yang diterjemahkan oleh Edward III, terdapat 4 (empat) variable yang sangat menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan, yaitu :

## 1. Komunikasi

Komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang mereka kerjakan. Pengetahuan atas apa yang mereka kerjakan dapat berjalan bila komunikasi berjalan dengan baik sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implementasi harus di transmisikan (atau di komunikasi) kepada bagian personalia yang tepat. Selain itu, kebijakan yang dikomunikasikan pun harus tepat, akurat dan konsisten. Komunikasi (atau mentransmisikan informasi) diperlukan agar para pembuat keputusan dan para implementor akan semakin konsisten dalam melaksanakan setiap kebijakan yang akan diterapkan dalam masyarakat. Terdapat tiga indikator yang dapat di pakai dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi tersebut di atas:

- a. Transmisi; penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Sering kali yang terjadi dalam penyaluran komunikasi adalah adanya salah pengertian (mis komunikasi), hal ini disebabkan karena komunikasi telah melalui beberapa tingkatan birokrasi sehingga apa yang diharapkan terdistorsi di tengah jalan.
- b. Kejelasan; komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan haruslah jelas dan tidak membingungkan (tidak ambigu). Ketidakjelasan pesan kebijakan tidak selalu menghalangi implementasi, pada tataran tertentu, namun para pelaksana membuntukan kejelasan informasi dalam melakukan kebijakan agar tujuan yang hendak di capai dapat diraih sesuai dengan konteks kebijakan.
- c. Konsistensi; perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi haruslah konsisten (untuk diterapkan dan dijalankan). Ini karena jika perintah yang diberikan sering berubah – ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan.

## 2. Sumber Daya

Dalam mengimplementasikan kebijakan, indicator sumber – sumber daya terdiri dari beberapa elemen, yaitu:

- a. Staf; sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf atau sumber daya manusia (SDM). Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh karena staf yang tidak mencukupi, memadai, ataupun tidak kompeten di bidangnya. Penambahan jumlah staf atau implementor saja tidak mencukupi, tetapi diperlukan pula kecukupan staf dengan keahlian serta kemampuan yang diperlukan (kompeten dan kapabilitas) dalam mengimplementasikan kebijakan atau melaksanakan tugas yang diinginkan oleh kebijakan itu sendiri.
- b. Informasi; dalam implementasi kebijakan, informasi mempunyai dua bentuk yaitu: (i) informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan. Implementor harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan di saat mereka di beri perintah untuk melakukan tindakan. Dan (ii) informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan. Implementor harus mengetahui apakah orang lain yang terlibat di dalam pelaksanaan kebijakan tersebut patuh terhadap hokum.
- c. Wewenang; pada umumnya kewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat di laksanakan. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang ditetapkan secara politik. Ketika wewenang itu nihil, maka kekuatan para implementor di mata publik tidak ter legitimasi, sehingga dapat menggagalkan proses implementasi kebijakan. Tetapi dalam konteks lain, ketika wewenang formal tersebut itu ada, maka sering terjadi kesalahan dalam melihat efektivitas akan menyurut manakala wewenang diselewengkan oleh para pelaksana demi kepentingannya sendiri atau demi kepentingan kelompoknya.
- d. Fasilitas; fasilitas fisik juga merupakan factor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukannya, dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung ( sarana dan prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil.

## 3. Disposisi

Disposisi atau ‘sikap dari pelaksana kebijakan ‘adalah factor penting ketiga dalam pendekatan mengenai pelaksanaan suatu kebijakan publik. Jika

pelaksanaan suatu kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya, sehingga dalam praktiknya tidak terjadi bias. Hal- hal penting yang perlu dicermati pada variable disposisi ini adalah sebagai berikut:

- a. Efek Disposisi; disposisi atau sikap para pelaksana akan menimbulkan hambatan – hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personil yang ada tidak melaksanakan kebijakan – kebijakan yang diinginkan oleh pejabat – pejabat tinggi. Oleh karena itu, pemilihan dan pengangkatan personil pelaksana kebijakan haruslah orang – orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah di tetapkan lebih khusus lagi pad kepentingan warga.
- b. Melakukan pengaturan birokrasi (*staffing the bureaucracy*); dalam konteks ini mensyaratkan bahwa implementasi kebijakan harus dilihat juga dalam hal pengaturan birokrasi. Ini merujuk kepada penunjukan dan pengangkatan staf dalam birokrasi yang sesuai dengan kemampuan, kapabilitas, dan kompetensinya. Selain itu pengaturan birokrasi juga bermuara pada pembentukan system pelayanan publik yang optimal.
- c. Intensif; disarankan untuk mengatasi masalah kecenderungan para pelaksana adalah dengan memanipulasi intensif. Pada umumnya orang bertindak untuk kepentingan orang itu sendiri, maka manipulasi intensif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan cara menambah keuntungan biaya tertentu mungkin akan menjadi factor pendorong yang membuat para pelaksana kebijakan melaksanakan perintah dengan baik.

#### 4. Struktur Birokrasi

Kebijakan yang kompleks menuntut adanya kerja sama banyak orang, ketika struktur birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia, maka hal ini akan menyebabkan sumber – sumber daya menjadi tidak efektif dan termotivasi sehingga menghambat jalannya kebijakan. Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah di putuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi yang

baik. Dua karakteristik yang dapat mendongkrak kinerja struktur birokrasi atau organisasi ke arah yang lebih baik:

- a. Membuat *Standard Operating Procedures* (SOP) yang lebih fleksibel; (SOP) adalah suatu prosedur atau aktivitas terencana rutin yang memungkinkan para pegawai untuk melakukan kegiatan pada setiap harinya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- b. Melaksanakan fragmentasi, tujuannya untuk menyebarkan tanggung jawab berbagai aktivitas, kegiatan, atau program pada beberapa unit kerja yang sesuai dengan bidangnya masing – masing. Dengan terfragmentasinya struktur birokrasi, maka implementasi akan lebih efektif karena dilaksanakan oleh organisasi yang kompeten dan kapabel.

Implementasi menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Leo Agustino, 2016;133) adalah tindakan – tindakan yang dilakukan baik oleh individu- individu atau pejabat – pejabat atau kelompok-kelompok pemerintahan atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan – tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

Menurut Van Metter & Van Hon (dalam Leo Agustino, 2016;133 - 141) ada 6 variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi kebijakan publik:

1. Ukuran dan Tujuan Kebijakan

Kinerja Implementasi kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya jika-dan-hanya-jika ukuran dan tujuan dari kegiatan memang realistis dengan sosio-kultur yang berada di tingkat pelaksanaan kebijakan. Ketika ukuran kebijakan atau tujuan kebijakan terlalu ideal (bahkan terlalu utopis) untuk dilaksanakan di tingkat warga, maka akan sulit merealisasikan kebijakan publik hingga titik yang dapat dikatakan berhasil.

2. Sumber daya

Keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan suatu proses implementasi. Tahap-tahap tertentu dari

keseluruhan proses implementasi menuntut adanya sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang diisyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan secara politik. Tetapi ketika kompetensi dan kapabilitas dari sumber-sumber daya itu nihil. Maka kinerja kebijakan publik sangat sulit untuk diharapkan. Tetapi di luar sumber daya manusia, sumber-sumber daya lain yang perlu diperhitungkan juga ialah sumber daya finansial dan waktu. Ini karena mau-tidak-mau ketika sumber daya manusia yang kompeten dan kapabel telah tersedia sedangkan ukuran dana melalui anggaran tidak tersedia, maka akan timbul masalah untuk merealisasikan apa yang hendak dituju oleh tujuan kebijakan. Demikian pula halnya sumber daya waktu. Saat sumber daya manusia giat bekerja dan kucuran dana berjalan dengan baik, tetapi terbentur dengan masalah waktu yang terlalu ketat, maka hal ini pun dapat menjadi penyebab ketidakberhasilan suatu implementasi kebijakan.

### 3. Karakteristik Agen Pelaksana

Pusat perhatian pada agen pelaksanaan meliputi organisasi formal dan organisasi informal yang akan terlibat pengimplementasian kebijakan publik hal ini sangat penting karena kinerja implementasi kebijakan (publik) akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksananya. Misalnya, implementasi kebijakan publik yang berusaha untuk merubah perilaku manusia secara radikal, maka agen pelaksana proyek itu haruslah berkarakteristik tegas, maka seharusnya semakin besar pula agen yang dilibatkan.

### 4. Sikap atau Kecenderungan (*Disposition*) Para Pelaksana

Sikap penerimaan atau penolakan dari (agen) pelaksana akan sangat banyak mempengaruhi keberhasilan atau tidaknya kinerja implementasi kebijakan publik. Hal ini sangat mungkin terjadi oleh karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengenal betul persoalan dan permasalahan yang mereka rasakan. Tetapi kebijakan yang akan implementor laksanakan adalah kebijakan 'dari atas' (*top down*) yang sangat mungkin para pengambil keputusan-nya tidak pernah mengetahui (bahkan tidak mampu menyentuh) kebutuhan, keinginan, atau permasalahan yang warga ingin selesaikan.

### 5. Komunikasi Antar-Organisasi dan Aktivitas Pelaksana

Koordinasi merupakan mekanisme sekaligus syarat utama dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Semakin banyak koordinasi dan komunikasi diantara pihak-pihak yang terlihat

dalam suatu proses implementasi, maka asumsinya, kesalahan-kesalahan akan sangat kecil yang terjadi, dan begitu pula sebaliknya.

#### 6. Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik

Hal terakhir yang perlu juga diperhatikan guna menilai kinerja implementasi publik dalam perspektif yang ditawarkan oleh Van Metter & Van Hon adalah sejauh mana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan. Lingkungan yang termaksud lingkungan sosial, ekonomi, dan politik. Dan lingkungan yang tidak kondusif dapat menjadi biang keladi dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Oleh sebab itu, upaya untuk mengimplementasikan kebijakan harus pula memperhatikan ke kondusifan kondisi lingkungan eksternal.

Menurut Sabatier (dalam Purwanto, 2015;19) menyebutkan bahwa ada enam variable utama yang dianggap memberi kontribusi keberhasilan atau kegagalan implementasi. Enam variable tersebut adalah:

1. Tujuan atau sasaran kebijakan yang jelas dan konsisten;
2. Dukungan teori yang kuat dalam merumuskan kebijakan;
3. Proses implementasi memiliki dasar hukum yang jelas sehingga menjamin terjadi kepatuhan para petugas di lapangan dan kelompok sasaran;
4. Komitmen dan keahlian para pelaksana kebijakan;
5. Dukungan para *stakeholder*;
6. Stabilitas kondisi sosial, ekonomi, dan politik.

Menurut Wildavsky (dalam Ali, 2015;50) mengemukakan bahwa, “*implementation as to carry out, accomplish, fulfill, produce, complete*”.

Maksudnya: membawa, menyelesaikan, mengisi, menghasilkan.

Menurut Ripley (dalam Ali, 2015;53) mengatakan bahwa implementasi dapat dilihat dari dua perspektif sebagaimana iya jelaskan:

“*implementation studies have to major foci. “compliance” dan “what’s happening?”*. Perspektif pertama (*compliance perspective*) memahami keberhasilan implementasi dalam arti sempit yaitu sebagai kepatuhan implementer dalam melaksanakan kebijakan yang tertuang dalam

dokumen kebijakan (dalam bentuk undang – undang, peraturan pemerintah atau program). Perspektif ini memandang keberhasilan implementasi ditentukan oleh persoalan pengelolaan administrasi dan manajemen. Perspektif kedua memandang keberhasilan implementasi kebijakan bukan hanya di lihat dari aspek kepatuhan implementer (arti sempit) dalam melaksanakan kebijakan berdasarkan *standart operating procedure* (SOP) semata.

#### 11. Konsep *e-Government*

*E-Government* merupakan kependekan dari Elektronik government. *e-Government* adalah salah satu bentuk atau model sistem pemerintahan yang berlandaskan pada kekuatan teknologi digital, dimana semua pekerjaan administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan dan pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan, keuangan, pajak, retribusi, karyawan dan sebagainya dikendalikan dalam satu sistem. *e-Government* merupakan perkembangan baru dalam rangka peningkatan layanan publik yang berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga layanan public menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien. Menurut Indrajit dalam Muslim dan Larbielhadi (2017:26) menyatakan bahwa *e-Government* adalah suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. Budi rianto dkk dalam Muslim dan Larbielhadi (2017:26) menyimpulkan

bahwa *e-Government* merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintah menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi.

Menurut indrajit dalam Muslim dan Larbielhadi (2017:28) manfaat yang diperoleh dengan diterapkan konsep e-Government bagi suatu Negara, antara lain:

- a. Diperbaikinya kualitas pelayanan pemerintah bagi para stokeholder (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisien di berbagai bidang kehidupan bernegara.
- b. Meningkatkan transisi, control, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam rangka maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relas dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak berkepentingan.
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara tepat menjawab berbagai masalah yang dihadapi dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan secara merata dan demokratis.

Tipe-tipe relasi e-Government menurut indrajit dalam Muslim dan Larbielhadi (2017:29-30) adalah sebagai berikut:

- a. Government to citizen/governmentto customer (G2C) Tipe G-to-C merupakan aplikasi e-government yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portopolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Dengan kata lain tujuan utama dari dibangunnya aplikasi e-government vertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kenal-kenal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.
- b. Government to Business (G2B) Government to Business adalah tranksaksi-tranksaksi elektronik dimana pemerintah menyediakan

berbagai informasi yang dibutuhkan bagi kalangan bisnis untuk bertransaksi dengan pemerintah. Mengarah kepada pemasaran produk jasa ke pemerintah untuk membantu pemerintah menjadi lebih efisien melalui peningkatan proses bisnis dan manajemen data elektronik. Aplikasi yang memfasilitasi interaksi G2B maupun B2G adalah EProcurement.

- c. Government to Government (G2G) Government to government adalah memungkinkan komunikasi dan pertukaran informasi online antar departemen atau lembaga pemerintah melalui basis data terintegrasi contoh: konsultasi secara online, blogging untuk kalangan legislative, pendidikan secara online, pelayanan kepada masyarakat terpadu.
- d. Government to employees (G2E) Aplikasi ini diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayanan masyarakat. Contoh sistem asuransi kesehatan dan pendidikan bagi para pegawai pemerintahan yang telah terintegrasi dengan lembaga-lembaga kesehatan (rumah sakit, politeknik, apotik, dll) dan institusi-institusi pendidikan (sekolah, perguruan tinggi, kejuruan dll)

## 12. Konsep *Elektronik Office (e-Office)*

*Elektronik Office (e-Office)* adalah suatu sistem yang berhubungan dengan administrasi, secara maya memusatkan komponen-komponen sebuah organisasi dimana data, informasi, dan komunikasi dibuat melalui media telekomunikasi. *eoffice* merupakan software dan digunakan untuk mengatur pola pekerjaan yang sudah atau akan dilakukan oleh pegawai, menyimpan, dan mengontrol konten-konten yang ada di dalam organisasi secara elektronik.

*E-Office* merupakan aplikasi perkantoran yang mengganti proses administrasi berbasis manual ke proses berbasis elektronik dengan memanfaatkan fasilitas jaringan lokal, maupun jaringan internet (online). Elektronik dalam *e-office* dapat berarti bahwa semua pekerjaan yang berhubungan dengan administrasi perkantoran dikerjakan secara elektronik

dan menggunakan bantuan alat komunikasi dan sistem informasi. Dengan perkembangan teknologi telekomunikasi saat ini. Pekerjaan kantor yang selama beberapa decade dilakukan secara manual telah berubah menjadi elektronik.

*E-office* dalam Dewandaru, Dimassigit (2013:333) adalah elektronik suatu sistem yang berhubungan dengan administrasi, secara maya memusatkan komponen-komponen dalam sebuah organisasi dimana data, Informasi, dan komunikasi di buat melalui telekomunikasi.

Dapat disimpulkan *E-Office* dapat berarti bahwa semua pekerjaan yang berhubungan dengan administrasi perkantoran dikerjakan secara elektronik dan menggunakan bantuan alat komunikasi dan sistem informasi. Dengan perkembangan teknologi telekomunikasi saat ini, jaringan berkecepatan tinggi dan internet maka perkantoran sudah berbasis elektronik.

### 13. Sistem Kerja *E-Office*

Freuhling dan Rosemary dalam Prayudha, (2012) mendefinisikan sistem cara kerja *e-office* dalam lima bagian yaitu:

1. Input Terdapat tiga kategori yang terletak dalam proses input yaitu data dalam audio, visual dan audio visual, media yang berupa elektronik mail dan online information, serta perangkat keras untuk memasukkan data, seperti scanner.

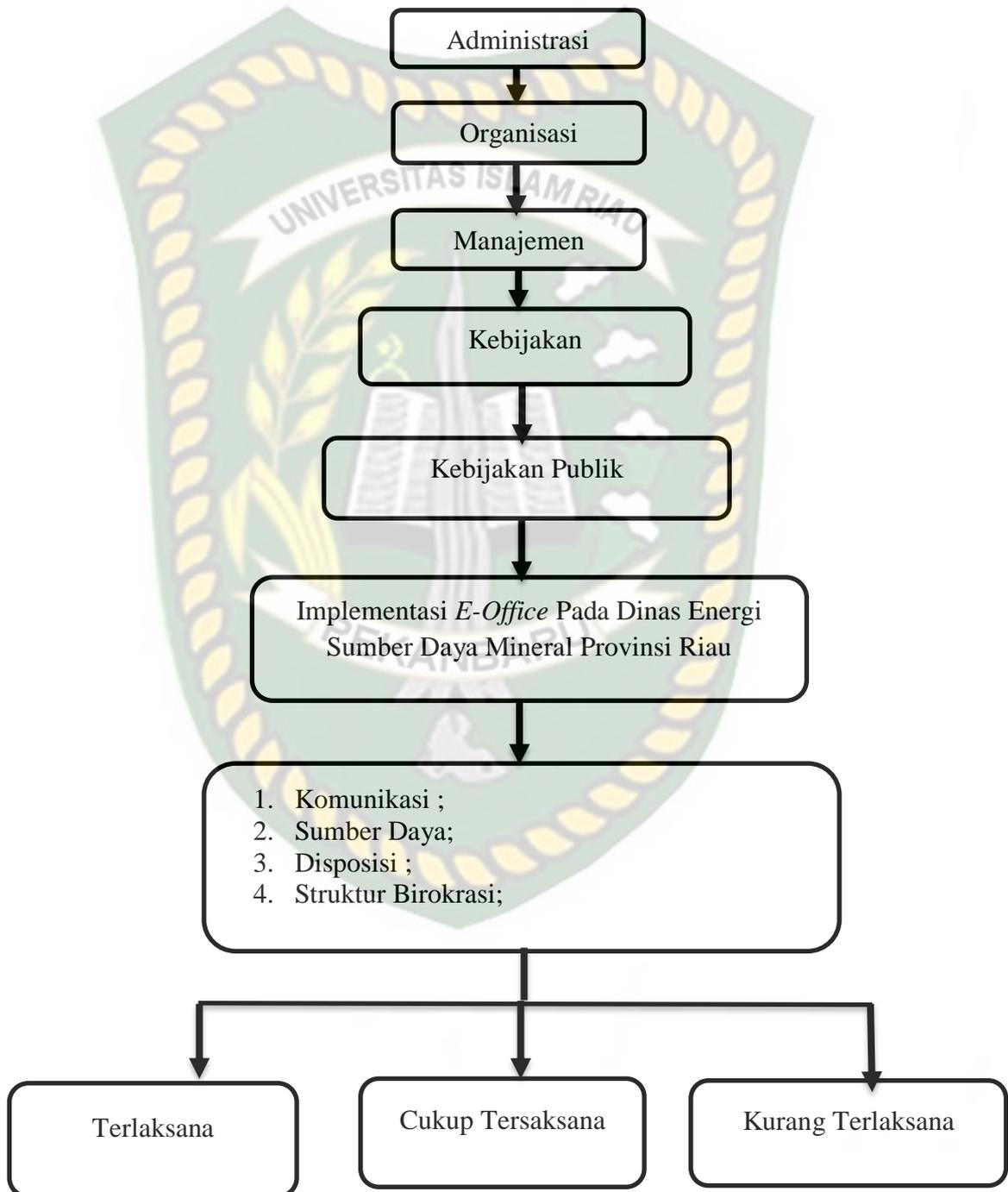
2. Proses Sumber informasi yang telah dimasukkan melalui input, kemudian akan diolah melalui aplikasi yang terdapat di dalam computer.
3. Storage Data yang telah diolah, kemudian disimpan dalam menyimpan virtual untuk menjaga agar data tersebut tidak hilang dan bisa dipakai lagi kemudian hari.
4. Output Setelah data diolah dan disimpan, maka proses berikutnya adalah output. Bentuk output berupa hardcopy dan softcopy.
5. Distribution Data yang melewati proses output, kemudian di distribusikan ke seluruh pengguna *E-Office*.

**14. Penggunaan dalam *E-Office* Terdiri Dari Empat Jenis Pengguna Diantaranya:**

1. Administrator adalah Merupakan pengguna yang memiliki akses untuk pengelola data member atau penggunaan yang lainnya.
2. Operato adalah Merupakan pengguna yang memiliki akses untuk melakukan naskah surat, menyampaikan surat dan menerima disposisi.
3. Pejabat pimpinan/atasan adalah pengguna yang memiliki akses sebagai penerima surat maupun disposisi dari pimpinan di atasannya sekaligus membalas disposisi tersebut dan juga mendisposisikan surat kepada pimpinan bawahan maupun kepada staff yang memiliki akun.
4. Staff adalah pengguna yang memiliki akun dan diberikan wewenang untuk menerima disposisi dan membalas disposisi surat dari pimpinan.

## B. Kerangka Pikir

**Gambar II.1: Kerangka Pikir Implementasi *E-Office* Pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau**



Sumber: Modifikasi Penulis 2020.

### C. Konsep Operasional

Untuk menghindari atau menghilangkan dari kesalahpahaman tentang beberapa konsep atau istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dijelaskan konsep operasional. Dalam hal ini untuk itu lebih lanjut jelasnya peneliti memberi batasan berupa konsep operasional.

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti maupun mendeskripsikan kegiatan ataupun dan maupun memberikan suatu operasional yang untuk mengukur variabel berikut.

Maka untuk memperjelas konsep teoretis dan pengertian yang akan di persoalkan konsep tersebut untuk mempermudah pemahaman dan penulisan ini. Beberapa konsep tersebut adalah:

1. Administrasi adalah serangkaian proses atau kegiatan Kerja sama dua orang manusia atau lebih dalam melakukan aktivitas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
2. Administrasi Publik adalah serangkaian proses atau kegiatan kerjasama dua orang manusia atau lebih dalam hal ini yang dilakukan oleh seluruh orang yang termasuk dalam struktur oraganisasi pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau dalam melakukan aktivitas Implementasi e-office untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

3. Manajemen adalah aktifitas penataan dan kerjasama yang terdiri dari tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang berorientasi kepada tujuan dari Dinas Energi dan Sumberdaya Mineral Provinsi Riau
4. Organisasi adalah wadah atau tempat sebagai wadah pelaksanaan Kerja sama sejumlah personal, dan juga mencakup rangkaian aktivitas pembagian tugas, penunjukan staf, pendelegasian wewenang, dan tanggung jawab dalam rangka upaya pencapaian tujuan organisasi.
5. Organisasi publik Dalam literatur manajemen publik, pengertian organisasi publik bermula dari konsep “barang publik” (*publik goods*), yaitu adanya produk-produk tertentu berupa barang dan jasa yang tidak dapat dipenuhi dengan mekanisme pasar yang dilakukan individu-individu (Samuelson, 1945). Konsep ini menunjukkan adanya produk-produk yang bersifat kolektif dan harus diupayakan secara kolektif pula.
6. Manajemen adalah merupakan cara mengatur atau memperkerjakan seseorang sesuai dengan potensinya, sehingga tidak ada keterpaksaan di manfaatkan potensi dirinya.
7. Manajemen publik Berdasarkan pendapat Overman tersebut, OTT, Hyde dan Shafritz (1991:xi), mengemukakan bahwa ”manajemen publik dan kebijakan publik merupakan dua bidang administrasi publik yang tumpang tindih”. Untuk membedakan keduanya secara jelas maka dapat dikemukakan bahwa kebijakan publik

merefleksikan sistem otak dan syaraf, sementara manajemen publik mempresentasikan sistem jantung dan sirkulasi dalam tubuh manusia. Dengan kata lain, manajemen publik merupakan proses menggerakkan SDM dan non SDM sesuai perintah kebijakan publik.

8. Manajemen sumber daya manusia, merupakan suatu proses yang pengendalian berdasarkan fungsi manajemen terhadap daya yang bersumber dari manusia.
9. pelayanan publik adalah merupakan kegiatan manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakikatnya tidak berwujud serta serta kepemilikan sesuatu proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan suatu prosduk fisik.
10. Implementasi adalah tahap pembuatan kebijakan antara penetapan kebijakan di konsekuensi kebijakan bagi orang-orang yang menghadapinya.
11. *E-office* adalah suatu sistem yang berhubungan dengan administrasi secara maya memusatkan komponen-komponen sebuah organisasi dimana data, informasi, dan komunikasi dibuat melalui media telekomunikasi
12. Sistem kerja *e-office* dapat dibagi menjadi 5 yaitu adalah input, proses, strage, output, distribution. Penggunaan *e-office* terdapat 4 jenis penggunaan diantaranya adalah administrator, operator, pejabat atau atasan, staff.

13. Komunikasi adalah penyampaian informasi, ide-ide terhadap para anggota organisasi secara timbal balik dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus disalurkan beberapa kelompok sasaran sehingga dapat mengurangi disertasi implementasi. keberhasilan implementasi kebijakan terjadi jika komunikasi setiap organisasi itu terjalin dengan baik. Keberhasilan komunikasi ditentukan oleh 3 indikator, yaitu: penyaluran, komunikasi, konsistensi komunikasi, kejelasan komunikasi.
14. Sumber daya adalah Ketersediaan dalam sumber daya pendukung sangat dibutuhkan dalam implementasi. Kekurangan sumber daya dalam melaksanakan kebijakan, implementasi tidak dapat berjalan dengan *efektif*. Sumber daya tersebut dapat terwujud sumber daya manusia, informasi, sarana dan prasarana.
15. Disposisi atau sikap pelaksana kebijakan adalah faktor penting dalam penedekatan mengenai pelaksanaan suatu kebijakan publik. Jika pelaksanaan kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya sehingga dalam perakteknya tidak terjadi bias. Hal yang perlu di perhatikan pada variabel disposisi adalah pengangkatan birokrat dan intensif
16. Disposisi adalah Karakter dan watak dari implemen tator itulah yang disebut disposisi. Disposisi menjaga konsistensi tujuan antara apa

yang ditetapkan pengambilan kebijakan dan pelaksana kebijakan. kunci keberhasilan implementasi kebijakan adalah sikap pekerja terhadap penerimaan dan dukungan atas kebijakan.

17. Struktur organisasi adalah Struktur birokrasi berkaitan dengan kesesuaian organisasi yang menjadi penyelenggara implementasi kebijakan. Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan kordinasi dengan baik. Dua karakteristik yang dapat mendorong kinerja struktur birokrasi/organisasi kearah yang lebih baik adalah standar operating procedure (SOP), fragmentasi (Pembagian tugas yang jelas)

#### D. Operasional variabel

Berikut operasional variabel yang menyajikan konsep Dari Implementasi *E-Office* Pada Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.

**Tabel II.I: Operasional variabel tentang Implementasi *E-Office* Pada Dinas Energi Dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau**

Konsep	Variabel	Indikator	Sub indikator
Implementasi kebijakan adalah satu aktivitas dari kegiatan administrasi sebagai suatu institusi dimaksudkan sebagai salah satu proses kegiatan yang dilakukan oleh unit administrative atau unit birokratis Menurut George Edward III (dalam Agustino, 2016;136	Implementasi <i>E-Office</i> Pada Dinas Energi dan Sumber daya mineral Provinsi Riau	1. Komunikasi	a. Penyaluran komunikasi <i>e-office</i> b. Kejelasan informasi <i>e-office</i> c. Konsisten munikasi <i>e-ffice</i>
		2. Sumber Daya	a. Sumber daya manusia <i>e-office</i> b. Sarana dan prasarana pendukung <i>e-office</i> c. Wewenag
		3. Disposisi	a. Pengangkatan birokrasi <i>e-office</i> b. Intensif dalam menggunakan <i>e-office</i>
		4. Struktur Birokrasi	a. Memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) b. Pembagian tugas <i>e-office</i>

Sumber: Modifikasi Penulis Tahun 2020

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian survey deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel maupun lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Disini penulis langsung melakukan Penelitian pada Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, yang merupakan sumber dari penelitian ini. dengan mensurvey langsung orang-orang yang berhubungan dengan peneliti yang penulis lakukan, sehingga penulis dapat menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang apa yang terdapat pada saat penelitian dengan cara mengumpulkan data, mengklasifikasikan dan menganalisa sehingga diperoleh perumusan analisa terhadap masalah yang dihadapi.

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiono 2009: 1)

## B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Energi dan Sumberdaya Mineral Provinsi Riau. Adapun pemilihan lokasi ini adalah karena Dinas Energi dan Sumberdaya Mineral Provinsi Riau merupakan satu Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Riau yang Sudah Menerapkan aplikasi *e-office*. Lokasi penelitian yang penulis tetapkan dalam penelitian ini terletak di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau Jl. Jendral Sudirman, Simpang Tiga, Bukitraya, Kota Pekanbaru, Riau 28125 Alasan yang membuat peneliti untuk melakukan penelitian di Dinas Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Riau ialah :

1. Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau merupakan salah satu organisasi perangkat daerah yang belum terlaksana secara maksimal menerapkan *e-office*
2. Adanya kemudahan dan ketersediaan data Dinas Energi dan Sumberdaya Mineral Provinsi Riau, yang dapat mendukung kelancaran penulis.

## C. Key informan dan Informan

Penunjukkan informasi dengan prosedur purposive yaitu menentukan kelompok peserta yang menjadi informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian tertentu (Bugi 2007:107). Informasi peneliti adalah mereka yang mengetahui dan memiliki, berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Key informan dengan informan utama, merupan seseorang yang ahli dibidang yang akan diteliti. Adapun informan dalam penelitian ini dilihat pada tabel dibawah:

**Tabel III.1: Key Informan dan Informan Penelitian Tentang Implementasi E-Office Pada Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.**

No	Jabatan	Key Informan / Informan	Jumlah (Orang)	Keterangan
1.	Kasubbag kepegawaian dan Umum Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau	Key Informan	1	Pejabat pimpinan
2.	Staf Aplikasi dan informatika Dinas komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi Riau	Informan	1	Operator
3.	Staf Admin E-office dan Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau	Informan	1	Administrator
4.	Pegawai Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau bidang Kepegawaian dan Umum	Informan	2	Staff
5.	Pegawai Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau bidang Pengadministrasian Penerimaan subbag keuangan Perlengkapan PMD	Informan	1	Staff
6.	Pegawai Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau bidang Pengelola Data Bidang Mineral dan Batubara	Informan	1	Staff
7.	Pegawai Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau bidang Analisis Potensi Sumber Air Tanah Bidang Geologi dan Air Tanah	Informan	1	Staff
8.	Pegawai Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau bidang Pengelola Data Bidang Mineral Batubara	Informan	1	Staff
<b>Jumlah</b>			<b>9</b>	

Sumber: Modifikasi Penulis Tahun 2020

#### D. Teknik Penarikan Key Informan Dan Informan

Untuk penarikan sample 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, langkah untuk penarikan informan maka penulis menggunakan teknik penarikan sampel yaitu dengan cara” *Snowball Sampling*” dan menurut sugiono, (2016:85).” *Snowball Sampling*” adalah teknik penentuan sampel yang bermula jumlah nya kecil, kemudian sampel ini disuruh memilih teman-temannya untuk dijadikan sampel begitu seterusnya sehingga jumlah nya untuk dijadikan sampel begitu seterusnya sehingga jumlah sampel semakin banyak oleh karena itu penulis memilih teknik” *Snowball Sampling*” untuk mencari informasi yang lebih akurat.

#### E. Jenis dan Sumber Data

Data merupakan bagian terpenting dalam penelitian karena dari penelitian adalah pencarian data yang nantinya akan teretasikan dan analisis.adapun jenis data yang penulis gunakan dalam penelitian adalah:

1. Data primer adalah data langsung yang berasal dari narasumber atau informan. Istilah yang sering disebut adalah responden. Dalam penelitian ini yang termasuk ke dalam data primer adalah data yang di dapatkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dari Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.

2. Data sekunder adalah data resmi yang berasal dari Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau. Dalam penelitian ini yang termasuk data sekunder adalah informasi mengenai sejarah, struktur organisasi, visi, misi dan tugas serta fungsi dinas.

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

Untuk memperoleh data-data dan informasi yang valid yang dibutuhkan peneliti, maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Observasi adalah pengamatan secara langsung dalam hal ini melalui observasi peneliti melakukan pengamatan secara langsung di lokasi penelitian, untuk mendapatkan data yang *failed* secara langsung
2. Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan Tanya jawab oleh peneliti kepada yang berwenang sesuai masalah yang diteliti agar memperoleh data yang tepat dan objektif guna memperoleh informasi mengenai pelaksanaan *e-office* yang dilaksanakan oleh Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau. serta hambatan dalam pelaksanaan dan upaya dalam mengatasinya seperti apa.
3. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan fasilitas untuk mengabdikan sebuah kejadian. teknik ini digunakan untuk mendapatkan tentang keadaan lokasi penelitian, mengumpulkan data yang ada pada instansi atau lembaga yang relevan untuk menyusun deskriptif wilayah penelitian, bahan bukti dan bahan Analisa.

4. Studi kepustakaan, adalah kepustakaan dilakukan dengan cara mengadakan penelitian dan pemahaman terhadap literatur maupun karangan yang bersifat ilmiah yang relevan untuk menunjang keteorian di dalam pelaksanaan oleh Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau

#### **G. Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2014:428) mengatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Data penelitian yang telah terkumpul diolah dan dianalisis. Data yang terkumpul dituangkan secara:

1. Deskriptif adalah menjelaskan atau menggambarkan fakta-fakta yang terjadi pada sasaran penelitian secara tepat dan jelas.
2. Kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, memilih sesuatu yang dapat dikelola serta menemukan yang paling penting.

Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah deskriptif yaitu menjelaskan atau menggambarkan fakta-fakta yang terjadi pada sasaran penelitian secara tepat dan jelas. Setelah semua data dikumpulkan

melalui teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, selanjutnya data dikelompokkan dan diolah menurut jenisnya yang hasilnya disajikan dalam bentuk tabel, angka, persentase dan dilengkapi dengan uraian serta keterangan yang mendukung.

Kemudian dianalisis dengan metode deskriptif, yaitu suatu cara yang dilakukan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul secara menyeluruh tentang suatu keadaan atau permasalahan yang terjadi pada objek penelitian sebagaimana adanya. Suatu analisis yang berusaha memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan atau fakta-fakta di lapangan untuk kemudian mengambil kesimpulan serta disajikan dalam bentuk penelitian yang didasarkan secara metode ilmiah. Usaha mendeskripsikan fakta-fakta itu pada tahap permulaan tertuju pada usaha mengemukakan gejala-gejala secara lengkap dalam aspek yang diamati dan diselidiki agar jelas keadaan kondisi sebenarnya. Penemuan fenomena dan gejala-gejala itu tidak sekedar menunjukkan distribusinya, akan tetapi termasuk juga usaha menemukan hubungan satu dengan lainnya di dalam aspek yang diteliti.

## H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Waktu dan Jadwal penelitian ini berlangsung di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau.

Jadwal penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel III.2: Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian Tentang Implementasi E-office Pada Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.**

No	Jenis Kegiatan	Jadwal Penelitian Tahun 2020																								
		Bulan dan Minggu Ke																								
		Mar-Apri			Mei-Jun				Jul-Ags				Sep-Okt				Nov-Des				Jan-Feb					
		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	Seminar Proposal																									
3	Revisi Proposal																									
4	Revisi Daftar Wawancara																									
5	Rekomendasi Survey																									
6	Survey Lapangan																									
7	Analisis Data																									
8	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian																									
9	Konsultasi Revisi Skripsi																									
10	Ujian Konferehensif Skripsi																									
11	Revisi Skripsi																									
12	Penggandaan Skripsi																									

Sumber: modifikasi penulis tahun 2020

## BAB IV

### DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

#### A. Sejarah Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau

Dengan di berlakukannya UU Otonomi Daerah Nomor 22 Tahun 1999, Pada Kantor Wilayah Energi dan Sumber Daya Mineral di Provinsi Riau sebagai Instansi Vertikal Departemen Energi dan Sumberdaya Mineral Provinsi Riau diserahkan kepada Pemerintah Provinsi Riau. Dengan demikian maka terjadi penggabungan Dinas pertambangan Tk.I Riau dengan Kanwil Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau maka menjadi Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau. Setelah itu dengan adanya peraturan No. 2 Tahun 2014 Tentang Organisasi Dinas Daerah Provinsi Riau, Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau beralih nama menjadi Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.

#### B. Visi dan Misi Dinas Energi dan Sumberdaya Mineral Provinsi Riau

##### a. Visi

Terwujudnya Pembangunan Pertambangan dan energi Berwawasan Lingkungan dan Berdaya Saing Tinggi Menuju Masyarakat Riau Yang Sejahtera Tahun 2020

##### b. Misi

1. Mewujudkan Data Informasi Potensi Pertambangan dan Energi Yang Lengkap dan Dapat Diandalkan

2. Mewujudkan Peraturan dan Pengembangan Pengusahaan Pertambangan dan Energi Yang Kompetitif, Kompeten , Standar dan Transparan.
3. Mewujudkan Pembinaan Sumber Daya Manusia Di Bidang Pertambangan dan Energi Secara Sosial
4. Mewujudkan Pengawasan dan Pengendalian Dibiidang Pertambangan dan Energi Secara Efektif dan Efisien.
5. Mewujudkan Pertambangan Rakyat/Kecil Skala Kecil Yang Handal.

### **C. Struktur Organisasi**

Organisasi Dinas Energi dan Sumber Daya Maineral Provinsi Riau dibentuk berdasarkan Praturan Daerah Nomor 2 Pada Tahun 2014 tentang Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Riau dan Peraturan Gubernur Riau Nomor 44 Tahun 2014 tentang Urayan Tugas Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.

Untuk menjalankan tugas pokok dan fungsinya, Dinas Energi dan Sumberdaya Mineral Provinsi Riau di dukung oleh 212 Pegawai Negri Sipil dengan susunan organisasi sebagai berikut :

1. Kepala dinas
2. Sekretariat terdiri dari :
  - a. Sub Bagian Perencanaan Program;
  - b. Sub Bagian Keuangan, Perlengkapan dan Pengelolaan Barang Milik Daerah;
  - c. Sub Bagian Kepegawaian dan Umum;

3. Bidang Geologi dan Air Tanah
4. Bidang Mineral dan Batubara
5. Bidang Energi dan Energi Baru Terbarukan
6. Bidang Ketenagalistrikan
7. Cabang Dinas dan Unit Pelaksanaan Teknis
8. Kelompok Jabatan Fungsional

Susunan organisasi Unit Pelaksana Teknik Laboratorium & Peralatan di Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau terdiri atas:

1. Kepala UPT;
2. Subbagian Tata Usaha;
3. Seksi Pengujian;
4. Seksi Pelayanan dan Pengembangan Peralatan Laboratorium ; dan
5. Kelompok Jabatan Fungsional.

Sedangkan susunan organisasi pada Cabang Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau terdiri atas:

1. Cabang Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Wilayah I Kabupaten Kampar terdiri dari:

- a. Kepala Cabang Dinas ;
- b. Kasubbag Tata Usaha;
- c. Seksi Pengelolaan dan Pemanfaatan Sumber Daya Energi;
- d. Seksi Pengelolaan dan Pemanfaatan Sumber Daya Mineral;
- dan
- e. Kelompok Jabatan Fungsional

2. Cabang Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Wilayah II Kabupaten Rokan Hulu

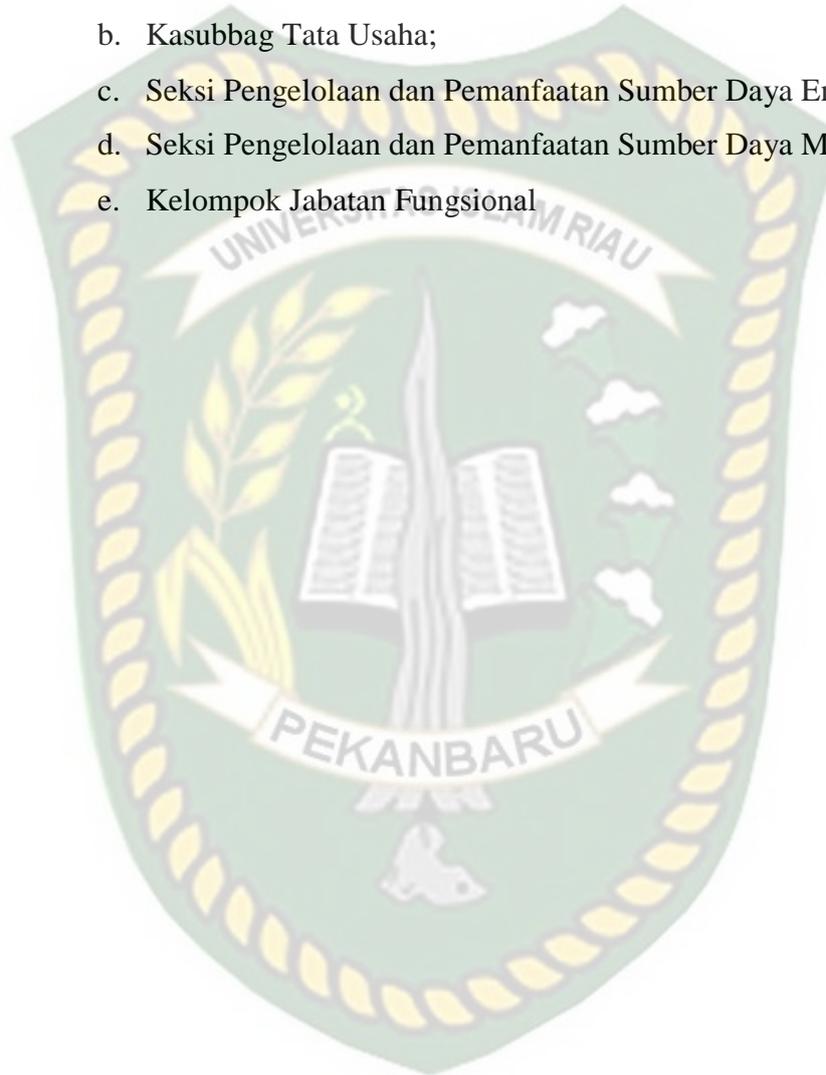
- a. Kepala Cabang Dinas ;
- b. Kasubbag Tata Usaha;
- c. Seksi Pengelolaan dan Pemanfaatan Sumber Daya Energi;
- d. Seksi Pengelolaan dan Pemanfaatan Sumber Daya Mineral; dan
- e. Kelompok Jabatan Fungsional

3. Cabang Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Wilayah III KOTA Dumai, Kabupaten Rokan Hilir dan Kabupaten Bengkalis
  - a. Kepala Cabang Dinas ;
  - b. Kasubbag Tata Usaha;
  - c. Seksi Pengelolaan dan Pemanfaatan Sumber Daya Energi;
  - d. Seksi Pengelolaan dan Pemanfaatan Sumber Daya Mineral; dan
  - e. Kelompok Jabatan Fungsional
4. Cabang Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Wilayah IV Kabupaten Kepulauan Meranti
  - a. Kepala Cabang Dinas ;
  - b. Kasubbag Tata Usaha;
  - c. Seksi Pengelolaan dan Pemanfaatan Sumber Daya Energi;
  - d. Seksi Pengelolaan dan Pemanfaatan Sumber Daya Mineral; dan
  - e. Kelompok Jabatan Fungsional
5. Cabang Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Wilayah V Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
  - a. Kepala Cabang Dinas ;
  - b. Kasubbag Tata Usaha;
  - c. Seksi Pengelolaan dan Pemanfaatan Sumber Daya Energi;
  - d. Seksi Pengelolaan dan Pemanfaatan Sumber Daya Mineral; dan
  - e. Kelompok Jabatan Fungsional
6. Cabang Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Wilayah VI Kabupaten Kuantan Singingi
  - a. Kepala Cabang Dinas ;
  - b. Kasubbag Tata Usaha;
  - c. Seksi Pengelolaan dan Pemanfaatan Sumber Daya Energi;
  - d. Seksi Pengelolaan dan Pemanfaatan Sumber Daya Mineral; dan
  - e. Kelompok Jabatan Fungsional

7. Cabang Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Wilayah VII

Kabupaten Indragiri Hulu dan Kabupaten Indragiri Hilir

- a. Kepala Cabang Dinas ;
- b. Kasubbag Tata Usaha;
- c. Seksi Pengelolaan dan Pemanfaatan Sumber Daya Energi;
- d. Seksi Pengelolaan dan Pemanfaatan Sumber Daya Mineral; dan
- e. Kelompok Jabatan Fungsional



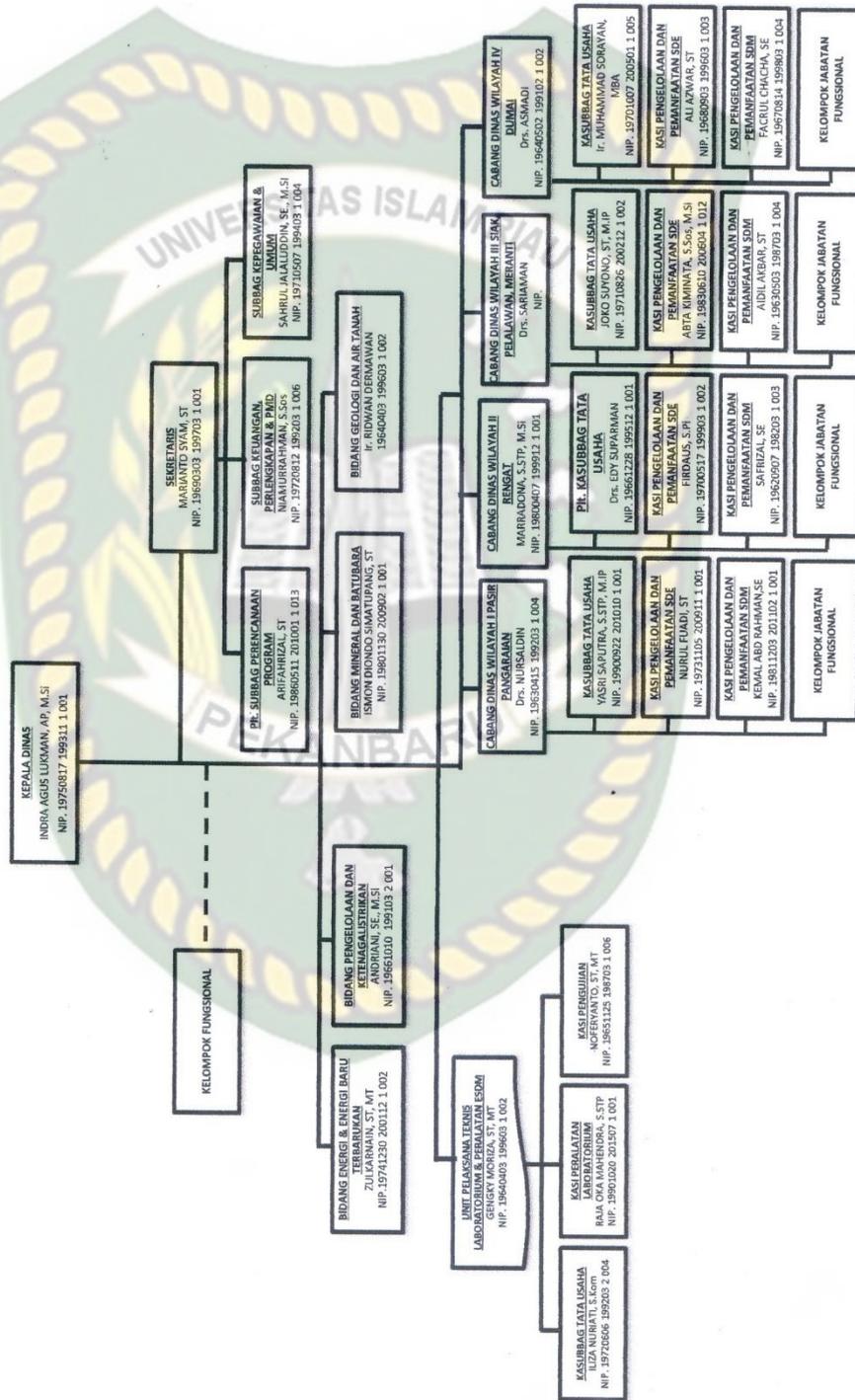
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Gambar IV.1: Struktur Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau

PERATURAN GUBERNUR RIAU  
 NOMOR : 48 TAHUN 2018  
 TANGGAL : 8 AGUSTUS 2018

STRUKTUR ORGANISASI 2020  
 DINAS ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL  
 PROVINSI RIAU



Sumber: Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Tahun 2020

#### **D. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.**

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau, dan dijabarkan dalam Peraturan Gubernur Riau Nomor 88 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Pasal 3 menyebutkan bahwa Dinas ESDM Provinsi Riau mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah . untuk melaksanakan tugas tersebut Dinas ESDM Provinsi Riau menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

1. Perumusan kebijakan pada Sekretariat, Bidang Geologo dan Tanah, Bidang Mineral dan Batubara, Bidang Energi dan Energi Barukan Terbarukan dan Bidang Ketenaga Listrikan.
2. Pelaksanaan Kebijakan pada Sekretariat, Bidang Geologi dan Air Tanah, Bidang Mineral dan Batubara, Bidang Energi dan Energi Baru Terbarukan dan Bidang Ketenagalistrikan.
3. Pelaksanaan eveluasi dan pelaporan pada Sekretariat, Bidang Geologi dan Air Tanah Bidang Mineral dan Batubara, Bidang Energi dan Energi Baru Terbarukan dan Bidang Ketenagalistrikan
4. Pelaksanaan Administrasi pada Sekretariat, Bidang Geologi dan Air Tanah, Bidang Mineral dan Batubara, Bidang Energi dan Energi Baru Terbarukan dan Bidang Ketenagalistrikan.
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur terkait tugas dan fungsinya.

## E. Uraian Tugas (*Job Description*) Bagian/Unit kerja

### 1. Kepala Dinas

- a. Kepala Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembuatan yang ditugaskan kepada Daerah pada bidang Energi dan Sumber Daya Mineral
- b. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kepala Dinas Energi dan Dinas Sumber Daya Mineral menyelenggarakan perumusan Perumusan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan, pelaksanaan administrasi dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur terkait dengan tugas dan fungsi pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral.

### 2. Sekretaris

- a. Sekretaris mempunyai tugas melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada Subbagian Perencanaan Program, Subbagian Keuangan, Perlengkapan dan Pengelolaan Barang Milik Daerah, dan Subbagian Kepegawaian dan Umum.
- b. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Pada ayat (1) Sekretaris menyelenggarakan fungsi:
  1. Penyusunan program kerja dan rencana operasional pada Sekretariat;
  2. Penyelenggaraan pelaksanaan koordinasi, fasilitas dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas di lingkungan Sekretariat;
  3. Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan kepada Kepala Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral; dan

4. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

### 3. Kepala Bidang Geologi dan Air Tanah

- a. Kepala Bidang Geologi dan Air Tanah mempunyai tugas melakukan koordinasi, fasilitas dan evaluasi pada Cabang Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral di Kabupaten/Kota se-Provinsi Riau.
- b. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) Kepala Bidang Geologi dan Air Tanah menyelenggarakan fungsi:
  1. Penyusunan program kerja dan rencana operasional pada Bidang Geologi dan Air Tanah;
  2. Penyelenggaraan pelaksanaan koordinasi, fasilitasi dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas di lingkungan Bidang Geologi dan Air Tanah;
  3. Melakukan koordinasi dalam pengelolaan data, informasi, inventarisasi, pemetaan, neraca Sumber Daya Mineral, batubara, air tanah, dan mitigasi perencanaan Geologi dan Air Tanah
  4. Menyusun Peraturan dan Menghimpun dan Mempelajari perundang-undangan tingkat Provinsi di Bidang Geologi;
  5. Melakukan kajian /rekomendasi teknis penerbitan izin pengeboran, izin penggalan, izin pemakaian, izin juru bor, izin perusahaan air tanah dan izin perusahaan pengeboran air tanah dalam daerah cekungan air tanah dan Provinsi:
  6. Melakukan pembinaan penggunaan air tanah ;
  7. Melakukan pengawasan, pengendalian dan pemantauan air tanah secara berkala;

8. Penyiapan bahan perencanaan, pelaksanaan dan pengkoordinasian kegiatan di bidang air dan Tanah ;
9. Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan kepada Kepala Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral; dan
10. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

#### **4. Kepala Bidang Mineral dan Batu Bara**

- a. Kepala Bidang Mineral dan Batubara mempunyai tugas melakukan koordinasi, fasilitas, dan evaluasi tugas pada Cabang Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral di Kabupaten/Kota se-Provinsi Riau.
- b. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kepala Bidang Mineral dan Batubara menyelenggarakan fungsi:
  1. Penyusunan program kerja dan rencana operasional pada Bidang Mineral dan Batubara;
  2. Penyelenggaraan pelaksanaan koordinasi, fasilitas dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas di lingkungan Bidang Mineral dan Batubara;
  3. Memproses rekomendasi Izin Usaha Pertambangan, produk khusus dan jasa Mineral Batubara;
  4. Memberikan dukungan dan fasilitas dalam rangka pengembangan serta Kerjasama dalam rangka peningkatan dan kelancaran pemasaran hasil mineral logam dan batu bara serta mineral bukan logam dan batuan;
  5. Melakukan evaluasi Rencana Kerja Tahunan Teknis dan Lingkungan, Rencana Kerja Anggaran Biaya serta laporan, dokumen eksplorasi, studi

kelayakan ; reklamasi dan pasca tambang perusahaan mineral logam dan batubara serta mineral bukan logam dan batuan;

6. Memberikan bimbingan teknis pertambangan, pertambangan rakyat, meliputi data, penganggaran dan evaluasi izin pertambangan rakyat;
7. Melakukan inventarisasi potensi dan perusahaan serta mengelola data dan informasi Wilayah Pertambangan mineral dan batubara;
8. Melakukan koordinasi dalam rangka menetapkan harga patokan serta mengawasi dan evaluasi program *Community Development* atau *Corporate Social Responsibility* perusahaan pertambangan mineral dan batu bara;
9. Melakukan verifikasi hasil produksi dan penjualan mineral batubara, dan melakukan rekonsiliasi terhadap penerimaan Negara Bukan pajak mineral logam dan batubara serta pajak Daerah, dan Retribusi Daerah bagi produksi dan penjualan mineral bukan logam batuan ;
10. Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan kepada Kepala Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral ; dan
11. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

#### **5. Kepala Bidang Energi Dan Energi Baru Terbarukan**

- a. Kepala Bidang Energi dan Energi Terbarukan mempunyai tugas melakukan koordinasi, fasilitas dan evaluasi tugas pada Cabang Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral di Kabupaten/Kota Se-Provinsi Riau.
- b. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kepala Bidang Energi dan Sumber Energi Baru Terbarukan menyelenggarakan fungsi:

1. Penyusunan program kerja dan rencana operasional pada Bidang Energi dan Energi Baru Terbarukan;
2. Penyelenggaraan pelaksanaan koordinasi, fasilitas dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas di lingkungan Bidang Energi Dan Energi Terbarukan;
3. Melakukan pengumpulan bahan, penelaahan, penyiapan, dan evaluasi data *Lifting* Energi dan Energi Baru Terbarukan;
4. Melakukan penyusunan rencana umum energi Provinsi Riau dan rencana aksi daerah penurunan emisi gas dan rumah kaca sektor energi;
5. Melaksanakan kajian pengembangan, penyaluran, dan pendistribusian bahan Energi dan Energi Baru Terbarukan;
6. Pemberian rekomendasi, pertimbangan teknis, surat keterangan pada kegiatan usaha Energi dan Energi Baru Terbarukan;
7. Melakukan evaluasi volume penjualan bahan bakar minyak untuk perhitungan perkiraan penerimaan pajak bahan bakar minyak kendaraan bermotor bersama instalasi terkait;
8. Melaksanakan koordinasi, monitoring, evaluasi, pengawasan dan tanggung jawab sosial perusahaan dan perlindungan lingkungan serta keselamatan kerja kegiatan hulu dan hilir minyak dan gas serta kelayakan teknis kegiatan usaha energi baru terbarukan bersama instalasi terkait;
9. Melaksanakan bimbingan teknis, pembinaan dan pengawasan usaha energi baru terbarukan dan sosialisasi konservasi energi dan di verifikasi energi;
10. Penyelenggaraan dan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang sudah dilaksanakan kepada Kepala Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral; dan

11. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

## 6. Kepala Bidang Ketenagalistrikan

- a. Kepala Bidang Ketenagalistrikan mempunyai tugas melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi tugas pada Cabang Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral di Kabupaten/Kota Se-Provinsi Riau.
- b. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat(2) kepala bidang ketenagalistrikan menyelenggarakan fungsi:
  1. Menyusun program kerja dan rencana operasional pada bidang ketenagalistrikan;
  2. Penyelenggaraan pelaksanaan koordinasi survey/ inventarisasi, pengumpulan kompilasi data, kajian kelayakan dan perencanaan teknis, pembangunan jaringan distribusi, fasilitasi dan memeriksa dan hasil pelaksanaan tugas di lingkungan bidang ketenagalistrikan;
  3. Melaksanakan pembangunan jaringan distribusi, penyediaan tenaga listrik di daerah perdesaan dan daerah belum berkembang (terpencil);
  4. Penyelenggaraan kegiatan pembinaan/sosialisasi peraturan dan usaha ketenagalistrikan serta usaha jasa penunjang;
  5. Melakukan koordinasi dan penyelenggaraan proses administrasi kegiatan dan pengawasan uji layak operasi dan pemberian nomor register sertifikat layak operasi;
  6. Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan kepala Dinas Energi an Sumber Daya Mineral; dan

7. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 68 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, UPT Laboratorium pengujian kependudukan di wilayah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas dan mempunyai tugas melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral di bidang laboratorium pengujian. Untuk melaksanakan tugas tersebut, UPT Laboratorium pengujian penyelenggaraan fungsi yaitu:

- a. Penyelenggaraan perencanaan dan pelaksana tugas pada subbagian Tata Usaha, seksi pengujian dan seksi pelayanan dan pengembangan peralatan laboratorium;
- b. Penyelenggaraan koordinasi dan fasilitasi dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsi pada Subbagian Tata Usaha, seksi pengujian dan seksi pelayanan dan pengembangan peralatan laboratorium;
- c. Penyelenggaraan pelayanan uji laboratorium kualitas tanah, mineral dan batubara, peralatan eksploitasi dan peralatan survei kepada instansi pemerintah, perguruan tinggi, industri dan masyarakat (pelanggan);
- d. Penyelenggaraan bimbingan teknis di bidang laboratorium kimia mineral, air tanah mineral dan batubara, peralatan eksploitasi dan peralatan survei;
- e. Penyelenggaraan pengkajian di bidang kualitas sumber daya air tanah, mineral dan batubara, peralatan eksploitasi dan peralatan survei;
- f. Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan dalam rangka penyelenggaraan tugas pada Subbagian Tata Usaha, seksi pengujian dan seksi pelayanan dan pengembangan peralatan laboratorium; dan

- g. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan kepada dinas terkait tugas dan fungsinya.

Selain itu, menindaklanjuti PP 18 Tahun 2016 tentang perangkat daerah, dikeluarkan Peraturan Gubernur Nomor 86 Tahun 2017 tentang pembentukan cabang Dinas pada Dinas Sumber Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau sehingga terbentuk 7 Cabang Dinas pada Dinas ESDM Provinsi Riau meliputi:

1. Cabang Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Wilayah I Kabupaten Kampar
2. Cabang Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Wilayah II Kabupaten Rokan Hulu
3. Cabang Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Wilayah III Kota Dumai, Kabupaten Rokan Hilir dan Kabupaten Bengkalis
4. Cabang Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Wilayah IV Kabupaten Kepulauan Meranti
5. Cabang Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Wilayah V Kabupaten Siak dan Pelalawan
6. Cabang Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Wilayah VI Kabupaten Kuantan Singingi
7. Cabang Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Wilayah I Kabupaten Indragiri Hulu dan Indragiri Hilir.

Cabang Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral dan mempunyai tugas membantu Dinas melaksanakan sebagian urusan Pemerintahan Bidang Energi dan Sumber Daya Mineral yang menjadi kewenangan di kabupaten/kota sesuai dengan wilayah kerjanya. Untuk melaksanakan tugas tersebut, cabang Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral menyelenggarakan fungsi yaitu:

- a. Penyelenggaraan perencanaan dan program kerja dan rencana operasional pada cabang dinas wilayah kerjanya;
- b. Penyelenggaraan pelaksanaan koordinasi, fasilitasi dan memeriksa hasil pelaksanaan di lingkungan Cabang Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral di wilayah kerjanya;
- c. Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah dilaksanakan kepada Kepala Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral; dan
- d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Kepala Dinas terkait tugas dan fungsinya.

#### F. Sumber Daya Dinas ESDM Provinsi Riau

Untuk menjalankan tugas pokok dan fungsi dimaksud, Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau didukung oleh 212 pegawai Negeri Sipil dengan perincian sebagai berikut:

##### 1. Keadaan Pegawai Negeri Sipil Menurut Golongan Ruang Gaji

Diketahui bahwa pegawai negrisipil di Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau yang didominasi oleh Golongan III berjumlah 148 orang atau 69,8%, sedangkan golongan ruang gaji terkecil adalah golongan I yang berjumlah 2 orang atau 0,9%

**Tabel IV.I: Pegawai Negrinsipil Dinas Esdm Provinsi Riau Berdasarkan Golongan Ruang .**

No	Jabatan/Eselon	Jumlah	Persentase
1	Golongan IV	29	13.07
2	Golongan III	148	69.8
3	Golongan II	33	15,6
4	Golongan I	2	0,9
Jumlah		212	100,0

Sumber: Sekretariat Dinas ESDM Provinsi Ria tahun 2020

2. Keadaan Pegawai Negeri Sipil Menurut Jabatan/Eselonering

Pegawai Negrinsipil Dinas Esdm Provinsi Riau Yang Berjumlah 212 Orang Berdasarkan Jumlah Dan Eselonering Terbagidalam 5 (Lima) Kelompok.

**Tabel IV.I:Daftar Pangkat Pegawai Pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau Berdasarkan Jabatan**

No	Jabatan/Eselon	Jumlah	Persentase
1	Eselon II	1	0.5
2	Eselon III	13	6.1
3	Eselon IV	36	17.0
4	Pejabat Fungsional/Inspektur	12	5.7
5	Staff/Non Struktural	150	70.8
Jumlah		212	100

Sumber: Sekretariat Dinas ESDM Provinsi Ria tahun 2020

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Identitas Responden

Pada Bab V ini penulis menyampaikan hasil dan juga hambatan dari penelitian yang penulis lakukan. Sebelum penulis membahas lebih lanjut tentang masalah yang sedang diteliti dalam penelitian ini yaitu mengenai implementasi *E-office* Pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, penulis akan menjelaskan identitas responden dalam pelaksanaan penelitian yang penulis lakukan dilapangan.

##### 1. Jenis kelamin

Jenis kelamin sangat mempengaruhi sikap dan tingkah laku responden dalam menghadapi suatu pekerjaan, dimana seorang pria bisa bekerja lebih cepat dari pada wanita, begitu juga wanita biasanya bekerja lebih rapih dari pada pria dalam menentukan hasil dari pekerjaan. Keduanyapun memiliki kelebihan dan kekurangan, untuk itu diharapkan agar keduanya saling dapat mengisi dan melengkapi kekurangan sehingga tim kerja yang solid dapat tercapai.

Jenis kelamin juga mempengaruhi emosional responden yang bersangkutan, dimana pria biasanya lebih cepat emosional dari pada wanita. Untuk lebih jelasnya mengenai jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.I: Identitas Key dan informan Berdasarkan Jenis kelamin**

No	Nama	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
1	Sahrul Jalaludin, SE,Msi	✓		
2	Dedi Damhudi, S.Kom	✓		
3	Zulkarnaini	✓		
4	Ida Rasida, S.IP		✓	
5	Kiki Estriyana Utami		✓	
6	Desma Natalia		✓	
7	Danil Syah Putra	✓		
8	Surya Wardani A.md	✓		4
9	Zul Hizra Wati,ST		✓	5
<b>Jumlah</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>9</b>

Sumber : Modifikasi Olahan Data Penulis, Tahun 2020

Dari diatas diterangkan bahwa untuk distribusi jumlah responden penelitian menurut jenis kelamin yang terdiri dari laki – laki sebanyak 6 orang dan wanita sebanyak 4 orang. Hendaknya dari jenis kelamin laki – laki dan perempuan tidak terjadi diskriminasi dan dapat di simpulkan bahwasannya respponden yang berjenis kelamin laki-laki lebih dominan daripada responden yang berjenis kelamin perempuan.

## 2. Berdasarkan Usia

Usia responden sangat mempengaruhi kematangan seorang dalam bertindak dan berfikir dalam rangka mengambil suatu keputusan. Biasanya orang yang berumur lebih tua akan cenderung bekerja dan berfikir lebih matang karena telah memiliki kestabilan didalam mengendalikan emosi apabila menghadapi suatu masalah dalam pekerjaannya. Namun demikian perlu diketahui bahwa semakin tua seseorang itu berarti kemampuan fisiknya akan

berkurang daripada pegawai yang lebih muda . jadi usia tua dan muda mempunyai masing – masing kelebihan dan kekurangan. Untuk lebih jelasnya mengenai usia responden penelitian adalah sebagai berikut :

**Tabel V.2: Identitas Key dan informan Berdasarkan Umur**

No	Nama	Jenis Kelamin		Umur
		Laki-laki	Perempuan	
1	Sahrul Jalaludin, SE,Msi	✓		45 Thn
2	Dedi Damhudi, S.Kom	✓		35 Thn
3	Zulkarnaini	✓		50 Thn
4	Ida Rasida ,S.IP		✓	45 Thn
5	Kiki Estriyana Utami		✓	25 Thn
6	Desma Natalia		✓	25 Thn
7	Danil Syah Putra	✓		35 Thn
8	Surya Wardani A.md	✓		35 Thn
9	Zul Hizra Wati,ST		✓	25 Thn
<b>Jumlah</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>9</b>

*Sumber : Modifikasi Olahan Data Penulis, Tahun 2020*

Dari diatas diterangkan bahwa untuk distribusi jumlah responden penelitian berdasarkan umur respon peneliti memiliki umur 45 sebanyak 2 orang, Melikiki umur 35 sebanyak 3 orang, meliki umur 50 sebanyak 1 orang dan memiliki umur 25 sebanyak 3 orang. Pada tingkat tersebut secara universal memiliki kematangan polafikir kemudian mempunyai pengalaman dalam bekerja dikarnakan masih tergoliolong produktif.

### 3. Berdasarkan Tingakat Pendidikan

Pendidikan merupakan suatu usaha guna memberikan pengembangan terhadap pola pikir kita dalam memahami dan menilai sesuatu, dimana dari tingkat pendidikan kita akan mengetahui kemampuan seseorang yang

cenderung akan mempengaruhi pola pikir serta tingkah laku seseorang. Tidak jarang orang yang makan tinggi pendidikan seseorang maka akan semakin matang pola pikirnya dalam berbuat dan bertingkah laku dalam mengambil keputusserta melaksanakan pekerjaan. Untuk lebih jelasnya mengenai pendidikan responden penelitian adalah sebagai berikut :

**Tabel V.3: Identitas Key dan Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Nama	Jenis Kelamin		Tingkat Pendidikan
		Laki-laki	Perempuan	
1	Sahrul Jalaludin, SE, Msi	✓		S2
2	Dedi Damhudi, S.Kom	✓		S1
3	Zulkarnaini	✓		SD
4	Ida Rasida, S.IP		✓	S1
5	Kiki Estriyana Utami		✓	S1
6	Desma Natalia		✓	S1
7	Danil Syah Putra	✓		SI
8	Surya Wardani A.md	✓		D3
9	Zul Hizra Wati, ST		✓	S1
<b>Jumlah</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>9</b>

Sumber : Modifikasi Olahan Data Penulis, Tahun 2020

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pendidikan responden penelitian tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas berjumlah 1 orang. Untuk tingkat pendidikan DIII Berjumlah 1 orang untuk tingkat pendidikan S1 berjumlah 7 orang dan tingkat pendidikan S2 Berjumlah 1 orang.

## **B. Implementasi *E-office* Pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.**

*E-office* adalah merupakan suatu aplikasi yang digunakan untuk pengelolaan naskah secara elektronik yang dibangun dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi bersifat legal dan berbasis web. Dalam hal ini menjelaskan bahwa di dalam *e-office* semua pekerjaan yang menyangkut administrasi perkantoran dikerjakan dengan cara elektronik dengan menggunakan alat komunikasi dan sistem informasi *e-office* menggantikan proses administrasi berbasis manual ke berbasis elektronik dengan menggunakan fasilitas jaringan (LAN) maupun jaringan internet. Implementasi *e-office* Pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, salah satu dari digitalisasi administrasi secara komputer, layanan ini mempermudah dalam proses penyimpanan, mengakses, membagikan file secara mudah dan aman, serta efisiensi sehingga membentuk organisasi pemerintahan sesuai harapan.

Penerapan *e-office* Pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau Mengacu pada Peraturan Gubernur Nomor 56 Tahun 2016 Tentang Pengolahan Aplikasi Perkantoran berbasis *elektronik e-office* di selingkungan pemerintah Provinsi Riau. Salah-satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan pemerintahan Provinsi Riau yaitu Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau yang harus menerapkan penggunaan aplikasi elektronik (*e-office*) dalam penyelenggaraan administrasi perkantoran.

Pada tanggal 2 Maret 2020, telah mengalami bencana nasional yang melanda Indonesia, yaitu dengan menyebarnya virus yang ditularkan dari negara cina ke indonesia, yaitu Wabah Corona. Berdasarkan Peraturan Menteri yang telah dibuat yaitu Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2020, serta surat Edaran Menpan-RB Nomor 45 Tahun 2020 dan Surat Edaran RB Nomor 46 Tahun 2020 Mengenai pedoman Pembatasan Sosial Beskala Besar (PSBB), Pelaksanaan *work from home* (WFH) disaat kondisi yang demikian maka Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) Seta pembatasan bepergian atau cuti bagi aparatur sipil Negara untuk mencegah penularan wabah corona, oleh sebab itu seluruh pegawai menjalankan tugas secara *work from home* (WFH) sesuai dengan kebijakan pemerintah pusat.

Penerapan *e-office* Pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, di analisis menggunakan Teori Edward III dengan 4 indikator yaitu:

### **1. Komunikasi**

Komunikasi menentukan keberhasilan atas pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik, Implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang mereka kerjakan. Pengetahuan terhadap apa yang mereka kerjakan dapat berjalan bila komunikasi berjalan dengan baik sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implementasi harus di transmisikan (di komunikasi) kepada bagian personalia yang tepat. Kebijakan yang dikomunikasikan pun harus tepat, akurat dan konsisten.

Dapat dilihat komunikasi implementasi *e-office* pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau. Dapat dilihat dari sub indikator dari Komunikasi sebagai berikut :

**a. Penyaluran komunikasi *e-office***

Mengadakan Sosialisai merupakan penyaluran komunikasi yang baik yang akan menghasilkan komunikasi implementasi yang baik. Mengadakan sosialisasi juga merupakan faktor utama mempengaruhi komunikasi dalam menerapkan suatu kebijakan, sebelum di implementasikannya suatu kebijakan maka instansi harus menyadari bahwa suatu kebijakan yang sudah dibuat.

Dalam mengimplementasikan dari kebijakan, adapun para pihak pelaksana seperti aktor pemerintah harus sudah memahami bahwa sebuah kebijakan yang sudah ditetapkan merupakan sebuah perintah yang harus dilaksanakan oleh pihak pelaksana yang sudah ditentukan dan saling bekerja sama dengan instansi atau pihak lainnya terkait dengan pelaksana suatu kebijakan.

Adanya informasi mengenai ditetapkannya sebuah kebijakan yang disampaikan dari luar Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau. Yaitu menyampaikan kebijakan menggunakan *e-office*, hal ini berdasarkan himbawan dari pemerintah daerah terhadap seluruh Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Riau dan salah satunya Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.

Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi Riau, memberikan Pelatihan-pelatihan dan sosialisasi menggunakan *e-office* secara menyeluruh terhadap Organisasi Prangkat Daerah Provinsi Riau, dan salah satunya Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau. Namun pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Sendiri sudah melakukan penyuluhan mengenai penggunaan *e-office* tersebut dengan para Pegawai Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau. Tetapi pelatihan dan sosialisasi yang di berikan oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi Riau hanya 2 kali saja.

Sesui dengan pernyataan key informan peneliti yaitu Kepala Subbag Kepegawaian dan umum Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau mengenai proses penyaluran informasi *e-office*, sebagaimana pernyataan beliau berikut:

*“Mengenai informasi e-office mengapa bisa sampai pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, hal ini dikarenakan adanya surat Edaran Gubernur Riau, dan setelah itu adanya pelatihan dan sosialisai yang di ikuti oleh Masing-Masing Perwakilan Dinas. Begitu juga dengan Dinas Energi dan Sumber Daya Minera salah satunya, adanya pelatihan secara menyeluruh kepada para pegawai Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau dengan bentuk sosialisasi dan pelatihan yang dilakukan oleh pihak Informasi Teknologi yang dikirim oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi Riau.” (wawancara dengan key informan peneliti Kepala Subbag Kepegawaian dan umum Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.00 wib).*

Dapat disimpulkan dari wawancara mengenai informasi *e-office* ini berdasarkan surat Edaran Gubernur Riau yang berisi pedoman pengelolaan aplikasi perkantoran secara elektronik dilingkungan pemerintah Provinsi Riau, yang di terbitkan oleh Gubernur Riau. Dengan di laksanakan Pelatihan

dan sosialisasi oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi Riau. Setelah dilaksanakannya pelatihan pihak utusan dari masing-masing Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Riau, maka mereka diberikan tugas untuk menyalurkan informasi terkait implementasi *e-office* kepada rekan mereka yang berada di Dinas tempat mereka bekerja. Sesuai dengan pernyataan informan peneliti Staf Aplikasi dan Informatika Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi Riau seperti berikut:

*“Kami, sudah mengadakan Sosialisasi, memberi dan mengirimkan surat Edaran Gubernur Provinsi Riau Menegnai Pengelolaan E-office terhadap Setiap Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Riau, dan Diantaranya adalah Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, kami juga mengutus Petugas Informasi Teknologi (IT) untuk ditempatkan di beberapa instansi di Provinsi Riau (wawancara dengan informan peneliti dengan Staf Aplikasi dan Informatika dians Komunikasi dinformasi dan Statistik Provinsi Riau, Senin 02 November 2020 ,Pukul 02.00 wib).*

Dapat Disimpulkan dari Wawancara diatas Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi Riau sudah memberi dan mengirim kepada seluruh Organisasi perangkat Daerah Provinsi Riau Surat Edaran Gubernur Riau Mengenai Pedoman dan Pengelolaan *e-office* pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provnsi Riau, dan Dinas Komunikasi Infomasi dan Statistik Provinsi Riau Sudah Mengutus Tenaga Informasi Teknologi Ke Setiap Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Riau.

Berdasarkan pernyataan informan peneliti Admin *e-office* Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*“Informasi dalam implementasi e-office pada Dianas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau ini berawal dari surat Edaran Gubernur Provinsi Riau yang menghruskan semua organisasi perangkat daerah provinsi riau mengimplementasi kan e-office ,dan*

*agar surat menyurat yang pada awalnya dilakukan secara manual namun sudah dilakukan secara elektronik, (wawancara dengan informan peneliti Admin e-office Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.30 wib).*

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu operator e-office Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*“Informasi mengenai implementasi e-office di informasikan oleh kepala dinas berdasarkan surat Edaran Gubernur dan di informasikan kembali oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi Riau dimana semua Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Riau mengharuskan menggunakan e-office agar surat menyurat yang pada awalnya secara manual tapi beralih menjadi secara elektronik. (wawancara dengan informan peneliti operator e-office Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.50 wib).*

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu pegawai subbagian keuangan Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*“penyaluran informasi mengenai implementasi e-office pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau pada awalnya berdasarkan surat Edaran Gubernur dan pengumuman yang disampaikan oleh pimpinan dinas yang dikirim atau disosialisasikan melalui whatsapp dan email masing masing pegawai bahwasana akan di implementasikan e-office hal ini semua administrasi yang dilakukan secara manual kan berubah dan dilakukan secara elektronik dalam hal ini di perkuat dengan adanya pemberitahuan serta sosialisasi yang dilakukan oleh dinas komunikasi informasi dan statistik provinsi riau mereka melakukan sosialisasi secara catap muka. (wawancara dengan informan peneliti pegawai subbagian keuangan Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.50 wib).*

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu pegawai subbagian kepegawaian dan umum Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*“Implementasi e-office pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau dilakukan penyaluran komunikasi melalui sosialisasi*

*yang dilakukan oleh atasan dan dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi Riau mereka mengitus pegawai IT ke Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau. (wawancara dengan informan peneliti pegawai subbag kepegawaian dan umum Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.50)”*

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu Pegawai Pengelola Data subbagian Mineral Dan Batubara Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*Penyaluran e-office pertamaki di dinas energi dan sumber daya mineral provinsi riau ini dilakukan berdasarkan surat Edaran Gubernur. (wawancara dengan informan peneliti pegawai penegelola data subbag mineral dan batubara Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 11.00)”*

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu pegawai subbagian Geologi dan Air Tanah Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*Informasi implementasi e-office di Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau pertamakali melalui sosialisasi dan pengumuman dari pimpinan bahwa akan adanya penerapan e-office hal ini dikarnakan merujuk kepada perintah gubernur yang mana semua organisasi perangkat daerah provinsi riau untuk melakukan administrasi secara elektronik dikarnakan mewujudkan Provinsi Riau menjai kota smart city (wawancara dengan informan peneliti pegawai subbag Geologi dan Air Tanah dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 11.20)”*

Berdasarkan observasi peneliti dilapangan, penyaluran komunikasi telah dilakukan dari pemerintah dan ditugas kan kepada dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi Riau dalam hal ini berdasar kan sesuai dengan surat Edaran Gubernur Riau bahwa sanya setiap Organisasi Perangkat Daerah dilingkungan pemerintahan Provinsi Riau menggunakan *e-office* dan

dilakukan 2 kali dalam satu tahun untuk melakukan sosialisasi pada saat atau dalam hal terkait penyaluran Komunikasi Pada Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau terdapat beberapa kendala yaitu : 1. Dalam proses penyaluran komunikasi ada beberapa pihak pegawai yang berbicara pada saat sosialisasi, 2. Tempat yang tidak memadai sehingga menyebabkan tidak kondusif dalam aktivitas sosialisasi. Sehingga membuat pelaksanaan penyaluran komunikasi membuat jadi terhambat namun Implementasi *e-office* pada saat ini dapat dikatakan bawasanya sudah cukup terlaksana dan disalurkan dengan baik oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi Riau dan Begitu juga pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau sudah memberikan sosialisasi dan pelatihan dalam penggunaan *e-office* dan pada saat sekarang dalam penyaluran komunikasi pun lebih intens dilakukan agar pelaksanaan *e-office* berjalan dengan baik walaupun pada saat sebelumnya komunikasi dalam implementasi *e-office* ini tidak berjalan dengan baik dikarenakan dinas energi dan sumber daya mineral provinsi riau sudah mewajibkan menggunakan *e-office* dan semua pekerjaan dilakukan secara *work from home* mau tidak mau dalam hal ini lebih ditingkatkan untuk membuat informasi yang lebih jelas.

#### **b. Kejelasan Informasi *e-office***

Kejelasan Informasi merupakan komunikasi yang dihasilkan oleh agen pelaksana sebuah kebijakan yang diharuskan jelas dan tidak membuat bingung. Ketika kebijakan di implementasikan dengan sesuai keinginan,

diharuskan petunjuk pelaksanaan tidak hanya diterima oleh para agen pelaksana kebijakan saja tetapi pemberi komunikasi informasi kebijakan juga harus jelas.

Adapun jenis kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi Riau berdasarkan perintah pemerintah daerah agar implementasi *e-office* ini dapat berjalan dengan baik maka diadakan lah pelatihan bagi admin *e-office* atau utusan masing-masing pegawai Organisasi perangkat dinas untuk mengikuti dan salah satunya dinas energi dan sumber daya mineral Provinsi Riau berdasarkan jadwal yang telah di tetapkan.

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu staf Aplikasi dan Informatika Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi Riau seperti berikut:

*“Untuk memastikan mapu dan berjalannya penggunaan e-office ini adalah dengan mengadakan pelatihan bagi admin e-office atau perwakilan Organisasi Perangkat Daerah yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Dan Statistik Provinsi Riau (wawancara dengan informan peneliti dengan Staf Aplikasi dan Informatika dians Komunikasi dinformasi dan Statistik Provinsi Riau, Senin 02 November 2020 ,Pukul 02.00 wib).*

Dalam hal ini di dukung oleh pernyataan informan peneliti Admin *e-office* Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*“Benar telah dikakukan sosialisasi terkait implementasi e-offfice yang dilakukan oleh dinas kominikasi informasi dan statistik provinsi riau berdasarkan perintah pemerintah daerah yaitu dengan diadakan pertemuan admin e-office atau perwakilan yang sudah di utus oleh masing-masing dinas.(wawancara dengan informan peneliti pegawai subbag keuangan Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.50 wib).*

Dapat diambil kesimpulan dari wawancara diatas bahwa yang berwenang dalam implementasi *e-office* telah melakukan sosialisasi denagan bentuk pelatihan bagi para admin *e-office* yang di utus oleh masing masing Dinas Provinsi Riau yang dalam hal ini diselenggaran oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi Riau pelatihan ini diselenggarakan 2 kali dalam setahun. Dalam hal ini juga sama pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, pada saat setelah dilakukan nya sosialisasi atau penyaluran komunikasi yang dilakukan oleh dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi Riau . dimana pegawai diharuskan sudah menggunakan *e-office* dan semua administrasi dilakukan secara elektronik.

Berdasarkan pernyataan key informan peneliti yaitu Kepala Subbag Kepegawaian dan umum Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau mengenai proses kejelasan dalam penyaluran informasi *e-office*, sebagaimana pernyataan beliau berikut:

*“Dalam merealisasi suatu kebijakan diperlukan Kejelasan informasi, komunikasi didalam dinas ini hal ini merupakan faktor utama yang harus dilakukan agar menciptakan rasa tanggung jawab yang tinggi bagi bersama” dan pada dinas Energi dan sumber Daya Mineral Provinsi Riau yang telah mengikuti pleatihan dari Dinas Kominikasi Informasi Dan Statistik Provinsi Riau, namun pegawai yang pulang dari mengikuti pelatihan tidak meneruskan informasi yang dia dapat dari Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi Riau kepada pegawai Dinas Enerhi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau dan sosialisasi yang diberikan oleh tenaga IT kepada Dinas Energi dan sumber daya mineral provinsi riau tidak secara mendetail, hanya secara umum saja.sehingga dalam hal ini menyebabkan pegawai Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau tidak sepenuhnya memahai penggunaan *e-office* . (Wawancara dengan key informan Kepala subbag Kepegawaian dan Umum Dinas Energi*

***dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, 04 November 2020, Pukul 10.00 wib)***

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu operator *e-office*

Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

***“Kebijakan menggunakan e-office Ini Disampaikan Langsung Dari Kepala Dinas Kepada para pegawai dan dinas komunikasi juga memebrikan pelatihan kepada dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau”(wawancara dengan informan peneliti operator e-office Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.50 wib).***

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu pegawai subbagian keuangan Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

***“Realita nya Pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau masih adanya pegwai yang melakukan aktivitas surat menyurat secara manual dikarnakan kurang nya kejelasan informasi yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Riau Namun seiring berjalan nya waktu kejelan mengenai implementasi e-office lebih diperjelas dikarna kan di dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau mengharuskan menggunakan e-office.(wawancara dengan informan peneliti pegawai subbag keuangan Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.50 wib).***

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu pegawai subbagian kepegawaian dan umum Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

***Untuk informasi implementasi e-office pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral cukup jelas dikarnakan pimpinan langsung ikut memberikan informasi terkait adanya penerapan e-office namun pada saat disosialisasikan oleh dinas Komunikasi informasi dan statistik provinsi riau masih secara umum dan masih memerlukan lebih jelas terkait penerapan e-office pada awal nya tetapi dinas komunikasi telah memberikan informasi cukup jelas dengan mendatangkan team IT yang di tugas kan untuk datang ke dinas energi dan sumber daya mineral provisnsi riau.(wawancara dengan informan peneliti pegawai subbag kepegawaian dan umum Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.50)”***

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu Pegawai Pengelola Data subbagian Mineral Dan Batubara Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*Kejelasan informasi yang diberikan pada awalnya hanya sebatas pengenalan dalam penerapan e-office namun dengan kondisi yang mengharuskan pegawai yang bekerja secara daring dan dilakukan dirumah masing-masing hal ini lebih diperjelas mengenai e-office terkhusus pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau sendiri (wawancara dengan informan peneliti pegawai pengelola data subbag mineral dan batubara Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 11.00)*

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu pegawai subbagian Geologi dan Air Tanah Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*Pada dinas energi dan sumber daya mineral provinsi riau kejelasan informasi sudah lumayan jelas dikarenakan semua pegawai diharuskan menggunakan e-office yang pada awalnya belum jelas terkait implementasi e-office ini namun sekarang sudah diperjelas. (wawancara dengan informan peneliti pegawai subbag Geologi dan Air Tanah dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 11.20)”*

Berdasarkan observasi peneliti dilapangan, terkait kejelasan informasi Implementasi e-office pada awalnya tidak jelas dikarenakan faktor 1. pegawai yang di utus tidak memberikan informasi kepada pegawai yang lain ketika pulang dari pelatihan terkait informasi e-office yang diberikan oleh dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi Riau dan 2. team IT yang di utus juga hanya memberikan informasi secara umum saja.

Hal ini lah yang membuat tidak berjalan nya secara terlaksana dengan baik dalam penerapan e-office terkhusus dinas energi dan sumber daya

mineral provinsi riau komunikasi yang membuat pegawai tidak memahami sehingga lebih menggunakan secara manual akan tetapi pada saat sekarang ini pada dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau sudah mengharuskan menggunakan *e-office* sesuai dengan surat Edaran Gubernur pemerintah daerah maka kejelasan informasi jelas dan sudah terlaksana serta disalurkan dengan baik oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi Riau dan Begitu juga pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau sudah memberikan sosialisasi dan pelatihan dalam penggunaan *e-office* bukan hanya secara pengenalan saja namun sudah diberikan pelatihan secara mendetail dalam penggunaan *e-office* dan sekarang *e-office* sudah cukup terlaksana dengan komunikasi yang jelas dan pegawai pun sudah bisa menerapkan dari jarak jauh seperti dari rumah dalam penggunaan *e-office* dalam hal ini membuat administrasi menjadi lancar dan membuat mempermudah sistem kerja semua pekerjaan pun sudah dilakukan secara elektronik.

**c. Konsisten komunikasi *e-office***

Konsisten adalah merupakan pemerintah yang diberikan kepada pelaksana untuk melaksanakan suatu komunikasi maka harus konsisten dan jelas karena hal ini menyangkut untuk diterapkan. Karena jika perintah yang berubah-ubah dan tidak konsisten maka akan membingungkan masyarakat atau pelaksana kebijakan. Konsisten merupakan sangat berpengaruh terhadap komunikasi kebijakan, agar kebijakan dapat

berlansung dengan efektif maka pemerintah yang memberikan perintah atau pembuat kebijakan harus konsisten dan jelas.

Konsisten sangat berpengaruh terhadap komunikasi kebijakan begutujuga terhadap implementasi *e-office* , dalam implmentasi *e-office* Pemerintah Provinsi Riau harus konsisten agar *e-office* dapat terlaksana dengan baik secara efektif dan efisien.

Berdasarkan pernyataan dengan informan peneliti yaitu Admin *E-office* Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau mengenai proses penyaluran informasi *e-office*, sebagaimana pernyataan beliau berikut:

*“Pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau e-office pernah dilakukan penerapan implementasi e-office pada saat awal pertamakali, namun dengan berjalannya waktu e-office ini tidak diterapkan dikarnakan terdapat beberapa kendala dalam mengimplememntasikan nya , dan pihak dari Dinas Komunikasi Informasi Dan Statistik Provinsi Riau pun pernah melakukan evaluasi” (wawancara dengan informan peneliti Admin e-office Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.30 wib).*

Berdasarkan Pernyataan informan peneliti yaitu operator *e-office* Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*“Dalam penerapan e-office pernah terjad kendala dalam penerapan e-office ini sehingga membuat kami melakukan mengimplementasikan e-office tidak konsiten. Dan padahal Dinas Komunikasi Informasi Dan Statistik Provinsi Riau telah melakukan eveluasi”(wawancara dengan informan peneliti operator e-office Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.50 wib).*

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu pegawai subbagian keuangan Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*Untuk Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, e-office sudah dilakukan pada awal sekali namun masih terdapat kendala yang membuat penerapan e-office tidak berjalan dengan konsisten dikarenakan masih belum terbiasa dalam menggunakan e-office dan masih senang dengan budaya lama yaitu budaya dengan semua administrasi secara manual karna dianggap lebih mudah.(wawancara dengan informan peneliti pegawai subbag keuangan Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.50 wib).*

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu pegawai subbagian kepegawaian dan umum Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*“ e-office telah di implementasikan bahkan pada awal sekali pada saat pertamakali sesudah di sosialisasikan namun karna terdapat kendala dan sebagai nya sempat tidak digunakan lagi menggunakan e-office dan pihak dinas komunikasi dan informatika juga sudah mengevaluasi apa yang membuat terkendala.(wawancara dengan informan peneliti pegawai subbag kepegawaian dan umum Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.50)”*

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu Pegawai Pengelola Data subbagian Mineral Dan Batubara Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*“Masih belum konsisten di implementasikan penggunaan e-office digunakan dikarenakan pada awalnya masih baru dan hal ini bukan hanya di Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau namun Organisasi Perangkat Daerah lain nya juga masih ada sampai sekarang belum melakukan e-office secara maksimal”(wawancara dengan informan peneliti pegawai penegelola data subbag mineral dan batubara Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 11.00)*

Dapat diambil kesimpulan berdasarkan wawancara pada informan peneliti dan pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau sudah menerapkan *e-office* sejak awal diberlakukannya peraturan Gubernur Nomor 56 Tahun 2016 mereka telah menerapkan *e-office* dan sempat tidak diterapkan hal ini dikarenakan terdapat banyak kendala yang dialami serta tidak adanya kelanjutan dari pihak Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi Riau terhadap Organisasi Perangkat Daerah yang tidak melaksanakan *e-office*. Sebenarnya mereka Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi Riau pernah melakukan evaluasi terhadap implementasi *e-office* dan tidak adanya kelanjutan yang dilakukan.

Namun pada saat ini *e-office* sudah mulai konsisten digunakan pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau. Sesuai dengan pernyataan key informan peneliti yaitu Kepala Subbag Kepegawaian dan umum Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau mengenai proses penyaluran informasi *e-office*, sebagaimana pernyataan beliau berikut:

*“Pada saat ini di Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau implementasi e-office sudah bisa dikatakan cukup konsisten digunakan dikarenakan pegawai Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau menggunakan e-office dikantor namun pada saat sekarang e-office digunakan dirumah karna bekerja work from home dan e-office sangat membantu dalam hal surat menyurat dan walaupun sempat terjadi tidak konsistennya dalam mengimplementasikan e-office dikarenakan terdapat beberapa kendala “(wawancara dengan key informan peneliti Kepala Subbag Kepegawaian dan umum Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.00 wib)”.*

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pada beberapa bulan yang lalu memang sempat belum konsistennya dalam penggunaan *e-office* namun saat ini sudah konsisten. Berdasarkan observasi peneliti dilapangan, terkait konsisten komunikasi *e-office* dan dalam peng Implementasi *e-office* pada awalnya memang masih belum konsisten informasi dan penggunaan disebabkan faktor :1.Dinas Komuinfo tidak memberikan komunikasi secara teratur 2. Didinas ESDM masih belum memahami dalam penggunaan *e-office* pada awalnya untuk di gunakan terdapat beberapa kendala hal ini sesuai dengan pada saat pra riset dilakukan. Namun pada saat peneliti observasi terakhir peneliti lakukan implmentasi *e-office* sudah konsisten digunakan dikarenakan kondisi yang mengharuskan pegawai menggunakan *e-office* dan mempermudah dalam hal administrasi karna dapat dilakukan secara elektronik komunikasi yang dilakukan dengan menggunakan grup whatsapp untuk semua Admin e-office disana diberikan informasi lebih sering dilakukan sehingga pada saat sekarang ini pun tidak perlu berkumpul namun secara elektronik untuk mempermudah akses dan lebih efektif digunakan pada saat sekarang ini.

## **2. Sumber Daya**

Sumber Daya merupakan salah satu faktor terpenting dalam Implementasi suatu kebijakan agar kebijakan yang dibuat bisa berjalan dengan efektif. walaupun suatu kebijakan sudah di implementasikan tapi apabila sumber daya tidak mendukung maka pengimplentasi tidak bisa mengimplementasi dengan baik.

Sumber daya dalam implementasi *e-office* pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau pada saat pra riset yang dilakukan peneliti belum terlaksana secara baik disebabkan beberapa-penyebab yaitu sumberdaya manusia, sarana prasarana dan wewenang. Hal ini dapat dilihat pada 3 sub indikator sebagai berikut:

**a. Sumber Daya Manusia *e-office***

Staf pelaksana adalah pihak yang berperan penting dalam terlaksananya suatu kebijakan didalam mengimplementasi kan kebijakan publik, namun jika berlebihan dalam jumlah pelaksana tidak selalu berdampak baik, disini jumlah tidak selalu menjadikan keberhasilan dalam implementasi kebijakan yang dibuat.

Namun disisi lain masih kurangnya kecakapan yang di miliki oleh staf pelaksana, dan kurangnya staf pelaksana juga menimbulkan masalah yang dalam implementasi suatu kebijakan yang efektif. Samahalnya dengan implementasi *e-office* agar *e-office* dapat digunakan dengan baik oleh Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, pihak yang melaksanakan *e-office* diharuskan memahami serta memiliki kemampuan dalam penggunaan *e-office* agar implementasi dalam penggunaan *e-office* dapat berjalan dengan baik. Tetapi yang terjadi pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, masih ada beberapa pihak dinas yang masih belum memahami penggunaan *e-office* mereka beranggapan bahwa *e-office* dapat merepotkan.

Sesuai dengan Pernyataan informan peneliti yaitu operator *e-office* Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*“Sumberdaya manusia pada Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau secara keseluruhan masih rendah nya penegtahuan pegawai mengenai komputer dan sistem kerja online dikarnakan faktor usia sehingga mereka sulit untuk menggunakan e-ffice dan mereka juga beranggapan bahwa menggunakan elektronik mempersulit. .”(wawancara dengan informan peneliti operator e-office Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.50 wib).*

Berdasarkan pernyataan dengan informan peneliti yaitu Admin *E-office* Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau mengenai proses penyaluran informasi *e-office*, sebagaimana pernyataan beliau berikut:

*“Pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau ini saya melihat masih belum terlaksana dikarnakan pegawai yang masih ada yang menggunakan secara manual dan masih ada belum paham menggunakan e-office.”(wawancara dengan informan peneliti Admin e-office Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.30 wib).*

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu pegawai subbagian keuangan Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*“Sumber daya manusia di Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau masih minim pengalaman terhadap media komunikasi secara elektronik dan dan beranggapan dengan elektronik membuat repot namun dengan berjalan nya awktu dikarnakan pegawai diwajibkan menggunakan e-office mau tidak mau harus menggunakan e-office(wawancara dengan informan peneliti pegawai subbag keuangan Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.50 wib).*

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu pegawai subbagian kepegawaian dan umum Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*“Pada awalnya sumberdaya manusia di Dinas Energi dan Mineral Provinsi Riau ini masih belum memadai dikarenakan minim nya pengetahun secara elektronik namun dikarenakan pegawai diwajibkan menggunakan e-office mau tidak mau semua pegawai harus tau dan pendidikan serta pelatihan mengenai e-office lebih di tingkat kan”(wawancara dengan informan peneliti pegawai subbag kepegawaian dan umum Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.50)”*

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu Pegawai Pengelola Data subbagian Mineral Dan Batubara Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*“Sumber daya manusia merupakan kendala dalam penerapan implementasi e-office pada Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau. Masih bnyak nya pegawai yang masih belum menggunakan e-office dengan baik dikarenakan pegawai hanya menggunakan sebatasnya saja dan masih senang menggunakan secara manual dianggap lebih mudah(wawancara dengan informan peneliti pegawai penegelora data subbag mineral dan batubara Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 11.00)”*

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu pegawai subbagian Geologi dan Air Tanah Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*“Penerapan e-office masih terkendala dikarenakan Sumber Daya Manusia yang masih belummadaai namun untuk mengatasi hal tersebut telah dilakukan pelatihan dan sosialisasi”(wawancara dengan informan peneliti pegawai subbag Geologi dan Air Tanah dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 11.20)”*

Dalam hal ini diperkuat dengan pernyataan informan peneliti Staf Aplikasi dan Informatika Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi Riau seperti berikut:

*“Untuk penerapan e-office di organisasi perangkat daerah provinsi riau salah satu penghambat nya dalah sumber daya manusia yang*

*masih belum memadai dikarenakan masih banyak nya pegawai yang sudah berumur dan lebih nyaman menggunakan budaya secara manual ketimbang menggunakan secara elektronik sehingga membuat sulit menerepkan e-office” (wawancara dengan informan peneliti denagn Staf Aplikasi dan Informatika dians Komunikasi dinformasi dan Statistik Provinsi Riau, Senin 02 November 2020 ,Pukul 02.00 wib).*

Berdasarkan wawan cara diatas dapat diambil kesimpulan kendala dalam implementasi *e-office* pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau masih dipengaruhi oleh kurangnya kemauan pegawai dalam mengaplikasikan *e-office* dan masih minim nya penegtahuan pegawai mengai pekerjaan berbasis elektronik dan dengan seiring waktu pada dinas energi dan sumber daya mineral provinsi riau semua pegawai diwajibkan menggunakan *e-office* dalam semua aminis trasi secara elektronik mautidak mau harus menggunakan *e-office*.

Sesui dengan pernyataan key informan peneliti yaitu Kepala Subbag Kepegawaian dan umum Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau mengenai proses penyaluran informasi *e-office*, sebagaimana pernyataan beliau berikut:

*“Dimasa sekarang kami mewajibkan pegawai untuk menggunakan e-office dikarenakan e-office sangat membantu pegawai dalam mengerjakan pekerjaan dirumah dikarenakan bekerja work from home , dan oleh sebab itu semua pegawai mau tidak mau harus menggunakan e-office dan untuk menung hal itu mere dinberikan pemaham lagi mengenai implmentasi e-office dan dapat membiasakan bekerja secara elektronikd dan dapat mengubah kebiasaan lama secara maual ke berbasis elektronik.”(wawancara dengan key informan peneliti Kepala Subbag Kepegawaian dan umum Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.00 wib)”.*

**Tabel V.4: Daftar tingkat pendidikan Key informan dan Informan Peneliti**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	Sarjana Starata II (S.2)	1
2	Sarjana Starata I (S.1)	6
3	Diploma III	1
4	SLTA Sederajat	1
Jumlah		9

Sumber: Modifikasi penulis, tahun 2020

Berdasarkan observasi peneliti dilapangan, terkait sumber daya manusia dalam Implementasi *e-office* pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau pada awalnya hal ini faktor penghambat dengan faktor :1. Semberdaya Manusia banyak yang berumur 2. Kurangnya diberikan pendidikan dan pelatihan 3. Kekurangan admin *e-office* namun seiring berjalan nya waktu pegawai pada awalnya Sumberdaya manusia pada Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau secara keseluruhan masih rendah nya penegtahuan pegawai mengenai komputer dan sistem kerja online dikarnakan faktor usia sehingga mereka sulit untuk menggunakan *e-office* dan mereka juga beranggapan bahwa menggunakan elektronik mempersulit namun sekarang sudah cukup terlaksana dalam implementasi *e-office* pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau dikarnakan *e-office* sudah mudah dilakukan dengan menggunakan hanpone sehingga dalam hal ini tidak mempersulit dalam penggunaan *e-office*.

**b. Sarana Prasarana pendukung *e-office***

Fasilitas adalah merupakan sumber daya yang penting dalam pelaksanaan implementasi sebuah kebijakan yang di buat. Jika kurang nya fasilitas yang dibutuhkan maka akan berdampak dalam proses

implementasikan suatu kebijakan secara efektif . begitu juga dengan implementasi *e-office* agar *e-office* dapat berjalan dengan baik maka fasilitas harus mendukung agar berjalan dengan berhasil. Dalam penerapan *e-office* ini baik masing –masing organisasi perangkat daerah atau pun pengelola *e-office* sangat memerlukan dukungan yang dapat membantu berjalan nya implementasi *e-office* degan terlaksana dengan baik menggunakan *e-office*

Sesui dengan pernyataan key informan peneliti yaitu Kepala Subbag Kepegawaian dan umum Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau mengenai proses penyaluran informasi *e-office*, sebagaimana pernyataan beliau berikut:

*“Salah satu unsur dalam mendukung suatu kebijakan yaitu dengan adanya fasilitas yang mendukung kebijakan yang ingin dilakukan, begitujuga Dalam implementasi e-office ,sangat memerlukan tersedianya fasilitas yang memadai agardapat berjalan dengan optimal seperti jaringan beserta perangkatnya, baik perangkat lunak ataupun perangkat keras sehinga e-office dapat terlaksana dengan baik(wawancara dengan key informan peneliti Kepala Subbag Kepegawaian dan umum Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.00 wib).*

Berdasarkan wawancara dia tas dapat disimpulkan bahwa fasilitas merupakan bentuk unsur pendiukung dalam implementasi *e-office* dan dapat berjalan sesuai keinginan yang ingin dicapai.

Sesui dengan pernyataan informan peneliti Staf Aplikasi dan Informatika Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi Riau seperti berikut:

*“Dalam implementasi e-office ,sangat memerlukan tersedianya fasilitas yang memadai agardapat berjalan dengan optimal seperti jaringan beserta perangkatnya, baik perangkat lunak ataupun*

*perangkat keras sehingga e-office dapat berjalan dengan optimal (wawancara dengan informan peneliti dengan Staf Aplikasi dan Informatika dians Komunikasi dinformasi dan Statistik Provinsi Riau, Senin 02 November 2020 ,Pukul 02.00 wib).*

Ada beberapa perangkat pendukung yang harus di sediakan untuk mengakses sistem informasi *e-office* ini, khusus pengguna administrator dan operator diantaranya yaitu:

1. Personal computer (pc)
2. Jaringan internet atau laptop
3. Mesin scanner

Sistem informasi *E-Office* merupakan sistem informasi surat-menyurat berbasis web yang dijalankan di server menggunakan PHP.5.4, sehingga dapat diakses diberbagai tempat menggunakan web browser seperti: Mozilla Firefox, Google Chrome dan lain-lain.

Berdasarkan pernyataan informan peneliti Admin *e-office* Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*“Untuk menggunakan e-office atau mengakses e-office pada awalnya mengharuskan menggunakan komputer namun dengan seiring berjalannya waktu sekarang pegawai tidak harus menggunakan komputer namun sudah bisa menggunakan handphone melalui google chrome dan asalkan pegawai mempunyai username nya. (wawancara dengan informan peneliti Admin e-office Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.30 wib*

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu operator *e-office* Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*“Pada Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau masih terkendalanya jaringan ,serta computer , scanner dan pinter dalam menggunakan e-office sehingga membuat peneraoan e-office ini jadi terkendala seperti di subbag kepegawaian dan umum Dinas Energi Dan*

*Sumber Daya Mineral sendiri mempunyai pegawai 13 orang kurang lebih naun yang memiliki komputer hanya 10 dan hal ini tidak memadai dan scnner ada 5 membuat admin dan operaror e-office harus bergantian dengan pegawai lain dalam menggunakan perangkat tersebut “(wawancara dengan informan peneliti operator e-office Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.50 wib).*

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu pegawai subbagian keuangan Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*“Sebenarnya fasilitas atau sarana pendukung yang digunakan untuk mengoperasiokan e-office seperti komputer, mesin scanner dan lain pada Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau fasilitas yang digunakan oleh pegawai . namun untuk data yang lengkap mengenai e-office ada pada komputer yang digunakan oleh admin-office salah satunya terkendala karna dana yang belum ada dana yang diperoleh dari APBD. Yang mana dana dtidak ada untuk di alokasikan sebagai fasilator pendukung kegiatan administrasi menggunakan e-office” (wawancara dengan informan peneliti pegawai subbag keuangan Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.50 wib).*

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu pegawai subbagian kepegawaian dan umum Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*“Fasilitas pendukung dalam implementasi e-office pada Dinas Energi Da Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, masih belum memadai dalam fasilitas seperti komputer, mesin snanner , printer dan kadang kami di bagian kepegawaian dan umum masih menggunakan secara bergantian” (wawancara dengan informan peneliti pegawai subbag kepegawaian dan umum Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.50)”*

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu Pegawai Pengelola Data subbagian Mineral Dan Batubara Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*“Dalam mengimplementasikan e-office masih terkendala dengan fasilitas seperti computer,scanner,printer dan jaringan internet*

*sehingga kami kadang untuk menginput data dan lain nnyaterganggu dan dlam administrasi pun jadi terkndala namun seiring berjalannya waktu Dinas Energi dan Sumber Daya Minrel Provinsi Riau memperbaiki hal tersebut.” (wawancara dengan informan peneliti pegawai penegelola data subbag mineral dan batubara Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 11.00)”*

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu pegawai subbagian Geologi dan Air Tanah Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*“Penghambat dalam implemetasi e-office secara administrasi dikarenakan faktor jaringan yang sering menghambat menggunakan e-office karna kondisi jaringan kadang yng tidak bagus” (wawancara dengan informan peneliti pegawai subbag Geologi dan Air Tanah dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 11.20)”*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau terdapat fasilitas dan perlengkapan pendukung yang dapat dikatakan belum memadai dan menghambat implementasi *e-office*. Karena seharusnya semua Subbagian dan pegawai mnendapatkan fasilitas yang lengkap seperti komputer,Scanner, Printer dan diberikan kepada masing-masing pegawai Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau bukan hanya diberikan kepada admin, opeator dan sekertaris saja. Namun bukan hanya itu penghambat implementasi *e-office* di Dinas Energi dan Sumber Daya Minral Provinsi Riau adanya gangguan jarinag yang lemah membuat yang kadang menghambat implemtasi *e-office*. Berikut bukti peneliti temukan dilapangan :

**Gambar V.1: Gambar Fasilitas Pendukung pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.**



*Sumber : Dokumentasi Peneliti Pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau*

Berdasarkan observasi peneliti dilapngan, bahwa pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau masih belum memadai dengan faktor penghambat yaitu:1.komputer,2.scanner,3. Printer maupun jaringan wifi/internet. Akan tetapi dikarnakan setiap pegawai diwajibkan mengguankan *e-office* maka Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau bukan hanya bisa digunakan melalui laptop namun juga sudah bisa digunakan melalui HP.

### c. Wewenang

Wewenang merupakan salah satu sub indikator dalam sumber daya. Dalam hal ini wewenang berfungsi yang berbeda-beda dalam setiap program ke program lain nya dan memiliki bentuk yang berbeda. Namun dengan demikian beberapa hal suatu badan mempunyai badan yang terbatas dan wewenang untuk melaksanakan suatu yang tepat. Bila wewenang yang melaksanakan suatu kebijakan tidak ada atau sering disebut wewenang diatas kertas sering disalah artikan wewenang yang efektif dalam pelaksanaan kebijakan. Wewenang secara formal adalah merupakan suatu hal yang digunakan secara efektif.

Denagan wewenang akan membuat lebih efektif dalam melaksanakan suatu kebijakan, dengan wewenang pembuat kebijakan bisa bekerja sama dengan baik dengan pera staf atau pelasana kebijakan karna ada perbedaan antara atasan dan bawahan.

Dalam Implementasi *e-office* agar *e-office* dapat terlaksana dengan baik pada dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, maka yang mempunyai pihak wewenang yang tinggi yang dapat harus berperan aktif pada saat proses mengimplementasi *e-office*. Tetapi pada dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau sebagian pimpinan yang memiliki wewenang lebih tinggi justru tidak menggunakan wewenang yang dimilikinya dalam mengimplementasikan *e-office* tersebut.

Berdasarkan pernyataan informan peneliti Admin *e-office* Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*“Agar implementasi e-office ini dapat terimplementasi dengan baik pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, maka seharusnya pihak yang memiliki wewenang yang lebih tinggilah yang dapat mempengaruhi agar terlaksananya dalam mengimplmentasikan e-office pimpinan saja yang dianggap berpengaruh dalam pelaksanaan e-office malah tidak menggunakan e-office malah menggunakan secara manual dalam sarana prasarana surat menyurat dibandingkan dengan e-office”. (wawancara dengan informan peneliti Admin e-office Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.30 wi)*

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu operator e-office Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*“Sebenarnya penerapan e-office ini kurang nya penegasan dalam pimplementasikan nya sehingga penerapan e-office masih belum sebenar nye efektif dalam penggunaannya” (wawancara dengan informan peneliti operator e-office Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.50 wib).*

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu pegawai subbagian keuangan Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

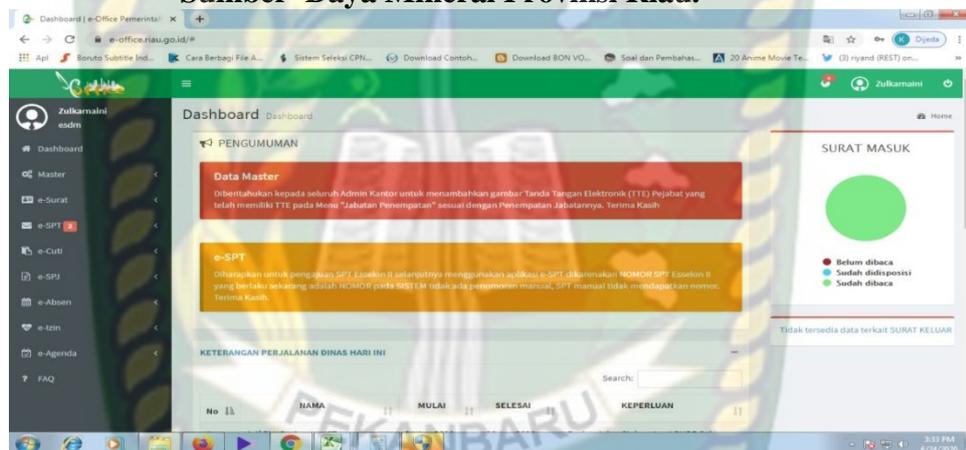
*“Pimpinan yang berwenang kadang masih menggunakan administrasi secara maunal dan di keungan pun membuat surat pertanggunggaa surat pertanggung jawaban keuangan pun kadang masih digunakan secara maual berdasarkan perintah pimpinan”. (wawancara dengan informan peneliti pegawai subbag keuangan Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.50 wib).*

Pada wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan sebuah kebijakan, akan terlaksana apabila pimpinan atau pihak yang berwenang yang akan memiliki ketegasan serta menggunakan wewenang yang dimilikinya untuk dapat memeberikan perintah seseorang dalam melaksanakan sebuah kebijakan. Pada dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau sendiri pimpnin tidak mempergunakan wewenang

atau kekuasaannya dalam mengimplementasikan *e-office* .bahkan masih menggunakan secara manual

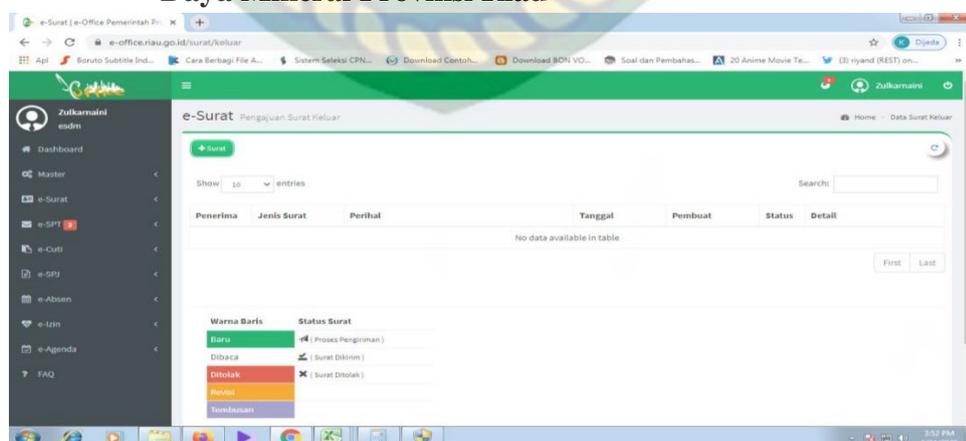
Pada dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau belum sepenuhnya dalam penggunaan *e-office* . dimana hanya menggunakan aplikasi *e-office* surat masuk saja sedangkan surat keluar masih dengan cara yang manual. Dapat dilihat pada gambar berikut:

**Gambar V.2: tampilan Surat Masuk pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.**



Sumber : Admin *e-office* Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau

**Gambar V.3: Tampilan Surat Keluar pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau**



Sumber : Admin *e-office* Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau

Pada gambar diatas dapat dilihat dan di ambil kesimpulan bahwa *e-office* di Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau hanya digunakan untuk surat msuk saja, sedangkan dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau tidak pernah menggunakan *e-office* dalam mengeluarkan surat.

Berdasarkan observasi peneliti lakukan dilapangan bahwa *e-office* di dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau hanya digunakan untuk surat msuk saja, sedangkan dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau tidak pernah menggunakan *e-office* dalam mengeluarkan surat. Namuan pada saat ini pimpinan dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau dituntut lebih tegas terhadap bawahannya dalam implementasi *e-office* dan bahkan pegawai diwajibkan menggunakan *e-office* jika tidak menggunakan *e-office* akan berdampak pada uang tunjangan dalam hal demikian seluruh pegawai dinilai berdasarkan kinerja pegawai dan dipertimbangkan untuk mendapatkan gaji tinggi ataupun rendah.

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu pegawai subbagian kepegawaian dan umum Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*“Pada saat ini pimpinan lebih tegas dalam implementasi e-office, dan setiap pegawai diwajibkan menggunakan e-office dikarenakan jika tidak menggunakan e-office akan berdampak kepada uang tunjangan atau gaji pegawai tersebut” (wawancara dengan informan peneliti pegawai subbag kepegawaian dan umum Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.50)”*

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa faktor penghambatnya adalah 1. Pimpinan tidak tegas dalam membuat keputusan

pada saat ini pimpinan dinas energi dan sumber daya mineral sangat tegas kepada pegawai dan bahkan jika pegawai tidak mengguakan *e-office* akan berdampak pada uang tunjngan.

### 3. Disposisi

Disposisi adalah Karakteristik dan watak dari implementor itulah yang disebut disposisi. Disposisi memiliki tujuan antara apa yang ditetapkan pengambilan kebijakan dan pelaksana kebijakan. kunci dari sebuah implementasi kebijakan adalah sikap pelaksana kebijakan terhadap penerimaan dan dukungan atas kebijakan. Apabila pelaksana kebijakan memiliki sikap yang baik terhadap suatu kebijakan artinya dapat diartikan para pelaksana memberikan dukungan dalam implementasi suatu kebijakan sebagai mana yang di inginkan oleh pembuat keputusan. Namun begitu pula dengan sebaliknya jika sikap pelaksanakebijakan memiliki pandangan yang berbeda dengan pembuat keputusan maka peroses implementasi suatu kebijakan terjadi kendala dalam penerapan nya.

Pada dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau disposisi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi dalam implementasi *e-office* pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau. Dapat dilihat dari 2 sub indikator dari disposisi sebagai berikut:

#### b. Pengangkatan Birokrat *e-office*

Disposisi atau bisa juga disebut sikap pelaksana akan menimbulkan hambatan yang ada terhadap implementasi kebijakan bila pelaksana yang ada tidak melaksanakan kebijakan yang di ingin kan oleh pejabat tinggi. Oleh sebab

itu dalam pengangkatan personil pelaksana kebijakan harus orang yang memiliki dedikasi tinggi terhadap kebijakan yang telah dibuat, agar hal tersebut dapat berjalan dengan efektif demi kepentingan umum. Pengangkatan birokrat sangat penting bagi pembuat kebijakan. Adanya kualitas personal pelaksana akan membuat dampak baik atau menjadi hambatan dalam mengimplmentasi kebijakan yang telah dibuat oleh pembuat kebijakan.

Pemahaman pelaksana merupakan salah satu faktor mempengaruhi dalam implementasi suatu kebijakan yang di terapkan. Didalam implementasi *e-office* memerlukan para pelaksana yang menegerti dengan maksud dan tujuan *e-office* maka akan mudah *e-office* ter implementasi dengan optimal sesuai dengan yang di harapkan akan tetapi sebalik nya jika pelasanya tidak memahami akan menjadi penghambat dalam implementasi *e-office*. Pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau pegawai hanya paham dengan pendistribusian secara manual.

Sesui dengan pernyataan key informan peneliti yaitu Kepala Subbag Kepegawaian dan umum Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau mengenai proses penyaluran informasi *e-office*, sebagaimana pernyataan beliau berikut:

*“Pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, kami melihat dulu sipa yang berpengalaman dibidang IT dan paham akan elektronik lalu baru kami mengutus untuk mengikuti pendidikan dan peltihan yang dilakukan oleh dinas Komunikasi Infomasi dan Statistik Provinsi Riau terhadap implementasi e-office karna yang mengikuti pekatihan tersebut akan menjadi admin dan operator pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.”(wawancara dengan key informan peneliti Kepala Subbag Kepegawaian dan umum Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.00 wib).*

Dapat disimpulkan pada wawancara di atas Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau sudah memberikan melakukan mengutus pegawai dalam mengikuti pendidikan pelatihan dalam implementasi *e-office* adalah orang yang berpengalaman dalam hal ini, namun pada saat peneliti wawancara dengan informan peneliti yaitu pernyataan informan peneliti Staf Aplikasi dan Informatika Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi Riau seperti berikut:

*“Kami Dinas Komunikasi Informasi Dan Statistik Provinsi Riau tidak menetapkan pegawai yang di utus oleh masing-masing Dinas atau instansi harus memiliki kriteria bahwa mereka memiliki pendidikan komunikasi, ataupun dibidang IT, karna dalam hal ini kami terserah mereka sepenuhnya.” (wawancara dengan informan peneliti dengan Staf Aplikasi dan Informatika di Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi Riau, Senin 02 November 2020 ,Pukul 02.00 wib).*

Berdasarkan pernyataan informan peneliti Admin *e-office* Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*“Saya sudah mendapatkan pendidikan dan pelatihan dalam tatacara menggunakan e-office dan sudah paham juga dalam mengoperasikan e-office Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau sekarang juga sudah menggunakan e-office dan pegawai dinas energi dan sumber daya mineral pun rata rata sudah diberikan pelatihan dalam penggunaan e-office.”(wawancara dengan informan peneliti Admin e-office Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.30 wib*

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu operator *e-office* Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*“Saya sudah memiliki pengalaman di tenaga IT dinas Komunikasi Informasi Dan Statistik Provinsi Riau dan juga saya sekarang menjadi operator di dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau dalam hal ini saya sudah memiliki pengalaman”(wawancara dengan informan peneliti operator e-office Dinas Energi dan*

***Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.50 wib).***

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu pegawai subbagian keuangan Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

***“Pada Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral dalam penunjukan atau pengutusan dalam mengikuti pendidikan dan pelatihan mengenai e-office mereka sudah berpengalaman dibidang IT, dan dikarenakan pegawai sekarang diwajibkan menggunakan e-office pegawai pun mendapatkan sosialisasi dalam penggunaan e-office.”(wawancara dengan informan peneliti pegawai subbag keuangan Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.50 wib).***

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu pegawai subbagian kepegawaian dan umum Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

***“E-Office sangat membantu dalam proses administrasi perkantoran namun pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau dalam implementasi e-office pada sarana dan prasarana masih belum memadai dan budaya pegawai yang masih lebih memilih secara manual dari pada menggunakan e-office dikarenakan pegawai yang kurang paham dalam media elektronik” (wawancara dengan informan peneliti pegawai subbag kepegawaian dan umum Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.50)”***

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu Pegawai Pengelola Data subbagian Mineral Dan Batubara Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

***“Penerapan e-office ini sangat membantu namun sebagian pegawai dinas lebih memilih nyaman dengan budaya lama yang secara sistem secara manual ketimbang secara elektronik dan dikarenakan pegawai dinas rata-rata berumur mereka untuk pemahaman bekerja secara maya sulit”.*(wawancara dengan informan peneliti pegawai pengelola data**

***subbag mineral dan batubara Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 11.00)***

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu pegawai subbagian Geologi dan Air Tanah Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

***“Pemahaman admin dan operator e-office pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Sudah baik cukup berpengalaman mereka dibidang IT namun dikarnakan pegawai banyak yang berumur sedikit menjadi penghambat dalam penerapan e-office pada Dinas Energi dan Sumber Daa Mineral Provinsi Riau”. (wawancara dengan informan peneliti pegawai subbag Geologi dan Air Tanah dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 11.20)”***

Dapat diambil kesimpulan berdasarkan wawancara diatas pengangkatan birikrat pada Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau sudah berdasarkan pengalaman tidak hanya sebatas tunjuk saja, namun yang menjadi penghambat pemahaman pegawai di dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau masih menyenagi dengan budaya lama menggap menggunakan *e-office* dapat mempersulit namun denegan berjalan nya waktu mereka dituntut untuk melkukan administrasi secara *e-office*.

Berdasarkan observasi peneliti dilapangan melihat pada dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau telah menerapkan untuk menepatkan seseorang sesuai dengan pengalaman dan mereka juga memberikan pendidikan dan pleatihan agar penerapan *e-office* dapat berjalan dengan baik, walaupun pada awalnya dinas nergi dan sumber daya mineral provinsi riau pegawainya mayoritas berumur namun padaawal nya menjadi penghambay karna mereka beranggapan menggunakan adminiastrasi secara elektronik dpat menyilitkan

namun dengan adanya penegasan dari pimpinan untuk melakukan *e-office* pada saat sekarang ini dan pada saat sekarang ini bisa dikatakan cukup terlaksana.

**c. Intensif dalam penggunaan *e-office***

Selain kualitas personalia yang sangat penting dalam implementasi sebuah kebijakan, intensif juga salah satu faktor yang mendorong dalam pelaksanaan kebijakan yang di implementasikan. Dan intensif menjadi faktor pendorong para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan, ketika instansi memberikan reward, hadiah, bonus kepada pegawai yang melaksanakan sebuah kebijakan maka pegawai akan berlomba-lomba dalam melakukan kebijakan tersebut, dan sebaliknya jika pegawai tidak diberikan reward, hadiah, bonus kepada pegawai yang melaksanakan sebuah kebijakan maka pegawai kemungkinan akan hanya sedikit yang melaksanakan kebijakan tersebut.

Berdasarkan pernyataan informan peneliti Admin *e-office* Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*“Dari mulai ada intruksi implementasi *e-office* sampai saat ini tidak ada reward dari dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi Riau, dan pada awalnya dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau juga tidak ada namun pimpinan mewajibkan semua pegawai menggunakan *e-office* dan bagi yang melaksanakan administrasi melalui *e-office* akan menambah gaji mereka para pegawai”.* (wawancara dengan informan peneliti Admin *e-office* Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.30 wib)

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu operator *e-office* Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*“Pada dinas energi dan sumber daya mineral dalam segi intensif atau bonus dalam penggunaan *e-office* tidak ada dan hal ini juga yang membuat pegawai lebih suka menggunakan manual dikarenakan menggap manual lebih mudah dan menggunakan *e-office* pun tidak ada bonus*

yang diberikan. (*wawancara dengan informan peneliti operator e-office Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.50 wib*).

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu pegawai subbagian keuangan Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*“Pada awalnya dalam implementasi e-office tidak ada intensif yang diberikan namun pada saat dekarang Pimpinan membuat kebijakan bahwa semua pegawai diwajibkan menggunakan e-office dan jika mereka tidak menggunakan e-office akan berdampak kepada uang gaji mereka dan mereka yang menggunakan e-office akan menambah uang tunjangan mereka dalam hal ini untuk membuat pegawai berlomba lomba dalam menggunakan e-office.”* (*wawancara dengan informan peneliti pegawai subbag keuangan Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.50 wib*).

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu pegawai subbagian kepegawaian dan umum Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*“Intensif dapat dikatakan sebagai penambah semangat pegawai dalam bekerja pada awalnya pada dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau ini masih belum ada hadiah atau intensif yang diberikan namun untuk menambah semangat pegawai maka pimpinan membuat cara yang sedikit berbeda ada penegasan bahwa menggunakan e-office sebuah kewajiban dan bagi yang menggunakan e-office akan menambah uang tunjangan bagi pegawai* (*wawancara dengan informan peneliti pegawai subbag kepegawaian dan umum Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.50*)”

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu Pegawai Pengelola Data subbagian Mineral Dan Batubara Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*“Pada saat dulu beberapa bulan lalu dalam implementasi e-office ini penggunaannya bisa dibilang alakar aja selain dari faktor sumberdaya manusia nya yang banyak sudah berumur namun faktor intensif juga tidak ada, sehingga membuat ya biasa aja, menggunakan*

*e-office juga tidak nambah gaji ada sebagian beranggapan seperti itu, hal inilah yang membuat penghambat dalam implementasi E-Office”.(wawancara dengan informan peneliti pegawai penegelola data subbag mineral dan batubara Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 11.00)”*

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu pegawai subbagian Geologi dan Air Tanah Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*“Untukpenerapan e-office perlu adanya intensip karna hal tersebut membuat pegawai semangat dan pada dina energi dan sumber daya mineral pun tidak ada memberikan intensip pada saat beberapa bulan yg lalu dikarnakan sekarang bekerja dirumah work from home jadi menggunakan e-office dan jika tidak menggunakan kan berdampak kepada gaji mereka.” (wawancara dengan informan peneliti pegawai subbag Geologi dan Air Tanah dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 11.20)”*

Berdasarkan wawancara diatas dapat diambil kesimpulan pada awal penerapan *e-office* belum ada intensif atau bonus yang diberikan oleh dinas kom info kepada organisasi perangkat daerah provinsi riau yang mengimplemantsi kan *e-office* dan dinas energi dan sumber daya mineral provisi riau juga sama. Namun dalam beberappa bulan ini dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau sedikit lebih tegas dikarnakan faktor kondisi dan pegawai dituntut untuk bekerja secara *work from home* bekerja dirumah dan Pimpinan Membuat dalam penggunaan *e-office* diberikan intensif agar para pelaksana lebih semnagat.

Dalamhal ini Sesuai dengan pernyataan key informan peneliti yaitu Kepala Subbag Kepegawaian dan umum Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau mengenai proses penyaluran informasi *e-office*,

sebagaimana pernyataan beliau berikut:

*“Pada walnya e-office di implematsikan tidak efektif digunakan namunpada saat sekarang kami membuuat kebijakan semua pegawai diwajibkan menggunkan e-office dikarnakan bekerja dari rumah work from home dan dengan menggunakan e-office akan mudah kan dalam adminiastrasi dan untuk meanmbah semnagt pegawai maka mera yang menggunakan e-office akan meanmbah uang tunjangan mereka dan sebalik nya jika mereka tidak menggunakan e-office akan ada pengurangan uang tujangan mereka.” (wawancara dengan key informan peneliti Kepala Subbag Kepegawaian dan umum Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.00 wib).*

Dapat diambil kesimpulan dari wawancara diatas bahwasana pada awalnya penggunaan *e-office* tidak efektif dikarnakan salah satu faltor nya adalah tidak adanya intensif yang diberikan.

Berdasarkan observasi dilapangan dalam hal ini benar terjadi pada saat pra survey yang peneliti lakukan pada tanggal 27 Maret 2019 penggunaan *e-office* masih tidak terlaksana dengan baik, dikarnakan faktornya yaitu:1.tidak adanya intensif atau hadiah kepada dinas yang menerapkan *e-office* dengan baik oleh pemerintah daerah 2. Tidak adanya hadiah dari pimpinan dalam pegawai yang mennggunakan *e-office* sehingga menyebabkan pegawai tidak berlomba-lomba dalam meng implementasikan nya. namun pada saat sekarang penggunaan *e-office* sudah cukup terlaksana dikarkarnakan semua pegawai dituntut untuk menggunakan *e-office* dan admin *e-office* memperlihatkan bawa bagi yng menggunakan dan tidak menggunakan nya *e-office* maka pegawai harus membuat jadwal kegiatan mereka dan menggunakan *e-office*.

#### 4. Struktur Birokrasi

Struktur organisasi yang bertugas mengimplemetasikan kebijakan memiliki pengaruh yang kuat terhadap implementasi kebijakan. Salah satu aspek dalam struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya *Standar Operating Prosedur* (SOP) yang menjadi pedoman bagi setiap yang menerpkan dalam bertindak. Struktur orgaisasi yang terlalu panjang dan membuat pengawasan menjadi lemah dan prosedur birokrasi yang rumit dan dapat menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

Birokrasi adalah salah satu yang paling sering menjadi pelasana implementasi sebuah kebijakan.baik sadar ataupun tidak memiliki bentuk kesepakatan yang kolektif dalam rangka memecahkan masalah sosial yang terjadi. Dengan merujuk peran yang terjadi dengan menunjuk peran yang dijadikan birokrasi pada saat proses pelaksanaan implementasi. Maka struktur birokrasi merupakan fajtor dalam mengkaji pelaksanaan implementasi kebijakan.

Para pelaksana kebijakan sudah mengetui bahwa apa yang harusnya dilakukan, akan tetapi pada sat implementasi sebuah kebijakan masih adanya terdapat hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan kebijakan. Dalam pelaksanaan kebijakan terdapat 2 karakteristik yang dapat mempengaruhi proses pelaksanaan kebijakan yaitu sebgai berikut:

##### **d. Memiliki *Standar Operasional Prosedure* (SOP)**

SOP merupakan suatu kegiatan yang memungkinkan para pegawai pelaksana kebijakan dalam melaksannakan suatu kegiatan pada setiap harinya berdasarkan setandar yang telah dibuat atau standar minimum yang dibutuhkan.

*Standar Operating Prosedure* dapat dimanfaatkan oleh para pelaksana kebijakan dalam melaksanakan kebijakan yang telah dibuat. dengan adanya SOP dalam melaksanakan kebijakan berdampak positif namun jika *Standar Operating Prosedure* yang dibuat tidak sesuai maka akan berdampak tidak efektifnya dalam mengimplementasikan kebijakan yang dibuat.

Untuk *e-office* dapat terimplementasi dengan baik dan mencapai tujuan, terdapat *Standar Operating Prosedure* (SOP) yang dibuat oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi Riau. Dengan tujuan untuk memudahkan pelaksana dalam kebijakan dalam pengelola atau penggunaan *e-office*.

Sesuai dengan pernyataan informan peneliti Staf Aplikasi dan Informatika Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi Riau seperti berikut:

*“Kita masih belum memiliki SOP tetapi untuk Petunjuk atau penggunaan e-office ada agar memudahkan pengguna e-office dalam memakai aplikasi ini pada Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Riau, dengan menggunakan e-office lebih efektif dan efisien dalam proses administrasi ketimbang dibandingkan dengan maual.(wawancara dengan informan peneliti dengan Staf Aplikasi dan Informatika dians Komunikasi informasi dan Statistik Provinsi Riau, Senin 02 November 2020 ,Pukul 02.00 wib).*

Dapat disimpulkan Berdasarkan wawancara diatas masih belum adanya SOP *e-office* namun dibuat petunjuk penggunaan *e-office* sebagai penggantinya agar pelaksana memahami dan memudahkan pegawai, dengan menggunakan *e-office* lebih efektif dan efisien dalam proses administrasi ketimbang dibandingkan dengan maual.

Berdasarkan pernyataan key informan peneliti yaitu Kepala Subbag Kepegawaian dan umum Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau

mengenai proses penyaluran informasi *e-office*, sebagaimana pernyataan beliau berikut:

*“Belum ada SOP yang dibuat oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi Riau dikarenakan belum konsistennya implementasi e-office digunakan oleh Organisasi Perangkat Daerah Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau, namun pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau mempunyai petunjuk pelaksanaan e-office dan hal itu yang dijadikan sebagai pedoman”.* (wawancara dengan key informan peneliti Kepala Subbag Kepegawaian dan umum Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.00 wib).

Berdasarkan pernyataan informan peneliti Admin *e-office* Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*“Dalam Implementasi E-office memiliki petunjuk penggunaan e-office dan sehingga itulah mejadi acuan dalam mengimplementasikan e-office namun dengan seiringnya waktu maka dibuatlah SOP”.* (wawancara dengan informan peneliti Admin *e-office* Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.30 wib)

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu operator *e-office* Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*“Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi Riau tidak ada memberikan SOP namun mereka membuat petunjuk teknis penggunaan e-office”* (wawancara dengan informan peneliti operator *e-office* Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.50 wib).

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu pegawai subbagian keuangan Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*“Pada dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau memiliki sop sehingga itu menjadi pedoman dalam penggunaan e-office dan dengan adanya sop dapat memudahkan tidak asal-asalan”.* (wawancara dengan informan peneliti pegawai subbag keuangan Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.50 wib).

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu pegawai subbagian kepegawaian dan umum Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*“Denagan adanya SOP dapat memudahkan pegawai, yang dimaksud adalah dengan adanya SOP lebih jelas.” (wawancara dengan informan peneliti pegawai subbag kepegawaian dan umum Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.50)”*

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu Pegawai Pengelola Data subbagian Mineral Dan Batubara Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*“SOP membuat terarah nya pada sebuah kebijakan jika tidak ada SOP akan membuat sebuah kebijakan menjadi tidak jelas.” (wawancara dengan informan peneliti pegawai pengelola data subbag mineral dan batubara Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 11.00)”*

Dapat diambil kesimpulan berdasarkan wawancara diatas pada awalnya dalam Implementasi *e-office* tidak memiliki SOP dan hanya petunjuk penggunaan saja dikarnakan Organisasi perangkat Daerah dilingkungan Perintahan Provinsi Riau belum menggunakan *e-office* secara keseluruhan. Namun dengan kondisi yang sekarang maka SOP diperlukan agar pengimplementasian *E-office* dapat berjalan secara e-efektif dan mempunyai acuan yang jelas dan terarah dalam hal ini sesuai dengan pernyataan informan peneliti yaitu

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu pegawai subbagian keuangan Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*“Pada saat sekarang ini SOP kami sudah tau, dan jika dibaningkan dengan SOP yang manual Sebelum adanya e-office sangat jauh*

*perbedaan nya dengan menggunakan e-office dapat mengematwaktu dan lebih mempermudah kami sebagai staf yang bergelut dengan surat menyurat dan ditambah lagi pada saat sekarang ini aplikasi e-office ini sangat membantu kerja kami (wawancara dengan informan peneliti pegawai subbag keuangan Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 11.20)”*

Dapat diambil kesimpulan dari wawancara diatas bahwa penggunaan *e-office* lebih memuahkan para pegawai dalam urusan surat menyurat, hal ini lebih menghemat waktu dan biaya.

Berdasarkan obserpasi yang peneliti lakukan dilapangan terlihat bahwa proses administrasi manual yang dijalani pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau memakan waktu yang cukup lama dibandingkan dengan proses administrasi perkantoran secara elektronik. Petunjuk yang dikeluarkan oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi Riau lebih efektif dalam pendistribusian surat menyurat. Dan mempermudah dalam proses pendisposisian tanpa harus menunggu pimpinan bera dikantor dalam artian dimanapun pimpinan berada. *E-Office* bisa diakses melalui aplikasi tanpa harus bertatapmuka. Dapat dilihat pada gambar berikut

Gambar V.4: SOP Surat Masuk menggunakan E-Office.

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Kepala Kantor	Sekretaris	Kasubag Umum	Admin Kantor	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima dan melanjutkan surat dengan membaca surat yang surat berasal OPD di lingkungan Pemerintah Provinsi Riau, dengan klik Menu e-Surat, pilih sub menu Surat Masuk, klik tombol Lihat Surat, kemudian klik "Close", maka sistem secara otomatis akan mengirimkan surat ke Eselon II				Admin Kantor	Surat Masuk dalam bentuk soft file atau hard copy	1 Menit	Surat Masuk dalam bentuk soft file	
2	Menerima surat dengan akses hanya dapat melihat surat, klik Menu e-Surat, pilih sub menu Surat Masuk, klik tombol Lihat Surat, kemudian klik "Close"					Surat Masuk dalam bentuk soft file	1 Menit	Surat Masuk dalam bentuk soft file	
3	Menerima surat dengan akses hanya dapat melihat surat, klik Menu e-Surat, pilih sub menu Surat Masuk, klik tombol Lihat Surat, kemudian klik "Close"					Surat Masuk dalam bentuk soft file	1 Menit	Surat Masuk dalam bentuk soft file	
4	Menerima dan memeriksa surat, klik Menu e-Surat, pilih sub menu Surat Masuk, klik tombol Lihat Surat, klik tab Tambah Disposisi, pilih pegawai yang dituju kemudian mengisi pesan disposisi/instruksi pada kolom yang disediakan untuk memberikan petunjuk kepada bawahan.					Surat Masuk dalam bentuk soft file	3 menit	Surat Masuk dalam bentuk soft file dan Isi Disposisi	

Sumber :Dinas Kominfo Provinsi Riau, Tahun 2020

Dapat dilihat pada gambar diatas proses surat masuk sampai disposisi surat dengan menggunakan sistem e-office lebih cepat memerlukan waktu kurang lebih 10 menit. Lebih cepat dari sistem manual membutuhkan waktu sehari-hari jika ada atasan namun jika atasan tidak ada dikantor akan memakan waktu 1-2 hari.

Gambar V.5: SOP Surat Masuk menggunakan E-Office.

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku			Ket
		Kepala Kantor	Sekretaris	Kepala Bidang	Kepala Sekat	Staff	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima pengajuan surat masuk secara elektronik (e-office) di lingkungan Pemerintah Provinsi Riau. Dengan klik Menu e-Surat, pilih sub menu Surat Keluar, klik tombol "Tambah Surat". Pada langkah ke-1 pilih jenis pengajuan surat keluar, kemudian pilih pemohon surat, jenis surat, jenis pemohonan, kode index surat, tanggal surat, sifat surat, dan masukkan perihal surat. Kemudian klik tombol "Lanjutkan". Pada langkah ke-2 isi surat di dalam kolom yang sudah disediakan, jika terdapat lampiran, klik tombol "unggah file" dan pilih lampiran yang akan diunggah. Klik Pesan Disposisi dan Pesan untuk Pemeriksa Surat. Kemudian pilih Timbulan (jika ada). Klik Tombol "Lanjutkan". Pada langkah ke-3 cek kembali dan klik tombol "Simpan"					Staff	Draft surat dinas dalam bentuk soft file	5 Menit	Draft surat dinas dalam bentuk soft file	
2	Memeriksa, memeriksa, menerima dan melanjutkan pengajuan surat keluar. Pilih Menu e-Surat, pilih sub menu Surat Keluar. Klik icon amplop (lihat surat). Klik "Lanjutkan" jika surat sudah benar. Klik "Revisi" jika ada koreksi dan surat akan kembali ke pembuat surat. Kemudian pilih disposisi dan klik pesan disposisi. Kemudian klik tombol "Simpan"						Draft surat dinas dalam bentuk soft file	3 Menit	Draft surat dinas dalam bentuk soft file	
3	Memeriksa, memeriksa, menerima dan melanjutkan pengajuan surat keluar. Pilih Menu e-Surat, pilih sub menu Surat Keluar. Klik icon amplop (lihat surat). Klik "Lanjutkan" jika surat sudah benar. Klik "Revisi" jika ada koreksi dan surat akan kembali ke pembuat surat. Kemudian pilih disposisi dan klik pesan disposisi. Kemudian klik tombol "Simpan"						Draft surat dinas dalam bentuk soft file	3 Menit	Draft surat dinas dalam bentuk soft file	
4	Memeriksa, memeriksa, menerima dan melanjutkan pengajuan surat keluar. Pilih Menu e-Surat, pilih sub menu Surat Keluar. Klik icon amplop (lihat surat). Klik "Lanjutkan" jika surat sudah benar. Klik "Revisi" jika ada koreksi dan surat akan kembali ke pembuat surat. Kemudian pilih disposisi dan klik pesan disposisi. Kemudian klik tombol "Simpan"						Draft surat dinas dalam bentuk soft file	3 Menit	Draft surat dinas dalam bentuk soft file	
5	Memeriksa dan menerima pengajuan surat keluar. Pilih Menu e-Surat, pilih sub menu Surat Keluar. Klik icon amplop (lihat surat). Klik revisi jika ada koreksi dan surat akan kembali ke pembuat surat. Jika tidak ada revisi klik tombol "Terima" kemudian masukkan password tanda tangan digital. Klik "Simpan"						Draft surat dinas dalam bentuk soft file	3 menit	Surat yang sudah ditanda tangani dalam bentuk soft file	

Sumber : Dinas Kominfo Provinsi Riau, Tahun 2020

Pada gambar diatas terlihat proses surat keluar mulai dari mengetik surat hingga mengirim surat ketujuan. Waktu yang dibuthkan dalam mengeluarkan surat hingga surat tersebut sampai ketujuan dengan menggunakan syistem e-office memerlukan waktu sebanyak 27 menit. Sedangkan jika mendistribusikan surat keluar melalui administrasi perkantoran manual memerlukan biaya untuk jasa kurir yang mengantarkan surat ketujuan dan memerlukan waktu yang lama sehingga 1-3 hari

**Tabel V.5: Indikator Kinerja Implementasi Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau secara keseluruhan.**

NO	Indikator	Sebelum <i>E-Office</i>	Sesudah <i>E-Office</i>			Keterangan
			2017	2018	2019	
1	Pembelian ATK	100%	75%	50%	50%	ATK dapat dihemat
2	Kecepatan Transfer Dokumen	1-5 Hari	1-12 Jam Kerja	1-12 Jam Kerja	1-12 Jam Kerja	Mempercepat waktu transfer dokumen
3	Kurir Dokumen	1-2 Orang	Tidak Ada	Tidak Ada	Tidak Ada	Surat langsung didistribusikan ke user Pelaksana
4	Kecepatan Pengambilan Keputusan	1-5 Hari	1-12 Jam	1-12 Jam	1-12 Jam	Semakin cepat dokumen terkirim, semakin cepat keputusan diambil
5	Tempat Penyimpanan Dokumen	Ruangan dan Lemari	Stroge 1 Tb			Dokumen tersimpan dalam bentuk Elektronik

Sumber : *Modifikasi Penulis, Tahun 2020*

Dapat dilihat pada gambar diatas proses surat keluar mulai dari mengetik surat sampai mengirim surat ketujuan. Waktu yang dibutuhkan didalam mengeluarkan surat sampai ketujuan dengan menggunakan sistem *e-office* memerlukan waktu sebanyak 27 menit. Sedangkan jika menggunakan secara manual bisa 1-4 hari. Didalam proses pengiriman surat keluar melalui administrasi perkantoran secara manual memerlukan biaya jasa kurir untuk mengatarkan surat serta memerlukan waktu 1-4 hari kurang lebih.

e. **Pembagian Tugas *e-office***

Faragmantasi merupakan penyebaran tanggung jawab suau kebijakan kepada beberapa badan yang berbeda sehingga memrlukan kordinasi maka Pembagian tugas yang jelas merupakan langkah yang penting untuk terlaksananya kebijakan secara benar. Dalam implementasi *e-office* pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau memiliki pembagian tugas disetiapsubbagian,

Sesui dengan pernyataan key informan peneliti yaitu Kepala Subbag Kepegawaian dan umum Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau mengenai proses penyaluran informasi *e-office*, sebagaimana pernyataan beliau berikut:

*“ pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau pada awalnya tidak adapembahian tugas namun padasaat ini telah dibagi pembagian tugas disetiap bidang untuk mempermudah dalam kordinasi, dalam kondisi sekarang sangat membantu dikarnakan kordinasi lebih mudah dan jelas apalagi menyangkut dalam administrasi serta membantu surat masuk dan surat keluar(wawancara dengan key informan peneliti Kepala Subbag Kepegawaian dan umum Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.00 wib).*

Berdasarkan pernyataan informan peneliti Admin *e-office* Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*Kordinasi pada dian energi dan sumber daya mineral provinsi riau sudah dibagi-bagi dan hal ini tujuannya untuk mempermudah dalam administrasi(wawancara dengan informan peneliti Admin e-office Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.30 wib*

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu operator *e-office* Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*“Pada awalnya tidak adanya pembagian tugas dan hal ini menjadi sangat repot dikarenakan menjadi campur aduk dan tidak adanya tanggung jawab oleh sebab itu disetiap bidang sekarang ada tugasnya dalam penggunaan e-office.”(wawancara dengan informan peneliti operator e-office Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.50 wib).*

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu pegawai subbagian keuangan Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*“Dibidang keuangan ada surat pertanggung jawaban keuangan jadi dengan adanya pembagian tugas lebih mudah khusus keuangan yang mengelola dengan menggunakan e-office(wawancara dengan informan peneliti pegawai subbag keuangan Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.50 wib).*

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu pegawai subbagian kepegawaian dan umum Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*“Dengan adanya pembagian tugas maka pekerjaan melalui e-office tidak adanya tumpang tindih dan pada setiap subbagian memiliki tugasnya masing masing dan ada orang yang khusus dalam mengatur menjadi operator bidang yang mengelola” (wawancara dengan informan peneliti pegawai subbag kepegawaian dan umum Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 10.50)”*

Berdasarkan pernyataan informan peneliti yaitu Pegawai Pengelola Data subbagian Mineral Dan Batubara Dinas Energi dan Sumber daya Mineral Provinsi Riau seperti berikut:

*“Pada awalnya belum ada pembagian tugas sehingga membuat implementasi kan e-office tidak dapat berjalan dengan baik,namun dikarnakan sudah diharuskan menggunakan e-office maka ada pembagian tugas disetiap mudang untuk mempermudah dalam admnistrasi dalain nya. (wawancara dengan informan peneliti pegawai penegelola data subbag mineral dan batubara Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, Rabu 4 November 2020 Pukul 11.00)”*

Dapat diambil kesimpulan pada waancara diatas bahwasanya pada awalnya tidak ada nya pembagian tugas dikarnakan ketidak tegasan pimpinan namun pada saat ini dikarnakan kondisi dan pegawai pun diwajibkan menggunakan *e-office* segala administrasi harus menggunakan elektronik maka dibagi setiap bisang untuk pembagian tugas agar tidak menjadi tumpang tindih.

Berdasarkan observasi dilapangan dalam hal ini benar terjadi pada prasure yang peneliti lakukan pada tanggal 27 Maret 2019 belum adanya pembagian tugas sehingga pekerjaan menjadi tumpang tindih namun padasaat peneliti terakhir observasi padatanggal 04 November 2019 sudah ada pembagian tugas disetiap subbagian dalam hal ini dpaat dikatakan bahwa sudah terlaksana.

### **C. Analisis Hasil Penelitian Implementasi *E-office* Pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.**

Implementasi *e-office* Pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau,di analisis menggunakan Teori Edward III dengan 4 indikator 10 sub indikator yang dijadikan alat ukur penelitian dalam Implementasi *e-office*

Pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.

### 1. Komunikasi

Komunikasi Dalam implementasi *e-office* sangat mempengaruhi agar dapat terlaksana dengan baik, pada dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau komunikasi pada awalnya bermula dengan surat Edaran Gubernur Riau kemudian di sosialisasikan oleh dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi Riau, kepada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau komunikasi yang diberikan dinas komunikasi informasi dan Statistik Provinsi Riau hanya berdasarkan pengenalan saja yang dilakukan tidak secara mendalam dalam penerapan *e-office* atau pun penggunaan *e-office*, dan dalam hal ini membuat pegawai dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau tidak mengerti dalam penggunaan *e-office* dan setelah itu dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi Riau mengutus tenaga IT ke dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau untuk sosialisasikan kembali namun pegawai yang mengikuti pelatihan tersebut terlalu banyak sehingga dalam pelatihan atau pun sosialisasi tersebut tidak kondusif.

Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi Riau hanya memberikan sosialisasi 2 kali dalam setahun dan hal ini membuat komunikasi tidak berjalan dengan baik namun pada dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau pun dalam penggunaan *e-office* masih belum terlaksana dengan baik dalam hal ini masih menggunakan surat menyurat secara manual ketimbang menggunakan *e-office* dan pada saat penulis observasi di lapangan dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau sudah menerapkan *e-office* dengan cukup

terlaksana dikarenakan kondisi yang mengharuskan bekerja secara *work from home* atau bekerja dari rumah dan pegawai dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau pun diwajibkan menggunakan *e-office* dan jika mereka tidak menggunakan *e-office* akan berdampak kepada uang gaji mereka.

## 2. Sumber Daya

Sumber daya sangat mempengaruhi dalam implementasi *e-office* baik dari sumberdaya manusia ataupun sarana prasarana pendukung dalam implementasi *e-office* pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau masih kurangnya sumber daya manusia disini dimaksud bahwa kurangnya pegawai yang paham dalam menggunakan elektronik atau yang cakap dalam IT dikarenakan pegawai dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau disebabkan pegawai yang sudah cukup berumur dan untuk beradaptasi atau bekerja menggunakan secara online atau maya sulit mereka menganggap bekerja secara manual lebih baik ketimbang bekerja secara online dan sarana prasarana pendukung pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau masih kurang memadai seperti komputer dan printer masih terbatas dan hal ini mengakibatkan dalam pelaksanaan *e-office* tidak berjalan dengan baik dan menghambat dalam pelaksanaan *e-office* tersebut.

Berdasarkan observasi dilapangan penulis sudah banyak berubah pada dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau sekarang pegawai sudah diberikan pemahaman lebih dengan diberikan pelatihan, sosialisasi yang lebih sering sehingga pegawai paham dalam menggunakan *e-office* dan pegawai pun

mau tidak mau mereka harus beradaptasi dalam penggunaan *e-office* jika tidak mereka akan mendapatkan sanksi dengan pemotongan gaji mereka.

### 3. Disposisi

Disposisi sangat penting dalam terlaksananya sebuah kebijakan yang dibuat dalam implementasi *e-office* pada dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau sangat berpengaruh dikarenakan disposisi merupakan watak atau sikap pelaksana yang menjalankan *e-office* pada dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau dalam segi penggalatan birokrat atau pegawai dalam admin *e-office* tidak sesuai dikarenakan pegawai yang menjadi admin *e-office* hanya lulusan SD namun dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau memberikan pendidikan dan pelatihan kepada pegawai tersebut didalam bidang IT sehingga dalam hal ini membuat pegawai tersebut dapat melaksanakan tugas dengan cakap dan profesional tidak menggambat dalam implmentasi *e-office* dan selain itu pada dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau pada awalnya tidak ada intensif yang diberikan kepada pegawai dalam penggunaan *e-office* sehingga hal ini membuat pegawai tidak tertarik menggunakan *e-office* dan berfikir lebih baik menggunakan secara manual namun pada saat sekrang ini selain pegawai dituntut untuk menggunakan *e-office* tapi juga diberikan intensif dengan mereka menggunakan *e-office* harus menguplod agenda mereka pada *e-office* dan itu akan membuat mereka mendapatkan nilai kerja dan menambah uang tunjangan atau gaji mereka perbulan nya dan jika mereka tidak menguplod kegiatan mereka di agenda mereka tidak mendapatkan nilai malah mendapatkan pengurangan gaji.

#### 4. Strukur Birokrasi

Struktur birokrasi merupakan faktor yang mempengaruhi dalam implmentasi kebijakan dan dalam implementasi *e-office* pada dinas Energi dan Sumberdaya Mineral Provinsi Riau pada awalnya tidak memiliki *Standar Operasional Prosedure* dikarenakan belum terlaksana dengan baik dalam implementasikan *e-office* namun ada petunjuk dalam pelaksanaan *e-office*. Pada saat sekarang ini pada dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau sudah memiliki *Standar Operasional Prosedure* hal ini juga telah dibenarkan oleh dinas Komuikasi Informasi dan Statistik Provinsi Riau dikarenakan *e-office* sudah digunakan oleh Oraganisasi Perangkat Daerah Provinsi Riau dan bukan hanya digunakan oleh Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau bukan hanya *Standar Operasional Prosedure* saja dalam birokrasi namun pembagian tugas atau kordinasi pada Dinas Eregi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau pada awalnya tidak memiliki kordinasi yang baik dan masih terdapat tumpang tindih dalam pembagian tugas dan hal ini juga membuat pelaksanaan *e-office* tidak berjalan dengan baik pada awalnya namun pada saat sekarang ini pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provisni Riau pembagian tugas atau kordinasi telah diperbaiki dengan adanya pembagian tugas disetiap bidang sehingga mempermudah dalam pelaksanaan *e-office* dan dalam administrasi sehingga lebih efektif dan efisien dan dalam hal ni dapat dikatakan bahawa sudah terlaksana.

**Tabel V.6: Indikator Penilaian Penelitian Terhadap Implementasi *E-office* pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.**

No	Indikator	Sub Indikator	Kategori Penilaian			Keterangan
			Terlaksana	Cukup	Tidak	
1	Komunikasi	1.Penyyalutran komunikasi <i>e-office</i>	✓			Terlaksana
		2.Kejelasan informasi <i>e-office</i>		✓		Cukup Terlaksana
		3.Konsiten komunikasi <i>e-office</i>		✓		Cukup Terlaksana
2	Sumberdaya	4.Sumber Daya Manusia <i>e-office</i>		✓		Cukup Terlaksana
		5.Sarana Prasarana pendukung <i>e-office</i>		✓		Cukup Terlaksana
		6.wewenang		✓		Cukup Terlaksana
3	Disposisi	7.Pengangkatan Birokrat <i>e-office</i>	✓			Terlaksana
		8.Intensif		✓		Cukup Terlaksana
4	Sturktur Birokrasi	9.Memiliki SOP	✓			Terlaksana
		10.Pembagian Tugas	✓			Terlaksana

Sumber : Modifikasi Penulis Berdasarkan Wawancara, Tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diambil kesimpulan bahwa implementasi *e-office* pada Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau terdapat 6 sub indikator “Cukup Terlaksana” alasan nya pada saat pra surve yang dilakukan peneliti memang tidak terlaksana dengan baik dengan banyak nya kendala dalam implementasi *e-office* namun pada saat sekarang ini dalam penerapan *e-office* sudah dapat dikatakan cukup dilaksanakan dengan baik dikarenakan semua pegawai

diwajibkan menggunakan *e-office* dan semua informasi dan sara prasarana telah diperbaiki dan banyak inovasi yang dilakukan dalam implementasi *e-office* dan 4 sub indikator terlaksana alasan padasaat prasurvei peneliti melihat bahwa cukup terlaksanan namun untuk sekarang sudah terlaksana dengan baik dalam implementasi *e-office*.

#### **D. Faktor Yang Menghambat Implementasi *E-office* Pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.**

Dalam penerapan *e-office* pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau tidak terlepas dari Faktor yang menghambat baik teknis maupun finansial. Berbagai kendala yang ditemukan berdasarkan observasi dan wawancara yang peneliti lakukan pada implementasi *e-office* Pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau yaitu:

1. Komunikasi merupakan salah satu variabel yang sangat penting yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik, bahkan sangat menentukan keberhasilan pencapaian dari tujuan implementasi kebijakan publik, dalam mengimplementasikan *e-office* pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau proses penyaluran komunikasi sudah berjalan dengan baik, namun komunikasi masih belum di pahami dan dimengerti oleh pelaksana *e-office* dikarenakan komunikasi masih belum jelas dan konsisten.
2. Sumber daya merupakan faktor yang sangat penting dalam implementasi suatu kebijakan, walaupun jelas dan konsisten nya ketentuan dan aturan mengenai *e-office* jika yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan *e-office* kompeten maka tidak akan terlaksana dengan efektif. Sumber daya yang

dimiliki oleh Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau diantaranya : Sumberdaya Manuasia yang sudah siap menjadi pelaksana *e-office* dalam hal ini dibuktikan dengan pendidikan terakhir yang dimiliki para pegawai mayoritas sarjana Strata 1 bahkan ada yang berpendidikan Strata 2, tinggal lagi kesadaran staf akan pengimplementasian *e-office* pada dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.

3. Disposisi kecenderungan-kecenderungan sikap pelaksana menjadi pengaruh dalam implementasi *e-office* yaitu pengangkatan birokrasi dan intensif. Tidak adanya tindakan tegas dari pihak pelaksana kebijakan dalam melaksanakan *e-office*. apalagi pada awalnya pimpinan dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau tidak memiliki intensif dalam menugaskan kepada para bawahan untuk melaksanakan *e-office* dan tidak adanya pembagian bonus kepada pegawai yang telah menggunakan *e-office*.
4. Stuktur birokrasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi dalam implementasi kebijakan yaitu struktur birokrasi mempunyai 2 subbagian *Stndar Operasional Prosedure* dan Pembagian Tugas SOP dalam implementasi *e-office* mudah untuk dilaksanakan dan waktu yang digunakan pun dalam proses surat menyurat dengan menggunakan *e-office* tidak terlalulama. Dan pembagian tugas pada awalnya masih belum terlaksana namun sekarang pembagiantugas sudah terlaksanadengan baik agar tidak tumpang tindih tugas.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait Implementasi *E-Office* pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau, melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Penilaian terhadap implementasi *e-office* pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau “Cukup Terlaksana”
2. Komunikasi merupakan salah satu variabel yang sangat penting yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik, bahkan sangat menentukan keberhasilan pencapaian dari tujuan implementasi kebijakan publik, dalam mengimplementasikan *e-office* pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau proses penyaluran komunikasi sudah berjalan dengan baik, namun komunikasi masih belum di pahami dan dimengerti oleh pelaksana *e-office* dikarenakan komunikasi masih belum jelas dan konsisten.
3. Sumber daya merupakan faktor yang sangat penting dalam implementasi suatu kebijakan, walaupun jelas dan konsistennya ketentuan dan aturan mengenai *e-office* jika yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan *e-office* kompeten maka tidak akan terlaksana dengan efektif. Sumber daya yang dimiliki oleh Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau diantaranya : Sumberdaya Manusia yang sudah siap menjadi pelaksana *e-office* dalam hal ini dibuktikan dengan

pendidikan terakhir yang dimiliki para pegawai mayoritas sarjana Strata 1 bahkan ada yang berpendidikan Strata 2, tinggal lagi kesadaran staf akan pengimplementasian *e-office* pada dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.

4. Disposisi kecenderungan-kecenderungan sikap pelaksana menjadi pengaruh dalam implementasi *e-office* yaitu pengangkatan birokrasi dan intensif. Tidak adanya tindakan tegas dari pihak pelaksana kebijakan dalam melaksanakan *e-office*. apalagi pada awalnya pimpinan dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau tidak memiliki intensif dalam menugaskan kepada para bawahan untuk melaksanakan *e-office* dan tidak adanya pembagian bonus kepada pegawai yang telah menggunakan *e-office*.
5. Struktur birokrasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi dalam implementasi kebijakan yaitu struktur birokrasi mempunyai 2 subbagian *Standar Operasional Prosedure* dan Pembagian Tugas SOP dalam implementasi *e-office* mudah untuk dilaksanakan dan waktu yang digunakan pun dalam proses surat menyurat dengan menggunakan *e-office* tidak terlalulama. Dan pembagian tugas pada awalnya masih belum terlaksana namun sekarang pembagiantugas sudah terlaksanadengan baik agar tidak tumpang tindih tugas.

## B. Saran

Adapun saran yang penulis berikan sebagai masukan mengenai Implementasi *e-office* pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau.

1. *E-Office* pada Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Riau untuk kedepannya dapat diakses oleh masyarakat dan bukan hanya digunakan oleh pegawai saja
2. Pemerintah Provinsi Riau agar merevisi Peraturan Gubernur Nomor 56 Tahun 2016 tentang pedoman pengelolaan aplikasi perkantoran secara elektronik *e-office* di lingkungan Pemerintahan Provinsi Riau, dengan mencantumkan sanksi bagi OPD yang tidak menggunakan *e-office* dalam proses administrasi perkantoran.
3. Pimpinan selaku atasan hendaknya menunjuk penanggung jawab pelaksanaan *e-office* di setiap Subbag untuk mengontrol pelaksanaan *e-office* agar *e-office* dapat diterapkan secara menyeluruh didalam proses administrasi perkantoran.
4. Tenaga IT yang ditugaskan oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik hendaknya memberikan pelatihan berkelanjutan mulai secara menyeluruh sampai pada kesetiap bidang yang dilakukan pendidikan dan pelatihan dan dalam waktu yang berbeda dengan tujuan agar semua paham dan bagaimana mengelola *e-office* dalam administrasi..
5. Pemerintah daerah seharusnya memberikan penegasan kepada seluruh organisasi perangkat daerah dilingkungan pemerintahan Provinsi Riau

untuk melaporkan perkembangan penggunaan *e-office* dimasing-masing OPD. Kemudian memberikan bonus kepada para pegawai agar lebih giat dalam melaksanakan kebijakan untuk dapat terlaksana.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Ali, Zaini dan Raden Imam Al Hafiz, 2015. *Teori Kebijakan Publik*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing
- Agustino, Leo. 2016. *Dasar – dasar Kebijakan Publik (Edisi Revisi)*. Bandung: Alfabeta
- Dewandaru, Dimassigit. 2013. *Pemanfaatan aplikasi e-office untuk mendukung penerapan e-government dalam kegiatan perkantoran studi kasus: puslitbang jalan dan jembatan*, Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi,
- Muslim, hadi. 2017. *Pelayanan Publik*. Kreasi edukasi
- Noeng Muhadjir. 2000. *Ilmu pendidikan dan Perubahan Sosial. Teori Pendidikan Pelaku Sosial Kreatif*. Yogyakarta : Raka Sarasin,
- Heinz Wehrich and Haroid Koontz, Inc., 1993. *Management A.Global Perspective Tent Edition* (New York : McGraw-Hill,
- Yeremis T. Keban. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Penerbit Gaya Media. Yogyakarta. 2004
- Amin Priatna, Disertasi ,2008. "*Analisis Implementasi Kebijakan Kesejahteraan Dosen pada Universitas Pendidikan Indonesia*", Paca Sarjana UNJ,
- Basuki, Johannes. 2018. *Administrasi Publik: Telaah Teoritis dan Empiris*. Jakarta: : PT Rajagrafindo Persada
- Budiardjo, Miriam. 2016. *Dasar-dasar Ilmu Politik*. Jakarta: Prima Grafika

- Burhan, Wirman. 2016. *Pendidikan Kewarganegaraan, Pancasila Dan Undang – Undang Dasar 1945*. Depok: PT Rajagrafindo Persada
- Hardiansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandala Maju
- Indiahono, Dwiyanto. 2017. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic policy analysis*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Indradi, Sjamsiar Sjamsudin. 2016. *Dasar – Dasar Dan Teori Administrasi Publik*. Malang: Inatrans Pulishing
- Kartono& Kartini, 2014. *Pemimpin dan kepemimpinan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Makdi, Beddy Iriawan. 2017. *Dasar – Dasar Administrasi Publik Dari Klasik ke Kontemporer*. Depok: PT Rajagrafindo Persada
- Mashur, Dadang. 2016. *Administrasi Pembangunan*. Pekanbaru: Alaf Riau
- Purwanto,Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti, 2015. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Penerbit GAVA MEDIA
- Siagian, Sondang P. 2012. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Siagian, Sondang P. 2016. *Administrasi Pembangunan. Konsep, Dimensi, Dan Strateginya*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Siswanto, H.B. 2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sudaryono.2018. *METODOLOGI PENELITIAN*. Depok: PT RajaGrafindo Persada

Sugiono, 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

Syafiie, Inu Kencana, 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*.  
Bandung: Bumi Aksara

Thoha Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: KENCANA

Yussa, Tarmizi & Hendry Andry. 2015. *Prilaku Dan Etika Administrasi Publik*.  
Pekanbaru: Marpoyan Tujuh

Zulkifli & Moris A. Yogia. 2014. *Fungsi-Fungsi Manajemen (Suatu Bacaan  
Pengantar)*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing.

Zulkifli & Nurmasari. 2015. *Pengantar Manajemen*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh

Zulkifli, dkk. 2013. *Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian (UP), Skripsi  
dan Kertas Kerja*, Pekanbaru: Badan Penerbit Fisipol UIR.

Donni Juni Priansa & Agus Garnida, 2013. *Manajemen Perkantoran: Efektif,  
Efisien, dan Profesional*. Bandung, Alfabeta.

#### **B. Perundang-undangan :**

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

Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang TELEMATIKA  
(Telekomunikasi, Media dan Informatika).

Peraturan Gubernur Riau Nomor 56 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan  
Aplikasi Perkantoran secara Elektronik (*e-Office*) di Lingkungan  
Pemerintah Provinsi Riau.

Peraturan Gubernur Riau Nomor 96 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan  
Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Penelitian dan

Pengembangan Provinsi Riau Undang- Undang Nomor 22 Tahun 1999 dan Undang- Undang 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

### C. Jurnal :

Sigit Dewandaru, Dimas.2013. *Pemanfaatan aplikasi e-office untuk mendukung penerapan e-government dalam kegiatan perkantoran studi kasus :Puslitbang jalan dan Jembatan* .Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi

M.R Prayuda,2012, Penerapan *e-office* Dalam Hubungan Analisis Front *Office* dan Back.

Oktaviana, Risa, 2018. *Implementasi e-office Pada Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Riau* ,Universitas Islam Sultan Syarif kasim Riau.

Febiola Adabiyah, Luvita, 2020. *Analisi Penerapan Elektronik office (e-office ) Pada Dinas Kebudayaan Provinsi Riau.*, Universitas Islam Sultan Syarif kasim Riau.

Nadariah, Siti, 2020. *Implementasi e-office Pada Dinas Tenagakerja dan Tras migrasi Provinsi Riau* , Universitas Islam Sultan Syarif kasim Riau