

PELAYANAN PUBLIK SECARA ONLINE DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PEKANBARU MELALUI APLIKASI PEKANBARU DALAM GENGAMAN

Luis Vigo Kasmedi
NPP. 29.0270

*Asdaf Kota Pekanbaru Provinsi Riau
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: luisvigok@gmail.com

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): The author focuses on the problem where before the emergence of online services *The*, the public who want to take care of public services must come directly to the official office. Managing a permit such as a public service permit from the start to the end process takes quite a long time and is ineffective. **Purpose:** The purpose of this study is to identify and analyze the implementation of online public *Pekanbaru City*. **Methods:** This study uses a descriptive qualitative method with an inductive approach and analysis of the theory of electronic service (quality of service) from Zeithaml and Parasuraman. Data collection techniques using in-depth interviews (7 informants), documentation and observation. **Results/Findings:** There is still no direct check by the center on the security of the application, so there is still no guarantee for the security of the application. **Conclusion:** Fulfillment Dimension, how local government organizations related to integrated public service applications can quickly provide information requested by the community through the Communication and Information Office. dimension *System Availability*, regarding the application works fine. This integrated public service has applications developed by other local government organizations. Dimensions *privacy*, service quality in serving the community, application security to store information obtained from the public and misuse of information obtained from online public services.

Keywords: Public Service, Service Quality, Pekanbaru in Hand

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penulis berfokus pada permasalahan dimana sebelum munculnya layanan *online* ini publik yang ingin mengurus layanan publik harus datang secara langsung ke kantor dinas. Mengelola sebuah izin seperti izin layanan publik dari proses awal hingga selesai memerlukan waktu yang cukup lama dan tidak efektif. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis implementasi Pelayanan Publik secara *Online* di Kota Pekanbaru. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dan analisis terhadap teori pelayanan elektronik (kualitas pelayanan) dari Zeithaml dan Parasuraman.

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara mendalam (7 informan), dokumentasi dan observasi. **Hasil/Temuan:** Masih belum adanya pengecekan secara langsung oleh pusat terhadap keamanan aplikasi sehingga masih belum ada jaminan terhadap keamanan aplikasi tersebut. **Kesimpulan:** Bahwa Dimensi *Fulfillment*, bagaimana organisasi pemerintah daerah yang terkait dengan aplikasi pelayanan publik yang terintegrasi dapat secara cepat memberikan informasi yang diminta oleh masyarakat melalui Dinas Komunikasi dan Informatika. Dimensi *System Availability*, terkait aplikasi berfungsi dengan baik. Pelayanan publik yang terintegrasi ini memiliki aplikasi yang dikembangkan oleh organisasi pemerintah daerah lainnya. Dimensi *Privacy*, kualitas pelayanan dalam melayani masyarakat, keamanan aplikasi untuk menyimpan informasi yang didapat dari masyarakat dan penyalahgunaan informasi yang didapatkan dari pelayanan publik secara online.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Pekanbaru Dalam Genggaman

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemampuan Pemerintah yang terutama adalah untuk menawarkan segala jenis bantuan layanan, disatukan untuk mengatur dan mengarahkan pemerintah untuk mengontrol dan mengawasi masyarakat, dengan membuat kerukunan dan permintaan yang mengamankan dan bantuan pemerintah kepada individu. Administrasi publik adalah bagian penting dari meningkatkan kualitas keterlibatan Pemerintah Daerah menjadi tujuan yang diharapkan. Bantuan publik yang besar, terutama sejauh memberi wewenang kepada eksekutif, merupakan prasyarat kunci untuk membangun lingkungan usaha di daerah yang berbeda. Permintaan administrasi publik yang besar dan memuaskan ke daerah menjadi prasyarat yang harus dipenuhi oleh otoritas publik. Otoritas publik harus memiliki pilihan untuk memperbaiki administrasi publik yang buruk. Sebagai aturan, masalah administrasi publik yang berdasar dari organisasi spesialis dalam, terpenting yang diidentifikasi sesuai: dengan kerangka serta strategi bantuan yang kusut, perspektif yang tidak adil, budaya enggan untuk melayani, jumlah tugas yang melanggar hukum dan pengaturan aset alat tidak didasarkan pada keterampilan. Selain isu-isu yang terjadi di iklim interior pembuat layanan, masalah bantuan publik juga dapat terjadi di iklim penerima manfaat pihak luar atau administrasi (masyarakat). Misalnya, individu merasa kehilangan waktu, tenaga, serta biaya mesti dikeluarkan dan berbagai kendala yang dialami oleh penerima manfaat administrasi. Permintaan Di zaman yang serba canggih dan terbuka ini, pemanfaatan inovasi data dan surat menyurat di instansi pemerintah dan publik merupakan kebutuhan yang tidak dapat diganggu gugat. Inovasi telah menjadi kebutuhan setiap orang dan dengan hadirnya inovasi dapat bekerja pada sifat administrasi publik yang lebih tanggap, sukses, efektif dan bertanggung jawab. Hal ini menyebabkan e-Government atau pemerintahan berbasis elektronik menjadi bagian yang tak terelakkan bagi semua pemimpin. Pemerintahan adat, yang tidak bisa dibedakan dengan organisasi berbasis kertas, mulai ditinggalkan. Perubahan dari pemerintahan adat menjadi pemerintahan elektronik (e-Government) adalah salah satu pendekatan publik yang diteliti dengan sungguh-sungguh saat ini. Mengingat definisi World Bank, e-Government mengarah pada pemanfaatan inovasi data bagi kantor-kantor pemerintah, (misalnya, Wide Area Networks, web, dan pendaftaran portabel) yang dapat mengubah asosiasi dengan penduduk, organisasi, dan mitra yang berbeda. Istilah e-Government menurut Bhatnagar (2009) lazim digunakan pada mewujudkan segala jenis pelaksanaan teknologi

informasi dalam sektor publik. Pertumbuhan e-Government tempo ini melibatkan perkembangan baru lahirnya pelayanan publik terpadu secara *online* (one-stop service) hingga kini meringankan publik mengunjungi berbagai pelayanan publik melewati satu platform dan membebaskan data dan informasi ke publik bentuk wujud keikutsertaan masyarakat. Alimabareh (2010) membuktikan konsep e-Government yang menuju pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk berhubungan dengan publik menggunakan media elektronik seperti telepon, fax, email dan internet. Korelasi langsung dalam layanan dinilai kurang mampu dan membuang-buang waktu, menyatakan adanya kendala ruang dan waktu dalam penyajian informasi dan penyiapan pelayanan publik. Kapasitas inovasi data serta surat menyurat, khususnya web, tidak mengenal batas wilayah, selisih dan waktu. Schwanen (2007) bahwa teknologi informasi dan komunikasi memperoleh mencakup pergerakan dengan area yang luas dengan pemakaian yang lebih fleksibel. *Digitalisasi* administrasi juga merupakan kemajuan nyata dalam perubahan peraturan yang mendorong pengerjaan sifat layanan publik. Di samping kesempatan, organisasi otoritas publik harus dapat menyesuaikan. Eksekusi e-Government akan meredam praktik-praktik palsu dalam penyelenggaraan pemerintahan, seperti pungutan liar, pelunasan, bahkan penyelewengan, persekongkolan, dan penyalahgunaan (KKN). Tepat pada kesulitan dunia menyambangi revolusi 4.0 ini, eksekusi e-Government bagi penyelenggara negara merupakan kebutuhan yang tak terbantahkan, mustahil. Mengingat Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, maka seluruh pemangku penyelenggaraan negara pada tingkat menengah sampai daerah dituntut untuk menyelenggarakan e-Government dengan cara terpadu sebagai bagian lain dalam menangani segala persoalan administrasi dan administrasi publik dengan melaksanakan SPBE. Digitalisasi kerangka administrasi ini merupakan salah satu pendekatan untuk mengubah organisasi yang mendorong administrasi publik yang mencengangkan. Penggunaan SPBE yang ideal akan mempengaruhi penggabungan kerangka kerja sehingga memperluas kelangsungan hidup dan kemahiran. Semua kepala dinas, dari tingkat dasar hingga provinsi, harus menjunjung tinggi percepatan SPBE di tiga bidang pokok, yakni kebijakan, tata kelola dan pelayanan. Dinas Komunikasi dan Informatika telah mengakomodasi layanan publik secara *online*, merupakan penjelmaan dari adaptasi elektronik Government. Melalui aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman di Dinas Komunikasi dan Informatika diterapkan dengan haluan untuk mengembangkan pelayanan bagi masyarakat sehingga memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi dan layanan publik. Namun rancangan ini belum bisa terselenggara sampai kurun waktu yang cukup lama. Pelayanan publik secara *online* ini baru dapat dicoba oleh publik pada masa pandemik *Covid-19*, segala sistem pelayanan publik berubah dari manual ke sistem *online*. Transformasi sistem pelayanan ini kurang diikuti dengan sosialisasi yang berlanjut kepada khalayak umum, sehingga Sebagian besar masyarakat yang belum mengetahui dan masih kurang mengetahui dengan pengaturan cara yang harus dilaksanakan ketika hendak melakukan perizinan pelayanan publik.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Permasalahan yang berkaitan dengan Pelayanan Publik Secara Online di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Melalui Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika telah mengakomodasi layanan publik secara *online*, merupakan penjelmaan dari adaptasi elektronik Government. Melalui aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman di Dinas Komunikasi dan Informatika diterapkan dengan haluan untuk mengembangkan pelayanan bagi masyarakat

sehingga memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi dan layanan publik. Namun rancangan ini belum bisa terselenggara sampai kurun waktu yang cukup lama. Pelayanan publik secara *online* ini baru dapat dicoba oleh publik pada masa pandemik *Covid-19*, segala sistem pelayanan publik berubah dari manual ke sistem *online*. Transformasi sistem pelayanan ini kurang diikuti dengan seminasi yang berlanjut kepada khalayak umum, sehingga Sebagian besar masyarakat yang belum mengetahui dan masih kurang mengetahui dengan pengaturan cara yang harus dilaksanakan ketika hendak melakukan perizinan pelayanan publik. Masyarakat membutuhkan adanya pelayanan berbasis elektronik yang memadai dan menjamin ketepatan dalam memberikan pelayanan. Dalam Parasuraman dalam buku harian *Online Service Quality and Customer Satisfaction* menyatakan bahwa perkembangan pelayanan elektronik dapat diukur dengan 4 pengukuran yang didalamnya termasuk *efficiency*, pemenuhan kebutuhan, ketersediaan sistem dan privasi. Peneliti juga mendapatkan bahwa masalah yang terjadi di pemberian pelayanan publik di kantor Diskominfo adalah aplikasi pekanbaru dalam genggaman yang menjadi inti dari pelayanan public terintegrasi ini perlu adanya koordinasi yang kuat dengan OPD terkait. Hal inilah yang menjadi masalah di pelayanan publik ini, karena OPD terkait tidak memahami tupoksi yang diberikan. Aplikasi yang terintegrasi juga tidak mengalami pembaharuan sehingga menyebabkan aplikasi pekanbaru dalam genggaman memiliki beberapa fitur yang tidak berjalan secara baik. Masalah yang peneliti dapatkan secara langsung saat melakukan wawancara adalah adanya oknum penerima layanan yang menggunakan informasi yang didapatkan secara tidak benar.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari penelitian sebelumnya, yaitu terkait dengan Pelayanan Publik Secara Online di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Melalui Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman. Penelitian Wisnu Hardono berjudul *Analisis Kualitas dan Efektivitas E-Government Sebagai Media Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015*, menemukan bahwasannya dari sisi website pemerintahan sudah memberikan jenis pelayanan yang bervariasi, namun keaktifan masyarakat dalam mengakses pelayanan online tersebut masih sangat minim.

Penelitian berikutnya yaitu penelitian dari Arinda yang berjudul *Efektivitas Penerapan B-Diso (Banyuwangi Digital Society) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Bidang Pendidikan (Studi Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Banyuwangi)*, penelitian ini menjelaskan bahwasannya keadaan masyarakat Kabupaten Banyuwangi secara umum belum bisa menggunakan sistem pelayanan berbasis digital, sehingga hanya sebagian kecil masyarakat yang bisa merasakan manfaat.

Penelitian berikutnya yaitu dari Saputra yang berjudul *Efektivitas Sistem Informasi Government And Smart City Landmark (Gencil) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kota Pontianak* yang berkesimpulan bahwasannya perbandingan antara kualitas pelayanan publik pada sistem informasi GENCIL dan non GENCIL di Kota Pontianak dengan mengelompokkan indikator penilaian kualitas pelayanan publik di Kota Pontianak, seperti melihat kualitas informasi, kualitas pelayanan, kualitas pengguna dan tingkat kepuasan pelayanan publik.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana fokus penelitian yang dilakukan penulis berbeda dari penelitian sebelumnya, selain itu lokasi

penelitian yang dilakukan berada pada Kota Pekanbaru Provinsi Riau. Berbeda dari Wisnu Hardono, Arinda, Saputra. Selain itu Menurut data yang diperoleh melalui literatur media elektronik dan pengetahuan yang didapat individu, ada beberapa masalah terkait dengan pelayanan publik secara *online* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru. Sebelum munculnya layanan *online* ini publik yang ingin mengurus layanan publik harus datang secara langsung ke kantor dinas. Mengelola sebuah izin seperti izin layanan publik dari proses awal hingga selesai memerlukan waktu yang cukup lama dan tidak efektif. Dengan pertumbuhan teknologi Dinas Komunikasi dan Informatika berinovasi mengembangkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dengan memanfaatkan teknologi digital jadinya layanan tersebut menjadi lebih cepat, tepat, mudah, dan lebih murah. Dinas Komunikasi dan Informatika telah mengakomodasi layanan publik secara *online*, merupakan penelmaian dari adaptasi elektronik Government. Melalui aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman di Dinas Komunikasi dan Informatika diterapkan dengan haluan untuk mengembangkan pelayanan bagi masyarakat sehingga memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi dan layanan publik. Namun rancangan ini belum bisa terselenggara sampai kurun waktu yang cukup lama. Pelayanan publik secara *online* ini baru dapat dicoba oleh publik pada masa pandemik *Covid-19*, segala sistem pelayanan publik berubah dari manual ke sistem *online*.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi Pelayanan Publik secara *Online* di Kota Pekanbaru selain itu untuk mengetahui faktor penghambat serta upaya yang dilakukan dalam mengatasi faktor penghambat tersebut.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif dikarenakan pendekatan kualitatif mampu mendeskripsikan fenomena sosial yang diharapkan dapat menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan Pelayanan Publik Secara Online di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Melalui Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman ini.

Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 7 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, Kepala Bidang Persandian dan Tata Kelola SPBE, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, Kepala Seksi Layanan dan Pengendalian Informasi dan masyarakat (3 orang).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis Pelayanan Publik Secara Online di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Melalui Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman menggunakan teori dari Zeithaml dan Parasuraman. Teori tersebut memiliki 4 indikator dalam mengukur pelayanan publik yaitu Efisiensi, Pemenuhan Kebutuhan, Ketersediaan Sistem dan Privasi. Adapun pembahasannya dapat dilihat dalam sub bab berikut :

3.1. Efisiensi

Dimensi *Efficiency* bermakna Kemampuan untuk suatu aplikasi ataupun website untuk mudah diakses oleh segala pengguna. Penulis meninjau bagaimana kualitas aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika, ketersediaan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berupa Pelayanan public. Hubungan antara *efficiency* dengan kepuasan pelanggan adalah *efficiency* merupakan salah satu dimensi dari kualitas pelayanan elektronik. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan (Tjiptono, 2004:54). Kemudahan dalam mengakses aplikasi yang memadai akan menimbulkan kesan nyaman kepada masyarakat dan hal tersebut akan membuat sebuah pelayanan yang berkualitas, dalam hal ini pelayan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika di Kota Pekanbaru. *Efficiency* pelayanan meliputi ketersediaan fasilitas yang memadai, kondisi sarana dan prasarana pada Dinas Komunikasi dan Informatika untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa nyaman untuk menerima pelayanan dari aparat Dinas Komunikasi dan Informatika dengan tujuan indeks kepuasan masyarakat yang tinggi sesuai target pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru. Dapat diketahui bahwa pengembang aplikasi sudah cukup baik, tapi tetap saja masih ada kendala. Jika ada laporan dari masyarakat yang menginginkan suatu pelayanan yang harus disalurkan ke OPD lain, pihak Diskominfo kota Pekanbaru tidak dapat memastikan kecepatan tanggap dari OPD tersebut. Pihak Diskominfo hanya dapat melaporkan hal yang menjadi permintaan dari pengguna tersebut secara tanggap kepada OPD terkait

3.2 Pemenuhan Kebutuhan

Pemenuhan Kebutuhan adalah bagaimana aplikasi tersebut dapat digunakan dengan mudah dalam penggunaan pertama, apakah aplikasi tersebut dapat memenuhi permintaan layanan dan tingkat kecepatan aplikasi tersebut dalam memenuhi permintaan dari pengguna. Dengan memperhatikan Dimensi fulfillment akan meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap kualitas pelayanan, sehingga akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Parasuraman et al (2005), mengemukakan fulfillment merupakan salah satu dimensi dari kualitas pelayanan elektronik yang meliputi Aktual kinerja perusahaan kontras dengan apa yang dijanjikan melalui website, mencakup akurasi janji layanan. Hubungan antara fulfillment dengan kepuasan pelanggan adalah fulfillment merupakan salah satu dimensi dari kualitas pelayanan elektronik. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kehandalaan pegawai/petugas akan diuji melalui bagaimana petugas menjelaskan kepada masyarakat terkait persyaratan dalam mengurus dokumen kependudukan, prosesnya seperti apa dan lain-lain. Persyaratan adalah sesuatu yang harus dipenuhi dalam memenuhi kelengkapan berkas berupa dokumen, barang atau hal lain. Persyaratan dari suatu pelayanan adalah tuntutan yang wajib dipenuhi, karena proses penyelenggaraan pelayanan sudah diatur oleh ketentuan perundangan yang berlaku. Dalam melaksanakan pelayanan, masyarakat dapat melakukannya di rumah atau ditempat lainnya, dengan adanya pelayanan publik secara online ini masyarakat tidak perlu lagi pergi ke kantor dinas terkait secara langsung. Pelayanan publik secara online juga mengurangi aktifitas tatap muka yang dilakukan dalam melakukan pelayanan sehingga hal tersebut berdampak besar terhadap penyebaran virus corona. Masyarakat hanya perlu mengisi formulir yang ada di dalam aplikasi tersebut untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan dan akan langsung diproses oleh pegawai Diskominfo. Masyarakat yang tidak dapat melakukan pengisian formulir sebagai persyaratan

dari kepengurusan pelayanan publik, maka masyarakat dapat datang ke Dinas langsung karena ada pegawai tepatnya sebagai pelayanan masyarakat yang belum mengetahui cara dan bagaimana mengisi formulir. Dimensi Pemenuhan kebutuhan memerlukan aplikasi yang mempunyai didukung dengan terpenuhinya kebutuhan sarana dan prasarana agar dapat menunjang tingkat Pemenuhan kebutuhan suatu kualitas pelayanan. Pemenuhan kebutuhan juga harus didukung dengan adanya Kerjasama dengan pihak perangkat daerah lainnya sebagai penyedia informasi dan pemberi layanan publik sebagai bentuk integrasi layanan yang dikembangkan oleh Diskominfo.

3.3 Ketersediaan Sistem

Hubungan antara system availability dengan kepuasan pelanggan adalah system availability merupakan salah satu dimensi dari kualitas pelayanan elektronik. Ketersediaan system yaitu bagaimana aplikasi dapat berjalan dengan baik dan dapat tetap berjalan walau ada gangguan jaringan. Ketersediaan Sistem sangat diperlukan dalam pelayanan publik secara online, untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dibutuhkan sebuah aplikasi yang dapat berfungsi dengan baik tanpa gangguan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan juga dibutuhkan aplikasi yang dapat berfungsi baik walaupun ada gangguan jaringan. Aplikasi yang dapat digunakan dengan baik juga menunjang tingkat kualitas pelayanan secara online. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan (Tjiptono, 2004:54). Dengan memperhatikan Dimensi system availability akan meningkatkan kemudahan pengguna untuk memperoleh pelayanan yang diinginkan, sehingga akan meningkatkan kepuasan pengguna. Aplikasi Pekanbaru dalam genggaman merupakan aplikasi pelayanan publik secara online yang memiliki system terintegrasi kepada OPD yang memberikan pelayanan publik di OPD nya sendiri. Contoh aplikasi yang terintegrasi dengan aplikasi Pekanbaru dalam genggaman, seperti halnya Pengajuan KK pendatang yang di kelola oleh DISDUKCAPIL, SIPADU yang dikelola Dinas Pendidikan dan masih banyak aplikasi lain yang terintegrasi kepada aplikasi Pekanbaru dalam genggaman. Jadi aplikasi Pekanbaru dalam genggaman dipengaruhi oleh aplikasi OPD lainnya, aplikasi pekanbaru dalam genggaman sendiri sudah menjalankan fungsinya secara baik.

3.4 Privasi

Privasi yang dimaksud disini yaitu bagaimana aplikasi pelayanan dan petugas pelayanan dapat menjaga segala informasi yang diberikan masyarakat sebagai syarat pelayanan maupun informasi yang didapat dari kantor itu sendiri atau seluruh OPD yang ada. Keamanan ini sangat lah perlu agar masyarakat tidak ragu atau bingung dengan pelayanan yang diberikan. Jika kepastian ini tidak diberikan oleh petugas pelayanan kepada masyarakat, maka ditakutkan masyarakat akan semakin sulit dalam mengurus pelayanan publik secara online. Hubungan antara privacy dengan kepuasan pelanggan adalah privacy merupakan salah satu dimensi dari kualitas pelayanan elektronik. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan (Tjiptono, 2004:54). Dengan memperhatikan Dimensi privacy akan meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap kualitas pelayanan, sehingga akan meningkatkan kepuasan pelanggan Kemungkinan memang dapat dijamin bahwa pegawai Diskominfo tidak akan menyalahgunakan informasi yang

didapat, tetapi kita tidak tau apakah aplikasi tersebut aman dari serangan pihak luar. Informasi yang berharga ini banyak menjadi incaran pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab.

3.5 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan pelayanan publik secara online berbasis aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru yaitu pada Dimensi Efficiency, permasalahan di Dinas Komunikasi dan Informatika terkait kemudahan dalam proses pelayanan yang terutama kualitas aplikasi dalam memberikan informasi yang diinginkan. Pada Dimensi Fulfillment, adapun permasalahan di lokasi penelitian oleh penulis adalah bagaimana OPD yang terkait dengan aplikasi pelayanan publik yang terintegrasi dapat secara cepat memberikan informasi yang diminta oleh masyarakat melalui Dinas Komunikasi dan Informatika. Pada Dimensi System Availability, Permasalahan yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika terkait aplikasi berfungsi dengan baik. Pelayanan publik yang terintegrasi ini memiliki aplikasi yang dikembangkan oleh OPD lainnya yang tidak berjalan dengan baik. Pada Dimensi Privacy, pada dimensi privacy ini bagaimana kualitas pelayanan dalam melayani masyarakat, keamanan aplikasi untuk menyimpan informasi yang didapat dari masyarakat dan penyalahgunaan informasi yang didapatkan dari pelayanan publik secara online. Program ini sudah berjalan cukup efektif seperti temuan Wisnu Hardono (Wisnu Hardono, 2015) namun program ini juga masih mempunyai kekurangan yaitu Walaupun aplikasi yang dibuat sudah semudah mungkin untuk bisa dimengerti oleh semua kalangan, tetapi kalo adaptasi perkembangan TIK lambat juga menjadi kendala.

Selain itu, penelitian ini berbeda dari penelitian Arinda (Arinda, 2017) dimana pegawai Diskominfo tidak akan menyalahgunakan informasi yang didapat, tetapi kita tidak tau apakah aplikasi tersebut aman dari serangan pihak luar. Informasi yang berharga ini banyak menjadi incaran pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab.

Pelayanan Publik Secara Online di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Melalui Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman juga mempunyai kekurangan lain dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yaitu Diperlukan OPD yang memiliki pelayanan yang terintegrasi ke aplikasi Pekanbaru dalam genggaman juga melakukan perbaikan aplikasi sehingga aplikasi Pekanbaru dalam genggaman dapat berfungsi lebih baik seperti temuan Saputra (Saputra, 2019).

3.6 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan hambatan dalam Pelayanan Publik Secara Online di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Melalui Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman ini yaitu aplikasi yang dimiliki pelayanan tersebut sudah berjalan dengan baik namun ketika jaringan buruk melanda maka akan menghambat kinerja penerimaan layanan secara online. Selain itu informasi yang dibutuhkan lambat ditanggapi oleh perangkat daerah lainnya sehingga memperlambat kecepatan layanan. Hal lain yang juga ditemukan bahwa masih terhambatnya penerimaan informasi yang diminta masyarakat, OPD yang terkait masih belum memahami tupoksi yang ada sehingga menghambat kinerja dari pelayanan publik yang diberikan serta kurangnya sumber daya manusia yang mumpuni di bidang TI. Selain itu aplikasi ini sendiri sudah aman dari penyerangan pihak luar untuk mendapatkan informasi, tetapi masih banyak dari masyarakat yang menggunakan informasi yang didapatkan untuk kepentingan yang tidak benar dan dapat merugikan orang lain.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa dimensi *Fulfillment*, bagaimana organisasi pemerintah daerah yang terkait dengan aplikasi pelayanan publik yang terintegrasi dapat secara cepat memberikan informasi yang diminta oleh masyarakat melalui Dinas Komunikasi dan Informatika. Dimensi *System Availability*, terkait aplikasi berfungsi dengan baik. Pelayanan publik yang terintegrasi ini memiliki aplikasi yang dikembangkan oleh organisasi pemerintah daerah lainnya. Dimensi *Privacy*, kualitas pelayanan dalam melayani masyarakat, keamanan aplikasi untuk menyimpan informasi yang didapat dari masyarakat dan penyalahgunaan informasi yang didapatkan dari pelayanan publik secara online. **Keterbatasan Penelitian:** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Zeitahml dan Parasuraman.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*): Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Pelayanan Publik Secara Online di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Melalui Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru Provinsi Riau beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B., & R. (2009). *Metode dan teknik menyusun proposal penelitian* (Issue 1992). Alfabeta.
- Creswell, J. W. (2013). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Pustaka pelajar.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik: konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Husein Umar. (2011). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Indrayani, E. (2016). *e-government Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia (Buku Literatur MK E-government)* (Issue February).
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis data kualitatif: buku sumber tentang metode-metode baru*.
- Parasuraman, A., Zeitahml, A., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model Service Its Quality and Implications for Future Research. In *Research Paper* (Vol. 49, Issue 4).
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.