

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**REFORMASI BIROKRASI MELALUI KANTOR MAYA (E-OFFICE)**

(Studi Kasus: Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan (Bappedalitbang) Provinsi Riau)

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mengikuti Sidang Skripsi Strata I pada Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*

**OLEH:****HIKMAH RAMADHANI****11775200234****PROGRAM S1****JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA****FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL****UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU****PEKANBARU****2021**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**NAMA** : HIKMAH RAMADHANI  
**NIM** : 11775200234  
**PROGRAM STUDI** : ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
**FAKULTAS** : EKONOMI ILMU DAN SOSIAL  
**JUDUL** : REFORMASI BIROKRASI MELALUI KANTOR  
MAYA (*E-OFFICE*) (Studi Kasus: Badan Perencanaan  
Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan  
(Bappedalitbang) Provinsi Riau)

**DISETUJUI OLEH**

Dosen Pembimbing



**Dr. Mustiqowati Ummul. F. M. Si**

Nip. 19791112 720080 1 2010

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



**Dr. Drs. H. Muh. Said HM. M.Ag. MM**

NIP. 19620512 198903 1 003

Ketua Jurusan

Program Studi Ilmu Administrasi Negara



**Dr. Kamaruddin. S.Sos. M.si**

NIP. 19790101 200710 1 003

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**NAMA** : HIKMAH RAMADHANI  
**NIM** : 117752000253  
**PROGRAM STUDI** : ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
**FAKULTAS** : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
**JUDUL SKRIPSI** : REFORMASI BIROKRASI MELALUI KANTOR  
MAYA (*E-OFFICE*) (Studi Kasus: Badan Perencanaan  
Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan  
(Bappedalitbang) Provinsi Riau)  
**TANGGAL UJIAN** : 19 APRIL 2021

Disetujui Oleh

**KETUA PENGUJI**

**Dr. Hj. Siti Rahmah M.Si**  
NIP. 19640508 199303 2 002

**PENGUJI I**

**Afrinaldi Rustam, S.Ip. M.Si**  
NIP. 19740420 201411 1 001

**PENGUJI II**

**Muammar Alhadafi S.Sos. M.Si**  
NIK. 130 712 075

## ABSTRAK

### REFORMASI BIROKRASI MELALUI KANTOR MAYA (*E-OFFICE*)

(Studi Kasus: Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan (Bapbang) Provinsi Riau)

Oleh:

**Hikmah Ramadhani**

*Penelitian ini dilaksanakan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan (Bappedalitbang) Provinsi Riau. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui penerapan e-Government melalui e-Office pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan (Bappedalitbang) Provinsi Riau, 2) Untuk mengetahui faktor pendukung dalam penerapan e-Government melalui e-Office pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan (Bappedalitbang) Provinsi Riau. Key informan sebanyak 4 orang, 1 Kasubbag Umum dan Kepegawaian, 1 Kasubbag Perencanaan Program, dan 2 Staff Subbag Perencanaan Program. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-Government melalui e-Office belum efektif, dikarenakan sumber daya manusia yang terbatas sehingga masih banyak yang belum mengerti tentang e-Office, pegawai juga masih merasa keberatan dan enggan untuk menggunakan e-Office dikarenakan banyak sistem yang di gunakan oleh pegawai, dan ada kendala dalam surat menyurat dan absen yang masih manual sehingga rak kertas semakin menumpuk.*

**Kata Kunci:** *E-Government, e-Office.*

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum Wr. Wb*

*Alhamdulillah* *Robbil'alamin*, puji syukur kehadirat ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya kepada penyusun sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“REFORMASI BIROKRASI MELALUI KANTOR MAYA (E-OFFICE) (Studi Kasus: Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan (Bappedalitbang) Provinsi Riau)”**. Selanjutnya shalawat serta salam senantiasa sampaikan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang senantiasa dirindukan wajah dan syafaatnya dihari akhir kelak.

Penulisan skripsi ini diperuntukkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata (S1) Pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kelemahan dan kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penyusun. Namun banyak pihak yang mendorong dan memberikan motivasi bagi penyusun sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Teristimewa kepada Kedua Orang Tua Ibunda tercinta Yetty Fitriani dan Ayahanda Zulkarnaini terimakasih telah merawat, membesarkan, membimbing

dan selalu memberikan semangat dengan penuh pengorbanan baik secara moril maupun materil dan selalu mendoakan ananda untuk dapat mewujudkan cita-cita hingga menjadi seorang sarjana. Sungguh mulia pengorbanan kedua orang tua. Dengan penuh kesabaran, ketabahan, kasih sayang, do'a serta dukungan untuk keberhasilan ananda hingga saat ini, untuk itu skripsi ini dipersembahkan untuk kedua orang tua ananda yang sangat ananda sayangi.

Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati dan penuh dengan rasa hormat penyusun mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Suyitno, M.Ag selaku Plt Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
  2. Bapak Dr. Drs. H. Muh Said, HM. M.Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
  3. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
  4. Bapak Jhon Afrizal, S.HI, MA selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
  5. Bapak Candra Jon Asmara, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing Akademik.
  6. Ibu Dr. Mustiqowati Ummul Fitriyyah, M.Si selaku dosen konsultasi dan dosen pembimbing yang memberikan bimbingan, informasi serta arahan kepada penulis selama menyelesaikan proposal dan skripsi ini hingga selesai.
  7. Bapak dan Ibu Dosen serta pegawai di Program Studi Administrasi Negara sebagai inspirasi penulis menjadi manusia yang memiliki ilmu yang baik dan bernilai.
- Untuk Adik Elvon Wirandika terimakasih atas dukungan, semangat serta

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

motivasi.

Untuk keluarga besar Abdul Malik dan Almarhumah Nur Jannah terimakasih telah memberikan perhatian, motivasi, dukungan dan do'a yang membuat peneliti terus semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Untuk teman seperjuangan Administrasi Negara E 2017 yang sudah berjuang bersama dari awal hingga akhir, dan telah memberikan semangat, dukungan serta do'a dalam menyelesaikan studi ini.

Untuk Keluarga Besar Administrasi Negara Angkatan 2017 yang memberikan semangat, dukungan dan doa selama menyelesaikan skripsi ini.

12. Untuk Keluarga Besar Dewan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ekonomi yang memberikan semangat, dukungan dan doa selama menyelesaikan skripsi ini.

13. Untuk Keluarga Rohis Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang memberikan semangat, dukungan dan doa selama menyelesaikan skripsi ini.

14. Untuk Keluarga Kesatuan Aksi Mahasiswa Muslim Indonesia UIN Suska yang memberikan semangat, dukungan dan doa selama menyelesaikan skripsi ini.

Raudhah Ziyah Suarni sahabat jannahku, terimakasih sudah menemani awal duduk dibangku MAN, berbagi kamar kos berdua di masa perkuliahan, puasa bersama, berbagi ilmu, pengalaman, suka dan duka sampai sekarang.

16. Untuk sahabat AC yaitu Maya Dafriyana, Ramy Fitrah Izzah, Hafizah, Megha Hendria Putri, dan Putri Ayu Rahmadani, Hafizah yang selalu memberikan semangat dan kerjasamanya dalam menyelesaikan skripsi ini.

17. Untuk Sahabat dan teman-teman dekat yaitu Nurmelina Hasibuan, Reza Anggraini, Lenni Hardiyanti, Yuli Safitri, Selamat Sentosa, Reki Rades

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wandri, Zulham Afrila Affandi, M. Jefri Andri, Sitri Soniati, Istiharoh, Yara Yolanda, Nia Anggia Putri, Mailika Ulfa Tetty Salmiah br Pasaribu, Yenni Marthadiana Nugraha, Intan Deska Putri, M.Kholil Kumeidi, Rian Bastian, Siti Nur Jannah, Hanna, dan Syahril yang selalu memberikan semangat dan kerjasamanya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga semua motivasi, semangat, do'a serta bantuan yang telah diberikan mendapatkan imbalan dari ALLAH SWT. Penulis berharap semoga karya tulis ini dapat bermanfaat. *Amin amin yarobal alamin.*

Pekanbaru, April 2021  
Penulis,

**HIKMAH RAMADHANI**  
**11775200234**

UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	12
1.5 Batas Penelitian .....	12
<b>BAB II.....</b>	
<b>PEMBAHASAN.....</b>	<b>14</b>
2.1 Reformasi Birokrasi.....	14
2.2 <i>E-Government</i> .....	18
2.3 Aplikasi <i>E-Office</i> .....	25
2.4 Faktor Pendukung dalam Penerapan <i>E-Government</i> .....	29
2.5 Faktor Penghambat Penerapan <i>E-Government</i> .....	32
2.6 Pandangan Islam.....	33
2.7 Penelitian Terdahulu .....	35
2.8 Defenisi Konsep .....	40
2.9 Kerangka Pemikiran .....	42
2.10 Konsep Operasional .....	43

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<b>BAB III</b> .....	
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	47
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	47
3.2 Jenis Penelitian .....	47
3.3 Sumber Data.....	48
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	48
3.5 Informan Penelitian .....	50
3.6 Teknik Analisis Data .....	52
<b>BAB IV</b>	
<b>GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN</b> .....	55
4.1 Sejarah Singkat Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pembangunan (Bappedalitbang) Provinsi Riau .....	55
4.2 Visi dan Misi Bappedalitbang Provinsi Riau .....	57
4.3 Struktur Organisasi.....	59
4.4 Uraian Tugas .....	60
<b>BAB V</b>	
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	65
5.1 Karakteristik Responden .....	65
5.2 Penerapan <i>E-Government</i> .....	66
<b>BAB VI</b>	
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	87
6.1 Kesimpulan .....	87
6.2 Saran.....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Administrasi Perkantoran pada Bappedalitbang Provinsi Riau .....	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 2.2	Konsep Operasional .....	43
Tabel 3.1	Key Informan Penelitian.....	51
Tabel 5.1	Kondisi Aparatur Sipil Negara Bappedalitbang Provinsi Riau Menurut Jabatan .....	70

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Disposisi Surat Secara Manual .....	8
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran .....	42
Gambar 4.1	Bagan Susunan Organisasi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Riau .....	59
Gambar 5.1	Tampilan <i>E-Office</i> Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan (Bappedalitbang) Provinsi Riau.....	74
Gambar 5.2	Disposisi Surat-Menyurat dan Absen Manual .....	80

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong peran strategis perluasan jaringan akses informasi dalam lingkup global sehingga lalu lintas informasi menjadi tanpa batas. Perkembangan kemajuan tersebut secara mendasar mampu mengubah kebiasaan cara melakukan berbagai kegiatan termasuk dalam penyelenggaraan Negara. Kemampuan pemerintah dalam mengembangkan penerapan teknologi tersebut diawali dengan munculnya isu “*Elektronik Government* disingkat *e-Government*” yaitu pemerintah yang berbasis internet.

Salah satu contoh penerapan *e-Government* itu sendiri adalah aplikasi elektronik (*e-Office*). Pemerintah mewajibkan setiap kegiatan perkantoran maupun proses bisnis yang berlangsung dijalankan secara efektif dan efisien, sehingga terjadinya yang walnya menggunakan sistem konvensional ke sistem baru yaitu sistem otomatisasi. Salah satu cara yang dapat dilakukan dalam perkantoran yaitu dengan cara penerapan *e-Office* (Dewandru, 2013).

Perubahan pada instansi pemerintah identik dengan *paper based administration* menuju *electronic government*. Banyaknya surat masuk dan surat keluar yang dikelola dan perlu penyampaian surat kepada instansi lain dalam kegiatan kedinasan menjadikan teknologi informasi sebagai media yang dianggap mampu dan handal untuk membantu dalam mengelola surat yang mudah dan cepat.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penerapan *E-Office* atau e-perkantoran termasuk salah satu layanan yang ada dalam *e-Government*, yaitu untuk mendukung dalam hal administrasi kantor. *e-Office* merupakan sistem teknologi informasi yang bertujuan untuk menyederhanakan proses kegiatan perkantoran terutama dalam hal korespondensi kedinasan. Korespondensi adalah komunikasi tertulis yang dilakukan antara komunikator yang dapat mengirimi pesan atau informasi secara tertulis. *E-Office* adalah suatu aplikasi yang digunakan untuk pengelolaan naskah secara elektronik yang dibangun dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi bersifat legal dan berbasis web. (dalam Pergub Riau Nomor 56 Tahun 2016).

*E-Office* akan membantu pegawai, baik di kantor, instansi pemerintah atau pun swasta dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka dengan baik dan tepat waktu.. Tidak hanya untuk pegawai, pemimpin juga akan menikmati hasilnya, seperti laporan yang dapat di selesaikan dengan cepat dan tepat waktu berdasarkan data terpadu yang digunakan di dalam sistem *e-Office*. Selain untuk meminimalisasi penggunaan kertas, *e-Office* juga bermanfaat untuk mempermudah penyimpanan data dan pengolahan data di dalam suatu kantor karena data tersebut akan terpusat dengan bantuan *data base*, sehingga data yang sudah di simpan akan saling terhubung dan menjadi satu sehingga dapat memberi informasi bagi kantor tersebut. Selain data, pengguna komputer bagi para pegawai juga sepenuhnya di butuhkan demi terciptanya sistem *e-Office* (Snindapura, 2014). *E-Office* sendiri baru di terapkan di Kantor Bappedalitbang Provinsi Riau sejak 2 tahun terakhir ini. Dan yang baru di jalankan dalam *e-Office* ini sendiri ada 3 menu yaitu *e-Agenda*, *e-SIKAP*, dan *e-Absen*.

Dengan menggunakan *e-Office* diharapkan dapat meningkatkan waktu kerja dan efektifitas manajemen penyelenggara negara terhadap pengelolaan administrasi (surat-menyurat) di lingkungan pemerintah daerah, termasuk dalam mengelola data dan informasi serta mampu meningkatkan efisiensi penggunaan alat tulis kantor.

Berdasarkan Perda Provinsi Riau Nomor 6 Tahun 2015 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Teknologi Informasi dan Keterbukaan. Diskominfo Provinsi Riau telah berupaya menyediakan layanan sistem informasi elektronik di lingkungan Pemprov Riau salah satunya yaitu *e-Office*.

Pemerintah Provinsi Riau Melalui Surat Edaran Gubernur Nomor 555/Diskominfo&PDE/90.21 tentang pelaksanaan *e-Government* di Daerah Pemerintah Provinsi Riau pada bulan November 2014, mengintruksikan kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk menerapkan aplikasi *e-Office* sebagai sistem pendistribusian surat menyurat perkantoran yang sudah diberi pelatihan pada tanggal 29-30 Oktober 2014. Penerapan *e-Office* ini diperkuat dengan Peraturan Gubernur Riau Nomor 56 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Aplikasi Perkantoran secara Elektronik (*e-Office*) di lingkungan Pemerintah Provinsi Riau, bisa dilihat pada pasal 2 ayat 1 yang berbunyi “seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Provinsi Riau harus menggunakan aplikasi perkantoran secara elektronik (*e-Office*) dalam penyelenggaraan administrasi perkantoran”. Hanya 3 OPD yang sudah menerapkan aplikasi *e-Office* di lingkungan Pemerintah Provinsi Riau yaitu Diskominfo, Badan Kepegawaian Daerah (BKD), dan Bappedalitbang Provinsi

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Riau. Lain hal nya dengan pemerintahan Provinsi DKI Jakarta, hampir semua OPD di Provinsi DKI Jakarta sudah menerapkan aplikasi *e-Office*. Integrasolusi.com tahun 2020 dalam website nya mengatakan:

Salah satu contoh penerapan teknologi informasi di Pemprov DKI Jakarta adalah dengan dikembangkannya aplikasi *e-Office* persuratan digital dari tahun 2018. Aplikasi ini dikembangkan merujuk pada Permenpan RB No. 6 Tahun 2011 tentang “Pedoman Umum Tata Naskah Dinas Elektronik di Lingkungan Instansi Pemerintah“ dengan tujuan agar dapat meningkatkan kinerja birokrasi serta perbaikan pelayanan menuju terwujudnya pemerintahan yang baik (*good governance*), selain itu juga mendukung peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan; terwujudnya percepatan reformasi birokrasi, terciptanya koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi antar pemerintah; kemudian juga kemudahan dalam pengelolaan dokumen naskah dinas dan juga penggunaannya. Pemprov DKI Jakarta menyadari bahwa pengembangan aplikasi *e-Office* merupakan kebutuhan mutlak yang tidak bisa ditawar lagi, terutama dalam menjawab tantangan ke depan yang ruang dan waktu tidak ada batasannya lagi. Semua *stakeholder* di lingkungan Pemprov DKI dituntut serba cepat dan tepat dalam setiap pelayanan kepada masyarakat dengan tujuan akhirnya adalah untuk memajukan kotanya dan membahagiakan warganya.

Dalam kurun waktu 2 tahun terakhir ini Pemprov DKI sudah menggunakan *e-Office* dalam pengelolaan tata naskah dinas, ada manfaat besar tentunya yang sudah didapat selama kurun waktu tersebut. Yang sebelum adanya *e-Office* tata naskah dinas masih dikelola secara manual, setelah adanya *e-Office* bisa dikelola secara elektronik, yang sebelumnya untuk mengirim surat atau disposisi perlu

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ⓢ datang langsung ke tujuan surat, setelah adanya e-Office bisa dikirim hanya dari meja kerja. Bagi operator surat di instansi, pengelolaan surat masuk dan surat keluar pun bisa dilakukan dengan sangat mudah, karena *UI/UX* yang ada di aplikasi sangat mudah dipahami, begitu juga bagi pejabat instansi, mengelola surat masuk, disposisi, dan informasi juga sangat mudah dilakukan. Manfaat-manfaat penerapan tersebut menjadikan *e-Office* ini merupakan aplikasi yang sangat penting di lingkungan Pemprov DKI karena proses pengelolaan tata naskah dinas bisa dilakukan dengan sangat mudah.

Meskipun manfaat dari penerapan *e-Office* yang dijelaskan di atas sudah dirasakan oleh Pemprov DKI, akan tetapi bukan menjadi akhir dari pengembangan aplikasi ini, karena seiring perkembangan teknologi dan juga adanya peraturan-peraturan baru yang mengharuskan untuk dilakukan pengembangan atau penyesuaian pada aplikasi. Pada proses pengembangan aplikasi, Pemprov DKI menunjuk beberapa tenaga ahli, di antaranya adalah: tenaga ahli analis sistem; tenaga ahli *web programmer*; dan tenaga ahli *database administrator*. Semua tenaga ahli tersebut mempunyai tugas dan fungsi masing-masing berdasarkan kompetensi dan spesialisasinya. Di tahun ini pengembangan yang sudah diselesaikan oleh para tenaga ahli di antaranya adalah terkait fitur PLT di mana aplikasi bisa mengakomodasi untuk pejabat pelaksana tugas di suatu instansi. Lalu ada fitur penyesuaian surat masuk dan surat keluar, fitur yang disesuaikan antara lain perubahan tampilan, penambahan *shortcut* untuk proses surat, perubahan jenis surat, perubahan sifat surat, dan perubahan di jenis surat undangan/audiensi. Selanjutnya ada fitur agenda yang bertujuan sebagai pengingat apabila ada surat atau disposisi yang bersifat undangan/audiensi yang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© H masuk dari instansi lain. Yang terakhir ada perubahan di tampilan *tracking* surat dimaksudkan agar tampilan menjadi *user friendly* dan informatif untuk memudahkan pengguna dalam melacak surat. Para tenaga ahli selama proses pengerjaan berkomitmen penuh sesuai dengan amanah yang telah diberikan oleh Pemprov DKI, dengan tujuan utama dapat membantu kelancaran proses birokrasi melalui aplikasi *e-Office* yang telah dikembangkan ini, sehingga dapat tercapai tujuan “*good governace*” dengan mengikuti tren perkembangan zaman saat ini.

Dari pernyataan tersebut dapat di simpulkan bahwa pemerintahan Provinsi DKI Jakarta melakukan pengembangan dan inovasi yang dapat menunjang perkembangan aplikasi *e-Office* itu sendiri. Tidak hanya itu, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menyediakan tenaga ahli dalam penerapan *e-Office*. Beda halnya dengan pemerintah Provinsi Riau tidak menyediakan tenaga ahli/IT yang banyak. Sehingga penerapan aplikasi *e-Office* kurang di jalankan.

Adapun permasalahan belum optimalnya penerapan *e-Government* melalui *e-Office* pada Bappedalitbang Provinsi Riau baik secara individual dapat digambarkan sebagai berikut:

*Pertama*, proses surat-menyurat di Bappedalitbang Provinsi Riau di disposisikan secara manual, pengarsipan surat menjadi kurang efektif karena sering terjadi penumpukan data surat dalam proses pengarsipannya, proses penyimpanan surat keluar tersimpan dalam satu folder sehingga dalam proses pencarian data surat keluar masih mengalami kesulitan karena harus dicari secara satu persatu, rentannya penduplikasian nomer surat yang disebabkan tertumpuknya data surat keluar dalam satu folder.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 1.1**  
**Administrasi Perkantoran pada Bappedalibang Provinsi Riau**

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

Sumber: Badan Penelitian Dan Pengembangan Provinsi Riau

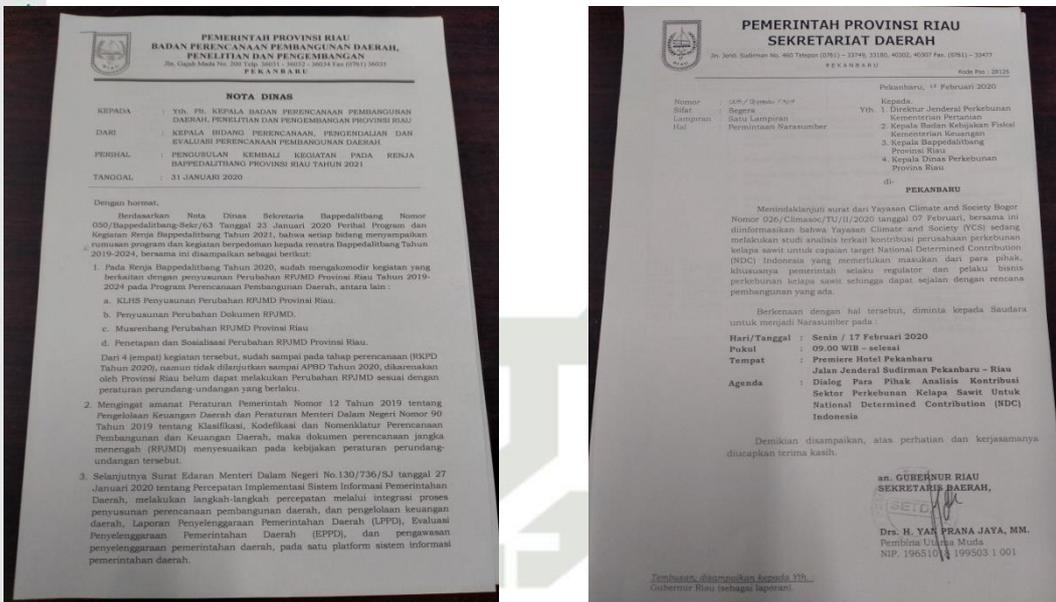
Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Riau sebagian besar menggunakan Sistem Administrasi Perkantoran Manual dan hanya Surat Masuk yang menggunakan Sistem Elektronik Perkantoran (*e-Office*). Berdasarkan fenomena yang peneliti temukan dilapangan ialah surat yang masuk melalui *e-Office* akan di disposisikan secara manual dengan menggunakan kertas sesuai dengan perintah atasan, surat keluar dikirimkan ke penerimaan surat melalui proses manual dengan menggunakan jasa kurir surat dan ada beberapa pegawai yang belum mengerti dalam menggunakan *e-Office*. Berikut salah satu disposisi surat secara manual sebagai berikut:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Sumber: Hasil Dokumentasi Peneliti, 2020

Gambar 1.1 ini menjelaskan disposisi surat masih manual, sehingga kegiatan administrasi tidak efektif dan efisien.

*Kedua*, salah satu hasil identifikasi permasalahan kurangnya pemahaman sumber daya manusia. Banyak staff yang tidak mengerti cara menggunakan aplikasi *e-Office*. Disebabkan karena kurangnya sosialisasi dan kesadaran pegawai terhadap aplikasi *e-Office*. Teknologi informasi dewasa ini menjadi hal yang sangat penting karena sudah banyak organisasi pemerintah yang menerapkan teknologi informasi untuk mendukung kegiatan organisasi. Penerapan teknologi informasi pada organisasi pemerintah tentunya memiliki tujuan yang berbeda karena penerapan TI pada suatu organisasi adalah untuk mendukung kepentingan organisasinya. Adapun yang menjadi tujuan dari adanya teknologi informasi menurut Sutarman (2009:17), “untuk memecahkan masalah, membuka kreativitas, dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan. Masing-

masing OPD di Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau sudah mengikuti pelatihan pengelolaan *e-Office*. Namun hanya beberapa OPD yang mengimplementasikan *e-Office* dalam mendistribusikan surat menyurat, termasuk diantaranya beberapa OPD yang mengikuti pelatihan dan belum mengimplementasikan *e-Office* secara keseluruhan ialah Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Riau. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Ibu Irawaty, S.Kom, M.Si selaku Kepala Seksi Pengembangan Aplikasi Pemerintahan, Bidang Layanan *e-Government*, Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Riau. Beliau menyatakan bahwa:

*“Di lingkungan Pemerintah Provinsi Riau terdapat 45 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menerapkan system e-Office, akan tetapi masih banyak yang belum konsisten dalam menerapkan system e-Office. Salah satu OPD yang masih menggunakan Sistem Perkantoran Manual dan belum menerapkan system e-Office secara keseluruhan ialah Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Riau”.*

Sehingga masih banyak yang belum mengerti dalam penerapan aplikasi *e-Office*.

*Ketiga*, peneliti menemukan masalah bahwa belum terintegrasinya dari *e-SIKAP* ke dalam *e-Office*. *E-SIKAP* itu turunannya akan menjadi *e-Office*. Sesuai dengan Peraturan Gubernur Riau Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Sistem Penilaian Kinerja Aparatur Secara Elektronik (*e-SIKAP*) Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau yang berbunyi:

Sistem Penilaian Kinerja Aparatur secara Elektronik yang selanjutnya disebut *e-SIKAP* adalah Sistem berbasis daring yang dapat merekam dan menyimpan data target dan capaian SKP PNS atau CPNS terhubung dengan basis data PNS. Verifikatur adalah Pegawai Negeri Sipil yang ditunjuk dan diberi tugas untuk melakukan verifikasi rencana kerja, target dan capaian kerja seorang PNS

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau CPNS, yang disusun dan disepakati bersama antara PNS atau CPNS dengan atasan, melalui hak akses administrator untuk melakukan validasi data pengguna lain pada sistem *e-SIKAP*.

Admin sistem *e-SIKAP* adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi hak akses untuk mengelola dan menentukan parameter-parameter yang diperlukan dalam sistem serta melakukan koreksi atau perbaikan data pada aplikasi *e-SIKAP*.

Penerapan *e-SIKAP* dimaksudkan untuk memudahkan penginputan dan pendokumentasian SKP. Tujuan penerapan *e-SIKAP* adalah untuk:

- a. Peningkatan kinerja organisasi dan PNS dan CPNS;
- b. Melakukan penataan dan penyempurnaan organisasi;
- c. Melakukan penilaian atas prestasi kerja organisasi dan prestasi kerja PNS dan CPNS;
- d. Meningkatkan keadilan dan kesejahteraan PNS dan CPNS;
- e. Mendorong terciptanya kompetisi kerja yang sehat antar PNS dan CPNS;
- f. Memudahkan untuk merekap data capaian kerja atau SKP bulanan; dan
- g. Sebagai dasar perhitungan Tambahan Penghasilan Pegawai.

*E-SIKAP* di isi 1 tahun dan akan di pecah oleh sistem, *e-SIKAP* menjadi 12 bulan. *e-SIKAP* ini berguna untuk tugas uraian selama 1 tahun. Sedangkan *e-Office* itu di isi per harian. Seharusnya *e-SIKAP* itu akan masuk ke *e-Office*.

Dari uraian di atas peneliti dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

- Disposisi surat di Bappedalitbang Provinsi Riau masih manual
- Kurangnya pemahaman sumber daya manusia
- Belum terintegrasinya dari *e-SIKAP* ke dalam *e-Office*



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan rumusan masalah sehingga penulis dapat menyimpulkan manfaat penelitian ini dilakukan adalah:

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Sebagai bahan referensi dan bahan pembanding dalam pembahasan dan pengkajian ilmu pengetahuan khususnya mengenai penerapan *e-Government* melalui *e-Office* pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan (Bappedalitbang) Provinsi Riau ilmu-ilmu yang telah didapatkan selama masa perkuliahan dan juga berguna bagi perkembangan khazanah Ilmu Administrasi Negara.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi masyarakat, lembaga pemerintah terkait, dan tentunya aparatur pelaksana kebijakan tersebut untuk dapat lebih meningkatkan pemahaman terhadap kebijakan pemerintah khususnya terkait penerapan *e-Government* melalui *e-Office* pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan (Bappedalitbang) Provinsi Riau berjalan secara maksimal.

## 1.5 Batas Penelitian

Adapun batas penelitian yang digunakan pada penelitian hanya terbatas pada penerapan *e-Government* melalui *e-Office* pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan (Bappedalitbang) Provinsi Riau.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran umum bagian-bagian yang akan dibahas dalam penelitian ini, maka diuraikan secara singkat isi masing-masing bab dengan sistematika sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penelitian.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan mengenai logika atau penalaran, atau seperangkat konsep, defenisi dan proporsi yang disusun secara sistematis yang berisikan teori-teori, referensi yang bersumber dari buku, review, jurnal, publikasi yang relevan. Masalah yang diteliti berisikan diantaranya: Landasan teori, Pandangan islam, , Defenisi konsep, Indikator penelitian, Kajian terdahulu, dan Kerangka pemikiran.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang Lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, Sumber data, Subjek penelitian, Key informan penelitian, Teknik Pengumpulan data, dan Teknis analisis data.

## **BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

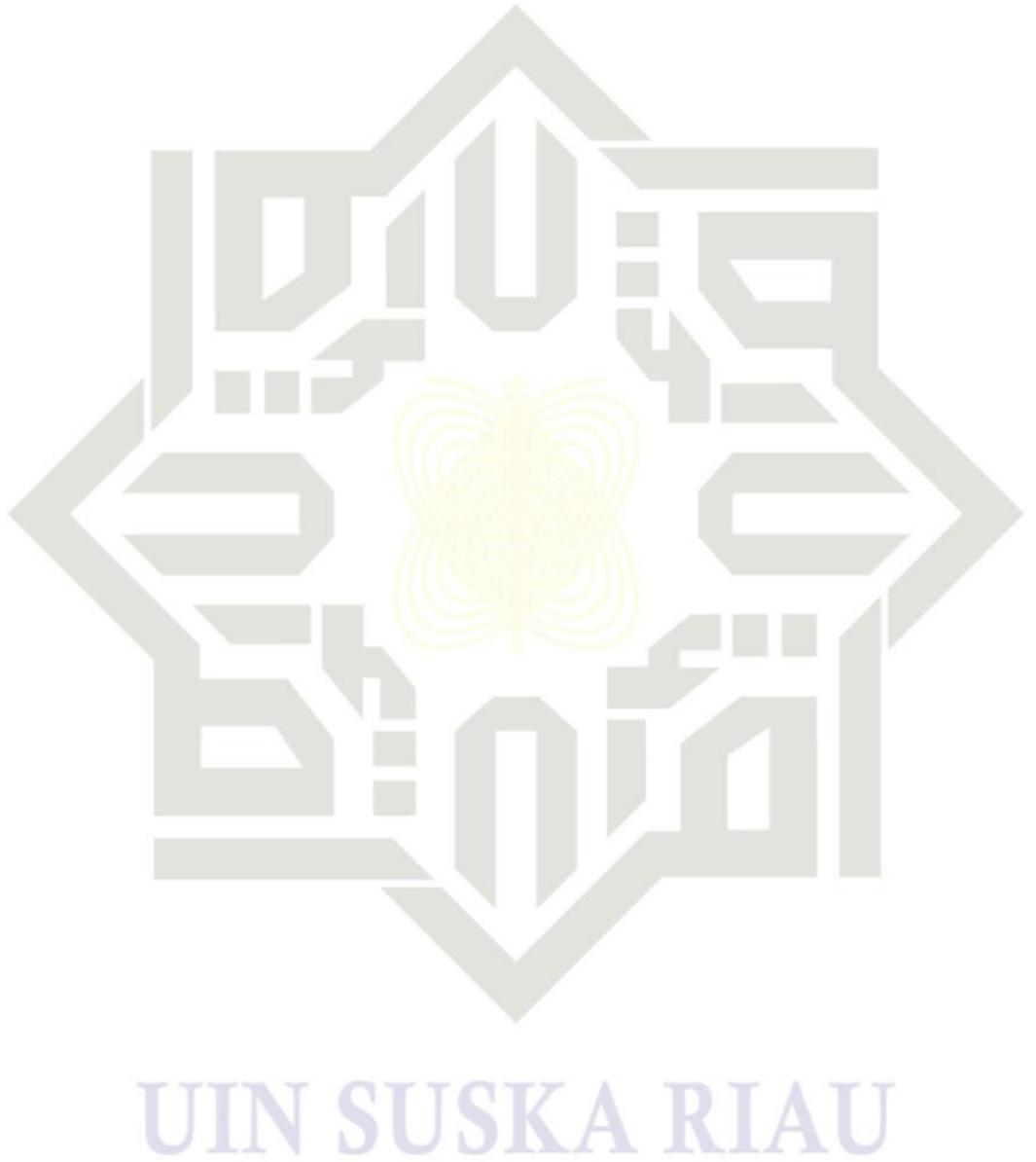
Bab ini menguraikan tentang Sejarah Objek Penelitian, Aktivitas Objek Penelitian dan Struktur Objek Penelitian.

## **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan hasil penelitian yang dilakukan dan pembahasan terhadap hasil penelitian

## BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan tentang simpulan dari penelitian, sertasaran yang diperlukan



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### PEMBAHASAN

#### 2.1 Reformasi Birokrasi

Reformasi birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mencapai *good governance*. Melihat pengalaman sejumlah Negara menunjukkan bahwa reformasi birokrasi merupakan langkah awal untuk mencapai kemajuan sebuah Negara. Melalui reformasi birokrasi, dilakukan penataan terhadap system penyelenggaraan pemerintahan yang tidak hanya efektif dan efisien tapi juga reformasi birokrasi menjadi tulang punggung dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Reformasi birokrasi memang akan diterapkan di jajaran kementerian dan lembaga pemerintah. Mereformasi birokrasi kementerian dan lembaga memang sudah saatnya dilakukan sesuai dengan tuntutan situasi dan kondisi saat ini. Dimana birokrasi dituntut untuk dapat melayani masyarakat secara cepat, tepat dan profesional (Toro, 2011).

Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Pan dan RB) mengeluarkan Peraturan Menteri (Permen) Pan dan RB No.11 Tahun 2011, tentang indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi. Di dalam Permen tersebut terdapat sasaran dan indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi, dimana tercantum bahwa pembangunan atau pengembangan *e-government* menjadi salah satu indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi.

Reformasi birokrasi merupakan upaya sistematis, terpadu dan komprehensif yang ditujukan untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*), termasuk tata kelola pemerintahan yang baik (*good public governance*), dan tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance*)

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(Komarudin, 2011:145). Reformasi birokrasi menekankan perubahan yang signifikan pada penyelenggaraan negara/pemerintahan dan pembangunan, dilakukan pada berbagai aspek aparatur negara (kelembagaan, SDM aparatur, ketatalaksanaan atau manajemen, akuntabilitas aparatur, pengawasan, dan pelayanan publik yang berkualitas, serta perubahan mind-set dan culture-set) (Komarudin, 2011:151). Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 menjelaskan reformasi birokrasi merupakan upaya berkelanjutan yang setiap tahapannya memberikan perubahan atau perbaikan birokrasi ke arah yang lebih baik. Pelaksanaan operasional Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 akan dituangkan dalam Road Map Reformasi Birokrasi yang ditetapkan setiap 5 tahun sekali oleh Menteri PAN RB. Pada tahun 2025, Indonesia diharapkan berada pada fase yang benarbenar maju dengan birokrasi pemerintahan yang profesional dan berintegritas yang tinggi. Amandemen UUD 1945 memaknai reformasi birokrasi sebagai penataan ulang terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang dijalankan aparatur pemerintah baik pada level pemerintah lokal maupun nasional. Pendekatan reformasi birokrasi berdasarkan amandemen UUD 1945 merupakan pendekatan sistematis yang secara konseptual lebih mengutamakan komprehensi dibandingkan ekstensi (Wicaksono, 2006:15) Permasalahan utama dalam reformasi birokrasi saat ini, terdiri atas:

- a. aspek organisasi dan kelembagaan (kurang efektif, belum tepat fungsi dan tepat ukuran, tidak terjadi right sizing), peraturan perundangundangan yang tumpang tindih, multitafsir, dan terjadi pertentangan diantara peraturan perundang-undangan;

- b. SDM aparatur (kualitas rendah, pengelolaan belum baik, kuantitas tidak didukung keahlian/kompetensi dan produktivitas rendah);
- c. belum adanya Standar Operational Procedural (SOP) yang jelas;
- d. pengawasan belum komprehensif, belum efektif, dan masih tumpang tindih;
- e. akuntabilitas rendah, kewenangan tidak jelas, dan pelaporan belum teratur;
- f. pola pikir (mind-set) dan budaya kerja (culture-set) serta pelayanan yang diberikan. Pola pikir dan budaya kerja birokrat belum sepenuhnya mendukung birokrasi yang efisien, efektif, produktif dan profesional. Pelayanan yang diberikan birokrat belum berkualitas dan prima sesuai harapan dan keinginan masyarakat.

Oleh karena itu, perlu dilakukan adanya reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi dimulai dari penataan kelembagaan dan pembangunan SDM aparatur, prosedur yang tidak berbelit-belit, menegakkan akuntabilitas aparatur, meningkatkan dan menciptakan pengawasan yang komprehensif, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik berkualitas dan prima (Komarudin, 2014:64). Reformasi birokrasi membutuhkan proses yang panjang dan tidak dapat diciptakan dalam waktu yang singkat, karena membutuhkan perubahan mind-set dan culture-set seluruh penyelenggara negara, komitmen pimpinan, dan kesadaran yang tinggi untuk menata kembali.

Peraturan Presiden No. 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 menjelaskan bahwa prinsip-prinsip dalam melaksanakan reformasi birokrasi, antara lain:

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. *Outcomes Oriented* Seluruh program dan kegiatan yang dilaksanakan dalam kaitan dengan reformasi birokrasi harus dapat mencapai hasil (*outcomes*) yang mengarah pada peningkatan kualitas kelembagaan, tatalaksana, peraturan perundang-undangan, manajemen SDM aparatur, pengawasan, akuntabilitas, kualitas pelayanan publik, perubahan pola pikir (*mind-set*) dan budaya kerja (*culture-set*) aparatur. Kondisi ini diharapkan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat dan membawa Pemerintahan Indonesia menuju pada pemerintahan kelas dunia.
- b. Terukur Pelaksanaan reformasi birokrasi yang dirancang dengan *outcomes oriented* harus dilakukan secara terukur dan jelas target sasaran serta waktu dalam pencapaiannya.
- c. Efisien Pelaksanaan reformasi birokrasi yang dirancang dengan *outcomes oriented* harus memperhatikan pemanfaatan sumber daya yang ada secara efisien dan profesional.
- d. Efektif Reformasi birokrasi harus dilaksanakan secara efektif sesuai dengan target pencapaian sasaran reformasi birokrasi.
- e. Realistik Output dan *outcomes* dari pelaksanaan kegiatan dan program ditentukan secara realistis dan dapat dicapai secara optimal.
- f. Konsisten Reformasi birokrasi harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, dan mencakup seluruh tingkatan pemerintahan, termasuk individu pegawai.
- g. Sinergi Pelaksanaan program dan kegiatan dilakukan secara sinergi. Satu tahapan kegiatan harus memberikan dampak positif bagi tahapan kegiatan lainnya, satu program harus memberikan dampak positif bagi

program lainnya. Kegiatan yang dilakukan satu instansi pemerintah harus memperhatikan keterkaitan dengan kegiatan yang dilakukan oleh instansi lainnya, dan menghindari adanya tumpang tindih antar kegiatan di setiap instansi.

Tujuan umum reformasi birokrasi adalah membangun/membentuk profil dan perilaku aparatur negara dengan integritas tinggi, produktivitas tinggi dan bertanggungjawab, dan kemampuan memberikan pelayanan yang prima. Sedangkan, tujuan khusus reformasi birokrasi membangun/membentuk birokrasi yang bersih, efisien, efektif, produktif, transparan, melayani masyarakat, dan akuntabel (Komarudin, 2014:115).

## 2.2 *E-Government*

*E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh badan-badan pemerintahan yang memiliki kemampuan untuk mewujudkan hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis dan lembaga-lembaga pemerintahan yang lain.

Terdapat beberapa definisi *e-Government* yang beragam, baik dari PBB, instansi maupun personal individu. Definisi ini adalah gambaran instansi atau individu tersebut tentang maksud dan tujuan dari implementasi *e-Government*. Beberapa pengertian *e-Government* berdasarkan peraturan dan pendapat para ahli sebagai berikut:

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 menyatakan bahwa *elektronik government* adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) untuk mempromosikan pemerintahan

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudahan fasilitas layanan pemerintah serta memberikan akses informasi terhadap pegawai-pegawai yang ada di instansi-instansi pemerintah.

Sedangkan dalam buku *E-Government In Action* (2005:5) menguraikan *E-Government* adalah suatu usaha menciptakan suasana penyelenggaraan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama (Shared goals) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan, oleh karena itu visi yang dicanangkan juga harus mencerminkan visi bersama dari pada stakholder yang ada misalnya:

- a. Memperbaiki produktifitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani masyarakatnya;
- b. Mempromosikan pemerintah yang bersih dan transparans;
- c. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat meluli kinerja pelayanan publik;
- d. Menjamin terciptanya penyelengaaan negara yang demokratis;

Karena visi tersebut berasal “Dari, Oleh dan Untuk” masyarakat atau komunitas dimana *e-Government* tersebut di implementasikan, maka masanya akan sangat bergantung pada stuasi dan kondisi masyarakat setempat. Sebagaimana dikemukakan diatas bahwa *E-Goverment* adalah upaya untuk penyelenggaraan pemerintah yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efesien.

Dari pengertian diatas dapat diartikan bahwa *e-Goverment* merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintah secara efesien. Ada hal utama yang dapat kita tarik dari pengertian *e-Goverment* diatas, yaitu:

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Penggunaan teknologi informasi (internet) sebagai alat baru;
- b. Tujuan pemanfaatannya sehingga pemerintah dapat berjalan secara efektif, efisien dan produktif dalam penggunaan teknologi internet, seluruh proses atau prosedur yang berbelit-belit dapat dipangkas.

### 2.1.1 Pengertian Pengembangan *E-Government*

Pengembangan *E-Government* berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Sedangkan menurut Instruksi Presiden Republik Indonesia No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, tuntutan perubahan no 18 Strategi 6 melaksanakan Pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur.

Setiap perubahan berpotensi menimbulkan ketidak pastian, oleh karena itu pengembangan *e-Government* perlu direncanakan dan dilaksanakan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan sasaran yang terukur, sehingga dapat dipahami dan diikuti semua pihak. Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui jaringan informasi, pengembangan *E-Government* dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan sebagai berikut:

#### Tingkat 1 – Persiapan

1. Pembuatan situs informasi di setiap lembaga;
2. Penyiapan SDM;
3. Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana

*Multipurpose community center, warnet, SME-Center, dll;*

4. Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik;

Tingkat 2 – Pematangan

1. Perubahan situs informasi publik interaktif;
2. Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain.

Tingkat 3 – Pemantapan

1. Pembuatan situs transaksi pelayanan publik;
2. Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.

Tingkat 4 – pemanfaatan

1. Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B, G2E, dan G2C yang terintegrasi.

### 2.1.2 Klasifikasi *e-Government*

#### a) *Government to Citizens*

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

#### b) *Government to Business*

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, *entity* bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah *entity* berorientasi *profit*. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

c) *Government to Governments*

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar *entity-entiti* negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan social dan budaya, dan lain sebagainya.

*Government to Employess*

Pada akhirnya, aplikasi *e-Government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Indrajit (2006:5) manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-Government* bagi suatu negara, antara lain:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam rangka penerapan konsep *good governance*.
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholdernya* untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak berkepentingan.
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan *trend* yang ada.
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan secara merata dan demokratis.

### 2.2.3 Jenis-jenis Pelayanan pada *e-Government*

Dalam implementasinya, dapat dilihat sedemikian beragam tipe pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah kepada masyarakatnya melalui *e-Government*. Salah satu cara mengkategorikan jenis-jenis pelayanan tersebut adalah dengan melihatnya dari dua aspek utama:

- a. Aspek kompleksitas, yaitu yang menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi *e-Government* yang ingin dibangun dan diterapkan; dan

Aspek manfaat, yaitu menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh para penggunanya.

Menurut Richardus R Indrajit (2005), berdasarkan dua aspek diatas, maka jenis-jenis proyek *e-Government* dapat dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu: *Publish, Interact, dan transact.*

### ***Publish***

Jenis ini merupakan implementasi *e-Government* yang termudah karena selain proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam. Di dalam kelas *Publish* ini yang terjadi adalah sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet.

### ***Interact***

Berbeda dengan kelas *Publish* yang sifatnya pasif, pada kelas *Interact* telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang biasa dipergunakan. Yang pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas *searching* bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik (pada kelas *Publish*, user hanya dapat mengikuti link saja). Yang kedua adalah melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti *chatting, tele-conference, web-TV*, dan lain sebagainya) maupun tidak langsung (melalui *email, frequent ask questions, newsletter, mailing list*, dan lain sebagainya).

### **Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### **Transact**

Yang terjadi pada kelas ini adalah interkasi dua arah seperti pada kelas Interact, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya).

### **Aplikasi E-Office**

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

Era otomatisasi perkantoran dimulai bersamaan dengan berkembangnya teknologi informasi, penggunaan perangkat *electronic office* atau *e-Office* merupakan software dan digunakan untuk mengatur pola pekerjaan yang sudah atau akan dilakukan oleh pegawai, menyimpan dan mengontrol konten-konten yang ada di dalam suatu organisasi secara elektronik. Paparan diatas mengisyaratkan bahwa otomatisasi perkantoran merupakan proses pemilihan dalam teknologi perkantoran.

*Electronic Office (e-Office)* adalah suatu sistem yang berhubungan dengan administrasi, secara maya memusatkan komponen-komponen sebuah organisasi dimana data, informasi, dan komunikasi dibuat melalui media telekomunikasi (Robles, dalam Arief). *E-Office* merupakan *software* dan digunakan untuk mengatur pola pekerjaan yang sudah atau akan dilakukan oleh pegawai,

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyimpan, dan mengontrol konten-konten yang ada didalam suatu organisasi secara elektronik. Freuhling dan Rosemary (dalam Isnindaputra, 2014) mendefinisikan sistem cara kerja *e-Office* dalam lima bagian, yaitu :

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

*Process*. Sumber informasi yang telah dimasukkan melalui input, kemudian akan diolah melalui aplikasi yang terdapat didalam komputer. Pengolahan sumber informasi tersebut dapat berupa memanipulasi data, mengkalkulasi data, atau mengedit gambar.

c. *Storage*. Data yang telah diolah, kemudian disimpan dalam penyimpanan virtual untuk menjaga agar data tersebut tidak hilang dan bisa dipakai lagi dikemudian hari.

*Output*. Setelah data diolah dan disimpan, maka proses berikutnya adalah output. Bentuk dari output berupa hard copy dan soft copy.

*Distribution*. Data yang melewati proses output, kemudian fokus dengan cara local electronic distribution, yaitu mendistribusikan data yang telah diolah dengan cara posting data melalui web, distribusi kemasings-masing akun pengguna *e-Office*.

Pengguna *e-Office* ini terdiri dari empat jenis pengguna diantaranya yaitu:

Administrator, yaitu pengguna yang memiliki akses untuk mengelola data member atau pengguna yang lainnya.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Operator, yaitu pengguna yang memiliki akses untuk melakukan entri naskah surat, menyampaikan surat dan menerima disposisi.

Pejabat Pimpinan/Atasan, yaitu pengguna yang memiliki akses sebagai penerima surat maupun disposisi dari pimpinan di atasnya sekaligus membalas disposisi tersebut dan juga mendisposisikan surat kepada pimpinan bawahannya maupun kepada staff yang memiliki akun.

Staff, yaitu pengguna yang memiliki akun dan diberikan wewenang untuk menerima disposisi dan membalas disposisi surat dari pimpinan.

#### 2.3.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *e-Office*

Faktor yang dapat mempengaruhi *e-Office* dalam suatu organisasi (Prayudha, 2012) yaitu:

- a. Infrastruktur TI. Bahwa infrastruktur TI memberikan pondasi dasar bagi kapasitas TI yang digunakan untuk membangun aplikasi bisnis dan biasanya dikelola oleh kelompok sistem informasi.

Skill dan Sumber Daya Manusia (SDM). Skill dan SDM adalah sumber daya yang dimiliki oleh setiap individu berupa fisik, mental (semangat, kepiawaian, moral, kepribadian, kecerdasan, perilaku, dan pengalaman), dan skill (hard skill dan soft skill). Organisasi yang unggul dalam bersaing tidak lepas dari faktor SDM yang baik, strategi yang mapan, dan suasana organisasi kondusif. Tantangan yang dihadapi oleh organisasi dalam dekade mendatang mengharuskan organisasi berkonsentrasi kepada masalah SDM. Tantangan tersebut adalah globalisasi, memenuhi kebutuhan stakeholder, dan sistem kerja yang semakin canggih.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keamanan Sistem. Masalah keamanan sistem merupakan salah satu aspek penting dari sebuah sistem informasi. Masalah keamanan ini sering kali kurang mendapat perhatian dari pada pemilik dan pengelola sistem informasi.

Internal Organisasi. Lingkungan internal adalah kejadian dan kecenderungan dalam suatu organisasi yang mempengaruhi manajemen, karyawan, dan budaya organisasi.

Sosial dan budaya organisasi. Budaya organisasi menjadi titik tekan dalam melakukan perubahan organisasi.

#### 2.3.2 Manfaat *e-Office*

Adapun Manfaat dari *e-Office* adalah:

- a. Menyediakan kemudahan dalam melakukan komunikasi dan koordinasi pekerjaan di internal.
- b. Menyediakan fasilitas untuk menampilkan berita internal, pengumuman, artikel dan kebijakan yang terintegrasi dengan website pusat.

Menyediakan fasilitas untuk mempermudah pembuatan dan pengiriman undangan dan memo dinas.

Menyediakan fasilitas untuk pengiriman *e-Mail* yang terintegrasi dengan mail server.

Meningkatkan efisiensi kerja dengan penerapan *Online Document* yang mendukung konsep paperless.

Mampu berfungsi sebagai media center yang dapat di kelola dengan mudah untuk menyimpan data sebagai berikut: Laporan Litbang, standar pedoman manual, jurnal, makalah. media (audio, video dan gallery) dan Software (update antivirus dan driver).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menyediakan fasilitas forum sebagai media silaturahmi dan koordinasi yang dapat meningkatkan suasana kondusif dan kekeluargaan di lingkungan internal kantor pemerintahan daerah.

Menyediakan fasilitas untuk menarik user internal tetap nyaman menggunakan aplikasi *e-Office* seperti personal agenda, *chatting*, *shoutbox*, *notification*, dsb.

### 2.4 Faktor Pendukung dalam Penerapan *E-Government*

Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government (Indrajit, 2006:15), faktor-faktor pendukung penerapan *e-Government* berdasarkan tiga elemen sukses penerapan *e-Government*. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah: *Support*, *Capacity*, dan *Value*.

#### a. *Support*

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intent*) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-Government*, bukan hanya sekedar mengikuti trend atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *e-Government*.

Tanpa adanya unsur "*political will*" ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-Government* dapat berjalan dengan mulus. Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen "top down", maka kelas dukungan implementasi program *e-Government* yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi (Presiden dan para pembantunya – Menteri) sebelum merambat ke level-level di bawahnya (Eselon 1, Eselon 2, Eselon 3, dan seterusnya). Yang dimaksud dengan dukungan

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sini juga bukanlah hanya pada omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal- hal sebagai berikut:

1) Disepakatinya kerangka *e- Government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci- kunci sukses lain diperlakukan.

2) Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain- lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral.

3) Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e- Government* (seperti adanya Undang- Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga- lembaga khusus – misalnya kantor e- Envoy – sebagai penanggung jawab utama, disusunnya aturan main kerja sama dengan swasta, dan lain sebagainya); dan

4) Disosialisasikannya konsep *e- Government* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

#### *Capacity*

Maksud dari elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan “impian” *e- Government* terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu:

- 1) Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e- Government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial,

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-Government*; dan
- 3) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan. Perlu diperhatikan di sini bahwa ketiadaan satu atau lebih elemen prasyarat tersebut janganlah dijadikan alasan tertundanya sebuah pemerintah tertentu dalam usahanya untuk menerapkan *e-Government*, terlebih-lebih karena banyaknya fasilitas dan sumber daya krusial yang berada di luar jangkauan (wilayah kontrol) pemerintah.

c. *Value*

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif *e-Government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa menguntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut; dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-Government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*). Perpaduan antara ketiga elemen terpenting di atas akan membentuk sebuah nexus atau pusat syaraf jaringan *e-Government* yang akan merupakan kunci sukses utama penjamin keberhasilan. Atau dengan kata lain, pengalaman memperlihatkan bahwa jika elemen yang menjadi fokus sebuah pemerintah yang berusaha menerapkan konsep *e-*

*government* berada di luar area tersebut (ketiga elemen pembentuk nexus) tersebut, maka probabilitas kegagalan proyek tersebut akan tinggi.

## 2.5 Faktor Penghambat Penerapan *E-Government*

### a. Kurang Pemahaman sumber daya Manusia

SDM sebagai aktor dalam implementasi kebijakan merupakan bagian penting yang memiliki banyak tugas dan kewenangan. Tanpa adanya keterlibatan SDM dalam dunia kerja mustahil sistem kerja akan berjalan secara baik. Peran SDM dalam ruang lingkup kerja banyak dipengaruhi oleh tingkat kemampuan. Semakin baik tingkat kemampuan yang dimiliki maka akan meningkatkan profit kerja, begitu juga sebaliknya. Pegawai kurang melakukan sosialisasi, sehingga masih banyak yang belum paham menggunakan aplikasi e-Office. Kemampuan dalam bidang teknologi seharusnya dapat diatasi melalui program khusus seperti pelatihan ataupun sosialisasi yang mendalam.

### b. Pemakaian Banyak Sistem

Secara sederhana suatu sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen, atau variabel-variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain, dan terpadu (Kumorotomo, Margono. 1998:8). Setiap unsur pembentuk sistem (organisasi) adalah penting dan harus mendapat perhatian yang utuh agar pemimpin dan bawahan dapat bertindak lebih efektif. Apabila adanya pemakaian banyak sistem, maka pegawai akan bingung dan enggan menggunakan sistem itu. Pegawai akan memilih sistem yang tidak begitu memberatkan bagi pribadinya, sehingga sistem lain tidak lagi peduli untuk menerapkannya.

Jaringan Internet kurang terkoneksi

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berbagai sistem digital hadir sebagai solusi atas permasalahan yang muncul pada proses administrasi serta proses surat-menyurat secara manual konvensional. Dalam perkembangannya, penerapan e-Government bisa di akses pengguna melalui PC/Laptop dan bahkan sekarang lebih mudah di akses melalui aplikasi berbasis mobile yang bisa diunduh dan di gunakannya di smartphone masing-masing penggunanya.

Sistem digital ini membutuhkan koneksi jaringan internet, intranet (web base), maupun jaringan lainnya. *E-Government* memiliki peran penting dalam mengatur dan mengelola segala aktivitas pegawai. Jika koneksi internet tidak stabil, makan pegawai akan merasa kewalahan dalam penerapan *e-Government*.

## 2.6 Pandangan Islam

Dalam ajaran Islam yang diturunkan Allah SWT kepada Nabi Muhammad SAW abad silam telah diturunkan wahyu bagaimana pentingnya ilmu pengetahuan Al-Qur'an menekankan keunggulan orang yang berilmu dari pada yang tidak berilmu. Seperti dalam firman Allah dalam surat Az-Zumar ayat 9:

أَمْ مَنْ هُوَ قَانِتٌ أَنَاءَ اللَّيْلِ سَاجِدًا وَقَائِمًا يَحْذَرُ الْآخِرَةَ وَيَرْجُوا رَحْمَةَ رَبِّهِ ۗ قُلْ لَا يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ ۗ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُولُوا الْأَلْبَابِ

Artinya :”apakah kamu Hai orang musyrik yang lebih beruntung) ataukah orang yang beribadat di waktu-waktu malam dengan sujud dan berdiri, sedang ia takut kepada (azab) akhirat dan mengharapkan rahmat Tuhannya? Katakanlah: Adakah sama orang-orang yang mengetahui dengan orang-orang yang tidak mengetahui?” Sesungguhnya orang yang berakallah yang dapat menerima pelajaran” (Q. S. Az-Zumar: 9)

Selama sains atau ilmu pengetahuan itu tetap dalam upaya untuk mencari kebenaran dan ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam alam ini, tidak akan pernah ada masalah. Karena Islamlah yang pertama-tama akan mengajak dan

menggalakkan manusia untuk mengungkapkan rahasia-rahasia alam itu serta mengambil manfaat dari padanya. Problematika kita bukanlah antara Islam dan ilmu pengetahuan (karena kaitannya jelas) tetapi antara muslim atau penganut Islam itu dan ilmu pengetahuan.

Aplikasi *e-Office* menghimpun informasi secara terkonsolidasi sehingga menjadi alat utama dalam pengambilan keputusan yang menghindarkan pejabat dari keterbatasan sumber informasi. Sebagaimana imam Al-Ghazali dalam bukunya *Khuluqul Muslim* menerangkan waktu adalah kehidupan. Karena itu, Islam menjadikan kepiawaian dalam memanfaatkan kesempatan dalam setiap waktu karena dengan waktu bisa saja membuat manusia terlena. Sebagaimana sabda Rasulullah saw. tentang pentingnya memanfaatkan waktu yaitu :

Artinya: “*memanfaatkan lima keadaan sebelum datangnya lima; masa hidup sebelum datang matimu, masa sehatmu sebelum sakitmu, masa luangmu sebelum masa sibukmu, masa muda sebelum masa tuamu dan masa kayamu sebelum masa fakirmu*”.(H.R. Baihaki dari Ibnu Abbas) .

Hadits di atas disebutkan pergungan masa luangmu sebelum datang masa sibukmu. Disini kita dianjurkan untuk menghargai waktu, agar bisa diisi dengan hal-hal yang bermanfaat baik untuk diri sendiri maupun orang lain.

Bappedalitbang Provinsi Riau dalam hal ini harus menerapkan *e-Government*, salah satunya melalui aplikasi *e-Office*. Tuntutan keterbukaan informasi publik mengarah pada optimasi fungsi *e-Office* dalam menyajikan informasi yang dibutuhkan publik, begitu juga pelayanan yang cepat. Strategi pencegahan korupsi berbasis sumber daya aparatur biasa dilakukan dengan rotasi pegawai secara berkala dan pegawai baru yang bertugas akan sangat membutuhkan banyak informasi untuk mempelajari hal-hal secara cepat. Di sinilah peran *e-Office* dalam pengelolaan informasi tersebut.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Penelitian Terdahulu

Penelitian ini akan dijelaskan beberapa penelitian terdahulu yang dapat dipakai sebagai bahan kajian yang berkaitan dengan penelitian yang sekarang.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
Kusuma Dewi Arum Sari, Wahyu Agus Winarno	Implementasi <i>E-Government</i> system dalam Upaya Peningkatan <i>Clean and good governance</i> di Indonesia (JEAM Vol XI No. 1/2012, ISSN: 1412-5366)	Pada penelitian ini pokok bahasanya mengarahkan implementasi <i>e-government</i> masih berjalan lambat dan tidak signifikan dengan besarnya biaya yang dikeluarkan Negara. Kesenjangan antar daerah, dan adanya duplikasi database menjadikan data produk pemerintah cenderung kurang dipercaya.	Perbedaan dengan penelitian yang akan penulis lakukan yaitu membahas tentang besarnya biaya dan kesenjangan antar daerah, duplikasi database bahwa implementasi <i>e-Government</i> di Indonesia masih setengah jalan

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2	<p>Ni Made Indra Ramawati, Ni Nyoman Dewi Pascarani, Ni Wayan Supriyani</p>	<p>Penerapan <i>E-Office</i>  Dalam Rangka Mewujudkan <i>E-Government</i>  (Studi Kasus: Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali)</p>	<p>Dari hasil penelitian, masalah yang terjadi antara lain yaitu tingkat kemampuan SDM yang masih rendah dalam bidang teknologi khususnya dalam mengoperasikan <i>e-office</i>, masih diberlakukannya sistem ganda dalam bekerja serta kurangnya sarana dan prasarana.</p>	<p>Perbedaan dengan penelitian yang akan penulis lakukan yaitu rendahnya SDM, sarana dan pra sarana, dan sistem ganda</p>
3	<p>Joko Tri Nugraha</p>	<p><i>E-Government</i> Dan Pelayanan Publik  (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan <i>E-Government</i> Di Pemerintah Kabupaten Sleman)  (Volume 2, Nomor 1, April 2018: 32-42)</p>	<p>Dari hasil penelitian, masalah yang terjadi antara lain yaitu bentuk layanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Sleman berupa situs web yang hanya menampilkan informasi satu arah dari pemerintah kepada masyarakat atau bisnis.</p>	<p>Perbedaan dengan penelitian yang akan penulis lakukan yaitu Pemerintah Kabupaten Sleman hanya menggunakan aplikasi.</p>

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		Dengan demikian, aplikasi pelayanan berbasis <i>e-Government</i> kepada masyarakat selama ini, masih terdapat banyak hal yang perlu dipersiapkan.	
Angraini	Penerapan <i>E-Government</i> Ditingkat Kabupaten (Case Study Kabupaten Pelalawan Riau) (Jurnal Sistem Informasi (JSI), VOL. 7, NO. 2, Oktober 2015)	Dari hasil penelitian, masalah yang terjadi antara lain yaitu aplikasi yang akan dikembangkan secara swadaya oleh kab. Pelalawan. Salah satu aplikasi <i>e-governmant</i> yang belum diterapkan oleh Kab. Pelalawan adalah aplikasi MANTRA ( Manajemen Integrasi dan pertukaran data ). Aplikasi MANTRA bermanfaat untuk menjembatani pertukaran data antar instansi	Perbedaan dengan penelitian yang akan penulis lakukan yaitu Peningkatan infrastruktur jaringan komputer

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		pemerintah meskipun berbeda Database, Aplikasi maupun Sistem Operasi	
Fitriyul Dewi Marta	Implementation Of <i>E-Government</i> Towards Trustworthy Government (Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah Volume IX, Edisi 2 Juni 2017)	Dari hasil penelitian, Sistem aplikasi e-kelurahan ini merupakan hal yang baru dimata masyarakat dan kurangnya sosialisasi secara mendalam dan belum adanya pengenalan secara teknis. merupakan salah satu penyebab pelaksanaan aplikasi ini belum berjalan maksimal. Selain itu hal ini dibuktikan dengan tidak digunakannya mesin pelayanan.	Perbedaan dengan penelitian yang akan penulis lakukan yaitu Pengetahuan masyarakat yang minim akan penggunaan sistem informasi membuat masyarakat tidak berperan aktif dalam mendukung penerapan E-Kelurahan ini
Qilbaaini	Kumpulan Model	Tujuan dari jurnal ini	Perbedaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<p>Effendi Muftikhali, Tony Dwi Susanto</p>	<p>Maturity <i>E-Government</i>: Sebuah Ulasan Sistematis (Vol. 4, No. 4, Desember 2017, hlm. 311-317 p-ISSN: 2355-7699 Akreditasi KEMRISTEKDIKTI, No. 51/E/KPT/2017 e-ISSN: 2528-6579</p>	<p>adalah memberikan ringkasan mengenai model Maturity <i>E-Government</i> dilihat dari beberapa kategori serta kelebihan dan kekurangannya. Dalam mencapai tujuan tersebut, metode yang digunakan dalam jurnal adalah review berbagai jurnal internasional yang membahas mengenai model Maturity <i>E-Government</i> kemudian dijadikan sebuah kesimpulan berupa ringkasan mengenai kategori model <i>Maturity E-Government</i> serta tahapan pada setiap kategorinya.</p>	<p>dengan penelitian yang akan penulis lakukan yaitu lebih fokus pada model <i>e-Government</i> itu sendiri.</p>
<p>Erick S. Holle</p>	<p>Pelayanan Publik</p>	<p>Dari hasil penelitian, upaya untuk</p>	<p>Perbedaan dengan</p>

	<p>Melalui <i>Electronic Government</i>: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan <i>Public Service</i> (Jurnal Sasi Vol.17 No.3 Bulan Juli-September 2011)</p>	<p>meminimalisir atau bahkan menghilangkan praktek maladministrasi dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam bingkai <i>electronic government</i> dalam pemberian pelayanan, sehingga kontak langsung antara penyedia layanan dan pengguna layanan tidak lagi terjadi.</p>	<p>penelitian yang akan penulis lakukan yaitu lebih fokus pada maladministrasi dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam bingkai <i>electronic government</i>.</p>
--	---	---	---

### Defenisi Konsep

Menurut Soedjadi (2000:14) Konsep adalah ide abstrak yang dapat digunakan untuk mengadakan klarifikasi atau penggolongan yang pada umumnya dinyatakan dengan suatu istilah atau rangkaian kata. Untuk mempermudah pelaksanaan penelitian dan menetralsir kesalahpahaman dalam penelitian ini, maka penulis merasa perlu mendefenisikan konsep-konsep sebagai berikut:

Reformasi birokrasi merupakan upaya sistematis, terpadu dan komprehensif yang ditujukan untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*).

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*E-Goverment* adalah suatu usaha menciptakan suasana penyelenggaraan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama (Shared goals) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan, oleh karena itu visi yang dicanangkan juga harus mencerminkan visi bersama dari pada stakholder yang ada.

*E-Office* adalah suatu sistem yang berhubungan dengan administrasi, secara maya memusatkan komponen-komponen sebuah organisasi dimana data, informasi, dan komunikasi dibuat melalui Telematika.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

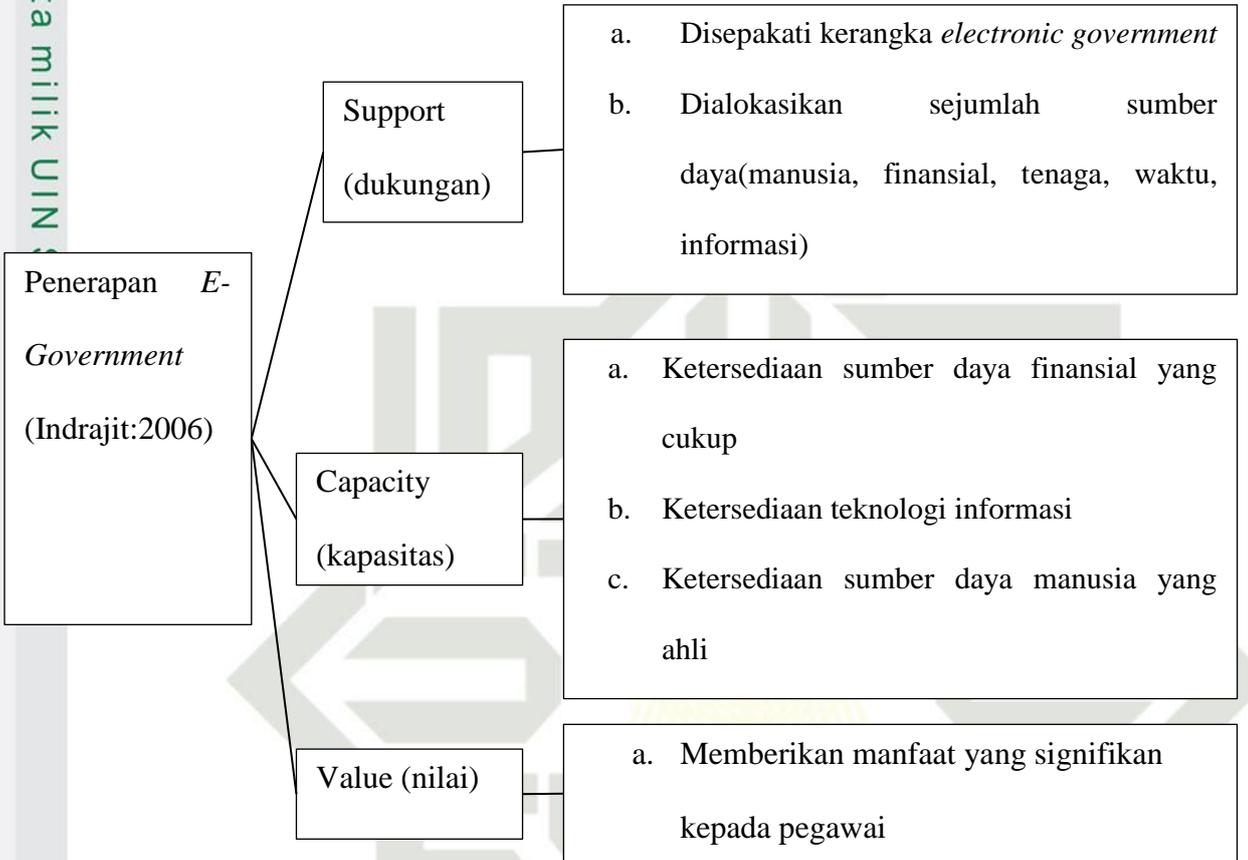
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

## Kerangka Pemikiran

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



Sumber: Data diolah penulis di adaptasi dari Landasan Teori

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

210 Konsep Operasional

Tabel 2.2

Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Penerapan E-Government (Indrajit:2006)	1. <i>Support</i> (dukungan)	a. Disepakati kerangka <i>electronic government</i> sebagai Komitmen atau keseriusan pemerintah daerah dalam penerapannya demi mensukseskan visi dan misi. b. Dialokasikan sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi).
	2. <i>Capacity</i> (kapasitas)	a. Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup. b. Ketersediaan teknologi informasi. c. Ketersediaan sumber daya manusia yang ahli.
	3. <i>Value</i> (nilai)	a. Memberikan manfaat yang signifikan kepada pegawai,

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini maka penulis menetapkan lokasi penelitian pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan (Bappedalitbang) Provinsi Riau. Adapun penelitian ini dimulai pada bulan November 2020 hingga April 2021 dengan upaya mengumpulkan data-data dan fakta-fakta untuk memperkuat penelitian ini.

#### 3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan dilakukan ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Hal ini didasarkan pada pertimbangan bahwa peneliti memahami dan sudah mengkaji dengan data yang ada serta memaparkannya di dalam tulisan ini mengenai Reformasi Birokrasi Melalui Kantor Maya (*E-Office*) (Studi Kasus: Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan (Bappedalitbang) Provinsi Riau).

. Pendapat Bogdan dan Taylor (dalam Lexy, 2007:4) menerangkan bahwa penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau pelaku yang dapat diamati dan dijadikan sumber informasi. Berdasarkan penjelasan di atas, diharapkan dengan adanya penelitian ini semoga dapat melihat hasil penelitian berupa Reformasi Birokrasi Melalui Kantor Maya (*E-Office*) (Studi Kasus: Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan (Bappedalitbang) Provinsi Riau).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.3 Sumber Data

Adapun sumber data menurut Sugiyono (2016: 156) yang peneliti perlukan adalah sebagai berikut:

#### a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden yang merupakan sumber utama dalam penelitian ini, yakni data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini data diperoleh dari pegawai Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Riau.

#### b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016: 156), data sekunder adalah data yang diperoleh melalui perantara instansi-instansi pemerintah yang terkait erat dengan penelitian ini atau sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data yang biasanya melalui perantara lewat orang lain atau dokumen-dokumen seperti buku-buku, artikel-artikel serta dokumentasi berupa rekaman suara sebagai bukti penelitian ini benar dilakukan.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan usaha untuk mengumpulkan bahan-bahan yang berhubungan dengan penelitian yang dapat berupa data, fakta, gejala, maupun informasi yang sifatnya valid, dapat dipercaya dan obyektif (sesuai dengan kenyataan).

#### a. Indept Interview

Indept interview adalah wawancara mendalam yang digunakan oleh interviwer (peneliti) untuk memperoleh data atau informasi dari informan baik

keyi nforman ataupun informan biasa . Wawancara dibantu alat perekam suara (tap recorder). Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau self-report, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi. Adapun menurut Mudrajad Kuncoro (2009:160) Wawancara Personal (personal interviewing) diartikan sebagai wawancara antar orang, yaitu antar orang yang dalam penelitian ini antara peneliti (pewawancara) dan informan (yang diwawancarai), Pewawancara hanya sebagai pemandu jalannya wawancara sesuai dengan guidance yang telah ditetapkan sebelum kelapangan untuk tujuan memperoleh informasi yang relevan, reliabel dan valid.

b. Observasi

Observasi merupakan salah satu instrumen yang penting untuk penelitian kualitatif. Observasi dalam penelitian ini dilakukan di lingkungan kerja atau kantor Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Riau. Yang termasuk dalam obyek observasi adalah bagaimana suasana kantor, bagaimana para pegawai bekerja dalam tugasnya masing-masing, bagaimana hal-hal terkait penelitian ini dilakukan dan bagaimana gambaran secara deskriptif tentang keadaan kantor. Observasi juga dapat berfungsi sebagai cross cek informasi dari seorang informan yang telah kita wawancarai. Observasi sangat penting, terutama untuk mengamati secara detail bagaimana penerapan *e-Government* melalui *e-Office* pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan (Bappedalitbang) Daerah Provinsi Riau. Observasi juga dilakukan bagaimana perilaku dalam menjalankan tugas.

Observasi dilakukan peneliti mulai dari mengamati keadaan fisik kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(Bappedalitbang) Daerah Provinsi Riau, mengamati setiap ruangan baik secara bagian maupun fungsinya. Observasi terhadap prosedur tata organisasi, sikap dan perilaku pegawai. Observasi juga dilakukan secara keseluruhan tentang setting suasana, ketersediaan sarana-prasarana, kendala dan hambatan yang ada serta segala hal yang mampu dilihat dan diinterpretasikan.

### Dokumentasi

Dokumentasi adalah merupakan catatan-catatan tertentu yang terkait dengan informasi tentang Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan (Bappedalitbang) Daerah Provinsi Riau atau suatu bantuan penelitian berupa pengumpulan informasi dari dokumen yang terkait dengan objek penelitian baik berupa gambaran-gambaran kertas, artikel dan sebagainya.

Metode dokumentasi ini merupakan salah satu bentuk pengumpulan data yang relatif mudah, karena peneliti hanya mengamati benda mati dan apabila mendapatkan data yang kurang valid, relatif mudah untuk melakukan penyesuaian.

Dokumen diperlukan dalam penelitian ini meliputi struktur organisasi Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan (Bappedalitbang) Daerah Provinsi Riau, data pegawai, sarana, prasarana yang dimiliki Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Riau dan data-data lain yang dibutuhkan untuk melengkapi penyusunan skripsi ini.

### 3.5 Informan Penelitian

Informan adalah orang dari lokasi penelitian yang dianggap paling mengetahui dan bersedia untuk dijadikan sumber informasi, bersedia bekerjasama,

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penelitian ini diajak berdiskusi dan membahas hasil penelitian dan memberikan petunjuk kepada siapa saja, sehingga peneliti bisa mendapatkan informasi lebih mendalam tentang suatu masalah. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik Purposive Sampling dimana peneliti memilih Informan yang paling mengetahui bagaimana penerapan *e-Government* melalui *e-Office* dan faktor-faktor pendukung penerapan *e-Government*. Peneliti menggunakan observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak.

Adapun yang menjadi informan yang akan memberikan keterangan tambahan demi mendapatkan data yang utuh dalam penelitian ini adalah:

**Tabel 3.1**  
**Key Informan Penelitian**

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1	Nurhayati, S.Pi., M.Sc.	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Kasubbag Umum dan Kepegawaian
	Firman Purnawan, S.T.	Kasubbag Perencanaan Program	Kasubbag Perencanaan Program
	Sri Kumalasari, S.STP., M.Si	Staff/PNS subbag Perencanaan Program	Penyusun Rencana Program
	Handa	Staff subbag Perencanaan Program	Penanggungjawab <i>e-SIKAP</i>

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2016: 60) Analisis data merupakan proses untuk mengelompokkan pengurutan data kedalam ketentuan-ketentuan yang ada untuk memperoleh hasil sesuai dengan data yang telah didapatkan. Dalam penelitian ini digunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Untuk Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan (Bappedalitbang) Provinsi Riau Penelitian dan Pengembangan Provinsi Riau, peneliti menggunakan teknik deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk membuat gambaran mengenai situasi dan kejadian.

Analisis deskriptif kualitatif ini diawali dengan pengumpulan data dengan menggunakan instrumen penelitian, setelah data terkumpul dilakukan pengkodean, selanjutnya penyajian data dengan mengklasifikasikannya kemudian proses analisa dan diakhiri dengan penarikan kesimpulan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif mencakup transkrip hasil wawancara, reduksi data, analisis, interpretasi data dan triangulasi. Dari hasil analisis data yang kemudian dapat ditarik kesimpulan. Berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti:

#### Reduksi Data

Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2016: 71) Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakkan dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan sebagaimana kita ketahui, reduksi data berlangsung terus-menerus selama proyek yang berorientasi kualitatif berlangsung. Reduksi data merupakan

suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi.

#### Penyajian data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat deskriptif. Dengan menggunakan informasi yang diperoleh dari lapangan yang dituangkan berbentuk teks dengan sebaik mungkin tanpa adanya rekayasa dan penambahan yang tidak sesuai dengan penelitian. Hal tersebut dilakukan bertujuan agar penyajian data yang telah direduksi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Dalam penelitian ini peneliti telah berusaha menyajiikan data yang tepat dan akurat sesuai dengan permasalahan dan keadaan yang terdapat pada objek penelitian.

#### c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Setelah semua data yang berhubungan dengan permasalahan penelitian diperoleh serta menghubungkan dengan teori yang sesuai dengan permasalahan pada penelitian. Maka barulah didapatkan kesimpulan yang sempurna yang sesuai dengan jenis dan permasalahan penelitian. Dari beberapa data yang diperoleh kemudian dikembangkan dengan kerangka pemikiran dan teori yang telah didapat agar kesimpulan akhir sesuai dengan tujuan penelitian dan tidak melenceng dari permasalahan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

#### 4.1 Sejarah Singkat Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan (Bappedalitbang) Provinsi Riau

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Perubahan Peraturan Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau, dan dijabarkan dalam Peraturan Gubernur Riau Nomor 60 pada tanggal 27 Desember 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Riau, pasal 6 menyebutkan bahwa BAPPEDALITBANG Provinsi Riau mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah pada bidang Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian Dan Pengembangan,

Untuk melaksanakan tugas tersebut BAPPEDALITBANG Provinsi Riau menyelenggarakan fungsi :

1. Penyusunan kebijakan teknis pada Sekretariat, Bidang Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Perencanaan Pembangunan Daerah, Bidang Pemerintahan dan Pembangunan Manusia, Bidang Perekonomian dan Sumber Daya Alam, Bidang Infrastruktur dan Kewilayahan dan Bidang Penelitian, Pengembangan dan Inovasi;
2. Pelaksanaan tugas dukungan teknis pada Sekretariat, Bidang Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Bidang Pemerintahan dan Pembangunan Manusia, Bidang Perekonomian dan Sumber Daya Alam, Bidang Infrastruktur dan Kewilayahan dan Bidang Penelitian, Pengembangan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan Inovasi;

3. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis pada Sekretariat, Bidang Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Bidang Pemerintahan dan Pembangunan Manusia, Bidang Perekonomian dan Sumber Daya Alam, Bidang Infrastruktur dan Kewilayahan, dan Bidang Penelitian, Pengembangan dan Inovasi;
4. Pembinaan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan Daerah pada Sekretariat, Bidang Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Bidang Pemerintahan dan Pembangunan Manusia, Bidang Perekonomian dan Sumber Daya Alam, Bidang Infrastruktur dan Kewilayahan, dan Bidang Penelitian, Pengembangan dan Inovasi; dan
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur terkait dengan tugas dan fungsinya.

Dasar hukum terbentuknya Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Riau adalah sebagai berikut:

Keputusan Presiden (Keppres) No. 27 Tahun 1980 tentang Pembentukan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah. Keputusan Presiden RI No. 27 Tahun 1980 tentang Pembentukan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah di latar belakang beberapa pertimbangan yaitu dalam rangka usaha peningkatan keserasian pembangunan di daerah antara pembangunan sektoral dan pembangunan daerah, menjadi perkembangan, keseimbangan, dan kesinambungan pembangunan di daerah yang lebih menyeluruh, terarah dan terpadu. Selanjutnya atas dasar Keppres No. 27 Tahun 1980 menetapkan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pedoman Organisasi dan Tata kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Tingkat I dan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Tingkat II.

Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 3 Tahun 2019 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Provinsi Riau Tahun 2019-2024 (Lembaran Daerah Provinsi Riau Tahun 2019 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Riau Nomor 3);

Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau (Lembaran Daerah Provinsi Riau Tahun 2019 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Riau Nomor 7); dan

- d. Peraturan Gubernur Riau Nomor 91 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Riau (Berita Daerah Provinsi Riau Tahun 2016 Nomor 91).

#### 4.2 Visi dan Misi Bappedalitbang Provinsi Riau

Dalam rangka mendukung Visi Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah Terpilih Tahun 2019-2024, yaitu Terwujudnya **Riau yang Berdaya Saing, Sejahtera, Bermartabat dan Unggul di Indonesia (RIAU BERSATU)**, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan (Bappedalitbanglitbang) Provinsi Riau sebagai salah satu lembaga teknis daerah yang bertugas dan bertanggungjawab terhadap penyusunan dokumen Rencana Pembangunan Daerah yang terdiri atas jangka panjang (RPJPD), jangka menengah (RPJMD) dan jangka pendek (RKPD) yang sinergis, partisipatif dan akuntabel. Dokumen Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

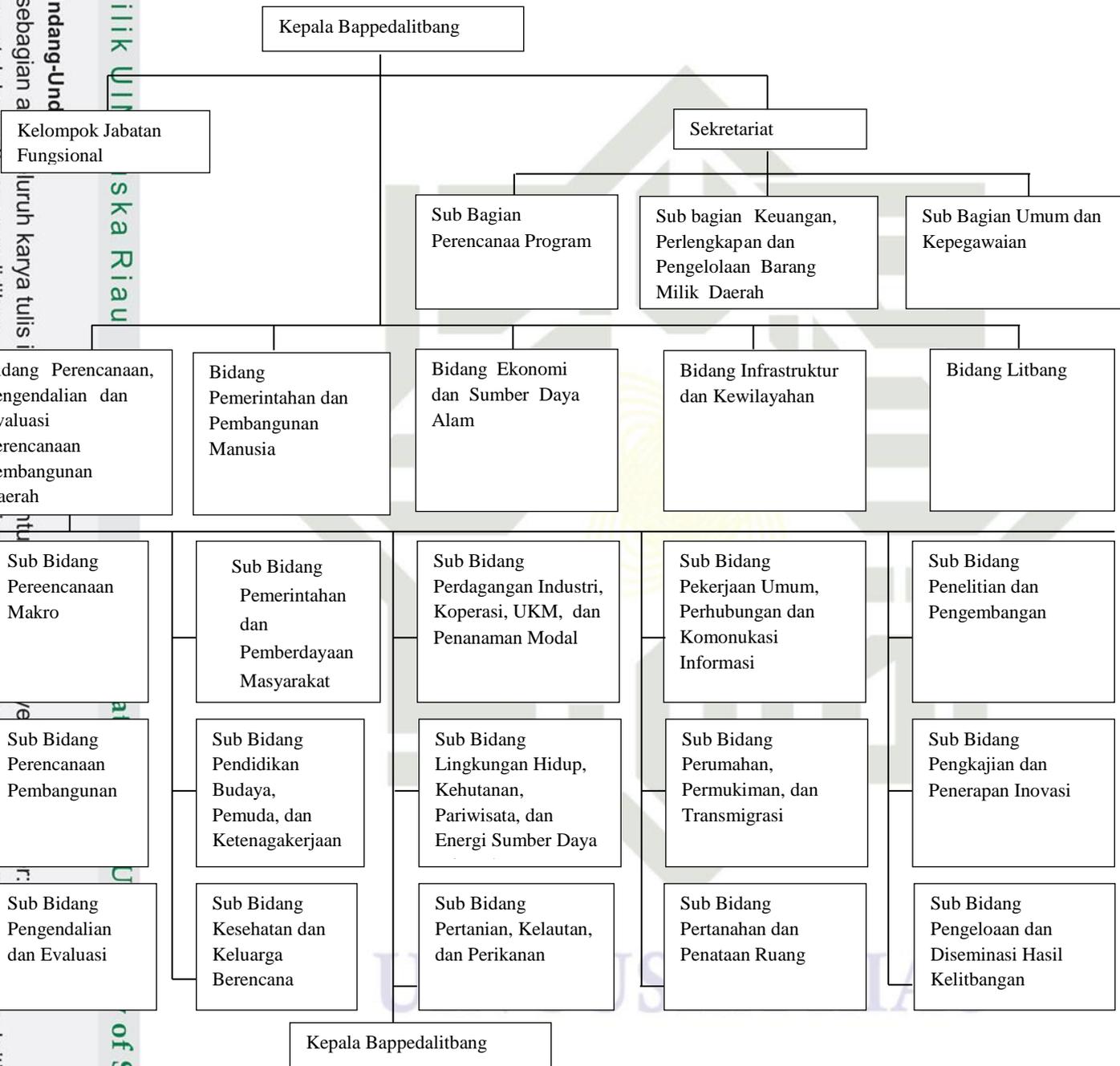
Pengembangan (Bappedalitbanglitbang) ini akan digunakan sebagai pedoman/acuan dalam menyusun Rencana Kerja (Renja) dan digunakan sebagai bahan penyusunan rancangan RKPD.

Adapun misi yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan pencapaian visi dengan memperhatikan kondisi tantangan ke depan, serta memperhitungkan peluang yang dimiliki, maka ditetapkan 5 (lima) misi Pembangunan Jangka Menengah Daerah Provinsi Riau Tahun 2019-2024, sebagai berikut:

- 1) Mewujudkan Sumberdaya Manusia yang Beriman, Berkualitas dan Berdaya Saing melalui Pembangunan Manusia Seutuhnya;
- 2) Mewujudkan Pembangunan Infrastruktur Daerah yang Merata dan Berwawasan Lingkungan;
- 3) Mewujudkan Pembangunan Ekonomi yang Inklusif, Mandiri dan Berdaya Saing;
- 4) Mewujudkan Budaya Melayu sebagai Payung Negeri dan Mengembangkan Pariwisata yang Berdaya Saing;
- 5) Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik dan Pelayanan Publik yang Prima Berbasis Teknologi Informasi.

### 4.3 Struktur Organisasi

**Gambar 4.1**  
**Bagan Susunan Organisasi**  
**Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan**  
**Provinsi Riau**



1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 4.4 Uraian Tugas

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan (BAPPEDALITBANG) Provinsi Riau, merupakan suatu lembaga pemerintah Daerah yang melaksanakan kegiatan di bidang perencanaan pembangunan, penelitian dan pengembangan yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau, dan Peraturan Gubernur Riau Nomor 91 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja BAPPEDALITBANG Provinsi Riau.

- a. Kepala Badan : Ir. Emri Juli Harnid. M.T., Ph.D
- b. Sekretaris : Purnama Irawansyah, S.Hut., MM
  1. Subbagian Perencanaan Program : Firman Purnawan, S.T
  2. Subbagian Keuangan, Perlengkapan dan Pengelolaan Barang Milik Daerah : Asnan, S.Sos., M.Si
  3. Subbagian Kepegawaian dan Umum. : Nurhayati, S.Pi., M.Sc.
- c. Bidang Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Perencanaan Pembangunan Daerah : Andi Ista Tutih, S.T., M.Eng.
  1. Subbidang Perencanaan Makro : Paidi, S.Hut, M.T
  2. Subbidang Perencanaan Pembangunan : Gapar, SP., M.Si
  3. Subbidang Pengendalian dan Evaluasi : Devita Sari, ST., MT
- Bidang Pemerintahan dan Pembangunan Manusia : Heriyanto, S.Hut., M.T
  1. Subbidang Pemerintahan dan Pemberdayaan Masyarakat : Ari Djanuari

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Subbidang Pendidikan, Budaya, Pemuda dan Ketenagakerjaan : M. Ikhsan, S.Ip
3. Subbidang Kesehatan dan Keluarga Berencana : Desmil Fanemi, S.Si
- Bidang Perekonomian dan Sumber Daya Alam : Abdul Madian
  1. Subbidang Perdagangan, Industri, Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Penanaman Modal : Catur Hariyadi, SE
  2. Subbidang Lingkungan Hidup, Kehutanan, Pariwisata dan Energi Sumber Daya Mineral : Biryanto, Sp., M.Si
  3. Subbidang Pertanian, Kelautan dan Perikanan : Rizky Rachmawati, ST
- f. Bidang Infrastruktur dan Kewilayahan : Raja Juarisman, S.T
  1. Subbidang Pekerjaan Umum, Perhubungan dan Komunikasi Informasi : Yudha Patria
  2. Subbidang Perumahan, Permukiman dan Transmigrasi : Dedi Harianto, ST
  3. Subbidang Pertanahan dan Penataan Ruang : Meisye Yulianto, MT
- Bidang Penelitian dan Pengembangan : Eka Ariefyanto Putra, SE
  1. Subbidang Penelitian dan Pengembangan : DR. Syartiwidya, STP., M.Si
  2. Subbidang Pengkajian dan Penerapan Inovasi : Fajar Budiman, SE
  3. Subbidang Pengelolaan dan Diseminasi Hasil Kelitbangan : Rama Yudha

**Kepala Badan** mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah pada

bidang Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan.

**Sekretaris** mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pada Subbagian Perencanaan Program, Subbagian Keuangan dan Perlengkapan dan Subbagian Umum.

**Sekretariat**, mempunyai tugas melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada Subbagian Perencanaan Program, Subbagian Keuangan, Perlengkapan dan Pengelolaan Barang Milik Daerah, dan Subbagian Kepegawaian dan Umum.

**Bidang Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Perencanaan Pembangunan Daerah**, mempunyai tugas melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada Subbidang Perencanaan dan Pendanaan, Subbidang Data dan Informasi Pembangunan Daerah, dan Subbidang Pengendalian, Evaluasi dan Pelaporan.

- **Bidang Pemerintahan dan Pembangunan Manusia**, mempunyai tugas melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada Subbidang Pemerintahan dan Pemberdayaan Masyarakat, Ketenagakerjaan dan Transmigrasi, Subbidang Pendidikan, Budaya, dan Pemuda, dan Subbidang Kesehatan dan Keluarga Berencana.

**Bidang Ekonomi dan Sumber Daya Alam**, mempunyai tugas melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada Subbidang Perdagangan Industri, Koperasi, Penanaman Modal dan Keuangan, Subbidang Pariwisata, dan Subbidang Lingkungan Hidup, Kehutanan, Pertanian, Kelautan dan Perikanan.

**Bidang Infrastruktur dan Kewilayahan**, mempunyai tugas melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada Subbidang Perhubungan, Energi,

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sumber Daya Mineral, Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian, Subbidang Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman dan Subbidang Tata Ruang dan Pertanahan.

**Bidang Penelitian dan Pengembangan** mempunyai tugas melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada Subbidang Penelitian dan Pengembangan Pemerintahan dan Pembangunan Manusia, Subbidang Penelitian dan Pengembangan Perekonomian dan Sumber Daya Alam, dan Subbidang Penelitian dan Pengembangan Infrastruktur dan Kewilayahan.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan *e-Government* melalui *E-Office* pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian Dan Pengembangan (Bappedalitbang) Provinsi Riau maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan *support* (dukungan), Bappedalitbang Provinsi Riau telah dapat dukungan dari pemerintah melalui sosialisasi tentang penerapan *e-Office* yang di adakan oleh pemerintah Provinsi Riau. Bappedalitbang Provinsi Riau mengutus perwakilan untuk mengikuti sosialisasi. Hanya 2 orang yaitu admin, dan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian yang mengikuti sosialisasi.
2. Berdasarkan *capacity* (kemampuan), pemerintah tidak menyediakan sumber daya finansial untuk Bappedalitbang Provinsi Riau. Tetapi, Bappedalitbang menyediakan teknologi informasi yang dapat menu jang penerapan *e-Office* seperti, komputer, printer, mesin photo copy, scanner, server jaringan/kelengkapan, dan jaringan LAN. Kemampuan sumber daya manusia nya juga masih kurang, baik itu kurang kuantitasnya ataupun kurang kualitasnya. Pegawai masih banyak yang belum mengerti menggunakan aplikasi *e-Office*. Pegawai juga masih enggan dan merasa terbebani untuk menerapkan aplikasi *e-Office*, karena masih banyak kegiatan lain yang harus di kerjakan, dan di Bappedalitbang memiliki banyak sistem.
3. Berdasarkan *value* (nilai), pegawai belum banyak yang merasakan manfaat

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nya dalam penerapan *e-Office*. Seharusnya dengan adanya penerapan *e-Office*, akan lebih mudah, efektif, dan efisien dalam melakukan kegiatan-kegiatan. Dalam proses surat-menyurat ataupun absen tidak lagi manual. Namun setelah melakukan observasi, proses disposisi surat-menyurat dan absen masih manual. Sehingga pegawai kurang disiplin dalam pengisian absen. Kertas dan rak buku semakin banyak dan penuh.

#### Saran

*E-Government* jika dimanfaatkan secara optimal tentunya berdampak positif dan memberikan manfaat yang besar bagi aparat pemerintah. Berikut adalah beberapa saran dari penulis untuk penerapan *e-Government* melalui *e-Office* pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan (Bappedalitbang) Provinsi Riau :

1. Perlu adanya peningkatan kualitas maupun kuantitas sumber daya manusia. Karena sumber daya manusia memang yang paling mendasar selain sarana dan prasarana. Contohnya mengadakan pelatihan di internal kantor. Supaya pegawai menjadi lebih faham lagi mengenai penerapan *e-Government* melalui *e-Office*.
  1. *E-Office* lebih di optimalkan kembali terutama yang ada pada OPD khususnya yang berkaitan dengan informasi-informasi yang di butuhkan pegawai.
    1. Peningkatan jaringan atau koneksi yang terhubung untuk pemakaian *aplikasi e-Office*. Dengan jaringan atau koneksi yang maksimal akan memudahkan penggunaan *aplikasi e-Office* dengan cepat terhubung. Dan admin lebih mudah dan cepat dalam penginputan data.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Para pegawai lebih di tingkatkan kedisiplinan dan kesadarannya dalam penerapan *e-Government* melalui *e-Office*. Agar aplikasi *e-Office* lebih efektif dan di rasakan manfaatnya oleh pegawai Bappedalitbang Provinsi Riau itu sendiri.
5. Penerapan *e-Government* perlu pengawasan secara terus menerus karena bisa sistem manajemennya akan berubah menjadi tradisional lagi jika tidak di awasi secara langsung. Evaluasi secara terus menerus juga diperlukan sehingga dapat diketahui bagian manakah yang tidak berjalan dengan baik.
6. Untuk penelitian selanjutnya, di harapkan melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai kebijakan *e-Government* karena hal ini menyangkut kewajiban pemerintah daerah untuk memberikan informasi-informasi seluas-luasnya kepada pegawai.

## DAFTAR PUSTAKA

### Ayat Al-qur'an dan Hadits:

QS Az-Zumar ayat 9

HR Baikhaki dari Ibnu Abbas

### Buku:

Adisasmita, Rahardjo. (2011). *Manajemen Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Penerbit Graha ilmu.

Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: CV. Pustaka Setia.

Dermawan, dkk. (2020). *E-Government Implementadi, Strategi & Inovasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis.

Farazmand, Ali. (2004). *Sound Governance, Policy and Administrative Innovations*. London: Praeger.

Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers. Napitupulu,

Indrajit, dkk. (2006). *Electronic Government: Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.

Indrajit, Richardus Eko. (2011). *Peranan Teknologi Informasi dan Internet*. Yogyakarta: Andi Offest.

Indrajit, Richardus Eko, Dkk. (2005). *E-Government In Action*. Yogyakarta: Andi Offest.

Keban, T. Yeremias. (2008). *Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.

Komarudin, 2014. *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Genesindo.

Lexy, j. Moleong. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*, Bandung: Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.

Satriarno, Edi. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Micaksono, Kristian W. 2006. *Administrasi dan Birokrasi Pemerintah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

### Jurnal:

Anggraini. (2015). *Penerapan E-Government Ditingkat Kabupaten (Case Study Kabupaten Pelalawan Riau)*. *Jurnal Sistem Informasi*. Vol. 7, no. 2. 06 Januari 2020.

Dewi, Kusuma, Agus, Wahyu. (2012). *Implementasi E-Government system dalam Upaya Peningkatan Clean and good governance di indonesia*. *Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*. Vol XI No. 1/2012, ISSN: 1412-5366. 06 Januari 2021.

Dewandaru, Dimas Sigit. (2013). *Pemanfaatan Aplikasi E-Office untuk Mendukung Penerapan E-Government dalam Kegiatan Perkantoran Studi Kasus: Puslitbang Jalan dan Jembatan*. *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi*. ISSN: 2089-9815. hlm. 233-234. fti.uajy.ac.id. 04 Mei 2020.

Effendi, Muftikhali Qilbaaini, Dwi Susanto, Tony. (2017). *Kumpulan Model Maturity E-Government: Sebuah Ulasan Sistematis*. *Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*. Vol. 4, No.4. Di akses dari jtiik.ub.ac.id. 06 Februari 2021.

Erick S. Holle. (2011). *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service*. *Sasi*. Vol.17, No.3. Di akses dari ejournal.unpatti.ac.id. 06 Februari 2021.

Fitri, Angraini. (2015). *Evaluasi Penerapan E-Government pada Dinas Komunikasi an Informatika Provinsi Riau Menggunakan Pendekatan Metode Pegi*. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*. Vol. 1, No. 1, hlm. 39. *Jurnalmahasiswa.unesa.ac.id*. 04 Mei 2020.

Fitriyul Dewi Marta . (2017). *Implementation Of E-Government Towards Trustworthy Government*. *Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*. Vol. IX. Di akses dari ejournal.ipdn.ac.id. 05 Februari 2021.

Hairiyah, Oktaf , Hendrixon. (2017). *Penerapan E-Office dalam Administrasi Perkantoran (Studi Kasus : Balitbangda Prov. Sumsel)*. *Pembangunan Nagari*. Vol. 2. No. 1, hlm. 76. Di akses dari ejournal.sumbaprovo.go.id. 02 Mei 2020.

Komarudin. 2011. *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Dalam *Jurnal Sekretariat Negara*. No 20. Hal 144-190.

Kulyono, Totok. (2018). *Sistem Informasi E-Office sebagai Pendukung Program Paperless Korespondensi Perkantoran (Studi Kasus: Bagian Administrasi Akademik Akademi Komunitas Semen Indonesia Gresik)*. *Tecnoscienza*.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Vol. 2. No. 2, hlm. 114. Di akses dari [ejournal.kahuripan.ac.id](http://ejournal.kahuripan.ac.id). 03 Mei 2020.

Dewandaru, Dimas Sigit. (2013). Pemanfaatan Aplikasi E-Office Untuk Mendukung Reformasi Birokrasi Studi Kasus : Pusjatan. Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia. Hlm. 332. Di akses dari <http://is.its.ac.id>. 27 April 2021.

Sosiawan, Edwi Arief , Susilastuti. (2008). *Model Manajemen Komunikasi Front Office E-Government sebagai Media Pelayanan Publik (Studi Pada Situs Pemerintah Daerah Kota/Kabupaten Di Yogyakarta)*. Ilmu Komunikasi. Vol. 6. No. 2, hlm. 92-96. Di akses dari [jurnal.upnyk.ac.id](http://jurnal.upnyk.ac.id). 03 Mei 2020.

#### Artikel:

Integrasolusi.com. (7 Agustus 2020). Pengembangan e-Office di Pemprov DKI Jakarta dalam Mewujudkan Good Governance. Diakses pada 27 April 2021, dari <https://integrasolusi.com/blog/pengembangan-e-office-di-pemprov-dki-jakarta-dalam-mewujudkan-good-governance/>

#### Peraturan dan Undang-Undang:

Inpres No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*.

Peraturan Gubernur Riau Nomor 8 Tahun 2018.

Perda Provinsi Riau Nomor 6 Tahun 2015 tentang *Sistem Pemerintah Berbasis Teknologi Informasi dan Keterbukaan*.

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

Perat Edaran Gubernur Nomor 555/Diskominfo&PDE/90.21 tentang pelaksanaan *e-Government* di Daerah Pemerintah Provinsi Riau.

#### Skripsi:

Dwi Wahyu Aris Setio Anggoro (2017). Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Adimulyo Kabupaten Kebumen.

Fitri Nadaria (2020), Implementasi *E-Office* pada Dinas TenagaKerja Dan Transmigrasi Provinsi Riau.

Rahmat Wirawan (2016), Rancang Bangun Aplikasi *E-Office* pada Fakultas Teknik Universitas Bosowa 45 Makassar.

Rissa Oktaviana (2018). Implementasi *E-Office* pada Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Riau.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN

### Pedoman Wawancara

2. Apakah dengan adanya kesepakatan pemerintah dalam penerapan e-government melalui *e-Office* sudah efektif sehingga dapat mensukseskan visi dan misi Bappedalitbang Provinsi Riau?
3. Apakah sumber daya manusia sudah memadai?
4. Apakah anggaran dan sarana prasarana dalam penerapan *e-Government* melalui *e-Office* sudah maksimal?
5. Apakah ada monitoring dan evaluasi dalam penerapan *e-Government* melalui *e-Office* di Bappedalitbang Provinsi Riau?
6. Apakah pemerintah menyediakan sumber daya finansial dalam penerapan *e-Office* di Bappedalitbang Provinsi Riau?
7. Apakah Ketersediaan teknologi informasi sudah mendukung dalam penerapan *e-Office* di Bappedalitbang Provinsi Riau?
8. Apa upaya bapak dalam meningkatkan teknologi informasi di Bappedalitbang Provinsi Riau?
9. Apakah ada kendala yang di rasakan pegawai dalam penerapan *e-Office*?
  - a. Apa saja manfaat dalam Penerapan *e-Government* melalui *e-Office* dalam melakukan kegiatan-kegiatan di Bappedlitbang Provinsi Riau?

## DOKUMENTASI

Wawancara dengan key Informan: Ibu Nurhayati, S.Pi., M.Sc. selaku Kasubbag Umum dan Kepegawaian



Wawancara dengan key informan: Firman Purnawan, S.T selaku Kepala Sub Bagian Program



Wawancara dengan key informan: Sri Rahayu, S.STP., M.Si selaku staff Bagian Perencanaan Program

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan key informan: Handa selaku staff Bagian Perencanaan Program



### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**  
**كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية**  
**FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES**  
Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562054  
Fax. 0761-562052 Web www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekosos@uin-suska.ac.id

---

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/612/2021  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Pra Riset

Pekanbaru, 26 Januari 2021 M  
12 Jumadil Akhir 1442 H

Kepada  
Yth. Kepala Kantor  
Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Provinsi Riau  
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas  
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Hikmah Ramadhani  
NIM. : 11775200234  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : VII (Tujuh)

bermaksud mengadakan **Pra Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:  
**"Penerapan E-Government Melalui E-Office Pada Badan Perencanaan  
Pembangunan, Penelitian Dan Pengembangan Daerah (Bappedalitbang)  
Provinsi Riau"**. Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan  
bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,

  
**Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, M.M**  
NIP. 19620512 198903 1 003



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekosos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII.I/PP.00.9/96/2021  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : **Penunjukkan Dosen Pembimbing Proposal**

Pekanbaru, 11 Februari 2021

Kepada  
Yth. Dr. Mustiqowati, UF  
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

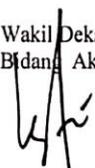
Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

N a m a : Hikmah Ramadhani  
NIM : 11775200234  
Prodi : Administrasi Negara S1  
Semester : VII (Tujuh)

Dengan ini kami menunjuk Saudara sebagai Dosen Konsultasi dalam menyelesaikan Proposal Penelitian mahasiswa tersebut diatas dengan Judul :  
**“Penerapan E-Goverbment melalui E-Office pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan (BAPPEDALITBANG) Daerah Provinsi Riau“.**

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terimakasih.

Wakil Dekan,  
Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga

  
Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, SE, M.Si, Ak, CAJ  
NIP. 19751112 199903 2 001

Tembusan :  
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية  
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES  
Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web: www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/1392/2021  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : **Izin Riset**

Pekanbaru, 22 Februari 2021 M  
10 Rajab 1442 H

Kepada  
Yth. Kepala Kantor  
Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Provinsi Riau  
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Hikmah Ramadhani  
NIM. : 11775200234  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : VIII (Delapan)

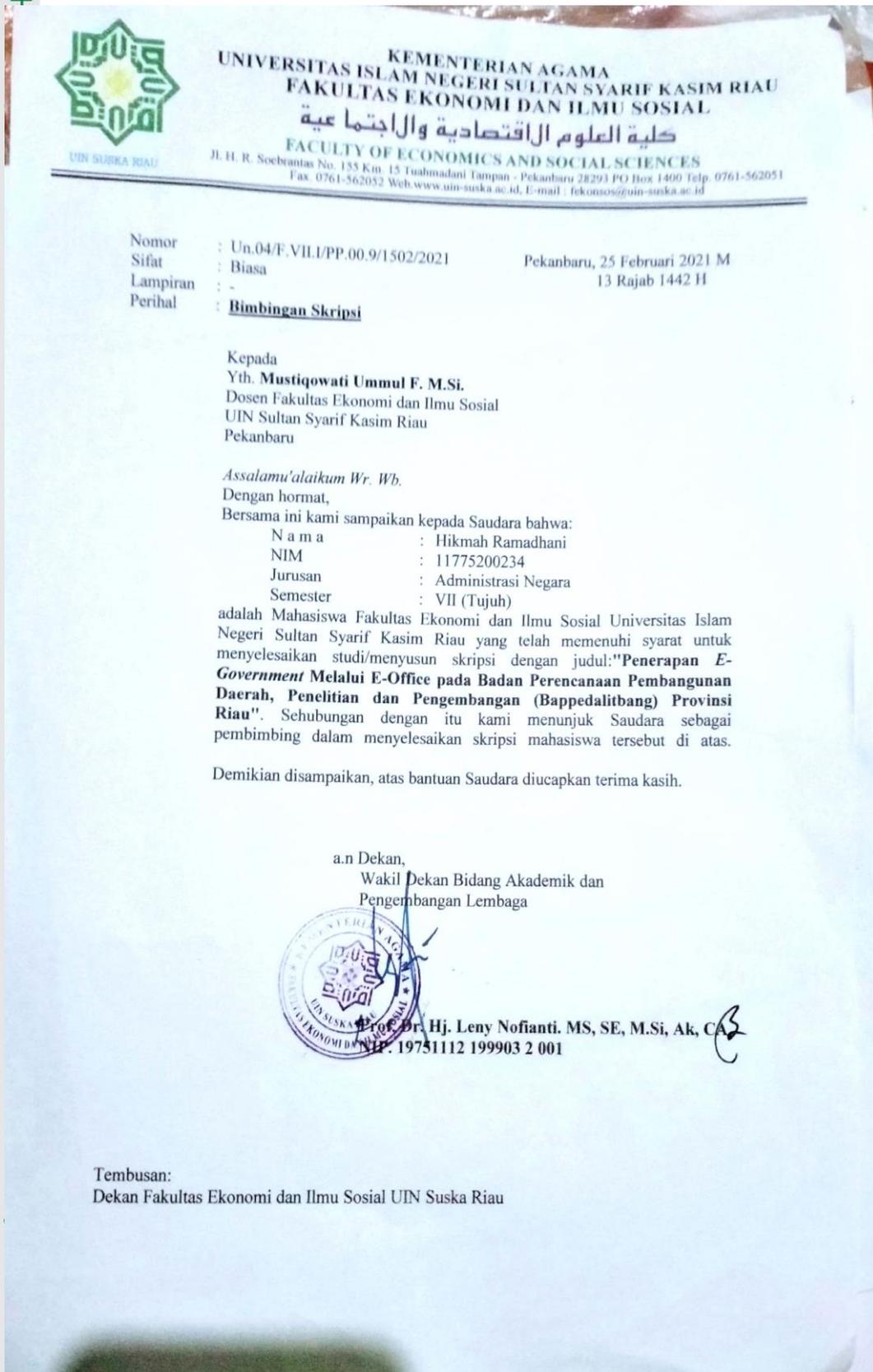
bermaksud mengadakan **Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul: **"Penerapan E-government Melalui E-Office Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan (BAPPEDALITBANG) Provinsi Riau"** Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,  
  
Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, M.Pd  
NIP. 19620512 198903 1 003

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Gedung Menara Lintang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39084 Fax. (0761) 39117 **PERANGARU**  
Email : [dpmptsp@riau.go.id](mailto:dpmptsp@riau.go.id)

## REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/0  
TENTANG



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

1.04-02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/1392/2021 Tanggal 2 Februari 2021, dengan ini memberikan rekomendasi kepada

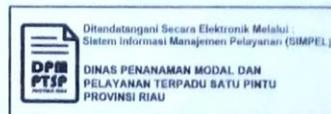
1 Nama	HIKMAH RAMADHANI
2 NIM / KTP	11775200234
3 Program Studi	ILMU ADMINISTRASI NEGARA
4. Jenjang	S1
5 Alamat	PEKANBARU
6. Judul Penelitian	PENERAPAN E-GOVERNMENT MELALUI E-OFFICE PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN (BAPPEDALITBANG) PROVINSI RIAU
7 Lokasi Penelitian	BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN (BAPPEDALITBANG) PROVINSI RIAU

Dengan ketentuan sebagai berikut.

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

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperiunya

Dibuat di Pekanbaru  
Pada Tanggal 5 Maret 2021



#### Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

- 1 Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
- 2 Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
- 3 Yang Bersangkutan

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU  
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH  
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN**

Jln. Gajah Mada Telp. (0761) 36031-36032 Fax. (0761) 36035  
e-mail : sekretariat@bappeda.riau.go.id

**PEKANBARU**

### SURAT KETERANGAN

NO : 050/BAPPEDALITBANG-SEKEL/387

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **NURHAYATI, S.Pi, M.Sc**  
NIP. : 19720518 199803 2 006  
Pangkat/Gol. : Pembina (IV/a)  
Jabatan : Kepala Subbagian Kepegawaian dan Umum  
Bappedalitbang Provinsi Riau.

Menerangkan bahwa :

Nama : **HIKMAH RAMADHANI**  
NIM : 11775200234  
Fakultas : Ilmu Administrasi Negara  
Jurusan : Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Jenjang : S1  
Judul : Penerapan E-Government Melalui E-Office Pada Badan  
Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan  
Pengembangan (Bappedalitbang) Provinsi Riau

Bahwa benar yang bersangkutan telah melaksanakan riset di BAPPEDALITBANG  
Provinsi Riau.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 16 Maret 2021

**Kepala Subbagian Kepegawaian dan Umum  
BAPPEDALITBANG Provinsi Riau,**

  
**NURHAYATI, S.Pi, M.Sc**  
Pembina  
NIP. 19720518 199803 2 006

## BIOGRAFI PENULIS



**Hikmah Ramadhani**, dilahirkan di Sarko Provinsi Jambi pada tanggal 09 Januari 1999. Anak dari Bapak Zulkarnaini dan Ibu Yetti Fitriyani. Merupakan anak pertama dari dua bersaudara. Selama Hidup, Penulis telah menyelesaikan beberapa pendidikan SD pada SD Negeri 189 Pinang Merah Kecamatan Pamenang Barat tahun 2011, Melanjutkan sekolah ke MTs Negeri 5 Merangin, pada tahun 2014. Lalu melanjutkan ke MA Negeri 1 Kampar, dan lulus pada tahun 2017. Setelah menempuh pendidikan selama 12 tahun, pada tahun 2017 penulis melanjutkan pendidikan di UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu sosial Program Studi Administrasi Negara S-1. Pada tahun 2020 Penulis Melaksanakan Praktek Kerja Lapangan Di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Provinsi Riau. Kemudian pada tahun yang sama penulis juga melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Empat Balai kecamatan Kuok Kabupaten Merangin. Selama kuliah Penulis juga aktif dalam berorganisasi. Pengalaman organisasi internal kampus penulis yaitu Himpunan Jurusan Ilmu Administrasi Negara (HMJ-ANA) periode 2017- 2018 dan 2018-2020 sebagai sekertaris Bidang Kewirausahaan. Serta juga aktif pada Dewan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial (DEMA) sebagai Sekretaris Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Skretaris Bidang Kesekretariatan dan Humas. Penulis mengikuti ujian pada tanggal 20 April 2021 dengan Judul *Skripsi* **Reformasi Birokrasi Melalui Kantor Maya (E-Office) (Studi Kasus: Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Bappedalitbang) Provinsi Riau**” dan dinyatakan lulus dan berhak menyandang Gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.