

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

**PERAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA PEKANBARU DALAM PENGELOLAAN
LAYANAN INFORMASI**

SKRIPSI

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



OLEH:

**WANDA RANNITA
NPM: 177310118**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU**

2022

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : **Wanda Rannita**
NPM : **177310118**
Program Studi : **Ilmu Pemerintahan**
Jenjang Pendidikan : **Strata Satu (S.1)**
Judul Usulan Penelitian : **Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Dalam Pengelolaan Layanan Informasi**

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

Pekanbaru, 06 Juli 2022

Turut Menyetujui,

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Pembimbing

Ketua,

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

Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Wanda Rannita
NPM : 177310118
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Usulan Penelitian : Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Dalam Pengelolaan Layanan Informasi

Naskah Skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relative 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, 20 Juni 2022

Ketua,



Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si

Sekretaris,



Rizky Setiawan, S.IP., M.Si

Anggota



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

Mengetahui,
Wakil Dekan I



Indra Syafri, S.Sos., M.Si



**KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 03/UIR-FS/KPTS/2022**

TENTANG

TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- nbang : a. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa
ama kadipandang perlu untuk diujikan dalam forum ujian komprehensif.
b. Bahwa Tim Pengujian dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.
- ingat : 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.
- erhatikan : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Pengujian Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMUTUSKAN :

- apkan : KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

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

Nama	: Wanda Rannita
N P M	: 177310118
Program Studi	: Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan	: Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi	: PERAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PEKANBARU DALAM MEMBANGUN KOMUNIKASI PUBLIK

Struktur Tim :

- | | |
|--|--------------------------------------|
| 1. Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP, M.Si | Sebagai Ketua merangkap Penguji |
| 2. Rizky Setiawan, S.IP, M.Si | Sebagai Sekretaris merangkap Penguji |
| 3. Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP, M.Si | Sebagai Anggota merangkap Penguji |
| 4. Sadriah Lahamid, S.Sos, M.Si | Sebagai Notulen |
2. Tim Pengujian melaksanakan tugas dan mengisi sertamen undangan yang berkasus 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 Agustus 2022 M
24 Muharram 1444 H
DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU,

DR. SYAHRUL AKMAL LATIF, M.Si
NPK. 080102337

busan :
Rektor UIR
Ka. Biro Keuangan UIR
Wakil Dekan I FISIPOL UIR
Ketua Prodi Administrasi Publik FISIPOL UIR



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: **83** /UIR-Fs/Kpts/2022 tanggal 22 Agustus 2022 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 23 Agustus 2022 jam 08.00 – 09.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Wanda Rannita
NPM : 177310118
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : **PERAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PEKANBARU DALAM MEMBANGUN KOMUNIKASI PUBLIK.**

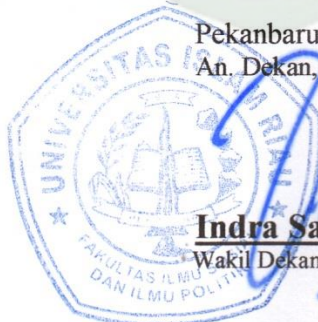
Nilai Ujian : Angka : " **A-** " ; Huruf : " **B3,33** "
Keputusan Hasil Ujian : **Lulus** / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si.	Ketua	1. 
2.	Risky Setiaan, S.IP., M.Si.	Sekretaris	2. 
3.	Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si.	Anggota	3. 
4.	Sadriah Lahamid, S.Sos., M.Si.	Notulen	4. 

Pekanbaru, 23 Agustus 2022
An. Dekan.

Indra Safri, S.Sos., M.Si.

Wakil Dekan I Bid. Akademik



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Wanda Rannita
NPM : 177310118
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Usulan Penelitian : Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Dalam Pengelolaan Layanan Informasi

Naskah Skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relative 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, 20 Juni 2022

Ketua,

Sekretaris,



Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si



Rizky Setiawan, S.IP., M.Si

Turut Menyetujui

Wakil Dekan I

Prodi Ilmu Pemerintahan



Indra Syafri, S.Sos., M.Si



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

SURAT PERNYATAAN

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian Skripsi yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Wanda Rannita
NPM : 177310118
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Usulan Penelitian : Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Dalam Pengelolaan Layanan Informasi.

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

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

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

Pekanbaru, Juni 2022



Wanda Rannita

KATA PENGANTAR

Penulisan **Usulan** Penelitian ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat penyusunan skripsi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru, dengan judul penelitian: **“Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Dalam Pengelolaan Layanan Informasi”**. Dalam menyelesaikan Usulan Penelitian ini penulisan telah banyak memperoleh bimbingan, pengarahan serta motivasi dari berbagai pihak, untuk itu maka penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar- besarnya, kepada:

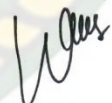
1. Bapak Prof. Dr. Syafrinaldi, SH. MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latief, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau
3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP.,M.Si. selaku ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Bapak Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si sebagai pembimbing yang telah berkenaan meluangkan waktu untuk memberi arahan dan bimbingan penulis selama menyelesaikan Usulan Penelitian ini.

5. Para Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru, khususnya pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, yang telah membimbing penulis selama masa perkuliahan.
6. Persembahan ini diberikan terutama untuk kedua Orang Tua, Ibuku Hernita dan Ayahku Kamran yang telah bekerja keras berdoa dan memberikan dorongan dan kasih sayang yang tidak ternilai harganya dari apapun.
7. Buat rekan-rekan seperjuangan, Terutama Ilmu Pemerintahan angkatan 2017 tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, Terimakasih dukungannya yang telah memberikan motivasi kepada penulis selama menyelesaikan studi penulisan Usulan Penelitian ini.

Akhirnya penulis berharap semoga bantuan dan kebaikan yang telah di berikan mendapat keridhaan Allah SWT, dan penulisan Usulan Penelitian ini dapat memberikan suatu manfaat, baik bagi penulis maupun bagi pembaca sekalian, *Amin ya Robbal Alamin*

Pekanbaru, 06 Juli 2022

Penulis,



Wanda Rannita

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
PERSETUJUAN USULAN PENELITIAN	i
SURAT PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR BAGAN.....	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR.....	8
A. Studi Kepustakaan	8
1. Ilmu Pemerintahan.....	8
2. Pemerintahan	9
3. Peran	15
4. Peranan Komunikasi.....	18
5. Konsep Koordinasi Pemerintahan	19
B. Penelitian Terdahulu.....	21
C. Kerangka Pemikiran	23
D. Kerangka Operasional	24
E. Operasional variabel	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Tipe Penelitian	26
B. Informan	27
C. Lokasi Penelitian	28
D. Jenis dan Sumber Data	28
E. Teknik Pengumpulan Data	29
F. Teknik Analisis Data	30

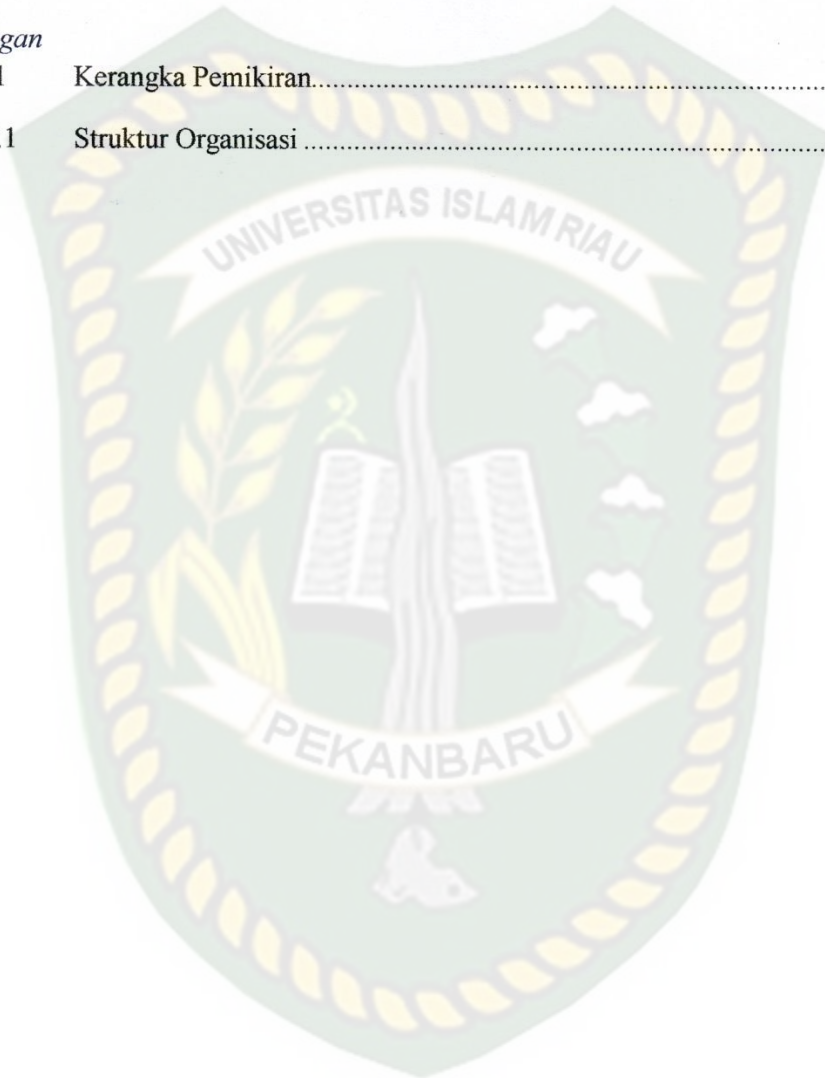
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	33
A. Gambaran Umum tentang Kota Pekanbaru	33
1. Sejarah Kota Pekanbaru.....	33
2. Letak dan Luas Kota Pekanbaru.....	35
3. Batas Wilayah	36
4. Pemerintahan	36
5. Penduduk dan Tenaga Kerja.....	37
B. Gambaran Umum tentang Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru.....	39
1. Sejarah Dinas Komunikasi, Informatika Kota Pekanbaru.	39
2. Visi dan Misi Dinas Komunikasi, Informatika Kota Pekanbaru	39
3. Tugas dan Fungsi Tata Kerja	40
4. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Informatika	
5. Statistik dan Persandian.....	46
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Dalam Membangun Komunikasi Publik	48
B. Faktor penghambat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Dalam Membangun Komunikasi Publik.....	75
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	77
A. Kesimpulan.....	77
B. Saran	78
DAFTAR KEPUSTAKAAN	

DAFTAR TABEL

<i>Tabel</i>		<i>Halaman</i>
I.1	Jumlah Pengunjung Website yang dikelola Diskominfo dan Statistik Provinsi Riau.....	3
II.1	Penelitian Terdahulu.....	21
II.2	Operasional Variabel.....	25
III.1	Informan.....	27
IV.1	Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru Tahun 2022.....	38

DAFTAR GAMBAR

<i>Bagan</i>		<i>Halaman</i>
II.1	Kerangka Pemikiran.....	23
IV.1	Struktur Organisasi.....	46



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR LAMPIRAN

	<i>Halaman</i>
Surat Riset.....	92
Surat Rekomendasi DPMPTSP.....	93
Surat Keputusan Dekan.....	94
Surat Keterangan Lulus Jurnal Online Mahasiswa.....	95
Surat Keterangan Lulus Plagiasi Skripsi.....	96
Sertifikat Mengaji.....	97
Saran Masukan dari Tim Penguji.....	98

**PERAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA PEKANBARU DALAM PENGELOLAAN
LAYANAN INFORMASI**

ABSTRAK

Wanda Rannita

Kata Kunci: Peran, Kominfo, Membangun, Komunikasi Publik.

Di Kota Pekanbaru sendiri perkembangan komunikasi dan informasi berkembang cukup pesat. Organisasi yang di percaya sebagai pengelola komunikasi dan teknologi informasi di Provinsi Riau adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Riau yang juga berperan sebagai pelaksanaan kebijakan di bidang komunikasi dan informasi dengan berupaya untuk selalu meningkatkan pelayanan di bidang komunikasi dan informasi. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Dalam Pengelolaan Layanan Informasi. Dan apa saja faktor penghambat di dalam Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Dalam Pengelolaan Layanan Informasi. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Dalam Pengelolaan Layanan Informasi serta faktor penghambatnya. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Peran yang dikemukakan oleh Siagian diantaranya stabilisator, inovator, modernisator, pelopor, dan pelaksana sendiri. Penelitian ini merupakan suatu penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dengan menggunakan data kualitatif. Penggalan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan beberapa data sekunder yang mendukung penelitian ini, seperti buku-buku, browsing internet, dan penelitian sebelumnya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Dalam Pengelolaan Layanan Informasi diukur dengan menggunakan indikator stabilisator, inovator, modernisator, pelopor, dan pelaksana sendiri belum berjalan dengan baik dengan dibuktikan masih belum efektif dalam menyampaikan berita yang akurat kepada masyarakat.

**THE ROLE OF THE COMMUNICATION AND INFORMATION
SERVICES PEKANBARU CITY IN MANAGEMENT
INFORMATION SERVICE**

ABSTRACT

Wanda Rannita

Keywords: Role, Kominfo, Building, Public Communication.

In Pekanbaru City itself the development of communication and information is growing quite rapidly. The organization that is trusted as the manager of communication and information technology in Riau Province is the Riau Province Communication and Information Office which also acts as the implementation of policies in the field of communication and information by trying to always improve services in the field of communication and information. The formulation of the problem in this study is how the role of the Pekanbaru City Communication and Information Office in the Management of Information Services. And what are the inhibiting factors in the role of the Pekanbaru City Communication and Information Office in the Management of Information Services. The purpose of this study was to determine the role of the Pekanbaru City Communication and Information Office in the Management of Information Services and the inhibiting factors. The theory used in this research is the role theory proposed by Siagian including stabilizers, innovators, modernizers, pioneers, and implementers themselves. This research is a descriptive qualitative research using qualitative data. Data mining was carried out by means of observation, interviews and some secondary data that supported this research, such as books, internet browsing, and previous research. The results of this study indicate that the role of the Pekanbaru City Communication and Informatics Service in the Management of Information Services is measured by using indicators of stabilizers, innovators, modernizers, pioneers, and the implementers themselves have not gone well with evidence that they are still not effective in conveying accurate news to the public.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang berisi mengenai susunan dan tata cara penyelenggaraan pemerintahan daerah, sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945. Dengan menyatakan bahwa pemberian otonomi yang seluas-luasnya kepada Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat dengan melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Di samping itu melalui otonomi luas, dalam lingkungan strategis globalisasi, Daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhususan serta potensi keanekaragaman Daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Teknologi Informasi dan Komunikasi saat ini telah menjadi salah satu kebutuhan dasar bagi masyarakat Dunia, kebutuhan untuk mendapatkan informasi yang cepat telah berkembang tidak lagi hanya untuk masyarakat perkotaan tetapi juga masyarakat perdesaan, baik sektor pemerintah maupun swasta. Hal tersebut menunjukkan bahwa dari tahun ke tahun perkembangan tersebut akan menguasai pola kehidupan masyarakat, sehingga sistem *E-government* perlu dipersiapkan dengan baik. Didukung dengan Instruksi Presiden No.3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-Government* Indonesia. Akibat dari perkembangan

tersebut membawa perubahan dari pelayanan manual ke elektronik, dimana sebelumnya instansi pemerintah masih menggunakan basis kertas telah beralih menjadi pelayanan berbasis elektronik. Hal ini yang menjadi cikal bakal lahirnya layanan informasi yang berbasis elektronik yang berubah menjadi *e-government*.

Direktur Informasi dan Komunikasi Politik Hukum dan Keamanan Kementerian Komunikasi dan Informatika Bambang Gunawan mengatakan jumlah pengguna internet di Indonesia saat ini telah mencapai 202 juta orang. Hal ini menjadikan Indonesia sebagai negara dengan jumlah pengguna internet terbesar keempat di dunia. (<https://www.republika.co.id/berita/qv56gb335/kominfo-pengguna-internet-indonesia-terbesar-ke4-di-dunia>)

Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai Organisasi Perangkat Daerah yang membidangi Komunikasi dan Informatika, pengelolaan opini dan penyebarluasan informasi, pengembangan dan pendayagunaan TIK serta Persandian dan Statistik dituntut mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara transparan dan akuntabel di bidang komunikasi dan informatika. Dengan pelayanan tersebut upaya pemerataan informasi dan pemenuhan hak publik akan informasi dapat dilakukan.

Selain penyebarluasan informasi melalui media elektronik, media lain yang digunakan untuk menyebarkan data dan informasi Pembangunan Provinsi Riau serta berita Pemerintah Provinsi Riau yaitu melalui media online (website). Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau saat ini mengelola website resmi Pemerintah Provinsi Riau (<http://www.riau.go.id>), website <http://diskominfo.riau.go.id> dan website <http://mediacenter.riau.go.id>.

Tabel I.1
Jumlah Pengunjung Website yang dikelola Diskominfo dan Statistik
Provinsi Riau

No	WEBSITE	2019	2020	2021
1	http:// www.riau.go.id	149.830	158.713	166.430
2	http:// diskominfo.riau.go. id	10.890	12.347	11.523
3	http: //mediacenter. riau.go.id	273.551	139.888	126.180

Sumber: Rencana Strategis, 2019-2024 Diskominfotik Provinsi Riau

Di Kota Pekanbaru sendiri perkembangan komunikasi dan informasi berkembang cukup pesat. Organisasi yang di percaya sebagai pengelola komunikasi dan teknologi informasi di Provinsi Riau adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Riau yang juga berperan sebagai pelaksanaan kebijakan di bidang komunikasi dan informasi dengan berupaya untuk selalu meningkatkan pelayanan di bidang komunikasi dan informasi sehingga dapat menjadi pusat informasi bagi kebutuhan pemerintah pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Dalam Pasal 2 ayat (1) Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 13 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru yaitu Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, bidang statistik serta bidang persandian. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru terutama Bidang Pengelolaan dan Layanan Informasi dan Komunikasi Publik memiliki beberapa fungsi, yaitu sebagai penyedia informasi yang berkaitan seputar instansi pemerintahan dan kebijakan walikota serta mengolah dan menginput informasi atau berita tersebut melalui media agar dapat dipublikasikan. Berdasarkan

kominfo.go.id Pemprov Riau telah menjalankan sistem elektronik dalam kegiatan pemerintahan (E-Government), sebagai tindak lanjut instruksi Presiden untuk mengedepankan transparansi publik. Dalam program yang sudah dilakukan sejauh ini Diskominfo sendiri dalam upaya mewujudkan sistem *e-government* belum dipersiapkan dengan baik. Diskominfo belum cukup maksimal dalam Meningkatkan peran serta masyarakat dalam rangka membangun keterbukaan informasi publik seperti menyampaikan tentang kasus perkembangan virus corona SARS-CoV-2.

Kenaikan kasus positif Covid-19 hingga awal bulan juni 2020 masih terjadi secara masif. Meningkatnya kasus positif Covid-19, seringkali membuat masyarakat menjadi panik. Kepanikan ini bisa muncul karena kegagalan pemerintah dalam merespons pandemi Covid-19 Dalam konteks kebijakan, pemerintah dianggap tidak mampu mengelola penanganan terhadap pandemi Covid-19 serta kredibilitasnya diragukan. (Saputra, 2021:4)

Melalui Peraturan Walikota Pekanbaru nomor 107 tahun 2016 dibentuklah Diskominfo, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru dimana merupakan perpecahan dari Dishub, Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru yang kemudian ditunjuk untuk menjadi pelaksanan atau *Leading Sector* dalam visi tersebut baik dari segi perencanaan dan pelaksanaan sehingga mampu diterima oleh masyarakat.

Penolakan didasari atas realita yang ada dimana kota Pekanbaru yang memang tidak bisa menjadi kota madani, belum lagi masyarakat kota Pekanbaru melihat bahwa Pemerintah Kota Pekanbaru secara sepihak ingin mengganti jati diri kota Pekanbaru yang sudah melekat sejak lama. Kemudian tengah banyaknya penolakan

dari masyarakat dan pemangku kepentingan, masalah internal juga semakin menambah polemik yang ada.

Berdasarkan pada penelusuran awal terkait dengan peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru dalam membangun komunikasi publik, maka terdapat beberapa masalah yang perlu dikaji pada penelitian ini, yaitu:

1. Kurangnya perencanaan dan persiapan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru dalam pengelolaan layanan informasi sehingga apa yang disampaikan kepada masyarakat Kota Pekanbaru dirasakan masih belum efektif dalam menyampaikan berita yang akurat kepada masyarakat.
2. Terlihat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru kurang dalam menjalin hubungan yang baik kepada masyarakat hal ini didapatkan karena setiap penyampaian yang disampaikan Diskominfo kepada masyarakat selalu mendapatkan problem atau masalah sebagaimana yang terdapat dilatarbelakang penelitian.

Hal serupa juga pernah dibahas dalam karya ilmiah Harapan Tua Ricky Freddy (2021:228) terkait dengan Kinerja Diskominfo Kota Pekanbaru Dalam Menyampaikan Informasi Terkait Bantuan Sosial Covid-19 temuan peneliti tersebut membahas tentang keritikan mengenai kinerja Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru yang dinilai tidak dapat memberikan informasi yang jelas mengenai bantuan sosial bagi masyarakat terdampak COVID-19 serta inkonsistensi antara peraturan dan tindakan. Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan

Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru informasi terkait program dan/ atau kegiatan yang sedang dijalankan dalam lingkup OPD merupakan informasi yang wajib disediakan dan diumumkan kepada masyarakat. Selanjutnya terkait dengan kinerja Diskominfo juga dikritik dalam penyampaian slogan yang mulanya slogan “Pekanbaru Kotaku, Kotamu, Kota Kita Bertuah” atau sering disingkat dengan “Pekanbaru Kota Bertuah” yang telah ada kemudian dengan slogan “Pekanbaru Kota Madani”. Namun, pada kenyataannya meskipun perubahan slogan telah berjalan, sebagian besar masyarakat kota Pekanbaru masih tidak mengetahui perubahan tersebut bahkan tetap beranggapan bahwa Pekanbaru masih menggunakan slogan Pekanbaru Kota Bertuah. (Ivan, 2019)

Gambaran diatas dapat diketahui bahwa Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Pekanbaru Dalam Membangun dalam memainkan Perananya masih belum optimal maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan menetapkan judul penelitian: **“Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Dalam Pengelolaan Layanan Informasi”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Dalam Pengelolaan Layanan Informasi?
2. Apa saja faktor penghambat di dalam Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Dalam Pengelolaan Layanan Informasi?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

3. Untuk mengetahui Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Dalam Pengelolaan dan Layanan Informasi.
4. Untuk mengetahui faktor penghambat di dalam Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Dalam Pengelolaan Layanan Informasi.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun Kegunaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis, yakni peneliti diharapkan dapat memacu perkembangan ilmu pemerintahan, minimal dapat memperkaya inventaris hasil-hasil penelitian dibidang ilmu pemerintahan, khususnya tentang Pengelolaan Layanan Informasi.
2. Secara praktis agar penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Dalam Pengelolaan Layanan Informasi.
3. Sumbangan pemikiran bagi peneliti selanjutnya sebagai bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademisi yang ingin meneliti hal yang sama.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN

A. Studi Kepustakaan

1. Ilmu Pemerintahan

Dalam perkembangannya saat ini ilmu pemerintahan mencoba menjadi sebuah disiplin ilmu yang berdiri sendiri tanpa lagi menjadi bayang-bayang dari kajian ilmu politik, yang membuat banyak ahli-ahli ilmu pemerintahan melahirkan definisi-definisi serta konsep-konsep mengenai ilmu pemerintahan itu sendiri.

Menurut Talizuduhu Ndraha (dalam Ndraha, 2011:3) mendefinisikan ilmu pemerintahan yakni ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan setiap orang akan jasa publik dan layanan sipil dalam hubungan pemerintahan (sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan oleh orang yang bersangkutan.

Menurut Inu Kencana Syafiie (2001;36) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legislasi, eksekusi, dan yudikasi dalam hubungan pusat dan daerah antara lembaga serta antara yang memerintah dengan yang diperintah.

Menurut H.A Brasz (dalam Syafiie, 2005;21) mengatakan ilmu pemerintahan dapat diartikan sebagai ilmu yang mempelajari tentang cara bagaimana lembaga/dinas pemerintahan umum itu disusun dan difungsikan baik secara ke dalam maupun keluar terhadap warganya.

Bagi Musanef (dalam Syafiie, 2011:8) ilmu pemerintahan adalah suatu ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian kedalam dan bhubungan antara dinas-dinas itu dengan masyarakatnya yang kepentingannya di wakili oleh dinas itu.

2. Pemerintahan

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

Menurut Ndraha (2003:6) mengatakan pemerintah adalah organ yang berwenang memproses pelayanan civil bagi setiap orang melaluh hubungan pemerintahan, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan, sesuai dengan tuntutan (harapan) yang diperintah.

Syafiie (2007:3) menjelaskan bahwa kebebasan berangkat dari faktor manusia yang ingin eksis dalam hidupnya, sedangkan peraturan berangkat dari faktor keterbatasan manusia sebagai maklup yang diciptakan. Pada perkembangannya dari keinginan manusia akan kebebasan dan keterbatasan diri terhadap sesuatu serta keinginan untuk eksis dalam hidupnya, maka peraturan mutlak harus diadakan. Dari pereSturan ini akan lahir pihak yang mengatur (memerintah), dan inilah awal dari pembentukan pemerintahan.

Ndraha (2003:105) menyebutkan bahwa melalui proses pemerintahan, kekuasaan dapat dikontrol. Sehingga melaluh proses pemerintahan tersebut

keterbatasan manusia tidak dijadikan sebagai kelemahan manusia yang dapat dimanfaatkan, melainkan dapat diatur untuk keeksisn manusia itu sendiri. Sehingga dalam suatu negara senantiasa ada pihak dikatakan sebagai yang memerintah (pemerintah) dan ada pula yang diperintah (masyarakat). Dengan adanya yang diperintahan, maka ilmu yang mengkaji tentangnya pun penting untuk dikaji dan diperhatikan.

Labolo (2010:26) menjelaskan bahwa pemerintahan pada awalnya dibentuk untuk menghindari keadaan dimana sebuah wilayah yang akan didiami manusia mengalami serba kekacauan. Keadaan itu kemudian memaksa lahirnya seseorang dengan pengaruh yang ditimbulkannya untuk membentuk suatu kelompok terkuat bagi upaya menetralkan dan melindungi suatu kelompok dari kelompok dari gangguan kelompok lain. Dalam perkembangannya, kelompok inilah yang kemudian menjadi kelompok istimewa untuk melakukan apa saja bagi kepentingan perlindungan dan keselamatan masyarakat. Kelompok tersebut menjadi minoritas yang memiliki otoritas tak terbatas dengan tujuan yang dapat mereka ciptakan atas nama kelompok miyoritas (rakyat) atau bahkan atas keinginan dan kehendak mereka sendiri. Sehingga dalam suatu negara disyaratkan adanya rakyat/ warga negara dan pemerintah..

Menurut Syafiie (2007:36) menyebutkan Ilmu pemerintahan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legislasi, eksekusi dan yudikasi, dalam hubungan Pusat dan Daerah, antara lembaga serta antara yang memerintah dengan yang diperintah.

Ndraha (2003:112) dalam *Kybernology* (Ilmu Pemerintahan Baru) mengatakan bahwa *kybernology* adalah ilmu yang mempelajari proses pemenuhan kebutuhan manusia sebagai konsumen produk pemerintahan, akan pelayanan publik dan pelayanan *civil*, dalam hubungan pemerintahan .

Menurut Musanef (dalam Syafiie, 2007:32), ilmu pemerintahan dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Suatu ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian kedalam dan hubungan antara dinas-dinas itu dengan masyarakat yang kepentingannya diwakili oleh dinas itu, atau
2. Suatu ilmu yang menyelidiki bagaimana mencari orang terbaik dari setiap dinas umum sebagai suatu kebulatan yang menyelidiki secara sistematis problema-problema sentralisasi, desentralisasi koordinasi pengawasan kedalam dan keluar, atau
3. Suatu ilmu pengetahuan yang menyelidiki bagaimana sebaiknya hubungan antara pemerintah dan yang diperintah, dan dapat diatur sedemikian rupa sehingga dapat dihindari timbulnya pertentangan-pertentangan antara pihak yang satu dengan pihak yang lain, dan mengusahakan agar terdapat keserasian pendapat serta daya tindak yang efektif dan efisien dalam pemerintahan, atau
4. Ilmu yang diterapkan dan mengadakan penyelidikan dinas umum dalam arti yang seluas-luasnya baik terhadap susunan, maupun organisasi alat yang menyelenggarakan tugas penguasa, sehinggadiperoleh metode-metode bekerja setepat-tepatnya untuk mencapai tujuan negara.

Sedangkan pendapat C.F. Strong (dalam Labolo, 2010: 26-27) menjelaskan bahwa Pemerintahan paling tidak membutuhkan tiga hal pokok:

- a. Angkatan perang sebagai suatu kekuatan militer yang mampu mempertahankan negaranya dari serangan dan invasi negara lain;
- b. Pemerintahan harus memiliki suatu lembaga yang bertanggung jawab secara legeslatif dalam membuat hukum bagi penyelenggaraan pemerintahan;
- c. Pemerintahan harus memiliki kemampuan keuangan yang memadai bagi upaya membiayai penyelenggaraan rumah tangga suatu negara.

Rasyid (dalam Labolo, 2010:32) menjelaskan bahwa pemerintah memiliki beberapa fungsi, Rasyid membagi fungsi pemerintahan menjadi empat bagian, yaitu pelayanan (*public service*), pembangunan (*development*), pemberdayaan (*empowering*), dan pengaturan (*regulation*).

Menurut Ndraha (2003:76) pula membagi pemerintah menjadi dua macam, yakni fungsi primer dan fungsi sekunder. Fungsi primer merupakan fungsi yang terus menerus berjalan dan berhubungan positif dengan kondisi dengan yang diperintah. Artinya fungsi primer tidak pernah berkurang dengan meningkatnya kondisi ekonomi, politik dan sosial: semakin meningkat kondisi yang diperintah, semakin meningkat fungsi primer pemerintah. Pemerintah berfungsi primer sebagai *provider* jasa-publik yang tidak diprivatisasikan dan layanan civil termasuk layanan birokrasi.

Fungsi sekunder dijelaskan oleh Ndraha sebagai fungsi yang berhubungan dengan kondisi ekonomi, politik, dan sosial yang diperintah, dalam arti, semakin tinggi taraf hidup, semakin kuat *bargaining position*, dan semakin integrative masyarakat yang diperintah, semakin berkurang fungsi sekunder pemerintah. Fungsi pemerintah berubah, dari *rowing* ke *steering*.

Menurut Warsistino (2003:41) perhatian pemerintah terhadap pelayanan umum masih relatif terbatas, ada beberapa alasan mengapa hal ini terjadi antara lain:

1. Dalam menjalankan kegiatannya aparatur pemerintah lebih mengandalkan kewenangan dari pada kekuatan pasar maupun kebutuhan konsumen.
2. Dalam aktivitasnya aparat pemerintah sering kali terjebak pada pandangan "*etic*" yakni mengutamakan pandangan dan keinginan dari mereka sendiri (birokrasi) dari pada pandangan "*emic*" yakni pandangan dari mereka yang menerima jasa layanan pemerintah.

3. Instansi pemerintah pada umumnya menyelenggarakan kegiatan yang bersifat monopoli sehingga terdapat iklim kompetisi didalamnya padahal tanpa kompetisi tidak akan tercipta peningkatan kualitas.
4. Kesadaran anggota masyarakat akan hak dan kewajiban sebagai warga negara maupun sebagai konsumen masi relatif rendah sehingga mereka cenderung menerima begitu saja layanan yang diberikan oleh pemerintah terlebih lagi bila layanan yang diberikan bersifat cuma-cuma.
5. Penyelenggaraan pemerintah yang tidak demokratis dan cenderung represif seperti yang selama ini dipraktekkan selalu berupaya menekan adanya kontrol sosial dari masyarakat.

Menurut Syafi'i (2001:20) ilmu pemerintahan adalah suatu ilmu dan seni dikatakan karena banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan pemerintahan, mampu berkiat serta dengan kharismatik menjalankan roda pemerintahan, sedangkan dikatakan ilmu karena memenuhi syarat-syaratnya yaitu dapat dipelajari dan diajarkan, memiliki, objek, universal, sistematis dan spesifik.

Sedermayanti (2004:9) pemerintah yang baik dapat dikatakan sebagai pemerintah yang menghormati kedaulatan rakyat yang memiliki tugas pokok yang mencakup:

1. Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia;
2. Memajukan kesejahteraan umum;
3. Mencerdaskan kehidupan bangsa;
4. Melaksanakan ketertiban umum, perdamaian abadi dan keadilan sosial dan menyelenggarakan pemerintah, setidaknya ada 7 tugas pokok

Menurut Syafi'i (2005:20) mengemukakan pemerintah berasal dari kata perintah, yang paling sedikit kata "perintah" tersebut memiliki empat unsur yaitu ada dua pihak yang terkandung, kedua pihak tersebut saling memiliki hubungan pihak memerintah memiliki wewenang, pihak yang diperintah memiliki ketaatan. Sementara Ndraha (2003:36) menjelaskan bahwa pemerintahan adalah semua badan

atau organisasi yang berfungsi memenuhi dan melindungi kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat. Sedangkan yang disebut dengan pemerintah adalah proses pemenuhan dan perlindungan kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat

Mac Iver dalam Labolo (2006:18) menjelaskan bahwa pemerintah adalah sebuah organisasi dalam sekelompok orang yang memiliki kekuasaan, dimana melalui kekuasaan tadi manusia dapat diperintah. Selanjutnya Rasyid dalam Labolo (2006:14), menjelaskan tujuan utama dibentuknya pemerintah adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimana masyarakat bisa menjalankan kehidupan secara wajar. Pemerintah moderen pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, pemerintah diadakan bukan untuk dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat menciptakan kondisi yang meyakinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitas demi mencapai tujuan bersama.

Djohan dalam Labolo (2006:27) menyatakan bahwa salah satu fungsi utama pemerintah yaitu membuat kebijakan publik. Argumentasi terpenting dalam hal ini adalah bahwa semua warga negara akan senantiasa bersentuhan dengan kebijakan publik yang dikeluarkan pemerintah karena diatur dengan kebijakan publik tentunya yang menyangkut kepentingan umum.

Labolo (2006:22) pemerintah terkait dengan fungsi memimpin, memberi petunjuk, memerintah, menggerakkan, koordinasi, pengawasan dan motivasi dalam hubungan pemerintahan, untuk mengembangkan kualitas pelayanan.

Apter dalam Syafiie (2011:10) mengemukakan pemerintah itu merupakan satuan anggota yang paling umum yang memiliki (a) tanggung jawab tertentu untuk

mempertahankan sistem yang mencakupnya, itu adalah bagian dan (b) monopoli praktis mengenai kekuasaan paksaan.

Wilson dalam Syafiie (2011:10) menjelaskan pemerintah dalam akhir uraiannya, adalah suatu pengorganisasian kekuatan, tidak selalu berhubungan dengan organisasi kekuatannya angkatan bersenjata, tetapi dua atau sekelompok orang dari sekian banyak kelompok orang yang dipersiapkan oleh suatu organisasi untuk mewujudkan maksud-maksud bersama mereka, dengan hal-hal yang memberikan keterangan bagi urusan-urusan umum kemasyarakatan.

3. Peran

Menurut Koziar Barbara peran adalah seperangkat tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang sesuai kedudukannya dalam, suatu sistem Peran dipengaruhi oleh keadaan sosial baik dari dalam maupun dari luar dan bersifat stabil. Peran adalah bentuk dari perilaku yang diharapkan dari seseorang pada situasi sosial tertentu. Peran adalah deskripsi sosial tentang siapa kita dan kita siapa. Peran menjadi bermakna ketika dikaitkan dengan orang lain, komunitas sosial atau politik. (KBBI, 1990:24)

Menurut Siagian (1992) pemerintah pada hakikatnya berfungsi untuk mengatur dan melayani. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Disini terlihat jelas bahwa peran pemerintah dipahami sebagai upaya yang dilakukan pemerintah untuk mengatur maupun mengelola masyarakat di dalam suatu negara

dengan tujuan untuk menegakkan hukum dan menciptakan kesejahteraan bagi masyarakatnya. (Siagian, 1992:128)

Davey (1998) memaparkan bahwa terdapat lima fungsi utama pemerintahan, antara lain *pertama* sebagai penyedia layanan, yaitu fungsi-fungsi pemerintah yang berkaitan dengan penyediaan pelayanan yang berorientasi pada lingkungan dan masyarakatnya. *Kedua*, fungsi pengaturan, yaitu fungsi yang berkaitan dengan perumusan dan penegakkan peraturan-peraturan. *Ketiga*, fungsi pembangunan yaitu fungsi yang berkaitan dengan keterlibatan pemerintah dalam kegiatan ekonomi. *Keempat*, fungsi perwakilan yaitu mewakili masyarakat diluar wilayah mereka. *Kelima*, fungsi koordinasi yaitu berkaitan dengan peran pemerintah dalam pengkoordinasian, perencanaan, investasi dan tata guna lahan. Secara lebih jelas dan detail, peran pemerintah dalam pembangunan nasional dikemukakan oleh Siagian (2000:142-150) yaitu pemerintah memainkan peranan yang dominan dalam proses pembangunan.

Peran yang disoroti adalah sebagai stabilisator, innovator, modernisator, pelopor dan pelaksana sendiri kegiatan pembangunan tertentu. Secara lebih rinci peran tersebut diuraikan sebagai berikut:

- a. *Stabilisator*, peran pemerintah adalah mewujudkan perubahan tidak berubah menjadi suatu gejolak sosial, apalagi yang dapat menjadi ancaman bagi keutuhan nasional serta kesatuan dan persatuan bangsa. Peran tersebut dapat terwujud dengan menggunakan berbagai cara antara lain: kemampuan selektif yang tinggi, proses sosialisasi yang elegan tetapi efektif., melalui pendidikan,

pendekatan yang persuasive dan pendekatan yang bertahap tetapi berkesinambungan.

- b. *Inovator*, dalam memainkan peran selaku inovator, pemerintah sebagai keseluruhan harus menjadi sumber dari hal-hal baru. Jadi prakondisi yang harus terpenuhi agar efektif memainkan peranannya pemerintah perlu memiliki tingkat keabsahan (*legitimacy*) yang tinggi. Suatu pemerintahan yang tingkat keabsahannya rendah, misalnya karena “menang” dalam perebutan kekuasaan atau karena melalui pemilihan umum yang tidak jujur dan tidak adil, akan sulit menyodorkan inovasinya kepada masyarakat. Tiga hal yang mutlak mendapatkan perhatian serius adalah, penerapan inovasi dilakukan dilingkungan birokrasi terlebih dahulu, inovasi yang sifatnya konsepsional, inovasi sistem, prosedur dan metode kerja.
- c. *Modernisator*, melalui pembangunan, setiap negara ingin menjadi negara yang kuat, mandiri, diperlakukan sederajat oleh negara-negara lain. Untuk mewujudkan hal tersebut, diperlukan antara lain: penguasaan ilmu pengetahuan, kemampuan dan kemahiran manajerial, kemampuan mengolah kekayaan alam yang dimiliki sehingga memiliki nilai tambah yang tinggi, sistem pendidikan nasional yang andal yang menghasilkan sumber daya manusia yang produktif, landasan kehidupan politik yang kukuh dan demokratis, memiliki visi yang jelas tentang masa depan yang diinginkan sehingga berorientasi pada masa depan.

- d. *Pelopor*, selaku pelopor pemerintah harus menjadi panutan (*role model*) bagi seluruh masyarakat. Pelopor dalam bentuk hal-hal, positif seperti kepeloporan dalam bekerja seproduktif mungkin, kepeloporan dalam menegakkan keadilan dan kedisiplinan, kepeloporan dalam kepedulian terhadap lingkungan, budaya dan sosial, dan kepeloporan dalam berkorban demi kepentingan Negara.
- e. *Pelaksana sendiri*, meskipun benar bahwa pelaksanaan berbagai kegiatan pembangunan merupakan tanggung jawab nasional dan bukan menjadi beban pemerintah semata, karena berbagai pertimbangan seperti keselamatan negara, modal terbatas, kemampuan yang belum memadai, karena tidak diminati oleh masyarakat dan karena secara konstitusional merupakan tugas pemerintah, sangat mungkin terdapat berbagai kegiatan yang tidak bisa diserahkan kepada pihak swasta melainkan harus dilaksanakan sendiri oleh pemerintah.

4. Peranan Komunikasi

Menurut Thoha (2003: 10) peranan itu merupakan perilaku yang diharapkan dari seseorang yang mempunyai status atau kedudukan tertentu. Peranan itu sendiri adalah peranan individu, bagaimana seorang individu menjalankan fungsinya sebagai seorang makhluk sosial yang berhubungan dengan individu lain, atau dalam kehidupan antara atasan dan bawahan. Peranan kelompok adalah kerjasama dua orang atau lebih dalam menjalankan peranannya sebagai seorang pemberi harapan orang lain. Adapun peranan komunikasi diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi itu merupakan alat suatu organisasi sehingga seluruh kegiatan organisasi itu dapat diorganisasikan (dipersatukan) untuk mencapai tujuan tertentu.
2. Komunikasi merupakan alat untuk mengubah perilaku para anggota dalam suatu organisasi.
3. Komunikasi adalah alat agar informasi dapat disampaikan kepada seluruh anggota organisasi (Widjaja, 2003: 66)

5. Konsep Koordinasi Pemerintahan

Di dalam tulisan van Poelje yang berjudul “*Algemene Inleiding tot bestuurskunde*” pembahasan masalah koordinasi pemerintahan ditempatkan hampir di tengah-tengah yaitu pada BAB IV. Hal ini menunjukkan bahwa pemegang peran koordinasi selalu menjadi poros, dan penjaga keseimbangan serta kelancaran berputarnya “mesin” pemerintahan yang ada disepertinya. (Syafrudin, 1976:79).

Menurut Handoko (2003:196) kebutuhan akan koordinasi tergantung pada sifat dan kebutuhan komunikasi dalam pelaksanaan tugas dan derajat saling ketergantungan bermacam-macam satuan pelaksanaannya. Menurut *G.R. Terry* koordinasi adalah suatu usaha yang sinkron dan teratur untuk menyediakan jumlah dan waktu yang tepat, dan mengarahkan pelaksanaan untuk menghasilkan suatu tindakan yang seragam dan harmonis pada sasaran yang telah ditentukan. Sedangkan menurut *E.F.L. Brech*, koordinasi adalah mengimbangi dan menggerakkan tim dengan memberikan lokasi kegiatan pekerjaan yang cocok dengan masing-masing

dan menjaga agar kegiatan itu dilaksanakan dengan keselarasan yang semestinya di antara para anggota itu sendiri (Hasibuan, 2007:85).

Beberapa pandangan tentang koordinasi diatas dilihat dalam konteks konseptual yang dihubungkan dengan pengertian organisasi. Dalam tulisan ini penulis ingin menghubungkan koordinasi dengan pemerintahan dalam mewujudkan tertib pemerintahan. Bagaimana peran kedudukan dan peran pemerintah jika dilihat dalam organisasi negara. Meskipun pemerintah adalah pemegang pucuk pimpinan tertinggi, akan tetapi dalam melaksanakan kekuasaannya dibatasi dan karenanya harus tunduk kepada ketentuan-ketentuan hukum baik hukum tertulis maupun hukum tidak tertulis.

Sebuah negara pasti mengalami pertumbuhan dan perkembangan, makin maju suatu masyarakat, maka makin beraneka ragam kegiatannya disertai dengan spesialisasi bidang pekerjaan dan keahlian yang semakin mendalam dan khusus. Untuk memadukan dan menyelaraskan aktivitas tersebut diperlukan generalis yang berfungsi sebagai koordinator. Di bidang pemerintahan, juga telah terjadi spesialisasi bidang-bidang pekerjaan, yang dari waktu ke waktu menjadi semakin spesifik. Untuk pencapaian tujuan pemerintahan, diperlukan adanya koordinator.

Bagi penyelenggaraan pemerintahan terutama di daerah, pandangan tentang koordinasi pemerintahan bukan hanya bekerjasama, melainkan juga integrasi dan sinkronisasi yang mengandung keharusan penyelarasan unsur-unsur jumlah dan penentuan waktu kegiatan di samping penyesuaian perencanaan, dan keharusan adanya komunikasi yang teratur diantara sesama pejabat/petugas yang bersangkutan dengan

memahami dan mengindahkan ketentuan hukum yang berlaku sebagai suatu peraturan pelaksanaan.

B. Penelitian Terdahulu

Untuk mencegah terjadinya kesalahpahaman dengan penelitian terdahulu, dan untuk menjadikan dasar penelitian ini, maka berikut ini dilampirkan beberapa penelitian yang telah yaitu sebagai berikut:

Tabel II.1: Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/Tahun/ Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4	5
1	Sputra Siahaan (2019), Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kabupaten Tapanuli Utara Dalam Menyampaikan Informasi Pembangunan Pembangkit Listrik Tenaga Panas Bumi (PLTPB) Sarulla Kepada Masyarakat (Perspektif Komunikasi Islam)	Hasil penelitian yang ditemukan peneliti sebagai berikut, pada dasarnya peran DISKOMINFO Taput merujuk pada PERBUP Taput No. 56 Tahun 2016 tentang Kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten Tapanuli Utara.	Persamaan Penelitian ini terletak pada pada objek penelitiannya yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika	Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, dan objek penelitian, yaitu focus pada Menyampaikan Informasi Pembangunan Pembangkit Listrik Tenaga Panas Bumi (PLTPB)
2	Sinitia, 2019. Strategi Layanan Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasuruan	Hasil penelitian ini menunjukkan dalam pelaksanaannya Dinas Komunikasi dan	Persamaan penelitian ini terletak pada pada objek penelitiannya yaitu Dinas	Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, dan objek

		<p>Informatika Kabupaten Pasuruan menjalankan tugas dan tanggungjawab sebagai penyedia layanan informasi publik dan PPID. Pada pelaksanaannya, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasuruan menggunakan manajemen strategi yang disesuaikan dengan jenis informasi yang dapat disampaikan kepada publik sesuai dengan UU Keterbukaan Informasi Publik (KIP) tahun 2008. Untuk proses penyampaian informasi secara tidak langsung, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasuruan menggunakan media sosial, website dan email. Selain itu, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasuruan juga</p>	<p>Komunikasi dan Informatika</p>	<p>penelitian, yaitu focus pada Strategi Layanan Informasi Publik</p>
--	--	--	-----------------------------------	---

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

		melayani permohonan informasi secara langsung		
3	Asriadi (2019) Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kota ParePare dalam Menangani Berita Hoaks di Lembaga Penyiaran Publik	Hasil penelitian menunjukkan pertama, penyebaran berita hoaks adalah menunjukkan bahwa tidak dianjurkan kita untuk langsung menerima informasi-informasi yang disebar dari berbagai macam media untuk itu perlu melakukan <i>tabayyun</i> .	Persamaan penelitian ini terletak pada pada objek penelitian yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika	Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, dan objek penelitian, yaitu focus pada Menangani Berita Hoaks

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka fikiran bertujuan untuk menggambarkan tentang berkaitan antara variabel penelitian dengan indikator-indikator yang mempengaruhinya, yang dilandasi oleh konsep maupun teori-teori yang di anggap relevan. Adapun kerangka pikiran sebagai konsep untuk menganalisis variabel dalam penelitian ini sebagai berikut:



Sumber: Modifikasi penulis, 2021

Gambar 2.1 : Rangka Pikir

D. Konsep Operasional

Guna menghindari dari salahnya penafsiran mengenai konsep yang terdapat dalam penelitian ini, maka akan dijelaskan pula batasan terhadap konsep yang akan dioperasionalkan yang kemudian akan diuji melalui teknik pengukuran. Adapun konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Peran adalah adalah pola sikap, perilaku, nilai, dan tujuan yang diharapkan dari seseorang berdasarkan posisinya di masyarakat (Widayatun, 1999).
2. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru memiliki tugas pokok membantu Gubernur dalam melaksanakan kewenangan Desentralisasi dan Dekonsentrasi di bidang komunikasi, informatika persandian dan setatistik sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan berdasarkan ketentuan Perundang-undangan.
3. Komunikasi Publik adalah penyampaian pesan (message), berupa ide atau gagasa, informasi, ajakan, dan sebagainya kepada orang banyak.
4. Stabilisator adalah stabilitas nasional agar tetap mantap dan terkendali sehingga kebijakan- kebijakan yang telah ditetapkan akan dapat dilaksanakan dengan baik dan rencana-rencana, program-program dan kegiatan-kegiatan operasional akan berjalan lancar.
5. Inovator adalah pemimpin yang berani dan berhasil merealisasikan mimpi (ide) pembaruannya yang memberikan manfaat.
6. Modernisator adalah kemampuan pemerintah dalam memanaj dan mengelolah kekayaan alam yaitu dengan cara meningkatkan kemandirian disektor ekonomi serta menggali kreativitas sumber daya.

E. Operasional Variabel

Tabel 2.1. Operasional Variable Penelitian tentang Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Dalam Membangun Komunikasi Publik

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
Peran Instansi dalam pembangunan nasional dikemukakan oleh Siagian (2000: 142-150) yaitu pemerintah memainkan peranan yang dominan dalam proses pembangunan.	Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Dalam Pengelolaan Layanan Informasi	Stabilisator	- Peningkatan pengetahuan serta kemampuan dalam menjalankan peran
		Inovator	- Adanya inovasi yang dikembangkan - Prosedur dan metode yang dikerjakan
		Modernisator	- Adanya penguasaan ilmu pengetahuan - Adanya kemampuan dan kemahiran manajerial - Adanya visi yang jelas
		Pelopor	- Adanya keadilan dan kedisiplinan dalam menjalankan peran - Peduli terhadap lingkungan, budaya dan sosial sekitar
		Pelaksana sendiri	- Faktor modal yang terbatas, kemampuan yang belum memadai.

Sumber: Modifikasi Penulis, 2021

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yang memaparkan peristiwa yang terjadi. Penelitian ini tidak menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Menurut Sugiyono (2018:1) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawan adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan *makna* dari pada *generalasi*.

Djam'an Satori (2011:23) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ingin mengeksplor fenomena-fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif seperti proses suatu langkah kerja, formula suatu resep, pengertian-pengertian tentang suatu konsep yang beragam, karakteristik suatu barang dan jasa, gambar-gambar, gaya-gaya, tata cara suatu budaya, model fisik suatu artifak dan lain sebagainya.

Menurut Nana Syaodih Sukmadinata (2011:73), penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan.

Di sini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian ini mengeksplor dan menganalisa Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Dalam Pengelolaan Layanan Informasi. Untuk memberikan arti dan makna dalam pemecahan masalah, penulis menggunakan analisa data kualitatif yang didukung oleh data kuantitatif, sehingga fakta yang terjadi di lapangan dapat dijelaskan sebagaimana mestinya.

B. Informan

Informan penelitian adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi. Informan penelitian adalah suatu baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi), yang sifat keadaannya diteliti, (Sukandarumidi, 2002:65). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan informan sebagai objek informasi Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Dalam Pengelolaan Layanan Informasi. Adapun informan dalam penelitian ini adalah:

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1	Adil Trisema	Pengelola Pengaduan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Statistik Kota Pekanbaru
2	Adrianus Telaumbanua	Analisis Informasi Tenaga Bantuan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Statistik Kota Pekanbaru
3	Renny Mayasari	Statistik Ahli Muda pada Dinas Komunikasi dan Informatika Statistik Kota Pekanbaru
4	Yulia Opsi, Roce Maliny, Nazif, Azizah	Pegiat Media Sosial
5	Cici Miranda, Rizki, Sapparudin	Pegiat Sosial

Sumber: Data Olahan 2021

C. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan penelitian adalah Wilayah Kota Pekanbaru Khususnya pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru, alasan menjadi lokasi penelitian karena ingin melihat sejauh mana Instansi dapat bekerja dalam Pengelolaan Layanan Informasi terhadap masyarakat atau penerima manfaat di Kota Pekanbaru.

D. Jenis dan Sumber Data

Untuk memperoleh data dan informasi yang baik, penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut:

a. Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung den penelitian melalui wawancara mendalam, pengamatan langsung serta peneliti terlibat. Dalam penelitian ini pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* yaitu penentuan sampel berdasarkan tujuan tertentu dengan syarat- syarat yang harus dipenuhi (Arikunto, 2010: 183).

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak memberikan informasi secara langsung kepada pengumpul data. Sumber data sekunder ini dapat berupa hasil pengolahan lebih lanjut dari data primer yang disajikan dalam bentuk lain atau dari orang lain (Sugiyono, 2018: 225). Data ini

digunakan untuk mendukung informasi dari data primer yang diperoleh baik dari wawancara, maupun dari observasi langsung ke lapangan. Penulis juga menggunakan data sekunder hasil dari studi pustaka. Dalam studi pustaka, penulis membaca literatur-literatur yang dapat menunjang penelitian, yaitu berupa literatur-literatur yang berhubungan dengan penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018:6) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Untuk mendapatkan data pada penelitian ini, penulis menggunakan cara berikut:

a. Observasi

Menurut Sugiyono (2018:204) observasi merupakan kegiatan pemuatan penelitian terhadap suatu objek. Apabila dilihat pada proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dibedakan menjadi partisipan dan non-partisipan. Jenis observasi yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi non-partisipan. Dalam melakukan observasi, peneliti memilih hal-hal yang diamati dan mencatat hal-hal yang berkaitan dengan penelitian.

Observasi yang dilakukan pada penelitian ini adalah menganalisa Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Dalam Pengelolaan Layanan Informasi.

b. Wawancara

Teknik wawancara dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara bebas terpimpin. Arikunto (2013:199) menjelaskan bahwa wawancara bebas terpimpin adalah wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara bebas namun masih tetap berada pada pedoman wawancara yang sudah dibuat. Pertanyaan akan berkembang pada saat melakukan wawancara. Peneliti mendapatkan informasi langsung dengan dari informan yang telah ditentukan oleh peneliti sendiri.

c. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2018:329) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Moleong (2011:248) adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceriterakan pada orang lain.

Miles & Huberman (2014:17) menyebutkan bahwa teknik analisis data dalam penelitian kualitatif meliputi :

a. Pengumpulan Data

Mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkrip wawancara, men-scanning materi, menyetik data lapangan atau memilah-milah dan menyusun data tersebut kedalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.

b. Reduksi data (*Data Reduction*)

Reduksi data, diartikan sebagai proses pemilihan, pemutusan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data dilakukan sejak pengumpulan data dimulai dengan membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, menulis memo dan sebagainya dengan maksud menyisihkan data/informasi yang tidak relevan.

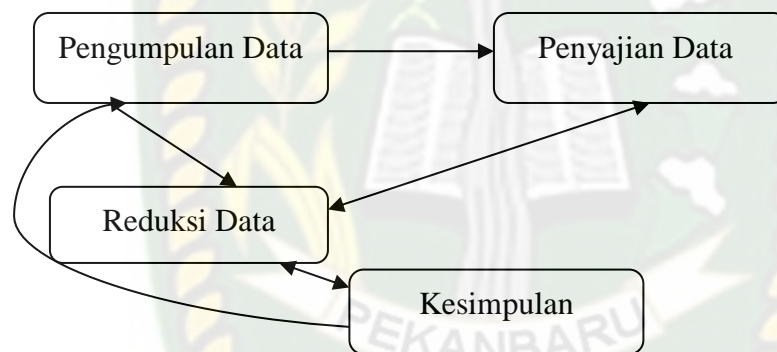
c. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan analisis dalam bentuk matrik, network, cart, atau grafis. Pada penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, tabel, bagan dan hubungan antar kategori. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami.

d. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verivication*)

Kesimpulan merupakan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung tahap pengumpulan berikutnya. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal.

Secara skematis proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar3.1 ModelInteraktifMenurut Miles danHuberman (2014)

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Profil Kota Pekanbaru

1. Sejarah Kota Pekanbaru

Nama Pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama "Senapelan" yang pada saat itu dipimpin oleh seorang Kepala Suku disebut Batin. Daerah yang mulanya sebagai ladang, lambat laun menjadi perkampungan. Kemudian perkampungan Senapelan berpindah ke tempat pemukiman baru yang kemudian disebut Dusun Payung Sekaki yang terletak di tepi muara sungai Siak.

Nama Payung Sekaki tidak begitu dikenal pada masanya melainkan Senapelan. Perkembangan Senapelan berhubungan erat dengan perkembangan Kerajaan Siak Sri Indrapura. Semenjak Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah menetap di Senapelan, beliau membangun istananya di Kampung Bukit berdekatan dengan perkampungan Senapelan. Diperkirakan istana tersebut terletak di sekitar Masjid Raya sekarang. Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah mempunyai inisiatif untuk membuat Pekan di Senapelan tetapi tidak berkembang. Usaha yang telah dirintis tersebut kemudian dilanjutkan oleh putranya Raja Muda Muhammad Ali di tempat baru yaitu disekitar pelabuhan sekarang.

Selanjutnya pada hari Selasa tanggal 21 Rajah 1204 H atau tanggal 23 Juni 1784 M berdasarkan musyawarah datuk-datuk empat suku (Pesisir, Lima Puluh, Tanah Datar dan Kampar), negeri Senapelan diganti namanya menjadi "Pekan

Baharu"selanjutnya diperingati sebagai hari lahir Kota Pekanbaru. Mulai saat itu sebutan Senapelan sudah ditinggalkan dan mulai populer sebutan "PEKAN BAHARU", yang dalam bahasa sehari-hari disebut PEKANBARU.

Perkembangan selanjutnya tentang pemerintahan di Kota Pekanbaru selalu mengalami perubahan, antara lain sebagai berikut :

1. SK Kerajaan Besluit van Her Inlanche Zelf Bestuur van Siak No.1 tanggal 19 Oktober 1919, Pekanbaru bagian dari Kerajaan Siak yang disebut District.
2. Tahun 1931 Pekanbaru masuk wilayah Kampar Kiri dikepalai oleh seorang Controleur berkedudukan di Pekanbaru.
3. Tanggal 8 Maret 1942 Pekanbaru dikepalai oleh seorang Gubernur Militer disebut Gokung, Distrik menjadi Gun dikepalai oleh Gunco.
4. Ketetapan Gubernur Sumatera di Pekanbaru tanggal 27 Mei 1946 No.103 Pekanbaru dijadikan daerah otonom yang disebut Haminte atau Kota b. UU No.22 tahun 1948 Kabupaten Pekanbaru diganti dengan Kabupaten Kampar, Kota Pekanbaru diberi status Kota Kecil.
5. UU No.8 tahun 1956 menyempurnakan status Kota Pekanbaru sebagai kota kecil.
6. UU No.1 tahun 1957 status Pekanbaru menjadi Kota Praja.
7. Kepmendagri No. Desember 52/I/44-25 tanggal 20 Januari 1959 Pekanbaru menjadi ibukota Propinsi Riau.
8. UU No.18 tahun 1965 resmi pemakaian sebutan Kotamadya.

9. UU No.22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah sebutan Kotamadya berubah menjadi Kota.

2. Letak dan Luas Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru terletak antara $101^{\circ} 14'$ - $101^{\circ} 34'$ Bujur Timur dan $0^{\circ} 25'$ - $0^{\circ} 45'$ Lintang Utara. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.19 tahun 1987 tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari $\pm 62,96$ Km² menjadi $\pm 446,50$ km², terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan/Desa. Dari hasil pengukuran/pematokan dilapangan oleh BPN Tk. I Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah 632,26 Km² (<http://aldo-shandy.blogspot.com>).

Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan lainnya. Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka dibentuklah Kecamatan baru dengan Perda Kota Pekanbaru No. 4 tahun 2016 menjadi 12 Kecamatan dan Kelurahan baru menjadi 83 Kelurahan.

Adapun kecamatan yang ada di kota Pekanbaru adalah:

1. Kecamatan tampan
2. Kecamatan Payung Sekaki
3. Kecamatan Bukit Raya
4. Kecamatan Marpoyan Damai
5. Kecamatan Tenayan Raya

6. Kecamatan Lima Puluh
7. Kecamatan Sail
8. Kecamatan pekanbaru Kota
9. Kecamatan Suka Jadi
10. Kecamatan senapelan
11. Kecamatan Rumbai
12. Kecamatan Rumbai Pesisir

3. Batas Wilayah

Kota pekanbaru berbatasan dengan:

1. Sebelah Utara : Kab. Siak dan Kab. Kampar
2. Sebelah Selatan : Kab. Kampar dan Kab. Pelalawan
3. Sebelah Timur : Kab. Siak dan Kab. Pelalawan
4. Sebelah Barat : Kab. Kampar

4. Pemerintahan

Kota Pekanbaru sebagai Ibu Kota Provinsi Riau telah berkembang dengan pesat dengan kemajuan pembangunan dewasa ini. Secara administrasi Kota Pekanbaru dipimpin oleh Walikota dan bertanggungjawab langsung kepada Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau. Kota Pekanbaru didalam melaksanakan roda pemerintahan dan pembangunan menjadi harapan untuk dapat menjawab setiap permasalahan dan tantangan yang muncul sesuai perkembangan social ekonomi, politik dan lainnya Dalam masyarakat. Keberadaan kota Pekanbaru merupakan dasar

dekonsentrasi sebagaimana dimaksud dalam Perda Kota Pekanbaru No. 4 Tahun 2016, Kota Pekanbaru dibagi atas 12 (duabelas) Kecamatan yang terdiri dari 83 Kelurahan.

5. Penduduk dan tenaga kerja

Masalah penduduk di kota Pekanbaru sama halnya seperti daerah lain di Indonesia. Untuk mencapai manusia yang berkualitas dengan jumlah penduduk yang tidak terkendalikan sulit tercapai. Program kependudukan yang meliputi pengendalian kelahiran, menurut tingkat kematian bagi bayi dan anak, perpanjangan usia dan harapan hidup, penyebaran penduduk yang seimbang serta pengembangan potensi penduduk sebagai modal pembangunan yang harus ditingkatkan.

Kota pekanbaru merupakan kota berkembang sehingga menjadi kota salah satu tujuan bagi kaum pendatang untuk mengadu nasib di kota Pekanbaru. Seiring semakin banyaknya warga menetap dikota Pekanbaru, Pemerintah Kota Pekanbaru harus serius menghadapi dan menangani masalah kependudukan dimulai dari pendataan warga, penataan rumah penduduk, penyedia lahan pekerjaan, serta penyedia Sarana dan Prasarana, baik di sektor kesehatan, sektor pendidikan, tempat ibadah dan lainnya. Sehingga kesejahteraan penduduk Kota Pekanbaru tetap terjamin. Terjaminnya kesejahteraan penduduk kota Pekanbaru secara tidak langsung berpengaruh terhadap keadaan kota Pekanbaru dimana tingkat terjadinya kejahatan dapat dikurangi, tercipta ketertiban lingkungan di masyarakat serta terciptanya rasa tenang dalam bathin masyarakat dalam menjalankan kehidupan sehari-hari. Sebagaimana dalam tabel:

Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru Tahun 2022

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-Laki	559. 917 Jiwa
2.	Perempuan	531. 171 Jiwa
Jumlah		1.091. 088 Jiwa

Sumber Data: Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru Tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa total jumlah penduduk kota Pekanbaru dari duabelas (12) kecamatan berjumlah 1.046.566 Jiwa. Masalah kependudukan selalu berkaitan dengan masalah ketenagakerjaan hal ini dapat dilihat dari perkembangan kota Pekanbaru yang disertai dengan pertumbuhan jumlah penduduk yang setiap tahun bertambah dan hal yang harus diperhatikan adalah dengan pesatnya pertumbuhan terhadap penduduk maka hal yang harus seimbang adalah dengan ketersediaan lapangan pekerjaan yang ada di kota Pekanbaru.

Pemerintah kota Pekanbaru harus membuka iklim investasi yang baik dimulai dari system birokrasi yang tidak berbelit, perlindungan hukum, dna ketersediaan lahan untuk investasi sehingga para pelaku dunia usaha baik yang berasal dari negeri maupun dari lokal berminat menanamkan modalnya di kota Pekanbaru. Sehingga terciptanya lapangan pekerjaan untuk menyerap tenaga kerja dalam jumlah yang sangat besar. Yang secara tidak langsung dapat mempengaruhi kehidupan masyarakat Pekanbaru pada umumnya dalam pemenuhan kebutuhan ekonomi dan pendapatan daerah kota Pekanbaru khususnya.

B. Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru

1. Sejarah Dinas Komunikasi, Informatika Kota Pekanbaru

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau mempunyai tugas membantu Gubernur dalam melaksanakan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau menyelenggarakan fungsi perumusan kebijakan pada:

1. Perumusan kebijakan pada Sekretariat, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur *E-Government*, Bidang Layanan *E-Government*, Bidang Statistik, Bidang Persandian;
2. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pada Sekretariat, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur *E-Government*, Bidang Layanan *E-Government*, Bidang Statistik, Bidang Persandian;
3. Pelaksanaan administrasi pada Sekretariat, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur *E-Government*, Bidang Layanan *E-Government*, Bidang Statistik, Bidang Persandian;
4. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Gubernur terkait dengan tugas dan fungsinya.

2. Visi dan Misi Dinas Komunikasi, Informatika Kota Pekanbaru

a. Visi

Terwujudnya layanan Komunikasi, Informatika dan Statistik yang handal dan berdaya saing.

b. Misi

Mewujudkan manajemen penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*), efektif dan efisien, profesional, transparan dan akuntabel.

3. Tugas, Fungsi dan Tata Kerja

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau di pimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah. Berdasarkan peraturan Gubernur Riau Nomor 78 Tahun 2016, tentang uraian tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau adalah sebagai berikut:

a. Kepala Dinas

Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah pada Bidang Komunikasi, Informatika dan Statistik.

Untuk melaksanakan tugas Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau menyelenggarakan fungsi rumusan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan, pelaksanaan administrasi dan pelaksanaan fungsi lain yang di berikan oleh Gubernur terkait dengan tugas dan fungsi pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Riau.

b. Sekretaris

Sekretaris mempunyai tugas melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada Sub bagian Perencanaan Program, Sub bagian Keuangan, Perlengkapan dan Pengelolaan Barang Milik Daerah, dan Sub bagian Kepegawaian dan Umum.

Untuk melaksanakan tugas, Sekretaris menyelenggarakan fungsi:

- 1) Penyusunan program kerja dan rencana operasinal pada Sekretariat;
- 2) Penyelenggaraan koordinasi, fasilitas dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas di lingkungan Sekretariat;
- 3) Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah di laksanakan kepada Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik; dan

Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang di berikan pimpinan sesuai tugas dan fungsinya. Susunan Organisasi Sekretariat, terdiri atas:

- 1) Subbagian Perencanaan Program;
- 2) Kepala Subbagian Keuangan dan Perlengkapan dan Pengelolaan Barang Milik Daerah;
- 3) Kepala Subbagian Kepegawaian dan Umum.

c. Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik

Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik mempunyai tugas melakukan koordinasi, fasilitas dan evaluasi pada Seksi Komunikasi

Informasi, Seksi Diseminasi Informasi, Seksi Multimedia dan Dokumentasi.

Untuk melaksanakan tugas Kepala Bidang menyelenggarakan fungsi:

- 1) Penyusunan program kerja dan rencana operasional pada Bidang Informasi dan Komunikasi Publik;
- 2) Penyelenggaraan koordinasi, fasilitasi dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas di lingkungan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik;
- 3) Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah di laksanakan kepada Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik; dan
- 4) Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang di berikan pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

Bidang Informasi dan Komunikasi Publik terdiri dari:

- 1) Kepala Seksi Komunikasi Informasi
- 2) Kepala Seksi Diseminasi Informasi
- 3) Kepala Seksi Multimedia dan Dokumentasi.

d. Kepala Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur *E-Government*

Kepala Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur *E-Government* mempunyai tugas melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada Seksi Infrastruktur dan Teknologi, Seksi Internet dan Intranet.

- 1) Melaksanakan fungsinya sebagai penyusunan program kerja dan rencana operasional pada Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur *E-Government* :
- 2) Penyelenggaraan koordinasi, fasilitasi dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas di lingkungan Bidang Pengelolaan dan Infrastruktur *E-Government*;
- 3) Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang di berikan pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.
- 4) Bidang Pengelolaan dan Infrastrktur *E-Government* terdiri dari:
- 5) Kepala Seksi Infrastruktur dan Teknologi;
- 6) Kepala Seksi Pengelolaan Data dan Interoperabilitas;
- 7) Kepala Seksi Internet dan Intranet.

e. Kepala Bidang Layanan *E-Government*

Kepala Bidang Layanan *E-Government* mempunyai tugas melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada Seksi Pengembangan Aplikasi Pemerintah, Seksi Pengembangan Aplikasi Publik, dan Seksi Tata Kelola *E-Government*.

Untuk melaksanakan tugas Kepala Bidang menyelenggarakan penyusunan program kerja dan rencana operasional pada Bidang Layanan *E-Government*:

- 1) Penyelenggaraan koordinasi, fasilitasi, dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas di lingkungan Bidang Layanan *E-Government*;

- 2) Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah di laksanakan kepada Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik;dan
- 3) Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang di berikan pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

Bidang Layanan *E-Government* terdiri dari:

- 1) Kepala Seksi Pengembangan Aplikasi Pemerintah;
- 2) Kepala Seksi Pengembangan Aplikasi Publik;
- 3) Kepala Seksi Tata Kelola *E-Government*.

f. Kepala Bidang Statistik

Kepala Bidang Statistik mempunyai tugas melakukan kordinasi, fasilitas dan evaluasi pada Seksi Pendataan, Seksi Pengolahan dan Analisis Data, Seksi Penyajian Data dan Informasi.

Untuk melaksanakan tugas Kepala Bidang Statistik menyelenggarakan fungsinya dengan:

- 1) Penyusunan program kerja dan rencana operasional pada Bidang Statistik;
- 2) Penyelenggaraan koordinasi, fasilitasi dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas di lingkungan Bidang Statistik;
- 3) Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas yang telah di laksanakan kepada Kepala Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik;dan

- 4) Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang di berikan pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

Bidang persandian terdiri dari:

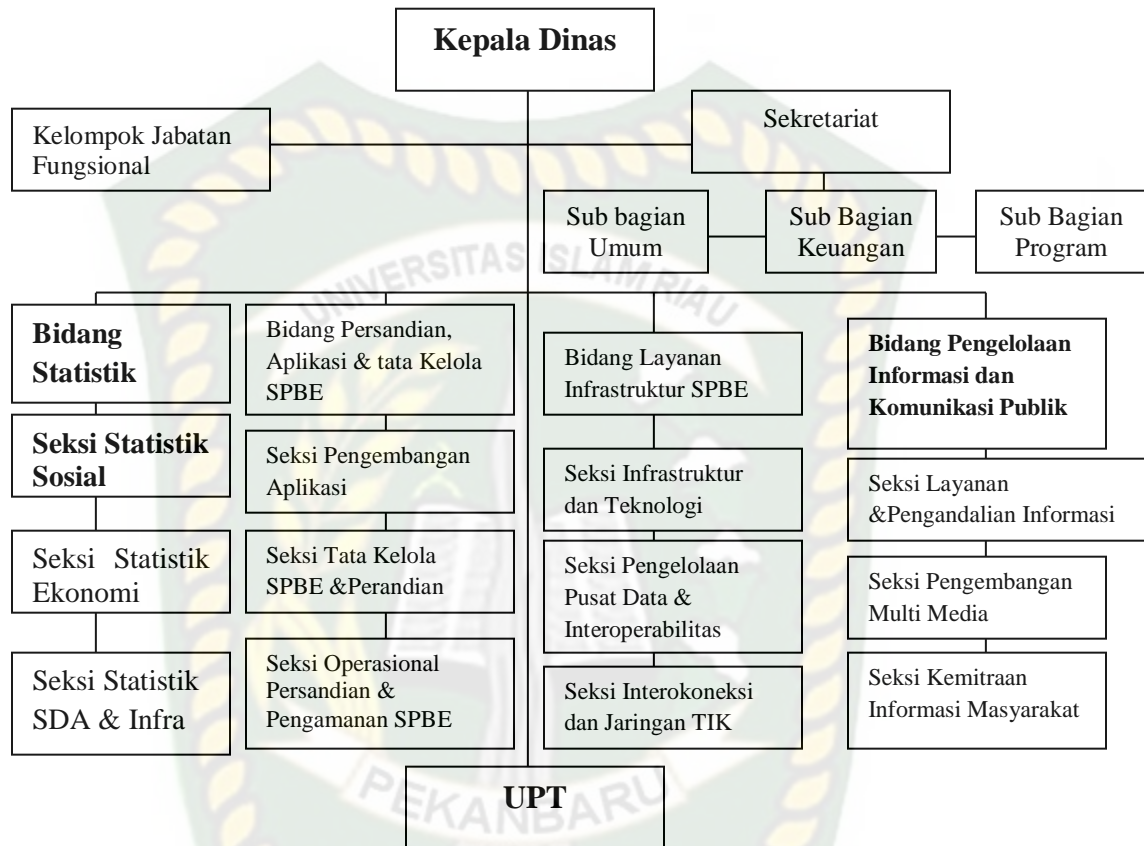
- 1) Kepala Seksi Tata Kelola Persandian;
- 2) Kepala Seksi Operasional Pengamanan Persandian;
- 3) Kepala Seksi Pengawasan dan Evaluasi Persandian

g. Susunan Organisasi

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

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

4. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan dalam skripsi ini berupa deskripsi mengenai Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Dalam Membangun Komunikasi Publik. Pada bab ini, dipaparkan mengenai hal-hal yang menjadi temuan di lapangan, diperoleh melalui proses pengumpulan data dengan studi observasi, Wawancara, dan data yang diambil secara tidak struktur dari beberapa kegiatan yang telah dilakukan.

A. Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota pekanbaru Dalam Pengelolaan Layanan Informasi

Negara Republik Indonesia sebagai negara hukum menggunakan instrumen hukum sebagai landasan tindakan dan perbuatan penguasa maupun warga negaranya, sehingga dasar legalitasnya berdasarkan hukum tertulis maupun hukum tidak tertulis. Negara hukum menempatkan hukum sebagai dasar kekuasaan, negara dan penyelenggara kekuasaan tersebut dalam segala bentuknya serta menggunakan hukum dalam menjamin keadilan bagi warga negaranya.

Good governance akan dapat terlaksana sepenuhnya apabila ada keinginan-keinginan kuat (*political will*) penyelenggara pemerintah dan penyelenggara Negara untuk berpegang teguh pada peraturan perundangan dan kepatutan. Namun yang juga sangat mendasari dan kerelaan para penyelenggara pemerintahan serta penyelenggara Negara untuk bersedia dikontrol dan diawasi ; baik secara internal maupun eksternal.

Asas Penyelenggara Pemerintah Daerah, sebagaimana dimaksud dalam Undang–Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah terdapat pada pasal 58, dalam menyelenggarakan Pemerintahan Daerah berpedoman pada asas penyelenggaraan pemerintahan negara yang terdiri dari atas:

- a. Kepastian Hukum
- b. Tertip Penyelenggara Negara
- c. Kepentingan Umum
- d. Keterbukaan
- e. Proporsionalitas
- f. Profesionalitas
- g. Akuntabilitas
- h. Efisiensi
- i. Efektifitas, dan
- j. Keadilan

Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan / atau diterima oleh suatu Badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan Negara dan / atau penyelenggara dan penyelenggaraan Badan Publik lainnya yang sesuai dengan UU No 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan public. Maka dengan penelitian ini peneliti berharap dapat memberikan pemikiran yang baru tentang Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota pekanbaru Dalam Pengelolaan Layanan Informasi dengan menggunakan indikator:

1. Stabilisator

Peran pemerintah adalah mewujudkan perubahan tidak berubah menjadi suatu gejala sosial, apalagi yang dapat menjadi ancaman bagi keutuhan nasional serta

kesatuan dan persatuan bangsa.. Oleh karena itu, tahap pertama dalam peran adalah kemampuan selektif yang tinggi, proses sosialisasi yang elegan tetapi efektif, melalui pendidikan, pendekatan yang persuasive dan pendekatan yang bertahap tetapi berkesinambungan. Berikut sub indikator yang peneliti gunakan:

a) Peningkatan pengetahuan serta kemampuan dalam menjalankan peran

Berikut jawaban yang didapatkan dilapangan terkait dengan tema penelitian yang telah peneliti lampirkan diatas selaku Adrianus Telaumbanua (Analisis Informasi Tenaga Bantuan) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru memberikan jawaban sebagai berikut:

“Dalam menjalankan peran dan tugas yang diberikan tentu tidak lepas dari kemampuan staff. Dibalik itu dapat menambah pengetahuan dari setiap peran yang dijalankan”. (wawancara peneliti kepada Bapak Adrianus Telaumbanua, Tanggal 27 Mei 2022)

Pernyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua selaku (Analisis Informasi Tenaga Bantuan) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru diatas didukung dengan hasil jawaban dari Statistik Ahli Muda pada pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

“Tidak ada yang salah karena memang benar apa yang dikatakan Bapak Adrianus Telaumbanua bahwasanya dalam menjalankan peran itu sudah termasuk meningkatkan pengetahuan serta kemampuan”. (wawancara peneliti kepada Ibu Renny Mayasari, Tanggal 27 Mei 2022)

Penyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari diatas didukung dengan hasil jawaban dari Adil Trisema selaku Pengelola

Pengaduan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Statistik Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

“Selaku petugas yang kesibukan sehari-harinya bekerja sebagai Pengelola Pengaduan Publik sudah banyak pengetahuan dan kemampuan yang didapatkan dan sudah dapat mengatasi permasalahan yang ada dibidangnya”. (wawancara peneliti kepada Ibu Renny Mayasari, Tanggal 27 Mei 2022)

Penyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari, dan Adil Trisema diatas didukung dengan hasil jawaban dari Ibu Yulia Opesiselaku Masyarakat (1) yang mengetahui atau memahami tema dan kejadian yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Tentunya pihak Dinas Komunikasi dan Informatika kota pekanbaru sudah berusaha memberikan yang terbaik, buktinya saja sejauh ini saya tidak mengetahui bawahsanya peran instansi kominfo itu apa saja, seiringnya pandemi ini yang sudah berjalan hamper 2 tahun dapat diketahui bahwa peran Dinas Komunikasi dan Informatika kota pekanbaru itu adalah sebagai pemberi informasi yang berkiatan dengan teknologi”. (wawancara dilakukan pada Tanggal 2 Juni 2022)

Penyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari, Adil Trisema, dan Ibu Yulia Opesi diatas didukung dengan hasil jawaban dari Ibu Roce Maliny selakuMasyarakat (2) yang mengetahui atau memahami tema dan kejadian yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Secara eksternal kemampuan dan pengetahuan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika kota pekanbaru masih kurang baik, kenapa saya bilang demikian contohnya saja pada pandemi itu berita atau informasi yang disaring kurang terpercaya”.(wawancara dilakukan pada Tanggal 2 Juni 2022)

Penyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari, Adil Trisema, Ibu Yulia Opesi, dan Ibu Roce Maliny diatas didukung dengan

hasil jawaban dari Bapak Nazif selaku Masyarakat (3) yang mengetahui atau memahami tema dan kejadian yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Pihak Dinas Komunikasi dan Informatika kota pekanbaru dalam menjalankan peran pengetahuan serta kemampuan seperti kurang baik saja jika dilihat”. (wawancara dilakukan pada Tanggal 2 Juni 2022)

Demikian hasil wawancara dengan Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari, Adil Trisema, Ibu Yulia Opsi, Ibu Roce Maliny dan Bapak Nazif menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa penilain yang kurang baik dari masyarakat tentang pengetahuan serta kemampuan Kominfo Kota Pekanbaru dalam menjalankan perannya.

2. Inovator

Dalam memainkan peran selaku inovator, pemerintah sebagai keseluruhan harus menjadi sumber dari hal-hal baru. Jadi prakondisi yang harus terpenuhi agar efektif memainkan peranannya pemerintah perlu memiliki tingkat keabsahan (*legitimacy*) yang tinggi. Suatu pemerintahan yang tingkat keabsahannya rendah, misalnya karena “menang” dalam perebutan kekuasaan atau karena melalui pemilihan umum yang tidak jujur dan tidak adil, akan sulit menyodorkan inovasinya kepada masyarakat. Tiga hal yang mutlak mendapatkan perhatian serius adalah, penerapan inovasi dilakukan dilingkungan birokrasi terlebih dahulu, inovasi yang sifatnya konsepsional, inovasi sistem, prosedur dan metode kerja. Berikut sub indikator yang peneliti gunakan:

a) Adanya inovasi yang dikembangkan

Berikut jawaban yang didapatkan dilapangan terkait dengan tema penelitian yang telah peneliti lampirkan diatas selaku Adrianus Telaumbanua (Analisis Informasi Tenaga Bantuan) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru memberikan jawaban sebagai berikut:

“Setiap tahun biasanya kita ada inovasi yang dikembangkan, inovasi tersebut berkaitan dengan pengembangan aplikasi publik dan yang lainnya yang dianggap penting untuk di bahas maka kita akan lakukan koordinasi dengan pihak-pihak yang terkait terlebih dahulu”. (wawancara dilakukan pada Tanggal 27 Mei 2022)

Pernyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua selaku Adrianus Telaumbanua (Analisis Informasi Tenaga Bantuan) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru diatas didukung dengan hasil jawaban dari Statistik Ahli Muda pada pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

“Di tahun 2021 kita sudah mengembangkan inovasi membuat terobosan terbaru dan bekerjasama dengan Pemerintah Kota (Pemko) Pekanbaru yang dinamakan dengan “Pekanbaru Dalam Genggaman” sistem informasi yang menghimpun seluruh aplikasi layanan dan informasi publik yang ada di jajaran Pemerintah Kota Pekanbaru. Dengan aplikasi ini masyarakat tidak perlu banyak mengunduh berbagai aplikasi dari tiap OPD Cukup dengan satu aplikasi yang disebut Pekanbaru Dalam Genggaman, semua layanan digital yang ada di Pemko Pekanbaru dapat dinikmati”. (wawancara peneliti kepada Ibu Renny Mayasari, Tanggal 27 Mei 2022)

Penyataan dariBapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari diatas didukung dengan hasil jawaban dari Adil Trisema selaku Pengelola

Pengaduan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Statistik Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

“Terobosan dan inovasi yang kita kembangkan di tahun 2021 dinamai dengan “Pekanbaru Dalam Genggaman” yang sebentar lagi akan dapat diakses sistem ini memudahkan seluruh kalangan masyarakat, terutama masyarakat Kota Pekanbaru, Riau, maupun nasional, untuk mengakses informasi atau mendapatkan layanan dari Pemerintah Kota Pekanbaru. Diantaranya, urusan perizinan, non perizinan, pengurusan identitas kependudukan, mendapatkan informasi investasi, ekonomi, perpajakan, retribusi, pendidikan, perdagangan, kesehatan, kepariwisataan hingga urusan kepegawaian. Tak hanya itu, aplikasi ini juga menyediakan layanan CCTV Kota Pekanbaru dan informasi publik lainnya”. (wawancara peneliti kepada Ibu Renny Mayasari, Tanggal 27 Mei 2022)

Penyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari, dan Adil Trisema diatas didukung dengan hasil jawaban dari Bapak Sapparudin selaku Masyarakat (4) yang mengetahui atau memahami tema dan kejadian yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Katanya ada terobosan baru yang akan hadir ditengah-tengah era digital dan didukung dengan masa pandemi yaitu untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat agar mudah dikases”. (wawancara dilakukan pada Tanggal 25Rabu Mei 2022)

Penyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari, Adil Trisema, dan Bapak Sapparudindiatas didukung dengan hasil jawaban dari Ibu Roce Maliny selaku Masyarakat (2) yang mengetahui atau memahami tema dan kejadian yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Belum ada mendegar bahwasanya ada terobosan atau inovasi baru setelah pandemi dari Dinas Komunikasi dan Informatika kota pekanbaru”.(wawancara dilakukan pada Tanggal 2 Juni 2022)

Penyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari, Adil Trisema, Ibu Yulia Opesi, dan Ibu Roce Maliny diatas didukung dengan hasil jawaban dari Ibu Azizah selaku Masyarakat (7) yang mengetahui atau memahami tema dan kejadian yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Ada inovasi kerjasama pemerintah Kota Pekanbaru dengan Dinas Komunikasi dan Informatika kota pekanbaru untuk lebih dalam dapat diakses di playstore dengan nama “Pekanbaru Dalam Genggaman” berbagai informasi didapatkan disana, dikarenakan ini merupakan aplikasi terbilang masih baru mungkin makanya kendala dan hambatan seperti lamanya terbuka aplikasi setelah didownload dll sebagainya”. (wawancara dilakukan pada Tanggal 2 Juni 2022)

Demikian hasil wawancara dengan Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari, Adil Trisema, Bapak Sapparudin, Ibu Roce Maliny dan Ibu Azizah menunjukkan bahwa terdapat inovasi dan terobosan baru untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat, terobosan atau inovasi tersebut merupakan hasil dari kerjasama beberapa instansi Pemerintah Kota Pekanbaru dengan nama “Pekanbaru Dalam Gengaman” aplikasi ini nantinya memuat berbagai kegiatan dimulainya dari urusan perizinan, non perizinan, pengurusan identitas kependudukan, mendapatkan informasi investasi, ekonomi, perpajakan, retribusi, pendidikan, perdagangan, kesehatan, kepariwisataan hingga urusan kepegawaian. Berdasarkan hasil jawaban yang didapatkan di masyarakat maka dapat dianalisa bahwa inovasi ini tidak semua masyarakat mengetahuinya artinya program ini terbilang baru dan belum ada di sosialisasikan kepada masyarakat.

b) Prosedur dan metode yang dikerjakan

Berikut jawaban yang didapatkan dilapangan terkait dengan tema penelitian yang telah peneliti lampirkan diatas selaku Adrianus Telaumbanua (Analisis Informasi Tenaga Bantuan) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru memberikan jawaban sebagai berikut:

“Prosedur dan metode yang dikerjakan dalam inovasi ini tentu tidak luput dari peran instansi yang lainnya juga, apalagi didalam aplikasi tersebut terdapat berbagai macam informasi seputar Kota Pekanbaru dari mulai pertumbuhan ekonomi lowongan kerja ini tentu harus bekerjasama kepada Disnaker Kota Pekanbaru untuk lebih tau”. (wawancara peneliti kepada Bapak Adrianus Telaumbanua, Tanggal 27 Mei 2022)

Pernyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua selaku Adrianus Telaumbanua (Analisis Informasi Tenaga Bantuan) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru diatas didukung dengan hasil jawaban dari Statistik Ahli Muda pada pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

“Metode yang kita kerjakan dalam membuat inovasi atau terobosan baru adalah dengan menguji kelayakan seperti mobile broad band Kemenkominfo sebagai regulator berupaya mendorong penyelenggara layanan telekomunikasi untuk terus memperluas layanan 4G LTE agar dapat diakses di seluruh wilayah Indonesia”. (wawancara peneliti kepada Ibu Renny Mayasari, Tanggal 27 Mei 2022)

Pernyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari diatas didukung dengan hasil jawaban dari Adil Trisema selaku Pengelola Pengaduan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Statistik Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

“Prosedur dan metode yang dikerjakan itu merupakan tugas dibagian teknologi baik pembuat aplikasi dan yang lainnya, orang-orang yang bertugas tersebut ahli didalam bidangnya dan bekerja dibagian dalam ruangan, yang kita ketahui pertama yang paling penting dalam teknologi atau informasi yang disalurkan didalam media massa itu pentingnya ada dibagian akses internet”. (wawancara peneliti kepada Ibu Renny Mayasari, Tanggal 27 Mei 2022)

Penyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari, dan Adil Trisema diatas didukung dengan hasil jawaban dari Bapak Sapparudin selaku Masyarakat (4) yang mengetahui atau memahami tema dan kejadian yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Prosedur dan metode yang dikerjakan pastinya ahli dibidangnya, sekelas pemerintah mana boleh memperkerjakan sembarang orang”. (wawancara dilakukan pada Tanggal 25 Rabu Mei 2022)

Penyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari, Adil Trisema, dan Bapak Sapparudindiatas didukung dengan hasil jawaban dari Ibu Roce Maliny selaku Masyarakat (2) yang mengetahui atau memahami tema dan kejadian yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Masyarakat tidak mengetahui hal demikian karena bisa saja itu merupakan kerahasiaan perusahaan atau instansi, yang saya pikir bekerja dibalik layar informasi yang disebar luaskan melalui media massa atau teknologi yang bersumber dari kominfo Kota Pekanbaru itu merupakan orang-orang pilihan yang memiliki keahlian dan dikembangkan sehingga dibentuklah sebuah aplikasi dll sebagainya”.(wawancara dilakukan pada Tanggal2 Juni 2022)

Penyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari, Adil Trisema, Ibu Yulia Opesi, dan Ibu Roce Maliny diatas didukung dengan hasil jawaban dari Bapak Nazif selaku Masyarakat (3) yang mengetahui atau

memahami tema dan kejadian yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Pentingnya suatu metode dan prosedur dalam pembuatan aplikasi dan yang berkaitan dengan kominfo saya rasa adalah pihak kominfo Kota Pekanbaru menyesuaikan dengan standar akses internet yang ada”. (wawancara dilakukan pada Tanggal 2 Juni 2022)

Demikian hasil wawancara dengan Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari, Adil Trisema, Bapak Sapparudin, Ibu Roce Maliny dan Bapak Nazif menunjukkan bahwa terdapat proses dan metode yang dikerjakan dalam membuat aplikasi sebelum ditampilkan kepada masyarakat, masyarakat memberikan jawaban serupa yaitu metode dan prosedur bisa saja terdapat didalam pembuatan aplikasi atau yang lainnya, dikarenakan pentingnya suatu metode dan prosedur dalam pembuatan aplikasi.

3. Modernisator

Melalui pembangunan, setiap negara ingin menjadi negara yang kuat, mandiri, diperlakukan sederajat oleh negara-negara lain. Untuk mewujudkan hal tersebut, diperlukan antara lain: penguasaan ilmu pengetahuan, kemampuan dan kemahiran manajerial, kemampuan mengolah kekayaan alam yang dimiliki sehingga memiliki nilai tambah yang tinggi, sistem pendidikan nasional yang andal yang menghasilkan sumber daya manusia yang produktif, landasan kehidupan politik yang kukuh dan demokratis, memiliki visi yang jelas tentang masa depan yang diinginkan sehingga berorientasi pada masa depan. Berikut sub indikator yang peneliti gunakan:

a) Adanya pengetahuan ilmu pemerintahan

Berikut jawaban yang didapatkan dilapangan terkait dengan tema penelitian yang telah peneliti lampirkan diatas selaku Adrianus Telaumbanua (Analisis Informasi Tenaga Bantuan) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru memberikan jawaban sebagai berikut:

“Sebagai modernisator pemerintah berkewajiban membawa perubahan-perubahan ke arah pembaharuan masyarakat. Pemerintah berusaha menciptakan atau memfasilitasi suasana yang tertib, nyaman dan aman, termasuk memfasilitasi tersedianya sarana dan prasarana pembangunan. Pemerintah harus mampu menunjukkan contoh-contoh nyata dan mendorong masyarakat untuk mengikuti contoh tersebut melalui tindakan nyata jika memang contoh tersebut bermanfaat”. (wawancara peneliti kepada Bapak Adrianus Telaumbanua, Tanggal 27 Mei 2022)

Pernyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua selaku Adrianus Telaumbanua (Analisis Informasi Tenaga Bantuan) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru diatas didukung dengan hasil jawaban dari Statistik Ahli Muda pada pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

“Sejauh ini pemerintah atau Kominfo Kota Pekanbaru sudah memberikan yang terbaik yaitu memberikan kemudahan kepada masyarakat agar mudah diakses setiap informasi yang disampaikan, sehingga masyarakat tidak lagi mengeluh atau kesulitan untuk mendapatkan informasi”. (wawancara peneliti kepada Ibu Renny Mayasari, Tanggal 27 Mei 2022)

Penyataan dariBapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari diatas didukung dengan hasil jawaban dari Adil Trisema selaku Pengelola

Pengaduan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Statistik Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

“Dapat dikatakan pemerintah atau Kominfo Kota Pekanbaru sudah memfasilitasi sarana dan prasarana untuk masyarakat Kota Pekanbaru dan tidak hanya itu masyarakat yang berada diluar Kota Pekanbaru juga sudah dapat mengakses informasi yang berkaitan dengan Kota Pekanbaru terobosan tersebut dinamai dengan “Pekanbaru Dalam Gengaman”. (wawancara peneliti kepada Ibu Renny Mayasari, Tanggal 27 Mei 2022)

Penyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari, dan Adil Trisema diatas didukung dengan hasil jawaban dari Bapak Sapparudin selaku Masyarakat (4) yang mengetahui atau memahami tema dan kejadian yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Setau saya baru-baru ini terobosan yang katanya semua akses seputar Pekanbaru dapat diakses disana, nyatanya hanya saya gunakan satu kali setelahnya saya tidak menggunakan lagi karena saya rasa kurang aptude informasi yang ada disana”. (wawancara dilakukan pada Tanggal 25 Rabu Mei 2022)

Penyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari, Adil Trisema, dan Bapak Sapparudindiatas didukung dengan hasil jawaban dari Ibu Roce Maliny selaku Masyarakat (2) yang mengetahui atau memahami tema dan kejadian yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Pemerintah Kota Pekanbaru berupaya memberikan yang terbaik dengan menghadirkan terobosan-terobosan baru di era pandemi ini, terobosan tersebut diperkirakan dapat membantu kesulitan masyarakat untuk mendapatkan informasi seputar Kota Pekanbaru, kurang atau tidak aptudanya informasi yang disampaikan sekiranya lebih baik di buat kotak saran atau masukan pada aplikasi dan ini merupakan masukan dari masyarakat yang mengharapkan Kota Pekanbaru dan pemerintah Kota Pekanbaru bersinergi untuk

membangun Kota Pekanbaru kearah yang lebih baik”.(wawancara dilakukan pada Tanggal 2 Juni 2022)

Penyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari, Adil Trisema, Ibu Yulia Opesi, dan Ibu Roce Maliny diatas didukung dengan hasil jawaban dari Bapak Nazif selaku Masyarakat (3) yang mengetahui atau memahami tema dan kejadian yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Pemerintah sudah berusaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di tengah-tengah getidrnya pandemi saat ini, yaitu pemerintah Kota membuat terobosan baru yang sekali diakses sudah dapat banyak pengetahuan yang diinginkan. Namun, terobosan baru tersebut tidak sedikit masyarakat menyabut dengan gembira bahkan masyarakat mengunjingkan dengan kalimat bukan saatnya pemerintah berlomba untuk menampilkan keahlian dan kepandaian walapun itu penting karena saat ini pemerintah lebih baik memperhatikan kesejahteraan masyarakatnya karena masih banyak masyarakat yang kelaparan imbasnya pandemi, karena tidak semua di era saat ini mengguankan semartphone dan nyatanya ada dan masih banyak masyarakat yang akan buntu dari akses internet”.(wawancara dilakukan pada Tanggal 2 Juni 2022)

Demikian hasil wawancara dengan Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari, Adil Trisema, Bapak Sapparudin, Ibu Roce Maliny dan Bapak Nazif menunjukan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru memiliki penguasan ilmu pengetahuan yang baik yaitu dibuktikan dengan adanya terobosan atau inovasi sejauh ini dan juga sudah banyak dirasakan manfaat dari informasi yang disampaikan dimulai dari wabah atau pandemi covid-19 yang melanda khususnya di Kota Pekanbaru, masyarakat bersepekulasi bahwa kurangnya pengetahuan yang dimiliki dibagian

pengembangan aplikasi hal ini dikarenakan inovasi atau wacana yang dibuat tidak berjalan sebagaimana mestinya.

b) Adanya kemampuan dan kemahiran manajerial

Berikut jawaban yang didapatkan dilapangan terkait dengan tema penelitian yang telah peneliti lampirkan diatas selaku Adrianus Telaumbanua (Analisis Informasi Tenaga Bantuan) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru memberikan jawaban sebagai berikut:

“Pemerintah Kota atau Kominfo yang bergerak untuk membangun Kota Pekanbaru yaitu harus memiliki keterampilan untuk mengatur mengoordinasikan dan menggerakkan para bawahan ke arah pencapaian tujuan yang telah ditentukan organisasi. Adapun jumlah pegawai yang berstatus sebagai pegawai Negeri Sipil sebanyak 36 orang dan Tenaga Harian Lepas berjumlah 55 orang dengan total 91 karyawan pada Kominfo Kota Pekanbaru”. (wawancara peneliti kepada Bapak Adrianus Telaumbanua, Tanggal 27 Mei 2022)

Pernyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua selaku Adrianus Telaumbanua (Analisis Informasi Tenaga Bantuan) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru diatas didukung dengan hasil jawaban dari Statistik Ahli Muda pada pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

“Saya mendengar kabar bahwa akan ada terobosan baru yang bekerjasama dengan Pemerintah Kota Pekanbaru yang lainnya terobosan ini merupakan wacana dari walikota langsung peran kepercayaan diberikan sepenuhnya kepada Kominfo, dan saya juga ikut serta dalam rapat tersebut”. (wawancara peneliti kepada Ibu Renny Mayasari, Tanggal 27 Mei 2022)

Penyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari diatas didukung dengan hasil jawaban dari Adil Trisema selaku Pengelola

Pengaduan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Statistik Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

“Kepala Kominfo akan membahas tindak lanjut dari hasil rapat walikota Pekanbaru kepada staff yang kompeten dibidangnya”. (wawancara peneliti kepada Ibu Renny Mayasari, Tanggal 27 Mei 2022)

Penyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari, dan Adil Trisema diatas didukung dengan hasil jawaban dari Bapak Sapparudin selaku Masyarakat (4) yang mengetahui atau memahami tema dan kejadian yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Kurang efektifnya sbuah informasi yang disampaikan pihak Kominfo apakah dapat disalahkan karena kurangnya kemahiran manajerial atasan atau memang kesalahan teknis dll, hal ini diharapkan segera ada perbaikan”. (wawancara dilakukan pada Tanggal 25 Rabu Mei 2022)

Penyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari, Adil Trisema, dan Bapak Sapparudindiatas didukung dengan hasil jawaban dari Ibu Roce Maliny selaku Masyarakat (2) yang mengetahui atau memahami tema dan kejadian yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Kominfo sudah memberikan yang terbaik begitu juga dengan kemahiran manajerial dalam organisasi kesalahan atau hambatan merupakan suatu hal yang wajar dalam pelaksanaan”.(wawancara dilakukan pada Tanggal 2 Juni 2022)

Penyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari, Adil Trisema, Ibu Yulia Opesi, dan Ibu Roce Maliny diatas didukung dengan hasil jawaban dari Bapak Nazif selaku Masyarakat (3) yang mengetahui atau

memahami tema dan kejadian yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Pastinya ada kemahiran manajerial atasan pada bawahan semuanya butuh proses untuk mendapatkan hasil yang maksimal”.(wawancara dilakukan pada Tanggal 2 Juni 2022)

Demikian hasil wawancara dengan Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari, Adil Trisema, Bapak Sapparudin, Ibu Roce Maliny dan Bapak Nazif menunjukkan bahwa terdapat kemampuan dan kemahiran manajerial selaku atasan dalam membina staff hal ini terbukti sejauh yang diketahui pelaksanaan berjalan dengan baik, beberapa masyarakat juga meyakini bahwa atasan dapat membina bawahannya dalam bekerja, diluar dari kendala dan hambatan dalam pelaksanaan masyarakat meyakini bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru dapat mengatasinya.

c) Adanya visi yang jelas

Berikut jawaban yang didapatkan dilapangan terkait dengan tema penelitian yang telah peneliti lampirkan diatas selaku Adrianus Telaumbanua (Analisis Informasi Tenaga Bantuan) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru memberikan jawaban sebagai berikut:

“Visi Kominfo sudah jelas ia pada ruangan sudah dapat kita temui yaitu memiliki Visi Terwujudnya layanan Komunikasi, Informatika dan Statistik yang handal dan berdaya saing”. (wawancara peneliti kepada Bapak Adrianus Telaumbanua, Tanggal 27 Mei 2022)

Pernyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua selaku Adrianus Telaumbanua (Analisis Informasi Tenaga Bantuan) pada Dinas Komunikasi dan

Informatika Kota Pekanbaru di atas didukung dengan hasil jawaban dari Statistik Ahli Muda pada pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

“Visi Kominfo jelas yaitu mengedepankan teknologi dengan menyesuaikan arus era digital yang semakin pesat”. (wawancara peneliti kepada Ibu Renny Mayasari, Tanggal 27 Mei 2022)

Penyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari di atas didukung dengan hasil jawaban dari Adil Trisema selaku Pengelola Pengaduan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Statistik Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

“Visi jelas yaitu untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat yang dapat diakses dari mana saja”. (wawancara peneliti kepada Ibu Renny Mayasari, Tanggal 27 Mei 2022)

Penyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari, dan Adil Trisema di atas didukung dengan hasil jawaban dari Bapak Sapparudin selaku Masyarakat (4) yang mengetahui atau memahami tema dan kejadian yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Tidak tau saya Visi Kominfo apa saja. Namun, sejauh ini dengan hadirnya terobosan baru yang dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dengan mengaksesnya harapan kedepannya adalah dapat berdaya saing”. (wawancara dilakukan pada Tanggal 25 Rabu Mei 2022)

Penyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari, Adil Trisema, dan Bapak Sapparudin di atas didukung dengan hasil jawaban dari Ibu Roce Maliny selaku Masyarakat (2) yang mengetahui atau memahami tema dan kejadian yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Saya rasa pasti memiliki Visi yang jelas dikarenakan ini merupakan wawancara dari pihak atasan atau Pemerintah Kotanya langsung”.(wawancara dilakukan pada Tanggal 2 Juni 2022)

Penyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari, Adil Trisema, Ibu Yulia Opesi, dan Ibu Roce Maliny diatas didukung dengan hasil jawaban dari Bapak Nazif selaku Masyarakat (3) yang mengetahui atau memahami tema dan kejadian yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Visinya jelas pelaksanaanya yang kurang, jadi lebih baik direncanakan dari jauh hari agar pelaksanaanya sesuai dan dapat berdaya saing”.(wawancara dilakukan pada Tanggal 2 Juni 2022)

Demikian hasil wawancara dengan Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari, Adil Trisema, Bapak Sapparudin, Ibu Roce Maliny dan Bapak Nazif menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru memiliki Visi yang jelas dalam membangun Kota Pekanbaru kearah yang lebih baik lagi didukung dengan sumber daya yang dimiliki di era digital saat ini.

4. Pelopor

Selaku pelopor pemerintah harus menjadi panutan (*role model*) bagi seluruh masyarakat. Pelopor dalam bentuk hal-hal, positif seperti kepeloporan dalam bekerja seproduktif mungkin, kepeloporan dalam menegakkan keadilan dan kedisiplinan, kepeloporan dalam kepedulian terhadap lingkungan, budaya dan sosial, dan kepeloporan dalam berkorban demi kepentingan Negara. Berikut sub indikator yang peneliti gunakan:

a) Adanya keadilan dan kedisiplinan dalam menjalankan peran

Berikut jawaban yang didapatkan dilapangan terkait dengan tema penelitian yang telah peneliti lampirkan diatas selaku Adrianus Telaumbanua (Analisis Informasi Tenaga Bantuan) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru memberikan jawaban sebagai berikut:

“Pastinya ada Keadilan dan kedisiplinan dalam menjalankan peran karena itu merupakan keharusan yang harus dijalankan inikan Instansi sifatnya pemerintahan mana boleh membedakan baik itu secara eksternal maupun internal”. (wawancara peneliti kepada Bapak Adrianus Telaumbanua, Tanggal 27 Mei 2022)

Pernyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua selaku Adrianus Telaumbanua (Analisis Informasi Tenaga Bantuan) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru diatas didukung dengan hasil jawaban dari Statistik Ahli Muda pada pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

“Harus ada kedua hal yaitu keadilan dan kedisiplinan Karena kedua hal tersebut sangat penting untuk mengsucceskan sebuah pelaksanaan”. (wawancara peneliti kepada Ibu Renny Mayasari, Tanggal 27 Mei 2022)

Penyataan dariBapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari diatas didukung dengan hasil jawaban dari Adil Trisema selaku Pengelola Pengaduan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Statistik Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

“Sejauh yang saya tau baik atasan dan bawahan selama ini dalam menjakankan perannya selalu adil dan disiplin”. (wawancara peneliti kepada Ibu Renny Mayasari, Tanggal 27 Mei 2022)

Penyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari, dan Adil Trisema diatas didukung dengan hasil jawaban dari Bapak Sapparudin selaku Masyarakat (4) yang mengetahui atau memahami tema dan kejadian yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Oh ini sifatnya dari dalam jadi masyarakat seperti kita tidak mengetahui akan hal ini yang ditanya tentang Kominfonyakan bagaimana mereka bekerja apakah sudah disiplin atau adil lah mana kita tau, yang kita tau hanya membandingkan saja dengan kinerja yang dihasilkan, sejauh yang saya tau tidak ada permasalahan sampai dibawa keluar berarti ini baik karena bisa saja dapat diselesaikan dengan cara jalan yang baik dan bukan suatu masalah yang harus dibesar-besarkan”. (wawancara dilakukan pada Tanggal 25 Rabu Mei 2022)

Penyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari, Adil Trisema, dan Bapak Sapparudindiatas didukung dengan hasil jawaban dari Ibu Cici Wiranda selaku Masyarakat (6) yang mengetahui atau memahami tema dan kejadian yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Jika dilihat dan diambil contoh dari yang telah diwancanakan atau dari terobosan yang masih kurang maksimal, maka dapat kita ambil kesimpulan yaitu secara internal atau dari dalam kurangnya kedisiplinan dalam menjalankan peran karena ini bisa dinilai belum maksimal namun sudah diterapkan, begitu anggapan saya jika salah menggunakan bahasa yang tepat ia saya minta maaf”.(wawancara dilakukan pada Tanggal2 Juni 2022)

Penyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari, Adil Trisema, Ibu Yulia Opesi, dan Ibu Cici Wirandadiatas didukung dengan hasil jawaban dari Bapak Rizki selaku Masyarakat (5) yang mengetahui atau

memahami tema dan kejadian yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Tidak dapat untuk saya memberikan jawaban terkait akan hal ini karena hanya orang di pemerintah Kominfo lah yang tau”.(wawancara dilakukan pada Tanggal 2 Juni 2022)

Demikian hasil wawancara dengan Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari, Adil Trisema, Bapak Sapparudin, Ibu Roce Maliny dan Bapak Rizki menunjukkan bahwa beberapa orang memiliki pemikiran tersendiri dalam menilai yaitu dikatakan secara internal atau dari dalam kurangnya kedisiplinan dalam menjalankan peran karena ini bisa dinilai belum maksimal namun sudah diterapkan, dan secara eksternal ini merupakan terobosan dan inovasi yang dikembangkan untuk memberikan kemudahan bagi yang mengaksesnya.

b) Peduli terhadap lingkungan, budaya dan sosial sekitar

Berikut jawaban yang didapatkan dilapangan terkait dengan tema penelitian yang telah peneliti lampirkan diatas selaku Adrianus Telaumbanua (Analisis Informasi Tenaga Bantuan) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru memberikan jawaban sebagai berikut:

“Ia peduli, karena peduli tersebutlah kita wancanakan dan terjadilah sebuah aplikasi tadi untuk dapat diakses dari mana saja asal internetnya ada kan begitu”. (wawancara peneliti kepada Bapak Adrianus Telaumbanua, Tanggal 27 Mei 2022)

Pernyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua selaku Adrianus Telaumbanua (Analisis Informasi Tenaga Bantuan) pada Dinas Komunikasi dan

Informatika Kota Pekanbaru diatas didukung dengan hasil jawaban dari Statistik Ahli Muda pada pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

“Pemerintah harus peduli terhadap lingkungan, budaya dan sosial sekitar karena itu memang peran dan tugasnya”. (wawancara peneliti kepada Ibu Renny Mayasari, Tanggal 27 Mei 2022)

Penyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari diatas didukung dengan hasil jawaban dari Adil Trisema selaku Pengelola Pengaduan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Statistik Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

“Sekarang mana ada pemerintah yang tidak peduli terhadap lingkungan, budaya dan social sekitar jika pun ada segera melapor saya jamin itu akan dikenakan sanksi karena memang kodrat pemerintah ini lebih dekat kepada masyarakat”. (wawancara peneliti kepada Ibu Renny Mayasari, Tanggal 27 Mei 2022)

Penyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari, dan Adil Trisema diatas didukung dengan hasil jawaban dari Bapak Sapparudin selaku Masyarakat (4) yang mengetahui atau memahami tema dan kejadian yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Tidak heran menurut saya, karena memang seharusnya begitu sudah enak bekerja dipemerintahan seharusnya lebih peka lagi terhadap lingkungan, budaya dan social sekitar”. (wawancara dilakukan pada Tanggal 25 Rabu Mei 2022)

Penyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari, Adil Trisema, dan Bapak Sapparudindiatas didukung dengan hasil jawaban dari Ibu Roce Maliny selaku Masyarakat (2) yang mengetahui atau memahami tema dan kejadian yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Sudah sulit ditemui pemerintah seperti peduli terhadap lingkungan, budaya dan social sekitar, tidak tahu kenapa demikian. Namun, itu nyata adanya tidak jauh disekitar kita juga dapat ditemui”.(wawancara dilakukan pada Tanggal 2 Juni 2022)

Penyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari, Adil Trisema, Ibu Yulia Opesi, dan Ibu Roce Maliny diatas didukung dengan hasil jawaban dari Bapak Nazif selaku Masyarakat (3) yang mengetahui atau memahami tema dan kejadian yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Pemerintah peduli terhadap lingkungan, budaya dan social sekitar sudah jarang ditemui di era sekarang ini, ada dan itu juga saya rasa setelah dibina oleh orang yang benar-benar tepat”.(wawancara dilakukan pada Tanggal 2 Juni 2022)

Demikian hasil wawancara dengan Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari, Adil Trisema, Bapak Sapparudin, Ibu Roce Maliny dan Bapak Nazif menunjukan bahwa dikatakan kurangnya memperhatikan lingkungan, budaya dan sosial sudah biasa di Instansi. Namun, dibuktikan dengan pernyataan yang menyatakan bahwa ada kepedulian terhadap lingkungan, budaya dan sosial sekitar pada masa pandemi di usahakan penggunaan terobosan baru dapat digunakan untuk memberikan kemudahan dan hasilnya sebagaimana yang diinginkan yaitu dimasa pandemi masyarakat tidak perlu keluar rumah untuk mendapatkan informasi karena sudah tersedia didalam aplikasi inovasi yang telah disediakan.

5. Pelaksana sendiri

Bahwa pelaksanaan berbagai kegiatan pembangunan merupakan tanggung jawab nasional dan bukan menjadi beban pemerintah semata, karena berbagai pertimbangan seperti keselamatan negara, modal terbatas, kemampuan yang belum memadai, karena tidak diminati oleh masyarakat dan karena secara konstitusional merupakan tugas pemerintah, sangat mungkin terdapat berbagai kegiatan yang tidak bisa diserahkan kepada pihak swasta melainkan harus dilaksanakan sendiri oleh pemerintah. Berikut sub indikator yang peneliti gunakan:

a) Modal yang terbatas, kemampuan yang belum memadai

Berikut jawaban yang didapatkan dilapangan terkait dengan tema penelitian yang telah peneliti lampirkan diatas selaku Adrianus Telaumbanua (Analisis Informasi Tenaga Bantuan) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru memberikan jawaban sebagai berikut:

“Setiap wacana yang beresumber dari dalam itu biasanya terlaksana dengan baik Karena segala sesuatu yang terpenting dilakukan diskusi terlebih dahulu”. (wawancara peneliti kepada Bapak Adrianus Telaumbanua, Tanggal 27 Mei 2022)

Pernyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua selaku Adrianus Telaumbanua (Analisis Informasi Tenaga Bantuan) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru diatas didukung dengan hasil jawaban dari Statistik Ahli Muda pada pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

“Pastinya ada kendala dan hambatan seperti modal terbatas kemampuan yang belum memadai, dan kita tidak berani mengambil

keputusan sebelum diperkirakan pekerjaan tersebut akan selesai dengan tepat waktu”. (wawancara peneliti kepada Ibu Renny Mayasari, Tanggal 27 Mei 2022)

Penyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari diatas didukung dengan hasil jawaban dari Adil Trisema selaku Pengelola Pengaduan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Statistik Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

“Modal terbatas dalam melaksanakan sesuatu itu wajar, seperti terobosan baru pasti menggunakan anggaran yang tidak sedikit jadi wajar karena juga masih baru kemampuan yang belum memadai dapat dilakukan dengan perbaikan kinerjanya”. (wawancara peneliti kepada Ibu Renny Mayasari, Tanggal 27 Mei 2022)

Beliau juga menambahkan bahwa:

Kita ada melakukan pelatihan penguatan kapasitas hanya dilkukan satu kali dalam satu tahun, kita mendapat pelatih dari dirjen IKP Kementrian Kominfo dari Jakarta, mulai dari kepala dinas, kabid dan staf terlibat langsung dalam pelatihan tersebut, kita hanya melakukan pelatihan satu tahun sekali karena juga keterbatasan anggaran yang ada. Masalah penguatan kapasitas memang terkendala dengan kondisi anggara, dimana anggaran kita hanya mampu mengadakan pelatihan itu hanya satu kali dalam setahun. (wawancara peneliti kepada Ibu Renny Mayasari, Tanggal 27 Mei 2022)

Penyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari, dan Adil Trisema diatas didukung dengan hasil jawaban dari Azizah selaku Masyarakat (7) yang mengetahui atau memahami tema dan kejadian yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Ia jika dilihat kinerja dalam menjalankan perannya begitu ia wajar saja jika masyarakat membandingkan demikian”. (wawancara dilakukan pada Tanggal 25 Rabu Mei 2022)

Penyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari, Adil Trisema, dan Ibu Azizah diatas didukung dengan hasil jawaban dari Ibu Roce Maliny selaku Masyarakat (2) yang mengetahui atau memahami tema dan kejadian yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Tidak diherankan jika demikian pelaksanaanya terganggu ternyata kekurangan modal dan kemampuan staff yang kurang komponen”.(wawancara dilakukan pada Tanggal 2 Juni 2022)

Penyataan dari Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari, Adil Trisema, Ibu Yulia Opesi, dan Ibu Roce Maliny diatas didukung dengan hasil jawaban dari Bapak Nazif selaku Masyarakat (3) yang mengetahui atau memahami tema dan kejadian yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Bisa saja masyarakat dapat menilai dari kinerja dari wancana atau inovasi yang telah sudah dilakukan”.(wawancara dilakukan pada Tanggal 2 Juni 2022)

Demikian hasil wawancara dengan Bapak Adrianus Telaumbanua, Ibu Renny Mayasari, Adil Trisema, Bapak Sapparudin, Ibu Roce Maliny dan Bapak Nazif menunjukan bahwa terjadinya masalah pada program pelaksanaan disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya keterbatasan modal dan kemampuan staff yang kurang komponen.

Adapun hasil penelitian yang didapatkan dilapangan dan diukur dengan menggunakan teori atau indikator dari Siagian (2012: 142-150) maka dapat disimpulkan yaitu terdapat lemahanya komitmen kominfo Kota Pekanbaru dalam menjalankan peran sebagai pengelolaan layanan informasi hendaknya memberikan

pelayanan informasi yang baik dengan di rencanakan dengan perencanaan yang baik sehingga berita yang disampaikan kepada masyarakat Kota Pekanbaru juga tersampaikan dengan baik.

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 13 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru yaitu melakukan beberapa urusan rumah tangga daerah yang meliputi hubungan pemberdayaan potensi informasi, penyampaian informasi baik langsung maupun melalui media, pengembangan aplikasi TIK, statistik dan persandian.

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru berperan sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Utama di Kota Pekanbaru. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru juga berperan sebagai mediator penyampaian informasi untuk membantu instansi atau OPD lain dalam memenuhi kebutuhan informasi publik. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Pekanbaru terutama Bidang Pengelolaan dan Layanan Informasi dan Komunikasi Publik memiliki beberapa fungsi, yaitu sebagai penyedia informasi yang berkaitan seputar instansi pemerintahan dan kebijakan walikota serta mengolah dan menginput informasi atau berita tersebut melalui media agar dapat dipublikasikan.

B. Faktor penghambat di dalam Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Dalam Pengelolaan Layanan Informasi

Suatu tindakan, masalah ataupun pelaksanaan pasti selalu ada kendala. Penulis akan menjelaskan tentang apa saja hambatan dalam Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Dalam Pengelolaan Layanan Informasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan *Ibu Renny Mayasari* selaku Statistik Ahli Muda pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru dan *Bapak Sapparudin* selaku Masyarakat Kota Pekanbaru mengenai hambatan dalam membangun komunikasi publik diantaranya adalah :

1. Kesiapan sumberdaya manusia

Sumber Daya Manusia yang belum memadai untuk transformasi digital, posisi Indonesia yang berada di peringkat 9 (Sembilan) terbawah disebabkan terutama akses dan sumber daya manusia digital yang relative masih memerlukan perbaikan dibandingkan dengan negara-negara lain. Pada aspek pengetahuan, Indonesia berada di peringkat 58 yang disebabkan oleh rendahnya anggaran dan pengeluaran untuk program riset pengembangan digital serta lemahnya SDM digital. Pada aspek kesiapan untuk masa depan, Indonesia menduduki peringkat ke-62 yang disebabkan rendahnya tingkat literasi digital di seluruh masyarakat serta integrasi teknologi informasi di pemerintah yang masih lemah serta belum terdapatnya integrasi data public. Sumber Daya Manusia dibagian Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Dari hasil observasi dan melakukan wawancara, terlihat dari

jumlah pegawai dan kemampuan pegawai yang mengelola layanan informasi masih minim. pentingnya penguatan kapasitas terhadap pejabat Diskominfo juga belum efektif dilakukan, karena rata – rata hanya dilakukan satu kali dalam setahun, sedangkan peraturan dan program pemerintah setiap tahunnya berubah–ubah, kondisi ini juga disebabkan oleh factor tidak adanya ketersediaan anggaran yang lebih untuk melaksanakan pelatihan. Terbatasnya Sumber Daya Manusia yang terampil dan professional, juga kurang kemampuan pegawai dalam menjalankan dan mengintegrasikan system dan database menjadikan hal ini sebagai factor penghambat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat untuk mengakses informasi yang bersumber dari kominfo Kota Pekanbaru.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, serta menjawab rumusan masalah, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Dalam Pengelolaan Layanan Informasi diukur dengan menggunakan indikator stabilisator, inovator, modernisator, pelopor, dan pelaksana sendiri belum berjalan dengan baik dengan dibuktikan masih belum efektif dalam menyampaikan berita yang akurat kepada masyarakat.
2. Faktor penghambat dalam Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru dalam Pengelolaan Layanan Informasi: 1) kesiapan sumberdaya manusia, 2) Sumber Daya Manusia dibagian Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru yaitu minimnya pegawai yang mengelola layanan informasi, terbatasnya Sumber Daya Manusia yang terampil dan professional dan kurang kemampuan pegawai dalam menjalankan dan mengintegrasikan system dan database.

B. Saran

1. Sebaiknya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru segera menyelesaikan permasalahan yang terjadi dan Dinas Komunikasi dan

Informatika Kota Pekanbaru mengadakan pelatihan khusus untuk Sumber Daya manusia dibagian pengelola teknologi di era digital saat ini.

2. Untuk masyarakat sebaiknya mencari informasi dan sumber terpercaya terlebih dahulu dari berita atau informasi yang disampaikan baik itu merupakan instansi Pemerintah maupun swasta, tidak ada yang salah untuk kita memastikan berita atau informasi yang falid terlebih dahulu sebelum menyimpulkannya.



DAFTAR KEPUSTAKAAN

A. Buku-Buku

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Aan Komariah, Djam'an Satori. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Ateng Syafrudin. 1976. *Pengaturan koordinasi pemerintahan di daerah*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Davey, K.J. 1998. *Pembiayaan Pemerintah Daerah*. Penerjemah: Amanullah. Jakarta P: dkk. UI-Press
- Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE
- Hasibuan, Malayu S.P. 2007. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Labolo Muhadam. 2010. *Memahami Ilmu Pemerintahan Suatu Kajian, teori, Konsep, dan Pengembangannya*. Jakarta: Rajawali Pers
- Lexy, Moleong. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya Offset
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nana Syaodih Sukmadinata. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru) Jilid 1*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Sedermayanti, 2004, *Good Governance (Pemerintahan yang Baik)*, Bandung: Mandar Maju
- Siagian, Sondang P. 2000. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta. Bumi Aksara
- _____. 1992. *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sukandarrumidi. 2002. *Metode Penelitian Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pem*
Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Syafi'i Inu Kencana. 2001. *Ilmu Pemerintahan adalah Suatu Ilmu dan Seni*, Jakarta:
PT. Perca
- . 2005. *Manajemen Pemerintahan*, Jakarta: PT. Perca.
- .2007. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Bandung: Refika Aditama.
- .2011. *Manajemen Pemerintahan*, Jawa Barat: Pustaka Reka Cipta.
- Thoha, Miftah. 2003. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta. Raja Grafindo
- Tim Penyusun kamus Pusat Pembinaan & Pengembangan Bahasa. 1990. *Kamus
Besarnya Bahasa Indonesia* Cet. Ke-2. Jakarta : Balai Pustaka
- Warsistiono Sadu, 2003. *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*,
Bandung: Fokusmedia
- Widjaja. 2003. *Otonomi Daerah*. Jakarta: PT raja Grafindo Persada
- Widayatun, Tri Rusmi. 1999. *Ilmu Perilaku*. Jakarta: Sagung

B. Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Instruksi Presiden No.3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional
pengembangan *E-Government* Indonesia
- Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 13 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan
Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi,
Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru

C. Jurnal/Skripsi

- Adi Saputra. 2021. Manajemen Layanan Informasi Diskominfo tentang Virus Covid
19 (Corona) di kota pekanbaru. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim
Riau

- Asriadi. 2019. Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kota ParePare dalam Menangani Berita Hoaks di Lembaga Penyiaran Publik
- Harapan Tua Ricky Freddy S. Vol. 3 No.3. 2021 Kinerja Diskominfo Kota Pekanbaru dalam Menyampaikan Informasi terkait Bantuan Sosial Covid-19
- Ivan Taufiq. 2019. Strategi komunikasi humas Pemerintah Kota Pekanbaru dalam mengimplementasikan Visi Pekanbaru Kota Metropolitan Madani.
- Sinitia, 2019. Strategi Layanan Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasuruan
- Sputra Siahaan. 2019. Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kabupaten Tapanuli Utara Dalam Menyampaikan Informasi Pembangunan Pembangkit Listrik Tenaga Panas Bumi (PLTPB) Sarulla Kepada Masyarakat (Perspektif Komunikasi Islam)

D. Website

- [https://www. republika.co.id/ berita/ qv56gb335/ kominfo-pengguna-internet-indonesia-terbesar-ke4-di-dunia](https://www.republika.co.id/berita/qv56gb335/kominfo-pengguna-internet-indonesia-terbesar-ke4-di-dunia)
- [https://www. republika.co.id/ berita/ qv56gb335/ kominfo-pengguna-internet-indonesia-terbesar-ke4-di-dunia](https://www.republika.co.id/berita/qv56gb335/kominfo-pengguna-internet-indonesia-terbesar-ke4-di-dunia)
- [http:// www.riau.go.id](http://www.riau.go.id)
- [http:// diskominfo.riau.go. id](http://diskominfo.riau.go.id) dan website [http: //mediacenter. riau.go.id](http://mediacenter.riau.go.id).