

PERAN BIRO HUMAS DALAM MEMBERIKAN  
INFORMASI MELALUI MEDIA ELEKTRONIK DALAM  
MEWUJUDKAN ELEKTRONIK GOVERNMENT

(Studi Pada Biro Humas Dan Protocol Provinsi Kepulauan  
Riau)

NASLAH PUBLIKASI



APRIYANI VALENTINA HARIANJA  
120563201056

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
TANJUNGPINANG

2017

## **SURAT PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING**

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa yang disebut dibawah ini:

Nama : Apriyani Valentina Harianja  
NIM : 120563201056  
Jurusan/Prodi : Ilmu Administarsi Negara  
Alamat : Jl. Sultan Machmud Gg.Mulia  
Nomor TELP : 085271259498  
Email : aprivalentina@gmail.com  
Judul Naskah : Peran Biro Humas Dalam Memberikan Informasi Melalui Media Elektronik Dalam Mewujudkan Elektronik Government (Studi Pada Biro Humas Dan Protocol Provinsi Kepulauan Riau)

Menyatakan bahwa judul tersebut sudah sesuai dengan aturan tata tulis naskah ilmiah dan untuk dapat diterbitkan.

Tanjungpinang, 15 Februari 2017  
Yang menyatakan,

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

H. Jamhur Poti,SE.,M.si  
NIDN.1010016404

Dr. Fitri Kurnianingsih,S.Sos,M.si  
NIDN.0016038702

## Abstrak

*e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas informasi yang dibutuhkan dan bermanfaat bagi masyarakat. Adanya transparansi dan keterbukaan informasi-informasi maupun kegiatan yang sedang berlangsung di dalam sebuah pemerintahan. Salah satu lembaga pemerintah yang bertugas mewujudkan transparansi dan mudah diakses adalah bidang Hubungan Masyarakat (Humas). Fungsi Hubungan Masyarakat (Humas) sangatlah penting untuk meningkatkan kinerja Pemerintah Daerah dalam menyebarkan informasi-informasi kepada publik atau masyarakat.

Di dalam penerapan *e-Government (website)* diperlukan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dan keahlian agar dapat mengelola dan mengolah informasi dengan baik. Serta sarana dan prasarana yang mendukung dan infrastruktur. Serta hubungan yang harmonis antara Humas dengan masyarakat, dan humas dengan instansi pemerintah lainnya.

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah (1) bagaimana peran Humas dalam memberikan informasi melalui media elektronik dalam mewujudkan *electronic government*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran humas dalam memberikan informasi melalui media elektronik dalam mewujudkan *electronic government*. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, jenis penelitiannya adalah deskriptif. Adapun pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan temuan dilapangan bahwa penyebaran informasi dibidang elektronik ini tidak berjalan dan ketersediaan informasi yang disediakan tergolong minim hal ini dikarenakan kurangnya Sumber daya manusia dan sarana prasarana yang tidak mendukung. Berdasarkan dari hasil wawancara dengan responden mengenai transparansi informasi yang diberikan dari pemerintah kepada masyarakat saat ini belum menunjukkan hasil yang diharapkan.

Kata kunci : peran Humas, *electronic government*

## *Abstract*

*Electronic government is the use of technology information by the government to improve the quality of information be required and benefit to society. Transparency and disclosure of informations and any activities is taking place in a government. One of government institution function to reach transparency and accessibility is a public relation. The purpose of public relations is very important to increase government performance to spread of information to public or society.*

*In the implementation of electronic government (website) human resources required that has the capability and expertise to manage and prepare information with good and availability facilities and infrastructure. As well as the harmonious relationship between public relations with the society, and public relations with the other government institution.*

*The problems that brought up by researchers in this research is how the role of public relations in providing information through electronic media to consummate electronic government. This research aims to know the role of public relations in providing information through electronic media to consummate electronic government. This research uses an approach qualitative research, the type of Applicants is descriptive. Now that is used data collection interview, observation and documentation.*

*On field observations showed that dissemination of information in the field of electronic is not running and availability of information very minimal this is due to lack of humas resources and infrastructure that do not support. Based on interviews with respondents on transparency information is given from the government to current society has yet to show results expected.*

*Key words :role of public relations, electronic government*



## 1. Pendahuluan

*E-government* merupakan suatu sistem dimana pemerintah menggunakan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi khususnya internet atau dapat disebut sebagai media elektronik dalam memberikan pelayanan dan juga informasi kepada public (Indrajit 2006: 32). Konsep ini juga merupakan sebuah sistem yang akan mengintegrasikan instansi-instansi pemerintah yang ada serta mempermudah jalur bagi masyarakat luas dalam mengakses berbagai informasi yang dibutuhkan. Selain itu *e-government* juga merupakan sebuah proses demokratisasi, dengan adanya *e-government* berarti juga memotong jalur birokrasi yang ada. Tujuan *e-government* adalah untuk meningkatkan akses warga Negara terhadap jasa- jasa layanan publik pemerintah, meningkatkan akses masyarakat ke sumber- sumber informasi yang dimiliki pemerintah.

Penerapan sistem *e-government* di Indonesia diatur didalam Instuksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional. Dalam peraturan ini strategi pokok pemerintah dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pengembangan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya serta terjangkau oleh masyarakat luas
2. Penataan sistem manajemen dan proses kerja pemerintah pusat dan pemerintah daerah secara holistic.
3. Pemanfaatan teknologi informasi secara optimal
4. Peningkatan peran-serta dunia usaha dan pengembangan

industri telekomunikasi dan teknologi informasi

5. Pengembangan sumberdaya manusia di pemerintahan dan peningkatan e-literacy masyarakat
6. Pelaksanaan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur

Situs web pemerintah daerah merupakan salah satu strategi didalam melaksanakan pengembangan *e-government* secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur.

Pembuatan situs web pemerintah daerah merupakan tingkat pertama dalam pengembangan *e-government* di Indonesia dengan sasaran agar masyarakat Indonesia dapat dengan mudah memperoleh akses kepada informasi dan layanan pemerintah daerah, serta ikut berpartisipasi di dalam pengembangan demokrasi di Indonesia dengan menggunakan media internet.

Berdasarkan hasil pemeringkatan *electronic government* Indonesia yang disingkat PEGI yang selalu diselenggarakan Kominfo dibawah naungan direktorat electronic government, Provinsi kepulauan Riau tergolong dalam provinsi yang memiliki peringkat terendah di Indonesia dalam pelaksanaan *e-government*.

Dari data dilihat bahwa Provinsi Kepulauan Riau menduduki peringkat ke 18 dari 24 provinsi yang terdata oleh Kominfo, dan masuk kedalam kategori kurang. Sedangkan pada tahun berikutnya provinsi kepulauan riau tidak lagi mengikuti pemeringkatan *e-government* yang dilakukan oleh kominfo tersebut. Sedangkan pEgi pada tingkat kabupaten / kota di provinsi Kepulauan Riau adalah sebagai berikut ,

Biro Humas provinsi Kepulauan Riau merupakan biro yang memiliki fungsi dalam memberikan segala

informasi dan segala kegiatan pemerintahan kepada masyarakat luas. Baik secara elektronik maupun non elektronik. Adanya unit kehumasan bagi setiap instansi pemerintah merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka penyebaran tentang aktivitas instansi tersebut baik kedalam atau ke instansi pemerintah lainnya maupun keluar atau kemasyarakat pada umumnya. Humas pemerintah merupakan suatu alat untuk memperlancar jalannya interaksi serta penyebaran informasi melalui pers, radio televisi dan media elektronik lainnya.

Tentunya dalam meningkatkan dan menjalankan website tersebut dengan tujuan meningkatkan kualitas informasi dan hubungan public secara elektronik, pastilah terdapat kendala yang dialami oleh Biro Humas ini salah satunya terkait masalah sumber daya manusia sebagai penunjang dalam keterbukaan informasi, masalah yang terjadi adalah Kurangnya Sumber Daya Manusia untuk menaungi atau menjalankan peran Humas dalam memberikan informasi secara elektronik ini. Selain itu informasi yang tersedia di website dirasa juga masih kurang. Dari segi kecepatan informasi atau pemberitaan dalam website dirasa cukup baik akan tetapi informasi yang tersedia dalam website hanya menampilkan setiap kegiatan gubernur dan sekda sementara informasi penunjang lain seperti masalah pendidikan, kesehatan dan informasi sebagainya yang diperlukan masyarakat belum terpenuhi.

Selain daripada itu juga Masih rendahnya partisipasi masyarakat untuk mengakses informasi secara elektronik.

Peran dan partisipasi masyarakat sangat diperlukan untuk mendukung kelancaran system ini agar terjadi hubungan yang timbal balik. Selain itu kurangnya partisipasi masyarakat terhadap informasi elektronik ini dapat dilihat dari kurangnya pengunjung website yang telah disediakan oleh Humas dan setiap harinya mengalami penurunan. Yaitu pada bulan April jumlah pengunjung adalah 71237 sementara pada bulan mei 59784(diakses

[http://www.kepriprov.go.id/index.php/143-berita/seputar\\_kepri/2099](http://www.kepriprov.go.id/index.php/143-berita/seputar_kepri/2099) pada 18 Agustus 2016 ) Berdasarkan rincian latar belakang ini penulis berniat untuk menganalisis serta mendalami lagi Peran Biro Humas Dalam Memberikan Informasi Melalui Media Elektronik Dalam Mewujudkan *Elektronik Government*.

## **2. Kajian Teori**

### **A. Peran Humas**

Peran biro Humas dalam sebuah organisasi sangatlah penting. Dalam riset tentang kegiatan humas. Ada dua peran besar yang secara konsisten muncul dalam kegiatan humas yaitu peran sebagai teknisi dan manajemen. Peran sebagai teknisi mewakili seni dari humas seperti menulis, mengedit, mengambil foto, menangani produksi komunikasi, membuat *event* spesial, dan melakukan kontak telepon dengan media. Peran sebagai manajer berfokus pada kegiatan yang membantu organisasi dalam mengidentifikasi dan memecahkan masalah terkait humas. Manajer

humas melaksanakan tiga peran, pertama sebagai pemberi penjelasan, yaitu orang yang bekerja sebagai konsultan untuk mendefinisikan masalah, menyarankan pilihan, dan memantau implementasi kebijakan. Kedua sebagai fasilitator komunikasi, yaitu orang yang berada pada batas antara organisasi dengan lingkungannya yang menjaga agar komunikasi dua arah tetap berlangsung. Ketiga sebagai fasilitator pemecahan masalah, yaitu orang yang bermitra dengan manajer senior untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah. Humas atau hubungan masyarakat adalah yang mengurus hubungan antara sesuatu unit dan publiknya yang menentukan hidup unit itu. Humas merupakan bagian dari tugas penerangan. Menurut H.A.W Widjaja (2010 : 97 ) Fungsi humas sebagai penerangan yaitu menyebarkan informasi seperti menyediakan dan mengumpulkan bahan informasi, paket informasi, dan atau bahan berita baik secara elektronik maupun nonelektronik. Menurut H.A.W Widjaja (2010: 63) Humas dalam lembaga pemerintah merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka tugas penyebaran informasi tentang kebijakan program dan kegiatan-kegiatan lembaga pemerintah kepada masyarakat. Humas pemerintah bertugas memberikan informasi dan penjelasan kepada khalayak public mengenai kebijakan dan langkah-langkah/tindakan yang diambil oleh pemerintah, serta mengusahakan tumbuhnya hubungan yang harmonis antara

lembaga/instansi dengan publiknya dan memberikan pengertian kepada publiknya (masyarakat) tentang apa yang dikerjakan oleh instansi pemerintah dimana Humas itu berada dan berfungsi.

## **B. Elektronik Government**

Menurut Prayatno (2002) pada prinsipnya berbicara tentang e-government adalah berbicara tentang sistem informasi pemerintah berbasis computer. Pembahasan sistem informasi manajemen, berarti pengaplikasian sistem informasi dimanapun maka jantungnya adalah teknologi komunikasi dan teknologi informasi. Caldow (indrajit,2006) mengatakan bahwa e-government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dan komunikasi (TIK) guna pelaksanaan pemerintah yang efisien dan murah, dengan meningkatkan pelayanan masyarakat dengan cara menyediakan sarana public sehingga mudah mendapatkan informasi dan menciptakan pemerintahan yang baik.

Secara umum pengertian electronic government adalah sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis Internet. Layanan ini diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya. Dengan memanfaatkan Internet, maka akan muncul sangat banyak pengembangan modus layanan dari pemerintah kepada masyarakat yang memungkinkan peran aktif masyarakat dimana diharapkan masyarakat dapat secara mandiri melakukan registrasi perizinan,



memantau proses penyelesaian, melakukan pembayaran secara langsung untuk setiap perizinan dan layanan publik lainnya. Semua hal tersebut dengan bantuan teknologi Internet akan dapat dilakukan dari mana saja dan kapan saja. Dengan adanya fasilitas seperti ini, masyarakat diharapkan akan menjadi lebih produktif karena masyarakat tidak perlu antri dalam waktu yang lama hanya untuk menyelesaikan satu buah perizinan. Dengan adanya on-line system ini, masyarakat dapat memanfaatkan banyak waktunya untuk melakukan pembangunan yang lain sehingga diharapkan produktivitas nasional pun dapat meningkat

Menurut Zweers dan Planguie mendefenisikan *electronic government* antara lain: "*electronic government* berhubungan dengan penyediaan informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronik oleh pemerintah, tidak berbasis tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan.

Kementrian Komunikasi dan Informasi, berpendapat bahwa: "*electronic government* adalah aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat, mitra bisnisnya, dan lembaga-lembaga lain secara online".

Hikam, mantan Menristek, mengatakan bahwa *e-Government* adalah merupakan elektronikalisasi layanan pemerintah terhadap masyarakat atau warga negara. Selain itu *e-Government* juga merupakan sebuah proses bagi demokratisasi, dengan adanya *e-Government*, berarti juga memotong jalur birokrasi yang ada. Selanjutnya beliau mengemukakan bahwa tujuan e-Gov adalah untuk meningkatkan akses warga negara terhadap jasa-jasa layanan publik pemerintah, meningkatkan akses masyarakat ke sumber-sumber informasi yang dimiliki pemerintah, menangani keluhan masyarakat. dan juga persamaan kualitas layanan yang bias dinikmati oleh seluruh warga negara. Dengan adanya e-Gov, berarti harus ada standarisasi kualitas layanan yang bisa dinikmati masyarakat.

Sementara itu Bank Dunia (2001) mendefeniikan *e-government* sebagai penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah (seperti wide Area Network(WAN), internet dan mobile computing) yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya. Secara lebih mudah Indrajit (2006) menjelaskan *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah seperti (wide area network,internet, dan mobile computing) yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan, dan



dalam prakteknya, e-government adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyedia pelayanan public agar supaya lebih dan berorientasi pada pelayanan masyarakat.

Pengembangan *e-government* pada setiap instansi harus berorientasi pada kerangka arsitektur yang terdiri dari 5 lapis struktur, berikut ini :

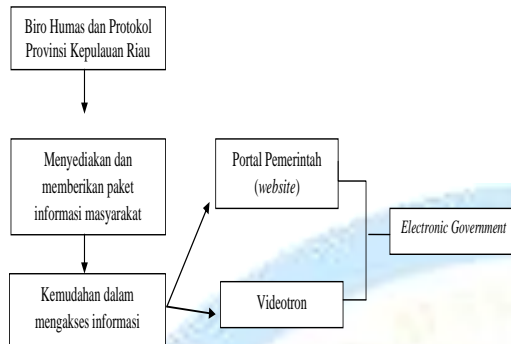
- a. Akses, yaitu jaringan komunikasi, jaringan internet dan media komunikasi lain yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk mengakses portal pelayanan public.
- b. Portal pelayanan public, yaitu situs situs internet penyedia pelayanan dan informasi public tertentu yang mengintegrasikan proses pengelolaan dan pengolahan informasi dan dokumen elektronik di sejumlah instansi terkait
- c. Sumber daya manusia pengelolaan dan pengolahan informasi, yaitu pegawai yang mampu membangun system pengelolaan dan pengolahan informasi, mengoperasikan serta memperbaiki system dan infrastruktur pengelolaan dan pengolahan informasi manakala terjadi kerusakan. Struktur ini sangat penting karena e- gov dibangun oleh beberapa departemen dan pemerintah daerah menggunakan tenaga konsultan sekarang ini, beberapa diantara mengalami jatuh bangun

ketika terjadi kerusakan tidak ada pegawai yang dapat memperbaikinya ( tergantung pada konsultan). Memang dalam pembangunan dan pengoperasian e-gov bisa ada dua strategi yaitu in house ( dibangun sendiri) dan out source ( diserahkan kepada pihak lain)

- d. Organisasi pengolaan dan pengolahan informasi, yaitu organisasi pendukung ( back office) yang mengelola, menyediakan dan mengolah transaksi informasi dan dokumen elektronik
- e. Infrastruktur dan aplikasi dasar, yaitu semua sarana baik berbentuk perangkat keras dan perangkat lunak diperlukan untuk mendukung pengelolaan, pengolahan, transaksi dan penyaluran informasi baik antar back office, antar portal pelayanan public dengan back office maupun antara portal pelayanan public dengan jaringan internet harus memiliki keandalan, keamanan dan kepercayaan.

### **3. Kerangka Berpikir**

Menurut Suriasumantri (1986) dalam Sugiyono ( 2010 : 66) Kerangka pemikiran merupakan penjelasan sementara terhadap gejala- gejala yang menjadi objek permasalahan. Kriteria utama agar suatu kerangka pemikiran bisa meyakinkan sesama ilmuwan, adalah alur- alur pemikiran yang logis. Yang menjadi kerangka berpikir dalam penelitian ini yaitu :



**Bagan 1**  
**Skema Kerangka Berpikir**

#### 4. Metode Penelitian

##### a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dimana penulis menguraikan dan memaparkan hasil penelitian dengan jelas dan sistematis tanpa menghubungkan atau mengaitkan unsur- unsur yang lain dalam penelitian. Sedangkan John W. Creswell (2006 : 16) sendiri membuat sebuah batasan yang lebih ringkas dengan menyebutkan bahwa penelitian kualitatif adalah sebuah proses penyelidikan, pemahaman didasarkan pada perbedaan tradisi-tradisi metodologis pada penelitian yang menjelaskan permasalahan sosial atau manusia.

#### b. Jenis dan Sumber Data

- a) Data Primer yang merupakan wawancara langsung terhadap para informan yang telah dipilih sebagai sumber informasi yang diduga dapat memperkuat penelitian ini.
- b) Data sekunder yaitu data yang didapat dari berbagai sumber yang terkait dengan Biro Humas Provinsi Kepulauan Riau tersebut baik dari buku- buku, dokumen- dokumen serta data- data yang ada.

#### c. Informan

Menurut Cresswell (2006:14) dalam penelitian kualitatif objek/ peserta yang akan diteliti ditentukan oleh peneliti yaitu melakukan pemilihan atau seleksi terhadap orang atau tempat yang terbaik yang dapat membantu kita memahami sebuah fenomena. Adapun yang menurut peneliti dapat menjadi informan adalah orang- orang yang diprediksi mengetahui dan mengerti benar tentang apa yang sedang diteliti. *Key Informan* adalah subjek yang paling mengetahui permasalahan yang ada.

**Tabel 1.1**  
**Daftar Informan Penelitian**

NO	KEDUDUKAN	JUMLAH
1	Kepala Sub Bagian Hubungan Antar Lembaga Biro Humas dan Protokol Provinsi Kepri ( <i>key informan</i> )	1 Orang
2	Kepala Bagian Hubungan Masyarakat	1 Orang
3	Staff Sub Bagian Hubungan Antar Lembaga Biro Humas dan Protokol Provinsi Kepri	2 Orang
4	Staff Sub Bagian Publikasi Biro Humas dan Protokol Provinsi Kepulauan Riau	1 Orang
JUMLAH		5 Orang

**d. Teknik Dan Alat Pengumpul Data**

Dalam penelitian ini digunakan teknik dan alat penguumpulan data yaitu :

1) Observasi

Observasi kualitatif merupakan observasi yang di dalamnya peneliti langsung turun ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian.

2) Wawancara

Dalam penelitian kualitatif peneliti dapat melakukan wawancara secara *face to face* (wawancara berhadapan) dengan partisipan, mewawancarai mereka dengan telepon, atau terlibat langsung dalam *focus group interview* yang terdiri atas enam sampai delapan partisipan perkelompok.

3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan dokumentasi yang telah ada sebelumnya sebagai referensi atau sumber informasi.

**5. Hasil Penelitian**

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh H.A.W Widjaja (2010:97) humas yaitu menyebarkan informasi seperti menyediakan dan mengumpulkan bahan informasi, paket informasi, dan atau bahan berita baik secara elektronik maupun non elektronik.

Dari hasil pembahasan diatas diketahui bahwa Biro Humas berperan dalam memberikan informasi kepada public khususnya informasi yang bersifat pemerintahan. Humas dipercayakan pemerintah sebagai penyalur informasi- informasi penting yang bermanfaat bagi masyarakat dan memberikan dampak positif kepada masyarakat. Dalam menjalankan perannya ini Biro Humas bekerja sama dengan media baik cetak maupun media elektronik. Media elektronik yang dimanfaatkan Humas sebagai alat perantara penyampaian informasi diantaranya adalah portal pemerintah berbasis website, videotron, serta media media social seperti twitter dan instagram. Disini humas memberikan informasi-informasi terkait pemerintahan kepada masyarakat dan didalamnya terdapat beberapa aplikasi untuk menerima saran dan aspirasi masyarakat.

Adanya ketersediaan portal pemerintah berbasis website ini merupakan tahap awal dalam pengembangan *electronic government*. Dengan adanya

portal pemerintah berbasis website ini, humas ikut berkontribusi dalam mewujudkan *electronic government* dari segi penyampaian informasi. Akan tetapi pada temuan dilapangan, ketersediaan portal pemerintah ini belum berjalan dengan baik. Pemanfaatannya belum dilakukan dengan maksimal dibuktikan dengan isi daripada portal tersebut lebih condong kepada kegiatan- kegiatan kepala daerah saja. Dan isi- isi konten didalamnya belum dapat memenuhi kebutuhan informasi masyarakat.

**a. Hambatan- hambatan yang dialami Biro Humas dalam Memberikan Informasi melalui Media Elektronik dalam Mewujudkan elektronik government**

Dari pemaparan pada deskripsi pembahasan diketahui bahwa dalam menjalankan perannya untuk memberikan informasi melalui media elektronik dalam mewujudkan *electronic government* Biro Humas mengalami banyak hambatan- hambatan yang menjadi kendala dalam mewujudkan perannya. Hambatan- hambatan tersebut yaitu dari segi sumber daya manusia yang mana kemampuan dan jumlahnya belum cukup mampu. Efek yang ditimbulkan dari kurangnya jumlah sumber daya manusia adalah terjadinya tumpang tindih pekerjaan yang

membuat pekerjaan tidak maksimal dan efisien. Sedangkan dari segi kemampuan dibutuhkan sumber daya manusia dengan latar belakang disiplin ilmu yang sesuai dibidangnya.

Selain sumber daya manusia, infrastruktur, sarana dan prasarana juga belum dapat mendukung pekerjaan. Sarana elektronik sebagai media penyalur informasi saat ini memerlukan perangkat- perangkat lain sebagai pendukung system tersebut. Hubungan dan kerjasama antar instansi baik dalam pemerintahan maupun non pemerintah belum terjalin harmonis, sementara hubungan kerjasama ini berpengaruh terhadap informasi- informasi yang disediakan. Semakin banyak hubungan kerjasama yang dibangun maka informasi yang tersedia juga semakin berkualitas.

## **6. Kesimpulan dan Saran**

### **a. Kesimpulan**

1. Biro Humas dan Protokol Provinsi Kepri memiliki tugas menyediakan paket informasi mengenai Kepala Daerah dan informasi penting lainnya kepada masyarakat luas. Dalam menjalankan perannya sebagai penyedia informasi, Humas menggunakan banyak media secara elektronik maupun non elektronik dengan tujuan agar mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi dimana dan kapan saja. Humas dipercayakan pemerintah untuk



mengembangkan dan menjalankan portal pemerintah atau website Provinsi Kepulauan Riau yaitu kepriprov.go.id yang dipergunakan sebagai media penyampai informasi kepada kalangan masyarakat luas

2. Belum maksimalnya penerapan/ pelaksanaan e-Government yang berbasis situs web ini dikarenakan sumber daya manusia untuk mengelola website masih kurang, sarana dan prasarana atau jaringan internet yang kurang bagus sehingga dalam penggunaan e-Government belum bisa dimanfaatkan dengan baik. Kurangnya Sumber Daya Manusia ini menjadi kendala besar dalam menjalankan portal pemerintah, diperlukan orang yang cukup dan dengan kemampuan yang baik agar portal ini berjalan dengan semestinya

#### **b. Saran**

Berdasarkan dari hasil penelitian, terdapat kekurangan- kekurangan yang terjadi perihal Peran Humas dalam memberikan informasi melalui media elektronik demi mewujudkan *elektronik government*. Adapun saran- saran yang dapat disampaikan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Biro Humas dan Protokol Provinsi Kepulauan Riau perlu melakukan penambahan jumlah Sumber Daya Manusia agar

tidak terjadi pembagian tugas yang tidak sesuai serta kemampuan sumber daya manusia harus di tingkatkan lagi dengan memberikan pelatihan atau pemahaman khusus kepada pegawai didalam pemanfaatan *e-government* dalam sebuah instansi.

- b. Menyediakan sarana dan prasarana seperti computer, camera, alat perekam suara, dan mobil operasional yang lengkap agar dalam memenuhi paket informasi dan mengelola *website* dan *videotron* yang sudah ada dapat dimanfaatkan dan diolah dengan baik berdasarkan dengan tugas dan fungsinya masing- masing.
- c. Menambah lagi informasi yang tersedia di *website* pemerintah seperti informasi pendidikan, kependudukan, pembangunan, sejarah, potensi alam, informasi kabupaten dan transparansi akan anggaran berdasarkan Standar portal pemerintah yang dikeluarkan oleh Kominfo

## 7. Daftar Pustaka

### Buku :

- Akadun, 2009, *Teknologi Informasi Administrasi (cetakan ke-1)*. Bandung, Alfabeta.
- Abidin, H. Zainal. 2002. *System Informasi Layanan Publik ( Praktek Electronic Government di Takalar)*. Jakarta. PT Yayasan Lagaligo Dotnet
- Budi Sutedjo Dharma Oetomo. 2002. *Perencanaan dan Pembangunan Sistem Informasi*. Yogyakarta. Andi
- Indrajit , Richardus Eko. 2006. *Edisi Revisi. Electronic Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*.
- John. W Cresswell. 2006. *Research Design : Pendekatan Kualitatif, kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Lattimore, D. 2010. *Public Relations : Profesi dan Praktik*. Jakarta : Salemba
- Margono. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan Komponen edisi MKDK*. Rineka Cipta
- Narwoko, J. dkk. 2004. *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan*. Jakarta. Prenada Media Group
- Riduan. 2010. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung. Alfabeta
- Rivai, V. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktek*. Jakarta. PT. Grafindo Persada
- Rochaety, Eti. dkk. 2013. *Sistem Informasi Manajemen edisi ke-2*. Jakarta. Mitra Wacana Media
- Rochiati, Wiriaatmadja. 2008. *Metode Penelitian Tindakan Kelas*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan metode v*. Alfabeta. Bandung
- Soekanto, Soerjono. 2002. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada
- Sutabri, Tata. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta. Andi
- Usman, Husaini. 2008. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta. Bumi Aksara
- Wibawa , Samodra. 2009. *Administrasi Negara : Isu- isu Kontemporer*. Yogyakarta . Graha Ilmu
- Widjaja, H.A.W. 2010. *Komunikasi : Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta : Bumi Aksara

**Jurnal Ilmiah dan Skripsi :**

Hardiyansyah. 2003. *E-Government: Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Era Otonomi Daerah melalui Penggunaan Teknologi Web*. Jurnal Ilmiah

Ika Karlina Idris. 2014. *Peran Humas Pemerintah di era Keterbukaan Informasi (Analisis Isi Permenpan-RB No. 6 Tahun 2014 tentang Jabatan Fungsional Pranata Humas dan Angka Kreditnya)*. Universitas Paramadina. Jurnal Ilmiah

Putri Chintya Angggita. 2010. *Efektifitas Media Website terhadap Kepuasan Pelanggan*. Universitas Sultan Ageng Tritayasa. Skripsi

Evawani Elysa Lubis. 2012. *Peran Humas dalam Membentuk Citra Pemerintah*. Universitas Riau. Jurnal Ilmiah

Irawati. 2014. *Implementasi Electronic Government Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Tanjungpinang*. Universitas Maritim Raja Ali Haji. Jurnal Ilmiah

Ira Karlina Idris. 2014. *Peran Humas Pemerintah Di Era Keterbukaan Informasi (Analisis Isi Permenpan-PB No 6 Tahun 2014 Tentang Jabatan Fungsional Pranata Humas Dan Angka Kreditnya)*. Universitas Paramadina. Jurnal Ilmiah

Indria. 2015 *Peran Humas Dalam Membentuk Citra Kota Bengkulu ( Studi pada Humas Pemerintah Kota Bengkulu)*. Unived. Jurnal ilmiah

**Peraturan Pemerintah**

Inpres RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang

Kebijakan dan strategi Nasional

Keputusan Menteri Komunikasi Dan Informasi Nomor :55/Kep/M.Kominfo/12/2003 Tentang Panduan Pembangunan Infrastruktur Portal Pemerintah

UU No 11 tahun 2008 tentang

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)

UU No. 14 tahun 2008 tentang

Keterbukaan Informasi Publik (KIP),

**Internet**

<http://www.haluankepri.com/tanjungpinang/47374-peran-humas-dan-protokol-perlu-ditingkatkan.html> diakses pada 12

agustus 2016

<http://m.suarakepri.com/tekan-efisiensi-komisi-ievaluasi-biro->

[humas.html](#) diakses pada 12 agustus

2016

<http://www.keprtoday.com/forum->

[kehumasan-untuk-optimalisasi-](#)

[penyebaran-informasi/](#) diakses pada 18

agustus 2016

<http://www.kepriprov.go.id/index.php/>

[143-berita/seputar-kepri/2099](#) pada 18

Agustus 2016

