

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL
DI KECAMATAN BUKIT RAYA KOTA PEKANBARU
PADA TAHUN 2017-2019**

Oleh : Marvia Swesty

E-Mail : marviaaa.swesty@gmail.com

Pembimbing : Wazni, S.IP, M.Si

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

The implementation of digital-based public policies has been stated in Pekanbaru Mayor Regulation Number 273 of 2017 concerning the Integrated Administration Service System in Pekanbaru City District. This digital-based service has created several uses, namely: increasing efficiency, improving effectiveness, and improving service quality. Bukit Raya District is a sub-district located in Pekanbaru, Riau Province, which improves public services by using the concept of E-Government. Innovations created using a digital system in the form of mobile application products. This is useful in helping the city government of Pekanbaru in realizing the vision of the city of Pekanbaru, which is to make the city of Pekanbaru a "Smart City Madani".

This study aims to see the implementation of public policies of the Bukit Raya District government in improving public services by using a digital system in accordance with the Pekanbaru Mayor Regulation. The theory used in this research is Policy Implementation theory and E-Government theory. This research uses descriptive method with qualitative research type. The types of data used in this study are primary and secondary data obtained through direct interviews with informants, documentation and observation.

Bukit Raya District has implemented digital-based services since 2017 until now. So far, the digital service policy in Bukit Raya District has been running well. From the application of technology-based service policies, it can help realize the vision of the city of Pekanbaru, namely to make the city of Pekanbaru a "Smart City Madani". However, in implementing digital-based service policies in Bukit Raya District, there are obstacles faced, namely human resource management in Bukit Raya District is still lacking, especially in terms of skills / abilities possessed to run a digital service system as well as factors from the educational background of employees. As well as the facilities and infrastructure needed are still not fulfilled to carry out these digital services. From this research, it is suggested that the role of city government should be more focused on developing public services with digital systems.

Keyword: Implementation, Public Service, E-Government, Innovation

A. PENDAHULUAN

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk perizinan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggaraan Negara untuk memberikan pelayanan secara maksimal dan optimal. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, dasarnya adalah tergantung dari bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanannya, dan bagaimana pelayanan diberikan. Secara prinsip, sifat kinerja pelayanan publik adalah membantu masyarakat dalam menerima hak dan kewajibannya, yaitu menerima pelayanan secara baik.

Pemerintah memiliki 3 (tiga) fungsi hakiki pemerintahan, yakni Pelayanan (*service*), Pemberdayaan (*empowerment*), dan Pembangunan (*development*). Pemerintah memberikan jasa pelayanan yang diberikan langsung oleh dan melalui instansi-instansi pemerintah yang berwenang. Pelayanan merupakan hak dasar warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan yang telah diatur oleh peraturan perundang-undangan. Dalam pemberian pelayanan memberikan pelayanan yang profesional, akuntabel dan optimal merupakan tugas dan fungsi pemerintah.

E-Government merupakan kegiatan yang terkait dengan upaya seluruh lembaga pemerintah dalam bekerja dengan memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi, sehingga mampu menyediakan jasa layanan elektronik dan informasi yang akurat kepada masyarakat. Penerapan *E-Government* merupakan amanat Inpres No.3 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan tata kelola

pemerintahan secara elektronik di Indonesia.

Implementasi *E-Government* dalam pelaksanaan tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik membutuhkan pemanfaatan teknologi informasi beserta sumber daya manusia yang handal dalam mengelolanya. Dengan menerapkan *E-Government* dalam pelayanan publik akan menjadikan pelayanan lebih fleksibel dan efisien serta pelayanan dapat diakses dalam waktu 24 jam, kapanpun dan dimanapun. Dalam amanat Inpres No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* memuat tentang maksud pengembangan *E-Government* diarahkan untuk mencapai tujuan, yaitu : “Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.”

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi serta kemudahan dalam mengaksesnya akan menjadikan pemerintah memberikan pelayanan menjadi lebih mudah. Pemerintah dapat menjalankan misi utamanya secara efisien dan efektif dengan mengembangkan struktur yang lebih sederhana. Apabila struktur birokrasi pemerintah baik secara vertikal maupun horizontal disederhanakan maka akan memiliki implikasi yang sangat besar terhadap perbaikan kinerja birokrasi, efisiensi kegiatan pemerintah. Maka dari itu, dengan menerapkan *E-Government* pada instansi pemerintah bertujuan untuk mendukung kinerja tata kelola pemerintahan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Memperbaiki kualitas pelayanan publik

sama halnya dengan melakukan reformasi birokrasi.

Pelayanan yang berkualitas tentunya dilakukan oleh aparatur yang memiliki kinerja yang baik. Sumber Daya merupakan salah satu faktor penting dalam implementasi kebijakan/program, setiap kebijakan harus didukung oleh sumber daya yang memadai, baik sumber daya manusia maupun sumber daya finansial. Aparatur yang memiliki kinerja baik dalam sebuah instansi yakni dibentuk dan dihasilkan dari sebuah sistem pengelolaan aparatur yang baik pula.

Optimalisasi pelayanan publik adalah keniscayaan bagi pemerintah dan menjadi keinginan masyarakat. Tercapainya reformasi birokrasi dan *good governance* salah satunya adalah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik yang diberikan secara optimal. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 9 memuat “Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu”. Kemudian, pemerintah mengeluarkan Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Berdasarkan Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan PATEN ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kecamatan, kecamatan dituntut untuk berinovasi, berkreasi, dan mampu melakukan perubahan sistem pelayanan demi terciptanya pelayanan yang

efektif, efisien dan mendekatkan pelayanan dengan masyarakat. Peluang keberhasilan dalam mewujudkan hasil akhir yang diinginkan akan semakin besar jika sejak tahap merancang bangun kebijakan (*the policy design stage*) tersebut telah dipikirkan masak-masak berbagai kendala yang mungkin muncul pada saat implementasinya.

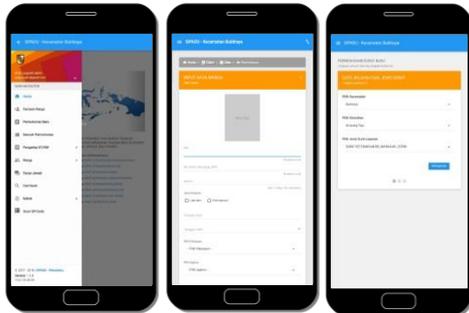
Dalam Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 273 Tahun 2017 Tentang Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Kota Pekanbaru, pada pasal 3 ayat 2 “Mewujudkan terselenggaranya pelayanan berkualitas yang berbasis teknologi informasi.” Pelayanan berbasis online merupakan suatu terobosan dalam rangka peningkatan kepuasan masyarakat mengenai kinerja pemerintah kecamatan sekaligus mengoptimalkan teknologi di bidang informasi dan komunikasi yang mana dengan pemanfaatan teknologi ini masyarakat dapat dilayanani kapanpun dan dimanapun.

Pemerintah Kecamatan Bukit Raya berinovasi berdasarkan peraturan walikota tersebut dengan melaksanakan suatu kebijakan yang berbasis online untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut merupakan upaya Pemerintah Kecamatan Bukit Raya dalam pencapaian visi kota pekanbaru dalam mewujudkan *Smart City Madani*.

Pemerintah Kecamatan Bukit Raya telah menerapkan kebijakan pelayanan berbasis online mulai sejak July 2017. Kecamatan Bukit Raya mulai menerapkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dengan menciptakan suatu aplikasi Pelayanan Online yang bernama SIPADU (Sistem Pelayanan Terpadu). Dengan aplikasi tersebut, proses administrasi tidak lagi dengan cara manual, tetapi dengan memanfaatkan teknologi. Berikut

merupakan bentuk pelayanan melalui aplikasi SIPADU:

Gambar 1.1
Tampilan Aplikasi SIPADU



Sistem Pelayanan Terpadu (SIPADU) merupakan Sistem pelayanan secara online yang ada di Kecamatan Bukit Raya yang dipergunakan dalam urusan administrasi terhadap masyarakat yang lebih mudah dan cepat. Dengan adanya SIPADU ini diharapkan mampu meningkatkan pelayanan di Kecamatan Bukit Raya. Melalui sistem administrasi berbasis online ini, pemerintah kecamatan akan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat kemudian masyarakat juga akan lebih dipermudah dalam hal urusan administrasi, dan juga masyarakat dapat dilayani oleh pemerintah Kecamatan Bukit Raya dengan cepat dan tepat.

Pemerintah Kecamatan Bukit Raya juga menciptakan aplikasi pengaduan digital bagi masyarakat yang ada di Kecamatan Bukit Raya. Masyarakat dapat memberikan kritikan maupun masukan kepada pemerintah Kecamatan Bukit Raya melalui sistem digital. Hal ini dapat mengubah komunikasi antara pemerintah Kecamatan Bukit Raya terhadap masyarakat.

Penerapan Sistem Pelayanan Terpadu (SIPADU) di Kecamatan Bukit Raya masih memiliki beberapa kendala yang dihadapi oleh pemerintah kecamatan dalam

mengimplementasikan kebijakan pelayanan berbasis online tersebut, antara lain yakni masalah teknis berupa jaringan, sarana dan prasarana pendukung serta sumber daya manusia yang masih kurang maksimal. Untuk dapat menjalankan sistem berbasis online tersebut tentunya memerlukan sumber daya manusia yang mengerti tentang sistem yang akan digunakan.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana implementasi pelayanan berbasis digital di Kecamatan Bukit Raya Pekanbaru pada Tahun 2017-2019?
2. Apa saja faktor penghambat dari adanya kebijakan pelayanan digital di Kecamatan Bukit Raya pada Tahun 2017-2019?

C. KERANGKA TEORITIS

1. Implementasi Kebijakan

Implementasi Kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuan. Implementasi kebijakan secara sederhana dapat diartikan sebagai proses menerjemahkan peraturan ke dalam sebuah tindakan. Implementasi Kebijakan merupakan tahapan yang sangat penting dalam keseluruhan struktur kebijakan karena melalui prosedur inilah suatu masalah publik dapat diselesaikan atau tidak. Pendekatan implementasi kebijakan publik yang dikemukakan oleh Grindle dikenal dengan "*Implementation as a Political and Administrative Process*".

Implementasi kebijakan publik sangat ditentukan oleh tingkat keterlaksanaan kebijakan yang terdiri atas isi kebijakan (*content of policy*) dan konteks implementasi (*context of implementation*). Indikator dari isi kebijakan meliputi :

1. *Interest affected*, yaitu kepentingan yang dapat mempengaruhi implementasi kebijakan.

2. *Type of benefits*, yaitu seperti apa bentuk manfaat yang menunjukkan dampak positif yang didapat.
3. *Extend of change envision*, yaitu seberapa besar perubahan yang ingin dicapai melalui suatu implementasi dan harus memiliki skala yang jelas.
4. *Site of decision making*, yaitu letak pengambilan keputusan dari suatu kebijakan yang akan diimplementasikan.
5. *Program implementer*, yaitu implementasi kebijakan program yang harus didukung oleh adanya pelaksanaan yang berkompeten.
6. *Resources committed*, yaitu sumber daya yang ada harus mampu mendukung agar implementasi kebijakan dapat berjalan dengan baik.

Kemudian, indikator dari konteks implementasi meliputi:

1. *Power, interest and strategy of actor involved*, yaitu kekuasaan, kepentingan, dan strategi dari aktor yang terlibat.
2. *Institution an regine characteristic*, yaitu karakteristik lembaga dan rezim yang sedang berkuasa sebagai lingkungan dimana implementasi kebijakan dilaksanakan.
3. *Compliance and responsiveness*, yaitu sejauh mana tingkat kepatuhan dan responsivitas kelompok sasaran dalam menanggapi implementasi kebijakan yang dilakukan.

2. *E-Government*

Menurut Richardus Eko Indrajit dalam bukunya yang berjudul "*E-Government In Action*" bahwa *E-Government* merupakan suatu usaha untuk menciptakan suasana penyelenggaraan pemerintahan yang sesuai dengan obyektif bersama (*shared*

goals) dari semua komunitas yang berkepentingan. Berikut merupakan visi yang dicanangkan harus mencerminkan visi bersama dari para *stakeholder*, seperti:

1. Memperbaiki produktivitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani masyarakat.
2. Mempromosikan pemerintah yang bersih dan transparan.
3. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat melalui kinerja pelayanan publik.
4. Menjamin terciptanya penyelenggaraan negara yang demokratis.

Menurut hasil kajian dan riset dari *Hardvard JFK School Of Government*, untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen yang harus dimiliki, yakni:

1. *Support*, merupakan dukungan atau biasa disebut *political will* yang didapat dari pejabat publik agar konsep *E-goverment* dapat diterapkan.
2. *Capacity*, merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan *E-Government* agar konsep yang diciptakan dapat berjalan dengan baik. Sumber daya yang harus dimiliki yakni ketersediaan sumber daya secara finansial, ketersediaan infrastruktur yang memadai, ketersediaan sumber daya manusia yang ahli dalam sistem teknologi.
3. *Value*, berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi layanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan.

D. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitis dengan jenis penelitian kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah

wawancara langsung dengan informan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, dokumentasi dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif.

E. PEMBAHASAN

A. Isi Kebijakan (*Content Of Policy*)

Implementasi kebijakan publik sangat ditentukan oleh tingkat keterlaksanaan kebijakan yang terdiri atas isi kebijakan (*content of policy*). Dalam isi kebijakan tersebut terdapat 6 indikator yakni, *Interest affected*, *Type of benefits*, *Extendof change envision*, *Site of decision making*, *Program implementer*, *Resources commited*.

1. *Interest Affected*

Pada indikator ini dapat dikatakan bahwa dalam pelaksanaan sebuah kebijakan tentu melibatkan banyak kepentingan, serta sejauh mana pengaruh yang timbul oleh kepentingan tersebut terhadap implementasinya.

Penerapan kebijakan pelayanan publik berbasis digital sesuai dengan Peraturan Walikota Pekanbaru tersebut dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Penerapan kebijakan publik dengan sistem digital dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien serta tepat waktu. Hal tersebut tentunya sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan Bukit Raya kepada masyarakat. Jika pada saat pelayanan secara manual masyarakat tidak memiliki kepastian waktu pelayanan, maka dengan sistem digital ini masyarakat tidak perlu menunggu dalam waktu yang tidak pasti karena dalam kebijakan publik berbasis digital ini memiliki kepastian waktu yang lebih pasti.

2. *Type of Benefits*

Indikator ini melihat seperti apa bentuk manfaat yang menunjukkan

dampak positif yang didapat dari adanya kebijakan yang telah diimplementasikan oleh sebuah instansi. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan masyarakat luas. Maka kebijakan publik yang diterapkan harus menghasilkan manfaat yang baik. Jika sebuah kebijakan diimplementasikan seharusnya dapat menimbulkan keadaan yang lebih baik dari sebelumnya.

Sebuah kebijakan publik biasanya diawali dengan pengambilan keputusan yang esensinya mewakili kepentingan banyak orang. Dalam pelayanan publik yang diberikan pemerintah yang ada di Kecamatan, sudah bukan rahasia lagi bahwa pelayanan yang diberikan tidak jarang selalu lambat dan kurang efektif. Dalam Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 273 Tahun 2017 pada pasal 3 disebutkan bahwa pelayanan dengan sistem teknologi ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan akses yang lebih luas bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Kebijakan publik berbasis digital ini yang di terapkan oleh pemerintah Kecamatan Bukit Raya memiliki manfaat bagi pemerintah dan juga masyarakat. Manfaat yang timbul bagi pemerintah khususnya pemerintah kota Pekanbaru yakni dapat membantu terwujudnya kota Pekanbaru sebagai kota "*Smart City Madani*". Manfaat dari adanya pelayanan publik berbasis digital ini juga didapat oleh masyarakat Kecamatan Bukitraya. Masyarakat tentunya dapat dengan mudah mengurus keperluan dengan menggunakan sistem digital.

3. *Extendof Change Envision*

Indikator ini digunakan untuk melihat seberapa besar perubahan yang ingin dicapai melalui suatu implementasi kebijakan dan harus memiliki skala yang jelas. Kebijakan publik dapat dilihat dari

pengimplementasiannya di lapangan. Apakah kebijakan publik yang diimplementasikan tersebut dapat membawa perubahan yang baik atau malah sebaliknya. Pada bulan Juni 2017 SIPADU (Sistem Pelayanan Terpadu) serta E-Sapa Warga akhirnya telah berhasil diterbitkan.

Setelah kedua aplikasi tersebut diterbitkan tidak langsung diterapkan kepada masyarakat. Aplikasi SIPADU dan E-Sapa Warga ini direalisasikan beberapa hari setelah diterbitkannya. Namun pemerintah Kecamatan Bukit Raya telah melakukan sosialisasi terlebih dahulu kepada masyarakat. Hal tersebut dilakukan agar ketika SIPADU dan E-Sapa Warga benar – benar telah diimplementasikan. SIPADU dan E-Sapa Warga telah diimplementasikan kepada masyarakat dimulai sejak bulan Juli 2017 dengan berbagai perkembangan. Kebijakan pelayanan publik secara digital di Kecamatan Bukitraya dengan menerapkan aplikasi SIPADU (Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu) dan E-Sapa Warga memberikan perubahan dalam kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan Bukit Raya terhadap masyarakat.

4. Site Of Decision Making

Sebuah kebijakan publik harus tepat agar ketika kebijakan diimplementasikan dapat berhasil sesuai dengan harapan. Tepat disini meliputi, tepat sasaran, tepat kebutuhan, tepat lingkungan dan tepat guna. Kebijakan pelayanan publik berbasis digital ini tentu sudah tepat sasaran kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kebijakan pelayanan digital ini tentunya sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena dengan menggunakan digital maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan dapat diberikan secara maksimal.

Tepat lingkungan serta tepat guna, dimana kebijakan pelayanan berbasis teknologi ini telah sesuai dengan yang ada dalam Peraturan Walikota Pekanbaru serta melihat visi kota Pekanbaru yang ingin mewujudkan kota Pekanbaru sebagai kota Smart City Madani. Pengambilan keputusan yang berhubungan dengan kebijakan publik berbasis digital telah sesuai dengan arahan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 273 Tahun 2017.

5. Program Implementer

Pada indikator ini dapat melihat implementasi kebijakan program yang harus didukung oleh adanya pelaksanaan yang berkompeten. Kebijakan yang sudah dibuat tidak dapat dinilai keberhasilannya tanpa ada pelaksanaannya. Peran implementor sebagai pelaksana kebijakan sangat penting. Implementor yang menjalankan sebuah kebijakan tentunya harus lengkap yang memiliki masing – masing peran dan fungsi yang saling melengkapi.

Implementor dalam penelitian ini yakni pemerintah Kecamatan Bukit Raya yang telah lebih dulu menjalankan Peraturan Walikota Pekanbaru mengenai pelayanan publik berbasis teknologi. Pemerintah Kecamatan Bukit Raya yang telah melakukan inovasi pada pelayanan publik yang ada di Kecamatan Bukit Raya. Dalam pengimplementasian kebijakan pelayanan berbasis teknologi ini tentunya pemerintah Kecamatan Bukit Raya telah menetapkan para pelaksana kebijakan sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan. Pemerintah Kecamatan Bukit Raya sebagai pelaksana kebijakan telah mempersiapkan seluruh kebutuhan yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan berbasis digital. Kebutuhan yang telah dipersiapkan antara lain mengenai sarana dan prasarana, dana yang

dibutuhkan, serta para pegawai yang telah diberikan tugas dan fungsinya masing – masing terkait pada pelaksanaan pelayanan berbasis digital ini.

6. Resources Committed

Dalam mengimplementasikan sebuah kebijakan, sumber daya yang ada harus mampu mendukung agar implementasi kebijakan dapat berjalan dengan baik. Sumber daya manusia yang menjalankan sebuah kebijakan harus mampu memahami serta tahu peran dan fungsinya secara baik. Pelaksanaan kebijakan administrasi dalam sistem digital ini tidak hanya teknologi yang dibutuhkan. Tanpa sumber daya yang memadai implementasi sebuah kebijakan tidak akan berjalan secara maksimal.

Keadaan sumber daya manusia yang ada di Kecamatan Bukit Raya masih melum maksimal dalam menjalankan kebijakan pelayanan berbasis digital. Pemerintah Kecamatan Bukit Raya tidak memberlakukan adanya sertifikasi khusus untuk sumber daya manusia yang menjalankan sistem tersebut. Hal tersebut dikarenakan pemerintah Kecamatan Bukit Raya hanya menyesuaikan keadaan dari sumber daya manusia yang ada pada saat ini. Ketersediaan sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam penerapan pelayanan digital ini merupakan orang-orang yang memiliki kemampuan dibidang teknologi informasi dan komunikasi. Pentingnya sumber daya manusia yang mengerti akan sistem ini sangat dibutuhkan dalam penerapannya.

Pada penerapan pelayanan digital tentunya pendidikan yang dimiliki oleh sumber daya manusia sangat berpengaruh pada penerapan kebijakan ini. Keadaan sumber daya manusia di Kecamatan Bukit Raya yang belum maksimal untuk dapat menjalankan

sistem digital. Untuk memaksimalkan sumber daya manusia yang ada di Kecamatan Bukit Raya, upaya yang dapat dilakukan yakni pengembangan terhadap sumber daya manusia dengan cara pemahaman tugas dan fungsi dalam menerapkan konsep digital pada pelayanan maupun memberikan pelatihan-pelatihan. Kecamatan Bukit Raya telah melakukan beberapa kali pelatihan agar para sumber daya manusia yang ada di Kecamatan Bukit Raya lebih mampu untuk memahami pelayanan berbasis teknologi ini. Namun, pelaksanaan pelatihan tersebut hasilnya belum maksimal. Dalam penerapan pelayanan digital ini memang skill yang dimiliki oleh pegawai sangat dibutuhkan agar dalam pelaksanaannya dapat berjalan dengan maksimal.

B. Konteks Implementasi (Context of Implementation)

Dalam implementasi sebuah kebijakan juga dapat melihat dari konteks implementasi (*context of implementation*), atau disebut juga dengan lingkungan implementasi. Dalam lingkungan implementasi ini terdapat 3 (tiga) indikator yakni (1) *Power, interest and strategy of actor involved*, yaitu kekuasaan, kepentingan, dan strategi, (2) *Institution an regine characteristic*, yaitu karakteristik lembaga (3) *Compliance and responsiveness*, yaitu sejauh mana tingkat kepatuhan dan respon pelaksana.

1. Power, Interest and Strategy Of Actor Involved

Kekuasaan, kepentingan – kepentingan dan strategi aktor yang terlibat, dimana dalam sebuah kebijakan tentunya perlu untuk diperhitungkan kekuatan maupun kekuasaan, kepentingan serta strategi yang diterapkan para aktor yang terlibat untuk memperlancar pelaksanaan suatu implementasi kebijakan. Kekuasaan, kepentingan serta strategi yang ada

dalam penerapan pelayanan digital yang ada di Kecamatan Bukit Raya yakni, dalam hal ini pemerintah Kecamatan Bukit Raya tentunya akan dapat mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Kecamatan Bukit Raya.

Pemerintah Kecamatan Bukit Raya menjadikan penerapan pelayanan digital dalam sebuah bentuk inovasi pelayanan sebagai sebuah strategi, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan Bukit Raya kepada masyarakat. Inovasi – inovasi tersebut membuat Kecamatan Bukit Raya menjadi contoh bagi setiap instansi pemerintah lainnya yang berada di kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan menggunakan pelayanan berbasis teknologi yang dapat memudahkan masyarakat sehingga dapat berjalan efektif, efisien, dan ekonomis. Inisiatif inovasi pelayanan tersebut membuat kecamatan Bukit Raya sering mendapatkan berbagai penghargaan di bidang pelayanan publik dan evaluasi kinerja kecamatan tingkat kabupaten/kota bahkan tingkat provinsi.

2. *Institution An Regine Characteristic*

Karakteristik lembaga atau instansi yang sedang berkuasa sebagai lingkungan dimana implementasi kebijakan tersebut dilaksanakan. Lingkungan dimana sebuah kebijakan diterapkan akan berpengaruh terhadap keberhasilan suatu kebijakan. Walikota Pekanbaru memiliki sebuah visi yakni yang ingin membentuk kota Pekanbaru sebagai kota *Smart City Madani*. Visi tersebut bertujuan agar kota Pekanbaru dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada instansi pemerintah yang akan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintah kota Pekanbaru telah mengeluarkan Peraturan Walikota

Nomor 273 Tahun 2017 yang mengatur tentang pelaksanaan pelayanan dengan sistem teknologi. Dalam peraturan walikota tersebut diberlakukan bagi seluruh kecamatan yang berada di kota Pekanbaru. kecamatan merupakan fokus dari diberlakukannya peraturan walikota Nomor 273 Tahun 2017 tentang Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Kota Pekanbaru. Kecamatan diminta untuk dapat melaksanakan pelayanan dengan sistem teknologi. Bahwa dalam rangka mendukung terwujudnya visi kota Pekanbaru sebagai *Smart City Madani*, pelayanan ditingkat kecamatan harus ditingkatkan secara bertahap dengan memaksimalkan pemanfaatan teknologi.

3. *Compliance And Responsiveness*

Pada indikator ini, implementasi kebijakan dapat dilihat pada sejauh mana tingkat kepatuhan dan responsivitas kelompok sasaran dalam menanggapi implementasi kebijakan yang dilakukan. Dalam implementasi kebijakan publik, masyarakat mempunyai peran penting dalam menentukan keberhasilan sebuah kebijakan. Pelayanan berbasis digital ini memang sangat membantu masyarakat dalam pelayanan di Kecamatan Bukit Raya ketika akan membuat surat permohonan. Namun, pelayanan berbasis digital ini dapat menjadi sulit jika masyarakat tidak dapat menggunakan *handphone/gadget*.

Penerapan pelayanan dengan sistem digital dapat dilihat pengaruhnya di lingkungan dalam masyarakat. Dengan adanya pelayanan sistem digital ini tentunya masyarakat harus dapat memahami penggunaan media elektronik.

Masyarakat yang ada di Kecamatan Bukit Raya, masyarakat telah merasakan puas dari adanya pelayanan berbasis digital ini. Masyarakat merasa terbantu dengan

adanya aplikasi SIPADU karena dapat mempercepat pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan Bukit Raya. Hal tersebut merupakan salah satu feedback yang dihasilkan dalam lingkungan masyarakat dari adanya kebijakan penerapan pelayanan digital ini. Masyarakat dapat terbantu pelayanannya dengan lebih cepat dan efektif.

Pada penerapan implementasi digitalisasi pada sektor publik, terdapat tiga elemen yang harus dimiliki dan diperhatikan pada penerapan kebijakan pelayanan berbasis digital. Tiga elemen tersebut adalah (1) *Support*, (2) *Capacity*, (3) *Value*.

1. Support

Indikator mengenai *support* (dukungan) menjadi indikator paling penting dari pelaksanaan konsep *E-Government*. Dukungan sangat diperlukan dari pejabat publik dalam penerapan implementasi kebijakan pelayanan publik secara digital agar konsep *E-Government* dapat diterapkan dengan maksimal. Bentuk dukungan yang dapat dilakukan yakni dengan menyepakati kerangka mengenai *E-Government* sebagai salah satu kunci sukses dalam mencapai visi misi bangsanya. Serta konsep tersebut dapat disosialisasikan secara merata, konsisten dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat.

Penerapan pelayanan berbasis teknologi tentunya telah mendapat dukungan penuh dari pemerintah Kota Pekanbaru agar setiap Kecamatan yang berada di Kota Pekanbaru dapat menerapkan pelayanan berbasis digital. Pemerintah Kota Pekanbaru telah mengeluarkan Peraturan Walikota mengenai pelayanan publik pada tingkat Kecamatan dengan menggunakan sistem teknologi. Seluruh Kecamatan yang berada di Kota Pekanbaru

diharapkan mampu untuk menerapkan pelayanan dengan sistem teknologi guna agar kualitas pelayanan yang berada di tingkat Kecamatan dapat meningkat dengan baik, serta mampu mempertahankan mutu pelayanan kepada masyarakat.

2. Capacity

Terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki, yakni ketersediaan sumber daya finansial dalam berbagai inovasi pada pelaksanaan pelayanan berbasis digital, ketersediaan infrastruktur dan ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian dalam penerapan pelayanan berbasis digital.

Pemerintah Kecamatan Bukit Raya telah membuat anggaran untuk menciptakan inovasi pelayanan publik agar nantinya ketika inovasi tersebut akan berjalan, dalam hal finansialnya sudah siap. Anggaran dalam penerapan pelayanan digital di Kecamatan Bukit Raya memang sangat dibutuhkan dan disiapkan sejak awal.

Dalam hal infrastruktur serta sarana dan prasarana dalam penerapan pelayanan berbasis teknologi ini, pemerintah Kecamatan Bukit Raya telah memiliki sarana dan prasarana yang cukup lengkap. Mulai dari ketersediaan jaringan, komputer, *hardware/software*, serta beberapa perangkat pendukung lainnya untuk menjalankan sistem yang digunakan. Namun alat pendukung yang baik seperti sistem yang digunakan saat ini tidak sepenuhnya dimiliki Kecamatan Bukit Raya serta jaringan yang masih mengendat.

Sumber daya manusia yang berada di Kecamatan Bukit Raya masih belum maksimal. Masih diperlukannya peningkatan sumber daya manusia dalam penerapan pelayanan berbasis teknologi. Peningkatan kemampuan bagi sumber daya manusia dapat berupa melakukan berbagai pelatihan –

pelatihan mengenai teknologi informasi dan komunikasi.

3. Value

Indikator *Value* yang berarti nilai ini, merupakan suatu indikator yang digunakan untuk melihat manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai penerima layanan dari penerapan pelayanan dengan konsep *E-Government*. Esensi dari penggunaan teknologi dalam konsep *E-Government* dapat dimanfaatkan dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat.

Melalui penerapan pelayanan dengan konsep *E-Government*, pemerintah dapat lebih baik dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat. Dengan penggunaan teknologi juga memberikan manfaat kepada pemerintah sebagai pemberi pelayanan yang dapat memudahkan dalam penyelenggaraannya. Serta pelayanan dengan sistem teknologi ini juga bermanfaat bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan, masyarakat dapat dengan cepat dilayani di Kecamatan Bukit Raya ketika hendak mengurus sebuah keperluan.

Dengan pelayanan berbasis teknologi tentunya masyarakat sudah tidak perlu bingung mengenai waktu kesiapan dari permohonan yang dibuat.

C. Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Kebijakan Publik Berbasis Digital Di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru Tahun 2017-2019.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang Implementasi Kebijakan Publik Berbasis Digital Di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru Tahun 2017-2019, maka ditemukan beberapa faktor yang mempengaruhi pelaksanaan implementasi kebijakan tersebut, faktor-faktor tersebut ialah :

1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan dengan konsep *E-Government* Di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru, karena pada dasarnya dengan adanya kualitas sumber daya manusia yang baik maka pelaksanaan juga akan berjalan dengan baik. Jika kualitas sumber daya manusia tidak baik, maka pelaksanaan kebijakan tidak akan berjalan sesuai dengan apa yang telah ditentukan.

Pegawai yang ada di Kecamatan Bukit Raya dari segi pendidikan tidak berasal dari tamatan teknologi informasi. Pentingnya pemahaman pegawai mengenai teknologi informasi dan komunikasi sangat dibutuhkan dalam penerapan kebijakan pelayanan digital ini. Pegawai yang berada di Kecamatan Bukit Raya ada yang memiliki pemahaman dalam teknologi, namun para pegawai telah memiliki tugas dan fungsi masing – masing yang harus mereka jalani. Hal tersebut menjadi salah satu faktor penghambat dalam pelaksanaan kebijakan berbasis teknologi ini.

2. Sarana dan Prasarana

Apabila rencana kebijakan pelayanan publik telah tersusun, maka sarana dan prasarana harus juga memadai seperti perangkat keras dan perangkat lunak, wifi, dan komputer. Faktor sarana dan prasarana disini yakni segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lainnya yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan kerjaan, dan juga berfungsi dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi. Namun demikian, sarana yang dibutuhkan oleh Kecamatan Bukit Raya untuk menunjang pelaksanaan pelayanan berbasis teknologi kurang, masih dibutuhkannya penambahan fasilitas seperti komputer, printer.

3. Anggaran

Pada pelaksanaan suatu program kebijakan yang dijalankan, persoalan dana tentunya sangat penting agar program yang berjalan dapat meningkat dengan baik. Pada pelaksanaan kebijakan pelayanan publik berbasis digital ini, Kecamatan Bukit Raya memiliki hambatan dalam persoalan dana.

Pemerintah Kecamatan Bukit Raya masih membutuhkan dana dalam pelaksanaan kebijakan publik berbasis digital ini. Hal tersebut dikarenakan untuk menciptakan sistem yang lebih canggih maka pemerintah Kecamatan Bukit Raya juga membutuhkan dana yang lebih lagi. Agar kendala – kendala yang terjadi seperti error pada sistem tidak terulang kedepannya.

4. Kurangnya Pemahaman Masyarakat

Dalam pelaksanaan implementasi Kebijakan Pelayanan Publik berbasis digital, Kantor Camat Bukit Raya menemukan hambatan dan kendala yaitu masih banyaknya masyarakat yang kurang memahami tentang penggunaan aplikasi SIPADU dan E-Sapa Warga, dan rata-rata adalah masyarakat lanjut usia.

Salah satu faktor penghambat pelaksanaan pelayanan berbasis digital tersebut yang dialami oleh masyarakat yakni masih ada beberapa masyarakat yang kurang memahami menggunakan aplikasi pelayanan. Masyarakat yang sudah lanjut usia sulit untuk menggunakan pelayanan berbasis digital ini. Sejauh pelaksanaan pelayanan digital ini juga tetap ada yang langsung datang ke kantor untuk membuat permohonan karena tidak paham bagaimana penggunaan aplikasi pelayanan tersebut. Dalam hal ini umur juga menjadi salah satu faktor yang menghambat dalam pelaksanaan pelayanan berbasis digital pada

kehidupan masyarakat di Kecamatan Bukit Raya.

F. PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah peneliti kemukakan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan bahwa:

1. Implementasi kebijakan dengan menerapkan pelayanan dengan konsep *E-Government* di Kecamatan Bukit Raya telah berjalan dari tahun 2017 hingga saat ini. Pemerintah Kecamatan Bukit Raya menciptakan inovasi pelayanan berbasis digital berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 273 Tahun 2017 tentang Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Bukit Raya dengan menciptakan aplikasi pelayanan yakni SIPADU (Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu) dan E-Sapa Warga. Hal tersebut tentunya membantu Pemerintah Kota Pekanbaru dalam mewujudkan visi kota Pekanbaru yakni menjadikan Pekanbaru sebagai “*Smart City Madani*” . Dengan adanya pelayanan digital tersebut dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat yang akan membuat pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih cepat, efektif serta bebas dari kkn. Pelayanan dengan sistem digital ini tentunya sangat membantu masyarakat dalam pengurusan keperluan yang dibutuhkan.

2. Faktor penghambat yang ditemui oleh penulis yakni, dengan menggunakan teknologi pelayanan terhadap masyarakat dapat berjalan dengan efektif, efisien, dan ekonomis. Penerapan pelayanan digital di Kecamatan Bukit Raya dapat dikatakan telah berjalan dengan baik. Namun, pada penerapannya masih ditemukan adanya penghambat pada saat penerapan kebijakan pelayanan berbasis digital ini. Salah satu penghambatnya

ada pada sumber daya manusia dikarenakan latar belakang pendidikan, sarana dan prasarana masih belum sepenuhnya terpenuhi, serta pemahaman masyarakat dari segi usia. Pada saat ini, pemerintah Kecamatan Bukit Raya tidak melakukan perekrutan khusus bagi sumber daya manusia untuk penerapan pelayanan berbasis digital tersebut.

2. Saran

1. Dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat hendaknya pemerintah Kota Pekanbaru terus melakukan inovasi. Pemerintah Kota Pekanbaru sebaiknya ikut melihat perkembangan dari adanya pelayanan digital ini, agar segala hambatan yang ditemukan dapat diminimalisir. Inovasi yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Bukit Raya dapat menjadi contoh bagi instansi pemerintah lainnya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

2. Pemerintah Kecamatan Bukit Raya kedepannya harusnya lebih baik lagi dalam memilih sumber daya manusia yang mengerti untuk menjalankan pelayanan dalam sistem digital. Sebaiknya untuk kedepannya pemerintah Kecamatan Bukit Raya dapat lebih baik dalam pemberian pelatihan terhadap pegawainya dan mencoba untuk menerapkan sertifikasi bagi pegawai yang akan menjalankan pelayanan digital ini. Karena penerapan pelayanan digital ini sangat memerlukan sumber daya manusia yang mengerti akan pengerjaan IT.

DAFTAR PUSTAKA

Andriadi Fayakhun, 2016, *Demokrasi Di Tangan Netizen Tantangan & Prospek Demokrasi Digital*, Jakarta.

Agustino Leo, 2016, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, Bandung: Alfabeta.

Ahmadi Rulam, 2016, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta.

Burhan Bungin, 2015, *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu social Lainnya*, Jakarta.

Budiardjo Miriam, 2008, *Dasar-Dasar Ilmu Politik*, Jakarta.

Dwiyanto Agus, 2008, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press.

Purwanto, Erwan Agus, Dyah Ratih, 2015, *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*, Yogyakarta.

Hayat, 2007, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta, PT. Rajagrafindo Persada.

Indrajit Richardus Eko, 2007, *Electronic Government In Action: Strategi Implementasi Di Berbagai Negara*,

Muhyidin Toto Pribadi Ali, 2018, *Pendekatan Dalam Analisis Sistem Politik*,
repository.ut.ac.id/4306/1/ISIP4213-M1.

Ndraha Taliziduhu, 2005, *Kybernologi Sebuah Rekonstruksi Ilmu Pemerintahan*, Jakarta.

Semil Nurmah, 2018, *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*, Prenadamedia Group.

Thoha Miftah, 2008, *Birokrasi Pemerintahan Indonesia di Era Reformasi*, Jakarta.

Usman Husaini dan Purnomo. 2011, *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Wahab Solichin Abdul, 2016, *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*, Jakarta.

Dokumen

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Peraturan Walikota Nomor 273 Tahun 2017 Tentang Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Kota Pekanbaru.

Surat Keputusan Camat Bukit Raya Nomor 04 Tahun 2019 Tentang Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu (SIPADU) Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru Tahun 2019.

Jurnal dan Skripsi

Akhmad Fadillah, *Strategi Meningkatkan Kepatuhan Standar Pelayanan Publik (Studi Kasus Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau)*, JOM FISIP Vol. 5 No.1 April 2018.

Dody Mulyono, *Analisis Faktor Pendorong Dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan*, Jurnal Mozaik, Vol. IX Edisi 2, Desember 2017.

Erick S. Holle, *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Mal Administrasi Dalam Meningkatkan Publik Service*, Jurnal Sasi Vol.17 NO. 3 Juli-September 2011.

Haura Atthahara, *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informasi Di Kabupaten Purwakarta*. Jurnal Politikom Indonesia, Vol.3, No.1, 2018

Indri Agustia, *Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (E-Billing) Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan*, JOM FISIP UNRI Vol.4 No.2.

Loura Hardjaloka, *Studi Penerapan E-Government Di Indonesia Dan Negara Linnya Sebagai Solusi Pemberantasan Korupsi Di Sektor Publik*, Jurnal Rechtsvinding, Vol.3 No.3, Desember 2014

Lince Magriasti, *Arti Penting Partisipasi Masyarakat Dalam Kebijakan Publik Di Daerah: Analisis Dengan Teori Sistem David Easton*, LAB-ANE FISIP UNTIRTA, 2011.

Tarmizi, *Penyelenggaraan Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik (Studi kasus Desa Teluk Bano 1 Kecamatan Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir 2013-2014)*, JOM FISIP UNRI Vol.3 No.2.