

**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DI BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT
DAERAH KOTA PEKANBARU**

Tiara Robert

Universitas Islam Riau

tiararobert0816@gmail.com

Abstrak

E-Government ialah suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi sebagai alat untuk memberikan kemudahan berkomunikasi baik kepada masyarakat, kepada bisnis, dan antar lembaga instansi serta staf pegawai pemerintah. Karna penelitian terdahulu meneliti tentang G2C penelitian ini akan mengkaji G2G dan juga G2E. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik analisis deskriptif, penelitian kualitatif ialah proses penelitian yang dilakukan secara naturalistik dari sumber informan didukung oleh gambar serta latar setting yang alamiah dengan dilakukan wawancara dan observasi sebagai alat pengumpulan data. Dengan hasil penelitian penerapan *E-Government* yang dilakukan di bagian organisasi sekretariat daerah kota pekanbaru dinilai sudah cukup namun masih terhambat dengan adanya gangguan jaringan serta server sehingga menghambat pengerjaan tugas para pegawai.

Kata Kunci: *E-Government*, Penerapan, Pemerintah

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi yang pesat mengharuskan instansi pemerintah mengikuti perkembangan teknologi. Teknologi yang berkembang pesat menimbulkan suatu perubahan pada peralihan sistem kerja yang konvensional ke era digital. Hal ini tercantum pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang *Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*. Perkembangan teknologi informasi diterapkan dalam bentuk penyelenggaraan pemerintahan agar publik dapat mengetahui dan mengawasi kinerja pemerintah dalam rangka mewujudkan *Good Governance*. Bentuk dari penyelenggaraan pemerintahan dengan penggunaan sistem manajemen yang berbasis teknologi disebut *E-Government*. Pengembangan *E-Government* dalam sarana penyelenggaraan fungsi pemerintahan artinya menyelenggarakan roda pemerintahan

dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.¹

Manfaat *E-Government* bagi masyarakat sangat banyak. Agar pemerintah berfungsi secara efisien, ia harus menjaga kesejahteraan publik dan menyediakan layanan publik yang berkualitas. Agar hal ini terjadi, perlu memastikan bahwa warga memiliki akses yang tepat terhadap informasi. Mereka perlu menyadari hak-hak mereka dan ini paling baik dilakukan oleh pemerintah yang terinformasi. Internet adalah salah satu cara terbaik untuk menyebarkan informasi ini dan memastikan bahwa setiap orang mengetahui manfaat dari *E-Government*.²

Peraturan Gubernur Riau Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan *Electronic Government (E-Government)* di Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau. Penyelenggaraan *E-Government* bertujuan Sebagai bahan pendukung dalam hal keterkaitan dan konsistensi antara perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan *E-Government* pada lingkungan pemerintah Daerah. Penanggungjawab pengembangan *E-Government* pada lingkungan Pemerintah Daerah sebagai berikut: a) Perangkat Daerah bertanggung jawab untuk Sistem Informasi (aplikasi) yang penggunaannya bersifat sektoral atau khas Perangkat Daerah. b) Dinas bertanggung jawab untuk penyediaan infrastruktur jaringan dan aplikasi yang penggunaannya bersifat lintas sektoral atau antar Perangkat Daerah.³

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Hal ini diatur pada Peraturan Presiden No.95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik ditujukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Tata kelola dan manajemen Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik secara nasional juga diperlukan untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik.⁴

¹ Rahmanul, R., Heriyanto, M., & Adianto, A. Sustainability Innovation Dalam Penerapan E-Government. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(4), 431-437.

² Yohana, N., Yazid, T. P., & Wirman, W. (2013). Pengelolaan Website Sebagai E-Government Oleh Pemerintah Kota Pekanbaru Dalam Penyampaian Informasi Bagi Masyarakat.

³ Gafar, T. F., & IP, S. (2013). Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (E-government) dalam Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *Jurnal Alboacen*, 1(2).

⁴ Suhada, A. (2020). *Penerapan E-Government Pada Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik*

Peraturan Wali Kota Pekanbaru Nomor 13 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru. Infrastruktur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik terdiri dari Pusat data, Jaringan Intra Pemerintah Daerah, dan Sistem Penghubung Layanan Pemerintah Daerah. Penggunaan Pusat Data bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam memanfaatkan sumber daya Pemerintah Daerah. Penggunaan Jaringan Intra Pemerintah Daerah Sebagaimana bertujuan untuk menjaga keamanan dalam melakukan pengiriman data dan informasi antar simpul jaringan dalam Pemerintah Daerah. Penggunaan Sistem Penghubung Layanan Pemerintah Daerah bertujuan untuk memudahkan dalam melakukan integrasi antar Layanan SPBE.⁵

Dalam Penerapan *E-Government*, Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru telah memanfaatkan model *Government to Government* dan *Government to Employess* dalam aktivitas membantu penyelenggaraan tugas dan fungsi Sekretariat Daerah, dapat dilihat dari aplikasi dan web yang telah digunakan bagian organisasi seperti aplikasi Srikandi, Sistem Informasi Manajemen Pegawai yang merupakan penerapan *E-Government* berupa *Government to Employess* yang merupakan Penggunaan aplikasi untuk para pegawai. Serta form Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai *Government to Government* untuk antar perangkat dinas atau instansi.

Provinsi Riau Dalam Program Aplikasi Riau Mendengar (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).

⁵ Dwita Amanda Maryati, D. (2023). *Inovasi Pelayanan Berbasis E-Government Melalui Aplikasi Sistem Antrian Online (Sianton) Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

Gambar 1. Tampilan Layar Srikandi Dalam Pembuatan Form Naskah

Penerapan *E-Government* pertama berupa Aplikasi yang disebut Sistem Informasi Kearsipan Dinamis dengan nama singkatannya Srikandi yang merupakan sebuah aplikasi umum yang dipergunakan untuk mendukung pengelolaan arsip dinamis dan tata kelola pemerintahan yang berbasis elektronik. Berdasarkan peraturan ANRI No.4 Tahun 2021 tentang Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis dan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi Aplikasi srikandi merupakan perwujudan inovasi transformasi digital, yang merupakan digitalisasi bidang kearsipan dan tanda tangan elektronik. Aplikasi Srikandi merupakan hasil kolaborasi empat kementerian, diantaranya Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai pembuat regulasi dan koordinasi, Arsip Nasional Republik Indonesia sebagai penyusun proses bisnis dan data atau informasi dan komunikasi serta Badan Siber dan Sandi Negara sebagai pengamanan aplikasi dan sertifikasi elektronik. Aplikasi Srikandi digunakan secara nasional.⁶

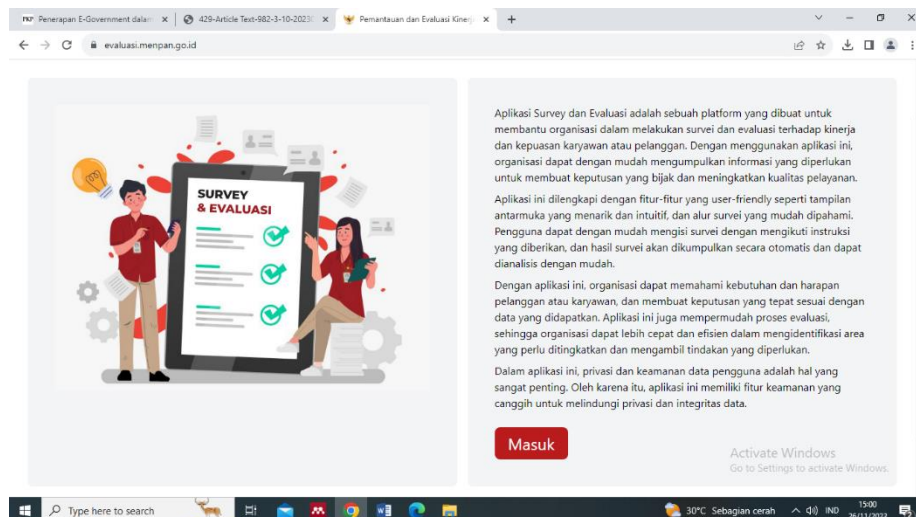
Aplikasi Srikandi disosialisasikan oleh Arsip Nasional Republik Indonesia pada tahun 2021. Dalam penerapan aplikasi srikandi terdapat beberapa elemen kunci yaitu yang pertama kemampuan untuk membuat arsip yang memungkinkan pembuatan, transmisi dan penerimaan dokumen resmi secara elektronik di bagian organisasi. Yang

⁶ Berlian, A. P. (2023). Implementasi E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Banda Aceh).

kedua untuk menjaga kehandalan, keaslian, dan integritasnya, terdapat fitur untuk pemeliharaan arsip. Dalam hal ini, aplikasi srikandi menggabungkan prosedur kearsipan dengan teknologi informasi dan komunikasi dapat digunakan untuk mewujudkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Fitur fitur srikandi berupa penciptaan arsip yang memuat registrasi naskah dinas masuk dan keluar, dsitribusi naskah dinas, penomoran naskah dinas. Fitur kedua ada penggunaan arsip, fitur selanjutnya pemeliharaan arsip dan penyusutan arsip.

Penggunaan srikandi di Bagian Organisasi dapat membuat Surat Perintah Tugas, Surat Undangan, Surat Permintaan, Berita Acara, Surat Perintah Perjalanan Dinas, Telaahan Staf, Nota Dinas, Nota Pengajuan Konsep Naskah Dinas dan Surat Biasa. Dalam penerapan aplikasi srikandi juga bisa mendapatkan tanda tangan secara elektronik, yang sudah ada template di dalam aplikasi. Aplikasi srikandi bisa di akses melalui browser maupun chrome dengan megetikkan alamat <https://srikandi.arsip.go.id/> selain mengakses di chrome juga bisa mendownload di playstore dengan mengetikan nama SRIKANDI.

Aplikasi yang sejak ditetapkan pada Oktober 2020 saat ini telah diterapkan di 422 instansi pusat dan pemerintah daerah yang terdiri dari 141 instansi pusat, 28 provinsi dan 253 kabupaten/kota dengan jumlah pengguna sebanyak 1.928.940 Aparatur Sipil Negara dan juga jumlah naskah dinas yang sudah tersimpan di pusat data nasional sebanyak 28.058.864. ANRI juga memfasilitasi bimbingan teknis untuk penerapan aplikasi SRIKANDI dalam bidang instansi pusat maupun pemerintah daerah sebanyak 287 bimbingan teknis, yang terdiri dari 16 bimbingan teknis untuk instansi pusat, 10 bimbingan teknis untuk provinsi dan 261 bimbingan teknis untuk kabupaten/kota.



Gambar 2. Tampilan Layar Masuk Form Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penerapan *E-Government* yang kedua berupa web Form penilaian. Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang disingkat PEKPPP adalah upaya pengukuran sistematis pada suatu unit kerja dalam jangka waktu tertentu guna memperoleh nilai indeks sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik. Tujuan dari PEKPPP ini adalah untuk memperoleh bahan penyusunan rekomendasi dalam perbaikan pelayanan, mendapatkan nilai indeks pelayanan publik, melakukan pemeringkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, hingga memberikan penghargaan kepada pembina, penyelenggara, dan unit lokus yang berprestasi.⁷

Bagian organisasi sebagai evaluator melihat formulir self asesment (F-01) pada sistem PEKPPP yang sudah diisi oleh perangkat dinas pelayanan publik dilanjutkan dengan survei lapangan kemudian bagian organisasi menginput hasil survey kedalam formulir F-02 pada sistem PEKPPP dan dituangkan dalam berita acara hasil evaluasi. Tim evaluator menyampaikan untuk menilai kinerja sebuah instansi terhadap pelayanan publik. Aspek pengukuran yang digunakan dalam pedoman evaluasi mengukur enam aspek penilaian yaitu kebijakan pelayanan, profesionalisme Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana, Sistem Informasi Pelayanan Publik, Konsultasi dan Pengaduan,

⁷ Arsyad, A. (2015). Studi Implementasi E-Government di Daerah Perbatasan. *Jurnal Pekommas*, 18(1), 1-14.

serta Inovasi.

Skema PEKPPP terbagi menjadi tiga bagian. Diantaranya yaitu PEKPPP nasional, PEKPPP mandiri, dan PEKPPP khusus. Skema pertama yaitu PEKPPP nasional. PEKPPP nasional dijalankan oleh kementerian, lembaga, dan daerah berdasarkan unit lokus evaluasi yang ditetapkan skala nasional oleh Kementerian PAN RB. Skema kedua yaitu PEKPPP mandiri. Pada tahapan skema ini, instansi pemerintah menginisiasi evaluasi pada unit lokus di luar cakupan PEKPPP nasional dan melaporkannya kepada Kementerian PAN RB. Skema ketiga yaitu PEKPPP khusus. Pada tahapan skema ini, pelaksanaannya sesuai dengan arahan strategis pemerintah dan bertujuan untuk memperluas cakupan PEKPPP. Evaluator PEKPPP khusus dipegang oleh setiap instansi.

Kegiatan pendampingan ini untuk mengidentifikasi dokumen pendukung sesuai dengan pertanyaan pada Formulir F-1 pada Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pendampingan ini juga sebagai bagian dari pembinaan penyelenggaraan pelayanan publik bagi unit lokus evaluasi. Bagian Organisasi mendorong ULE agar melaksanakan kewajiban-kewajiban penyelenggara pelayanan publik termasuk pelaksanaan forum konsultasi publik sebagai bagian dari pelibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.



Gambar 3. Tampilan Layar aplikasi SIMPEG

Penerapan *E-Government* selanjutnya yaitu Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) merupakan sistem yang membantu dalam proses pengolahan data kepegawaian, memudahkan dalam melakukan fungsi analisis dan pengawasan kepegawaian. Sistem informasi yang terbangun dalam suatu database untuk memenuhi

kebutuhan pengelolaan kepegawaian pada pemerintah daerah secara efektif dan efisien.⁸

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 158 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Teknologi Informasi Kepegawaian Daerah Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian dapat menghasilkan suatu platform data dan informasi yang memungkinkan dihasilkannya output laporan yang berguna untuk kepentingan manjerial, dengan demikian, pengambil keputusan dapat mengolah informasi tersebut menjadi bahan untuk pengambilan keputusan yang valid dan akurat maka merupakan sistem informasi terpadu yang meliputi pendataan pegawai, pengeloaan data, prosedur, tata kerja, sumber daya manusia dan teknologi informasi untuk informasi yang cepat, lengkap, dan akurat guna mendukung administrasi kepegawaian yang telah bisa di akses melalui jaringan internet.

Fitur-fitur didalam Srikandri terdiri dari modul *SITAWA*, *SIPENSI*, *SIPIJAR*, *SICUTI*, *eTAKAH*, *SEPAKAT*, *SITALA*, *SIJALA*, *e-learning*, *scan qr code* dan *faq*. Modul *SITAWA* berisi dashboard, data pegawai, data KGB, manajemen pengguna, dokumen pegawai. Modul *SIPENSI* terdiri dari, dashboard, usulang perangkat daerah, pengaturan dan monitoring berkas. Modul *SIPIJAR* terdiri dari data pegawai, pengajuan izin belajar, rekap izin belajar. Serta didalam srikandi terdiri dari fitur Permohonan Cuti, Kenaikan Secara Berkala, Penilaian Kinerja Para Pegawai, Presensi Pegawai.

Tabel 1. Kondisi Kepegawaian Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Nama Bagian	PENDIDIKAN							Total
		S3	S2	S1	D3	SLTA	SLTP	SD	
1	Kepala Bagian	-	1	-	-	-	-	-	1
2	Subbagian kelembagaan dan analisis jabatan	-	1	3	1	-	-	-	5
3	Subbagian pelayanan publik & tata laksana	-	-	5	1	2	-	-	8
4	Subbagian kinerja dan reformasi birokrasi	-	-	2	1	-	-	-	3
Jumlah (Orang)		-	2	10	3	2	-	-	17

Sumber Data : Bagian Organisasi, 2023

Dari tabel diatas menunjukan kondisi kepegawaian berdasarkan tingkat

⁸ Aziz, A. A. (2022). *Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja (DPMPTSPK) Kabupaten Kuantan Singingi* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).

pendidikan. Pegawai dibagian organisasi berjumlah 17 orang dengan berbagai tingkat pendidikan. Dalam setiap jabatan memiliki tanggung jawab masing-masing. Bagian Organisasi terbagi lagi menjadi 3 sub-koordinator yang terdiri dari Subbagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan, Subbagian Pelayanan Publik dan Tata Laksana, Subbagian Kinerja dan Reformasi Birokrasi. Bagian Organisasi mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian pelaksanaan tugas perangkat daerah, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di bidang kelembagaan dan analisis jabatan, pelayanan publik dan tata laksana, dan kinerja dan reformasi birokrasi.

Tabel 2. Jumlah Komputer Di Bagian Organisasi

Uraian Ruangan	Jumlah Komputer
Kepala bagian	1
Subbagian kelembagaan dan analisis jabatan	4
Subbagian pelayanan publik & tata laksana	3
Subbagian kinerja dan reformasi birokrasi	3
Ruang rapat	-
Jumlah	11

Sumber Data : Bagian Organisasi, 2023

Dari tabel diatas menunjukkan jumlah komputer yang ada di bagian organisasi, yang disetiap ruangan sudah tersedia komputer namun tidak sesuai dengan jumlah pegawainya. Selain penyediaan komputer bagian organisasi juga sudah menyediakan dua provider internet untuk satu bagian organisasi. Namun dalam penerapannya masih saja terkendala jaringan yang masih lelet menyebabkan tugas pegawai terkendala. Penerapan dan pengembangan *E-Government* selain dibutuhkan dukungan teknologi yang handal, juga sangat ditentukan oleh dukungan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) staf atau pegawai setiap unit kerja serta fasilitas yang diberikan. Penerapan *E-Government* akan optimal apabila semua staf atau pegawai berkompeten memanfaatkan semua fasilitasnya sesuai tupoksi dan manajemen masing-masing. Penerapan *E-Government* di bagian organisasi sekretariat daerah menjadikan landasan untuk penulis melakukan penelitian untuk mengetahui penerapan *E-Government* di Bagian Organisasi, dan untuk mengetahui faktor pendukung keberhasilan serta penghambat dalam penerapan *E-*

Government di bagian organisasi sekretariat daerah.⁹

Dari uraian latar belakang penulis merangkum fenomena fenomena yang terjadi di dalam penerapan *E-Government* di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru sebagai berikut:

1. Implementasi *E-Government* di Bagian Organisasi masih belum berjalan sepenuhnya. Dimana dalam pengoperasian aplikasi dan web *E-Government* di bagian organisasi dijalankan oleh satu pegawai dan menyebabkan adanya tumpang tindih jabatan dan penundaan pelaksanaan tugas karna mementingkan tugas yang akan deadline.
2. Fasilitas dalam menjalankan *E-Government* di bagian organisasi merupakan hal terpenting membantu suksesnya *E-Government*. Namun dalam data tabel 1.2 jumlah komputer yaitu 11 komputer tidak sesuai dengan jumlah pegawai yang berjumlah 17 orang. Serta aplikasi dan web yang digunakan tidak berjalan dengan lancar jika kondisi jaringan

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yang mana datanya dipaparkan dengan cara deskriptif. Penelitian ini dilakukan penulis di Sekretariat Daerah Bagian Organisasi Kota Pekanbaru. Dalam penelitian ini *Key Informan* dan beserta informan penelitian meliputi beberapa macam, yaitu Informan kunci (*key informan*), Informan utama, dan Informan tambahan. Adapun jenis dan sumber data yang digunakan oleh penulis adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang melalui tahapan wawancara langsung kepada para responden dengan memberikan pertanyaan yang terkait dengan Penerapan *E-Government* di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru. Data Sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen. Data sekunder antara lain disajikan dalam bentuk data-data, dokumen, tabel mengenai topik penelitian.

Dalam pemilihan informan, peneliti menggunakan Teknik *purposive sampling*. Adapun tehnik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif

⁹ Yandra, A. (2016). E-government dengan memanfaatkan teknologi informasi. *POLITIK*, 12(1), 1769-1769.

kualitatif, yaitu melakukan wawancara dengan informan dan selanjutnya hasil data wawancara akan dianalisis dan dilakukan secara interaktif secara terus menerus pada setiap tahap penelitian sampai tuntas sehingga setelah itu dilakukanlah penarikan kesimpulan dan pemberian saran.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan *E-Government* di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru

Menurut Heeks, terdapat tiga elemen sukses yang harus dimiliki dalam penerapan *E-Government* yaitu *support*, *capacity*, dan *value*.

Pertama, *support*. Support merupakan arti kata dari dukungan, dukungan dalam unsur pimpinan maupun pegawai atau sumber daya manusia. Seorang pimpinan harus memiliki *political will* (keinginan politis) untuk mengembangkan *E-Government* karena akan menyangkut seluruh proses dari *E-Government*. Pemimpin tidak saja harus bisa dalam hal penyusunan konsep tetapi juga harus menjadi motivator pada fase pelaksanaan yang dilakukan oleh pegawai. Karena itu dukungan implementasi program *E-Government* yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi. Dukungan yang dimaksud tidak hanya dukungan verbal semata, tetapi dukungan yang diharapkan dalam bentuk dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, financial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral. Selain itu dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktural pendukung agar terciptanya lingkungan kondusif untuk mengembangkan *E-Government* (seperti adanya peraturan yang jelas, dirugaskannya lembaga lembaga khusus, adanya hubungan antar pemerintah) serta adanya sosialisasi secara merata, keberlanjutan, konsisten dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus.¹⁰

Kedua, *capacity*. Capacity yang berarti kemampuan dari pemerintah dalam membantu mewujudkan *E-Government* menjadi kenyataan. Ketersediaan sumber daya yang baik untuk melaksanakan berbagai insiatif adanya *E-Government*, terutama yang berhubungan dengan sumber daya finansial. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan salah satu kunci keberhasilan

¹⁰ Nugraha, J. T. (2018). *E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman)*. *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32-42.

penerapan adanya e-gpvernment. Selain itu adanya ketersediaan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *E-Government* dapat sesuai dengan yang diharapkan.¹¹

Ketiga, *value*. Berbagai inisiatif *E-Government* tidak akan berguna jika tidak ada yang merasa diuntungkan dalam hal ini. Aplikasi yang sudah dibuat dan disediakan benar benar harus diperhatikan apakah pembuatannya memberikan value secara signifikan yang dapat dirasakan langsung oleh pemerintah.¹²

Perpaduan dari tiga elemen ini akan menentukan keberhasilan adanya *E-Government* di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru. Untuk melihat penerapan *E-Government* di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru, penulis menguraikan hasil dari wawancara terhadap informan berdasarkan indikator penelitian sebagai berikut :

1. Support

Dalam sebuah pemerintahan dibutuhkan adanya seorang pemimpin dalam menjalankan *E-Government* karna akan mencerminkan sebuah pemerintahan. Pimpinan yang mendukung penerapan adanya *E-Government* juga memberikan dorongan kepada pegawai dapat mengubah cara kerja mereka dan dapat mendorong keberhasilan program *E-Government* yang menciptakan kualitas pemerintahan yang baik.¹³

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Fajri Adha , S.STP saat diwawancarai di Kantor Walikota Pekanbaru beliau mengatakan tentang dukungan pimpinan dalam menerapkan *E-Government* , berikut hasil wawancara tersebut :

“ peran pimpinan untuk pelaksanaan egovernment sendiri ya sangat penting ya, karna kalau pimpinan tidak menyediakan dan tidak meluncurkan program program terkait E-Government kita juga sampai sekarang mungkin tidak akan bisa menerapkan E-Government, selain itu kita bagian organisasi sendiri belum ada menciptakan aplikasi sendiri, kita masih berkolaborasi bersama diskominfo, diskominfo yang menciptakan aplikasi dan web kita yang menjalankannya, selain diskominfo juga kita kerjasama dengan BKPSDM .”

¹¹ Irawan, B. (2017). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma (JP)*, 2(1), 174-201.

¹² Chaitra, M. S., Robin, I. A. M. A., Martha, Y. F., & Darmawan, I. (2023). Penerapan e-Government dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Bandung. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(11).

¹³ Antoni, A. (2019). *Implementasi Sistem e-Government Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa dengan adanya dukungan dari pimpinan, *E-Government* akan berjalan dengan baik karena pimpinan akan menyediakan hal-hal yang berkaitan dengan *E-Government*.

Berikut lanjutan hasil wawancara bersama kepala bagian Organisasi tentang adanya regulasi terkait program *E-Government* yang ada di bawah naungan walikota Pekanbaru.

“ setiap ada aplikasi atau web yang akan kita gunakan, akan ada perwakonya serta akan di sosialisasi untuk memudahkan kita menjalankan program tersebut, dan yang akan datang ke acara sosialisasi hanya diwakilkan 1 orang perbagian yang ada di sekretariat daerah kota pekanbaru ”

Dilanjut wawancara dengan kepala subbagian pelayanan publik dan tata laksana yaitu ibu Sania Armen beliau mengatakan :

“dengan adanya dukungan dari pimpinan seperti memberikan fasilitas lengkap kepada kami juga menurut saya penting ya, untuk komputer kita cukup banyak, namun tidak semua pegawai disini mendapatkan komputer masing-masing terkadang kita bisa satu komputer gantian dengan pegawai yang lain”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan kepala subbagian pelayanan publik dan tata laksana yaitu bu sania armen peneliti menganalisis bahwa dukungan pimpinan dalam memberikan fasilitas di bagian organisasi sendiri sudah cukup walaupun tidak sesuai dengan jumlah pegawai nya.

Dilanjutkan wawancara dengan salah satu kepala subbagian analisis kelembagaan yaitu ibu ike arlyta tentang adanya dukungan pegawai, berikut hasil wawancara tersebut:

“dukungan seperti memiliki kompetensi pada diri sendiri menurut saya sangat penting dimiliki pegawai dibagian organisasi, E-Government ini kita sudah harus bisa menggunakan teknologi, jadi pegawai harus mendorong dirinya sendiri agar bisa menggunakan teknologi. Dalam menjalankan tugas pun kita di bagian organisasi sudah semuanya berbasis teknologi, namun hal yang paling tidak bisa kita hindari bermasalah dengan jaringan, kalau sudah jaringan bermasalah atau aplikasi yang tidak jalan tugas kami akan tertunda dan menumpuk”

Hal yang sama dikatakan oleh bapak Fajri Adha selaku Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah menambahkan tentang butuhnya pegawai yang dapat memahami komputer secara mendalam, beliau mengatakan:

“terkait pegawai kita harus mencari pegawai yang kompeten ya, kalau di bagian organisasi sendiri kita sudah memiliki pegawai pegawai tersebut, namun menurut saya pribadi kami harus punya satu IT operator tetap agar ketika terjadi kesalahan, gangguan atau faktor faktor penghambat E-Government yang terjadi karena dari internet kami sudah ada yang menanganinya.”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti adanya dukungan pegawai dalam menjalankan E-Government sangat penting. Bagian organisasi juga membutuhkan IT Operator dalam membantu apabila terjadi gangguan dalam internet maupun komputer.

2. Capacity

Kemampuan yang dimiliki oleh sumber daya manusia di bagian organisasi menjadi suatu keberhasilan dalam penerapan E-Government. Pada indikator capacity akan dijelaskan mengenai tanggapan informan mengenai ketersediaan dan kesiapan Sumber Daya Manusia di bagian organisasi sekretariat daerah kota pekanbaru.¹⁴ Untuk melihat hasil jawaban informan terhadap indikator organisasi sebagai berikut:

Berdasarkan wawancara dengan bapak Fajri Adha Kepala Bagian Organisasi saat diwawancarai di Kantor Walikota Pekanbaru, mengatakan :

“terkait pegawai kita sudah cukup kompeten, namun seperti yang saya katakan tadi kami butuh IT Operator tetap, karna permasalahan utama saat ini ya karna jaringan yang menghambat tugas kami berjalan dengan lancar. Kalau untuk pegawai yang lain kami sudah punya pegawai yang cukup cukup kompeten.”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan bapak fajri adha dapat peneliti analisis bahwa untuk kesiapan sumber daya manusia di bagian organisasi cukup bagus karna para pegawai sudah memahami penggunaan aplikasi dan web yang membantu mereka namun hanya terkendala dengan jaringan saja.

Selain itu pegawai bagian organisasi ibu terry novita juga mengatakan hal yang hampir sama, beliau mengatakan:

“ untuk pegawai kami sudah cukup mempunyai kemampuan yang mengerti teknologi, namun secara pribadi saya hanya terhambat kalau ada permasalahan dari aplikasi dan web nya sendiri.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa terkait dengan

¹⁴ Siti, S. H., Sedarmayanti, M. P., Fedianty Augustinah, M. M., Teni Listiani, M. M., Jubaedah, E., & Kushendar, D. H. (2023). *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Di Era Digital*. Deepublish.

ketersediaan sumber daya manusia dalam pelaksanaan *E-Government* di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru telah didukung oleh Sumber Daya Manusia yang memadai, yang mana dalam instansi sendiri telah memilih pegawai sesuai jurusan dan juga sebelum menerapkan aplikasi maupun web di instansi sekretariat daerah akan ada sosialisasi terlebih dahulu kepada pegawai yang akan menjadi penanggung jawab aplikasi tersebut. Selain itu sosialisasi juga diadakan ketika terjadinya pembaruan maupun perubahan yang terjadi pada aplikasi dan web *E-Government*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak fajri adha selaku kepala bagian tentang kesediaan anggaran beliau mengatakan:

“terkait anggaran biaya, pemerintah daerah sepertinya tidak ada masalah ya, karna walikota sendiri juga mensupport penerapan E-Government di Pekanbaru ini.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui terkait anggaran dalam pelaksanaan *E-Government* tidak terdapat hambatan, untuk anggaran biaya sangat disupport oleh pemerintah daerah. Dilanjutkan wawancara dengan ibu Dewi pegawai bagian organisasi beliau mengatakan tentang anggaran dalam mendukung penerapan *E-Government* di bagian organisasi. Berikut hasil wawancara tersebut :

“untuk anggaran spesifik perapliaksi diluncurkan kita kurang tahu sebenarnya, karna aplikasi aplikasi yang kita jalankan disini bukan kita yang membuat, kita kerja sama dengan Diskominfo dengan instansi lain dan kita hanya menjalankan. Namun aplikasi terkadang terdapat hambatan seperti jaringan yang down yang menghambat kami dalam bekerja. Kami berharap dinas maupun instansi terkait dapat mengatasi gangguan ini agar kami juga dapat bekerja dengan lancar.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai yang memegang aplikasi bahwa dalam pelaksanaanya aplikasi tersebut masih terdapat beberapa hambatan. Dilanjutkan wawancara dengan pegawai bagian organisasi yaitu fara fadhillah di kantor walikota pekanbaru tentang fasilitas pendukung dalam penerapan *E-Government* di bagian organisasi sekretariat daerah kota pekanbaru, beliau mengatakan :

“ untuk fasilitas komputer kita ada 11 komputer dengan 17 pegawai. Menurut saya untuk komputer sudah banyak namun untuk tercukupi semua pegawai belum. Selain fasilitas komputer di bagian kami juga sudah diberikan dua provider namun yang namanya masalah jaringan ya kita juga tidak bisa mencari solusinya.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa fasilitas dibagian

organisasi sudah tercukupi namun terdapat beberapa masalah terkait dengan jaringan yang memang menghambat jalannya tugas pemerintahan.

3. Value

Berbagai inisiatif *E-Government* tidak akan berguna jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep *E-Government*. Pada indikator support dalam penerapan *E-Government* di bagian organisasi sekretariat daerah kota pekanbaru dapat dijelaskan mengenai memudahkan pegawai dalam menjalankan tugasnya.¹⁵

Berdasarkan wawancara peneliti dengan ibu terry novita saat di wawancarai di kantor walikota pekanbaru beliau mengatakan tentang manfaat *E-Government* bagi pegawai. Berikut hasil wawancara tersebut:

“ sangat memudahkan bagi kita pegawai dalam menjalankan tugas. Dalam penerapan web PEKPPP dimana kita sebagai evaluator dalam pelayanan publik yang biasanya kita datang langsung ketempat dengan membawa kertas formulir sekarang hanya mengisi e-form yang disediakan yang bisa kita isi di link yang disediakan.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa kebijakan *E-Government* yang ada di bagian organisasi ini dapat memudahkan pegawai dalam menjalankan tugasnya.

Dilanjutkan wawancara dengan Kepala Bagian Organisasi yaitu Bapak Fajri Adha di Kantor Walikota Pekanbaru tentang membantu instansi pemerintah dalam menjalankan tugasnya. Berikut hasil wawancara :

“sangat membantu instansi karna aplikasi aplikasi yang ada salah satunya dapat membantu instansi pemerintah dalam mencatat dan mengumpulkan data data seluruh pegawai secara online yang mana hal ini dapat bermanfaat bagi instansinya sendiri.”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bagian Organisasi peneliti dapat menganalisis bahwa *E-Government* membantu memudahkan dan memberi manfaat kepada instansi pemerintah terkait. *E-Government* ini membuat yang jauh menjadi dekat, adanya interaksi antar instansi pemerintah di dalam kota pekanbaru maupun antar lembaga ataupun bidang. Kemampuan dari pegawai pegawai seperti inilah yang dapat memberi manfaat bagi instansi serta pegawainya.

¹⁵ Enggok, S., & Rahayu, I. (2022). Penerapan Aplikasi Simpeg Berbasis E-Government Dalam Pengelolaan Data Informasi Kepegawaian (Studi Pada Badan Kepegawaian Daerah, Pendidikan Dan Pelatihan Kota Bnjarmasin). *Al-Ulum: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 8(1).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan menggunakan indikator *support*, *capacity*, dan *value* dapat ditarik kesimpulan bahwasanya untuk penerapan *E-Government* di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru telah berjalan dengan baik hal ini dapat dilihat dengan adanya aplikasi dan web yang ada dibagian organisasi. Aplikasi dan web ini didapatkan dengan adanya interaksi Bagian Organisasi dengan BKPSDM, dengan Kementerian, dengan Diskominfo dan instansi lainnya. Setiap peluncuran aplikasi maupun web akan dilaksanakan pembinaan dan pelatihan atau yang disebut sosialisasi baik saat peluncuran maupun saat ada pembaharuan. Namun disisi lain masih juga adanya kendala yang menjadi faktor penghambat dalam penerapan *E-Government* di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru yaitu terdapat gangguan seperti jaringan dan server yang sering down yang bisa menghambat pekerjaan para pegawai bagian organisasi dan menyebabkan tumpang tindih jabatan. Selain itu fasilitas komputer yang cukup banyak namun tidak sesuai dengan jumlah pegawai nya.

Faktor Penghambat Dalam Penerapan *E-Government* Di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru

1. Masih terdapatnya gangguan berupa jaringan dan server down sehingga menghambat pegawai dalam menjalankan tugasnya. Serta tidak ada pegawai yang benar benar memahami komputer seperti adanya IT Operator.
2. Fasilitas yang tidak sesuai dengan jumlah pegawai yang menyebabkan para pegawai bergantung menggunakan komputer jika memiliki tingkat urgensi lebih tinggi akan menggunakan komputer lebih dahulu.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan terkait dengan Penerapan *E-Government* di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru bahwa dalam penelitian ini terdapat indikator keberhasilan *E-Government* yaitu Support, Capacity, dan Value. Indikator support merupakan dukungan yang didapatkan dari pimpinan dan pegawai dalam menjalankan *E-Government*, namun di bagian organisasi masih belum ada pegawai yang berrriteria menjadi IT Operator. Indikator selanjutnya *capacity* yang merupakan kemampuan dari pegawai dalam menjalankan penerapan *E-Government* di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota

Pekanbaru. Dalam pelaksanaannya bagian organisasi sudah memiliki pegawai yang sudah dapat memahami teknologi namun tidak menutup kemungkinan masih belum bisa mengatasi gangguan dalam hal sarana dan prasarana seperti jaringan dan server. Indikator value dinilai memudahkan pegawai dan instansi pemerintah terkait dalam menjalankan E-Government. E-Government tidak hanya diperuntukan kepada masyarakat saja namun tubuh pemerintahan juga harus diperhatikan dalam penerapan E-Government.

DAFTAR PUSTAKA

- Antoni, A. (2019). *Implementasi Sistem e-Government Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Arsyad, A. (2015). Studi Implementasi E-Government di Daerah Perbatasan. *Jurnal Pekommas*, 18(1), 1-14.
- Aziz, A. A. (2022). *Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja (DPMPTSPK) Kabupaten Kuantan Singingi* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Berlian, A. P. (2023). Implementasi E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Banda Aceh).
- Chaitra, M. S., Robin, I. A. M. A., Martha, Y. F., & Darmawan, I. (2023). Penerapan e-Government dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Bandung. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(11).
- Dwita Amanda Maryati, D. (2023). *Inovasi Pelayanan Berbasis E-Government Melalui Aplikasi Sistem Antrian Online (Sianton) Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Enggok, S., & Rahayu, I. (2022). Penerapan Aplikasi Simpeg Berbasis E-Government Dalam Pengelolaan Data Informasi Kepegawaian (Studi Pada Badan Kepegawaian Daerah, Pendidikan Dan Pelatihan Kota Bnjarasin). *Al-Ulum: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 8(1).
- Gafar, T. F., & IP, S. (2013). Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (E-government) dalam Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *Jurnal Alboacen*, 1(2).
- Irawan, B. (2017). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma (JP)*, 2(1), 174-201.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32-42.
- Rahmanul, R., Heriyanto, M., & Adianto, A. Sustainability Innovation Dalam Penerapan E-Government. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(4), 431-437.
- Siti, S. H., Sedarmayanti, M. P., Fedianty Augustinah, M. M., Teni Listiani, M. M.,

- Jubaedah, E., & Kushendar, D. H. (2023). *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Di Era Digital*. Deepublish.
- Suhada, A. (2020). *Penerapan E-Government Pada Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik Provinsi Riau Dalam Program Aplikasi Riau Mendengar* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Yandra, A. (2016). E-goverment dengan memanfaatkan teknologi informasi. *POLITIK*, 12(1), 1769-1769.
- Yohana, N., Yazid, T. P., & Wirman, W. (2013). Pengelolaan Website Sebagai E-Government Oleh Pemerintah Kota Pekanbaru Dalam Penyampaian Informasi Bagi Masyarakat.