

PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PROGRAM DUMAI BERKHIDMAT OLEH PEMERINTAH KOTA DUMAI TAHUN 2023

Oleh : Reyhan Ivan Nadhif

Dosen Pembimbing : Agus Susanto, 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

ABSTRAK

Penggunaan teknologi digital dalam organisasi publik saat ini tidak dapat dihindari. Kemajuan teknologi informasi memberikan manfaat terbesar untuk kepentingan masyarakat. Infrastruktur jalan merupakan kebutuhan mutlak dalam sistem transportasi jalan untuk mendukung kegiatan ekonomi, sosial, budaya, serta pertahanan dan keamanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi e-Government dalam Program Dumai Berkhidmat oleh Pemerintah Kota Dumai pada tahun 2023 atas pengaduan dan laporan masyarakat tentang kerusakan jalan di Kota Dumai dalam bidang layanan infrastruktur aplikasi Dumai Berhala. Lokasi Penelitian di Kota Dumai. Penelitian ini menggunakan teori menurut Rianto dan Tri Lestari, yaitu pengaduan umum dan pengaduan kemiskinan, Software, Hardware, Data dan Informasi, Sumber Daya Manusia (SDM) dan Penerapan Sikap, Komunikasi, dan Struktur Organisasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan hadirnya aplikasi Dumai Berkhidmat melalui sektor Jasa Infrastruktur, Pemerintah Kota Dumai melalui Departemen Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat selalu konsisten dengan laporan dan keluhan masyarakat terkait kerusakan jalan di Kota Dumai. Dan dengan selalu menjaga komunikasi yang intens antara Pemerintah (OPD) dan masyarakat, menunjukkan bahwa kehadiran mereka sebagai salah satu pendukung layanan berbasis aplikasi ini mendorong masyarakat untuk dapat melaporkan setiap permasalahan yang ada di Kota Dumai dan mengevaluasi kinerja aparatus tersebut.

Kata kunci: Aplikasi, Jalan Rusak, Laporan, Pemerintah, E-government

ABSTRACT

The use of digital technology in public organizations is currently unavoidable. Advances in information technology provide the greatest benefits for the benefit of society. Road infrastructure is an absolute necessity in the road transport system to support economic, social, cultural, as well as defense and security activities. This research intends to find out implementation e-Government in the Dumai Berkhidmat Program by the Government of Dumai City in 2023 in complaints and reports from the community about the damaged roads in Dumai City in the field of infrastructure services of the Dumai Berkhidmat application. Research Location in Dumai City. This research uses the theory according to Rianto and Tri Lestari, namely general complaints and poverty complaints, Software, Hardware, Data and Information,

Human Resources (HR) and Implementing Attitudes, Communication, and Organizational Structure.

The results of this research show that with the presence of the Dumai Berkhidmat application through the Infrastructure Service sector, the Dumai City Government through the Public Works and Public Housing Department is always consistent with reports and complaints from the public regarding damaged roads in Dumai City. And by always maintaining intense communication between the Government (OPD) and the community, it shows that their presence as one of the supports for this application-based service encourages the community to be able to report any problems that exist in Dumai City and evaluate the performance of the apparatus.

Keywords: *Application, Road Broken, Report, Government, E-government*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Digitalisasi dalam organisasi publik, sebagaimana dijelaskan oleh (Andi Asari, 2023), merupakan sebuah keharusan seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang pesat. Salah satu penerapan teknologi dalam pemerintahan adalah melalui konsep E-Government, yang bertujuan meningkatkan pelayanan publik, mempercepat pengambilan keputusan, dan memperluas akses masyarakat terhadap informasi. Pemerintah Indonesia telah mendukung hal ini melalui Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 untuk mempercepat penerapan E-Government, yang diharapkan dapat menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Namun, penerapannya dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti kurang optimalnya pemanfaatan teknologi informasi, ketidaksiapan sumber daya manusia, dan keterbatasan infrastruktur teknologi (Instruksi Presiden, 2003).

Dalam konteks pembangunan daerah, infrastruktur jalan menjadi salah satu prioritas penting. Jalan

memiliki peran strategis dalam mendukung aktivitas ekonomi, sosial, dan budaya, serta merupakan indikator utama perkembangan suatu daerah. Pemerintah, baik pusat maupun daerah, memiliki kewenangan untuk pembangunan dan pemeliharaan jalan yang terbagi dalam kategori jalan nasional, provinsi, dan kabupaten/kota. Setiap kategori memiliki sumber pembiayaan yang berbeda, seperti APBN untuk jalan nasional dan APBD untuk jalan provinsi atau kabupaten/kota.

Di Kota Dumai, aplikasi "Dumai Berkhidmat" diimplementasikan untuk menangani pelaporan kerusakan jalan dan mendukung pembangunan infrastruktur. Namun, terdapat berbagai kendala dalam pelaksanaannya, seperti perencanaan anggaran yang tidak konsisten, kurangnya kompetensi sumber daya manusia dalam mengoperasikan aplikasi, serta rendahnya profesionalisme pengelola aplikasi. Hal ini menyebabkan masyarakat sulit melaporkan kerusakan jalan dan memengaruhi kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah. Kondisi infrastruktur jalan di Dumai yang

memprihatinkan semakin memperburuk persepsi masyarakat, yang menilai bahwa pemerintah kurang serius dalam menangani pembangunan. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan komitmen pemerintah dalam menyusun kebijakan dengan prioritas yang jelas serta meningkatkan pengelolaan aplikasi dan anggaran daerah guna mendukung pembangunan yang lebih baik..



Gambar 1 *Gambar Kerusakan di Jalan Sudirman, Kota Dumai*

Gambar di atas adalah contoh kerusakan di jalan Jenderal Sudirman yang penuh dengan lubang sehingga dapat mengganggu aktivitas pengguna jalan. Jalan tersebut memiliki kewenangan oleh Pemerintah Kota Dumai sehingga jalan tersebut akan diperbaiki Dinas PUPR Kota Dumai. Total jalan yang dimiliki kota Dumai sepanjang 1.397,53 Km, jalan tersebut dibagi menjadi tiga komposisi, jalan Nasional, Provinsi dan Kota. Sepanjang 59,12 Km menjadi binaan dan tanggung jawab Pemerintah Pusat atau jalan Nasional, sedangkan 140,12 Km menjadi binaan dan tanggung jawab Pemerintah Provinsi Riau dan sepanjang 1.198,24 Km menjadi binaan dan tanggung jawab pemerintah kota Dumai.

tabel . 1 Panjang jalan menurut tingkat kewenangan pemerintah kota Dumai Tahun 2023

No.	Tingkat Kewenangan Pemerintah	Panjang (Km)
1	Negara	58,79
2	Provinsi	122,04
3	Kota	1.198,24
	TOTAL	1.379,07 Km

Sumber : BPS Kota Dumai, 2024(BPS, 2024)

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwasanya jumlah panjang jalan yang menjadi kewenangan pemerintah kota Dumai pada tahun 2023 yaitu sebesar 1.379,07 km.

tabel . 2 Kondisi jalan menurut tingkat kewenangan pemerintah kota Dumai Tahun 2021-2023

N o	Kondisi Jalan	2021	2022	2023
1	Baik	627,48 km	530,85 km	549,48 km
2	Sedang	242,48 km	145,04 km	86,85 km
3	Rusak	176,18 km	172,27 km	158,80 km
4	Rusak Berat	152,09 km	350,09 km	403,31 km
5	Total	1.198,23 km	1.198,25 km	1.198,24 km

Sumber: BPS Kota Dumai, 2024

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwasanya jumlah

panjang jalan yang menjadi kewenangan pemerintah kota Dumai pada tahun 2023 yaitu sebesar 1.379,07 km.

Berdasarkan data yang di dapat pada tahun 2023 proporsi panjang jaringan jalan dalam kondisi baik mencapai 549,48 Km meningkat dari tahun sebelumnya sepanjang 18,63 Km. Hal ini menunjukkan bahwasanya dengan adanya peluncuran aplikasi Dumai Berkhidmat sudah ada peningkatan perbaikan jalan rusak di tahun 2023 dibandingkan tahun 2022 yaitu sepanjang 13,47 km

tabel . 3 Status pembagian jalan Nasional, Provinsi, dan Kota

No	Jenis Jalan	Nama Jalan	Panjang Jalan
1	Nasional	Jalan Soekarno - Hatta	27,73 Km
		Jalan Datuk Laksamana	2,76 Km
		Jalan Putri Tujuh	3,49 Km
		Jalan Raya Bukit Timah,	17,10 Km
		Jalan Simpang Perwira-Bukit Timah,	6,35 Km
2	Provinsi	Jalan simp Terminal AKAP hingga Purnama	1,76 Km
		Jalan Dumai - Lubuk Gaung - Sinaboi	86,31 Km
		Jalan Dumai - Sepohat	47,84 Km
		Jalan Purnama	3,9 Km
3	Kota	Jalan Sudirman	2,7 Km
		Jalan Sofan Syarif Kasim	2,5 Km
		Jalan Sultan Hasanuddin	2,4 Km
		Jalan Budi Kemuliaan	1,0 Km
		Jalan Raya Bukit Datuk	2,2 Km

Sumber : Riau Pos,2023

Berdasarkan tabel diatas, adapun pembagian jalan terbagi 3 yaitu Nasional, Provinsi, dan Kota. Jalan yang kewenangannya yang berada di pusat yaitu jalan Soekarno - Hatta, jalan Datuk Laksamana, jalan Putri Tujuh, jalan Raya Bukit Timah, jalan Simpang Perwira - Bukit Timah dan jalan simpang Terminal AKAP hingga Purnama. Sementara itu, jalan milik provinsi Riau yang ada di kota Dumai tersebar di 3 titik yaitu jalan lintas Dumai - Lubuk Gaung - Sinaboi, jalan Purnama dan jalan Lintas

Dumai - Sepahat. Sementara itu jalan milik Pemerintah kota Dumai terdiri dari jalan protokol seperti jalan Sultan Hasanuddin, jalan Sultan Syarif Kasim, jalan Budi Kemuliaan, dan jalan Raya Bukit Datuk.

Sebagai salah satu solusi, pada tanggal 21-04-2022 Pemerintah Kota Dumai membuat aplikasi yang bernama Dumai Berkhidmat yang telah dirancang oleh Walikota Dumai H. Paisal dalam rangka mengatasi berbagai permasalahan yang terjadi di kota Dumai, dasar Hukum pembentukan aplikasi Dumai Berkhidmat adalah Berdasarkan SK Walikota Dumai Nomor : 050 Tahun 2023 tanggal 4 Januari 2023 tentang Pembentukan Kelompok Kerja Pelaksana Dumai Berkhidmat Menuju Kota Idaman Kota Dumai Tahun 2023”(SK Walikota, 2023).

Dumai Berkhidmat ini merupakan sistem informasi manajemen dan pelayanan yang berbasis webbase yang terintegrasi dengan aplikasi mobile yang memudahkan pengaduan masyarakat, manajemen e-monev, dan realisasi kegiatan OPD. Wewenang implementasi dari program aplikasi Dumai Berkhidmat ini adalah dari OPD Dinas Komunikasi Informatika dan Statistika yang bekerjasama dengan OPD yang lain untuk membantu masyarakat dalam pelaporan permasalahan yang ada di Kota Dumai. Dumai Berkhidmat adalah salah satu cara langkah Pemerintah dalam menjembatani pengaduan atau keluhan dari masyarakat serta Dumai Berkhidmat ini terdiri dari 6 Khidmat yaitu Khidmat Kesehatan, Khidmat Sosial, Khidmat Penerangan, Khidmat Pendidikan, Khidmat

Infrastruktur,serta Khidmat Persampahan dan Pariwisata. Salah satunya khidmat infrastruktur yang membantu masyarakat melaporkan jika terjadi jalan rusak serta drainase tersumbat dan nanti Dinas Pekerjaan Umum Kota Dumai yang akan mengatasi permasalahan tersebut.

Adapun tujuan dari penggunaan aplikasi ini adalah membantu masyarakat dalam pelaporan terkait masalah atau keluhan yang terjadi di Kota Dumai sesuai dengan program khidmat yang ada. Aplikasi ini nanti akan menampung semua aduan dan laporan dari masyarakat yang akan diteruskan ke OPD bersangkutan dan setiap OPD menyiapkan satu admin untuk menjalankan aplikasi tersebut. Peluncuran aplikasi ini untuk menciptakan pelayanan terintegrasi dan tersinkronisasi yang memberikan kemudahan serta kesejahteraan bagi masyarakat sesuai bidang permasalahan yang ingin disampaikan.

Urgensi dari program aplikasi Dumai Berkhidmat ini adalah banyaknya pengaduan yang sebelumnya masuk namun tidak ada tanggapan atau tindakan langsung dari Pemerintah Kota Dumai khususnya pengaduan masyarakat mengenai jalan rusak yang ada di kota Dumai sehingga begitu sangat keharusan yang mendesak dibuat program aplikasi Dumai Berkhidmat oleh Dinas Kominfo Dumai dan diteruskan keseluruh OPD yang ada di lingkungan Pemko Dumai dan terkait jalan rusak ini langsung ke Dinas Pekerjaan Umum dan Bidang Bina Marga.

Aplikasi Dumai Berkhidmat ini dibuat khusus hanya masyarakat asli Kota Dumai yang ber-KTP Kota Dumai karena pada saat pendaftaran dan login di aplikasi tersebut wajib mencantumkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang ada di KTP dan tidak bisa digunakan oleh orang yang berada diluar kota Dumai

Program ini bertujuan salah satunya untuk memperpanjang usia kelayakan jalan di kota Dumai yang kegiatannya berupa pemeliharaan dengan prioritas pada laporan - laporan yang diadakan oleh masyarakat mengenai jalan yang berlubang ataupun rusak berat. Dengan adanya program ini diharapkan permasalahan jalan yang ada di kota Dumai sedikit demi sedikit dapat diselesaikan dan diminimalisir dampak negatifnya, agar output yang dihasilkan berupa terpeliharanya jalan kota Dumai dengan baik.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk membahas mengenai tentang “Penerapan e-Government dalam Program Dumai Berkhidmat Oleh Pemerintah Kota Dumai Tahun 2023”

Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi *e-government* aplikasi Dumai Berkhidmat oleh pemerintah dalam rangka pengaduan penanganan permasalahan jalan di kota Dumai

2. Manfaat

a.) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan penelitian komparatif antara pengetahuan teoritis dan praktek lapangan serta memberikan referensi bagi pengembangan keilmuan bidang politik dan pemerintahan

b.) Manfaat Praktis

Secara Praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan referensi bagi pemerintah dan masyarakat dalam penataan dan penertiban di kota Dumai melalui aplikasi Dumai Berkhidmat agar dapat mengetahui fenomena dan masalah yang terjadi di kota Dumai

B. Rumusan Masalah

bagaimana implementasi e-government Dumai Berkhidmat oleh Pemerintah dalam rangka penanganan pengaduan permasalahan jalan di kota Dumai?

C. Kerangka Teori

Pengertian E-Government

Menurut Gunawan dan Yuwono (2007:2) dalam Jurnal yang berjudul “ Pengembangan E-Government dalam Menuju Tata Pemerintahan yang Baik (Good Governance): Studi Kasus Biro Perencanaan dan Organisasi Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional (LAPAN) dijelaskan bahwa E-Government secara teoritik dipahami sebagai upaya untuk membangun hubungan yang baik antara pemerintah, masyarakat dan swasta. Sehingga dapat menjadi lebih efisien, efektif dan transparan yang kesemuanya itu dapat dicapai dengan reformasi birokrasi, baik itu pembenahan kelembagaan, sumberdaya manusia dan sistem penggunaan TIK dapat

mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas di instansi pemerintah, juga memperluas partisipasi publik.

Menurut Suaedi dan Wardianto (2010:54) dalam buku yang berjudul “ Revitalisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokrasi Dan E-Governance, E-Government)’’. Ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi, tujuannya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik, dengan adanya E-Government dapat pula mengurangi biaya masyarakat.

Menurut Rianto dan Tri Lestari (2012:43) dalam Buku yang berjudul “ Polri & Aplikasi E-government dalam Pelayanan Publik di halaman 55 . menyimpulkan bahwa E-Government merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi(Dra. Ec. L. Tri Lestari, M.Si & Dr. Budi Rianto, Drs. M. Si, 2012). Aplikasi E-Government memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat. Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi atau penggabungan antara komputer dan sistem jaringan komunikasi.Ada beberapa indikator yang digunakan untuk memaksimalkan penerapan e-government, yaitu: pengaduan umum, hardware, software, sumber daya manusia, data dan informasi,

komunikasi, struktur organisasi, dan sikap pelaksana.

Otonomi Daerah

Kekecewaan daerah terhadap pusat mencapai titik puncaknya ketika Soeharto tumbang pada tahun 1998, jatuhnya rezim otoriter ini merupakan momentum bagi masyarakat daerah untuk menyuarakan pemerintahan yang selama orde baru tidak mendapat perhatian serius oleh pemerintah pusat. Untuk mengakomodasi tuntutan tersebut, dikeluarkannya UU No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagai pengganti UU No 22 tahun 1999. Semenjak diundangkannya undang - undang tersebut, kebijakan pemerintah terhadap hubungan pusat dan daerah yang dahulunya menggunakan sistem sentralisasi berubah menjadi sistem desentralisasi / otonomi daerah. Asas otonomi daerah di perkenankan oleh undang - undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, tuntutan dari pada undang - undang ini ialah mewujudkan percepatan pembangunan daerah pada perbagai bidang sehingga terwujud kesejahteraan masyarakat daerah. Otonomi daerah serta desentralisasi kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah bertujuan juga untuk menghadirkan aspek efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Saat ini ditengah prinsip otonomi daerah yang sedang berjalan, selain dari pada kekuatan anggaran, letak kesuksesan pembangunan daerah di daerah terletak pada kemampuan pemerintah daerah dalam mengelola daerah bersama - sama dengan masyarakat. Kehadiran

partisipasi masyarakat dalam pembangunan menjadi mutlak untuk dihadirkan dalam kerangka terwujudnya prinsip Good Governance.

Penerapan prinsip - prinsip *Good Governance* sangat penting dalam pelaksanaan anggaran pemerintah baik pusat maupun daerah untuk mewujudkan kesejahteraan dan pemerataan, hal ini disebabkan karena pemerintah merancang konsep keadilan sosial melalui anggaran negara untuk meningkatkan potensi perubahan dalam birokrasi agar mewujudkan komitmen terhadap kesejahteraan rakyat.

Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjelaskan, bahwa daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa dan pemberdayaan masyarakat(UU No. 23 Tahun 2014, t.t.) Ketentuan tersebut menyiratkan sebuah kewajiban dan tanggung jawab bagi pemerintahan daerah untuk menyusun sebuah kebijakan daerah, baik yang bersifat umum maupun khusus dalam bentuk petunjuk teknis operasional. Kebijakan tersebut akan menjadi pedoman bagi seluruh penyelenggara pemerintahan daerah dalam menyelenggarakan agenda otonomi daerah sesuai tujuan pemberiannya yakni untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memperbaiki kualitas pelayanan umum serta meningkatkan daya saing daerah dengan tetap menjalin keserasian hubungan antar daerah sehingga mampu membangun kerjasama antar daerah untuk meningkatkan kesejahteraan bersama dan mencegah ketimpangan antar daerah demi tetap terpelihara dan

terjaganya keutuhan wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dalam konteks memperbaiki efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan, maka penyempurnaan manajemen pemerintahan daerah terhadap berbagai aspek yang menopangnya menjadi prasyarat untuk segera dilakukan oleh pemerintahan daerah dengan memberikan pembinaan berupa pemberian pedoman, standard, arahan, bimbingan, pelatihan, supervisi, pengendalian, koordinasi, pemantauan dan evaluasi.

Proses Implementasi otonomi daerah dalam sebuah kebijakan akan berkenaan dengan pengaturan pendayagunaan urusan pemerintahan/ kewenangan, besaran kelembagaan, kapasitas kepegawaian daerah, kapasitas keuangan daerah, manajemen aset, manajemen pelayanan umum serta hubungan pemerintahan, baik antar penyelenggara pemerintah daerah, antara pemerintah daerah dengan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) maupun interaksi dengan elemen - elemen sosial kemasyarakatan.

Berdasarkan hal tersebut, diperlukan kebijakan implementasi otonomi daerah yang akan berfungsi sebagai penguat bagi pelaksanaan agenda - agenda pembangunan daerah yang telah dijadikan ketentuan hukum daerah, karena proses perumusannya akan dikonsentrasikan pada pendayagunaan elemen - elemen dasar yang menopang manajemen pemerintahan daerah.

Dengan demikian kehadiran kebijakan ini akan menjadi acuan bersama para penyelenggara pemerintahan daerah beserta stakeholders untuk mengarahkan potensi daerah dan mendayagunakan

sumberdaya daerah sehingga mampu melakukan perannya untuk mencapai target - target yang telah tertuang dalam dokumen perencanaan pembangunan daerah sesuai tujuan otonomi daerah.

Kebijakan Implementasi Otonomi Daerah tidak hanya berkaitan dengan mekanisme yang menterjemahkan tujuan kebijakan dalam bentuk prosedur rutin dan teknis, melainkan melibatkan berbagai faktor atau elemen pemerintahan yang menopang efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan otonomi daerah. Faktor atau elemen pemerintahan tersebut meliputi kejelasan urusan pemerintahan antar tingkatan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom, besaran kelembagaan organisasi perangkat daerah, kepegawaian, sumberdaya keuangan daerah, model pelayanan publik; pendayagunaan aset-aset pemerintahan daerah, pengawasan daerah serta hubungan pemerintahan di antara stakeholder pemerintahan di daerah.

Dari segi ketatanegaraan maka masalah pemerintahan daerah, merupakan masalah struktural dari suatu negara, sebagai suatu organisasi kekuasaan. Sebagai organisasi kekuasaan, maka dapat terjadi beberapa kemungkinan terhadap kedudukan kekuasaan tersebut, pertama, kekuasaan itu terhipung (gatrered) dan tidak dibagi - bagikan dan kedua, kekuasaan tersebut tersebar (despresed) dalam arti dibagi - bagikan pada kelompok - kelompok lainnya.

D. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2019), metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik

karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif / kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi, akna adalah data yang sebenarnya data yang pasti yang merupakan suatu nilai di balik data yang tampak(sugiyono, 2019). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis non probability sampling berupa accidental sampling yaitu teknik sampel berdasarkan kebetulan melihat siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data(sugiyono, 2019).

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan proposal penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yaitu memaparkan hasil penelitian tentang bagaimana Penerapan *e-Government* dalam program Dumai Berkhidmat Oleh Pemerintah Kota Dumai Tahun 2023.

Penelitian ini dilakukan di Kota Dumai pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dan Kantor Wali Kota Dumai

Dalam memperoleh informasi terkait keterangan dan data

– data yang diperlukan, penulis mendapatkan 2 (Dua) jenis data beserta sumber yaitu Primier dan Skunder

Sumber data pada penelitian ini adalah melakukan wawancara secara langsung dengan informan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan. Dalam penelitian ini informan pertama - tama dipilih satu atau dua orang, namun karena dua orang ini belum mampu memberikan data secara lengkap, maka peneliti mencari pihak lain yang dipandang lebih tahu dan mampu melengkapi data dari Dua orang sebelumnya hal ini juga terkait dengan triangulasi yang harus dilakukan agar data semakin valid.

Informan penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi mengenai objek penelitian dan dianggap mengetahui dengan baik terhadap masalah yang diteliti serta bersedia untuk memberikan informasi kepada peneliti. Adapun informan yang akan diwawancarai dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Table 1 Informan Penelitian

No.	Nama Informan	Jabatan
1	Syahrinaldi, S.Sos, M.Si	Asisten Perekonomian dan Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Dumai
2	Drs. H. Syawir Kasim, M.Si	Staf Ahli Wali Kota Bidang Pembangunan, Informasi Teknologi, Ekonomi dan Keuangan
3	Umairah Rizkya Gurning, S.Kom	Tenaga Ahli Kesejahteraan Rakyat (Kesra) Setda Kota Dumai
4	H. Johannes MP Tetelepta, SH, MM	Komisi III DPRD Dumai
5	Riau Satrya Alamsyah, ST, MT	Kepala Dinas PUPR
6	Dody Iswahyudi, ST	Kabid Bina Marga
7	Roni Candra	Direktur Cv. Meccatama Konsultan

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Tujuan yang diungkapkan dalam bentuk hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap pertanyaan penelitian. Jawaban itu masih perlu diuji secara empiris dan untuk maksud inilah dibutuhkan pengumpulan data. Data yang dikumpulkan oleh sampel yang telah ditentukan sebelumnya. Sampel tersebut terdiri atas sekumpulan unit analisis sebagai sasaran penelitian. Metode penelitian data (Sugiyono, 2002) yang umum digunakan dalam suatu penelitian adalah observasi dan wawancara.

Disamping wawancara peneliti ini juga melakukan metode observasi. Menurut Nawawi & Martini (1991) observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara

sistematik terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala atau gejala-gejala dalam objek penelitian.

Dalam penelitian ini observasi dibutuhkan untuk dapat memahami proses terjadinya wawancara dan hasil wawancara dapat dipahami dalam konteksnya. Observasi yang akan dilakukan adalah observasi terhadap subjek, perilaku subjek selama wawancara, interaksi subjek dengan peneliti dan hal-hal yang dianggap relevan sehingga dapat memberikan data tambahan hasil wawancara.

Penulis dalam hal ini melakukan analisis terhadap data yang di kumpulkan secara menyeluruh dari lapangan, baik melalui wawancara maupun dokumentasi. Analisis kualitatif ini dicari hubungan antara fenomena-fenomena yang berdasarkan informasi yang telah di kumpulkan

serta berpedoman kepada landasan teori yang menjadi gambaran secara lengkap mengenai objek penelitian dan fenomena yang melingkapi sehingga di peroleh penjelasan tentang pokok permasalahan serta membantu permasalahan yang baik dan tepat. Menurut Miles dan Huberman (2017) dalam buku Sugiyono ada 4 pola umum analisis dengan model yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Setelah mengumpulkan data-data kemudian peneliti menganalisis, mendeskripsikan data dan menarik sebuah kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Penerapan *e-government* dalam program Dumai Berkhidmat oleh Pemerintah Kota Dumai tahun 2023

Kesehatan adalah hak asasi E-Government merupakan sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh Pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi publik. Dalam hal ini, Pemerintah Kota Dumai melalui Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistik membuat suatu layanan berbentuk aplikasi yang bernama Dumai Berkhidmat. Aplikasi tersebut bertujuan agar memudahkan layanan masyarakat dalam hal pengaduan serta laporan terkait masalah yang ada di Kota Dumai terkhusus di Bidang Khidmat Infrastruktur.

E-Government yang berada pada Pusat pelayanan informasi dan pengaduan adalah suatu tempat dimana masyarakat dapat memberikan suatu aspirasinya

terhadap kinerja dari perangkat satuan kerja pemerintah daerah Kota Dumai. Aplikasi tersebut bertipe G-to-C ini merupakan aplikasi E-Government dimana pemerintah membangun dan menerapkan suatu teknologi informasi. Bertujuan untuk memperbaiki hubungan interaksi pemerintah dengan rakyatnya, melalui berbagai akses-akses yang dapat memudahkan masyarakat dalam hal pemberian layanan dari pemerintah.

Pengaduan masyarakat berbasis digital ini akan berdampak sangat positif di kalangan masyarakat Kota Dumai sebab dari masa pemerintahan sebelumnya terkesan tidak ada perhatian sedikitpun dalam hal pembenahan di bidang pelayanan publik. Semenjak adanya peluncuran aplikasi Dumai Berkhidmat berbasis web ini semakin yakin bahwa indeks perbaikan pelayanan publik mendapat kategori yang sangat baik dari Pemerintah maupun Masyarakat terlebih dalam 3 tahun terakhir ini aplikasi tersebut berhasil merubah wajah Kota Dumai yang sebelumnya biasa-biasa saja kini sudah berubah ke lebih baik terlebih dengan adanya perbaikan jalan-jalan yang ada di Kota Dumai semakin baik dan kini Pemerintah dengan optimis selalu mendengar keluhan yang terjadi disekitarnya.

Pada bab ini penulis akan mendeskripsikan mengenai hasil studi atas data yang diperoleh dari berbagai lokasi penelitian yang sudah dijelaskan diatas. Pembahasan diawali dengan penjelasan mengenai indikator-indikator tentang e-government terdiri dari 7 indikator yaitu: pengaduan umum, hardware, software, Data dan Informasi, Human Resources (SDM) dan sikap

pelaksana, Komunikasi, dan Struktur Organisasi. Sehingga dari 7 indikator dalam pelaksanaan e-government tersebut, dapat diketahui bagaimana penerapan e-government Dumai Berkhidmat yang dijalankan oleh Pemerintah Kota Dumai tahun 2023 hingga sekarang

a. Pengaduan Umum

E-Government merupakan sistem teknologi informasi sebagaimana yang di kembangkan oleh pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Pada website program Dumai Berkhidmat masyarakat di sediakan dua pilihan yang pertama pengaduan umum dan kedua adalah pengaduan kemiskinan.

Aplikasi Dumai Berkhidmat adalah aplikasi berbasis web yang memberikan kemudahan dalam implementasi sistem penanganan pengaduan Pemerintah Kota Dumai. Aplikasi Dumai Berkhidmat berfungsi dalam pengelolaan informasi, pertanyaan, saran/usul dan pengaduan masyarakat Kota Dumai baik melalui Email maupun melalui Website. Terkait indikator ini mengenai pengaduan Masyarakat terkait masalah jalan rusak yang sudah ditangani oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dan Bidang Bina Marga Kota Dumai. Hal tersebut dijelaskan oleh Bapak Dody Iswahyudi, ST, selaku Kepala Bidang Bina Marga Dinas PUPR Kota Dumai. Beliau menyampaikan bahwa :

“ Mengenai jalan, kalau misalnya sifat tidak besar, mungkin ditangani dengan, jika sifatnya besar maka diusulkan melalui APBD serta nanti dibuat perencanaan dimulai dari APL atau pelelangan proyek Pembangunan jalan rusak tersebut” (Wawancara dilakukan di

Dinas PUPR Kota Dumai tanggal 9 Juli 2024).

Berdasarkan uraian kutipan wawancara di atas, dapat diketahui bahwa Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Dumai melalui Bidang Bina Marga terkait aduan Masyarakat mengenai jalan rusak itu akan ditinjau untuk perbaikan serta akan dibuat berita acaranya kepada siapakah proyek jalan tersebut akan diperbaiki dan dibuat pelelangan untuk percepatan Pembangunan jalan rusak tersebut.

Selain itu, terkait aduan masyarakat yang melapor terkait jalan ini akan diserahkan langsung OPD yaitu Dinas PUPR Dumai melalui Bidang Bina Marga dan ditinjau bagian apa jalan tersebut apakah statusnya jalan negara, jalan provinsi, atau jalan kota/kabupaten. Bina Marga Kota Dumai memiliki kewenangan dalam memperbaiki jalan yang ada di Kota atau disekitar lingkungan masyarakat. Ia kembali melanjutkan:

“Kita di Bina Marga menangani jalan-jalan yang besar gitukan, yang menghubungkan konektivitas-konektivitas ke jalan provinsi dan jalan negara, sedangkan jalan yang menghubungkan misalnya ke perumahan-perumahan atau gang kecil yang memiliki sedikit KK itu kewenangan dari Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman.” (Wawancara dilakukan di Dinas PUPR Kota Dumai, tanggal 09/07/2024)

Berdasarkan uraian kutipan wawancara di atas, dapat diketahui bahwa pengaduan mengenai jalan rusak yang ada di Kota Dumai memang kewenangan di Bidang Bina Marga Dinas PUPR Kota Dumai, namun ada sebagian jalan yang

diadukan oleh Masyarakat melalui aplikasi Dumai Berkhidmat ataupun melalui SPN4-Lapor masuk ke Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Dumai karena ada sebagian jalan tersebut mengenai lokasi drainase ataupun gorong-gorong yang itu kewenangan dari Dinas Perkim dan terkait hal itu kedua instansi tersebut berkolaborasi agar pengaduan yang masuk cepat ditangani dan masyarakat yang mengadu terkait masalah tersebut menikmati hasil pekerjaan dan perbaikan tersebut.

Prosedur pengaduan jalan rusak yang ada di Kota Dumai ini terbilang mudah semenjak pergantian pucuk kepemimpinan yaitu Bapak Wali Kota H. Paisal karena berdasarkan misi beliau yang ketiga yaitu *“Mewujudkan Infrastruktur yang maju dan berkualitas”* sehingga diharapkan pembangunan infrastruktur terkhusus jalan rusak yang ada di Kota Dumai ini cepat diatasi dan diminimalisir untuk memperlancar arus ekonomi dan transportasi khususnya. Pengaduan-pengaduan dari masyarakat mengenai jalan rusa awalnya masuk ke layanan yang ada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Dumai setelah masuk barulah diarahkan ke operator di Dinas PU Kota Dumai. Hal tersebut dijelaskan oleh Bapak Riau Satrya Alamsyah, ST, MT selaku Kepala Dinas PUPR Kota Dumai. Beliau menyampaikan bahwa :

“Biasanya kita menyampaikan laporan atau hasil pengaduan ataupun usulan apapun itu tersebut ke Infokom menyampaikan ataupun pada admin-admin pengelola-pengelola dari Pemerintah baik dari adminnya yaitu Bapak Wali Kota sendiri ataupun

admin infokom dan setelah itu langsung kita jawab pengaduan tersebut.” (Wawancara dilakukan di Dinas PUPR Kota Dumai , tanggal 15/07/2024).

Berdasarkan uraian kutipan wawancara di atas dapat diketahui bahwa, laporan yang diadukan oleh masyarakat seperti pengaduan jalan, drainase yang tersumbat, bahkan jalan yang sudah lama tidak tersentuh oleh Pemerintah Kota Dumai sejak Dumai berubah status dari Desa yang masuk Kabupaten Bengkalis dahulunya hingga berubah ke Kota Madya. Sehingga ini perlu diatasi dan segera dapat ditindaklanjuti. Laporan yang diadukan oleh masyarakat tersebut itu terdapat beberapa skala prioritas. Hal itu disambung oleh Bapak Riau Satrya Alamsyah, ST, MT selaku Kepala Dinas PUPR Kota Dumai. Beliau menyampaikan bahwa :

“Biasanya mungkin jalan rusak, terus jalan yang perlu dibangun, kemudian juga drainase yang perlu dibangun. Kemudian laporan yang diadukan oleh masyarakat itu kalau emang itu skala pemeliharaan kalau itu jalan kita (wewenang kota) kita akan lakukan perbaikan dan pemeliharaan. Walaupun skalanya terlalu panjang coba kita usulkan ke anggaran berikutnya dalam bentuk pekerjaan contohnya: paket yang panjang dan membutuhkan anggaran yang besar. Sedangkan jalan provinsi/negara kita akan sampaikan ke pengelolanya sendiri supaya cepat ditindaklanjuti.” (Wawancara dilakukan di Dinas PUPR Kota Dumai , tanggal 15/07/2024).

Dari uraian wawancara diatas dapat diketahui bahwa, Dinas Pekerjaan Umum Kota Dumai dalam

hal ini di bidang Bina Marga dalam merespon pengaduan masyarakat mengenai jalan rusak akan ditinjau terlebih dahulu sebelum dilaksanakan pembangunan tersebut. Apakah jalan tersebut milik negara, provinsi, atau kota/kabupaten



Gambar 2 Tampilan Pengaduan terkait jalan rusak

Dari uraian gambar di atas dapat diketahui bahwa dalam website e-lapor tersebut terdapat klarifikasi laporan antara lain pengaduan, aspirasi, dan permintaan informasi, setelah itu terdapat judul laporan seperti tentang jalan rusak di Kota Dumai, kemudian masyarakat dapat menuliskan isi laporannya, kemudian pilih tanggal, dan lokasi kejadian jalan rusak tersebut, kemudian instansi tujuan yaitu Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Dumai. Sedangkan untuk tampilan laporan yang berisi keluhan masyarakat yang masuk dan ditujukan kepada Dinas PUPR Kota Dumai adalah sebagai berikut :

no. Laporan	Kategori	Lokasi	SPD	Anggaran	Anggaran
100%	100%	RT 01 Kelurahan J. Rejeng Rt. 1, Blok 1, Dusun, Desa 2823, Indonesia	Kecamatan Dumai	2023	Rp 170.000.000,00
100%	100%	JRT + RT 01, Blok 1, Dusun, Desa 2823, Indonesia	Kecamatan Dumai	2023	Rp 190.000.000,00
100%	100%	JRT + RT 01, Blok 1, Dusun, Desa 2823, Indonesia	Kecamatan Dumai	2023	Rp 200.000.000,00

Gambar 3 Tampilan keluhan Masyarakat yang masuk di Dumai Berkhidmat

Berdasarkan uraian gambar di atas dapat diketahui bahwa terdapat laporan masyarakat yang ditujukan kepada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Dumai, di mana masyarakat mengeluhkan jalan rusak di titik seperti diatas tersebut yaitu Jalan Pendowo Kelurahan Bukit Batrem, Kecamatan Dumai Timur.

Banyaknya pengaduan umum terkait permasalahan jalan oleh masyarakat ke Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Dumai mendapat begitu apresiasi dari Masyarakat karena pengaduannya didengar dan diterima oleh Pemerintah. Namun di satu sisi tingginya angka kecelakaan berfaktor akibat jalan rusak yang tidak kunjung diperbaiki oleh pemerintah Provinsi ataupun negara melalui Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, sebagian ketersediaan APBD Kota Dumai yang masih ada sisa untuk dialihkan sementara untuk

membantu proyek pembangunan jalan rusak yang ada di Kota Dumai yang statusnya kini dipegang oleh Provinsi dan Negara. Hal itu disambung oleh Bapak Riau Satrya Alamsyah, ST, MT selaku Kepala Dinas PUPR Kota Dumai. Beliau menyampaikan bahwa :

“Yang pastikan pemerintahlah yang disampaikan beritanya aja. Kita coba untuk berkoordinasi yang mana wewenang kita kita selesaikan yang wewenang lain akan kita korelasikan kedepan. Bahkan ada juga yang bukan wewenang Dinas PUPR Kota Dumai kita bantu bangun juga ada melalui APBD dan setelah itu akan dihibahkan ke pihak provinsi. Contohnya Jalan Cut Nyak Dien Kelurahan Purnama itu kita bantu rehab dan setelah itu kita hibahkan ke Provinsi.” (Wawancara dilakukan di Dinas PUPR Kota Dumai , tanggal 15/07/2024).

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa, selain pengaduan umum, website Dumai Berkhidmat juga memiliki pengaduan kemiskinan, yang mana pengaduan kemiskinan ini juga hampir sama dengan pengaduan umum hanya saja media untuk pelayanan kemiskinan hanya dilakukan oleh Bapak Wali Kota Dumai beserta seluruh jajaran yang ada di Dinas Sosial langsung turun kerumah- rumah masyarakat yang dirasa kurang mampu atau anak yatim dan lain-lain untuk diberi bantuan dalam hal sembako, uang tunai dan bantuan-bantuan lainnya. Ini adalah salah satu inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Dumai dalam hal untuk mengentaskan kemiskinan yang ada di Kota Dumai. Berkat dukungan

dari seluruh stakeholder dimulai dari tingkat terkecil yaitu RT, LPM, hingga Kelurahan dan Kecamatan dapat bisa menjembatani antara Pemerintah Kota Dumai dan Masyarakat dalam pengaduan kemiskinan yang ada di sekitar Kota Dumai

b. Hardware dan Software

Keberhasilan aplikasi Dumai Berkhidmat sangat dipengaruhi oleh infrastruktur teknologi yang mendukungnya. Dari sisi hardware, pemerintah telah mengadopsi perangkat keras dengan kapasitas tinggi untuk mendukung operasional aplikasi secara real-time. Infrastruktur ini termasuk server utama, perangkat jaringan, dan perangkat pendukung lainnya yang dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik.

Sementara itu, software yang digunakan dirancang untuk mendukung berbagai kebutuhan pengguna. Antarmuka aplikasi dibuat sederhana namun tetap fungsional agar mudah diakses oleh masyarakat umum. Selain itu, aplikasi ini memiliki fitur keamanan data untuk melindungi informasi pengguna dari potensi kebocoran atau penyalahgunaan. Pemerintah juga secara rutin melakukan pembaruan sistem untuk meningkatkan performa aplikasi, menyesuaikan dengan kebutuhan yang berkembang.

c. Data dan Informasi

Pengelolaan data menjadi elemen penting dalam mendukung penerapan Dumai Berkhidmat. Aplikasi ini mampu mengumpulkan data penting, seperti jumlah laporan yang masuk, lokasi kerusakan, jenis kerusakan, hingga status penyelesaian laporan. Data ini

digunakan tidak hanya untuk merespons laporan masyarakat tetapi juga sebagai alat analisis untuk mengidentifikasi pola masalah dan merancang solusi strategis di masa mendatang.

Sebagai contoh, data dari aplikasi menunjukkan peningkatan kondisi jalan yang baik pada tahun 2023 sebesar 18,63 km dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini menjadi bukti nyata bagaimana aplikasi mendukung perbaikan infrastruktur secara efektif. Selain itu, data yang terkumpul juga menjadi dasar evaluasi kinerja OPD, terutama dalam hal responsivitas terhadap laporan masyarakat.

d. Human Resources (SDM) dan Sikap Pelaksana

Penerapan teknologi dalam layanan publik membutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi. Dalam konteks Dumai Berkhidmat, pengelolaan aplikasi ini memerlukan keahlian teknis dalam mengoperasikan perangkat lunak, memantau server, serta menganalisis data pengaduan masyarakat. Tantangan utama yang dihadapi adalah keterbatasan jumlah tenaga ahli, yang sering kali menjadi hambatan dalam pengelolaan aplikasi secara optimal.

Untuk mengatasi masalah ini, Pemerintah Kota Dumai telah mengadakan pelatihan dan workshop untuk meningkatkan kompetensi staf yang terlibat. Meski demikian, kebutuhan akan SDM yang lebih memadai masih menjadi perhatian utama. Sikap pelaksana juga menjadi sorotan, di mana responsif dan transparan dalam menangani laporan masyarakat

menjadi indikator keberhasilan aplikasi ini.

e. Koordinasi antara Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD)

Komunikasi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat menjadi fondasi dalam penerapan Dumai Berkhidmat. Aplikasi ini dirancang tidak hanya untuk menerima laporan tetapi juga memberikan umpan balik kepada masyarakat tentang status laporan mereka. Komunikasi yang intensif antara OPD juga menjadi kunci dalam memastikan laporan yang diterima dapat ditindaklanjuti dengan cepat.

Dalam hal ini, pemerintah juga berperan aktif dalam memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai cara menggunakan aplikasi. Sosialisasi dilakukan melalui berbagai media, seperti forum masyarakat, media sosial, hingga program pelatihan. Pendekatan ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pelaporan yang akurat dan relevan.

f. Struktur Organisasi

Struktur organisasi yang mendukung aplikasi Dumai Berkhidmat melibatkan berbagai pihak, termasuk wali kota, OPD terkait, dan tim teknis yang bertanggung jawab atas pengelolaan aplikasi. Pemerintah Kota Dumai memastikan bahwa setiap OPD memiliki peran yang jelas, mulai dari penerimaan laporan, verifikasi, hingga pelaksanaan perbaikan di lapangan.

Struktur organisasi yang terintegrasi ini dirancang untuk memastikan alur kerja yang efisien. Wali kota memantau langsung

kinerja tim, sementara OPD diberikan tanggung jawab spesifik sesuai dengan keahliannya. Koordinasi rutin dilakukan melalui rapat mingguan dan bulanan untuk mengevaluasi perkembangan laporan yang masuk.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari seluruh pembahasan dan hasil deskripsi dari pengerjaan penelitian yang sudah dilakukan, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa pelaksanaan program Pemerintah Kota Dumai melalui Aplikasi Dumai Berkhidmat khususnya di bidang khidmat infrastruktur yaitu jalan rusak sesuai indikator yang dijelaskan di bab sebelumnya bahwa segala pengaduan-pengaduan serta laporan mengenai jalan rusak yang ada di Kota Dumai sudah baik. Artinya, Pemerintah Kota Dumai melalui Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat selalu konsisten dengan adanya laporan serta pengaduan dari masyarakat mengenai jalan rusak yang ada di Kota Dumai.

Terlebih di zaman yang serba modern dan canggih ini Pemerintah Kota Dumai harus melompat yang lebih jauh dalam penggunaan teknologi, informasi, dan komunikasi dalam hal menjembatani antara kepentingan masyarakat dan Pemerintah. Dapat dilihat dari indikator pengaduan berbagai pengaduan yang masuk dapat dilihat dan langsung dikoordinasikan ke Dinas PU melalui Bidang Bina Marga, dalam hal hardware dan software Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Dumai selalu meminta bantuan ke Dinas Kominfo dan Statistik dalam hal jaringan internet dan SDM yang

terdapat dalam aplikasi tersebut. Selanjutnya dalam hal data dan informasi, Pemerintah Kota Dumai selalu rajin mengadakan sosialisasi kepada masyarakat dalam hal penggunaan Aplikasi Dumai Berkhidmat serta cara penggunaannya serta dibantu oleh teman-teman Anggota DPRD dalam kegiatan reses atau pertemuan kecil untuk membantu sosialisasi program Pemerintah kepada masyarakat. Selanjutnya dalam hal SDM dan sikap pelaksana, Selalu mengutamakan Kompetensi para Aparatur dalam mengelola Aplikasi Dumai Berkhidmat ini serta mengantisipasi agar tidak terjadi kebocoran data dan hal-hal yang tidak diinginkan, serta di bidang Komunikasi, Pemerintah selalu melakukan rapat untuk memberikan data update tentang perkembangan aplikasi Dumai Berkhidmat tersebut khususnya dalam bidang Infrastruktur karena ini sangat butuh untuk menyalurkan informasi yang ada serta koordinasi antar OPD yang baik dalam menerima aduan dan laporan dari masyarakat. Terakhir di bagian struktur organisasi itu sangat jelas bahwa Pemimpin yaitu Bapak Wali Kota Dumai selalu melihat kinerja para pegawainya karena ini sangat mendukung langkah organisasi SKPD yang ada di Pemko Dumai agar terus bisa maju dan selalu dapat nilai prediket yang baik dan sangat memuaskan baik dari segi kepemimpinan hingga dalam pelayanan kepada masyarakat.

B. Saran

- a. Dalam hal ini diharapkan kepada pengelola Aplikasi Dumai Berkhidmat untuk meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat agar

kehadiran Aplikasi dapat diketahui dan menyebar secara merata dikalangan masyarakat Kota Dumai. Sehingga masyarakat dapat mengetahui bahwa Dumai Berkhidmat mempunyai layanan berbasis IT jadi masyarakat akan dapat mengakses Aplikasi ini dimana pun dan kapan pun.

- b. Dinas PUPR Kota Dumai kedepannya harus melakukan pemetaan, survei, dan analisis yang komprehensif terhadap kondisi jalan rusak sebelum memulai proyek perbaikan. Ini akan membantu dalam pemahaman yang lebih baik tentang penyebab kerusakan dan kebutuhan perbaikan yang spesifik.
- c. Kepada Pengelola Aplikasi Dumai Berkhidmat tersebut sebaiknya menambah jumlah SDM yang banyak dan benar-benar mengerti dan faham mengenai teknis aplikasi tersebut jika suatu saat adanya terjadi maintenance itu bisa dikendalikan dengan cepat
- d. Kepada Aparatur dan pegawai sebaiknya selalu responsif dan lugas dalam menerima segala laporan aduan dari masyarakat karena ini sangat penting demi menunjang kualitas Infrastruktur di Kota Dumai lebih baik
- e. DPRD dalam hal ini selaku mitra kerja pemerintah kedepannya untuk kembali meningkatkan kerjasama dalam hal pelayanan publik khususnya aduan seperti SP4n-Lapor atau dalam

aplikasi Dumai Berkhidmat agar adanya pelaporan tersebut bisa diselesaikan sama-sama mungkin dari DPRD melakukan reses dan menyetujui anggaran sehingga pemerintah bisa sedini mungkin untuk meminimalisir laporan untuk peningkatan kualitas Infrastruktur di Kota Dumai.

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Artikel Jurnal

- Andi Asari. (2023). *Manajemen SDM di era teknologi digital*. CV. Istana Agency.
- BPS. (2024). *Kota Dumai Dalam Angka 2024—Badan Pusat Statistik Kota D U M A I*. <https://dumaikota.bps.go.id/id/publication/2024/02/28/0b2f3923f8c2af9bf778e232/kota-dumai-dalam-angka-2024.html>
- Dra. Ec. L. Tri Lestari, M.Si & Dr. Budi Rianto, Drs. M. Si. (2012). *POLRI DAN APLIKASI ELECTRONIC GOVERMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK*. CV. Putra Media Nusantara (PMN).
- Instruksi Presiden. (2003). *Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government*.
- SK Walikota. (2023). *SK Walikota Dumai Nomor: 050 Tahun 2023 tanggal 4 Januari 2023 tentang Pembentukan Kelompok Kerja Pelaksana Dumai Berkhidmat Menuju Kota Idaman Kota Dumai Tahun 2023*.

- sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&A*. Alfabeta.
- UU No. 23 Tahun 2014. (t.t.).
Diambil 24 November 2024,
dari
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/38685/uu-no-23-tahun-2014>
- Angguna, Y.P. (2015). Upaya pengembangan e-government dalam pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Gunawan, Ade dan Yowono. Budi. (2007). Pengembangan E-Government dalam menuju tata pemerintahan yang baik. (Good Governance): studi kasus Biro Perencanaan dan organisasi Lembaga Penerbangan (LAPAN). Jakarta.
- Ida Syafriyani. 2018. Penerapan E-Government dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian: Studi di BKPSDM Kabupaten Sumenep. JPSI (Journal of Public Sector Innovations), Vol. 3, No. 1 28-34.
- Ilmi Usrotin Khoiriyah. (2020). Penerapan e-Government melalui M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo. Jurnal, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
- Iqbal Aidar Idrus, dkk. 2017. Kajian Sukses Implementasi E-Government Studi Kasus: Pemerintah Kota Bogor Analisis Dengan Perspektif Good Governance. Jurnal Of Government. Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta, Vol 2 Nomor 2 Januari-Juni 2017.
- Kumar V, (2007). Factors for successful. E-Government Aduption A conceptual Framework. The electronic Journal of E- Government. Vol 5 issue 1. Pp 63-76.
- Mahendra, G. K., & Pribadi, U. (2014). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis E-Government. Journal of Governance and Public Policy, 1(1)
- Marudur Pandapotan Dinamik dan Erisya Hakiki Purwaningsih. 2017. E- Government dan Aplikasinya di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau). Jurnal Studi Komunikasi dan Media Vol. 21 No.2 Hal : 151-164.
- Siti Widharetno Mursalim. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung
- Taufiq, Muhammad. 2015. Studi Deskriptif Tentang Manajemen Keluhan Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya. Kebijakan dan Manajemen Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Airlangga. 3(1):hlm 4-5

Skripsi

Astuti, S. P. (2020). Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Karanganyar dalam Menangani Aduan Masyarakat Melalui Sapamas Tentang Infrastruktur Jalan. Hal 22-40

Diya Ayu Dwi. (2018), 'Implementasi Sistem Informasi Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan di Dinas PUPR Kabupaten Gresik. Skripsi, Universitas Bhayangkara Surabaya

Dinda Bellia Trianelivia Yurman. (2018), " Implementasi E-Government Dalam

Pelayanan Publik (Studi Kasus Program "Sakdino" di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). Skripsi, Universitas Brawijaya

Fifi Oririana. (2020), " Mekanisme Komplain di Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kota Subulussalam. Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

I Dewa Gede Agung Putra Narayana, Ikhlhas Amri. (2023), " Penerapan Aplikasi Pelayanan Rakyat Online Sebagai Layanan Pengaduan Publik di Diskominfo Kota Denpasar Provinsi Bali. Skripsi. Institut Pemerintahan Dalam Negeri Kampus Sumatera Barat

Rio, Ahmad Marsehan. (2023), " Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Mobile Menggunakan Metode Waterfall. Skripsi, Universitas PGRI Silampari LubukLinggau

Media Online

Rianto, T., & Lestari, T. (2012). *Polri & Aplikasi E-government dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

JDIH Kota Dumai, (2023), Diakses pada 3 Februari 2024 dari <https://jdih.dumaikota.go.id/u/>

Badan Pusat Statistik (BPS),2024, Kota Dumai dalam Angka 2024. Dumai. Badan Pusat Statistik.

Hallo Riau.com, 2023, <https://www.halloriau.com/read-dumai-1435620-2023-03-06-respon-keluhan-warga-pemko-dumai-segera-perbaiki-jalan-jenderal-sudirman.html> nds

InfoPublik.id, 2023, <https://infopublik.id/kategori/nusantara/808696/wali-kota-dumai-instruksikan-perbaikan-jalan-lintas-purnama-lubuk-gaung>

Lensa Nusantara, 2023, <https://lensanusantara.co.id/2023/03/03/program-khidmat-wali-kota-dumai-dapatkan-adipura/>

RiauPos.com,2023,<https://riaupos.jawapos.com/dumai/29/05/2023/302413/terkait-perbaikan-jalan-pemko-surati-provinsi-dan-pusat.html>.

RiauPos.com,2023,<https://riaupos.jawapos.com/dumai/09/01/2023/291836/sampaikan-pengaduan-langsung-ke-wako-aplikasi-berkhidmat-diluncurkan.html>