



Analisis Aplikasi “Pekanbaru Dalam Genggaman” Kaitanya Pada Digitalisasi Pelayanan Menggunakan Pendekatan Harvard JFK School Of Government

**Analysis of the Application "Pekanbaru Dalam Genggaman" in
Relation to Digitalization of Services Using the Harvard JFK School
of Government Approach**

Muhammad Arif Muliawan¹, Zulfa Harirah²

^{1,2}Universitas Riau, Pekanbaru, Indonesia

Email Correspondence: muhammad.arif2222@student.unri.ac.id

Abstract

The phenomenon of digital literacy has become a hot topic of discussion during the Covid-19 pandemic. Digital transformation in various community activities and public services managed by the government during the pandemic continues to this day. One of the innovations made by the Pekanbaru City Government is to create an electronic-based government application, namely "Pekanbaru Dalam Genggaman". This study aims to determine the effectiveness of using the "Pekanbaru Dalam Genggaman" application in providing public services to the community in relation to the digitalization of services. This study uses a qualitative approach where data sources are obtained from direct observation of the Pekanbaru Dalam Genggaman application and through literature studies of books, journals, articles, and other sources that are in accordance with the research topic. To analyze the concepts of digitalization in public services, this study uses an approach from the Harvard JFK School of Government, there are three elements of success that must be possessed, namely support, capacity, and value (benefits). The results of this study suggest that to apply the concepts of digitalization to public services, there are three elements of success that must be possessed, namely support, ability, and benefits. In terms of support, the government has deployed two to four IT personnel in each agency, but the infrastructure to support public services through digital is not yet optimal. In terms of capability, it is also considered unsuccessful, because 5 of the 16 features in the Pekanbaru Dalam Genggaman application do not function, of which 3 of the 5 features that do not function are very important for the community. In terms of benefits, only a small portion of the community feels the benefits. Because there are still many people who do not know about the existence of this application.

Keywords: *Application, Digitalization, Public Service, Pekanbaru Dalam Genggaman*

PENDAHULUAN

Fenomena literasi digital telah menjadi topik yang hangat dibahas selama periode pandemi Covid-19 yang lalu. Transformasi digital dalam beragam kegiatan masyarakat dan layanan publik yang dikelola oleh pemerintah selama masa pandemi masih terus berlanjut hingga saat ini. Eksistensi Aparatur Sipil Negara (ASN) telah menjadi perhatian masyarakat dengan harapan agar mereka mampu mengadopsi teknologi modern selama fase "new normal". ASN saat ini dihadapkan pada tuntutan untuk memiliki pemahaman yang luas terkait perkembangan teknologi digital serta kemahiran dalam menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak guna meningkatkan kualitas dan kapabilitas mereka dalam memberikan layanan publik yang optimal. Untuk mengatasi tantangan ASN yang memiliki pemahaman digital yang terbatas, pada tahun 2020, Kementerian Komunikasi dan Informatika memperkenalkan Pedoman Literasi Digital yang dirancang sebagai panduan untuk pengembangan literasi digital, yang juga berlaku bagi ASN.

Isu yang dihadapi dalam penelitian ini adalah respons terhadap tuntutan masyarakat terhadap pemerintah untuk menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Hal ini menuntut pemerintah untuk memberikan pelayanan terbaik. Namun, sering kali terjadi masalah terkait pelayanan publik, seperti ketidakpastian dalam waktu layanan, kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dan permasalahan lainnya yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan oleh pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah diharapkan mampu melakukan inovasi dalam pelayanan publik, terutama setelah adanya perubahan arah kebiasaan dari konvensional menuju ke *platform* digital akibat pandemi Covid-19.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi seberapa efektif penggunaan aplikasi "Pekanbaru Dalam Genggaman" dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Alasan melakukan penelitian ini yaitu dapat membantu dalam menilai bagaimana penerapan teknologi informasi ini juga berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik, termasuk respon cepat terhadap kebutuhan masyarakat.

Sejak konsep "New Normal" diperkenalkan di Indonesia, semua sektor telah berupaya mengembangkan sistem kerja yang sesuai dengan tatanan baru ini, termasuk sektor Pemerintahan. Pemerintah kini menekankan kepada setiap Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk mampu menyesuaikan diri dengan pola hidup baru yang mendorong adopsi teknologi digital secara luas. Oleh karena itu, kebutuhan akan tenaga kerja yang memiliki kompetensi dalam penguasaan teknologi menjadi semakin penting bagi pemerintah guna menjaga produktivitas dalam menjalankan tugas-tugasnya (Sugianto, 2021).

Pada era globalisasi yang ditandai dengan percepatan pesat ilmu pengetahuan dan teknologi, Pemerintah Kota Pekanbaru dihadapkan pada tantangan yang semakin kompleks. Tantangan tersebut mencakup peningkatan kondisi sosial-ekonomi masyarakat, pengembangan infrastruktur, pengurangan tingkat kemiskinan, penyebaran hasil pembangunan secara merata, serta pemenuhan tuntutan peningkatan kompetensi bagi aparatur pemerintah setempat. Dalam konteks ini, diperlukan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang memiliki literasi digital yang mumpuni guna memberikan layanan publik yang optimal. Peningkatan kemampuan teknologi, integritas yang tinggi, sikap profesionalisme, orientasi pelayanan masyarakat, serta korelasi antara pengembangan kompetensi dan kinerja menjadi kunci bagi ASN. Pentingnya mempertahankan peran sebagai perekat dan penjalin persatuan bangsa juga tidak boleh terlupakan. Menyikapi era digital ini, kompetensi yang diperlukan oleh ASN pada dasarnya meliputi penguasaan teknologi informasi untuk memberikan kontribusi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kesadaran akan literasi teknologi bagi ASN, yang mencakup dua aspek krusial: literasi digital dan literasi data. Menguasai literasi digital dan kemahiran dalam menggunakan berbagai teknologi informasi digital menjadi esensial bagi ASN. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa mereka dapat memberikan layanan publik yang berkualitas dan optimal sesuai dengan tuntutan zaman (Aptika, 2022). Pemanfaatan *platform* dalam meningkatkan proses pelayanan publik memerlukan pengawasan yang cermat melalui audit manajemen. Semakin baik tingkat pengawasan tersebut, maka akan sejalan dengan peningkatan kualitas proses pelayanan publik di lembaga pemerintah. (Fauzan, 2021).

Pemerintah Kota Pekanbaru tengah berinovasi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam konteks era revolusi industri 4.0. Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemerintah Kota Pekanbaru telah memperkenalkan beragam layanan publik aplikasi serta menyediakan informasi secara digital. Dalam evolusinya, untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik secara digital, inisiatif telah diambil untuk menghindarkan kebutuhan mengunduh banyak aplikasi dari setiap OPD. Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan Persandian (Diskominfotiksan) Kota Pekanbaru meluncurkan aplikasi bernama Pekanbaru dalam Genggaman. Sistem informasi dan layanan terintegrasi ini menggabungkan seluruh aplikasi layanan dan informasi publik yang tersedia di jajaran Pemerintah Kota Pekanbaru. Sistem ini mempermudah akses bagi seluruh lapisan masyarakat, terutama warga Kota Pekanbaru, warga Provinsi Riau, dan bahkan skala nasional, untuk mengakses informasi atau mendapatkan layanan dari Pemerintah Kota Pekanbaru. Aplikasi ini menyajikan berbagai layanan seperti perizinan, non-perizinan, pengurusan identitas kependudukan, informasi terkait investasi, ekonomi, perpajakan, retribusi, pendidikan, perdagangan, kesehatan, kepariwisataan, kepegawaian, informasi CCTV Kota Pekanbaru, serta informasi publik lainnya. Sistem informasi digital terintegrasi ini

mewakili usaha pemerintah dalam menjadikan seluruh layanan publik dapat diakses melalui satu pintu atau dengan satu kali akses.

Gambar 1. Tampilan Beranda Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman



Sumber: Tangkapan layar pada aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman

"Pekanbaru Dalam Genggaman" dengan sistem informasi dan layanan digital terintegrasi memberikan kemudahan kepada berbagai pihak. Misalnya, tersedianya menu layanan publik memungkinkan masyarakat untuk mengurus keperluan administrasi mereka, menu layanan kepegawaian memfasilitasi para ASN dalam mengurus dokumen yang diperlukan, serta menu layanan perizinan dan bisnis yang membantu pengusaha dan UMKM dalam proses perizinan usaha mereka. Adanya sistem informasi dan layanan digital terintegrasi seperti "Pekanbaru Dalam Genggaman" menghasilkan manfaat berupa integrasi seluruh sistem informasi dalam satu *platform*. Inisiatif ini membentuk kerjasama yang saling melengkapi antara berbagai pemangku kepentingan, dan juga meningkatkan kapabilitas sumber daya manusia di ranah informasi digital dan layanan publik berbasis elektronik. Lebih lanjut, sistem ini memfasilitasi penyampaian informasi kepada masyarakat secara luas dan mengakselerasi pelayanan publik serta aktivitas di sektor kepegawaian.

Digitalisasi

Digitalisasi menurut (Aji, 2016) adalah konsep yang mencerminkan pemahaman perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan dari proses

manual ke otomatis serta dari kompleks menjadi sederhana. Sedangkan penelitian (Estiningsih & Hum, 2023), menyatakan bahwa literasi digital memainkan peran krusial bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) guna menjaga relevansi dan daya saing mereka. Budaya digital yang mendorong fleksibilitas telah menimbulkan tuntutan akan tenaga kerja yang memiliki keterampilan yang relevan dengan era digital, mengakibatkan dampak yang signifikan bagi para pemangku kepentingan. Sementara itu, digitalisasi merupakan proses transformasi dari bentuk-bentuk konvensional menjadi format digital, dengan tujuan utama untuk menyimpan dokumen dalam format digital. Selain sebagai respons terhadap perubahan zaman, tujuan utama digitalisasi adalah untuk meningkatkan efisiensi, keamanan, dan stabilitas dalam penyimpanan arsip (Riduwan & Claretta, 2022). Untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada pelayanan publik, menurut hasil kajian dari Harvard JFK School of Government, terdapat tiga elemen sukses yang harus dimiliki, yaitu *support* (dukungan), *capacity* (kemampuan), dan *value* (manfaat) (Indrajit, 2006).

Lebih lanjut menurut hasil penelitian dan studi dari Harvard JFK School of Government (Indrajit, 2006) menjelaskan bahwa yang dimaksud sebagai *support* dalam mengimplementasikan konsep *e-government* adalah adanya "*political will*" yang menjadi kunci penting karena tanpa adanya dukungan tersebut, segala upaya pengembangan dan penyiapan *e-government* akan sulit mencapai keberhasilan. Birokrasi cenderung beroperasi dengan model manajemen "top down" sehingga dukungan terhadap efektivitas implementasi program *e-government* harus dimulai dari level pimpinan tertinggi. Selanjutnya yang dimaksud sebagai *capacity* adalah kemampuan atau keberdayaan pemerintah daerah dalam mewujudkan "*dream*" *e-government* menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimal yang setidaknya harus dimiliki pemerintah terkait dengan unsur ini, yaitu:

- a. Tersedianya sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif e-government, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial.
- b. Tersedianya infrastruktur teknologi informasi yang memadai sebagai sarana ini merupakan 50% kunci keberhasilan pelaksanaan konsep e-government.
- c. Tersedianya sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan untuk pelaksanaan e-government sesuai dengan manfaat yang diharapkan.

Elemen pertama dan kedua merupakan dua aspek yang dilihat dari sisi pemerintah sebagai penyedia layanan (*supply side*). Berbagai inisiatif e-government akan sia-sia apabila tidak ada pihak yang diuntungkan dari penerapan konsep tersebut; dan dalam hal ini, bukan pemerintah sendiri yang menentukan besar atau tidaknya manfaat yang diperoleh dari e-government, melainkan masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan (*demand side*). Kombinasi dari ketiga elemen terpenting di atas merupakan kunci keberhasilan. Atau dengan kata lain, pengalaman telah menunjukkan bahwa apabila elemen-elemen yang menjadi fokus pemerintah dalam upaya

penerapan konsep e-government berada di luar area tersebut, maka kemungkinan kegagalan proyek akan tinggi. Hal ini yang di sebut sebagai *value* dalama elemen yang dikemukakan oleh Harvard JFK School of Government

Pengembangan SDM

Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi suatu keharusan yang tak terelakkan dalam memastikan pelayanan yang optimal di era digital. Kebutuhan ini muncul dari kebutuhan untuk beradaptasi dengan pesatnya perkembangan teknologi yang terus berubah dan memudahkan berbagai aktivitas dengan cepat. Kompetensi para Aparatur Sipil Negara (ASN) menitikberatkan pada kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan teknologi terbaru, menggunakan infrastruktur dalam penyediaan informasi, serta keahlian dalam proses digitalisasi. Tuntutan kompetensi dan keterampilan yang terus berubah dengan waktu menunjukkan bahwa kesiapan SDM menjadi faktor kunci. Keberhasilan pelayanan tergantung pada kesiapan sumber daya manusia yang harus mampu menjalankan tugas sesuai dengan perubahan kebutuhan yang berkembang, menjadi penentu utama dalam menilai tingkat keberhasilan (Prasodjo, 2023).

Pembentukan Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul membutuhkan manajemen yang efektif dari institusi atau perusahaan di dalam industri terkait. Fungsi manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) dalam industri kreatif melibatkan pengelolaan berbagai aspek, seperti perencanaan, rekrutmen, pelatihan tenaga kerja, dan implementasi program-program yang mendukung peningkatan keahlian serta keterampilan SDM. Salah satu usaha kunci dalam mempersiapkan SDM yang terampil dan profesional adalah melalui program pendidikan dan pelatihan. Pelatihan merupakan elemen penting dalam meningkatkan pengetahuan dan memperluas keterampilan SDM. Hal ini mengacu pada proses yang terstruktur yang bertujuan mengubah metode dan perilaku SDM dalam konteks industri, yang disesuaikan dengan kebutuhan industri itu sendiri. Pelatihan ini berkaitan erat dengan kapabilitas dan keterampilan SDM untuk menangani tugas-tugas yang ada dalam lingkup industri tersebut (Faqih A, 2019).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengumpulkan data tentang suatu masalah yang diteliti kemudian menganalisisnya secara sistematis. Menurut (Sugiyono, 2013) metode penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian yang mengambil landasan pada filsafat yang digunakan untuk menyelidiki situasi ilmiah (seperti eksperimen), di mana peneliti menjadi instrumen utama dalam prosesnya. Teknik pengumpulan dan analisis data yang berbasis pada pendekatan kualitatif menitikberatkan pada interpretasi makna. Pemilihan pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggambarkan dengan jelas karakteristik penelitian yang bersangkutan. Dengan memanfaatkan metode ini, data yang dihasilkan diharapkan lebih

komprehensif sehingga tujuan dari penelitian dapat tercapai secara lebih baik. Data dalam penelitian ini berasal dari data primer yang diperoleh melalui observasi terhadap aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman dan data sekunder yang diperoleh dari studi literatur terhadap buku, jurnal, artikel, dan sumber lain yang sesuai dengan topik penelitian. Kemudian teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik pengukuran kinerja, yang nantinya dapat mengetahui sejauh mana aplikasi mencapai tujuan yang ditetapkan atau sejauh mana aplikasi memenuhi kebutuhan pengguna. Teknik pengukuran kinerja ini berguna untuk mengevaluasi kualitas aplikasi, mendeteksi masalah teknis, dan memastikan bahwa aplikasi berjalan sesuai harapan. Data yang dihasilkan dari pengukuran kinerja dapat membantu dalam identifikasi masalah dan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan kinerja aplikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi "Pekanbaru Dalam Genggaman" diperkenalkan pertama kali pada tanggal 2 September 2021 tanpa alokasi anggaran khusus dalam proses pembuatannya. Pembuatan aplikasi ini bergantung pada kontribusi para tenaga ahli dari Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Pemerintah Kota Pekanbaru, dengan jumlah tenaga kerja keseluruhan sejumlah 91 orang, diantaranya ASN sebanyak 36 orang, dan honorer sebanyak 55 orang. Dalam menentukan sukses atau tidaknya penerapan digitalisasi pelayanan publik, tidak terlepas dari faktor-faktor yang dikenal dengan elemen sukses, hasil dari kajian dan riset oleh Harvard JFK School of Government yang meliputi *support* (dukungan), *capacity* (kemampuan), dan *value* (manfaat).

Dukungan (Support)

Untuk menerapkan konsep *e-government* ini diperlukan dukungan dari pejabat publik ataupun politik. Bagian krusial dalam aspek dukungan *e-government* adalah dukungan dari unsur pimpinan. Kehadiran *political will* (keinginan politis) dari pimpinan merupakan hal yang vital dalam upaya pengembangan *e-government*, sebab hal ini mencakup keseluruhan proses terkait konsep e-government. Tanpa adanya *political will*, menjadi tidak mungkin bagi beragam inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* untuk berjalan secara efektif dan berkelanjutan (Sellfia *et al.*, 2022).

Dapat terlihat bahwa budaya birokrasi sering kali beroperasi dalam model manajemen *top-down*. Oleh karena itu, implementasi yang efektif dari konsep *e-government* memerlukan dukungan yang dimulai dari para pemimpin pemerintahan tingkat atas, seperti presiden, gubernur, walikota, atau bupati. Dukungan yang diharapkan dapat berbentuk:

- a. Disepakatinya kerangka *e-government*. Berdasarkan Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi

Nasional Pengembangan *e-government*, setiap instansi pemerintah diperintahkan untuk merancang strategi/action plan yang sesuai dengan lingkungan instansi masing-masing. Esensi pengembangan *e-government* semakin vital seiring dengan pelaksanaan program reformasi birokrasi yang bertujuan untuk mengubah, menyempurnakan, dan meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta produktivitas birokrasi. Urgensi pengembangan *e-government* dalam konteks reformasi birokrasi tercermin dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.11 tahun 2011, di mana salah satu indikator keberhasilan reformasi birokrasi adalah implementasi *e-government*. Dalam kerangka pembangunan *program e-government*, Pemerintah Kota Pekanbaru, melalui Dinas Komunikasi Informatika Statistika dan Persandian, memainkan peran penting dalam manajemen dan penyelenggaraan data elektronik. Fungsi ini dijelaskan dalam Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 107 Tahun 2016 Bab IV, yang menegaskan tugas dan fungsi bidang penyelenggara *e-government*, termasuk perumusan, pengelolaan, serta implementasi infrastruktur teknologi, aplikasi, serta aspek keamanan informasi dan komunikasi. (Alusi & Senses, 2014).

- b. Dialokasikannya sejumlah sumber daya seperti SDM, finansial, tenaga, waktu, dan informasi di setiap instansi pemerintahan. Walikota Pekanbaru menjelaskan bahwa aplikasi "Pekanbaru Dalam Gengaman" dikembangkan oleh sekelompok tenaga profesional yang dipekerjakan dalam skema tenaga harian lepas (THL). Para THL ini adalah konsultan perorangan yang ahli di bidang Teknologi dan Informasi (IT). Pada umumnya, setiap dinas memiliki antara dua hingga empat orang tenaga ahli IT yang terlibat dalam proses pengembangan aplikasi tersebut.
- c. Didirikannya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar terciptanya lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-government*. Kesiapan suatu lembaga pemerintah dalam menerapkan *e-government* tidak hanya bergantung pada sejauh mana SDM menguasai teknologi, tingkat komitmen pimpinan, atau alokasi anggaran yang tersedia, melainkan juga pada sejauh mana infrastruktur yang ada mendukung pengembangan dan pelaksanaan *e-government*. Untuk saat ini tantangan utama permasalahan dalam penerapan kebijakan *e-government* di Pemerintahan Kota Pekanbaru adalah penyediaan infrastruktur yang masih belum maksimal, terutama infrastruktur yang berkaitan dengan jaringan seperti server, yang berfungsi sebagai tempat atau media untuk menyimpan informasi. Hal ini menyebabkan aplikasi tidak berjalan dengan lancar karena kondisi jaringan yang kurang memadai. Selain itu, seringnya gangguan dalam pemanfaatan media internet atau jaringan di

lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru juga menjadi kendala tersendiri.

- d. Disosialisasikannya konsep *e-government* secara menyeluruh, berkelanjutan, dan konsisten kepada kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum. Program penerapan *e-government* tersebut harus disosialisasikan kepada masyarakat, seperti melalui berita-berita online ataupun melalui surat kabar. Sosialisasi program penerapan *e-government* bertujuan untuk memberikan informasi dan penjelasan tentang tujuan serta fungsi dari program *e-government* kepada para stakeholder yang terlibat.

Kemampuan (*Capacity*)

Kemampuan atau *capacity* yaitu adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan penerapan *e-government*. Dalam konteks ini, pemerintah setidaknya harus memiliki tiga hal dasar terkait dengan elemen ini:

- a. Adanya sumber daya yang memadai, terutama dari segi finansial, untuk mendukung pelaksanaan kegiatan terkait *e-government*.
- b. Infrastruktur teknologi informasi yang memadai menjadi kunci kesuksesan penerapan konsep *e-government*.
- c. Sumber daya manusia yang kompeten dan memiliki keahlian yang dibutuhkan dalam mewujudkan konsep *e-government*.

Menurut (Nurhakim, 2014) menjelaskan bahwa KPMG, sebuah perusahaan konsultan terkemuka di dunia, memperkenalkan sebuah cara yang disebut sebagai "*e-government capacity check*". Hal ini bertujuan untuk mengetahui kesiapan pemerintah dalam menghadapi penerapan konsep dan prinsip *e-government*. Salah satu aspek penting nya yaitu aspek *Value Chain Management*. Aspek *Value Chain Management* memiliki hubungan dengan kemampuan pemerintah dalam mengelola serangkaian proses atau aktivitas dalam penciptaan produk atau pelayanan dalam sistem *e-government*. Terdapat setidaknya tiga hal yang perlu dipertimbangkan terkait dengan hal ini, yaitu:

- a. *Partner Relationship* terkait dengan dukungan pemerintah dan jajarannya untuk menjalin kerjasama dengan lembaga lain, baik lembaga pemerintahan maupun pihak swasta atau eksternal, terutama untuk keperluan pengalihdayaan (*outsourcing*).
- b. *Value Chain Integration*, menekankan pada kemauan dan kapabilitas pemerintah dalam mengintegrasikan proses dan aktivitas internal birokrasi dengan proses dan aktivitas mitra kerja lainnya, bertujuan untuk memberikan pelayanan yang optimal dan efisien kepada pelanggan.
- c. *Public Readiness Assessment*, berkaitan dengan mekanisme yang dimiliki pemerintah untuk mengevaluasi sejauh mana kesiapan masyarakat dalam menghadapi implementasi berbagai inisiatif program *e-government*.

Pada aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman ini dapat diketahui bagaimana kesiapan dan kemampuan pemerintah beserta Sumber Daya Manusia (SDM) nya dalam menghadapi penerapan *e-government* di lingkup pemerintahan. Pembentukan SDM yang berkualitas memerlukan manajemen yang efektif baik dari institusi maupun perusahaan di industri terkait. Saat ini, manajemen SDM telah mengalami perubahan signifikan dimana fungsi spesialisasi yang sebelumnya beroperasi secara independen, kini menjadi bagian yang terintegrasi dengan seluruh fungsi lain di lingkungan pemerintahan. Tujuan utama integrasi ini adalah untuk secara bersama-sama mencapai sasaran yang telah ditetapkan serta memiliki peran strategis dalam proses perencanaan di dalam struktur pemerintahan. (Bukit *et al.*, 2017). Oleh karena itu ASN Kota Pekanbaru saat ini dituntut untuk dapat menguasai penggunaan teknologi agar dapat mempermudah proses pelayanan publik. Pada aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman, fitur yang ditawarkan pada aplikasi tersebut cukup beragam, akan tetapi masih terdapat beberapa fitur yang tidak bisa diakses ataupun tidak ada nya data yang dibutuhkan dalam fitur tersebut. Berikut ini tabel yang menunjukkan apakah fitur pada aplikasi tersebut berfungsi atau tidaknya.

Tabel 1. Indikator Keberhasilan Pada Fitur Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman

FITUR	INDIKATOR
Profil Kota	Berhasil
Layanan Publik	Berhasil
Layanan Perizinan dan Bisnis	Berhasil
Layanan Kepegawaian	Berhasil
Produk Hukum	Berhasil
Bank Data	Berhasil
Data Statistik Sektoral	Berhasil
Info Hotel Pekanbaru	Gagal
Info Restoran dan Pariwisata Kota Pekanbaru	Gagal
Info Pusat Perbelanjaan	Berhasil
Info Pasar	Gagal
Info Pendidikan	Gagal
Info Kerja dan Pelatihan	Berhasil

Info Fasilitas Kesehatan	Gagal
Berita	Berhasil
Pengumuman	Berhasil

Sumber: Observasi langsung terhadap aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman

Fitur pertama yaitu Profil Kota, pada fitur ini cukup lengkap, mulai dari sejarah Kota Pekanbaru, makna lambang Kota Pekanbaru, visi misi Kota Pekanbaru, serta penjelasan mengenai wilayah geografisnya. Fitur kedua adalah Layanan Publik, fitur pada menu ini cukup banyak, seperti SP4N-LAPOR!, SIPENDUDUK, Layanan Tunggu, Pengajuan KK Pendatang, Surat Keterangan Pindah, Layanan Orang Terlantar (SIPINTAR), Kartu Identitas Anak, SINOPSIS, SIPADU Dinas Pendidikan, dan Portal Layanan Pelanggan PLN. Meskipun begitu ada beberapa menu yang tidak bisa diakses pada fitur ini seperti CCTV Kota Pekanbaru, Cek PBB, *Smart Tax*, dan informasi COVID-19 Kota Pekanbaru. Fitur ketiga, Layanan Perizinan dan Bisnis, fitur ini mempermudah masyarakat yang ingin melakukan perizinan untuk operasional usahanya. Fitur keempat, Layanan Kepegawaian, di dalam fitur ini terdapat menu SIMPEG. Fitur kelima Produk Hukum, berisi berbagai peraturan dari Walikota. Fitur keenam yaitu Bank Data, berisi informasi mengenai peraturan, keputusan, atau kebijakan yang mengikat dan berdampak bagi publik. Fitur ketujuh ialah Data Statistik sektoral, ini ditujukan untuk memenuhi kebutuhan tugas pokok instansi tertentu. Fitur kedelapan Info Hotel, data yang ditampilkan tidak relevan pada saat ini, karena fitur ini terakhir diupdate pada tahun 2021.

Fitur kesembilan, Info Restoran dan Pariwisata, pada fitur ini tidak bisa digunakan atau diakses. Fitur kesepuluh Info Pusat Perbelanjaan, fitur ini cukup bagus karena dilengkapi dengan alamat dari pusat perbelanjaan tersebut. Fitur selanjutnya Info Pasar, harga pada kebutuhan pangan di fitur ini tidak relevan untuk digunakan saat ini. Fitur lainnya yaitu Info Pendidikan, fitur ini tidak bisa digunakan atau diakses. Fitur informasi lainnya yaitu Info Kerja dan Pelatihan, fitur ini berisi informasi total lowongan kerja, total perusahaan yang terdaftar, total pencari kerja yang terdaftar, dan total lamaran dari pencari kerja yang terkirim ke perusahaan-perusahaan. Fitur ini bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkan lowongan pekerjaan. Fitur info lainnya Info Fasilitas Kesehatan, fitur ini tidak bisa digunakan atau diakses. Fitur selanjutnya Berita, sangat bermanfaat bagi masyarakat untuk mengetahui apa saja informasi terbaru di seputar Kota Pekanbaru. Fitur

terakhir Pengumuman, berisi peraturan terbaru atau surat edaran yang diterbitkan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru.

Dapat dilihat bahwa 5 dari 16 fitur yang ada pada aplikasi Pekanbaru Dalam Genggam tidak berfungsi, yang mana 3 dari 5 fitur yang tidak berfungsi tersebut merupakan bagian yang amat penting bagi masyarakat.

Manfaat (Value)

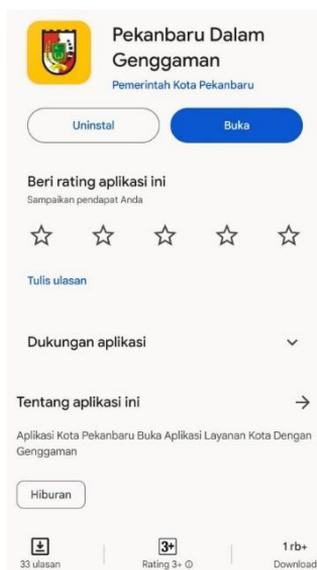
Penerapan aplikasi *e-government* menjadi bagian yang krusial dalam proses transformasi digital yang mengubah dinamika interaksi antara pemerintah dan masyarakat melalui pelayanan publik. Manfaat dari penggunaan aplikasi *e-government* meliputi efisiensi, aksesibilitas, partisipasi, dan peningkatan kualitas layanan, yang memberikan dampak yang signifikan. Terdapat tiga kelompok pemangku kepentingan yang secara luas akan terpengaruh oleh implementasi *e-government*, yakni masyarakat, pelaku bisnis yang mengakses layanan, dan lembaga yang memberikan layanan. Keberadaan *e-government* memiliki dampak positif yang signifikan, terutama dalam mengurangi biaya yang biasanya dikeluarkan oleh masyarakat dan pelaku bisnis untuk mendapatkan layanan dari institusi pemerintah. Masyarakat hanya perlu mempelajari cara untuk mengakses layanan tersebut, yang bisa dilakukan dari manapun dan kapanpun. Proses yang relatif cepat juga dapat mengurangi waktu total transaksi dan menyingkat waktu tunggu. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat melalui *e-government* juga membantu meningkatkan produktivitas dengan mengurangi waktu yang terbuang dalam perjalanan, antrian, serta pencarian informasi. Hal ini memberikan keuntungan bagi masyarakat karena mereka tidak perlu secara berulang kali mengunjungi kantor instansi pemerintah untuk mendapatkan pelayanan (Indrayani, 2016).

Pemerintah Kota Pekanbaru percaya bahwa menerapkan aplikasi *e-government* akan memberikan sejumlah manfaat, antara lain:

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat.
- b. Meningkatkan tingkat transparansi dan akuntabilitas di antara penyelenggara pemerintahan.
- c. Mengurangi biaya transaksi, interaksi, dan komunikasi yang terjadi dalam proses pemerintahan.
- d. Membangun masyarakat yang didasarkan pada komunitas informasi yang lebih berkualitas.

Penerapan berbagai inovasi dalam *e-government* tak akan memberikan hasil bermanfaat jika tidak ada pihak yang merasakannya secara nyata. Kegunaan dari implementasi konsep *e-government* bukan semata ditentukan oleh pemerintah, melainkan lebih kepada manfaat yang dirasakan oleh masyarakat dan pihak-pihak yang memiliki kepentingan. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk memiliki kebijaksanaan dalam menentukan prioritas aplikasi *e-government* yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, melihat dari sudut pandang yang dibutuhkan oleh mereka (Nugraha, 2018).

Gambar 2. Jumlah Unduhan Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman di *Play store*



Sumber: Tangkapan Layar pada aplikasi *Play Store*

Fakta bahwa aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman hanya diunduh oleh sekitar seribu pengguna di *Play Store*, yang hanya sekitar 0,1 persen dari total penduduk Kota Pekanbaru yang mencapai 1.020.308 jiwa menurut data Badan Pusat Statistik tahun 2023, menunjukkan rendahnya tingkat sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru dalam memperkenalkan aplikasi ini kepada masyarakat. Padahal, melalui aplikasi ini, partisipasi aktif masyarakat dapat menjadi pertimbangan penting dalam proses pengambilan keputusan pemerintah. Masyarakat bisa memberikan masukan, mengajukan keluhan, serta berpartisipasi untuk memengaruhi kebijakan dan program pemerintah. Keterlibatan aktif masyarakat dalam platform *e-government* ini menjadi kunci bagi perbaikan layanan publik dan pengambilan keputusan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Jika pemerintah mengambil langkah serius dalam menjalankan program *e-government*, dampaknya akan membawa manfaat yang signifikan dalam peningkatan pelayanan publik kepada seluruh masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa dalam menentukan sukses atau tidaknya penerapan

digitalisasi pelayanan publik, terdapat tiga faktor atau elemen penting, yaitu dukungan, kemampuan, dan manfaat. Pada faktor dukungan, pemerintah telah mengerahkan dua hingga empat orang tenaga IT di setiap instansi nya, akan tetapi infrastruktur dalam menunjang pelayanan publik melalui digital ini belum maksimal, terutama infrastruktur yang berkaitan dengan jaringan seperti server, yang berfungsi sebagai tempat atau media untuk menyimpan informasi. Sehingga aplikasi tidak berjalan dengan baik karena kondisi jaringan yang tidak memadai di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru. Pada faktor kemampuan juga dinilai belum berhasil, karena 5 dari 16 fitur yang ada pada aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman tidak berfungsi, yang mana 3 dari 5 fitur yang tidak berfungsi tersebut merupakan bagian yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini harusnya menjadi perhatian khusus bagi pemerintah. Pada fitur info pasar, info pendidikan, dan info fasilitas kesehatan, seharusnya pemerintah perlu memberikan perhatian lebih pada bidang tersebut, secara khusus pada sektor pendidikan dan kesehatan. Pembangunan dan peningkatan mutu layanan di kedua sektor ini harus terus diupayakan, baik dari sisi kesiapan Sumber Daya Manusia penyelenggara layanan, infrastruktur, inovasi, riset, serta hal-hal lain yang menjadi penunjang. Pada faktor manfaat, hanya sebagian kecil masyarakat yang merasakan keuntungannya. Sebab masih banyak dari kalangan masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan aplikasi ini. Aplikasi ini sebenarnya memiliki potensi untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, apabila nantinya pemerintah gencar melakukan sosialisasi kepada masyarakat terhadap penggunaan aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, R. (2016). DIGITALISASI, ERA TANTANGAN MEDIA (Analisis Kritis Kesiapan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Menyongsong Era Digital). *Islamic Communication Journal*, 1(1), 43–54.
<https://doi.org/10.21580/icj.2016.1.1.1245>
- Alusi, F., & Sensuse, D. I. (2014). Penyusunan Strategi E-Government Berbasis Kerangka Kerja Pemeringkatan E-Government Indonesia (PEGI) Di Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional. *Journal of Information Systems*, 10(1), 37–44.
- Aptika, A. (2022). *ASN Cakap Digital Pacu Optimalisasi Layanan Publik*.
- Bukit, B., Malusa, T., & Rahmat, A. (2017). Pengembangan Sumber Daya Manusia. In *Zahir Publishing*.
- Estiningsih, H. M., & Hum, M. (2023). Indonesia Cakap Digital Melalui Kegiatan Literasi Digital Bagi Seluruh Aparatur Sipil Negara (Asn). *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(5), 695–704.
- Faqih A, W. A. (2019). Strategi Pengembangan Sdm Dalam Persaingan Bisnis Industri Kreatif Di Era Digital. *'Adliya*, 13(1), 115–126.
- Fauzan, I. (2021). Transformasi Digital Audit Manajemen Aparatur Sipil

- Negara Dan Dampaknya Terhadap the Digital Transformation of Civil Servant Management Audit and Its Impact on Government. *Civil Service*, 15 (1), 37–50.
- Indrajit, R. E. (2006). Elektronik Government: Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. *Penerbit Andi Yogyakarta*.
- Indrayani, E. (2016). E-Government Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia (Buku Literatur MK E-Government). In *Ipdn* (Issue February).
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32–42.
- Nurhakim, M. R. S. (2014). Implementasi E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern. *Jurnal Ilmu Administrasi Media Pengembangan Dan Praktik Administrasi*, 9(3), 403–422.
- Prasodjo, T. (2023). *Pelayanan Publik Era Digital* (L. Murdi (ed.)). CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Riduwan, V. P., & Claretta, D. (2022). Strategi Humas SSC Kacapiring Surabaya Dalam Era Digitalisasi Pada Pandemi Covid-19. *JKOMDIS : Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial*, 2(2), 251–253. <https://doi.org/10.47233/jkomdis.v2i3.344>
- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2022). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi sampurasun Purwakarta. *Kinerja*, 18(4), 590–598. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.10363>
- Sugianto, M. A. (2021). Kebijakan Work From Home Era Covid-19: Kasus Kabupaten Badung. *Jurnal Analis Kebijakan*, 5(1), 87–98.
- Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D* (1st ed.). Alfabeta.