

DAFTAR PUSTAKA

- 1), H. (2019). Strategi Komunikasi Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintahan Di Kota Baubau. *Medialog: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(2). <https://doi.org/10.35326/medialog.v1i2.271>
- Alfiani, D. L. (2022). Peran Humas Kepolisian Resort Kota Besar Medan Dalam Meningkatkan Keamanan Dan Ketertiban Masyarakat. *Jimsipol*, 2.
- Anne, Gregory. (2019). Public Relations Dalam Praktik, Penerbit Erlangga.
- Anatia Simamora, Rosalinda Manullang, Pedro Renardo Naibaho, & Dyva Claretta. (2022). Audit Kegiatan Humas Pada PT. Adiprima Suraprinta. *Sinar Dunia: Jurnal Riset Sosial Humaniora Dan Ilmu Pendidikan*, 1(4). <https://doi.org/10.58192/sidu.v1i4.283>
- Ardianto, Elvinaro. 2010. Metodologi Penelitian Untuk Public Relations. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Asmara, A. (2020). Kementerian pendidikan dan kebudayaan universitas Riau fakultas ilmu sosial dan ilmu politik pekanbaru. *Studi, Program Publik, Administrasi Administrasi, Jurusan Ilmu Ilmu, Fakultas Dan, Sosial Politik, Ilmu Riau, Universitas*, 0341.
- Atina, V., Nurchim, N., & Yudha, Y. A. (2020). Penerapan Aplikasi Augmented Reality sebagai Media Pembelajaran Digital di Taman Kanak-Kanak. *Indonesian Journal of Community Services*, 2(2). <https://doi.org/10.30659/ijocs.2.2.172-180>
- Bungin, Burhan. 2007. Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Bungin, M. Burhan, 2007. Penelitian Kualitatif. Jakarta: Kencana Prenad Media Group.
- Djarwo, C. F., & Handasah, R. R. (2022). Pengembangan Media Pembelajaran Digital Flipbook Berbasis Problem Solving pada Materi Struktur Atom di Tingkat Sekolah Menengah Atas. *JUPE : Jurnal Pendidikan Mandala*, 7(1). <https://doi.org/10.58258/jupe.v7i1.2970>
- Edi Suryadi. 2018. Strategi Komunikasi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Fan, H., Chu, H., Luo, H., Lai, Y., Gao, L., & Luo, J. (2022). Brewster metasurfaces for ultrabroadband reflectionless absorption at grazing incidence. *Optica*, 9(10). <https://doi.org/10.1364/optica.472221>
- Firdaus, Nurlina, & Nursamsir. (2023). Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Dalam Meningkatkan Digitalisasi Pelayanan Publik. *Jurnal Perspektif Administrasi Dan Bisnis*, 4(1). <https://doi.org/10.38062/jpab.v4i1.447>
- Harijadi, D.A., 2004. Developing e-government, the case of Indonesia
- Herbayu, D., Mursityo, Y., ... A. R.-T. I. dan I., & 2020, undefined. (2020). ... Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batu dengan Menggunakan ITIL V. 3 Framework Sub Domain Common Service Operation dan Organizing Service Operation. *J-Ptiik.Ub.Ac.Id*, 4(9).
- Hidayat, D., Kuswarno, E., Zubair, F., & Hafiar, H. (2018). Public relations communication behavior through a local-wisdom approach: The findings of public relations components via ethnography as methodology. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 34(3). <https://doi.org/10.17576/JKMJC-2018-3403-04>
- Hidayat Ur Rehman, I., Ali Turi, J., Rosak-Szyrocka, J., Alam, M. N., & Pilař, L. (2023). The role of awareness in appraising the success of E-government systems. *Cogent Business and Management*, 10(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2186739>
- Hilabi, S., Ilmu, B. H.-T. X. J., & 2019, undefined. (2020). Layanan Teknologi Informasi E-Government Menggunakan Framework Informationtechnology Infrastructure Library V. 3 (Itil V. 3) Domainservice Transition (Studi. *Journal.Ubpkarawang.Ac.Id*, 5(1).
- Hussein, S., Ibrahim, S., Zrelli, A., Figoli, A., Alhathal Alanezi, A., & Alsahly, Q. (2023). A Review on the Separation of Volatile Organic Compounds from Wastewater by Pervaporation Processes. *Engineering and Technology Journal*, 41(3). <https://doi.org/10.30684/etj.2023.138340.1386>
- Ifadah, F. A. dan E. R. (2022). Peran Humas Dalam Membangun Kerjasama di SMK. *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 10(2).
- Instruksi Presiden Republik Indonesia, *Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*, Inpres No. 3 Tahun 2003.

- Kadar, Nurjaman. Khaerul, Umam. 2012. *Komunikasi Public Relation*, (Bandung: Pustaka Setia.
- Kominfo. 2016. https://www.kominfo.go.id/index.php/content/detail/8554/implementasi-penerapan-e-government/0/sorotan_media
- Krisyantono, Racmat. 2014. *Teori Public Relations Persoektif Barat & Lokal*, (Jakarta: PrenadaMedia Group.
- Krisyantono, Rachmat. 2007. *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Lehtinen, U., Lehtinen, J.R., 1991. Two approaches to service quality dimensions. *Serv. Ind. J.* 11, 287–303.
- Matitah, M., Arifin, S., Sumarto, S., & Widiyanto, W. (2021). Confronting E-Government Adoption In Indonesian Local Government. *Journal of Indonesian Legal Studies*, 6(2). <https://doi.org/10.15294/jils.v6i2.47795>
- Muhammad, N. F., Kusriani, K., & Nasrini, A. (2021). Menggunakan Cobit 4.1 Dan Balance Scorecard Untuk Merancang Tata Kelola Sistem Informasi. *Jurnal Informa : Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 7(1). <https://doi.org/10.46808/informa.v7i1.195>
- Moloeng, Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Karya.
- Morissan, 2018. *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Nasution, M. A. A. (2020). Implementasi Program Samsat Online Nasional Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. *Skripsi*.
- Nurjaman, D., & Zebua, V. R. (2023). Communication Strategy In Delivering Da'wah Messages And Increasing The Number Of Followers. *Jurnal Da'wah: Risalah Merintis, Da'wah Melanjutkan*, 5(2). <https://doi.org/10.38214/jurnaldawahstidnatsir.v5i2.140>
- Nurrohman, B. (2020). E-Government Sebagai Upaya Inovasi Dalam Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Polinter : Kajian Politik Dan Hubungan Internasional*, 5(2). <https://doi.org/10.52447/polinter.v5i2.4055>

- Opo, S. N., Haris, I., & Tune Sumar, W. (2021). Pemanfaatan Media Pembelajaran Digital Pada Perkuliahan. *Student Journal of Educational Management*. <https://doi.org/10.37411/sjem.v1i2.1033>
- Panuntun, D. J. S. (2020). Auditor Internal Pemerintah Di Era Digital. *Jurnal Pengawasan*, 1(2).
- Parasuraman, A., Leonard L Berry, Valarie A. Zeithaml, 1991. Refinement and reassessment of the SERVQUAL instrument. *J. Retail*. 67, 420–450.
- Pena, M.M., Silva, E.M.S. da, Tronchin, D.M.R., Melleiro, M.M., 2013. The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services. *Rev. Esc. Enferm. USP* 47, 1227–1232.
- Permatasari, D. A., Almatin, I. N., & Sholihah, W. (2021). Peran Hubungan Masyarakat (Humas) dalam Pengelolaan Layanan Informasi E-Government di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gresik. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 3(1). <https://doi.org/10.15642/japi.2021.3.1.69-82>
- Prawira, M. G., & Paraniti, A. A. S. P. (2023). Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Pemerintah Kabupaten Tabanan. *Jurnal Ilmiah Raad Kertha*, 6(1). <https://doi.org/10.47532/jirk.v6i1.828>
- Relations-jpr, J. P. (2020). Strategi Humas Dalam Menyampaikan Informasi Terkait Eksistensi Taman Mini Indonesia Indah (TMII) di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Public Relations-Jpr*, 1.
- Riadi, S., & Hidayat, T. W. (2023). Model Komunikasi Interaksional dalam Dunia Kerja Perkebunan PTPN II Sumatera Utara. *Komunikologi: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi Dan Sosial*, 6(2). <https://doi.org/10.30829/komunikologi.v6i2.14553>
- Rismayanti (2018). *Hambatan Komunikasi Yang Sering Dialami Dalam Organisasi*" *Jurnal Al Hadi*, Vol.4 No.1 Juli Desember 2018.
- Ritonga, S. A. (2022). Model Komunikasi Orang Tua dalam Mengenalkan Pendidikan Seksual kepada Anak Autis di “Sekolah Luar Biasa Negeri Autis” Provinsi Sumatera Utara. *Komunika*, 18(1). <https://doi.org/10.32734/komunika.v18i1.8185>
- Sani, A., Hidayat, M., & Sjafirah, N. A. (2020). Pemahaman petugas kehumasan Kementerian Dalam Negeri tentang peran Humas Pemerintah. *PROfesi*

Humas Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat, 4(2).
<https://doi.org/10.24198/prh.v4i2.23528>

Sari, D. puspita, & Sudiarti, S. (2021). Peran Humas Dalam Pengolahan Informasi Kepada Masyarakat Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara. *Administratus*, 5(3).
<https://doi.org/10.56662/administratus.v5i3.118>

Schneider, B., S. White, S., 2004. *Service Quality : Research Perspective*. Sage Publications, United States of America.

Setyabudi, A., & Kurniawan, T. (2021). Optimalisasi Faktor e-Government Berkelanjutan di Kementerian Sekretariat Negara: Kajian Literatur. *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 9(1). <https://doi.org/10.30656/sawala.v9i2.3280>

Shafira, A., & Kurniasiwi, A. (2021). Implementasi E-Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Caraka Prabhu*, 5(1). <https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.457>

Silih Agung Wasesa, Jim Macnamara. 2016. *Strategi Public Relation*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Penerbit ALFABETA.

Sukandarrumidi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sussy, B. O., & Vicente, M. L. (2021). E-government and e-services in local government: A case study. *WSEAS Transactions on Environment and Development*, 17. <https://doi.org/10.37394/232015.2021.17.70>

Syarif, Maulana. 2022. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: Penerbit Yrama Widya

Tejedo-Romero, F., Araujo, J. F. F. E., Tejada, Á., & Ramírez, Y. (2022). E-government mechanisms to enhance the participation of citizens and society: Exploratory analysis through the dimension of municipalities. *Technology in Society*, 70. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.101978>

Widiantoro, A., Nursyamsi, S. E., & Imaddudin. (2021). Pola Komunikasi Interpersonal Satgas COVID-19 dalam Menghadapi Stigma Negatif Pasien

COVID-19 di RW 01 Kelurahan Kaliabang Tengah, Bekasi Utara.
*JPRMEDCOM: Journalism, Public Relation and Media Communication
Studies Journal*, 3(2).

WIJATMOKO, T. E. (2020). Evaluasi Keamanan Informasi Menggunakan Indeks
Keamanan Informasi (Kami) Pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan
Ham Diy. *Cyber Security Dan Forensik Digital*, 3(1).
<https://doi.org/10.14421/csecurity.2020.3.1.1951>

Yudistira Sujanto, Raditia. 2019. Pengantar Public Relation, Yogyakarta: Pustaka
Baru Press.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Surat izin penelitian Tesis kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Willem Iskandar Pasar V Medan Estate 20371
Telp. (061) [6615683-6622925](tel:6615683-6622925) Fax. 6615683

Nomor : B-2398/DK/DK.V.I/TL.00/05/2024

14 Mei 2024

Lampiran : -

Hal : Izin Riset

Yth. Bapak/Ibu Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat, diberitahukan bahwa untuk mencapai gelar Magister Strata Dua (S2) bagi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi adalah menyusun Tesis, kami tugaskan mahasiswa:

Nama : Nona Khairiah
NIM : 3005223011
Tempat/Tanggal Lahir : Deli Serdang, 14 Februari 1999
Program Studi : Komunikasi Dan Penyiaran Islam
Semester : IV (Empat)
Alamat : JALAN CENDANA N0 18 BANDAR LABUHAN TANJUNG MORAWA
: Kelurahan BANDAR LABUHAN Kecamatan TANJUNG MORAWA

untuk hal dimaksud kami mohon memberikan Izin dan bantuannya terhadap pelaksanaan Riset di Jl. Gatot Subroto No.261, Lalang, Kec. Medan Sunggal, Kota Medan, Sumatera Utara 20127, guna memperoleh informasi/keterangan dan data-data yang berhubungan dengan Tesis yang berjudul:

Komunikasi Interaksional Hubungan Masyarakat (Humas) dalam Pengelolaan layanan informasi E-Government Di Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Sumatera Utara

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Medan, 14 Mei 2024

a.n. DEKAN

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan



Digitally Signed

Dr. Hasnun Jauhari Ritonga, MA

NIP. 197408072006041001

Tembusan:

- Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan

2. Bukti Wawancara Kepala Bagian Humas Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara

Foto Peneliti (Nona Khairiah) dengan Kepala Bagian Humas Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara (Mulia Banurea)
Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara

3. Bukti Wawancara Pranata Humas Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara



Foto Peneliti (Nona Khairiah) dengan Pranata Humas Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara (Yusridha Afifa Batubara)
Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara

4. Bukti Wawancara Masyarakat Calon Jamaah Haji pengguna Layanan informasi E-Government



Foto Peneliti (Nona Khairiah) dengan Masyarakat Calon Jamaah Haji Kota Medan Provinsi Sumatera Utara (Ibnu Affan)
Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara

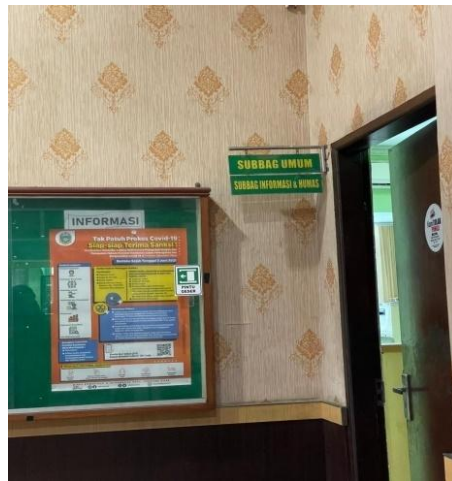


Foto Ruang Subbag Umum, Subbag Informasi & Humas
Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara



Foto Peneliti (Nona Khairiah)
Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Riwayat Hidup



Nona Khairiah lahir pada tanggal 14 februari 1999 di Deli Serdang Sumatera Utara. Merupakan anak kedua dari pasangan Ayah Ibnu Affan dan Ibu Hardini Hanum. Penulis juga seorang istri dari suami Muhammad Guntur sekaligus seorang ibu dari dua anak yaitu Muhammad Ghazali Khaizuran dan Nabawiyah Ghumaysha Khanza.

Penulis memulai pendidikan TK Bunga Tanjung, setelah tamat kemudian melanjutkan pendidikan di SDN 101896 Kiri Hulu dan selesai pada tahun 2010 dan kemudian melanjutkan pendidikan tsanawiyah di pondok pesantren Raudlatul Hasanah Medan selama 2 tahun dan kemudian pindah ke ma'had Al-Husna dan selesai pada tahun 2014 dan kemudian melanjutkan pendidikan MA di Ma'had Mawaridussalam dan tamat pada tahun 2017. Penulis melanjutkan pendidikan Sarjana di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi (FDK) Prodi Komunikasi Penyiaran Islam (KPI) dan selesai pada tahun 2021. Setelah itu pada tahun 2022 penulis juga melanjutkan pendidikan Magister di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Prodi Komunikasi Penyiaran Islam sampai saat ini selesai di tahun 2024. Adapun selama menempuh pendidikan penulis banyak mendapatkan pengalaman yang sangat menarik dan juga bermanfaat di beberapa pengalaman organisasi yang pernah penulis lalui yaitu pernah menjabat sebagai Ketua (ANKULAT) Andalan Koordinator Urusan Latihan, dan Pembina Pramuka Tingkat Penegak di Ma'had Mawaridussalam. juga pernah menjadi adika teladan selama 6 tahun berturut-turut selama di ponpes. juga menjadi anggota biasa HMI (Himpunan Mahasiswa Islam) di UINSU. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada orang tua, suami, anak-anak, keluarga dan teman-teman yang telah banyak membantu penulis baik dari segi moril maupun materil. Selama menempuh pendidikan di UINSU penulis banyak berkesempatan melakukan praktik di beberapa Radio Medan dan televise Medan diantaranya : RRI Pro 2 Medan, Most FM, i-Radio Medan, Prambors FM Medan, KISS FM, Delta FM Medan, MetroTV Medan, TVRI Sumatera Utara, dan Salam TV.

TRANSKIP WAWANCARA

Informan 1

Nama : Mulia Banurea
 Jabatan : Kepala Bagian Humas Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara
 Tanggal Pelaksanaan : Rabu, 29 Mei 2024
 Waktu Pelaksanaan : 09.00-11.00
 Tempat Pelaksanaan : Jl. Gatot Subroto No. 261, Lalang, Kec. Medan Sunggal, Kota Medan, Sumatera Utara 20127

Peneliti: Bagaimanakah cara humas (hubungan masyarakat) kemenag (Kementerian Agama) dalam mengelola pelayanan informasi e-government?

Informan 1 : Dikanwil provinsi sumatera utara udah jelas 2024 dengan perkembangan komunikasi saat ini perkembangan it dan komunikasi saat ini kami menggunakan teknologi komunikasi dan informasi dalam pelaksanaan tugas terutama memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat. dalam mengelola eh informasi itu udah di di include di pelayanan kehumasan iya, di kementerian agama sendiri. Kami semua sudah diatur dalam KMA nomor bentar ya saya lupa KMA nya kementerian agama sendiri itu punya KMA tentang kehumasan iya, KMA-nya baru ada di tahun 2024. KMA itu keputusan menteri agama no 284 tahun 2024 tentang pedoman pengelolaan kehumasan pada kementerian agama. Nanti boleh di googling juga apa isinya karena itu bisa di download juga di website nya kementerian agama atau di website nya kami juga ada di sumut.kemenag.go.id disitu memang menjelaskan bagaimana pengelolaan pengemasan khususnya di kementerian agama. Nah disini sebenarnya untuk sampai satuan kerja terkecil dari kementerian agama pakai pedoman ini, jadi sebenarnya kami udah ada aturan nah ada aturan pengelolaan nya nah yang lebih khusus lagi kalau untuk disumatera utara dikanwil kami juga ikut KMA ini keputusan ini karna bagaimana pun kami instansi vertikal koordinasi tetap ke pusat. Iya jadi sesuai aturan pengelolaan kehumasannya juga sesuai dengan

instansi pusat di kementerian agama jadi kegiatannya itu mulai dari ngumpulin mengumpulkan, mengelola, dan menyampaikan informasi kepada masyarakat atau pelayanan informasi. Adapun beberapa media yg kami gunakan dalam pelaksanaan pelayanan informasi yang pertama website resmi di sumut.kemenag.go.id kemudian media sosial, media sosial itu ada instagram ada facebook ada tiktok itu kalau media sosial. Kalau media media komunikasi yg lainnya kami gunakan bisa majalah ataupun media media luar lainnya seperti spanduk, benner dan lain-lain. Eh kalau media luar juga ada media luar ruang biasanya publikasi publikasi ga pakai it tapi kita menggunakan media luar ruang kayak spanduk, banner, dan ada cetakan brosur Yang ga pakai it juga majalah juga enggak banyak.

Peneliti : untuk pengelolaan informasi e-government ini siapa saja yang bertanggung jawab?

Informan 1: untuk Pengelolaan informasi kehumasan dan informasi itu berada pada bagian tata usaha khusus untuk kanwil ya pada bagian tata usaha. Sub nya di tim kerja humas data dan informasi. Hmm jadi semua pengelolaan informasi berupa baik menggunakan media maupun ppid pejabat pengelola informasi publik itu berada di tim kerja humas data dan informasi itu itu bagiannya tata usaha. Kalau bagian tata usaha itu ada banyak ini salah satunya tim kerja disini namanya bagian tata usaha, spesifiknya di tim kerja humas data dan informasi hmm.

Peneliti : Bagaimanakah cara humas memberikan pelayanan yg memuaskan kepada masyarakat melalui e-government?

Informan 1: nah memuaskan itu kan subjektif ya, iya benar puas menurut siapa? Yakan puas itu subjektif jadi kalau ditanya soal puas saya rasa jawabannya juga akan jadi subjektif iya karena kita kan yang kerja otomatis kita enggak pernah ada yang mau dinilai buruk. Jadi kalau kami ya di tim kerja sudah merasa maksimal memberikan informasi kepada masyarakat apalagi kami sudah diatur oleh KMA 284 tahun 2024 jadi pengelolaannya bukan suka2 kami memang ada aturannya jadi kalau ditanya cara memuaskan, memuaskan itu nanti subjektif jadi

pertanyaannya lebih ke masyarakat jadi nanti mungkin ada nanti survei kecil-kecilan dari kakak soal bagaimana sejauh mana puas atau tidak. Kalau ditanya sama pekerjaan nya berarti kita udah memuaskan udah maksimal dan yakin bahwa masyarakat nya puas.

Peneliti : Apa tujuan dari dilaksanakannya e-government system dalam pelayanan publik dikemenag?

informan 1: e-government sistem ini dalam pelayanan publik dari kementerian Agama pusat, nah inila yang saya sampaikan kemarin penggunaan it pada pelayanan publik itu sendiri sebenarnya memudahkan masyarakat otomatis misalnya kayak sekarang ngecek-ngecek porsi aja bisa melalui aplikasi pusaka yakan artinya kan semakin dimudahkan enggak mesti harus datang lagi ke kantor juga sudah bisa saat lagi santai, lagi nonton tv, juga sudah bisa diakses. Seperti "oh ya ada juga yang non konsepkan buat si haji" seperti itu pasti masyarakat bisa melakukannya sendiri dilakukan sendiri tinggal download aplikasi pusaka nanti kk juga boleh bedah itu aplikasi pusaknya disitu memang ada banyak sekali layanan-layanan informasi mengenai tentang kemenag, Hmm nah balik lagi nih karena kami insan di vertikal semua sudah terkonsep

Peneliti : Apa program pelayanan informasi E-Government kemenag yang paling banyak diminati oleh masyarakat ?

Informan 1: Haji kan haji tadi saya bilang, apalagi untuk saat ini lagi maraknya masyarakat yang berangkat haji dan selain itu mungkin yang lebih menarik biasanya banyak orang nanyak itu soal KUA pernikahan hmm sama madrasah itu sangat banyak diminati. Karena lihat mungkin kakak bisa lihat sekarang gimana perkembangan minat antusias masyarakat menyekolahkan anaknya dimadrasah jadi kan mereka mencari yang terbaik melalui informasi dari kemenag.

Informan 2

Nama : Yusridha Afifa Batubara
 Jabatan : Pranata Humas Kantor Wilayah Kementerian Agama
 Provinsi Sumatera Utara
 Tanggal Pelaksanaan : Selasa, 4 Juni 2024
 Waktu Pelaksanaan : 10.00-12.00
 Tempat Pelaksanaan : Jl. Gatot Subroto No. 261, Lalang, Kec. Medan Sunggal,
 Kota Medan, Sumatera Utara 20127

Peneliti: Bagaimana komunikasi interaksional yg dilakukan oleh humas kemenag kepada masyarakat melalui pelayanan e-government?

Informan 2: kalau dibidang interaksional itu nilainya sangat kecil karena kenapa, karena level kami level koordinasi. Kan kami kantor wilayah, pengadilan wilayah jadi artinya kami mengkoordinasikan 33 satuan kabupaten satu kabupaten kota sebagai satuan kerja nah kabupaten kota ini lah yang bersinggungan langsung dengan masyarakat. Saya garis bawah disini kanwil itu level nya level koordinasi lebih mengkoordinasi. Jadi summering-nya dia kasih informasinya yang umum sama dia aja gitu. Iya kalau mau lebih detail sampai nanya misalnya kloter, apa misalnya medan itu, biasanya pesannya ngecek2. Sebenarnya bisa sih yg secara umum di aplikasi pusaka gitu jadi kalau mau ketemu langsung dengan orang Haji nah itu pasti kalau kakak kesini pasti kan dibidangnya ke meta yg sesuai. Kalau kami kan hanya koordinasi, yang mau kami koordinasikan itu satuan kerja kami. Yakan kalau misalnya pelayanan-pelayanan yang lebih dekat itu kepada masyarakat itu ya ke kotanya dikabupaten kota yakan. Jadi dipahami dulu level apa konsepnya, level-level organisasinya kan. Jadi nanti takutnya yakan muncul hasil penelitian bahwa kanwil ini enggak interaksional dalam hama pelayanan, tapi tidak dipahami bahwa disini levelnya level koordinasi level koordinasi satuan kerja. Kita hanya satu dua dari pelayanan haji yang berlanjut dilevel kanwil semua tetap dilayani di level kabupaten kota. Hmm, disini mungkin cuman harapannya hanya pelimpahan porsi pokoknya levelnya yang lebih-lebih tinggi daripada

layanan yang ada di kabupaten kota, makanya saya bilang eh sentuhan ke masyarakat itu ada cuman tidak sebanyak kalau kita di kabupaten kota hmm jadi kalau misalnya ni ada yang ke kanwil dan menanyakan seputaran pemberangkatan haji atau semaksimal apa program haji yang di berikan kepada masyarakat yang ingin berangkat, nah yg bertanya ni yang berangkat haji itu di kabupaten kota. Hmm yaya dia tidak menanyakan itu ke sini (kanwil sumut) tapi gambarannya bisa gambaran umum kalau disini. Nah itu yg seperti yg saya bilang diawal tadi bahwa sebenarnya dikanwil ini levelnya level koordinasi satuan kerja ada 33 kabupaten kota yang menjadi satuan kerja kami yang mengkoordinasikan. Kalau untuk berhubungan langsung kepada masyarakat enggak eh bukan enggak maksudnya nilainya sangat kecil ketimbang satuan kerja kami yg dikanwil kemenag kabupaten kota karena masyarakat itu dilayani di kabupaten kota-kota. Iya jdi beberapa yang mungkin perlu pertimbangan atau eh koordinasi ke kanwil, makanya ada beberapa pelayanan yang harus ke kanwil dulu. Misalnya bidang haji atau beberapa layanan yang disini misal nya permohonan data dan informasi juga masih disini yang lain selebihnya baru di kota. Kalau mau lebih banyak memang di layani disatuan kerja kabupaten kota.

Peneliti: Apa saja manfaat e-government yg dilaksanakan oleh humas dalam hal pelayanan masyarakat?

Informan 2: suka atau tidak suka teknologi siapa sih yang bisa menafikan bahwa perkembangan teknologi sangat besar sekarang, jadi tidak mau kita harus adopsi kan adopsi terima dan kira-kira menyesuaikan yang memudahkan pekerjaan kita sejauh ini kalau dikami memang memanfaatkan teknologi dalam memberikan pelayanan informasi dimudahkanlah artinya jangkauannya jadi lebih lebih luas pelaksanaannya lebih cepat, terus lebih mudah juga terus sebarannya sebaran lebih luas kemudian lebih simpel gitu dan enggak menggunakan membutuhkan waktu yang lama jadi beberapa beberapa pekerjaan bahkan hampir 90% pekerjaan sudah dilakukan, Dilakukan melalui teknologi jadi lebih praktis. Tapi ada juga beberapa yang memang tidak bisa dikerjakan secara elektronik gitu misalnya kayak konfirmasi, klarifikasi terhadap informasi yang

orang butuhkan. Ada namanya ppid dan orang datang ke sini mengambil informasi itu masih ada hal-hal yang seperti itu jadi enggak 100% bisa juga dilakukan secara elektronik tapi hal-hal tersebut masih ditemui masih ada orang yang datang masih ketemu untuk silaturahmi dengan teman-teman wartawan sebagai pencari informasi itu biasanya ada memang di media-media gitu kan mereka lihat aja langsung dari informasi pemerintah juga nah itu dia bilang 90% makanya 10% namanya kita manusia pemanisnya masih ada iya kita tetap masih butuh interaksi langsung secara tatap muka iya karena ada kepuasan tersendiri juga bagi mereka kalau melihat dari internet kalau secara suasana keseluruhannya sudah 95% lah kita pakai itu semua enggak ada yang gak.

Peneliti : Sejak kapan kemenag menggunakan Pengelolaan Layanan Informasi E-government ni?

Informan 2: sudah lama sekali, website itu sudah ada dari tahun pertama masuk sini sudah ada dikanwil sumatera utara ini sejak 2009, tapi untuk penggunaan ID udah lama. ya makin kesini pengelolaan makin jelas itu aja sih karena perkembangan teknologi otomatis semua jadi lebih jelas dan tersistem. Apalagi perkembangan media sosial itu memaksa kita enggak bisa, enggak usahlah pakai media gitu enggak bisa kan! Jadi cuman kan supaya ga keblablasan kan jadi semua harus ada aturannya.

Peneliti: Bagaimana cara humas dalam menangani masyarakat lansia yg mungkin tidak dapat menggunakan layanan informasi e-government?

Informan 2: untuk sejauh ini ya pasti masyarakat sudah banyak yang pakai gadget walaupun sebagian orang tua mungkin ga mengerti pasti ada kerabat nya yang minimal memilki aplikasi WhatsaApp, jadi kami juga ikut menyediakan di layanan informasi ada namanya WhatsApp, kayak WhatsApp sesi tanya jawab gitu ya apa ya dia informasinya mau nanya-nanya mengenai informasi ptsp digital. Tapi hanya penyajian informasi saja di aplikasi WhatsApp itu langsung. Tanya aja misalnya mau nanya-nanya seputar perihal nama rohaniawan gitu, pokoknya sebelum datang di tanya dulu apa keperluannya nanti tinggal diarahkan

dan dibantu. Jadi saya rasa kalau WhatsApp itu nilai minimal lah dari sebuah informasi teknologi. Siapa sih orang tua di masa sekarang ini yang enggak bisa menggunakan handphone atau menggunakan aplikasi whatsapp. Ya sisanya mungkin yang kalau lebih dari ini bisa lebih ke isi form website dan sebagainya aplikasi, tapi kalau yang tua adalah sebenarnya standar ada yang minimal kalau misalnya yang kayak tua-tua sudah berumur artinya semua resusia disesuaikan, udah kami sesuaikan intinya kami sesuaikan la media-medianya disesuaikan.

Peneliti: Jadi bagaimana kalau untuk orang lansia itu bagaimana interaksinya apabila mereka tidak memiliki sanak saudara dan tidak memiliki alat komunikasi seperti gadget dan sebagainya dan mereka sudah menunggu bertahun-tahun lamanya untuk berangkat haji ini, itu bagaimana apakah mereka harus datang ke kanwil langsung atau ke kabupaten kota?

Informan 2: ya kalau seperti itu tetap datang saja tidak apa-apa tapi biasanya memang mereka itu diarahkan interaksinya per ktp sesuai domisili mana lalu mereka datangla ke kemenag kabupaten kota nya masing-masing.

Peneliti: Sejauh mana penggunaan layanan informasi e-government itu efektif untuk kegiatan dirumah?

Informan 2: itu ga bisa kita menafikan bahwa perkembangan teknologi perkembangan komunikasi saat ini tuh udah sampai di sekarang ni saat ini eh PO point O atau five point o ya saya lupa jadi otomatis mau tidak mau bahkan e-government juga harus terus ikut serta menggunakan media ini supaya informasi yang disampaikan jelas itu lebih cepat, semua kan sekarang ini apa-apa perlu cepat. Kalau dulu masih bersurat sekarang udah pakai WhatsApp semua bisa pakai wa mau yang muda yang tua bisa menggunakan Whatsaap artinya ada pun banyak hal-hal yang dimudahkan dengan penggunaan teknologi masyarakat bisa mengakses informasi dari mana saja, yakan misalnya dia mau tahu informasi hari ini lah seperti hari ini pemberangkatan naik haji kloter berapa dia enggak mesti bertanya lagi ke kabupaten kota nanya kloter berapa tinggal lihat itu di handphone nengok media sosialnya kanwil bisa langsung tahu informasi nya secara lengkap

nanti bisa ke beda aja lagi semua akses sosial media kami ya. Jadi kan untuk media sosial kami itu kan dia karena kita kan wilayah itu saya bilang disini semua campur semua agama ada ya kan mungkin yang lagi hari ini yang lagi isu nasional haji otomatis isinya pasti kebanyakan tentang haji tapi umumnya ini kan bercampur-campur karena ini kan lagi ada event-nya haji jadi tuk saat ini mungkin di sosial media kami membahas itu terus informasinya mengenai haji jadi seperti kita liat contohnya di instagram kakak boleh cek sendiri juga banyak informasi yang kami sebarakan mengenai haji melalui instagram ini jadi orang-orang dirumah tinggal mengakses nya aja melihat dari rumah dari mana aja lah pokoknya dia bisa gitu dapat informasinya tanpa harus membuang-buang waktu datang kesana atau kesini.

Peneliti: Apa saja media yg digunakan untuk memperkenalkan informasi mengenai Kemenag dan media apa yang paling sering digunakan dalam pelayanan informasi di humas kemenag aplikasi apa itu?

Informan 2: Semua ada dan sering digunakan seperti di tiktok facebook twitter instagram cuman kan untuk saat ini setahu saya range yang paling besar itu memang paling banyak digunakan itu di instagram ada tiga besar itu ya facebook, instagram sama Tik Tok. Jadi setiap pertanyaan atau komentar mereka mungkin bisa dirasa dijawab di situ oleh adminnya langsung. Nanti dibedah aja websitenya sumutkemenag.go.id itu kan nanti kakak download aja KMA 284 tahun 2024 iyakan itu dia pengelolaan kehumasan tuh udah saya beda nih udah diatur jadi memang udah lebih bukan udah lebih lagi tapi udh ter manajemen, begitula sama ada aturannya karena balik lagi seperti yang saya bilang kan kami instansi vertikal terus disini kontrol koordinasi jadi dia sama reumum aja layanan-layanan umum kalau mau yang interaksi itu lebih ke medan lebih ke arah kabupaten kota nya masing-masing nanti misalnya mereka media bagaimana ya silahkan nanti ditanyakan disana juga. Ideal nya pasti ngikutin KMA.

Peneliti: Hal apa saja yg sering menjadi kendala dan hambatan humas dalam memberikan pelayanan informasi melalui e-government?

Informan 2: adapun hambatannya yaitu SDM giniloh kan ada standar minimal dari penggunaan teknologi gitu kan butuh belajar banyak gitu dan enggak semua kan bisa langsung menggunakan ini seperti itu. Kalau dikanwil oke otomatis semuanya bisa menggunakan nya kadang-kadang di kabupaten kota misalnya kayak yang jauh-jauh gitu beberapa mungkin bisa beberapa mungkin butuh untuk banyak belajar lagi butuh waktu bukan saya bilang enggak bisa tapi hanya butuh waktu untuk belajar gitu jadi lebih ke situ aja hambatannya. Itu saja umumnya sih biasanya penyedia sarana prasarana kalau-kalau dikantor itu biasanya sarana pelaksanaannya itu biasanya kurang memadai kadang-kadang makin level kebawah kan makin-makin kurang fasilitasnya iya mungkin karena keterbatasan anggaran kalau di kabupaten kota akan tetapi kalau di kanwil itu alhamdulillah semua fasilitas nya itu baru disini makanya bisa punya website secara lengkap. Nah kalau di kabupaten kota itu enggak ada website nya dan sama gada aturannya website itu hanya ada di kanwil sesuai aturan tadi. Ya jadi kalau website sendiri itu cuman ada di kanwil saja. Tapi kalau media sosial iya mungkin di kabupaten kota memilikinya masing2 kabupaten. Dan walaupun mereka memiliki website itu juga boleh kalau mereka memiliki anggarannya, tapi ya kalau kami ini memang sudah secara otomatis pasti ada maksudnya itu semua resmi official dan cuman anggarannya kan juga sudah tersediakan nah kalau mereka kan artinya berinisiatif untuk mengajukan anggaran. Kalau ada ya makanya nanti kakak akan menemukan ada yang ada dan ada yang tidak ada. Mungkin ada yang sudah berhasil mendapatkan anggaran akhirnya bisa membuat ada juga yang masih berjuang gitu kan.

Peneliti : Apa tanggapan ibu selaku pranata humas kemenag mengenai keluhan masyarakat yg menganggap segala informasi dari kemenag kurang transparansi?

Informan 2: nah di website kan itu ada namanya PPID nanti kakak boleh lihat dan cek sendiri dari handphone juga bisa di website ppid.kemenag.go.id eh ada namanya menu PPID disitu udah dibagi semua informasi sesuai peraturan perundangan-undangan itu yang sesuai dengan undang-undang KIP nomor 14 tahun 2008 ya mengenai keterbukaan informasi publik kami mengusahakan semua

informasi yang ditampilkan itu di website itu sesuai dengan peraturan apa memenuhi amanat undang-undang, jadi kalau misalnya ada yang bilang kurang transparan nah mungkin subjek berikutnya dimana dipertanyakan, disebelah mananya gitu. Kan saat ini memang untuk 2024 PPID nanti bisa di PTSP karena kami letakkan di PTSP karena baru mau dimulai kan juga dikarenakan hubungan dengan kurangnya tempat lokasi saat ini masih dibantu kan di PTSP. Jadi ada disana informasi yang mau kesini boleh langsung minta keluhan-keluhan itu tadi begitu. Ya enggak keluhan sih dia makanya sama-sama pelajari undang-undang KIP kesibukan informasi publik yakan ya jadi kalau dia memang butuh informasi ikuti alur undang-undang pasti dapat informasi karena nanti ada alur-alur permohonan informasi itu ada ya iyaa jadi enggak bisa serta merta kalau kita dibidang tidak transparan. Transparan sih yaa bisa dilihat dulu mungkin mereka kurang mempelajarinya tadi kurang paham. Tapi memang untuk PPIB sendiri tahun 2024 lah kami baru mulai menconser la , tapi memang permohonan informasi belum ada yang sampai minta mohon informasi apa gitu belum pernah enggak dikasih ya enggak berarti program kayak tadi ibu bilang tadi kayak nanti kan Haji itu memang haji yakan semua tuh informasi udah ada memang disitu ini kan juga sekarang lagi kami isi menu nya menu disitu diisi nanti bisa dilihat daftar-daftar informasi publik ada daftar informasi dikecualikan pokoknya semua nya ada diusahakan itu diisi karena kan kita juga minta dari bidang-bidang dari ini lagi collect data nya supaya bisa ditampilkan di website. Karena kan fokusnya tetap layanan apa yang di butuhkan sama masyarakat. Makanya kadang-kadang tentatif dia misal nya ini mungkin Haji yang paling banyak dicari kan bener jadi berusaha kami berusaha semaksimal mungkin pasti dengan menggunakan media-media yang ada untuk menginformasikan terkait haji.

Peneliti : Di Humas kanwil kemenag ini sendiri bu ada ga menampung segala keluhan-keluhan masyarakat gitu bu?

Informan 2: kalau dikantor khususnya humas sendiri itu enggak ada ya tapi kalau di web sendiri itu ada. Kalau di sini itu namanya dumas jadi pengaduan masyarakat itu ada tersendiri dibagian sana kakak nanti boleh bisa lihat sendiri

nanti web itu ada dumas, jadi bisa ngirim pesan gitu untuk pengaduan masyarakat. Tapi disitu memang beberapa enggak terlalu banyak interaksinya karena mungkin kalau saya pribadi ni ya orang sekarang kan lebih suka pakai handphone jadi beda sifat web dan media sosial iya kenapa aku bilang kayak gitu web itu kan lebih resmi bahasanya yakan jadi ngisi nya kan juga harus benar-benar resmi hmm sedangkan media sosial kan orang mau nya serba cepat iya lebih santai konteks nya lebih santai penulisannya juga santai pokoknya bisa santai gitu jadi enggak lambatt dan proses nya jauh lebih cepatlah dan sekarang pun orang kan juga lebih banyak menggunakan media sosial. Jadi memang lebih cepat bergerak itu memang di media sosial tapi memang kalau di website itu lebih resmi karna informasi-informasi yang diberikan juga sangat cukup resmi lah pokoknya sifatnya resmi la kalau di website.

Informan 3

Nama : Ibnu Affan
 Jabatan : Masyarakat Calon Jamaah Haji Kota Medan
 Provinsi Sumatera Utara
 Tanggal Pelaksanaan : Rabu, 5 Juni 2024
 Waktu Pelaksanaan : 15.00-16.00
 Tempat Pelaksanaan : Jl. Gaperta Ujung No.2 Tj. Gusta Kec. Medan Helvetia,
 Kota Medan Sumatera Utara 20125

Peneliti : Menurut bapak selaku masyarakat calon jamaah Haji otomatis kan sebagai pengguna layanan kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara bagaimana sih tanggapan bapak mengenai pelayanan yang disediakan melalui e-government ini?

Informan 3: iya dengan adanya website resmi dari dari kemenag saya dapat dengan mudah mencari tau informasi mengenai pemberangkatan kloter haji nya udah sampai keberapa dan untuk informasi lainnya yang saya rasa perlu untuk dicari tau bisa langsung saya akses sendiri dirumah tanpa saya harus mencari tau

ke kanwil karna segala informasi sudah ada di website resminya itu jadi saya selaku calon jamaah haji bisa melihat sendiri kapan perkiraan saya akan berangkat haji seperti itula kira-kira.

Peneliti: jadi menurut bapak tidak ada kendala sama sekali ya dari pelayanan informasi yang diberikan melalui e-government ni?

Informan 3: menurut saya tidak ada kendala ya walaupun ada mungkin dari jaringan internet saya saja yang lelet jadi susah diakses hehe

Peneliti : bapak biasanya perlu melakukan interaksi langsung ga atau menjalin komunikasi langsung dengan tatap muka bersama para pegawai kanwil untuk menanyakan hal ini?

Informan 3 : saya rasa tidak perlu ya karna saya sudah dapat tau segala informasi dari website nya tadi jadi saya tidak perlu ke kanwil lagi untuk bertanya lebih lanjut semua sekarang sudah mudah untuk dicari tau sendiri dan diakses.