

PENERAPAN E-GOVERNMENT MELALUI APLIKASI TANJAK POLRESTA DI KOTA PEKANBARU TAHUN 2021-2022

Oleh : Anong Tri Cahyo Nugroho

Pembimbing: Dr. Muchid, S.Sos., M.Phil

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

ABSTRAK

The background to writing this thesis was the limited funds owned by the Pekanbaru City Police, meaning that this application could not be accessed by the entire Smartphone user community. There is a lack of ongoing socialization and education from the Pekanbaru City Police regarding the climbing application to the people of Pekanbaru City and about how to use the application. The purpose of this thesis research is to determine the implementation of E-government through the Tanjak Polresta application in Pekanbaru City in 2021-2022 and the factors inhibiting the implementation of E-government through the Tanjak Polresta application in Pekanbaru City in 2021-2022.

The researcher used the research approach used was a descriptive-qualitative research approach. The location of this research was carried out in the Pekanbaru City area. With the types and sources of data in this research, primary data is in the form of interviews and observations conducted by researchers and secondary data is supporting data from the main data, namely the Pekanbaru City Profile, Pekanbaru Police Profile, and Information about the Tanjak Polresta Application. Data collection techniques use interviews and documentation. Meanwhile, data analysis was carried out using qualitative analysis.

Based on the results of the research and discussion, it can be concluded that the implementation of e-government through the Tanjak Polresta application in the city of Pekanbaru in 2021-2022 looks quite good as seen from the support, the existence of support from the government such as facilities and infrastructure and competent officers and their support. from society. Capacity: The physical condition of the infrastructure of the Pekanbaru City Police requires maintenance so that existing facilities do not quickly become damaged. Value (Benefits), Implementation of e-government through the Tanjak Polresta application in the city of Pekanbaru in 2021-2022 is that it can make it easier for people to find traffic information. Meanwhile, the inhibiting factors consist of Support (Support) seen in terms of HR or Human Resources, Capacity (Capacity) seen in terms of indications that several facilities and infrastructure are starting to deteriorate and Value (Benefits) seen in terms of lack of socialization and promotion from the Police .

Keywords: *Implementation, E-Government, and Tanjak Application*

A. PENDAHULUAN

Dalam kehidupan sehari-hari pelayanan publik merupakan suatu hal yang penting dalam mendukung menjalankan suatu aktifitas masyarakat. Untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik dalam partisipasi masyarakat agar dapat membantu dan memperbaiki kinerja pemerintah dalam upaya pembangunan sosial, dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah merupakan aktor pertama dan utama yang bertanggung jawab dalam upaya pemenuhan hak-hak rakyat. Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara *input* dan *output* pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa (Dwiyanto, Agus 2021:76)

Pemerintah merupakan satu satunya pihak yang berkewajiban menyediakan barang publik murni dalam kaitannya dengan sifat barang privasi dan barang publik murni. Pemerintah tentunya berkerja sama dengan pihak-pihak yang berwenang dan pihak-pihak yang berkewajiban untuk mewujudkan tujuan bersama demi kepentingan bersama salah satunya instansi Polri untuk mewujudkan Penerapan *E-Government* Melalui Aplikasi Tanjak Polresta di Kota Pekanbaru.

Agar terbentuknya suatu kenyamanan maka masyarakat harus mendominasi kondisi suatu daerah dengan adanya kondisi pelayanan publik yang kurang baik disuatu daerah maka pemerintah sebagai pelayan dapat memberikan pelayanannya sesuai dengan peran dan tugas yang harus dipatuhi. Meskipun dibentuknya suatu negara yang sesungguhnya untuk kepentingan masyarakat, namun pelayanan yang

harusnya ditujukan kepada masyarakat dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara (Hisbani, Karim, dan Malik, 2015). Oleh karena itu, diperlukan dalam melakukan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan dan yang dilayani” ke pengertiannya yang sesungguhnya. Pelayanan publik berkembang seiring berjalannya waktu, maka dari itu pelayanan publik membutuhkan suatu inovasi (Jati, 2011). Di zaman milenial seperti sekarang ini perkembangan teknologi makin menarik merambat keseluruh dunia, sehingga semakin banyaknya yang menggunakan teknologi dalam kehidupan sehari-hari melalui media gadget sangat penting bagi kehidupan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan yang cepat dan praktis, dengan adanya kemajuan teknologi maka pelayanan publik juga harus memiliki inovasi yang baru dalam berhubungan dengan teknologi (Nasikhah, 2019).

Untuk memuaskan kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan, maka perlu menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dengan sistem manajemen modern berbasis organisasi berjaringan. Oleh sebab itu, sudah sepatutnya pemerintah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau yang dikenal dengan *E-Government*, *E-Government* sebelumnya telah diperkenalkan sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telekomunikasi, Media dan Informatika atau dikenal dengan (Telematika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi berbasis telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Kemudian dengan keluarnya Instruksi Presiden RI

Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* merupakan langkah serius dari Pemerintah Indonesia untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di dalam proses pemerintahan dan juga menjadi dasar dari pelaksanaan *E-government* agar menciptakan masyarakat Indonesia yang berbasis informasi. *E-Government* bukan berarti mengganti peran pemerintah dalam pelayanan akan tetapi lebih memudahkan masyarakat pada proses pelayanan (Ahmad Kurnia, 2015:1).

Penerapan sistem *e-goverement* juga sangat didukung oleh masyarakat yang telah mengenal teknologi dan informasi. Menurut data dari Kementerian Komunikasi dan Informatika menyatakan, hingga saat ini pengguna internet di Indonesia telah mencapai 82 juta orang. Dengan capaian tersebut Indonesia berada pada peringkat ke-8 di dunia. Jumlah ini meningkat dua kali dibandingkan pada tahun 2012. Masyarakat yang telah mengenal teknologi dan informasi sangat mendukung dengan adanya penerapan sistem *e-goverment*. Penerapan sistem *e-goverment* diharapkan dapat meng-*upgrade* sistem pemerintahan yang menuju ke arah semakin efektif, efisien, transparan, dan akuntabilitas. Sedangkan pengertian *e-goverment* menurut Kementerian Kominfo yaitu sebagai aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh Pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari Pemerintah kepada masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha, dan lembaga-lembaga lainnya secara Online (Hardono 2015).

Hubungan antara pemerintah dengan teknologi informasi ini memunculkan konsep *Electronic*

Service Delivery (ESD), yaitu melalui media elektronik dan digital pemerintah menyediakan jasa pelayanan masyarakat. ESD ini kemudian berkembang dan menjadi awal munculnya *e-Government*, yaitu mekanisme dimana pemerintah menggunakan teknologi informasi (terutama internet) sebagai sarana utama yang menghubungkan para *stakeholder*, baik dengan masyarakat umum, kalangan industri, dan sektor publik lainnya. Menurut Rianto dan Lestari (2012:43) diperlukan Aspek *hardware, software, human resources* (SDM), data dan informasi, struktur organisasi, komunikasi, dan sikap pelaksana dalam penerapan *E-Government*.

Memanfaatkan penerapan teknologi, informasi, dan komunikasi dalam hal memuaskan pelayanan pengaduan telah digunakan oleh pihak Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau Resort Kota Pekanbaru dalam konteks pengaduan publik yang memiliki fungsi pemerintahan dibidang pelayanan masyarakat kota pekanbaru. Kepolisian Resort Kota Pekanbaru memanfaatkan kemajuan teknologi informasi ini untuk tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat terutama dalam hal menindak kejahatan. Dalam mewujudkan pemerintahan yang berbasis elektronik diharapkan bisa lebih menghasilkan pelayanan publik yang transparan, efektif, dan cepat. Dan juga masyarakat dapat merasakan manfaatnya untuk semua kalangan masyarakat tanpa terkecuali. Karena latar belakang inilah Kepolisian Resor Kota Pekanbaru terus berusaha mengembangkan pelayanan publik yang berbasis teknologi melalui Aplikasi Tanjak Kapolresta Pekanbaru.

Aplikasi Tanjak Kapolresta Pekanbaru ini merupakan aplikasi yang berbasis android yang di

launching pada tanggal 12 september 2021 oleh Kapolresta Pekanbaru Kombes Pol. Dr. Pria Budi, S.I.K., M.H., yang didampingi oleh Wakapolresta Pekanbaru AKBP. Henky Poerwanto, S.I.K., M.H., dan Kapolsek lima puluh AKP. Stevie. Arnold Rampengan., S.H., M.M., M.Si., M.H di halaman MTQ. Tanjak Polresta Pekanbaru merupakan aplikasi yang berfungsi sebagai salah satu alat bantu pemerintah dalam memberikan pelayanan pengaduan dan pelaporan. Aplikasi Tanjak Polresta Pekanbaru tersebut telah diatur dalam Kep Kapolri : Kep/704/V/2018 guna mendukung Pelaksanaan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) dilingkungan Polri. MPTIK Polri melingkupi enam domain utama yaitu :

1. Data dan Informasi
2. Aplikasi
3. Infrastruktur Teknologi Informasi
4. Infrastruktur Teknologi Komunikasi
5. Keamanan TIK
6. SDM dan Organisasi

Aplikasi ini diharapkan agar masyarakat lebih mudah melaporkan kepada pihak kepolisian terkait adanya kejahatan yang terjadi di masyarakat dan memudahkan pihak kepolisian untuk memantau masyarakat 24 jam penuh. Dilihat dari kegunaan aplikasi ini pemanfaatannya lebih ke masyarakat, Dengan aplikasi ini masyarakat memanfaatkan salah satu fitur didalamnya yaitu fitur pengaduan, dengan adanya fitur ini Kapolresta Pekanbaru berupaya menjawab keresahan-keresahan yang ada di masyarakat terhadap adanya kejadian yang meresahkan seperti jambret, balap liar, premanisme, dan lainnya. Tujuan dari aplikasi ini diharapkan masyarakat lebih mudah melaporkan kepada pihak kepolisian

terkait adanya kejahatan yang terjadi di masyarakat. Aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh pihak Polresta Kota Pekanbaru sehingga memudahkan dan meningkatkan efektivitas dari pelayanan tersebut.

Didalam aplikasi tersebut memiliki beberapa menu yang diantaranya Peta, Berita, Pengaduan, Layanan antrian pembuatan SIM, dan layanan antrian pembuatan SKCK dari pihak kepolisian adanya layanan pelaporan SP2HP dan Ajukan cuti. Aplikasi ini telah didownload oleh 1000 pengguna, Dari aplikasi ini fitur pengaduan yang telah mencapai sasaran, buktinya menurut komentar masyarakat saat menggunakan fitur pengaduan ini pelayanan yang diberikan cepat di tindak lanjuti oleh petugas pelayanan, sehingga membuat masyarakat puas. Sementara didalam penggunaan fitur antrian pembuatan SIM masih kurang efektif dikarenakan masih tergolong lambat dan kurangnya pemahaman masyarakat untuk fitur antrian pembuatan SIM.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala dalam proses penerapan aplikasi ini. Diantaranya masih banyak masyarakat kota pekanbaru yang belum mengetahui tentang adanya Aplikasi Tanjak Polresta Pekanbaru sendiri sehingga disaat bersamaan sistem pengaduan dan pelaporan manual juga masih berjalan. Akibat dari kurangnya sosialisasi dan promosi dari pihak Kepolisian tentang aplikasi tersebut. Sehingga kehadirannya Aplikasi Tanjak sebagai inovasi ternyata masih belum mampu menggantikan sistem pelaporan dan pengaduan yang sebelumnya diterapkan di Kota Pekanbaru. Masalah lainnya yang terjadi adalah penggunaan aplikasi ini hanya bisa di download dan diakses masyarakat melalui smartphone berbasis android saja. sehingga bagi

pengguna *smartphone IOS* atau *Apple* dan lainnya belum bisa menggunakan aplikasi tersebut dikarenakan Keterbatasan Dana dari pihak Kepolisian Resort Kota Pekanbaru menjadi salah satu faktor belum tersedianya Aplikasi Tanjak Polresta Pekanbaru di *IOS* atau *Apple* dan menjadi salah satu masalah dalam penelitian ini.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan terdapat fenomena-fenomena atau masalah yang terjadi pada Penerapan *E-Government* Melalui Aplikasi Tanjak Polresta di Kota Pekanbaru Tahun 2021-2022 :

1. Pelayanan belum maksimal karena adanya keterbatasan dana yang dimiliki oleh Polresta Kota Pekanbaru mengakibatkan aplikasi ini tidak dapat diakses oleh seluruh masyarakat pengguna *Smartphone*. Karena hanya bisa diakses oleh masyarakat pengguna *Android* saja sedangkan untuk masyarakat pengguna *IOS* atau *Apple* belum dapat *download* dan mengakses aplikasi ini.
2. Belum semua masyarakat yang merasakan pelayanan *e-government* yaitu dalam bentuk adanya inovasi aplikasi tanjak yang beroperasi di kota pekanbaru sebab kurangnya sosialisasi dan edukasi yang berkelanjutan dari pihak Polresta Kota Pekanbaru tentang aplikasi tanjak kepada masyarakat kota pekanbaru dan Tentang bagaimana cara penggunaan aplikasi tersebut.

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah tersebut, penulis tertarik untuk mengambil judul :“**Penerapan *E-Government* Melalui Aplikasi Tanjak Polresta di Kota Pekanbaru Tahun 2021-2022**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah di uraikan oleh peneliti di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Penerapan *E-government* melalui aplikasi Tanjak Polresta di Kota Pekanbaru tahun 2021-2022 ?
2. Apa saja faktor penghambat penerapan *E-government* melalui aplikasi Tanjak Polresta di Kota Pekanbaru tahun 2021-2022 ?

C. Kerangka Teori

a. Teori *E-Government*

1) Pengertian *E-Government*

E-government adalah salah satu model sistem penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik, yang dimana semua pekerjaan administrasi pelayanan terhadap masyarakat dikendalikan oleh suatu sistem yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif, dan interaktif. Pada saat ini penggunaan teknologi merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindarkan, hal tersebut dikarenakan dibutuhkannya informasi yang sangat cepat, akurat dan tepat menjadi suatu kebutuhan inti dalam segala aspek. *e-government* adalah upaya untuk menyelenggarakan upaya pemerintah yang berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. (Bintoro 2010) Secara sederhana *e-government* dapat dipahami sebagai upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Teknologi informasi berperan sebagai alat dalam mendorong efisiensi dan efektifitas pelayanan publik (Zainuddin 2019).

Menurut Habibullah dalam (Tola 2013) menjelaskan bahwa *e-government* merupakan suatu

mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. Sedangkan menurut (Akadun 2009:131) *E-Government* merupakan pemrosesan teknologi informasi yang digunakan pemerintah untuk mengkomunikasikan, menyebarkan atau mengumpulkan informasi sebagai fasilitas transaksi dan perizinan untuk suatu tujuan. Secara filosofis penerapan *e-government* merupakan bentuk kerja birokrasi yang secara dinamis mengalami distorsi pada lingkungan eksternal organisasi atau adanya tuntutan yang mengharuskan suatu perubahan menurut Zuhakim pada (Muhammad Nur 2021)

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *E-government* ialah penggunaan teknologi informasi yang bertujuan meningkatkan hubungan pemerintah dengan pihak lainnya seperti masyarakat, pengusaha, maupun instansi swasta.

2) Jenis-jenis Pelayanan *E-Government*

Menurut Indrajit dalam (Kharisma Sudrajat and Setyowati 2015) jenis-jenis *e-government* dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu:

- a) Publikasi, merupakan komunikasi satu arah melalui internet.
- b) Interkasi, merupakan adanya interaksi oleh pemerintah dengan mereka yang berkepentingan.
- c) Transaksi, merupakan interaksi dua arah yang didalamnya terdapat transaksi yang berhubungan dengan uang dari satu pihak lainnya (tidak gratis).

3) Manfaat dan Sasaran *E-Government*

Menurut Malkia dalam (Muhammad Nur 2021) *E-government* memiliki beberapa manfaat, antara lain :

- a) Meluruskan sasaran pemerintah dalam menjamin kecepatan terhadap respon kebutuhan masyarakat. Sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat lebih cepat, akurat, dan lebih baik.
- b) Meningkatkan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum. Adanya hubungan antara berbagai pihak mendorong adanya 20 keterbukaan (transparansi).
- c) Pemberdayaan masyarakat melalui teknologi informasi mudah didapatkan.
- d) Penyelenggaraan pemerintahan yang lebih efisien. Misalkan dalam koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui *email* atau bahkan video *conferencing*.
- e) Menghapus lapisan dalam manajemen pemerintahan.
- f) Memungkinkan masyarakat, bisnis, pemerintah dan karyawan menemukan

Sedangkan sasaran dalam penerapan *e-government* antara lain:

- a) Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang berkualitas dan terjangkau.
- b) Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan dan memperkuat kemampuan perekonomian menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
- c) Pembentukan mekanisme komunikasi antar lembaga pemerintah serta penyediaan fasilitas bagi partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan.

- d) Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah.

4) Tujuan E-government

Adapun tujuan pembangunan *E-government* adalah :

- a) Penggunaan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dapat meningkatkan mutu pelayanan publik.
- b) Terciptanya pemerintahan yang bersih, transparan, dan efektif
- c) Perbaikan sistem manajemen dan proses kerja pemerintahan
- d) Terbentuknya hubungan interaktif dengan dunia usaha
- e) Terciptanya transaksi layanan publik dan jaringan informasi yang tidak ada sekat waktu dan lokasi, dan juga dengan biaya yang sangat terjangkau oleh masyarakat.

5) Faktor-Faktor Sukses Penerapan E-government

Penerapan *E-government* dalam organisasi *public* saat ini merupakan suatu yang tidak bisa dihindarkan. Sehingga sejak awal perlu disadari untuk mempersiapkan kematangan agar tujuan dari pelayanan *public* dapat tercapai secara efektif maupun efisien dengan penggunaan *system* informasi. Menurut Indrajit dalam (Untari 2018) menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh sungguh. Ketiga elemen sukses tersebut adalah: *Support*, *Capacity*, dan *Value*.

D. Metodologi Penelitian

Agar penelitian ini lebih terarah dan sesuai dengan tujuan

yang diinginkan, pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian pendekatan deskriptif-kualitatif yaitu pendekatan penelitian dimana data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar-gambar bukan angka. Menurut Moleong (2005).

Menurut (Fadli 2021)

Penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian untuk memahami fenomena-fenomena manusia atau sosial dengan menciptakan gambaran yang menyeluruh dan kompleks yang dapat disajikan dengan kata-kata, melaporkan pandangan terinci yang diperoleh dari sumber informan, serta dilakukan dalam latar setting yang alamiah. Penelitian kualitatif dimaknai sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah (Sugiono, 2012:8).

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif, yang dapat diartikan sebagai proses pemecah masalah yang diselidiki dengan mendeskripsikan keadaan subjek dan objek yang diteliti.

E. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan *E-Government* Melalui Aplikasi Tanjak Polresta Di Kota Pekanbaru

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-Government*, bukan hanya sekedar mengikuti trend atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *e-Government*. Tanpa adanya unsur ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan

pengembangan *e-Government* dapat berjalan dengan mulus. Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen “*top down*” maka jelas dukungan implementasi program *e-Government* yang efektif.

Support (Pendukung)

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-Government*, bukan hanya sekedar mengikuti trend atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *e-Government*. Tanpa adanya unsur “*political will*” ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-Government* dapat berjalan dengan mulus. Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen “*top down*” maka jelas dukungan implementasi program *e-Government* yang efektif.

Governance diartikan sebagai mekanisme, praktek dan tata cara pemerintahan dan warga mengatur sumber daya serta memecahkan masalah-masalah publik. Dalam konsep *governance*, pemerintah hanya menjadi salah satu *actor* dan tidak selalu menjadi aktor yang menentukan. Implikasi peran pemerintah sebagai pembangunan maupun penyedia jasa layanan dan infrastruktur akan bergeser menjadi bahan pendorong terciptanya lingkungan yang mampu memfasilitasi pihak lain di komunitas. *Governance* menuntut redefinisi peran negara, dan itu berarti adanya redefinisi pada peran warga. Adanya tuntutan yang lebih besar pada warga, antara lain untuk memonitor akuntabilitas pemerintahan itu sendiri. Teori

good governance menjadi cermin yang tidak mudah lepas dari teori *governance*, yang berdasarkan sejarah pertama kali diambil para aktivis institut pembangunan internasional, yang bermakna implikasi kinerja efektif yang berhubungan dengan pengelolaan publik dan korupsi.

Governance dapat dipahami sebagai “sistem pembuatan keputusan dan proses bagaimana keputusan-keputusan dilaksanakan atau tidak dilaksanakan.” Sehingga, *governance* berperan di seluruh jenjang nasional ataupun daerah, bahkan di sistem non-pemerintah. Teori *Good Governance* memberikan sugesti pada tatanan pemerintahan yang demokratis yang memfokuskan kesejajaran antara lembaga-lembaga negara dijenjang pusat maupun daerah, sektor swasta, dan masyarakat.

Good governance (tata pemerintahan yang baik) merupakan istilah yang populer sejak berakhirnya rezim orde baru dan digantikan dengan gerakan reformasi. Konsep *good governance* ini muncul karena kurang efektifnya kinerja pemerintah yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggaraan urusan publik. Pendekatan penyelenggaraan urusan publik yang bersifat sentralistis dan non partisipatif. Tata pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan harapan dari setiap warga negara dalam sebuah pemerintahan. Pemerintahan yang berkualitas akan mewujudkan suatu kehidupan negara yang teratur dan akan mewujudkan *good governance* yang diharapkan

Elemen *support* merupakan elemen yang terpenting dalam pengembangan *e-government* tanpa adanya unsur *political will*, tidak

mungkin berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat berjalan mulus, karena budaya birokrasi dalam birokrasi cenderung bekerja melalui model manajemen *top down*. Adapun dukungan yang dimaksud yakni bukan hanya dukungan dalam omongan saja tetapi dukungan yang diharapkan dalam bentuk hal-hal sebagai berikut :

- 1) Disepakatinya kerangka *e-government* sebagai kunci sukses Negara atau pemerintah daerah dalam mencapai visi dan misi bangsa atau daerahnya sehingga harus diperhatikan prioritas yang tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses yang lain juga diperlukan.
- 2) Dialokasikannya sejumlah sumber daya seperti manusia, keuangan, tenaga dan waktu, informasi di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep tersebut.
- 3) Adanya aturan atau perundang-undangan yang mengatur konsep *e-government*
- 4) Disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata, kontinyu, konsisten dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrasi secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye. Sosialisasi yang dilakukan untuk memperkenalkan konsep penerapan *e-government*, sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat bertujuan agar masyarakat dapat lebih mudah dalam rangka memperoleh

informasi serta memahami pentingnya *e-government*.

Menurut Kementerian Kominfo dalam Hardiansyah, (2011: 107) menyatakan bahwa *E-government* adalah aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha, dan lembaga-lembaga lainnya secara online.

Aplikasi ini diharapkan agar masyarakat lebih mudah melaporkan kepada pihak kepolisian terkait adanya kejahatan yang terjadi di masyarakat dan memudahkan pihak kepolisian untuk memantau masyarakat 24 jam penuh. Dilihat dari kegunaan aplikasi ini pemanfaatannya lebih ke masyarakat, Dengan aplikasi ini masyarakat memanfaatkan salah satu fitur didalamnya yaitu fitur pengaduan, dengan adanya fitur ini Kapolresta Pekanbaru berupaya menjawab keresahan-keresahan yang ada di masyarakat terhadap adanya kejadian yang meresahkan seperti jambret, balap liar, premanisme, dan lainnya. Tujuan dari aplikasi ini diharapkan masyarakat lebih mudah melaporkan kepada pihak kepolisian terkait adanya kejahatan yang terjadi di masyarakat. Aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh pihak Polresta Kota Pekanbaru sehingga memudahkan dan meningkatkan efektivitas dari pelayanan tersebut.

Didalam aplikasi tersebut memiliki beberapa menu yang diantaranya Peta, Berita, Pengaduan, Layanan antrian pembuatan SIM, dan layanan

antrian pembuatan SKCK dari pihak kepolisian adanya layanan pelaporan SP2HP dan Ajukan cuti. Aplikasi ini telah didownload oleh 1000 pengguna, Dari aplikasi ini fitur pengaduan yang telah mencapai sasaran, buktinya menurut komentar masyarakat saat menggunakan fitur pengaduan ini pelayanan yang diberikan cepat di tindak lanjuti oleh petugas pelayanan, sehingga membuat masyarakat puas. Sementara didalam penggunaan fitur antrian pembuatan SIM masih kurang efektif dikarenakan masih tergolong lambat dan kurangnya pemahaman masyarakat untuk fitur antrian pembuatan SIM.

Tanjak Polresta Pekanbaru - Aplikasi yang diinisiasi langsung oleh POLRESTA Pekanbaru sebagai aplikasi yang berfungsi untuk memudahkan masyarakat mendapatkan informasi dan mendapatkan pelayanan. Selain itu aplikasi ini juga dapat membantu Anggota Kepolisian dalam mengirim laporan dalam menindaklanjuti Pengaduan yang dikirm Masyarakat.

Fitur yang ditawarkan:

1. Peta Ketua RT dan Ketua RW se-Pekanbaru
2. Layanan Berita tentang Pekanbaru
3. Layanan Pengaduan untuk Masyarakat
4. Layanan Antrian Pembuatan SIM
5. Layanan Antrian Pembuatan SKCK
6. Layanan Pelaporan untuk Anggota Kepolisian
7. Layanan Pencarian SP2HP
8. Layanan Kirim SP2HP
9. Layanan Pengajuan Cuti Anggota Kepolisian

Sumber daya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Komponen sumber daya meliputi jumlah staf, keahlian dari para pelaksana, informasi yang relevan, serta cukup untuk menerapkan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan kebijakan, adanya wewenang yang menjamin bahwa kebijakan dapat diarahkan sebagaimana yang diharapkan serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan seperti dana dan sarana prasarana. Sumber daya manusia yang tidak memadai (Jumlah dan kemampuan) berakibat tidak dapat dilaksanakannya kebijakan secara sempurna serta tidak mampu melakukan pengawasan dengan baik. Jika jumlah staf pelaksana kebijakan terbatas, maka hal yang harus dilakukan adalah meningkatkan kemampuan/keterampilan para pelaksana untuk melakukan penerapan kebijakan.

Salah satu bentuk *support* yang diberikan dalam penerapan *e-government* melalui aplikasi Tanjak Polresta di kota Pekanbaru tahun 2021-2022 diberikan dalam bentuk dana anggaran sebagai pembiayaan kegiatan pelayanan penerapan *e-government* melalui aplikasi Tanjak Polresta di kota Pekanbaru tahun 2021-2022.

Pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan *e-government* disebutkan tujuan dari dilaksanakannya *e-government*, yaitu:

- a. 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.

- b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
- c. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
- d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Dalam pelaksanaan *e-Government* disetiap pemerintahan daerah yang memiliki karakteristik ditinjau dari segi sumberdaya manusia, alat atau teknologi informasi dan kebermanfaatannya bagi penunjang terlaknanya program dari pengembangan *e-Government*.

Terdapat beberapa sarana penunjang terkait penerapan *e-government* melalui aplikasi Tanjak Polresta di kota Pekanbaru tahun 2021-2022 sebanyak 48 item yang memiliki kondisi baik. Sarana ini secara umum sudah memadai namun diharapkan adanya penambahan sarana dan prasarana dalam penerapan *e-government* melalui aplikasi Tanjak Polresta di kota Pekanbaru tahun 2021-2022.

Penerapan *e-government* melalui aplikasi Tanjak Polresta di

kota Pekanbaru tahun 2021-2022 akan berjalan baik jika masyarakat telah terbiasa dengan perkembangan teknologi yang secara umum lebih dekat oleh masyarakat dengan usia muda.

Capacity (Kapasitas)

Jika dikaitkan dengan tata kelola Pemerintahan maka *Good governance* adalah suatu gagasan dan nilai yang mengatur pola hubungan antara pemerintah, dunia usaha swasta, dan masyarakat sehingga terjadi penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, demokratis, dan efektif sesuai dengan dasar atau landasan UUD 1945 untuk membentuk suatu masyarakat yang makmur, sejahtera dan mandiri. Birokrasi pemerintah menempati posisi yang penting dalam pelaksanaan pembangunan karena merupakan salah satu instrument penting yang akan menopang dan memerlancar usaha-usaha pembangunan. Berhasilnya pembangunan ini memerlukan *system* dan aparatur pelaksana yang mampu tanggap dan kreatif serta pengelolaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen modern dalam sikap perilaku dan kemampuan teknisnya termasuk di dalamnya adalah memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat. Karena pelayanan yang efektif akan memperlancar jalannya proses pembangunan.

Yang dimaksud dengan elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan “impian” *e-Government* terkait menjadi kenyataan. Kapasitas yang harus dimiliki oleh pengembangan *e-Government* yaitu sumber daya finansial, sumber daya manusia, dan sumber daya infrastruktur. Ada

tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, sebagai berikut.

- 1) Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-Government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial.
 - 2) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-Government*.
 - 3) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.
 - 4) Perlu diperhatikan di sini bahwa ketiadaan satu atau lebih elemen prasyarat tersebut janganlah dijadikan alasan tertundanya sebuah pemerintah tertentu dalam usahanya untuk menerapkan *e-Government*, terlebih-lebih karena banyaknya fasilitas dan sumber daya krusial yang berada di luar jangkauan (wilayah kontrol) pemerintah.
- Perlu diperhatikan di sini bahwa ketiadaan satu atau lebih elemen prasyarat tersebut janganlah dijadikan alasan tertundanya sebuah pemerintah tertentu dalam usahanya untuk menerapkan *e-Government*, terlebih-lebih karena banyaknya fasilitas dan sumber daya krusial yang berada di luar jangkauan (wilayah kontrol) pemerintah.

Sumber daya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Komponen

sumber daya meliputi jumlah staf, keahlian dari para pelaksana, informasi yang relevan, serta cukup untuk menerapkan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan kebijakan, adanya wewenang yang menjamin bahwa kebijakan dapat diarahkan sebagaimana yang diharapkan serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan seperti dana dan sarana prasarana. Sumber daya manusia yang tidak memadai (Jumlah dan kemampuan) berakibat tidak dapat dilaksanakannya kebijakan secara sempurna serta tidak mampu melakukan pengawasan dengan baik. Jika jumlah staf pelaksana kebijakan terbatas, maka hal yang harus dilakukan adalah meningkatkan kemampuan/keterampilan para pelaksana untuk melakukan penerapan kebijakan. Dari hasil pengamatan diketahui bahwa cukup banyak petugas yang bertugas terkait pengaturan lalu lintas serta petugas dalam pelayanan aplikasi Tanjak Polresta di kota Pekanbaru.

Sarana dan prasarana yang rusak cenderung terkait dengan pelayanan lalu lintas melalui *offline* yaitu masyarakat datang langsung ke kantor untuk melakukan pelayanan. Dengan adanya indikasi ini maka akan memberikan kesan tidak nyaman bagi masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan.

Selain itu seringkali jaringan error dan memerlukan waktu *maintance* yang cukup lama karena kekurangan petugas yang dapat mengatasi permasalahan tersebut juga menjadi keluhan dari masyarakat sehingga diperlukan adanya perbaikan dari sisi pengembangan jaringan terkait dengan penerapan *e-government*

melalui aplikasi Tanjak Polresta di kota Pekanbaru tahun 2021-2022.

Value (Manfaat)

Elemen pertama dan kedua diatas merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (sisi penyedia-*supply side*). Pelaksanaan *e-government* tidak akan ada gunanya bila tidak ada pihak yang diuntungkan, dalam hal ini yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintahan saja melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (sisi permintaan-*demand side*). Karena itu pemerintah dituntut agar bertindak teliti dan bisa memilih prioritas jenis aplikasi *e-government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan *value* (manfaat) secara signifikan yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakatnya. Perpaduan antara ketiga elemen diatas akan membentuk sebuah *nexus* (pusat syaraf jaringan *e-government*) yang akan menjadikan kunci sukses penjamin keberhasilan penerapan *e-government* (Bella, 2020: 486).

Terwujudnya suatu pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan tanggung jawab dari setiap lembaga pemerintahan agar dapat mewujudkan harapan masyarakat dan mencapai tujuan serta cita-cita bangsa dan negara. Dengan demikian diperlukan penerapan suatu sistem penyelenggaraan pemerintahan yang dapat terlaksana dengan penuh tanggung jawab agar terbebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Hal ini didukung dengan diberlakukannya Undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yang

memberikan kebebasan dalam mengelola lembaganya sesuai dengan asas otonomi dengan harapan dapat mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui berbagai hal seperti pelayanan, pemberdayaan dan peningkatan yang tetap memperhatikan prinsip-prinsip *good governance*.

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Tuntutan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya.

Satlantas Polresta Pekanbaru menggunakan aplikasi e-Teguran kepada pelanggar lalu lintas selama Operasi Patuh Lancang Kuning 2023. Inovasi ini digunakan oleh personel Satlantas melalui Aplikasi Zapin Tanjak Polresta Pekanbaru dengan fitur Si Cepat Presisi. Penerapan aplikasi ini dilakukan dengan sistem patroli seputaran Kota Pekanbaru untuk memberikan edukasi dan teguran kepada pengguna jalan yang melakukan pelanggaran-pelanggaran lalu lintas.

Memanfaatkan penerapan teknologi, informasi, dan komunikasi dalam hal memuaskan pelayanan pengaduan telah digunakan oleh pihak Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau Resort Kota Pekanbaru dalam konteks pengaduan publik yang memiliki fungsi pemerintahan dibidang pelayanan masyarakat kota pekanbaru. Kepolisian Resort Kota Pekanbaru memanfaatkan kemajuan teknologi informasi ini untuk tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat terutama dalam hal menindak kejahatan. Dalam mewujudkan pemerintahan yang berbasis elektronik diharapkan bisa lebih menghasilkan pelayanan publik yang transparan, efektif, dan cepat. Dan juga masyarakat dapat merasakan manfaatnya untuk semua kalangan masyarakat tanpa terkecuali. Karena latar belakang inilah Kepolisian Resor Kota Pekanbaru terus berusaha mengembangkan pelayanan publik yang berbasis teknologi melalui Aplikasi Tanjak Kapolresta Pekanbaru.

Aplikasi Tanjak Kapolresta Pekanbaru ini merupakan aplikasi yang berbasis android yang di launching pada tanggal 12 september 2021 oleh Kapolresta Pekanbaru Kombes Pol. Dr. Pria Budi, S.I.K., M.H., yang didampingi oleh Wakapolresta Pekanbaru AKBP. Henky Poerwanto, S.I.K., M.H., dan Kapolsek lima puluh AKP. Stevie. Arnold Rampengan., S.H., M.M., M.Si., M.H di halaman MTQ. Tanjak Polresta Pekanbaru merupakan aplikasi yang berfungsi sebagai salah satu alat bantu pemerintah dalam memberikan pelayanan pengaduan dan pelaporan. Aplikasi Tanjak Polresta

Pekanbaru tersebut telah diatur dalam Kep Kapolri : Kep/704/V/2018 guna mendukung Pelaksanaan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) dilingkungan Polri.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala dalam proses penerapan aplikasi ini. Diantaranya masih banyak masyarakat kota pekanbaru yang belum mengetahui tentang adanya Aplikasi Tanjak Polresta Pekanbaru sendiri sehingga disaat bersamaan sistem pengaduan dan pelaporan manual juga masih berjalan. Akibat dari kurangnya sosialisasi dan promosi dari pihak Kepolisian tentang aplikasi tersebut. Sehingga kehadirannya Aplikasi Tanjak sebagai inovasi ternyata masih belum mampu menggantikan sistem pelaporan dan pengaduan yang sebelumnya diterapkan di Kota Pekanbaru. Masalah lainnya yang terjadi adalah penggunaan aplikasi ini hanya bisa di download dan diakses masyarakat melalui *smartphone* berbasis *android* saja. sehingga bagi pengguna *smartphone IOS* atau *Apple* dan lainnya belum bisa menggunakan aplikasi tersebut dikarenakan Keterbatasan Dana dari pihak Kepolisian Resort Kota Pekanbaru menjadi salah satu faktor belum tersedianya Aplikasi Tanjak Polresta Pekanbaru di *IOS* atau *Apple* dan menjadi salah satu masalah dalam penelitian ini.

Faktor Penghambat Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Tanjak Polresta Di Kota Pekanbaru

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi,

sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Tuntutan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala dalam proses penerapan aplikasi ini. Diantaranya masih banyak masyarakat kota pekanbaru yang belum mengetahui tentang adanya Aplikasi Tanjak Polresta Pekanbaru sendiri sehingga disaat bersamaan sistem pengaduan dan pelaporan manual juga masih berjalan. Akibat dari kurangnya sosialisasi dan promosi dari pihak Kepolisian tentang aplikasi tersebut. Sehingga kehadirannya Aplikasi Tanjak sebagai inovasi ternyata masih belum mampu menggantikan sistem pelaporan dan pengaduan yang sebelumnya diterapkan di Kota Pekanbaru. Masalah lainnya yang terjadi adalah penggunaan aplikasi ini hanya bisa di download dan diakses masyarakat melalui *smartphone* berbasis android saja. sehingga bagi pengguna *smartphone IOS* atau *Apple* dan lainnya belum bisa menggunakan aplikasi tersebut dikarenakan Keterbatasan Dana dari pihak Kepolisian *Resort* Kota Pekanbaru menjadi salah satu faktor belum tersedianya Aplikasi Tanjak Polresta Pekanbaru di *IOS* atau *Apple* dan menjadi salah satu masalah dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui beberapa

faktor penghambat penerapan *E-government* melalui aplikasi Tanjak Polresta di Kota Pekanbaru tahun 2021-2022 sebagaimana uraian berikut:

Support (Pendukung)

Hambatan terkait dengan *support* (pendukung) dilihat dari segi SDM atau Sumber Daya Manusia adalah suatu potensi yang dimiliki oleh setiap orang untuk mewujudkan sesuatu sebagai makhluk sosial. Atau sumber daya manusia yaitu kemampuan daya pikir dan daya fisik yang dimiliki seorang individu dan berperilaku dipengaruhi oleh keturunan maupun lingkungannya serta bekerja karena termotivasi oleh keinginannya untuk memenuhi kepuasannya.

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keterampilan, pengetahuan dan kreatifitas. Seperti peranan setiap orang terhadap lingkungannya yang tidak lepas dari sikap pengembangan dan potensi yang ada dalam diri untuk mengembangkan lingkungan, membina, sekaligus meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan. Fungsi sumber daya manusia umumnya untuk meningkatkan produktivitas dalam menunjang organisasi supaya lebih kompetitif dan tercapainya tujuan.

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya. Sumber Daya Manusia atau *man power* merupakan yang dimiliki setiap

manusia . SDM terdiri dari daya pikir dan daya fisik setiap manusia. Tegasnya kemampuan setiap manusia ditentukan oleh daya pikir dan daya fisiknya. SDM atau manusia menjadi unsur utama dalam setiap aktivitas yang dilakukan. Peralatan yang handal atau canggih tanpa peran aktif SDM, tidak berarti apa-apa.

Sumber daya manusia yang tidak memadai (Jumlah dan kemampuan) berakibat tidak dapat dilaksanakannya kebijakan secara sempurna serta tidak mampu melakukan pengawasan dengan baik. Jika jumlah staf pelaksana kebijakan terbatas, maka hal yang harus dilakukan adalah meningkatkan kemampuan/keterampilan para pelaksana untuk melakukan penerapan kebijakan.

Keberhasilan suatu organisasi ditentukan dari kualitas orang-orang yang berada di dalamnya. SDM akan bekerja secara optimal jika organisasi dapat mendukung kemajuan karir mereka dengan melihat apa sebenarnya kompetensi mereka. Biasanya, pengembangan SDM berbasis kompetensi akan mempertinggi produktivitas karyawan sehingga kualitas kerja pun lebih tinggi pula dan berujung pada puasnya pelanggan dan organisasi akan diuntungkan. Sumber Daya Manusia dapat didefinisikan sebagai semua manusia yang terlibat di dalam suatu organisasi dalam mengupayakan terwujudnya tujuan organisasi tersebut. Sumber daya yang paling penting bagi suatu organisasi adalah orang yang memberikan kerja, bakat, kreativitas, dan semangat kepada organisasi". Oleh karena itu kesulitan sumberdaya manusia merupakan sumber masalah dalam

organisasi. Konsekuensi dari hal ini adalah tersedianya sumber daya manusia yang mempunyai kapasitas sebagai perencana dan pelaksana program kegiatan. Kapasitas ini ditentukan oleh kapabilitas, kompetensi dan produktivitas kerja.

Capacity (Kapasitas)

Hambatan terkait dengan *capacity* (kapasitas) dilihat dari segi adanya indikasi beberapa sarana dan prasarana yang mulai rusak karena kurangnya perawatan dari pihak Polresta Kota Pekanbaru. Sarana dan prasarana yang rusak cenderung terkait dengan pelayanan lalu lintas melalui offline yaitu masyarakat datang langsung kantor untuk melakukan pelayanan. Dengan adanya indikasi ini maka akan memberikan kesan tidak nyaman bagi masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan.

Selain itu seringkali jaringan error dan memerlukan waktu maintenance yang cukup lama karena kekurangan petugas yang dapat mengatasi permasalahan tersebut juga menjadi keluhan dari masyarakat sehingga diperlukan adanya perbaikan dari sisi pengembangan jaringan terkait dengan penerapan e-government melalui aplikasi Tanjak Polresta di kota Pekanbaru tahun 2021-2022.

Value (Manfaat)

Hambatan terkait dengan *value* (manfaat) dilihat dari segi kurangnya sosialisasi dan promosi dari pihak Kepolisian tentang aplikasi tersebut. Sehingga kehadirannya Aplikasi Tanjak sebagai inovasi ternyata masih belum mampu menggantikan sistem pelaporan dan pengaduan yang sebelumnya diterapkan di Kota Pekanbaru. Masalah lainnya

yang terjadi adalah penggunaan aplikasi ini hanya bisa di download dan diakses masyarakat melalui smartphone berbasis android saja. sehingga bagi pengguna smartphone IOS atau Apple dan lainnya belum bisa menggunakan aplikasi tersebut dikarenakan Keterbatasan Dana dari pihak Kepolisian Resort Kota Pekanbaru menjadi salah satu faktor belum tersedianya Aplikasi Tanjak Polresta Pekanbaru di *IOS* atau *Apple*.

F. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa pada penerapan *e-government* melalui aplikasi Tanjak Polresta di kota Pekanbaru tahun 2021-2022 terlihat cukup baik terlihat dari:

1. *Support* (Pendukung)

Adanya dukungan dari pemerintah seperti sarana dan prasarana dan petugas yang berkompeten serta adanya dukungannya dari masyarakat.

2. *Capacity* (Kapasitas)

Kondisi fisik dari infrastruktur dari Polresta Kota Pekanbaru perlu dilakukan perawatan supaya fasilitas yang ada tidak cepat rusak

3. *Value* (Manfaat)

Penerapan *e-government* melalui aplikasi Tanjak Polresta di kota Pekanbaru tahun 2021-2022 adalah dapat memudahkan masyarakat dalam mencari informasi lalu lintas

Sedangkan dari faktor penghambat penerapan *E-government* melalui aplikasi Tanjak Polresta di Kota Pekanbaru tahun 2021-2022 terdiri dari *Support* (Pendukung) dilihat dari segi SDM atau Sumber Daya Manusia, *Capacity* (Kapasitas) dilihat dari segi adanya indikasi beberapa sarana dan prasarana yang mulai rusak dan *Value* (Manfaat)

dilihat dari segi kurangnya sosialisasi dan promosi dari pihak Kepolisian.

Sumber daya manusia yang tidak memadai (Jumlah dan kemampuan), Sarana dan prasarana yang mulai rusak, dan Jaringan *error*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Kurnia. 2015. Penerapan *E-Government* pelayanan publik. Cv Putra Media Nusantara. Surabaya.
- Akadun. 2009. Teknologi informasi Administrasi. Bandung: Alfabeta
- Andityo Aryo Jatmiko, R. S. A. (2018). Analisis pengembangan *electronic government* di kabupaten demak (studi kasus website pemerintah kabupaten demak). *Journal of public policy and management review*, 7(4). <https://doi.org/10.14710/jppmr.v7i4.22035>
- Bintoro Wardianto, F. S. 2010. Revitalitas Administrasi Negara: Reformasi Birokrasi dan *E-Government*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Choiriyah, I. U. (2020). Penerapan *e-government* melalui. *Publisia: jurnal ilmu administrasi publik*, 5(2), 126–135.
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2021. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Hardono, W. (2015). Analisis kualitas dan efektivitas *e-government* sebagai media pelayanan publik di pemerintah daerah istimewa yogyakarta tahun 2015.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003
- Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001
- Keputusan Kapolri Nomor : Kep/704/V/2018
- Kharisma Sudrajat, R., & Setyowati, E. (2015). Efektivitas penyelenggaraan

e-government pada badan pelayanan perizinan terpadu kota malang. Jurnal administrasi publik mahasiswa universitas brawijaya, 3(12), 2145–2151. <https://www.neliti.com/publications/83205/>

ac.id/index.

php

/gjpgops/article/view/628

- Muhammad Nur. (2021). Faktor sukses penerapan *e-government* dalam program sistem informasi kesejahteraan sosial *next generation* (siks-ng) di kabupaten gowa. Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, pp 1-96.
- Rianto, Budi. Ec.L. Tri Lestari. 2012. Aplikasi *Electronic Government* dalam Pelayanan Publik. Cv Putra Media Nusantara (PMN).Surabaya
- Riska, M. (2013). Efektivitas penerapan *e-government* melalui sistem e-tilang pada satuan polisi lalu lintas (satlantas) polresta pekanbaru. *Journal of chemical information and modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Tola, M. (2013). Efektivitas penerapan *e-government* melalui sistem e-tilang pada satuan polisi lalu lintas (satlantas) polresta pekanbaru. *Journal of chemical information and modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Untari, F. (2018). Penerapan e-goverment dalam pelayanan publik melalui sistem pajak online (e-tax). Skripsi. Universitas Brawijaya.
- Zainuddin, M. (2019). Efektivitas penerapan *e-government* di kabupaten mamuju provinsi sulawesi barat. Gorontalo *journal of government and political studies*, 2(2), 79–88. [https://jurnal.unigo.](https://jurnal.unigo.ac.id/index.php/gjpgops/article/view/628)