

# TATA KELOLA *E-SERVICE* DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU

Illya Zhalila  
NPP. 30.0243

*Asdaf Provinsi Sumatera Barat  
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: [30.0243@praja.ipdn.ac.id](mailto:30.0243@praja.ipdn.ac.id)

## **ABSTRACT**

**Problems/Background (GAP):** E-service as one of the implementations of digital-based governance. However, in its application, system problems were found in e-services which were still found not to be fully digital because there were still manual file collection and queuing systems. **Purpose:** The purpose of this research is to find out how E-service is managed at the Pekanbaru City Public Service Mall and to find out the inhibiting factors and the efforts made to overcome these inhibiting factors. **Methods:** This research uses Indrajit's theory and Alfaro rocha's theory. The results of the study show that several successful elements regarding e-service governance in Public Service Malls are still found to lack resources in improving and implementing digital services. **Results/Findings:** The results of this study indicate that the Pekanbaru City Public Service Mall should be able to increase the number of workers on the application development team so that the implementation of applications and websites can be maximized and always experience updates, not just repairs. it is better to make standard procedures for inputting document files both online and physically when performing services at public service malls so that service efficiency can increase. **Conclusion:** the conclusion from this research is that the E-Service Management of Public Service Malls in Pekanbaru City has mostly used digital-based services and has also been integrated from the Pekanbaru City Government through Public Service Malls. The application of the use of Public Service Mall e-services in Pekanbaru City can be seen from an increase in community satisfaction surveys which have become a reference for increasing the application of digital-based services that have been provided. Efforts made to overcome the problem of e-service licensing for Public Service Malls in Pekanbaru City which have not been optimal are by developing queuing applications at Public Service Malls that are connected to the existing online licensing queues.

**Keywords: Governance, E-service, Implementation**

## **ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** *E-service* sebagai salah satu penerapan dari dijalkannya pemerintahan yang berbasis digital. Namun pada penerapannya ditemukan sistem permasalahan pada *e-service* yang masih ditemukan belum sepenuhnya bersifat digital dikarenakan masih ditemukannya sistem pengumpulan berkas dan antrian secara manual.

**Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini agar dapat mengetahui bagaimana Tata Kelola *E-service* di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dan mengetahui faktor penghambat serta upaya yang dilakukan dalam mengatasi faktor penghambat tersebut. **Metode:** Penelitian ini menggunakan teori Indrajit dan teori Alfaro rocha. Hasil penelitian menunjukkan ternyata beberapa elemen sukses tentang tata Kelola *e-service* di Mal Pelayanan Publik masih ditemukan kurangnya sumber daya dalam peningkatan dan penerapan layanan digital. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini menunjukkan Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru sebaiknya dapat menambah jumlah pekerja pada tim pengembangan aplikasi agar penerapan aplikasi dan website dapat ditingkatkan lagi secara maksimal dan selalu mengalami pembaruan bukan hanya perbaikan. sebaiknya membuat standar prosedur pada penginputan file dokumen baik secara online maupun fisik pada saat melakukan pelayanan di mal pelayanan publik agar efisiensi pelayanan dapat meningkat. **Kesimpulan:** kesimpulan Dari penelitian ni adalah Tata Kelola *E-Service* Mal Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru sudah Sebagian besar menggunakan layanan yang berbasis digital dan juga telah terintegrasi dari pihak Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Mal Pelayanan Publik. Penerapan penggunaan *e-service* Mal Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru dapat dilihat dari survey kepuasan masyarakat yang meningkat yang menjadi acuan peningkatan penerapan penggunaan pelayanan berbasis digital yang telah diberikan. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan *e-service* perizinan Mal Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru yang belum optimal adalah dengan pengembangan aplikasi antrian pada Mal Pelayanan Publik yang tersambung pada antrian perizinan online yang ada.

**Kata Kunci : Tata Kelola, E-service, Penerapan**

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Adanya perubahan dalam pelayanan pemerintahan setiap masanya diperlukan untuk peningkatan kualitas kesejahteraan masyarakat. Pemerintahan yang otoriter dan kaku serta terpusat telah berevolusi menjadi pemerintahan yang desentralisasi dan lebih merakyat. Orientasi dari perubahan pelayanan publik ini merupakan bentuk dari perwujudan peningkatan kualitas pelayanan. Perubahan secara eksternal maupun internal diperlukan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang prima. Pelayanan yang terus mengalami evaluasi berdasarkan dari pandangan dari permasalahan yang dihadapi masyarakat sebagai penerima pelayanan dari pemerintahan khususnya dalam pelayanan terpadu satu pintu yang memberikan pelayanan dengan efisiensi yang baik dan juga efektif sesuai pada penerapan kebijakan yang ada dengan sistem prosedur yang didukung sumber daya manusia secara optimal. Standar pelayanan publik berupa setiap kegiatan dari pelaksanaan layanan kepada masyarakat yang di publikasikan untuk menjadi sebuah jaminan terhadap kepastian publik atau yang menerima layanan. Berkembangnya teknologi dapat dilihat dari adanya transformasi teknologi dari masa lalu yang sangat berbeda dengan masa sekarang. Evolusi perkembangan teknologi informasi terjadi di era globalisasi yang sekarang dengan sangat pesat mengalami peningkatan kualitas dari segi implementasi pada internet, *electronic commerce*, *electronic data interchange*, *virtual office*, *telemedicine*, internet dan lainnya yang sudah dikenal oleh masyarakat masa kini. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) adalah teknologi yang mengalami perkembangan pesat pada zaman ini. Berbagai jenis penggunaan fitur canggih dan sistem operasional dalam IT dan komunikasi digunakan oleh berbagai kalangan. Kota Pekanbaru tentunya juga ikut serta dalam penerapan konsep *smartcity* disini dengan mengambil konsep berdasarkan 6 pilar yakni konsep pemerintahan,

SDM, ekonomi, lingkungan, perkembangan, dan kehidupan yang digagaskan *smart*. Konsep ini juga menjadi visi dan misi Kota Pekanbaru tahun 2017-2022 berupa “Terwujudnya Pekanbaru Smart City Madani” di Pekanbaru. Pemerintah dan perangkat daerah lainnya merancang sistem dan pelayanan masyarakat guna untuk mewujudkan visi dan misi dari Kota Pekanbaru. (Yudin, 2020). *E-service* sebagai salah satu penerapan dari dijalankannya pemerintahan yang berbasis digital. *E-service* yakni penerapan pada teknologi IT dan telekomunikasi yang melakukan pelayanan elektronik dengan perbuatan, usaha, atau pertunjukan dimana sistem teknologi informasi menjadi mediasi dalam pelaksanaannya. Namun pada penerapannya ditemukan sistem permasalahan pada *e-service* yang masih ditemukan belum sepenuhnya bersifat digital. Proses penginputan dokumen yang dibutuhkan dalam kepengurusan yang seharusnya bersifat *paperless* dan dapat dilakukan dengan cara penginputan data pada aplikasi dan sistem masih membutuhkan dokumen fisik kepada masyarakat untuk harus diberikan secara langsung ke kantor pelayanan publik. Dan juga sistem antrian online yang bisa di akses untuk mendapatkan nomor antrian pada aplikasi juga bisa di akses dan didapatkan secara langsung dengan cara datang ke Mal Pelayanan Publik. Hal ini menjadi penyebab dan penghambat dari jalannya penerapan *e-service* dalam perwujudan penerapan *e-government* yang berupa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi secara menyeluruh untuk mencapai tujuan dan mendapatkan manfaat dari penerapannya. Maka dari itu berdasarkan dari latar belakang diatas penulis ingin membuat penelitian yang membahas judul tentang “ **Tata Kelola E-service di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.**”

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Kota Pekanbaru tentunya juga ikut serta dalam penerapan konsep *smartcity* disini dengan mengambil konsep berdasarkan 6 pilar yakni konsep pemerintahan, SDM, ekonomi, lingkungan, perkembangan, dan kehidupan yang digagaskan *smart*. Konsep ini juga menjadi visi dan misi Kota Pekanbaru tahun 2017-2022 berupa “Terwujudnya Pekanbaru Smart City Madani” di Pekanbaru. Pemerintah dan perangkat daerah lainnya merancang sistem dan pelayanan masyarakat guna untuk mewujudkan visi dan misi dari Kota Pekanbaru. (Yudin, 2020). *E-service* sebagai salah satu penerapan dari dijalankannya pemerintahan yang berbasis digital. *E-service* yakni penerapan pada teknologi IT dan telekomunikasi yang melakukan pelayanan elektronik dengan perbuatan, usaha, atau pertunjukan dimana sistem teknologi informasi menjadi mediasi dalam pelaksanaannya. Terdapat tiga komponen dalam layanan elektronik ini yaitu layanan, penerima layanan, dan saluran pelayanan (teknologi).

Mal Pelayanan Publik merupakan rancangan oleh Kementerian PAN RB dengan Surat Keputusan Nomor 11 tahun 2018 tentang penetapan lokasi Mal Pelayanan Publik sebagai bentuk dari peningkatan dan transformasi pada tata kelola pelayanan publik. Diharapkan terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang terintegrasi yang memiliki prosedur dan proses yang mudah di akses oleh masyarakat. Konsep yang digunakan berupa *one stop service* yang diharapkan sebagai perwujudan dari terintegrasi nya hubungan antar pemda, kementerian lembaga, BUMN/BUMD dan juga non pemerintahan yang menggunakan ukuran dari standarisasi pelayanan. Prinsip dasar dari pelayanan kepada masyarakat disini adalah keterbukaan, kesesuaian dan kenyamanan, *realtime* dalam pengerjaan, prosedur dan proses yang jelas, hingga keterbukaan dalam biaya yang dibutuhkan.

## **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, Penelitian Subiyantor o berjudul *Implementasi e-service dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di dinas*

penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Kendal, mengemukakan bahwa Diketahui hasil penelitian penerapan pelayanan perizinan berbasis elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal masih tergolong pada tahap *integration* dan belum di digitalisasi secara optimal. Hasil penelitian Diketahui hasil penelitian penerapan pelayanan perizinan berbasis elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal masih tergolong pada tahap *integration* dan belum di digitalisasi secara optimal (Subiyantor o, 2018). Penelitian Buchari berjudul *Implementasi E-service Pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung*, mengemukakan bahwa Hasil dari penelitian ini menunjukkan belum adanya keberhasilan dari penerapan program *e service* pada program *e- kelurahan* oleh pemerintah Kota Bandung. Hasil penelitian Hasil dari penelitian ini menunjukkan belum adanya keberhasilan dari penerapan program *e- service* pada program *e- kelurahan* oleh pemerintah Kota Bandung (Buchari, 2016). Penelitian Dina, Heri berjudul *E-service Quality sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Bandung (studi kasus pada kecamatan kiaracondo*, mengemukakan bahwa Hasil penelitian menyebutkan bahwa terdapat efisiensi beberapa fitur saja dan reabilitas belum berjalan secara optimal dan fulfillment (Dina, Heri, 2020)

#### 1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan penulis fokus ke lebih menekankan pada tercapainya suatu data yang bersifat lebih mengerucut, hal ini dikarenakan adanya keterlibatan peneliti terhadap pengambilan data lapangan. Sedangkan teknik dalam pengumpulan data adalah hal yang sangat strategis di suatu penelitian karena merupakan tujuan dari sebuah penelitian ialah untuk mendapatkan data baik itu berupa wawancara, dokumentasi dan sebagainya.

#### 1.5 Tujuan.

Tujuan dari penelitian ini agar dapat mengetahui bagaimana Tata Kelola *E-service* di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dan mengetahui faktor penghambat serta upaya yang dilakukan dalam mengatasi faktor penghambat tersebut..

## II. METODE

Metode dalam sebuah penelitian sangat dibutuhkan karena sebagai sebuah cara untuk mencapai tujuan. Pada umumnya metode itu dapat diibaratkan sebagai salah satu teknik yang dipakai peneliti agar tujuan dari penelitian dapat tercapai. Sehingga bisa dikatakan bahwa secara umum tujuan penelitian adalah mengemukakan masalah yang telah di rumuskan. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang didasarkan pada falsafat postpositivisme, yang dapat dipakai dalam penelitian dengan kondisi objek alami dimana peneliti diibaratkan sebagai instrumen kunci. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif akan lebih menekankan pada tercapainya suatu data yang bersifat lebih mengerucut, hal ini dikarenakan adanya keterlibatan peneliti terhadap pengambilan data lapangan. Sedangkan teknik dalam pengumpulan data adalah hal yang sangat strategis di suatu penelitian karena merupakan tujuan dari sebuah penelitian ialah untuk mendapatkan data baik itu berupa wawancara, dokumentasi dan sebagainya (Sugiyono, 2017).

Jadi bisa disimpulkan bahwa penelitian deskriptif kualitatif ialah suatu metode yang menggambarkan suatu fenomena dengan cara deskriptif baik itu dalam bentuk kalimat maupun

bahasa yang menggunakan metode alamiah. Dengan penelitian deskriptif seseorang dapat membuat gambaran suatu peristiwa dan gejala secara sistematis, faktual dan penyusunan yang akurat. Penelitian ini mengenai penerapan layanan

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 E-service di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru terintegrasi dengan penyediaan 266 jenis layanan yang berasal dari 42 instansi kementerian/Lembaga/pemerintah daerah/ badan usaha milik negara/ badan usaha milik daerah/ swasta/ asosiasi profesi. Berbagai macam perizinan yang ada pada Mal Pelayanan Publik di kelola oleh masing masing pihak tenant yang ada. Terdapat kesepakatan Bersama antara pemerintah Kota Pekanbaru dengan pemerintah provinsi riau beserta kantor, badan, dan PT yang bergabung dalam pengintegrasian pemberian layanan melalui Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Kesepakatan ini dibuat berupa MOU oleh waliKota Pekanbaru tentang pelayanan perizinan dan non perizinan pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru pada hari Rabu, 6 maret 2019 bertempat di Kota Pekanbaru. Aplikasi website perizinan

Perizinan yang ada pada aplikasi website merupakan layanan perizinan yang diberikan pemerintah Kota Pekanbaru kepada masyarakat yang mana layanan tersebut tidak terdapat pada aplikasi layanan OSS terpusat. Pelayanan perizinan yang ada pada aplikasi website sebagai pelengkap administrasi perizinan yang ada pada Kota Pekanbaru dan data administrasi pada layanan perizinan tetap di laporkan secara terpusat.

##### 3.1.1 Support

Pendukung ataupun support dari kesuksesan penerapan pemerintahan berbasis digital yang di sebutkan dalam teori Indrajit dapat dilihat dari adanya beberapa unsur yakni :

a. Legalitas penerapan

Peraturan Walikota Nomor 19 tahun 2019 tentang Mal Pelayanan Publik merupakan dasar regulasi pembangunan Mal Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru yang berdasarkan pada permen PAN-RB nomor 23 tahun 2017 mengenai penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan permen pan rb nomor 11 tahun 2018 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik regulasi yang berjalan pada Mal Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru di berikan wewenang pengurusan kepada dinas penanaman modal dan terpadu satu pintu sebagai sebuah inovasi pelayanan publik berupa pengintegrasian pada pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pengendalian manajemen dan pengelolaan operasional pada Mal Pelayanan Publik dilakukan oleh DPMPTSP

b. Alokasi sumber daya dan pembangunan infrastruktur

Pembangunan dari Mal Pelayanan Publik di alokasi kan dari sumber daya kantor bangunan walikota yang kini dipindahkan ke kawasan perkantoran baru. Pembangunan dilakukan dengan renovasi bangunan lama yang ada. Pembangunan kantor di gabungkan dengan kantor dinas pelayanan modal terpadu satu pintu dan bangunana juga bersambung dengan dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Pekanbaru. Gambar berikut merupakan proses renovasi pembuatan kantor Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

c. Sosialisasi konsep *e-government*

Berdasarkan wawancara penulis dengan sekretaris Mal Pelayanan. Publik beliau mengatakan bahwa Penerapan layanan *e-service* pada Mal Pelayanan Publik ini telah sepenuhnya didukung oleh pemerintah dan juga masyarakat. Telah terjadi peningkatan terhadap penggunaan layanannya di setiap bulannya dan juga peningkatan pelengkapan kebutuhan masyarakat tentang administrasi kependudukan masyarakat Kota Pekanbaru. Hal ini menjadi fokus utama adanya Mal Pelayanan Publik ini sebagai perwujudan dari peningkatan kualitas pelayanan pemerintahan kepada masyarakat dan menunjang Pekanbaru menuju *smartcity*. Bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah Kota Pekanbaru terkait penerapan *e-service* dan penggunaan website perizinan berupa kunjungan langsung ke kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru secara bertahap. Sosialisasi yang dilakukan membutuhkan waktu akibat jarak antar kecamatan. Sosialisasi hingga saat ini telah mencapai 11 kecamatan dan masih tersisa 4 kecamatan lagi dalam proses. Penulis juga mewawancarai warga pengguna dan non pengguna website perizinan online mengenai informasi dan penggunaan website perizinan di masyarakat. Dan dari hasil wawancara ini masih ditemukan adanya kesulitan alur prosedur dalam tindak lanjut penggunaan website perizinan online.

Gambar 1



Alur pelayanan pada Mal Pelayanan Publik yakni bisa dilakukan secara online maupun secara manual datang ke kantor. Dapat dilihat pada gambar alur yang telah di gambarkan diatas.

### 3.1.1.1 Capacity

#### 1. Ketersediaan sumber daya

Berdasarkan wawancara dengan koordinator tim IT menjelaskan Pembuatan sistem aplikasi dan layanan digital yang ada di Mal Pelayanan Publik dan dpmptsp berdasarkan dari tim IT dan jaringan yang sama. Pengembangan dan perbaikan sistem juga dilakukan oleh tim yang sama sehingga terjadinya kerusakan ataupun error dapat langsung diperbaiki untuk Kembali digunakan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara tentang ketersediaan sumber daya yang ada didapatkan bahwa tim yang terdiri dari 7 orang ini sarjana ilmu komputer yang mampu merancang dan membuat aplikasi secara mandiri sehingga tidak diperlukan lagi bantuan dari pihak luar dalam pengembangan maupun perbaikan dari pihak luar pegawai. Hambatan yang sering terjadi pada penggunaan layanan yakni maintenance yang disebabkan oleh kelebihan limit penggunaan akses layanan.

#### 2. Ketersediaan infrastruktur

Berdasarkan data yang penulis ambil pada penelitian skripsi di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru terdapat beberapa sarana dan prasarana

yang menjadi infrastruktur jaringan yang ada di Mal Pelayanan Publik yakni sebagai berikut :

No	TIPE	MERK	SPESIFIKASI	TAHUN
1	2	3	4	5
1	SERVER	POWEREDGE R940 Rack Mount	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcessor : 4X Intel Xeon Gold 5118 2.3G</li> <li>- RAM : 16 X 32GB (total 512 GB)</li> <li>- Hardisk : 10 X 600GB (Total 6TB/Konfigurasi RAID 6 sehingga 4,5TB yang bisa terpakai)</li> <li>- Network : 4 Port Gigabit, 2 Port SFP +</li> </ul>	2019
		EMC ME4024 Storage Array	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hardisk : 10 X 1.2TB (Total 10.2 TB)</li> <li>- Network : 8Port SFP +</li> <li>- Power Supply 580W Redundant, Flex</li> </ul>	2019
2	Server	POWEREDGE R910 Rack Mount	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcessor : 2X Intel Xeon e7540 2 Ghz</li> <li>- RAM : 36 GB DDR3</li> <li>- Hardisk : 4 X 300GB (Total 1,2TB/Konfigurasi RAID sehingga 1 TB yang bisa terpakai)</li> <li>- Network : 4 Port Gigabit, 2 Port SFP Network</li> </ul>	Eks milik LPSE
3	SERVER	HP Proliant DL 180e G8	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcessor : 2X Intel Xeon E5-2403 1,8 Ghz</li> <li>- RAM : 16GB DDR3</li> <li>- Hardisk : 1 X 600GB 15 K RPM SAS</li> <li>Network : 4 Port Gigabit, Network</li> </ul>	2015
4	Switch	EMC Switch S4128F-ON	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 8 X Dell Networking Transceiver, SFP+, 10GbE, SR, 850</li> </ul>	2019

No	TIPE	MERK	SPESIFIKASI	TAHUN
1	2	3	4	5
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- 28 X 10GB SFP+ Ports</li> <li>- 2X 100GB QSFP28 Ports</li> <li>- 2X AC Power Supply</li> </ul>	
5	UPS	Smart-UPS RT XL SRT10KXLI	10 KVA	2019
6	UPS	Smart-UPS RT 20000 XL	20 KVA	2019
7	Firewall	Fortigate 201E	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 18X GE R145</li> <li>- 4x GE SFP Slots</li> <li>- 480 GB onboard SSD Storage</li> <li>- NGFW Throughput 1,8 Gbps</li> <li>- Threat Protection Throughput 1.2 Gbps</li> <li>- SSL Inspection Throughput 820 Mbps</li> <li>- Concurrent Sessions 2,000,000</li> </ul>	2020
8	Monitor	Rack LCD Consoles (AP5808)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 8 Ports PS/2</li> <li>- 17 Inch LCD Display</li> </ul>	2019
9	Rack Server	APC NetShelter SX 42 U	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 42U Server Rack kontrolEnclosure 600mm x 1070mm w/ Sides Black</li> </ul>	2019

**Gambar 2 Sarana Prasarana**

*Sumber : Diolah Peneliti*

#### Ketersediaan SDM

Sumber daya manusia ataupun pegawai yang bekerja sebagai staf pelayan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru saat ini didukung oleh 66 orang tenaga PNS. Kepala seksi pengembangan sistem pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru pada saat wawancara dengan penulis mengatakan bahwa “untuk yang mengelola website dan aplikasi serta

pengembangan sistem pada Mal Pelayanan Publik telah ditunjuk konsultan *IT Junior Programmer Aplikasi Mobile* yang merupakan lulusan strata-1 jurusan teknik informatika”

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dapat dilihat bahwa sumber daya manusia ataupun para pelayan publik yang ada merupakan yang memiliki keahlian di bidangnya dan berstandar Pendidikan yang linear seperti yang dibutuhkan oleh masyarakat.

### 3.1.1.2 Value

#### 1. Biaya pemeliharaan pengembangan sistem

Biaya pelaksanaan pengoperasian pada Mal Pelayanan Publik dibebankan kepada anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD) melalui dokumen pelaksanaan anggaran (DPA) DPMPTSP dan sumber anggaran lain terkait peraturan perundang-undangan.

Anggaran biaya pelaksanaan terdiri dari penyediaan telepon, air, listrik, internet, pengelolaan gedung, dan penyediaan sarana dan prasarana.

### 3.1.2 Kualitas website

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan teori kualitas situs *web* menurut Rocha (2012) untuk dapat menilai bagaimanakah kualitas dari *website* dalam menyampaikan informasi publik yang di dalamnya terdiri 3 (tiga) dimensi yaitu kualitas konten, kualitas layanan, dan kualitas teknis.

#### 1. Kualitas Konten

- a. Akurasi Informasi
- b. Kelengkapan Informasi
- c. Konsistensi Informasi

#### 2. Kualitas Layanan

- a. Keamanan
- b. Privasi

#### 3. Kualitas Teknis

##### a. Mesin Pencari

Mesin pencari *Website* pemerintah daerah Kota Pekanbaru sudah dilengkapi dengan mesin pencari atau *search engine* yang tentunya hal tersebut dapat memudahkan para pengunjung untuk mendapatkan informasi-informasi yang diinginkan seperti informasi terkait agenda pemerintah Kota Pekanbaru itu sendiri.

Peneliti melakukan wawancara kepada salah satu masyarakat Kota Pekanbaru pada Jumat 13 Januari 2023 di kantor Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru yang mengakses *website* tersebut, beliau menyatakan:

Untuk mendapatkan informasi yang di inginkan pada *website* pemerintah daerah tersebut saya bisa dengan cepat mengakses nya karena didalamnya sudah terdapat mesin pencari sehingga memudahkan dalam mencari berita ataupun informasi dan layanan perizinan serta dapat menghemat waktu.

Berdasarkan beberapa hasil wawancara di atas dan observasi yang dilakukan, dapat dikatakan bahwa *website* perizinan ini sudah dilengkapi dengan mesin pencari yang dapat memudahkan dalam mencari layanan perizinan yang dapat digunakan oleh masyarakat Kota Pekanbaru

#### **a. Kompatibilitas Browser**

Kompatibilitas *Browser Website* diakses dari berbagai macam *browser* yang bisa digunakan. Hal tersebut sudah sesuai dengan keterangan yang disampaikan oleh Kepala Bidang Pemberdayaan *e-government*, pada Senin 9 Januari 2023 mengatakan bahwa:

Benar itu sudah jelas, itu merupakan standar dasar jadi semua *browser* harus bisa mengakses baik dari *mobile* maupun komputer. Semuanya bisa mengakses dengan baik melalui *browser* apa saja tapi yang jelas *browser*nya harus yang terbaru.

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat diketahui bahwa *website* pemerintah daerah Kota Pekanbaru sudah dapat diakses oleh semua *browser* yang ada. Hal tersebut akan sangat memudahkan seluruh pengguna baik pengguna *android* ataupun *ios* tanpa perlu khawatir tidak bisa untuk diakses.

Selanjutnya wawancara yang dilakukan peneliti kepada salah satu masyarakat Kota Pekanbaru Jumat 13 Januari 2023 yang sempat mengakses *website* tersebut menggunakan *browser Firefox*, beliau mengatakan:

Saya mencoba mengakses *website* pemerintah daerah Kota Pekanbaru menggunakan *Browser Firefox* pada laptop saya tidak menemukan masalah sewaktu mengaksesnya, *Website* tersebut juga dapat diakses dengan mudah dan waktu responnya juga sangat baik serta tidak terjadi masalah apapun yang saya temui dalam mengaksesnya.

Dari beberapa hasil wawancara dan observasi di atas yang dilakukan oleh peneliti menyimpulkan bahwa *website* perizinan dapat diakses menggunakan berbagai macam jenis *browser*. Hal tersebut tentunya sangat memudahkan seluruh kalangan masyarakat atau pengunjung *website* untuk dapat mengakses *website* tersebut.

#### **b. Tautan Rusak**

Tautan merupakan salah satu cara yang dapat kita lakukan untuk dapat menjangkau informasi ataupun berita-berita yang relevan di seluruh internet. Tautan rusak (*broken link*) merupakan sebuah tautan atau link yang tidak dapat ditemukan. Untuk dapat mengetahui bahwa *link* tersebut rusak biasanya akan muncul tulisan *404 not found* yang menandakan bahwa link tersebut rusak dan tidak dapat diakses.

Wawancara yang dilakukan peneliti kepada salah satu masyarakat Kota Pekanbaru pada Jumat 13 Januari 2023 beliau menyatakan:

Sewaktu saya mengakses *website* tersebut, saya tidak menemukan adanya link di dalamnya yang *error* ataupun rusak dan semua *link* yang terdapat pada *website* tersebut dapat diakses dengan mudah dan berguna bagi siapa saja yang mengunjungi atau mengakses *website* tersebut.

Berdasarkan wawancara dan hasil observasi di atas, dapat disimpulkan bahwa pada *website* tersebut tidak terdapat tautan yang rusak. Keseluruhan dari *link* yang terdapat di *website* tersebut dapat berfungsi sebagaimana mestinya dan dapat digunakan oleh masyarakat.

### **3.2 Faktor Penghambat**

Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru telah menerapkan pelayanan pemerintahan yang berbasis digital atau *e-service* kepada masyarakat melalui aplikasi mobile maupun *website*. Namun masih ditemukan banyak masyarakat yang belum paham akan penggunaan dan kemudahan dari akses digital yang diberikan oleh pemerintah. Faktor yang menyebabkan masyarakat masih kesulitan dalam mendapatkan pelayanan secara maksimal adalah :

1. Pada saat pengoperasian aplikasi ataupun web, masyarakat tidak memiliki akun yang terdaftar dalam mengakses *e-service* Mal Pelayanan Publik. Pada setiap layanan harus membuat user dari masing masing pelayanan online yang tersedia menggunakan *email* maupun Nomor Induk Kependudukan
2. Masih belum terintegrasi nya data penggunaan layanan perizinan dari *dpmpstsp* di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dengan OSS dan menimbulkan perdebatan dalam masyarakat tentang fungsi layanan yang diberikan

### **3.3 Upaya**

Adanya upaya yang dilakukan oleh pihak pemerintah kota tentang pelayanan digital yang diberikan oleh mal pelayanan publik dikarenakan permasalahan akses pada penggunaan aplikasi dan *website* pada mal pelayanan publik berupa :

1. Bukti Integrasi dengan Aplikasi Antrian MPP (Antrian Online)
2. Bukti Integrasi dengan Aplikasi Antrian MPP (Pengaduan)

### **3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru sudah bisa dikatakan telah dioperasikan secara maksimal dan telah mencapai tujuan dari dibentuknya pemberian layanan berbasis digital yang ada di Mal Pelayanan Publik. Dapat dilihat dari hasil survey yang ada terjadi peningkatan dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa prosedur yang ada di Mal Pelayanan Publik yang berbasis pemerintahan digital telah disosialisasikan dan dapat diterima oleh sebagian besar masyarakat Kota Pekanbaru.

### **3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru telah menerapkan pelayanan pemerintahan yang berbasis digital atau *e-service* kepada masyarakat melalui aplikasi mobile maupun *website*. Namun masih ditemukan banyak masyarakat yang belum paham akan penggunaan dan kemudahan dari akses digital yang diberikan oleh pemerintah. Pada saat pengoperasian aplikasi ataupun web, masyarakat tidak memiliki akun yang terdaftar dalam mengakses *e-service* Mal Pelayanan Publik. Pada setiap layanan harus membuat user dari masing masing pelayanan online yang tersedia menggunakan *email* maupun Nomor Induk Kependudukan

## **IV. KESIMPULAN**

Peneliti menyimpulkan bahwa bahwa Kesimpulan merupakan suatu rangkuman singkat yang berisi pemahaman penulis terhadap penelitian yang dikaji. Dari hasil penelitian tersebut

penulis dapat menyimpulkan uraian pokok, sebagai berikut : Tata Kelola *E-Service* Mal Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru sudah Sebagian besar menggunakan layanan yang berbasis digital dan juga telah terintegrasi dari pihak Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Mal Pelayanan Publik. Penerapan penggunaan *e-service* Mal Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru dapat dilihat dari survey kepuasan masyarakat yang meningkat yang menjadi acuan peningkatan penerapan penggunaan pelayanan berbasis digital yang telah diberikan. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan *e-service* perizinan Mal Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru yang belum optimal adalah dengan pengembangan aplikasi antrian pada Mal Pelayanan Publik yang tersambung pada antrian perizinan online yang ada. Sehingga update server yang ada pada aplikasi antrian online dapat mengatasi permasalahan server down pada penggunaan aplikasi website perizinan online pekanbaru.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan dapat memberikan sosialisasi secara maksimal lagi tidak hanya dengan kunjungan secara langsung ke tiap tiap kecamatan tetapi juga memaksimalkan sosialisasi dengan penggunaan sosial media dan media elektronik yang ada

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

Buchari, R. A. (2016). Implementasi *E-service* Pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung. *Sosiohumaniora*, 18(3), 225. <https://doi.org/10.24198/Sosiohumaniora.V18i3.8762>

Dina, Heri, H. W. (2020). *E-service* Quality Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Bandung ( Sudi Kasus Pada Kecamatan Kiaracandong ). *Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 1(2), 1–9..

Subiyantoro, L. J. (2018). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp). *Administrative Law And Governance Journal*, 2(1), 20–28.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Alfabeta. Sugiyono. (2019). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Cv Alfabeta.

Yudin, W. R. (2020). Tata Kelola Kota Pekanbaru Menuju Smart City Madani. In *Jakarta : Balai Pustaka*.

## PERATURAN PERATURAN

Surat Keputusan MENPAN-RB Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Penetapan Mal Pelayanan Publik

Peraturan Gubernur Riau Nomor 11 Tahun 2018 Tentang *E-Government* di Lingkungan

Pemerintah Provinsi Riau

Peraturan Gubernur Riau Nomor 27 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

