

**PENGARUH KUALITAS APLIKASI PEKA (PEKAN KITA) TERHADAP  
EVALUASI PENERAPAN APLIKASI PENGADUAN MASYARAKAT DI KOTA  
PEKANBARU PROVINSI RIAU**

Olivia Syah Putri

NPP. 32.0170

*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi  
Pemerintahan*

Email: [32.0170@praja.ipdn.ac.id](mailto:32.0170@praja.ipdn.ac.id)

Pembimbing Skripsi: Ardieansyah, S.STP, M.Soc.Sc

**ABSTRACT**

**Problem Statement:** Public complaints regarding suboptimal public facilities in Pekanbaru City have prompted the local government to innovate in delivering citizen complaint services. One such innovation is the development of a mobile-based complaint application, PEKA (Pekan Kita), initiated by the Pekanbaru City Government. **Purpose:** This study aims to examine the effect of the PEKA application's quality on the evaluation of its implementation and to assess its success in fulfilling the E-GovQual criteria **Method:** A descriptive quantitative approach was employed using multiple linear regression analysis. The population consisted of users of the PEKA application, with a sample of 20 active users. **Result:** The results reveal that efficiency, trust, and citizen support have a significant impact on the evaluation of the application, whereas reliability does not show a significant effect. The coefficient of determination ( $R^2$ ) of 58.5% indicates that more than half of the variance in application evaluation can be explained by these quality dimensions. **Conclusion:** The PEKA application successfully meets most of the e-Government application quality criteria, especially in terms of efficiency, trust, and public support, which are in accordance with the E-GovQual and DeLone and McLean models. However, the reliability aspect still needs to be improved, especially in terms of system stability and certainty of response to public complaints.

**Keywords:** e-government; application quality; PEKA

**ABSTRAK**

**Permasalahan (Kesenjangan Penelitian):** Masyarakat Kota Pekanbaru melaporkan keluhan terhadap fasilitas umum yang sampai saat ini masih belum optimal, menanggapi hal tersebut Pemerintah Kota Pekanbaru menciptakan inovasi layanan pengaduan masyarakat. melalui pengembangan aplikasi pengaduan masyarakat berbasis seluler, yakni aplikasi PEKA (Pekan Kita) yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas aplikasi PEKA terhadap evaluasi penerapan aplikasi pengaduan masyarakat dan keberhasilan aplikasi PEKA dalam memenuhi kriteria E-GovQual. **Metode:** Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode analisis regresi linear berganda. Peneliti mengambil

populasi dari pengguna aplikasi PEKA dengan sampel sebanyak 20 pengguna aktif aplikasi PEKA. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari keempat indikator tersebut, efisiensi, kepercayaan, dan dukungan masyarakat berpengaruh signifikan terhadap evaluasi penerapan aplikasi PEKA, sedangkan keandalan tidak memberikan pengaruh yang signifikan. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 58,5% menunjukkan bahwa lebih dari separuh variasi dalam evaluasi penerapan aplikasi dapat dijelaskan oleh kualitas aplikasi. **Kesimpulan:** Aplikasi PEKA berhasil memenuhi sebagian besar kriteria kualitas aplikasi *e-Government*, terutama dalam aspek efisiensi, kepercayaan, dan dukungan masyarakat, yang sesuai dengan model *E-GovQual* dan *DeLone and McLean*. Namun, aspek keandalan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal stabilitas sistem dan kepastian respons terhadap pengaduan masyarakat.

**Kata kunci:** e-government; kualitas aplikasi; PEKA

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Era masyarakat digital memperlihatkan perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang begitu cepat (Hao et al., 2022). Perubahan kebiasaan masyarakat dalam peningkatan penggunaan telepon genggam menimbulkan inovasi dalam sektor pemerintahan (Setiawan, 2018). Telepon genggam menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat dalam menjalani aktivitas sehari-hari. Setiap harinya masyarakat memanfaatkan perkembangan TIK memanfaatkan aplikasi guna melengkapi kebutuhan. Perkembangan teknologi membawa perubahan yang signifikan dalam proses berjalannya pemerintahan (Goloshchapova et al., 2023). Pemerintah masa kini berlomba-lomba untuk memanfaatkan teknologi dalam mempermudah pelayanan publik. Dalam perkembangannya, dibutuhkan pengetahuan, kebijakan serta kecakapan dari SDM yang akan mengelola teknologi informasi menjadi sesuatu yang bermanfaat dan bekerja dengan baik untuk pemerintah (Hidir et al., 2021).

Penerapan teknologi dalam sektor pemerintahan melahirkan inovasi digitalisasi dalam proses berlangsungnya kebijakan pemerintah (Basir, 2017). Melalui teknologi tersebut, pemerintah dituntut untuk mampu melahirkan inovasi terbaru yang dapat mempermudah masyarakat dalam pelayanan publik. Perkembangan teknologi tidak lepas dari pengaruh revolusi industri 4.0 yang ditandai dengan pergolakan perubahan sistem di kehidupan masyarakat (Astrid & Irwansyah, 2021). Jumlah relatif warga dalam mengakses internet merupakan tolak ukur isu *take-up* sebagai faktor pendorong digitalisasi pemerintahan. Menurut data BPS, sebanyak 72,40% penduduk di Provinsi Riau memiliki atau menggunakan telepon genggam pada tahun 2023.

Era globalisasi seperti sekarang ini yang semakin lama semakin maju baik secara ekonomi maupun budaya tidak terlepas juga berdampak pada kemajuan teknologi yang menyebabkan instansi pemerintah harus mengikuti agar dapat beradaptasi dengan lingkungan (Sinaga & Novella, 2023). *E-Government*, atau Ketika administrasi publik mulai menggunakan teknologi informasi, muncul komplikasi baru yang mendorong dikembangkannya tata kelola elektronik sebagai solusinya (Azizy, 2007). Interaksi antara sektor publik, dunia usaha, dan masyarakat merupakan area utama yang ditekankan dalam gagasan ini. Kehadiran ASN yang cakap akan teknologi baik dari segi pengetahuan maupun keterampilan diharapkan dapat menunjang program yang disiapkan oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian. Dalam hal ini telepon genggam dapat membuat masyarakat

peka terhadap perkembangan teknologi guna mendukung digitalisasi informasi dalam sektor pemerintahan (Panggabean & Meilani, 2023).

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 132 Tahun 2022 Tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional (2022) mendefinisikan arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik untuk *E-Government*. PP No 132 Tahun 2022 tentang Tata Kelola Pemerintahan Secara Digital, 2021 Layanan Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Sandi telah di inovasi dengan menggunakan telepon seluler untuk memberikan layanan publik hanya kepada pengguna seluler. Layanan Kontak, Informatika, Statistik, dan Sandi Kota Pekanbaru telah melakukan inovasi layanan pengaduan masyarakat menggunakan telepon seluler untuk memungkinkan kontak masyarakat kapan saja, di mana saja. Layanan Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Sandi Kota Pekanbaru menangani masalah masyarakat yang tidak dilaporkan untuk meningkatkan komunikasi pemerintah-masyarakat. Respon Pemerintah Kota Pekanbaru terhadap pengaduan masyarakat kurang cepat dan kompeten, yang berdampak pada opini publik.

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

Masyarakat Kota Pekanbaru melaporkan keluhan terhadap fasilitas umum yang sampai saat ini masih belum optimal (Warman et al., 2022) Permasalahan yang sering terjadi yakni fasilitas jalan umum untuk berkendara yang rusak dan berlubang. Selain itu, masyarakat juga kerap kali mengeluh terkait penerangan jalan, sampah yang berserakan, taman kota yang kotor, hingga kepada kekerasan rumah tangga. Hal itu menjadi asal mulanya muncul aplikasi PEKA sekaligus permasalahan yang akan diteliti peneliti (Handrian, 2024).

Pemerintah Kota Pekanbaru menanggapi keluhan terkait pengaduan masyarakat dengan meluncurkan aplikasi PEKA (Pekan Kita) (Putri & Handrian, 2024). Aplikasi PEKA merupakan aplikasi pengaduan masyarakat berbasis *mobile* yang dapat diunduh melalui *playstore* pada telepon genggam. Aplikasi ini sudah diunduh lebih dari 500 pengguna tercatat di *playstore*. Terdapat juga beberapa respon dari pelapor yang menilai kinerja aplikasi ini dengan baik. PEKA (Pekan Kita) menanggapi keluhan masyarakat terkait sampah, penerangan jalan, kesehatan, dan kekerasan dalam rumah tangga di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan, Dinas Pekerjaan Umum, Dinas Kesehatan, dan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, yang merupakan bagian dari Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Sandi. Bersama 15 pemerintah daerah lain di Indonesia, Pekanbaru menerima penghargaan "Sangat Inovatif" dari Kementerian Dalam Negeri. Pada Rabu (12/12/2023), Kementerian Dalam Negeri, Jakarta, menyelenggarakan penganugerahan di Gedung Sasana Bhakti Praja.

Hal ini menjadi daya tarik penelitian yang memfokuskan kepada kualitas aplikasi melalui penilaian *E-GovQual*. Dengan menggunakan dimensi *E-GovQual* sebuah aplikasi dapat dinilai dari indikator yang berhubungan dengan keberhasilan dari kualitas suatu aplikasi. Penelitian telah dilakukan oleh Darmawan et al. (2023) menunjukkan hal serupa bahwa *E-GovQual* merupakan metode yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan *e-government* berdasarkan pengalaman dan persepsi pengguna. Melalui aplikasi PEKA (Pekan Kita) di Kota Pekanbaru untuk selanjutnya bisa mengetahui pengaruh kualitas aplikasi PEKA (Pekan Kita) terhadap evaluasi penerapan aplikasi pengaduan masyarakat di Kota Pekanbaru.

### 1.3. Penelitian Terdahulu

Kajian terdahulu oleh Rahman et al. (2024) memaparkan isu utama dalam kajian ini adalah tugas pemerintah dalam menangani pengaduan masyarakat dan pendorong inovasi pelayanan publik PEKA. Metode yang digunakan ialah Investigasi deskriptif kualitatif yang melibatkan analisis data dokumentasi aplikasi PEKA dan pengamatan langsung penggunaan aplikasi dalam kehidupan sehari-hari. Berdasarkan pendekatan yang diambil, penelitian ini menemukan faktor pendorong inovasi pelayanan publik yakni kepemimpinan, layanan terpadu, partisipasi masyarakat, keterlibatan, komitmen, dan sumber daya. Aplikasi ini telah memberikan kemudahan bagi konsumen, memfasilitasi pertumbuhan lapangan kerja dan memenuhi permintaan layanan daring yang meningkat. Pejabat lingkungan daerah Kota Pekanbaru masih mempertimbangkan terkait pembiayaan untuk inovasi yang harus dibuat dengan cermat dan mengutamakan kebutuhan yang strategis. Kemudian, peran administrator atau pengelola dalam perihal tersebut juga menentukan keberhasilan pelayanan publik.

Selanjutnya penelitian Handrian (2024) memaparkan isu utama dalam kajian ini adalah kepuasan masyarakat terhadap aplikasi PEKA milik Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Kriptografi. Penelitian deskriptif kuantitatif ini menggunakan observasi penyebaran kuesioner dan wawancara responden untuk mengumpulkan data utama dan sekunder. Rekapitulasi tanggapan responden masyarakat pengguna aplikasi PEKA pada Diskominfo SP Kota Pekanbaru pada indikator *ease of use, trust, functionality of the interaction, reliability, content and appearance of information, dan citizen support* sejumlah 87 responden dengan persentase baik 68 persen, cukup baik 31 persen, dan kurang baik 1 persen. Berdasarkan analisis tersebut dapat disimpulkan bahwasanya *E-Government quality* aplikasi PEKA cukup baik hanya saja hambatan belum tersedianya fungsi pencarian dan desain tata letak yang sederhana.

Penelitian Iqbal & Mirza (2024) mempertegas bahwa dukungan masyarakat dalam sistem *e-Government* sangat dipengaruhi oleh transparansi, keterlibatan pengguna, dan tingkat respons dari pihak pemerintah. Ini mendukung hasil temuan penelitian PEKA, yang memaparkan meskipun aplikasi ini mendapatkan dukungan masyarakat yang tinggi, tantangan utama yang masih dihadapi adalah sosialisasi dan literasi digital bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi dalam menyampaikan pengaduan.

Penelitian yang dilakukan oleh Nugraha et al. (2021) memaparkan keluhan masyarakat menjadi perhatian utama dalam kontribusi pemerintah DPRD Kota Cirebon dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui DPRD Kabupaten Cirebon Fraksi Partai Demokrat. Menggunakan metode *blackbox testing* berdasarkan batas bawah dan batas atas dari data. Hasil yang didapat berupa gambaran sistem aplikasi yang dirincikan dalam desain sistem, implementasi program, dan pengujian sistem yang berfokus pada bagaimana sistem dari aplikasi ini memberikan kemudahan dan keringanan dalam pengaduan masyarakat.

Penelitian oleh Hartono et al. (2021) memaparkan gagasan baru Pemerintah Kota Pekanbaru terkait eksistensi inovasi produk Smart Card Madani yang diyakini dapat menyelesaikan masalah pelayanan publik. Pemerintah meyakini bahwasanya inovasi ini dapat membantu pemerintah dalam pengembangan pelayanan publik berbasis teknologi. Peneliti menggunakan metode kualitatif dengan menggambarkan fenomena suatu objek penelitian. Hasil dari temuan penelitian Smart Card Madani memberikan fungsi transaksi terhadap pelayanan publik serta menjadi produk yang dipergunakan sebagai Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Wujud produk ini menghadirkan Pemerintah Daerah yang memiliki konsep sinergi dengan istilah *smart city* sehingga masyarakat Kota Pekanbaru yang

merasakan manfaat dari kartu ini berpendapat bahwasannya kartu ini membantu efisiensi dari kegiatan masyarakat utamanya dalam pelayanan publik.

#### 1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Melalui kajian dari penelitian terdahulu tersebut, terdapat perbedaan topik yakni terkait dengan penilaian kualitas aplikasi pemerintahan. Peneliti menggunakan metode *E-Govqual* dalam mengukur kualitas aplikasi melalui 4 indikator penilaian yang berpengaruh terhadap evaluasi penerapan aplikasi pengaduan masyarakat. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, peneliti akan lebih fokus pada pengaruh variabel kualitas terhadap variabel evaluasi. Pada penelitian sebelumnya, penelitian lebih fokus dalam penilaian terhadap aplikasi dan menggunakan metode kualitatif tanpa memperhitungkan pengaruh antar variabel.

#### 1.5. Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini ialah mengukur pengaruh kualitas aplikasi PEKA (Pekan Kita) terhadap evaluasi penerapan aplikasi pengaduan masyarakat di Pemerintah Kota Pekanbaru. Selanjutnya tujuan penelitian yang kedua ialah mengukur keberhasilan aplikasi PEKA (Pekan Kita) dalam memenuhi kriteria *E-GovQual*.

## II. METODE

Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan analisis regresi linear berganda dikarenakan menurut peneliti metode ini sangat cocok untuk membahas fenomena tersebut dengan berangkat dari fenomena yang ada dan belum banyak diteliti pada penelitian sebelumnya atau dengan kata lain ketika pengetahuan sebelumnya belum terfragmentasi. Sehingga penelitian ini akan tersusun secara sistematis, logis dan objektif berdasarkan dengan indikator penilaian yang mengacu pada dimensi penilaian *E-Govqual* & Teori evaluasi *DeLone and McLean* Populasi dari penelitian ini ialah keseluruhan pengguna aplikasi PEKA (Pekan Kita) pegawai Diskominfo SP Kota Pekanbaru dan Warga Kota Pekanbaru. Karakteristik yang ditetapkan pada populasi ialah (1) masyarakat Kota Pekanbaru yang pernah menggunakan aplikasi PEKA (Pekan Kita) berdasarkan data yang diperoleh sebanyak 30 orang; (2) Laki-laki maupun perempuan; dan (3) Pendidikan SMA, D3, S1, S2, dan S3. Untuk mengkaji seluruh karakteristik populasi yang besar pada SDM terbatas, peneliti harus menggunakan sampel. Penelitian ini mengumpulkan sampel warga Kota Pekanbaru untuk menilai kualitas aplikasi PEKA dengan jumlah sampel 20 subyek.

Pelaksanaan penelitian dilakukan di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru yang terletak di Komp. Perkantoran Walikota Pekanbaru Lt. III Jalan Abdul Rahman Hamid Kel. Tuah Negeri Kec. Tenayan Raya, Kota Pekanbaru, Riau. Pelaksanaan dari kegiatan penelitian ini dilakukan mulai Agustus 2024 hingga Juni 2025. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini ialah menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer didapat melalui kuesioner terhadap masyarakat yang menjadi pengguna dari aplikasi PEKA (Pekan Kita). Penyebaran kuesioner dilaksanakan langsung di lingkungan Kota Pekanbaru melalui chat *whatsapp*. Kemudian data sekunder didapatkan berdasarkan studi pustaka serta dokumentasi secara langsung oleh peneliti. Hasil tersebut kemudian dipergunakan untuk mendukung hasil dari data kuesioner yang dilaksanakan di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru. Data sekunder lainnya dapat diperoleh dari BPS, laporan, buku, jurnal, dll. Teknik analisis data pada penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linearitas, uji heteroskedastisitas, uji t, dan uji koefisien determinasi.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Hasil Penelitian

Pada pengujian validitas diketahui seluruh item mempunyai nilai korelasi  $> 0.30$  dan sig 95% ( $p < 0.05$ ), sehingga seluruh item kuesioner dinyatakan valid untuk penelitian ini. Hasil analisis variabel Y juga menunjukkan bahwa seluruh item yang mewakili pernyataan memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* di atas 0.30. Artinya, seluruh butir soal dianggap valid dan layak digunakan dalam pengukuran variabel Y. Kemudian pada pengujian reliabilitas diketahui nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0.70$ , yang memperlihatkan bahwasanya instrumen penelitian memiliki reliabilitas yang baik. Dengan demikian, instrumen ini dapat dipergunakan untuk pengumpulan data karena telah terbukti menghasilkan jawaban yang konsisten. Berikut Tabel 1 yang memaparkan terkait dengan hasil pengujian normalitas, yaitu:

**Tabel 1.**  
**Hasil Uji Normalitas**

Variabel	Kolmogorov-Smirnov (Sig.)	Keterangan
Efisiensi	0.067	Normal
Kepercayaan ( <i>Trust</i> )	0.091	Normal
Keandalan ( <i>Reliability</i> )	0.073	Normal
Dukungan Masyarakat	0.058	Normal
Evaluasi Penerapan Aplikasi	0.289	Normal

Melalui hasil pengujian normalitas tersebut diketahui bahwasanya data dalam penelitian ini berdistribusi normal. Perihal tersebut mengartikan bahwasanya asumsi normalitas terpenuhi dan memungkinkan penggunaan analisis regresi linier.

**Tabel 2.**  
**Hasil Uji Linearitas**

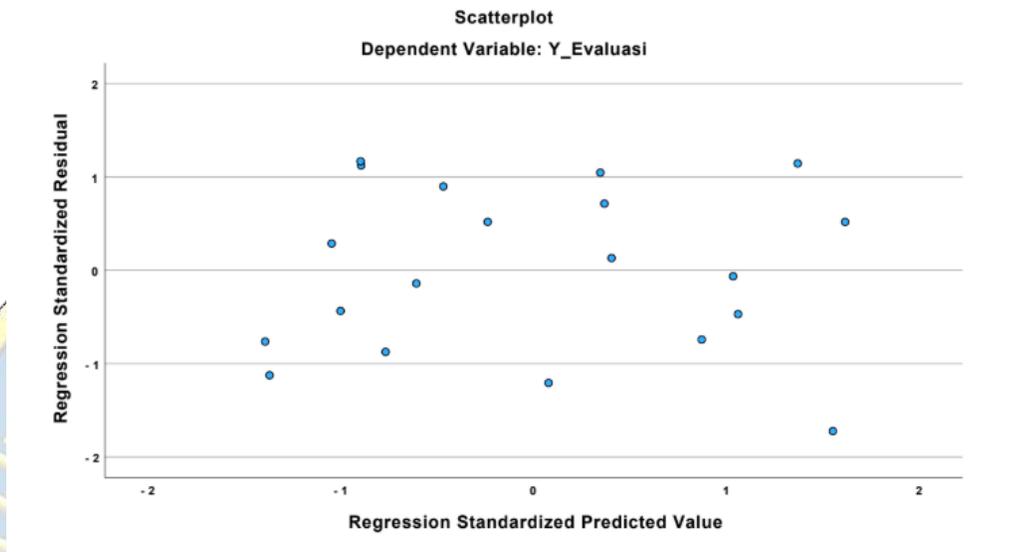
Hubungan Variabel	Sig. Deviation	Keterangan
Efisiensi → Evaluasi	0.087	Linear
Kepercayaan → Evaluasi	0.103	Linear
Keandalan → Evaluasi	0.065	Linear
Dukungan Masyarakat → Evaluasi	0.072	Linear

Berdasarkan Tabel 2 memaparkan semua variabel memiliki nilai *Sig. Deviation from Linearity*  $> 0.05$ , yang memperlihatkan bahwasanya hubungan antara variabel X dan Y bersifat linear. Oleh karena itu, asumsi linearitas terpenuhi, dan data dapat dianalisis lebih lanjut mempergunakan regresi linier.

**Tabel 3.**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Variabel Independen	Sig. (p-value)	Keterangan
Efisiensi	0.278	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kepercayaan ( <i>Trust</i> )	0.315	Tidak terjadi heteroskedastisitas

<b>Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>	0.263	Tidak terjadi heteroskedastisitas
<b>Dukungan Masyarakat</b>	0.294	Tidak terjadi heteroskedastisitas



Gambar 1. Scatterplot Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan tabel dan gambar diatas memperlihatkan bahwasanya seluruh variabel X mempunyai nilai sig (p-value) > 0.05, dan kemudian terlihat pada gambar titik menyebar tidak menentu dan tersebar diatas dan dibawah angka 0. Dan memperlihatkan bahwasanya tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi. Maka, asumsi heteroskedastisitas terpenuhi, dan model regresi dapat dipergunakan untuk analisis lebih lanjut. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan rumus:

$$Y = a + B1X1 + B2X2 + B3X3 + B4X4$$

$$Y = -0,120 + 0,308 X1 + 0,197 X2 + 0,174 X3 + 0,380 X4$$

Metode analisis regresi ini akan dilengkapi dengan uji parsial (uji t) agar melihat pengaruh setiap variabel X secara individual, serta uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) agar melihat besarnya variabel X mampu menerangkan variabel Y.

**Tabel 4.**  
**Hasil Uji-t**

Variabel X	t-hitung	Sig. (p-value)	Kesimpulan
<b>Efisiensi</b>	3.210	0.002	Berpengaruh signifikan
<b>Kepercayaan (<i>Trust</i>)</b>	2.587	0.011	Berpengaruh signifikan
<b>Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>	1.842	0.070	Tidak berpengaruh signifikan
<b>Dukungan Masyarakat</b>	3.981	0.000	Berpengaruh signifikan

Melalui hasil pengujian yang dipaparkan pada Tabel 4 tersebut, maka dapat dituliskan (1) efisiensi berpengaruh signifikan terhadap evaluasi ( $p = 0.002 < 0.05$ ), (2) kepercayaan (*trust*) juga berpengaruh signifikan terhadap evaluasi ( $p = 0.011 < 0.05$ ); (3) Keandalan (*Reliability*) tidak berpengaruh signifikan terhadap evaluasi ( $p = 0.070 > 0.05$ ); (4) dukungan Masyarakat berpengaruh

signifikan terhadap evaluasi ( $p = 0.000 < 0.05$ ). Dari perolehan ini, disimpulkan bahwasanya variabel Efisiensi, Kepercayaan, dan Dukungan Masyarakat berpengaruh signifikan terhadap evaluasi, sementara variabel Keandalan (*Reliability*) tidak berpengaruh yang signifikan dalam model ini.

**Tabel 5.**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error
1	0.765	0.585	0.570	4.321

Melalui pengujian yang dihasilkan pada Tabel 5 tersebut memaparkan (1) Nilai  $R = 0.765$ , yang memperlihatkan hubungan kuat antara variabel X dan Y; (2) Nilai  $R^2 = 0.585$ , yang berarti 58.5% evaluasi penerapan aplikasi pengaduan masyarakat dapat dijelaskan oleh Efisiensi, Kepercayaan, Keandalan, dan Dukungan Masyarakat; (3) Sisanya, 41.5% dijelaskan oleh faktor lain; (4) Nilai Adjusted  $R^2 = 0.570$ , yang mengoreksi  $R^2$  untuk jumlah variabel dalam model, tetap memperlihatkan bahwasanya model cukup baik dalam menerangkan variabel Y. Perolehan uji koefisien determinasi memperlihatkan bahwasanya model regresi yang dipergunakan cukup baik untuk menerangkan faktor yang mempengaruhi evaluasi penerapan aplikasi. Meskipun ada faktor lain yang berkontribusi sebesar 41.5%, hasil ini tetap memperlihatkan bahwasanya variabel X berpengaruh cukup kuat terhadap variabel Y.

### 3.2. Diskusi Temuan Utama Penelitian

#### Pengaruh Efisiensi dalam Aplikasi PEKA Terhadap Evaluasi Penerapan Aplikasi Pengaduan Masyarakat

Menurut Khan et al. (2022) memaparkan efisiensi berkaitan dengan aplikasi digital merujuk pada kemampuan suatu sistem dalam memberikan pelayanan yang optimal dengan sumber daya minimal. Efisiensi erat kaitannya dengan *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*, yang berarti bahwa sebuah aplikasi dikatakan efisien jika pengguna merasa bahwa aplikasi tersebut mempermudah pekerjaan mereka dengan cara yang lebih cepat dan sederhana (Rahmadanita & Dowa, 2021). Efisiensi adalah aspek penting dalam pengukuran kualitas layanan digital karena berdampak langsung pada evaluasi penerapan aplikasi dan keberlanjutan penggunaan aplikasi.

**Tabel 6.**  
**Hasil Analisis Efisiensi**

Uji Statistik	Nilai	Kesimpulan
t-hitung	3.210	Berpengaruh Signifikan
p-value	0.002	$P < 0.05$ (signifikan)
R	0.765	Hubungan Kuat

Berdasarkan hasil uji statistik yang diperoleh, nilai t-hitung sebesar 3.210 dengan p-value 0.002 menunjukkan bahwa efisiensi dalam aplikasi PEKA memiliki pengaruh signifikan terhadap evaluasi penerapan aplikasi pengaduan masyarakat. Selain itu, nilai R sebesar 0.765 menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara efisiensi aplikasi dengan evaluasi penerapannya. Hal ini diperkuat dengan

nilai  $R^2$  sebesar 0.585, yang berarti 58.5% variabilitas dalam evaluasi penerapan aplikasi PEKA dapat dijelaskan oleh efisiensi aplikasi itu sendiri.

#### 1. Analisis Pandangan *E-Government* Dan *E-Govqual*

Berdasarkan hasil uji statistik, efisiensi dalam aplikasi PEKA berkontribusi secara signifikan terhadap evaluasi penerapan aplikasi ini. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat cenderung lebih puas dengan aplikasi yang memiliki navigasi yang mudah, waktu respon yang cepat, dan sistem yang tidak mengalami gangguan teknis. Hasil penelitian didukung dengan penelitian sebelumnya Trinanda et al. (2023) melalui analisis evaluasi dimensi *E-Govqual* bahwasannya terjadi kesenjangan di setiap dimensi. Pada dimensi yang berkaitan dengan efisiensi yakni *Ease of Use* dinyatakan bahwa dimensi ini belum memenuhi harapan pengguna dalam penerapannya dalam pemerintahan. Dalam penelitian ini, nilai efisiensi menunjukkan kecenderungan kepuasan masyarakat dikarenakan memiliki fitur navigasi yang mudah, waktu respon dan sistem yang efisien.

#### 2. Analisis Evaluasi Kualitas Dan Penerapan Aplikasi

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa efisiensi dalam aplikasi PEKA sangat berperan dalam menentukan keberhasilan penerapannya yang berhubungan dengan Model *DeLone* dan *McLean* melalui dimensi *Net Benefits*. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Ernawati et al. (2020) bahwa efisiensi merupakan faktor utama dalam menentukan kualitas aplikasi. Pada penelitian ini efisiensi memiliki hasil yang cukup mendukung penelitian tersebut dikarenakan variabel efisiensi memiliki peran sebagai penentu keberhasilan.

#### 3. Analisis Pengaduan Masyarakat Dan Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efisiensi dalam aplikasi PEKA mendukung sistem pengaduan yang lebih cepat dan transparan, sejalan dengan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik. Menurut Noeridha (2023) pelayanan publik yang baik harus memiliki keandalan, daya tanggap, dan jaminan kualitas. Aplikasi PEKA memenuhi aspek ini, terbukti dengan korelasi kuat antara efisiensi dan evaluasi penerapan aplikasi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Safera et al. (2022) mengenai pengaruh kualitas website PPID terhadap evaluasi penerapan aplikasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pematang, ditemukan bahwa efisiensi dalam layanan digital memiliki dampak yang signifikan terhadap pengalaman pengguna.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas interaksi layanan berpengaruh signifikan terhadap evaluasi penerapan aplikasi, sedangkan aspek kegunaan (*usability*) dan kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan secara parsial (Safera et al., 2022). Dikaitkan dengan penelitian ini, menunjukkan bahwa kemudahan akses, kecepatan layanan, serta minimnya hambatan teknis dalam penggunaan aplikasi PEKA berkontribusi terhadap evaluasi penerapan aplikasi.

### **Pengaruh Kepercayaan dalam Aplikasi PEKA Terhadap Evaluasi Penerapan Aplikasi**

Berikut adalah Tabel 7 yang memaparkan terkait dengan hasil analisis kepercayaan, yaitu:

**Tabel 7.**

#### **Hasil Analisis Kepercayaan (*Trust*)**

Uji Statistik	Nilai	Kesimpulan
t-hitung	2.587	Berpengaruh Signifikan
p-value	0.011	$P < 0.05$ (signifikan)
R	0.765	Hubungan Kuat

---

R<sup>2</sup>

0.585

58.5 % Evaluasi dijelaskan oleh model

---

Kepercayaan dalam penggunaan aplikasi PEKA diukur melalui berbagai uji statistik yang menggambarkan seberapa besar pengaruhnya terhadap evaluasi penerapan aplikasi. Uji statistik menunjukkan bahwa nilai t-hitung sebesar 2.587, yang lebih besar dari t-tabel, menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap penerapan aplikasi PEKA. Selain itu, nilai p-value sebesar 0.011, menunjukkan bahwa pengaruh ini signifikan pada tingkat kepercayaan 95%. Nilai R sebesar 0.765 memaparkan hubungan antara kepercayaan dan penerapan aplikasi sangat kuat. Sedangkan nilai R<sup>2</sup> sebesar 0.585 berarti sekitar 58.5% dari evaluasi penerapan aplikasi dapat dijelaskan oleh kepercayaan, sementara sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model.

Berkaitan dengan penelitian ini, kepercayaan menjadi salah satu faktor kunci dalam menentukan keberhasilan implementasi aplikasi PEKA. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa dalam sistem *e-Government*, kepercayaan pengguna merupakan faktor penting yang mempengaruhi keberlanjutan penggunaan aplikasi layanan publik berbasis teknologi. Temuan ini mengonfirmasi bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi PEKA, semakin baik pula penerimaan dan evaluasi terhadap penerapan aplikasi ini di Kota Pekanbaru.

1. Analisis Pandangan *E-Government* Dan *E-Govqual*

Menurut Trinanda et al. (2023) kepercayaan dalam *e-Government* merujuk pada keyakinan pengguna bahwa sistem digital pemerintah dapat menyediakan layanan yang aman, transparan, dan dapat diandalkan. Sementara itu, dalam model *e-GovQual*, kepercayaan adalah salah satu dimensi utama yang menentukan kualitas layanan *e-Government*. Temuan dari penelitian dibandingkan dengan penelitian di atas menunjukkan bahwa pengguna aplikasi PEKA merasa cukup percaya terhadap sistem yang diterapkan, yang ditunjukkan oleh hubungan yang kuat antara kepercayaan dan evaluasi penerapan aplikasi. Hal ini sesuai dengan konsep *trust* dalam *e-GovQual*, di mana kepercayaan dipengaruhi oleh faktor keamanan, transparansi, dan akuntabilitas layanan digital.

2. Analisis Evaluasi Kualitas Dan Penerapan Aplikasi

Evaluasi penerapan aplikasi PEKA sangat bergantung pada persepsi kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Kualitas aplikasi tidak hanya diukur dari aspek teknis seperti kecepatan dan keandalan, tetapi juga dari sejauh mana pengguna merasa aman dan yakin terhadap layanan yang diberikan. Ernawati et al. (2020) dalam teori *DeLone* dan *McLean* menjelaskan bahwa kepercayaan adalah salah satu faktor utama dalam menilai kualitas layanan, terutama dalam lingkungan digital di mana pengguna tidak dapat berinteraksi langsung dengan penyedia layanan.

Berdasarkan temuan penelitian ini, tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap aplikasi PEKA menunjukkan bahwa masyarakat merasa yakin dengan mekanisme yang diterapkan dalam aplikasi ini. Hal ini terlihat dari evaluasi yang cukup baik terhadap penerapan aplikasi dan membuktikan bahwa variabel kepercayaan unggul dalam membuktikan kualitas aplikasi PEKA (Pekan Kita) didukung oleh penelitian sebelumnya (Ernawati et al., 2020). Kepercayaan dalam aplikasi PEKA juga berperan dalam meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam sistem pengaduan berbasis digital. Untuk meningkatkan evaluasi penerapan aplikasi, pemerintah perlu terus meningkatkan aspek kepercayaan ini, baik dari sisi keamanan, transparansi, maupun responsivitas pelayanan. Keunggulan kepercayaan dalam penelitian ini adalah selain membuktikan kualitas aplikasi,

variabel ini juga berperan dalam peningkatan keterlibatan masyarakat dalam penerapan sistem pengaduan berbasis digital.

### 3. Analisis Pengaduan Masyarakat Dan Pelayanan Publik

Kepercayaan memiliki peran dalam efektivitas sistem pengaduan masyarakat berbasis aplikasi digital seperti PEKA. Dalam konsep *Good Governance*, kepercayaan publik terhadap pemerintah merupakan faktor penting dalam keberhasilan implementasi layanan publik berbasis digital (Sabeni & Setiamandani, 2020). Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi PEKA berhasil membangun kepercayaan yang cukup baik di kalangan masyarakat, dengan tingkat hubungan yang kuat antara kepercayaan dan evaluasi penerapan aplikasi. Ini menunjukkan bahwa aplikasi PEKA telah memenuhi beberapa kriteria dalam model *e-GovQual*, terutama dalam aspek transparansi dan kredibilitas layanan publik digital. Untuk meningkatkan efektivitas aplikasi ini, beberapa langkah dapat diambil, seperti meningkatkan keterbukaan dalam proses pengaduan, mempercepat waktu respons, serta meningkatkan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Dengan demikian, kepercayaan publik terhadap aplikasi PEKA dapat terus meningkat, yang pada akhirnya akan meningkatkan efektivitas penerapan sistem pengaduan masyarakat berbasis digital.

#### **Pengaruh Keandalan dalam Aplikasi PEKA Terhadap Evaluasi Penerapan Aplikasi**

Berikut adalah Tabel 8 yang memaparkan terkait dengan hasil analisis keandalan, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 8.**  
**Hasil Analisis Keandalan**

Uji Statistik	Nilai	Kesimpulan
t-hitung	1.824	Tidak Berpengaruh Signifikan
p-value	0.070	$P < 0.05$ (signifikan)
R	0.765	Hubungan Kuat
R <sup>2</sup>	0.585	58.5 % Evaluasi dijelaskan oleh model

Berdasarkan hasil analisis, nilai t-hitung sebesar 1.824, > nilai t-tabel, memaparkan variabel keandalan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap evaluasi penerapan aplikasi. Hal ini diperkuat dengan nilai p-value sebesar 0.070, > 0.05, sehingga tidak memenuhi syarat signifikansi pada tingkat kepercayaan 95%. Namun, nilai R sebesar 0.765 menunjukkan bahwa hubungan antara keandalan dan penerapan aplikasi sangat kuat. Selain itu, nilai R<sup>2</sup> sebesar 0.585 menunjukkan bahwa 58.5% dari variasi dalam evaluasi penerapan aplikasi dapat dijelaskan oleh keandalan, sementara 41.5% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model.

Meskipun keandalan memiliki hubungan yang kuat dengan evaluasi penerapan aplikasi, pengaruhnya tidak signifikan secara statistik. Penelitian ini menunjukkan bahwa ada faktor lain yang mungkin lebih berperan dalam menentukan penerimaan dan efektivitas aplikasi PEKA di Kota Pekanbaru. Penelitian sebelumnya dalam *e-Government* juga mengungkapkan bahwa keandalan layanan digital berkontribusi terhadap evaluasi penerapan aplikasi, tetapi tidak selalu menjadi faktor penentu utama dalam keberhasilan implementasi aplikasi layanan publik.

#### 1. Analisis Pandangan *E-Government* Dan *E-Govqual*

Menurut Ramesh et al. (2023) memaparkan eandalan didefinisikan sebagai kemampuan sistem untuk memberikan layanan yang stabil, responsif, dan bebas dari kesalahan teknis. Dalam *e-Government*, keandalan berkaitan dengan sejauh mana pengguna dapat mengandalkan sistem

digital pemerintah dalam memberikan layanan yang akurat dan tepat waktu (Hasanah et al., 2024). Dalam penelitian ini, meskipun hasil statistik menunjukkan bahwa keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap evaluasi penerapan aplikasi PEKA, namun nilai R yang tinggi menunjukkan bahwa hubungan antara keandalan dan penerapan aplikasi cukup kuat. Hal ini menggambarkan bahwa meskipun pengguna mungkin tidak selalu memperlakukan aspek keandalan, mereka tetap mengharapkan aplikasi PEKA dapat berfungsi secara optimal tanpa gangguan teknis yang signifikan. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya terkait *e-GovQual* di mana keandalan menjadi salah satu aspek yang menentukan evaluasi penerapan aplikasi pengaduan masyarakat terhadap layanan *e-Government* (Trinanda et al., 2023). Jika aplikasi PEKA ingin meningkatkan efektivitasnya, maka perlu memastikan bahwa sistem berjalan dengan baik, tidak mengalami gangguan teknis, serta dapat diakses secara konsisten oleh masyarakat.

## 2. Analisis Evaluasi Kualitas Dan Penerapan Aplikasi

Berdasarkan hasil penelitian ini, masyarakat menilai bahwa aplikasi PEKA memiliki tingkat keandalan yang cukup baik, sebagaimana ditunjukkan oleh hubungan yang kuat antara keandalan dan evaluasi penerapan aplikasi. Hal ini mencerminkan bahwa aplikasi telah memenuhi beberapa kriteria dalam model *DeLone dan McLean* meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki agar aplikasi lebih dapat diandalkan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi PEKA memiliki tingkat keandalan yang cukup baik, ada kemungkinan bahwa faktor lain, seperti transparansi atau kemudahan penggunaan, lebih berperan dalam menentukan evaluasi dari penerapan aplikasi. Oleh karena itu, untuk meningkatkan evaluasi penerapan aplikasi, pemerintah perlu terus memastikan bahwa aplikasi berfungsi dengan baik dan dapat diandalkan dalam jangka panjang.

## 3. Analisis Pengaduan Masyarakat Dan Pelayanan Publik

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa keandalan aplikasi PEKA memiliki hubungan yang kuat dengan evaluasi penerapan aplikasi, tetapi tidak berpengaruh signifikan. Dikarenakan berdasarkan penelitian sebelumnya Fadel (2024) masyarakat lebih menyoroti gangguan yang ada dalam aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun keandalan aplikasi cukup baik, masyarakat mungkin lebih memperhatikan aspek lain, seperti kecepatan tanggapan atau transparansi dalam proses pengaduan. Meskipun keandalan aplikasi PEKA memiliki hubungan yang kuat dengan evaluasi penerapan aplikasi, pengaruhnya tidak signifikan dalam model statistik. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan saja tidak cukup untuk menentukan keberhasilan aplikasi, tetapi perlu didukung oleh faktor lain seperti transparansi, responsivitas, dan kecepatan layanan.

## Pengaruh Dukungan Masyarakat dalam Aplikasi PEKA Terhadap Evaluasi Penerapan Aplikasi

Tabel 9 dibawah ini memaparkan terkait dengan hasil analisis dukungan masyarakat sebagai berikut:

**Tabel 9.**  
**Hasil Analisis Dukungan Masyarakat**

Uji Statistik	Nilai	Kesimpulan
t-hitung	3.981	Berpengaruh Signifikan
p-value	0.000	$P < 0.05$ (signifikan)
R	0.765	Hubungan Kuat

---

R<sup>2</sup>

0.585

58.5 % Evaluasi dijelaskan oleh model

---

Dukungan masyarakat merupakan faktor yang berperan dalam keberhasilan penerapan aplikasi e-Government, termasuk aplikasi pengaduan masyarakat seperti PEKA. Diperoleh nilai t-hitung sebesar 3.981, > nilai t-tabel, serta p-value sebesar 0.000, yang jauh lebih kecil dari batas signifikansi 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan masyarakat-berpengaruh signifikan terhadap evaluasi penerapan aplikasi PEKA. Selain itu, koefisien korelasi R sebesar 0.765 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara dukungan masyarakat dengan evaluasi penerapan aplikasi. Adapun nilai R<sup>2</sup> sebesar 0.585 menunjukkan bahwa 58.5% variasi dalam evaluasi penerapan aplikasi dapat dijelaskan oleh dukungan masyarakat, sementara 41.5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model.

Hasil statistik menunjukkan bahwa partisipasi dan keterlibatan masyarakat dalam penggunaan aplikasi PEKA menjadi aspek yang menentukan dalam keberhasilan penerapan aplikasi tersebut. Hal ini sejalan dengan teori partisipasi publik yang menyatakan bahwa keterlibatan masyarakat dalam sistem digital akan meningkatkan efektivitas layanan yang diberikan oleh pemerintah. Temuan ini menggambarkan bahwa semakin tinggi dukungan masyarakat, semakin baik evaluasi terhadap penerapan aplikasi PEKA. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya terkait *Collaborative Governance* Noeridha (2023) pentingnya keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan pemerintah. Variabel dukungan masyarakat memiliki pengaruh yang kuat terhadap evaluasi penerapan aplikasi.

#### 1. Analisis Pandangan *E-Government* Dan *E-Govqual*

Hasil penelitian ini memaparkan masyarakat Pekanbaru memberikan dukungan yang signifikan terhadap aplikasi PEKA. Hal ini sejalan dengan pandangan dalam model *e-GovQual* yang menyatakan bahwa tingkat penerimaan masyarakat terhadap layanan digital sangat bergantung pada kepercayaan, keterlibatan, dan kemudahan penggunaan sistem. Dalam temuan penelitian, dukungan masyarakat yang tinggi terlihat dari banyaknya laporan yang masuk melalui aplikasi PEKA, serta evaluasi penerapan aplikasi pengaduan masyarakat yang cukup tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa aplikasi ini bermanfaat dan memberikan solusi yang efektif dalam menyampaikan pengaduan mereka. Dari sudut pandang teori *e-Government*, fenomena ini mencerminkan bahwa semakin besar kepercayaan dan keterlibatan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah, semakin sukses implementasi sistem tersebut. Hal ini membuktikan bahwa dukungan masyarakat mempengaruhi secara signifikan terhadap kualitas aplikasi pengaduan masyarakat.

#### 2. Analisis Evaluasi Kualitas Dan Penerapan Aplikasi

Evaluasi kualitas aplikasi PEKA sangat bergantung pada dukungan masyarakat sebagai pengguna utama layanan ini. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa dukungan masyarakat berpengaruh signifikan terhadap evaluasi penerapan aplikasi PEKA memperkuat konsep dalam model *DeLone* dan *McLean*. Jika aplikasi PEKA terus meningkatkan kualitas layanannya, maka dukungan masyarakat akan semakin tinggi, yang pada akhirnya akan meningkatkan efektivitas aplikasi sebagai *platform* pengaduan masyarakat.

#### 3. Analisis Pengaduan Masyarakat Dan Pelayanan Publik

Hasil temuan bahwa dukungan masyarakat berpengaruh signifikan terhadap evaluasi penerapan aplikasi menunjukkan bahwa masyarakat Pekanbaru berada pada level *Citizen Power*,

di mana mereka tidak hanya menggunakan aplikasi PEKA, tetapi juga aktif dalam memberikan masukan dan meningkatkan efektivitasnya. Hal ini juga sejalan dengan konsep *Collaborative Governance* Noeridha (2023) yang menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan pemerintah. Dengan adanya aplikasi PEKA, masyarakat dapat berpartisipasi langsung dalam pengawasan dan perbaikan layanan publik, yang pada akhirnya meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan daerah.

### **Pemenuhan Kriteria *E-GovQual* pada Aplikasi PEKA (Pekan Kita)**

#### 1. Kriteria Efisiensi (*Ease of use*)

Hasil uji statistik, aplikasi PEKA memiliki pengaruh signifikan terhadap evaluasi penerapan aplikasi dengan nilai t-hitung sebesar 3.210 dan p-value 0.002. Karena p-value < 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi berpengaruh secara signifikan terhadap evaluasi pengguna dalam mengadukan permasalahan masyarakat di Kota Pekanbaru. Dengan nilai R sebesar 0.765, menunjukkan bahwa hubungan antara efisiensi dan evaluasi penerapan aplikasi sangat kuat. Sedangkan nilai R<sup>2</sup> sebesar 0.585 menunjukkan bahwa 58.5% variasi evaluasi penerapan aplikasi dapat dijelaskan oleh efisiensi aplikasi, sementara 41.5% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain.

Proses penggunaan aplikasi pun tidak boleh rumit; pengguna harus dapat melaporkan masalah atau mencari informasi tanpa melalui prosedur yang berbelit-belit. Kesederhanaan dalam pengisian data juga menjadi indikator penting, di mana pengguna dapat *input* informasi dengan mudah tanpa harus melalui banyak langkah (Wulandari & Fanida, 2023). Terakhir, aplikasi harus memiliki aksesibilitas yang luas, sehingga dapat digunakan oleh berbagai lapisan masyarakat, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan dalam penguasaan teknologi atau pemahaman digital yang rendah. Namun, meskipun aplikasi ini dianggap cukup efisien, masih terdapat 41.5% faktor lain yang berpengaruh terhadap evaluasi penerapan aplikasi. Ini bisa mencakup permasalahan lain seperti kecepatan respon dari pihak pemerintah, keterbatasan fitur aplikasi, atau bahkan faktor psikologis pengguna seperti harapan yang terlalu tinggi terhadap layanan yang diberikan. Dalam teori *e-government*, efisiensi bukan hanya tentang kecepatan dan kemudahan teknis, tetapi juga terkait dengan bagaimana layanan tersebut memberikan dampak positif bagi pengguna (Gultom et al., 2024). Meskipun secara teknis aplikasi PEKA mungkin sudah cukup efisien.

Penelitian dari Wulandari & Fanida (2023) lebih lanjut membahas empat indikator utama dalam menilai kualitas aplikasi *e-Government*, yaitu efisiensi, keandalan, keamanan, dan kemudahan akses. Penelitian ini memperjelas bahwa keberhasilan suatu aplikasi bergantung pada keseimbangan antara faktor teknis dan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Temuan ini selaras dengan hasil penelitian PEKA yang menunjukkan bahwa meskipun aplikasi telah memenuhi aspek efisiensi, masih terdapat faktor lain seperti keandalan dan kepercayaan yang turut mempengaruhi evaluasi pengguna terhadap aplikasi.

#### 2. Kriteria Kepercayaan (*Trust*)

Kepercayaan terhadap aplikasi PEKA juga memiliki pengaruh signifikan terhadap evaluasi penerapan aplikasi, dengan t-hitung sebesar 2.587 dan p-value 0.011 ( $p < 0.05$ ). Ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi, semakin tinggi pula evaluasi penerapan aplikasi dalam penggunaannya. Selain itu, nilai R sebesar 0.765 memiliki hubungan yang kuat antara kepercayaan dan evaluasi penerapan aplikasi, sementara R<sup>2</sup> sebesar 0.585 menunjukkan bahwa 58.5% evaluasi penerapan aplikasi dapat dijelaskan oleh faktor kepercayaan.

Di lapangan, membangun kepercayaan dalam aplikasi *e-government* tidak bisa hanya dilakukan melalui fitur teknologi saja, tetapi juga melalui tindakan nyata dari pemerintah. Meskipun aplikasi PEKA telah menunjukkan hasil yang baik dalam aspek kepercayaan, upaya berkelanjutan diperlukan agar kepercayaan masyarakat tidak hanya terbentuk dari harapan, tetapi juga dari pengalaman nyata dalam menggunakan layanan ini. Penelitian oleh Iqbal & Mirza (2024) menggambarkan bahwa kepercayaan dalam layanan digital berkaitan erat dengan transparansi, keamanan, serta perlindungan terhadap penyalahgunaan informasi pribadi pengguna. Berkaitan dengan *e-Government*, kepercayaan didefinisikan sebagai keyakinan pengguna bahwa sistem yang disediakan oleh pemerintah dapat berjalan secara adil, aman, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Penelitian ini menemukan bahwa tingkat transparansi yang tinggi dan perlindungan terhadap data pribadi pengguna adalah dua aspek utama yang meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan berbasis digital. Jika dibandingkan dengan aplikasi PEKA, hasil penelitian ini mengonfirmasi atau membenarkan bahwa kepercayaan publik terhadap sistem sangat dipengaruhi oleh seberapa transparan dan responsif pemerintah dalam menangani pengaduan masyarakat. Dalam teori *E-GovQual*, kepercayaan merupakan salah satu dimensi utama yang menentukan kualitas layanan *e-Government*. Model ini mengukur kepercayaan melalui aspek keamanan sistem, transparansi, serta kredibilitas pemerintah dalam menanggapi aduan pengguna (Septa et al., 2019). Berkaitan dengan PEKA, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi telah cukup memenuhi standar kepercayaan dalam model *E-GovQual*, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal transparansi proses pengaduan dan percepatan respons layanan.

### 3. Kriteria Keandalan (*Reliability*)

Keandalan aplikasi PEKA tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap evaluasi penerapan aplikasi, dengan t-hitung sebesar 1.842 dan p-value 0.070 ( $p > 0.05$ ). Ini berarti bahwa meskipun faktor keandalan ada dalam aplikasi, namun pengguna tidak merasakan dampak yang cukup besar terhadap evaluasi penerapan aplikasi dalam penggunaan aplikasi ini. Meskipun nilai R sebesar 0.765 menunjukkan hubungan kuat antara variabel independen dan evaluasi penerapan aplikasi, keandalan sendiri tidak berkontribusi secara signifikan dalam model ini. Hal ini menunjukkan bahwa faktor lain, seperti efisiensi, kepercayaan, dan dukungan masyarakat, lebih berperan dalam menentukan pengalaman pengguna dibandingkan dengan aspek keandalan sistem.

Meskipun keandalan dianggap penting dalam teori, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi PEKA tidak menganggap keandalan sebagai faktor utama dalam menentukan evaluasi. Namun, ini bukan berarti bahwa keandalan tidak penting. Jika aplikasi PEKA sering mengalami *crash*, *error*, atau memberikan informasi yang salah, maka dalam jangka panjang hal ini bisa mengurangi jumlah pengguna dan menurunkan efektivitas layanan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Septa et al. (2019) juga menunjukkan bahwa keandalan merupakan dimensi penting dalam menentukan kualitas layanan *e-Government*. Dalam penelitian mereka terhadap *website SIMSARPRAS* milik Kementerian Agama, ditemukan bahwa keandalan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai korelasi sebesar 78.5%. Hasil ini memaparkan sistem yang andal akan meningkatkan kepuasan pengguna karena pengguna merasa yakin layanan digital dapat digunakan dengan baik tanpa kendala teknis yang berarti.

### 4. Kriteria Dukungan Masyarakat

Dukungan masyarakat memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap evaluasi penerapan aplikasi, dengan t-hitung sebesar 3.981 dan p-value 0.000 ( $p < 0.05$ ). Ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat dukungan masyarakat terhadap aplikasi PEKA, semakin besar pula tingkat evaluasi penerapan aplikasi pengaduan masyarakat. Dengan nilai R sebesar 0.765 dan  $R^2$  sebesar 0.585, dapat disimpulkan bahwa dukungan masyarakat berperan penting dalam keberhasilan aplikasi *e-government* ini. Faktor ini bahkan memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan keandalan aplikasi.

Penelitian Iqbal & Mirza (2024) mempertegas bahwa dukungan masyarakat dalam sistem *e-Government* sangat dipengaruhi oleh transparansi, keterlibatan pengguna, dan tingkat respons dari pihak pemerintah. Ini mendukung hasil temuan penelitian PEKA, yang menunjukkan bahwa meskipun aplikasi ini mendapatkan dukungan masyarakat yang tinggi, tantangan utama yang masih dihadapi adalah sosialisasi dan literasi digital bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi dalam menyampaikan pengaduan. Hal tersebut menjadi pembeda antara penelitian sebelumnya yang menyoroti transparansi, keterlibatan pengguna, dan tingkat respons. Sedangkan pada penelitian saat ini dukungan masyarakat melahirkan tantangan untuk melakukan upaya sosialisasi dan peningkatan literasi digital.

Terdapat sedikit perbedaan dengan hasil penelitian sebelumnya. Penelitian Octavian et al. (2023) menunjukkan bahwa dalam OSS-RBA, faktor dukungan masyarakat didorong oleh keefektifan sistem serta kemudahan penggunaannya, sementara dalam penelitian PEKA, dukungan masyarakat lebih dipengaruhi oleh faktor sosial, seperti keterlibatan komunitas dalam menyebarkan informasi mengenai aplikasi dan tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem yang ada. Ini menunjukkan bahwa dalam aplikasi pengaduan masyarakat seperti PEKA, dukungan sosial dari komunitas lebih berperan dibandingkan sekadar efisiensi teknis sistem.

#### IV. KESIMPULAN

Kesimpulan pada penelitian ini ialah kualitas aplikasi PEKA berpengaruh signifikan terhadap evaluasi penerapan aplikasi, sebagaimana dibuktikan dengan hasil uji statistik yang menunjukkan bahwa efisiensi, kepercayaan, dan dukungan masyarakat memiliki pengaruh signifikan terhadap evaluasi penerapan aplikasi, sedangkan keandalan tidak berpengaruh secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat lebih menilai aplikasi berdasarkan kemudahan penggunaan, transparansi, serta keterlibatan komunitas dalam sistem pengaduan dibandingkan faktor teknis seperti stabilitas sistem. Aplikasi PEKA berhasil memenuhi sebagian besar kriteria kualitas aplikasi *e-Government*, terutama dalam aspek efisiensi, kepercayaan, dan dukungan masyarakat, yang sesuai dengan model *E-GovQual* dan *DeLone and McLean*. Namun, aspek keandalan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal stabilitas sistem dan kepastian respons terhadap pengaduan masyarakat. Oleh karena itu, meskipun aplikasi ini telah memenuhi standar kualitas layanan digital pemerintah, diperlukan perbaikan lebih lanjut pada aspek teknis agar lebih optimal.

Keterbatasan pada penelitian ini ialah jumlah responden yang terbatas ini disebabkan oleh keterbatasan populasi yang relevan serta kendala akses terhadap pengguna aktif aplikasi. Meskipun jumlah sampel dalam penelitian ini hanya sebanyak 20 orang, hasil analisis tetap dapat diinterpretasikan secara valid karena seluruh asumsi dasar regresi telah terpenuhi. Namun demikian, jumlah sampel yang relatif kecil menjadi keterbatasan utama dalam penelitian ini, yang dapat memengaruhi tingkat generalisasi hasil ke populasi yang lebih luas.

Saran bagi peneliti selanjutnya ialah mengingat masih ada 41.5% variasi dalam evaluasi penerapan aplikasi yang belum dijelaskan oleh model, penelitian selanjutnya dapat mencoba untuk

mengidentifikasi dan memasukkan variabel-variabel lain yang mungkin berpengaruh terhadap evaluasi penerapan aplikasi. Faktor-faktor seperti kualitas layanan tambahan, harga, atau aspek emosional pelanggan dapat menjadi pertimbangan.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Astrid, F. H., & Irwansyah, I. (2021). Era Masyarakat Informasi sebagai Dampak Media Baru. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi-Bisnis*, 3(2), 350–363. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v3i2.255>
- Azizy, A. Q. A. (2007). *Change management dalam reformasi birokrasi*. Gramedia Pustaka Utama.
- Basir, H. (2017). Ekspektasi Dan Tingkat Kepuasan Praja Terhadap Kualitas Pelayanan Lembaga Pendidikan Di Ipdn Kampus Sulawesi Utara. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 1(1), 33–45. <https://doi.org/10.33701/jt.v9i1.608>
- Darmawan, R., Nur Salisah, F., Khairil Anwar, T., Studi Sistem Informasi, P., & Sains dan Teknologi, F. (2023). Analisis Kualitas Layanan Website Pemerintahan Dispusip Kota Pekanbaru Dengan Metode E-Govqual. *Jurnal Riset Sistem Informasi Dan Teknik Informatika (JURASIK)*, 8(2), 435–443. <https://tunasbangsa.ac.id/ejurnal/index.php/jurasik>
- Ernawati, M., Hermaliani, E. H., & Sulistyowati, D. N. (2020). Penerapan DeLone and McLean Model untuk Mengukur Kesuksesan Aplikasi Akademik Mahasiswa Berbasis Mobile. *Jurnal IKRA-ITH Informatika*, 5(18), 58–67.
- Fadel, M. (2024). Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android dengan Integrasi Chatbot AI untuk Kualitas Pelayanan Publik. *Journal of Electrical Engineering and Computer (JEECOM)*, 6(2), 540–548. <https://doi.org/10.33650/jeeecom.v4i2>
- Goloshchapova, T., Yamashev, V., Skornichenko, N., & Strielkowski, W. (2023). E-Government as a Key to the Economic Prosperity and Sustainable Development in the Post-COVID Era. *Economies*, 11(4), 1–23. <https://doi.org/10.3390/economies11040112>
- Gultom, D. N., Khairina, E., & Salsabila, L. (2024). Analisis Efisiensi Dan Efektivitas E-Government Dalam Administrasi Publik. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 128–136. <https://doi.org/10.25299/jiap.2024.16516>
- Handrian, E. (2024). E-govqual Aplikasi PEKA (Pekan Kita) Pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru. *Journal of Public Administration Review*, 1(1), 74–89. <https://journal.uir.ac.id/index.php/jpar/article/view/16384>
- Hao, Y., Guo, Y., & Wu, H. (2022). The role of information and communication technology on green total factor energy efficiency: Does environmental regulation work? *Business Strategy and the Environment*, 31(1), 403–424. <https://doi.org/10.1002/bse.2901>
- Hartono, T., Trisakti, F. A., & Aprilia, G. (2021). Smart Card Madani : Solusi Berbasis Komunikasi Inovasi pada. *Jurnal Riset Komunikasi*, 4(2), 232–246.
- Hasanah, A. U., Andaryani, S., Sari, F. H., & Dwikurniawati, I. U. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital: Tantangan dan Peluang di Pemerintah Daerah. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research Volume*, 4(5), 5228–5235.
- Hidir, A., Zunaidi, A., & Pattiasina, P. J. (2021). Understanding human resources management strategy in implementing good government practice: what research evidence say. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, 8(3), 265–273. <https://doi.org/10.21744/irjmis.v8n3.1658>
- Iqbal, M., & Mirza, T. (2024). Digitalisasi Pelayanan Publik dalam Sektor Pelayanan Kependudukan. *Prosiding: Resiliensi Indonesia Dalam Pusaran Disrupsi Global*, 62–68. <https://doi.org/https://doi.org/10.30589/proceedings.2024.1042>
- Khan, L. U., Han, Z., Saad, W., Hossain, E., Guizani, M., & Hong, C. S. (2022). Digital Twin of Wireless Systems: Overview, Taxonomy, Challenges, and Opportunities. *IEEE Communications*

- Surveys and Tutorials*, 24(4), 2230–2254. <https://doi.org/10.1109/COMST.2022.3198273>
- Noeridha, N. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Digital pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(1), 32–46. <https://doi.org/10.56552/jisipol.v5i1.116>
- Nugraha, E. S., Padri, A. R., Nurdiawan, O., Faqih, A., & Anwar, S. (2021). Implementasi Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Pada Gedung DPRD. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 8(6), 360–366. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v8i6.3679>
- Octavian, F., Susanti, E., & Bonti, B. (2023). E-Government Service Quality Pada Online Single Submission Risked Based Approach (Oss-Rba) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Sumedang. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 14(2), 667–673. <https://doi.org/10.24198/jane.v14i2.45133>
- Panggabean, C., & Meilani, N. L. (2023). Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman Dalam Tinjauan Digital Era Governance). *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(3), 721–728. <https://doi.org/10.55681/sentri.v2i3.622>
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 132 Tahun 2022 Tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional, (2022). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/233483/perpres-no-132-tahun-2022>
- Putri, R. M., & Handrian, E. (2024). E-Government Quality Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *Journal of Public Administration Review*, 1(2), 1057–1073. <https://journal.uir.ac.id/index.php/jpar/article/view/18818>
- Rahmadanita, A., & Dowa, P. P. C. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan Aplikasi E-Pbb Di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2), 51–69. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i2.2311>
- Rahman, K., Khotami, K., Setiawan, R., Safitri, E. A., & Otman, Z. Bin. (2024). Factors Driving Public Service Innovation in the Pekan Kita (Peka) Application in Pekanbaru City. *CosmoGov*, 10(1), 65–83. <https://doi.org/10.24198/cosmogov.v10i1.51211>
- Ramesh, G., Logeshwaran, J., & Kumar, A. P. (2023). The Smart Network Management Automation Algorithm for Administration of Reliable 5G Communication Networks. *Wireless Communications and Mobile Computing*, 1–13. <https://doi.org/10.1155/2023/7626803>
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1), 43–52. <https://doi.org/10.33366/jisip.v9i1.2214>
- Safera, R. A., Indrayani, E., & Ardiensyah. (2022). Pengaruh Kualitas Website “Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (Ppid)” Terhadap Kepuasan Pengguna Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pematang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 14(1), 80–96. <https://doi.org/10.33701/jiapd.v14i1.2709>
- Septa, F., Yudhana, A., & Fadlil, A. (2019). Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 9(2), 157–164. <https://doi.org/10.21456/vol9iss2pp157-164>
- Setiawan, A. B. (2018). Revolusi Bisnis Berbasis Platform Sebagai Penggerak Ekonomi Digital Di Indonesia. *Masyarakat Telematika Dan Informasi : Jurnal Penelitian Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 9(1), 61–76. <https://doi.org/10.17933/mti.v9i1.118>
- Sinaga, B. R. A., & Novella, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Aplikasi Sikepo Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Kabupaten Batang Hari Provinsi Jambi. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 5(1), 17–40.
- Trinanda, F. A., Safinatunnajah, D. I., Phumi, L. F., & Suryanto, T. L. M. (2023). Analisis Layanan Pedulilindungi Dengan Model Ukur E-Govqual. *Jurnal Penelitian Rumpun Ilmu Teknik*, 2(1),

16–32. <https://doi.org/10.55606/juprit.v2i1.1005>

Warman, N. S., Syamsir, S., Maldini, M., Nurhasanah, O., Oktariandani, N. R., & Syafikruzi, I. H. (2022). Implementasi Inovasi Kebijakan Dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Pekanbaru. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Dan Budaya*, 132–148.

Wulandari, E. A., & Fanida, E. H. (2023). Kualitas Layanan Aplikasi Kai Access Oleh PT Kereta Api Indonesia (PERSERO) (Studi Kasus Pada Pelanggan Kereta Api Lokal Penataran Dhoho di Stasiun Blitar DAOP VII. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 2(1), 2137–2150. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/53106>

