

**KEPRI SMART PROVINCE DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN INFORMASI
PUBLIK DI PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

Annisa Diah Dwi Cendikia¹, Kustiawan², Yudhanto³

112233annisa@gmail.com

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji

ABSTRACT

The increasing implementation of e-government in the organizing of local government is one of the targets contained in the Riau Islands Province regional development plan. The Provincial Communication and Information Department of Riau Islands to achieve the targets has been carrying out public information services development activities, Kepri Smart Province, and CO Working Space as part of the strategy and direction of development policy. Indicator of the target is the value of disclosure information Riau Islands Province increases according to the target stipulated in the Strategic Plan of Communication and Information Department.

The purpose of this research is to describe the stages of the strategy carried out by the Provincial Communications and Informatics Department of Riau Islands in the implementation Kepri Smart Province; to know the availability of supporting resources for the implementation of Kepri Smart Province, and to know the level of e-government development in the implementation of Kepri Smart Province in accordance with the impact of the program and organizational goals. The research method used is a qualitative descriptive.

The results of this research show that the strategy that has been run by the Department of Communications and Informatics of Riau Islands is quite good. Visible from the description of the right mission vision, availability of supporting infrastructure that has begun to be fulfilled, and has been available operational procedures for data request service. Although the desired outcome has not been reached and still lack the availability of human resources in running the program Kepri Smart Province.

Keywords: *Kepri Smart Province, Public Information, Strategy.*

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP UMRAH

² Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP UMRAH

³ Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP UMRAH

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi memperlihatkan berbagai kemunculan jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi elektronik, seperti penggunaan *e-commerce* dalam dunia bisnis; *e-banking* dalam dunia perbankan; hingga *e-government* dalam dunia pemerintahan; dan lainnya, yang semuanya menggunakan alat-alat yang dibentuk atau bekerja atas dasar elektronika. Sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, *e-government* menjadi fokus utama yang harus diselenggarakan oleh setiap Pemerintah Daerah dalam upaya membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat.

Saat ini, Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau telah menetapkan Peraturan Gubernur Nomor 50 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan dan Pengembangan *E-Government* Provinsi Kepulauan Riau. Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi harus digunakan seluas-luasnya agar terciptanya efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Misi ke-9 dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Provinsi Kepulauan Riau yaitu mengembangkan tata kelola pemerintahan yang bersih, akuntabel, aparatur birokrasi yang profesional, disiplin dengan etos kerja tinggi serta penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, dari misi tersebut Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau menentukan beberapa sasaran sebagai arahan bagi pelaksanaan tugasnya.

Salah satu indikator sasaran tersebut yaitu nilai keterbukaan informasi Provinsi Kepulauan Riau meningkat. Sesuai dengan target yang ditetapkan di dalam Rencana Strategis Dinas Komunikasi dan Informatika, untuk tahun 2018 target kinerja nilai keterbukaan informasi publik harus mencapai nilai sebesar 63,5 (dalam Rencana Strategis Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2016-2021) sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Komisi Informasi Pusat untuk mencapai kualifikasi sebagai Badan Publik yang cukup informatif. Namun, sesuai dengan data yang dikeluarkan oleh Komisi Informasi Pusat melalui Surat Jawaban Atas Permintaan Data Nilai Keterbukaan Informasi Publik 2018 nomor surat 412/KIP/XI/2018, nilai keterbukaan informasi publik Provinsi Kepulauan Riau pada tahun 2018 hanya mencapai 53,87 dengan kualifikasi yaitu kurang informatif.

Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau untuk mewujudkan pelayanan publik berbasis teknologi informasi meluncurkan sembilan produk layanan, diantaranya *Kepri Smart Province* (KSP) merupakan teknologi informasi yang terpadu atau integral, masyarakat dapat memperoleh informasi sesuai asas kesetaraan hak akses sebagai salah satu cara meningkatkan sumber daya manusia di Provinsi Kepulauan Riau.

Kepri Smart Province juga merupakan inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau dalam rangka meningkatkan transparansi pengelolaan pemerintahan secara rasional, efektif, dan efisien melalui penggunaan teknologi informasi dalam rangka mewujudkan konsep *e-government* yang dicanangkan melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003. *Kepri Smart Province* (KSP) adalah gagasan Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau untuk membangun wilayah Provinsi Kepulauan Riau yang pintar, berbasis digital multimedia untuk mempermudah pekerjaan pemerintahan dan layanan publik. Setidaknya terdapat empat hal pokok yang akan dikembangkan di dalam *Kepri Smart Province*, yaitu :

1. Pembuatan 36 aplikasi di 15 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada di dalam *Kepri Smart Province* yang diharapkan dapat membantu dan mempermudah kegiatan pemerintahan dan kegiatan pelayanan publik;

2. Pendirian Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di lingkungan *Kepri Smart Province*, guna mengelola data berbasis digital sehingga masyarakat yang membutuhkan informasi seputar Provinsi Kepulauan Riau dapat mengunjungi *website* yang dikelola oleh PPID yaitu kepriprov.co.id;
3. Di dalam *Kepri Smart Province* terdapat *Kepri Creative Hub* yang digunakan untuk mengembangkan ide-ide kreatif dari masyarakat untuk dijadikan usaha pribadi sehingga dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat Provinsi Kepulauan Riau;
4. Pemanfaatan media *live streaming* youtube dan sosial media juga digunakan sebagai sarana mewujudkan provinsi yang pintar berbasis digital.

Pembangunan *Kepri Smart Province* dilakukan sejak tahun 2017 dan dirilis pada tanggal 3 januari 2018 (dalam Batampos, 2018). Sejak terlaksananya kegiatan pembangunan *Kepri Smart Province* telah menghasilkan *desk* layanan informasi di Eks-Aula Kantor Gubernur Kepulauan Riau di jalan Basuki Rahmat diperuntukkan bagi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Komunikasi dan Informatika Kepulauan Riau. Karena amanat dari Undang-Undang nomor 14 tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi Publik, maka badan publik harus membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam hal layanan informasi terhadap masyarakat. Secara rinci produk yang telah dihasilkan dari kegiatan pembangunan *Kepri Smart Province*, diantaranya :

1. *Detail Engenering Design (DED)* Pembangunan Layanan Informasi Publik, *Kepri Smart Province*, dan *Co-Working Space*;
2. Infrastruktur untuk layanan informasi publik, *Kepri Smart Province*, dan *Co-Working Space*;
3. Aplikasi Utama PPID;
4. Aplikasi PPID Pembantu (OPD);
5. Aplikasi *Kepri Smart Province*;
6. Aplikasi berbasis Android.

Layanan yang diberikan sejak dirilisnya *Kepri Smart Province* saat ini merupakan layanan satu atap dengan menggunakan dukungan teknologi informasi dan komunikasi di satu tempat sebagai bentuk basis pengumpulan data dari setiap OPD yang ada di Provinsi Kepulauan Riau. Jumlah organisasi perangkat daerah atau OPD di lingkungan Pemerintah Provinsi yaitu 43 (empat puluh tiga) yang terdiri dari 23 (dua puluh tiga) Dinas, 9 (sembilan) Biro, 9 (sembilan) Badan, dan 2 (dua) Sekretariat. Namun, sesuai dengan data yang dikeluarkan oleh PPID Provinsi Kepulauan Riau, OPD yang telah melakukan *collaborative e-government* sebagai bentuk pemenuhan data di dalam *Kepri Smart Province*, saat ini baru terdapat 14 (empat belas) OPD yang bekerjasama dan mengirimkan datanya.

Melalui penggambaran kondisi saat ini, tentunya diperlukan suatu strategi yang diterapkan untuk memudahkan dalam mewujudkan *smart province*. Dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan *e-government*, sehingga peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang *Kepri Smart Province* dalam upaya peningkatan pelayanan informasi publik di provinsi Kepulauan Riau.

II. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (Moleong, 2015:4) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan kualitatif menekankan pada makna, penalaran, definisi suatu situasi tertentu, dan lebih banyak meneliti hal-hal yang berhubungan dengan kehidupan sehari-hari. Jenis pendekatan kualitatif ini dipilih agar dapat menggambarkan realitas kondisi penerapan *Kepri Smart Province* pada proses pemerintahan di Provinsi Kepulauan Riau.

Data dapat dikumpulkan melalui wawancara, pengamatan, dari dokumen atau secara gabungan daripadanya. Pengumpulan data biasanya menghasilkan catatan tertulis yang sangat banyak, transkrip wawancara yang diketik, atau pita video/audio tentang percakapan yang berisi penggalan data yang jamak nantinya dipilah-pilah dan dianalisis (Moleong, 2015). Peneliti menggunakan teknik triangulasi data yang merupakan gabungan antara wawancara, observasi dan pengamatan dari dokumen.

Informan (Prastowo, 2010) adalah orang yang diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta dari suatu objek penelitian. Pada penelitian ini penentuan informan yang menjadi sumber data dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu yang memahami fokus penelitian. Pada penelitian ini informan terdiri dari :

Tabel 1. Daftar Informan

No.	Nama Instansi	Nama	Jabatan
1.	Dinas Komunikasi dan Informatika	Didi Madjdi, S.E.	Kabid. Teknologi Informasi dan Komunikasi
		Andi Amirullah, S.E.	Kasi. Sumber Daya Komunikasi Publik
2.	Dinas Pariwisata	Dedi Utama	Kasubbag. Umum dan Kepegawaian
3.	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi	Rani Puspita Sari, S.I.Kom.	Tenaga Pendukung PPID
		Winda Wardhani, S.E.	Tenaga Pendukung PPID

Sumber : Data Olahan Tahun 2019.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian diawali dengan mengkaji penelitian terdahulu yang berkaitan dengan *Kepri Smart Province*. Penelitian terdahulu dijadikan rujukan pendukung, pelengkap serta pembanding. Selain itu, kajian pada penelitian terdahulu berguna untuk memberikan gambaran awal mengenai kajian terkait dengan masalah dalam penelitian ini. Penelitian tentang *Kepri Smart Province* Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Informasi Publik Di Provinsi Kepulauan Riau ini berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu, perbedaan tersebut dilandasi beberapa hal, sebagaimana diuraikan sebagai berikut :

- 1) Nur Aslamaturrahmah Dwi Putri dan Eki Darmawan (2018), *E-Readiness* Provinsi Kepulauan Riau Dalam Penerapan *E-Government* (Studi Terhadap *Kepri Smart Province*). Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Kepri Smart Province* yang merupakan pengejawantahan dari wujud pelaksanaan *e-government* di Provinsi Kepulauan Riau masih belum siap (*ready*) baik dari faktor teknologi, institusional, maupun faktor manusia.
- 2) Eka Zuriana Fitri (2019), *Perencanaan Sistem Kepri Smart Province Dalam Penerapan Electronic Government Di Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau*. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan sistem *Kepri Smart Province* dalam penerapan *electronic government* di pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau dalam perencanaannya belum terlaksana secara optimal, masih terdapat kekurangan seperti dalam penempatan tujuan, penyusunan anggaran, hingga pengembangan prosedur perencanaan.

Penelitian sebelumnya lebih banyak membahas tentang perencanaan dan kesiapan pada sistem *Kepri Smart Province*. Terutama pada penelitian oleh Eka Zuriana Fitri (2019) dibahas melalui perspektif keilmuan administrasi negara dengan indikator dari perencanaan. Tujuan dari penelitian ini agar dapat mendeskripsikan tahapan-tahapan strategi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau dalam pelaksanaan *Kepri Smart Province* pada tahun 2017-2019, sehingga diketahui pula ketersediaan sumber daya pendukung; serta tingkatan dampak dan sasaran.

Keberadaan *Kepri Smart Province* dalam upaya peningkatan pelayanan informasi publik di Provinsi Kepulauan Riau yang dikeluarkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, maka dengan ini peneliti menganalisis program pelaksanaan *Kepri Smart Province* menggunakan teori strategi oleh Kotten (Salusu, 2005:105) di bawah ini.

Berdasarkan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan 5 (lima) orang narasumber, observasi, dan dokumen, selanjutnya peneliti mengidentifikasi sejumlah pola pikir yang menggambarkan strategi kebijakan dengan 4 (empat) dimensi penilaian yaitu strategi organisasi, strategi program, strategi pendukung sumber daya, dan terakhir strategi kelembagaan untuk mengukur sejauh mana pelaksanaan program *Kepri Smart Province*.

1. Strategi Organisasi

Strategi Organisasi atau *Corporate Strategy* merupakan strategi yang dihasilkan dari visi dan misi suatu organisasi atau daerah. Tersusunnya sebuah visi dan misi merupakan aspek yang dapat dilihat dari strategi organisasi ini. Visi adalah gambaran umum mengenai harapan yang ingin dicapai dilandasi oleh kondisi, potensi yang dimiliki, dan prediksi tantangan serta peluang pada masa yang akan datang di akhir periode perencanaan. Sedangkan, misi berisikan hal-hal yang harus dilaksanakan oleh suatu organisasi sesuai dengan visi yang telah ditetapkan agar tujuan organisasi dapat terlaksana dan berhasil guna dengan baik. Adapun tujuan merupakan penjabaran dari pernyataan visi dan misi sebagai hasil akhir yang akan dicapai. Tujuan ditetapkan dengan mengacu kepada pernyataan visi dan misi sehingga rumusnya harus menunjukkan suatu kondisi yang akan dicapai pada masa mendatang. Oleh sebab itu, Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau menetapkan beberapa tujuan yang ingin dicapai, diantaranya yaitu :

Tabel 2. Tujuan Dinas Komunikasi dan Informatika

No.	Tujuan:	Sasaran:
1.	Meningkatkan penerapan <i>e-government</i> dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang baik, efektif, dan efisien.	Meningkatnya pengelolaan atau penerapan <i>e-government</i> dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan daerah Provinsi Kepulauan Riau.
2.	Meningkatkan pengelolaan domain dan sub domain di lingkungan pemerintah Provinsi Kepulauan Riau.	Meningkatnya pengelolaan domain dan sub domain di lingkungan pemerintah Provinsi Kepulauan Riau.
3.	Meningkatkan pengelolaan informasi dan komunikasi publik pemerintah daerah Provinsi Kepulauan Riau.	Meningkatnya pengelolaan atau keterbukaan informasi dan komunikasi publik pemerintah daerah Provinsi Kepulauan Riau.
4.	Meningkatkan pengelolaan data statistik sektoral daerah.	Meningkatnya ketersediaan dokumen statistik daerah.
5.	Meningkatkan pengelolaan persandian untuk pengamanan informasi.	Meningkatnya jumlah perangkat daerah yang menggunakan persandian untuk pengamanan informasi.

Sumber : Rencana Strategis Dinas Komunikasi dan Informatika Tahun 2016-2021.

Dinas Komunikasi dan Informatika sendiri telah menyusun Rencana Strategis Tahun 2016-2021, yang merupakan dokumen perencanaan yang berisi isu strategis, tujuan, sasaran, strategi, kebijakan, program, dan kegiatan Dinas Komunikasi dan Informatika untuk periode 5 (lima) tahun terhitung mulai tahun 2016 hingga tahun 2021, yang penyusunannya mengacu kepada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2016-2021. Selain dijabarkan kedalam dokumen rencana pembangunan, program *Kepri Smart Province* sendiri telah memiliki *Detail Engineering Design* (DED) atau produk perencanaan serta *Masterplan* yang berisikan kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan.

Program dan kegiatan yang dibuat oleh setiap organisasi perangkat daerah atau OPD di lingkup Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau harus mengacu kepada visi dan misi Kepala Daerah. Selain itu, program dan kegiatan yang dilaksanakan oleh OPD harus sejalan dengan program prioritas pemerintah provinsi dan pusat. Penerapan konsep *smart province* harus didukung dengan adanya kebijakan, kebijakan tersebut dibutuhkan dari pemegang kebijakan tertinggi yaitu dari pemerintah pusat yang selanjutnya diterapkan oleh pemerintah daerah agar dapat dijalankan sesuai dengan kebijakan tertinggi yang telah ditetapkan. Kebijakan ini dituangkan kedalam visi misi suatu daerah yang terdapat didalam Rencana Jangka Menengah Daerah (RPJMD) dan untuk mewujudkan setiap program atau kegiatan diwujudkan melalui APBD.

Bertitik tolak dari tugas dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau dalam perumusan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan di bidang pengelolaan dan layanan informasi publik, pengelolaan komunikasi publik, teknologi informasi dan komunikasi serta layanan *e-government*. Selaras dengan itu, Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau mengeluarkan 9 (sembilan) produk layanan yaitu *Kepri Smart Province* (KSP), *Kepri Digital Gateway* (KDG), *Co-Working Space* (CWS), *Kepri Digital Exhibition* (KDE), *Kepri Cyber System* (KCS), *Kepri Information Security* (KeRis), *Kepri Smart Conference* (KSC), dan Pak Din Asikk. *Kepri Smart Province* sendiri merupakan gedung yang didirikan sebagai etalase bagi produk-produk layanan tersebut.

Produk-produk layanan merupakan bentuk realisasi dari misi Provinsi Kepulauan Riau terkhususnya misi ke-9 (sembilan) yaitu mengembangkan tata kelola pemerintahan yang bersih, akuntabel, aparatur birokrasi yang profesional, disiplin dengan etos kerja tinggi serta penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau menjabarkan misi tersebut kedalam program dan kegiatan dituangkan kedalam Dokumen Rencana Strategis Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau.

2. Strategi Program

Keberhasilan strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau akan berkaitan antara *output* suatu program atau kegiatan, penganggaran, pernyataan keberhasilan ataupun kegagalan suatu program atau kegiatan dalam menunjang pencapaian kinerja dan penilaian efektivitas kinerja berdasarkan sasarannya. Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau telah menetapkan *outcome* yang ingin dicapai dari kegiatan pembangunan layanan informasi publik, *Kepri Smart Province*, dan *CO Working Space* yaitu masyarakat dapat dengan mudah memperoleh dan mengakses informasi yang dibutuhkan serta dengan mudah menyalurkan aspirasi. Selain itu *output* yang ingin dicapai dari kegiatan pembangunan ini yaitu meningkatkan layanan informasi publik yang cepat, efisien, efektif, transparan, dan akuntabel. *Output* itu dapat tercapai apabila terjalinnya kerjasama antar Organisasi Perangkat Daerah yang berada dilingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Kepulauan Riau di bidang informasi publik. Keberadaan *Kepri Smart Province* diharapkan dapat menjadi corong penyerbarluasan kegiatan ataupun program yang dijalankan oleh pemerintah.

Sejalan dengan *outcome* yang ingin dicapai dari kegiatan pembangunan layanan informasi publik, *Kepri Smart Province*, dan *CO Working Space* yaitu masyarakat dapat dengan mudah memperoleh dan mengakses informasi yang dibutuhkan serta dengan mudah menyalurkan aspirasi, maka keberhasilan dari program ini juga diukur melalui grafik jumlah kunjungan tamu, permohonan informasi masuk, permohonan informasi selesai, dan permohonan informasi ditolak. Sesuai dengan data yang terdapat pada dokumen laporan pejabat pengelola informasi dan dokumentasi, tercatat pada tahun 2018 terdapat total 42 (empat puluh dua) jumlah tamu yang berkunjung, di dalamnya terdapat 10 (sepuluh) orang yang memasukkan permohonan informasi, 6 (enam) diantaranya permohonan selesai dan 4 (empat) permohonan ditolak. Jika dilakukan perbandingan antara jumlah tamu yang berkunjung dengan jumlah orang yang memasukkan permohonan informasi, maka hasil yang didapat mengindikasikan sebagian besar tamu yang datang pada tahun 2018 hanya melakukan kunjungan biasa tanpa melakukan proses permohonan informasi.

Strategi program yang dijalankan pun cukup baik, mengingat Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau sebelum menjalankan sebuah program terlebih dulu menetapkan sasaran atau indikator kinerja program (*outcome*) dan kegiatan (*output*). Salah satu sasarannya yaitu meningkatnya pengelolaan atau keterbukaan informasi dan komunikasi publik. Indikator dari sasaran tersebut yaitu nilai keterbukaan informasi dan komunikasi Provinsi Kepulauan Riau yang harus meningkat. Walaupun hasil lapangan menunjukkan nilai keterbukaan pada tahun 2018 tidak mencapai target yang ditentukan. Tetapi, dampak program dapat dikatakan cukup baik jika dilihat dari grafik jumlah kunjungan tamu dan grafik permohonan informasi masuk yang terus meningkat setiap tahunnya.

3. Strategi Pendukung Sumber Daya

Strategi pendukung sumber daya memusatkan perhatian pada memaksimalkan pemanfaatan sumber daya yang tersedia untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas kinerja suatu organisasi. Aspek-aspek yang dapat dilihat dari strategi pendukung sumber daya ini diantaranya sarana dan prasarana; sumber daya manusia; dan sumber daya finansial. Sumber daya ini dapat berupa

peralatan teknologi, tenaga kerja, dan modal. Sarana dan prasarana yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau selain berupa barang-barang elektronik sebagai penunjang kegiatan penerimaan tamu dan permintaan informasi, hal yang paling menonjol yaitu telah tersedianya perangkat lunak berupa aplikasi buku tamu dan aplikasi PPID berbasis *android*. Keberadaan aplikasi buku tamu dan aplikasi PPID ini bertujuan untuk mempermudah manajemen tamu dan administrasi permintaan data. Namun, hasil observasi peneliti masih menemukan kekurangan dalam penggunaan aplikasi PPID berbasis *android* ini, kekurangan ini didasarkan pada sulitnya untuk mendaftarkan akun untuk bisa mengakses layanan permintaan data melalui aplikasi ini sehingga pemohon informasi masih harus melakukan pendaftaran secara manual dengan mengunjungi gedung *Kepri Smart Province*.

Selain dari dua aplikasi yang telah disebutkan, Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau juga mengelola *website* pemerintah yaitu kepriprov.co.id penggunaan *website* ini sebagai gambaran *smart province* melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh Pemerintah Daerah untuk meningkatkan akses terhadap pelayanan publik. Pada strategi penyediaan sarana dan prasarana Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau harus mampu melakukan manajemen mulai dari perencanaan, pengadaan, penginventarisan, penggunaan, penyimpanan, hingga melakukan penghapusan. Saat ini, penginventarisan sangat diperlukan mengingat dokumen mengenai daftar inventaris sarana dan prasarana gedung *Kepri Smart Province* belum memadai. Penggunaan sarana dan prasarana harus mempertimbangkan tujuan yang ingin dicapai, kesesuaian media yang digunakan pada satu kegiatan, hingga kesesuaian karakteristik pengguna dan penerima.

Sumber daya manusia sendiri didefinisikan sebagai berupa manusia yang digerakkan dan dipekerjakan dalam sebuah organisasi atau perusahaan sebagai sumber penggerak, pemikir, dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu (Elbadiansyah, 2019). Kegiatan pembangunan layanan informasi publik, *Kepri Smart Province*, dan *CO-Working Space* setidaknya melibatkan 12 (dua belas) orang panitia pelaksana kegiatan yang berasal dari Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau, terdiri dari 8 (delapan) panitia, 3 (tiga) staf administrasi, dan 1 (satu) pengawas lapangan. Saat ini untuk sistem permohonan informasi publik dijalankan oleh 4 (empat) staf Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau beserta tenaga pendukung PPID sebanyak 9 (sembilan) orang.

Sumber daya finansial dapat diartikan sebagai sumber daya yang berkaitan dengan keuangan suatu organisasi. Suatu program atau kegiatan bisa saja mengalami kegagalan apabila tidak didukung dengan sumber daya finansial yang baik. Sumber daya finansial untuk pembangunan layanan informasi publik, *Kepri Smart Province*, dan *CO Working Space* berasal dari APBD, sehingga kegiatan yang dilakukan mengikuti jumlah anggaran yang diberikan. Anggaran dapat mempengaruhi efektifitas pelaksanaan kegiatan yang dilakukan di dalam pembangunan layanan informasi publik, *Kepri Smart Province*, dan *CO Working Space*, mengingat penggunaan dan pemanfaatan anggaran harus menggunakan skala prioritas agar efisien. Sumber daya finansial yang tersedia di Provinsi Kepulauan Riau dapat dikatakan masih terbatas, sehingga di dalam penerapan kegiatan *e-government* masih kurang maksimal.

Pada strategi pendukung sumber daya yang dijalankan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau dalam kegiatan *Kepri Smart Province* sebenarnya sudah dapat dikatakan baik jika dilihat dari berbagai upaya yang dilakukan untuk memenuhi ketersediaan sarana dan prasarana yang baik; sumber daya manusia yang memadai; walaupun sumber daya finansial masih berpegang pada APBD Provinsi saja tetapi kegiatan layanan informasi publik, *Kepri Smart Province*, dan *CO-Working Space* sudah dapat berjalan. Hanya saja, segala sarana dan prasarana yang telah tersedia belum dimanfaatkan secara maksimal untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

4. Strategi Kelembagaan

Strategi kelembagaan ini sangat berkaitan erat dengan keberadaan organisasi, lembaga atau unit kerja yang berwenang dan bertanggungjawab dalam pengembangan dan pelaksanaan suatu program atau kegiatan. Penilaian terhadap strategi ini dapat ditentukan melalui aspek keberadaan struktur organisasi yang jelas dan tidak tumpang tindih; adanya dokumen yang berkaitan dengan rumusan tugas dan fungsi pokok organisasi atau unit kerja; serta tersedianya sistem operasional prosedur yang lengkap dan terdokumentasi.

Tugas dan fungsi pokok yang dijalankan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau tentunya sangat berkaitan dengan bidang-bidang yang dibawahinya. Terkhusus bidang pengelolaan dan layanan informasi publik pada program layanan informasi publik, *Kepri Smart Province*, dan *CO Working Space* memiliki tugas untuk melakukan pemantauan, evaluasi, serta pelaporan pengelolaan opini dan aspirasi publik, serta membawahi PPID dalam pengelolaan dan pelayanan informasi. Bidang pengelolaan komunikasi publik memiliki andil besar dalam hal publikasi kegiatan yang diadakan didalam *Kepri Smart Province*, bidang ini juga melaksanakan tugas penyediaan konten lintas sektoral yang akan dipublikasikan melalui *website* resmi kepriprov.go.id.

Selanjutnya bidang teknologi informasi dan komunikasi berperan penting dalam penyediaan infrastruktur dasar *data center*, *disaster recovery*, dan TIK Pemerintah Daerah; serta penyediaan jaringan internet dan pengembangan intranet. Terakhir, bidang layanan *e-government* bertugas untuk menyiapkan perumusan dan pelaksanaan kebijakan berkaitan dengan pengembangan aplikasi-aplikasi yang berada di *Kepri Smart Province*.

Strategi kelembagaan juga dapat dilihat dari cara suatu organisasi memanfaatkan semaksimal mungkin unsur kelembagaan seperti standar operasional prosedur dalam pelaksanaan program dan kegiatan secara baik. Data lapangan menunjukkan bahwa standar operasional prosedur yang digunakan untuk proses permohonan informasi masih terbatas pada sistem pelayanan dan penetapan jangka waktu yang digunakan untuk menyelesaikan proses permintaan data saja. Terkait dengan sistem pengaduan yang dapat digunakan oleh masyarakat masih dalam proses pengerjaan di tahun 2020.

Adapun kelemahan yang dimiliki oleh program layanan informasi publik, *Kepri Smart Province*, dan *CO Working Space* yaitu belum adanya regulasi mengenai standar operasional prosedur terkait dengan sistem pengumpulan data sehingga dapat menimbulkan permasalahan seperti penolakan atas permintaan informasi atau sulit berbagi data dan informasi dengan Badan Publik lainnya. Padahal keberadaan regulasi tersebut sangat dibutuhkan, mengingat kondisi penyebaran informasi masih sangat luas dan belum terintegrasi. Selain dari kebutuhan akan adanya standar operasional yang jelas, keradaan regulasi terkait dengan keamanan dan perlindungan data juga sangat dibutuhkan untuk menghadapi permasalahan yang sering terjadi oleh pengguna teknologi *online* yaitu peretasan atau *hacker*.

Strategi kelembagaan yang dijalankan dapat dikatakan sudah baik, hal ini terlihat dari bagaimana Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau memanfaatkan tanggungjawab dan wewenang yang dimilikinya semaksimal mungkin. Penilaian terhadap strategi ini juga dilihat dari bagaimana Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau menerapkan standar operasional prosedur yang digunakan untuk proses permohonan informasi, walaupun standar operasional prosedur untuk sistem pengumpulan data, sistem pengaduan, hingga regulasi keamanan sampai saat ini belum tersedia.

IV. KESIMPULAN

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari keseluruhan strategi yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau dalam menjalankan program *Kepri Smart Province* sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari proses kegiatan layanan informasi publik, *Kepri Smart Province*, dan *CO-Working Space* yang telah menghasilkan desk layanan informasi serta berbagai aplikasi yang dapat dikunjungi dan diakses oleh berbagai kalangan, baik itu dari sektor pemerintahan, sektor usaha, maupun masyarakat umum.

Peningkatan layanan informasi publik, *Kepri Smart Province*, dan *CO-Working Space* pada tahun 2017 sampai dengan 2019 terlihat pada kegiatan yang dilaksanakan pertahunnya. Di tahun 2017 telah diadakan pembangunan gedung *Kepri Smart Province*, dan kajian mengenai *Detail Engineering Desain*; untuk tahun 2018 kajian mengenai *Detail Engineering Desain* tersebut sudah lengkap; dan dilanjutkan pada tahun 2019 dilaksanakannya kajian mengenai *masterplan Kepri Smart Province*.

Kekurangan yang dimiliki sangat ini berkaitan dengan ketersediaan standar operasional prosedur terkait dengan pengintegrasian data dari seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang belum memadai sebagai akibat dari pembentukan regulasi di tingkat daerah yang belum sempurna. Regulasi pelaksanaan *Kepri Smart Province* di tingkat daerah masih berpegang pada Peraturan Gubernur Nomor 50 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan dan Pengembangan *E-Government* Provinsi Kepulauan Riau dan belum mendapatkan arahan sepenuhnya dari Kepala Daerah tentang pengumpulan data dari seluruh OPD disatu tempat.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti menyampaikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Kepala Daerah dapat memberikan arahan kepada seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait dengan regulasi pengumpulan data di dalam satu wadah *Kepri Smart Province*.
2. Diharapkan kepada seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau untuk segera melaporkan daftar informasi publiknya agar sasaran dan dampak yang telah ditetapkan segera dapat terealisasi;
3. Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau dapat bekerjasama dengan Badan Pusat Statistik (BPS) terkait dengan penyediaan data yang berkaitan dengan hasil survey;
4. Perlu adanya perhatian dari Pemerintah Pusat untuk terus melakukan kerjasama dan pengawasan untuk menghindari kejahatan *hacker* yang sering terjadi dalam penyelenggaraan ekosistem informasi berbasis teknologi;
5. Seluruh lapisan masyarakat Provinsi Kepulauan Riau diharapkan untuk meningkatkan kesadaran terhadap pentingnya keterbukaan informasi sebagai sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan Negara dan Badan Publik lainnya yang berakibat pada kepentingan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik Nomor 14 Tahun 2008.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

Elbadiansyah. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: CV IRDH.

Moleong, Lexy J. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Prastowo, Andi. (2010). *Menguasai Teknik-Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: DIVA Press.

Salusu, J. (2005). *Pengambilan Keputusan Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit*. Jakarta: Grasindo.

2. Jurnal

Fitri, Eka Zuriana. (2019). *Perencanaan Sistem Kepri Smart Province Dalam Penerapan Electronic Government Di Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau*. Tanjungpinang: UMRAH.

Putri, Nur Aslamaturrahmah Dwi dan Eki Darmawan. (2018). *E-Readiness Provinsi Kepulauan Riau Dalam Penerapan E-Government (Studi Terhadap Kepri Smart Province)*. Tanjungpinang: UMRAH.

3. Peraturan Perundang-Undangan

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

Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 50 Tahun 2017 Pelaksanaan dan Pengembangan E-Government Provinsi Kepulauan Riau.

4. Dokumen

Laporan Akhir Kegiatan Pembangunan Layanan Informasi Publik, Kepri Smart Province, dan CO Working Space Tahun 2017.

Laporan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Tahun 2018.

Rencana Strategis Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2016-2021.

Surat Jawaban Atas Permintaan Data Nilai Keterbukaan Informasi Publik 2018 Nomor Surat 412/KIP/XI/2018.

5. Berita Online

Batampos.co.id. (2019, 16 September). Hari ini, Kepri Memulai Babak Baru, Bekerja Berbasis TIK. Diakses dari <http://batampos.co.id/2018/01/03/hari-ini-kepri-memulai-babak-baru-bekerja-berbasis-tik/>