

**IMPLEMENTASI SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS  
ELEKTRONIK (SPBE) MELALUI APLIKASI KLIK PELALAWAN  
OLEH PEMERINTAH KABUPATEN PELALAWAN TAHUN 2022-2024**

**Oleh : Risti Amelia**

**Dosen Pemimbing : Adlin, S.Sos, M.Si.**

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

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

Telp/Fax. 0761-63277

***ABSTRACT***

*This research discusses the implementation of the Electronic-Based Government System (SPBE) through the Klik Pelalawan Application by the Pelalawan Regency Government from 2022 to 2024. The issue addressed in this study is that the Klik Pelalawan application is still Android-based and many features remain inaccessible. The aim of this research is to understand the implementation of the Electronic-Based Government System (SPBE) through the Klik Pelalawan Application by the Pelalawan Regency Government in the years 2022–2024.*

*This research uses a descriptive qualitative approach with interview and documentation techniques, and refers to the e-government implementation theory by Richardus Eko Indrajid (2002), which includes content development, competency development, connectivity, legal framework and instruments, collaboration, and project funding. The results of the study show that the implementation of the Klik Pelalawan application is underway but still not optimal. In terms of content development, the application has been well designed, but several issues remain. In terms of competency development, recruitment has been based on expertise, training has been provided, and appreciation has been given, although training remains insufficient. Regarding connectivity, the application was developed based on legal regulations concerning SPBE. As a result, a regent regulation was established to provide technical guidelines for the use of the Klik Pelalawan application and to ensure identity security. In terms of collaboration, the government has jointly operated the application, but socialization efforts remain lacking. Finally, in terms of project funding, there is no specific budget allocation designated for the application.*

*Keywords: Klik Pelalawan Application, E-Government Implementation, SPBE*

## A. LATAR BELAKANG MASALAH

Pelayanan publik sangat erat hubungannya dengan kehidupan bermasyarakat, karena peran negara dalam kehidupan bernegara adalah menyediakan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, seperti dalam bidang pendidikan, kesehatan, jaminan sosial, teknologi dan informasi, serta pelayanan lainnya. Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 11 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah mengatakan bahwa urusan pemerintah wajib terdiri atas urusan pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar dan urusan pemerintahan tidak berkaitan dengan pelayanan dasar. Pasal 12 ayat 2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah mengatakan bahwa urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar salah satunya adalah komunikasi dan informatika.

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) memberikan harapan untuk menjadi solusi atas permasalahan yang dihadapi dalam kehidupan, dan TI telah menjadi inovasi yang penting dalam kehidupan manusia. Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa Teknologi Informasi adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis, dan menyebarkan informasi. Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam menyediakan informasi dan layanan bagi masyarakat, swasta, serta urusan yang berkaitan dengan

pemerintahan baik administrasi maupun layanan publik, merupakan konsep dasar dari SPBE. Dengan demikian, diharapkan pemerintah dapat meningkatkan pelayanan, transparansi, mengurangi biaya administrasi, dan mendukung kebijakan publik yang lebih demokratis serta lebih diterima oleh publik (Karman et al., 2021).

Menurut Pasal 1 Ayat 1 Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, disebutkan bahwa SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE. Kebijakan SPBE yang bersifat nasional, mulai dari pemerintah pusat hingga pemerintah daerah, bertujuan untuk melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik serta meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui proses kerja yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel (Ramli, 2022).

Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategis Nasional Pengembangan e-government mengamanatkan agar setiap kepala daerah, baik Gubernur maupun Bupati/Walikota, mengambil langkah-langkah untuk mengembangkan e-government secara nasional sebagai salah satu indikator keberhasilan pemerintah, yaitu dibidang pelayanan.

Pemerintah Kabupaten Pelalawan melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan meluncurkan aplikasi digital untuk pelayanan dan pengaduan masyarakat yang dikenal dengan nama aplikasi Klik Pelalawan. Aplikasi Klik Pelalawan diluncurkan pada 9 Oktober 2022. Aplikasi Klik Pelalawan diatur dalam Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 18 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Penggunaan Layanan Aplikasi Klik Pelalawan Pemerintah Daerah. Berdasarkan Pasal 1 Ayat 12 Peraturan Bupati Pelalawan tentang Petunjuk Teknis Penggunaan Layanan Aplikasi Klik

Pelalawan Pemerintah Daerah menyebutkan bahwa aplikasi Klik Pelalawan adalah sebuah portal aplikasi yang menghimpun seluruh aplikasi layanan dan informasi publik dalam rangka mewujudkan “Pelalawan Maju” dan menuju Pelalawan Smart City.

Aplikasi Klik Pelalawan dibuat untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi, memudahkan pengurusan administrasi, dan sebagai tempat pengaduan masyarakat (Pelalawankab, 2022).

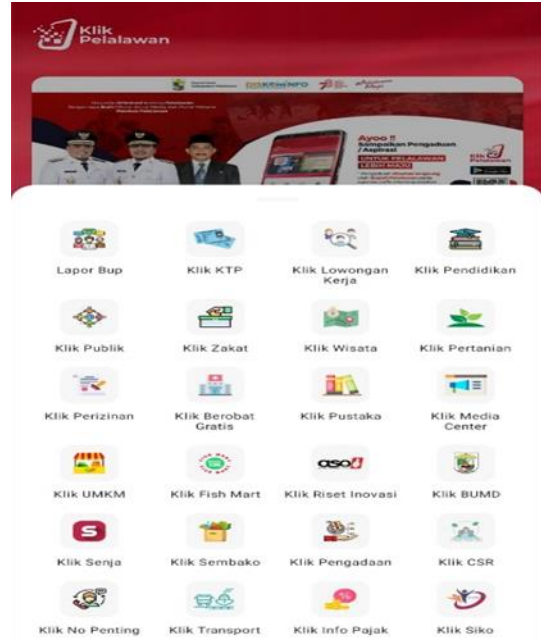
Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi Klik Pelalawan



Sumber : Aplikasi Klik Pelalawan, 2024

Aplikasi Klik Pelalawan merupakan bentuk terwujudnya Visi dan Misi Pemerintah Kabupaten Pelalawan, yaitu “Pelalawan Maju”. Salah satu visi tersebut adalah mewujudkan tata kelola dan layanan pemerintahan yang humanis (*Good Public Service*) berbasis data dan teknologi informasi (Maju Kepemerintahan), serta misi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Dalam rangka mewujudkan Visi dan Misi Pemerintah Daerah Kabupaten Pelalawan, diharapkan tercapainya “Pelalawan Maju” melalui tata kelola pemerintahan yang berbasis e-government (Diskominfo Pelalawan, 2022).

Gambar 1.2 Tampilan Fitur Aplikasi Klik Pelalawan



Sumber: Aplikasi Klik Pelalawan, 2024

Dalam Pasal 15 Ayat 15 Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 18 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Penggunaan Layanan Aplikasi Klik Pelalawan Pemerintah Daerah menyatakan bahwa *App Play Store* adalah layanan aplikasi yang memudahkan pengunduhan pada perangkat iOS atau komputer pribadi, seperti Android dan iPad. Pada kenyataannya, Aplikasi Klik Pelalawan hanya bisa diunduh melalui *Play Store* atau berbasis perangkat mobile Android. Dengan adanya pernyataan tersebut, Aplikasi Klik Pelalawan memiliki keterbatasan dalam mengakses bagi pengguna *App Store* (iOS).

Selain itu, masih terdapat fitur yang tidak dapat diakses seperti Klik Berobat, Klik Samsat, Klik Lokasi ATM, Klik Lokasi SPBU, Klik Penginapan, Klik Rumah Makan, Klik Rumah Ibadah, Klik Rumah Sakit, dan Klik SIM. Adanya fitur yang lambat diakses menyebabkan pengguna menghabiskan waktu yang lama dalam mengakses aplikasi Klik Pelalawan, sehingga mengurangi kenyamanan pengguna dalam

menggunakan aplikasi tersebut. dalam pelaksanaan Sosialisasi Aplikasi Klik Pelalawan masih belum memadai atau belum terlaksana untuk di sosialisasikan ke desa-desa yang ada di Kabupaten Pelalawan, sehingga banyak masyarakat yang tidak tau tentang Aplikasi Klik Pelalawan. Aplikasi ini lebih sering di sosialisasikan oleh Bupati sendiri saat turun ke lapangan, sedangkan Aplikasi ini memiliki Tim pengelola yang bisa mensosialisasikan Aplikasi ini ke masyarakat.

Saat ini, sumber daya manusia masih kurang memadai. dalam pemerintah sumber daya manusia masih kurang dalam melakukan pelatihan, selain itu sumber daya manusia pada pemerintah kurang antusias dalam menggunakan aplikasi. Selain itu permasalahan sumber daya manusia pada masyarakat belum sepenuhnya masyarakat bisa menerima perubahan dari manual ke penggunaan teknologi. Masih banyak masyarakat yang belum mempunyai handphone android dan masyarakat tidak mengerti penggunaan teknologi.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah yang akan dibahas di dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Melalui Aplikasi Klik Pelalawan oleh Pemerintah Kabupaten Pelalawan tahun 2022-2024?

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Melalui Aplikasi Klik Pelalawan oleh Pemerintah Kabupaten Pelalawan tahun 2022-2024.

## **D. TINJAUAN TEORI Implementasi**

Secara umum, istilah implementasi berarti pelaksanaan atau penerapan. Istilah Implementasi ini biasanya dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu. Implementasi adalah sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Sesuatu tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat, berupa Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Keputusan Peradilan dan kebijakan yang dibuat oleh lembaga pemerintah dalam kehidupan kenegaraan. Implementasi bertujuan untuk mewujudkan cita-cita serta tujuan yang telah ditetapkan. Implementasi berkaitan dengan berbagai tindakan yang dilakukan untuk melaksanakan dan merealisasikan program yang telah disusun demi tercapainya tujuan dari program yang telah direncanakan.

### **Penerapan *E-Government***

*E-government* merupakan penyederhanaan praktik pemerintahan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Tujuan penerapan *e-government* adalah untuk mempercepat terwujudnya *good governance*, yaitu pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel. Fungsi dari *e-government* adalah sebagai alat bantu dalam menciptakan perubahan dalam pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat (Safitri *et al.*, 2019).

Lembaga pemerintahan telah memanfaatkan perkembangan teknologi dan menyediakan berbagai layanan untuk para pengguna *e-government*. Pengguna *e-government* tersebut seperti masyarakat, kalangan bisnis, pegawai pemerintah, lembaga, departemen, pemimpin masyarakat, dan lain-lain (Indrayani, 2020). Menurut Prawira (2023), jenis *e-government* yang memberikan informasi dan pelayanan bagi penggunaannya, meliputi:

#### **1. *Government to Citizen (G2G)***

*Government to Citizen* adalah hubungan antara pemerintah dengan masyarakat.

2. **Government to Business (G2B)**  
*Government to Business* adalah hubungan antara pemerintah dengan bisnis.
3. **Government to Government (G2G)**  
*Government to Government* adalah hubungan antara pemerintah dengan pemerintah lainnya.
4. **Government to Employess (G2E)**  
*Government to Employees* adalah hubungan antara pemerintah dengan pegawainya.

Dari jenis *e-government* di atas, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Klik Pelalawan termasuk dalam jenis *government to citizen*, yaitu dari pemerintah ke masyarakat. Hal ini sesuai dengan tujuan aplikasi Klik Pelalawan, yaitu untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi, memudahkan pengurusan administrasi, dan sebagai tempat pengaduan masyarakat.

Menurut Indrajit (2002), ada 6 (enam) komponen penting yang harus diperhatikan dalam penerapan *e-government*, yaitu :

1. **Pengembangan Isi (Content Development)**  
Pengembangan isi adalah suatu proses yang terencana dan terstruktur untuk membuat, mengatur, memperbarui, dan penyebarluasan konten digital milik instansi pemerintah melalui berbagai saluran elektronik, seperti situs web resmi, portal layanan publik, aplikasi seluler, dan *platform* media sosial. Dalam penerapan konten digital berperan penting sebagai penghubung masyarakat dengan pemerintah. Konten yang disajikan secara tepat, informatif, dan berkualitas akan mendukung keterbukaan informasi, mempercepat proses layanan, dan memperkuat kepercayaan masyarakat.
2. **Pembentukan Kompetensi (Competency Building)**  
Pembentukan kompetensi menyangkut pengadaan sumber daya manusia, pelatihan dan pengembangan kompetensi maupun keahlian seluruh jajaran sumber daya manusia di berbagai pemerintahan. Pembentukan kompetensi sangat penting dalam pelaksanaan implementasi *e-government*. kompetensi yang dimaksud adalah keadaan sumber daya manusia yang ahli pada bidangnya.
3. **Konektivitas (Connectivity)**  
Konektivitas merupakan elemen penting yang memastikan terwujudnya integrasi dan optimisasi layanan digital pemerintah. konsep ini mengacu pada kemampuan sistem, jaringan, dan aplikasi yang dimiliki oleh instansi pemerintah untuk saling terkoneksi. Konektivitas mencakup hubungan antar sistem, hubungan antar instansi, dan hubungan masyarakat dengan pemerintah.
4. **Kerangka dan Perangkat Hukum (Cyber Laws)**  
Kerangka dan Perangkat hukum menyangkut keberadaan perangkat hukum yang diberlakukan terkait dengan aktivitas *e-government*. kerangka dan perangkat hukum tentang *e-government* ini menjadi sebuah hal yang perlu disediakan. Hal ini dikarenakan adanya peluang pelanggaran secara hukum.
5. **Kerja Sama (Citizen Interfaces)**  
Kerja sama menyangkut dengan pengadaan sumber daya manusia dan pengembangan berbagai akses (*multi access channels*) yang dapat dipergunakan oleh seluruh masyarakat dan *stakeholder e-government* dimana saja dan kapan saja mereka inginkan. Bentuk kerja sama dari pemerintah dan masyarakat, berupa Penyebaran konsep *e-government* harus dilakukan secara komprehensif, berkesinambungan, konsisten, dan merata kepada kalangan birokrat serta masyarakat umum.
6. **PermodalanProyek (Capital)**  
Permodalan proyek menyangkut pola permodalan proyek *e-government* yang dilakukan terutama berkaitan dengan biaya setelah proyek selesai dilakukan seperti untuk keperluan pemeliharaan dan perkembangan. Selain itu, permodalan proyek diperlukan untuk membiayai infrastruktur teknologi jaringan internet, dan peningkatan kapasitas. Tujuannya untuk

menjamin ketersediaan dana yang cukup dalam mendukung setiap tahap proses pengembangan sistem pemerintahan berbasis elektronik.

## E. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, dengan jenis penelitian menggunakan metode deskriptif yang dapat diartikan untuk memecahkan masalah dengan mendeskriptifkan, memberikan gagasan, dan menjelaskan keadaan objek penelitian waktu yang diteliti. Hal ini berdasarkan fakta-fakta serta mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa yang diperoleh.

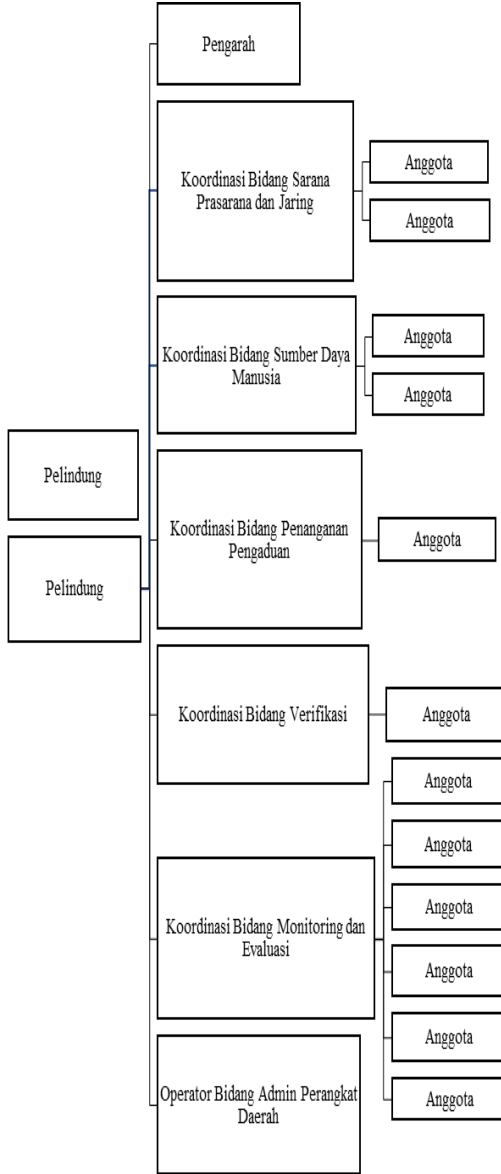
Penelitian ini berlokasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut karena untuk mengetahui Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Melalui Aplikasi Klik Pelalawan oleh Pemerintah Kabupaten Pelalawan tahun 2022-2024. Teknik pengumpulan data berupa dokumentasi dan wawancara bersama informan. Informan dalam penelitian ini antara lain Kepala Dinas Komunikasi Kabupaten Pelalawan, Jabatan Fungsional Pranata Komputer Ahli Pertama Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, Operator Bidang Admin Perangkat Daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, Masyarakat Kecamatan Langgam, Pangkalan Kuras, Pangkalan Lesung, Pangkalan Kerinci, Kuala Kampar, Ukui, Bandar Petalangan, Bunut, dan masyarakat Bandar Seikijang. Teknik analisis data berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## F. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Implementasi Aplikasi Klik Pelalawan Oleh Pemerintah Kabupaten Pelalawan Tahun 2022-2024

Aplikasi Klik Pelalawan merupakan sebuah *platform* aplikasi layanan informasi dan pengaduan masyarakat yang terintegrasi, memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aduan dan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Pelalawan. Dalam pelaksanaan Aplikasi Klik Pelalawan, Bupati membentuk tim pengelola layanan Aplikasi Klik Pelalawan dan menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan dengan keputusan Bupati. Dalam pelaksanaannya tim bertanggungjawab dalam menjaga rahasiaan data dan informasi dari pelapor. Adapun cara penggunaannya bagi masyarakat yakni terlebih dahulu men-*download* Aplikasi Klik Pelalawan di *playstore* dengan cara ketikan di kolom pencarian "Klik Pelalawan" kemudian unduh dan bisa langsung menggunakan aplikasi Klik Pelalawan dan langsung bisa mendapatkan akses layanan yang terdapat di Daerah. namun, jika ingin melakukan pengadu dan pelayanan di Klik Pelalawan akan dimintak untuk mengisi data diri, jika hanya ingin melihat informasi tidak memerlukan data diri.

Bagan 1.1 Struktur Tim Pengengola Aplikasi Klik Pelalawan



Sumber: Dinas Kominfo Kabupaten Pelalawan, 2025

Berikut adalah 6 dimensi untuk melihat keberhasilan dalam penerapan *e-government*:

### 1. Pengembangan Isi (*Content Development*)

Pengembangan isi bertujuan untuk menyediakan informasi publik dan layanan secara cepat, terbuka, dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat ke pemerintah, dan mudah diakses oleh masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan beberapa informan dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini masih belum

berjalan maksimal karena dalam penggunaannya masih ada beberapa kendala yang dihadapi.

Aplikasi Klik Pelalawan masih belum bisa digunakan oleh pengguna smartphone iPhone (ios) karena keterbatasan pada infrastruktur pada awal pembuatan aplikasi tersebut. Sedangkan tujuan aplikasi ini untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan. Selain itu, dalam mengakses aplikasi tersebut masih ada beberapa fitur yang tidak bisa diakses karena permasalahan pada jaringan.

Pemerintah Kabupaten Pelalawan melakukan monitoring dan evaluasi yang dinamakan *coffee morning* sesuai dengan Pasal 30 Ayat 2 Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 18 Tahun 2023 Tentang Petunjuk Teknis Penggunaan Layanan Aplikasi Klik Pelalawan Pemerintah Daerah yang mengatakan monitoring dan evaluasi dilaksanakan 1 (satu) minggu sekali setiap bulan terhadap perangkat daerah. Monitoring dan evaluasi dilakukan melalui aplikasi [laksa.pelalawankab.go.id](http://laksa.pelalawankab.go.id) yang menampilkan laporan masyarakat.

### 2. Pembentukan Kompetensi (*Competency Building*)

Pembentukan kompetensi bertujuan untuk mendukung keberlangsungan penerapan *e-government* dalam jangka panjang. Pegawai pemerintah yang memiliki pemahaman dan keahlian dalam pengelolaan sistem informasi, keamanan digital, dan tata kelola data akan mampu melaksanakan dan melindungi sistem *e-government* secara mandiri (Annisia, 2018).

Dalam tim pengelola Aplikasi Klik Pelalawan, pada bagian operator tentunya dipilih sesuai dengan kemampuan dan keahlian dalam bidang tersebut, operator Klik Pelalawan direkrut berdasarkan jabatan yang sudah ada di masing-masing organisasi perangkat daerah (OPD). Para operator selain menjadi operator pada dinas masing-masing, mereka juga

mencakup ke operator Aplikasi Klik Pelalawan. Mereka dipilih memang berdasarkan kemampuan yang dimiliki dan paham akan penggunaan teknologi. sehingga para operator di organisasi perangkat daerah (OPD) mudah untuk melakukan dan menjalankan Aplikasi Klik pelalawan.

Untuk meningkatkan kompetensi, operator di berikan pelatihan untuk mengasah kemampuan yang dimiliki, namun pada operator tim pengelola Aplikasi Klik Pelalawan masih kurang optimal dilakukan seperti tabel 1.1 berikut ini :

Tabel 1.1 Kegiatan Pelatihan Operator Organisasi Perangkat Daerah Pada Tahun 2022-2024

NO.	TAHUN	KEGIATAN
1.	2022	Pelatihan Penggunaan Aplikasi Klik Pelalawan
2.	2023	Bimtek Pengembangan Kompetensi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK),
3.	2024	-

Sumber: Data Olahan Peneliti. 2025

Komponen lainnya yang penting dalam pengembangan kompetensi adalah sistem insentif. Insentif yang dimaksud adalah semua bentuk penghargaan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan sebagai pelaksana kegiatan pelatihan tersebut kepada para operator tersebut. setelah melakukan wawancara dengan pihak yang bersangkutan dikatakan bahwa intensif yang diberikan adalah sertifikat untuk memberikan apresiasi kepada peserta yang mengikuti pelatihan.

### 3. Konektivitas (*Connectivity*)

Konektivitas bertujuan untuk membangun sistem pemerintahan yang terhubung secara efisien dan menyeluruh. Konektivitas untuk memberikan kemudahan masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan oleh pemerintah. Adanya Aplikasi Klik Pelalawan merupakan bentuk adanya pemanfaatan *e-government*.

Dari hasil yang ditemukan bahwa dalam infrastruktur untuk Aplikasi Klik Pelalawan sepenuhnya belum memadai, karena ada beberapa infrastruktur yang belum ada untuk mengupgrade aplikasi tersebut. seperti infrastruktur khusus untuk ios. Selain itu, dalam mengakses Aplikasi Klik Pelalawan masih terkendala yang disebabkan oleh jaringan, Dimana setiap tahunnya memiliki kontrak. Sehingga, setiap tahunnya sering sekali jaringan tersebut putus sehingga aplikasi yang di kelola oleh Dinas Kominfo Kabupaten Pelalawan tidak bisa digunakan.

### 4. Kerangka dan Perangkat Hukum (*Cyber Laws*)

Kerangka dan perangkat hukum bertujuan agar seluruh proses digitalisasi layanan publik dan tata kelola pemerintahan dapat di lakukan secara sah, tertib, dan akuntabel, perangkat hukum berperan dalam memastikan bahwa sistem elektronik yang digunakan memiliki legitimasi, keamanan, serta melindungi hak-hak masyarakat atas informasi dan perlindungan data pribadi.

Pembentukan Aplikasi Klik Pelalawan berlandaskan dasar hukum yang ada sesuai dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Dan dalam meluncuran aplikasi ini juga di bentuk Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 18 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Penggunaan Layanan Aplikasi Klik Pelalawan Pemerintah Daerah.

Adanya Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 18 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Penggunaan Layanan Aplikasi Klik Pelalawan Pemerintah Daerah berisikan layanan apa saja yang ada didalam Aplikasi Klik Pelalawan, alur penggunaan Aplikasi Klik Pelalawan, Pelaksanaan Aplikasi Klik Pelalawan, Monitoring dan Evaluasi, dan Pembiayaan. Kemudian kerangka dan perangkat hukum berperan untuk melindungi perlindungan data masyarakat. seperti pada Aplikasi Klik Pelalawan pada fitur Klik "Lapor", indentitas pelapor tidak di ketahui



oleh pelapor lainnya. Sehingga identitas pelapor tidak di ketahui oleh masyarakat lain yang melapor di fitur “Klik Lapor”.

### 5. Kerja Sama (*Citizen Interfaces*)

Dalam penerapan *e-government* tidak bisa berjalan sendiri oleh satu instansi, melainkan membutuhkan keterlibatan berbagai pihak yang saling berkolaborasi demi terciptanya sistem digital yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. kerja bisa dilakukan dengan pihak swasta dan masyarakat. pemerintah dapat melibatkan masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi layanan digital. Selain itu, kerja sama bersama masyarakat dapat melihat langsung kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan oleh pemerintah. bentuknya bisa berupa video, berita, kolom opini, dan sebagainya.

Kerja sama yang dilakukan oleh pemerintah dalam aplikasi ini sudah terjalankan dengan terbentuknya aplikasi ini. Selain itu, kerja sama dalam pembuatan aplikasi tersebut tidak terlepas dari bantuan seorang programmer dari Dinas Kominfo Kabupaten Pelalawan. Kerja sama bersama masyarakat, pemerintah belum melibatkan masyarakat dalam pembentukan hingga evaluasi yang dilakukan untuk Aplikasi Klik Pelalawan.

Selain itu, sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah masih belum optimal, karena banyak masyarakat yang berpendapat bahwa di desanya belum ada sosialisasi tentang Aplikasi Klik Pelalawan, sehingga masyarakat masih banyak yang belum mengetahui tentang Aplikasi Klik Pelalawan.

Tabel 1.2 Bentuk Sosialisasi yang Dilakukan Pemerintah

Bentuk Sosialisasi
Radio Pelalawan
Instagram Pemerintah
Baleho
Website Pemerintah
Bupati

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2025

### 6. Permodalan Proyek (*Capital*)

Penerapan *e-government* memerlukan investasi yang besar yang mencakup pembangunan infrastruktur teknologi, pembuatan perangkat, integrasi berbagai sistem, pengembangan kompetensi sumber daya manusia, dan pemeliharaan dan pengamanan sistem digital. Permodalan proyek tidak hanya mencakup penyediaan dana awal saja, tetapi juga untuk keberlanjutan pembiayaan untuk operasional. Tujuan utama permodalan proyek adalah untuk menjamin ketersediaan sumber daya finansial dalam mendukung seluruh tahapan.

Dalam permodalan proyek, tidak ada anggaran khusus untuk Aplikasi Klik Pelalawan, dari hasil wawancara yang dilakukan anggaran yang dikeluarkan hanya untuk tahap awal saja dalam pembuatan Aplikasi ini.

## G. PENUTUP

### 1. Kesimpulan

Bedasarkan penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa implemmentasi sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) pada Aplikasi Klik Pelalawan sudah berjalan, namun masih belum optimal karena masih banyak kendala-kendala yang harus diperbaiki.

Berdasarkan teori Richardus Eko Indrajit (2002) dalam penelitian disimpulkan bahwa: Dari sisi pengembangan isi, Konten aplikasi

telah dirancang dengan cukup baik. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala, seperti masalah jaringan, beberapa fitur yang tidak dapat diakses, respon sistem yang lambat, serta aplikasi yang hanya tersedia dalam versi Android. Dari sisi Pengembangan Kompetensi, Dari point rekrutmen, tenaga kerja dipilih berdasarkan keahlian mereka. Pelatihan memang disediakan, dan insentif diberikan dalam bentuk sertifikat. Namun, pelaksanaan pelatihan dinilai masih kurang optimal. Dari sisi Konektivitas, Aplikasi ini mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik melalui satu platform digital, dan secara umum didukung oleh infrastruktur yang memadai. Meskipun demikian, kendala pada jaringan internet masih menjadi hambatan. Dari sisi Kerangka dan Perangkat Hukum, Pengembangan aplikasi telah disesuaikan dengan peraturan mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Bahkan, aplikasi ini menjadi dasar diterbitkannya Peraturan Bupati mengenai petunjuk teknis penggunaan aplikasi Klik Pelalawan. Selain itu, aspek keamanan data pengguna juga telah diperhatikan. Dari sisi Kerja Sama, Pemerintah daerah terlibat aktif dalam kolaborasi pembangunan aplikasi ini. Namun, masyarakat tidak dilibatkan dalam proses perencanaan maupun evaluasi. Sosialisasi kepada masyarakat juga masih sangat minim, sehingga banyak warga yang belum mengetahui keberadaan aplikasi ini. Dari sisi Permodalan Proyek. Pembangunan aplikasi tidak membutuhkan anggaran besar, bahkan tidak ada alokasi dana khusus untuk pengembangan aplikasi Klik Pelalawan.

## 2. Saran

1. Untuk Pemerintah Kabupaten Pelalawan Diharapkan untuk sosialisasi Aplikasi Klik Pelalawan dilakukan ke daerah-daerah yang ada di Kabupaten Pelalawan. tidak hanya pada saat bupati turun lapangan saja, melainkan harus ada khusus sosialisasi tentang Aplikasi Klik Pelalawan karena ini program unggulan

dari bupati. selain itu, perlu meningkatkan pelatihan kepada operator admin organisasi perangkat daerah (OPD) untuk meningkatkan kompetensi para operator. Pada saat melakukan evaluasi, perlu adanya keterlibatan masyarakat dalam evaluasi yang dilakukan untuk aplikasi Klik Pelalawan, agar bisa memenuhi kebutuhan masyarakat.

2. Untuk Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pelalawan Diharapkan memaksimalkan pengelolaan dan permasalahan yang ada agar diperbaiki dengan cepat agar masyarakat dapat menggunakan aplikasi tersebut. dan diharapkan untuk terus melakukan pembaharuan agar aplikasi ini lebih baik dalam bidang pelayanan yang ada. Selain itu, diharapkan untuk memerhatikan jaringan internet yang ada didaerah-daerah terutama pada daerah pelosok. dan yang paling penting diharapkan untuk menambah anggaran prioritas agar permasalahan yang ada terselesaikan dengan cepat.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makasar: Syakir MediaPress.
- Hikmawati, D. F. (2017). *Metode Penelitian*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Indrajit, R. E. (2002). *Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

### Jurnal

- Karman, K., Deswanto, R., & Ningsih, S. A. (2021). Implementasi E-Government Pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 43–50. <https://doi.org/10.35326/jsip.v2i2.1525>
- Ramli, M. F. (n.d.). *Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Terhadap Peningkatan Pelayanan di*

*Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. 112.*

Safitri, Sugiarti, Deby Nur Rachmawati, Surani, Aulia Fahdhani, Septi Wulandari, Muhammad Riza, Ade Kurniawan, J. T. N. (2019). *Kajian Faktor Sukses Implementasi E-Government. 03(03), 22–32.*

Indrayani, E. (2020). E-Government Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia (Buku Literatur MK E-Government). In *LPP Balai Insan Cendikia* (Issue March). [https://www.academia.edu/download/60457564/Buku\\_E-government20190901-116843-z73m6i.pdf](https://www.academia.edu/download/60457564/Buku_E-government20190901-116843-z73m6i.pdf)

Prawira, M. G., & Paraniti, A. A. S. P. (2023). Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Pemerintah Kabupaten Tabanan. *Jurnal Ilmiah Raad Kertha*, 6(1), 82–89. <https://doi.org/10.47532/jirk.v6i1.828>

### **Peraturan dan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009  
Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008  
Tentang Teknologi Informasi dan  
Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014  
Tentang Pemerintah Daerah

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018  
Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis  
Elektronik

Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003  
Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional  
Pengembangan E-government

Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 20 Tahun  
2022 Tentang Keududukan, Susunan  
Organisasi, dan Tata Kerja Perangkat  
Daerah di Lingkungan Pemerintah  
Pelalawan

### **Media Berita**

Pelalawan, M. C. (2022, Agustus Selasa). *Tata Kelola Pemkab Pelalawan Berbasis Elektronik, Diskominfo Lakukan Terobosan*. Retrieved from Diskominfo Kabupaten Pelalawan: <https://diskominfo.pelalawankab.go.id/berita/detail/tata-kelola-pemkab-pelalawan-berbasis-elektronik-diskominfo-lakukan-terobosan-ini>

Pelalawan, P. K. (2022, Oktober Senin). *Pubati Pelalawan Launching "Klik Pelalawan" Pada Perayaan HUT Kabupaten Pelalawan Ke-23*. Retrieved from Pelalawankab.go.id: <https://pelalawankab.go.id/web/bupati-pelalawan-launching-klik-pelalawan-pada-perayaan-hut-kabupaten-pelalawan-ke-23/>