

**EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI PAK CAMAT DALAM
PELAYANAN ADMINISTRASI DI KECAMATAN BUKIT RAYA KOTA
PEKANBARU TAHUN 2023**

Oleh : Wiyoke Ananda Risya

Pembimbing: Dr. Baskoro Wicaksono, S.IP., M.IP.

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

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

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

The Government of Pekanbaru City, through the Bukit Raya Subdistrict, developed a digital service innovation called the Pak Camat application. This application was created to support the implementation of Law No. 25 of 2009 on Public Services, Presidential Instruction No. 3 of 2003 on the Development of E-Government, and Pekanbaru Mayor Regulation No. 13 of 2023 on Electronic-Based Government Systems. However, in its implementation, several challenges have been identified, such as the lack of competent human resources, insufficient outreach from the subdistrict office, and low digital literacy among the public.

This study aims to examine the effectiveness of the Pak Camat application in delivering administrative services at Bukit Raya Subdistrict in 2023. The research employs a descriptive qualitative approach, using data collection techniques such as interviews and documentation. The types of data used are primary and secondary data. Primary data were obtained through interviews with informants, while secondary data were gathered from supporting documents relevant to the study.

The results of the study show that Pekanbaru Mayor Regulation (Perwako) No. 13 of 2023 aims to improve public services through the use of technology. However, in practice, there are still several obstacles, including a lack of competent human resources, limited outreach from the subdistrict office, and low digital literacy among the community. Nevertheless, the application has succeeded in increasing the number of administrative services and supports public service delivery that is transparent and flexible. The implementation of the Pak Camat application is considered to be in line with e-government principles, but improvements are needed in terms of increasing public outreach by the Bukit Raya Subdistrict to ensure that the application can be optimally utilized by all segments of society.

Keywords: *Implementation, Pak Camat Application, Administrative Servic.*

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menimbang bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam

penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya, dengan adanya Undang-Undang ini diharapkan dapat mendorong suatu pemerintah daerah dalam memperbaiki pelayanan publik. Salah satunya dengan menggunakan teknologi informasi sebagai upaya dalam mempermudah dan memberikan kualitas yang lebih baik dari sebelumnya. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003

tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* di Indonesia, mengamanatkan setiap kepala daerah baik itu Gubernur dan Bupati/Walikota untuk mengambil langkah-langkah untuk lebih mengembangkan *E-Government* secara nasional yang berfokus pada indikator dari keberhasilan suatu pemerintahan, yaitu di bidang pelayanan.

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 11 Tahun 2013 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan dari Walikota kepada Camat. Regulasi ini memberikan ruang bagi camat untuk menjalankan sebagian kewenangan Walikota dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan, termasuk di bidang pelayanan publik, dengan adanya pelimpahan wewenang ini, kecamatan memiliki otoritas yang lebih besar untuk mengambil keputusan dan mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat, yang menjadi fondasi bagi penerapan sistem pelayanan berbasis elektronik. Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 584 Tahun 2014 tentang Penetapan Kecamatan sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan melalui keputusan ini, kecamatan secara resmi ditetapkan sebagai pusat pelayanan administratif terpadu. Hal ini mendorong terciptanya pelayanan yang lebih terintegrasi, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Kebijakan ini menjadi landasan dalam mewujudkan transformasi pelayanan publik berbasis elektronik di Kota Pekanbaru. Melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, pelayanan administrasi di tingkat kecamatan dapat diselenggarakan dengan lebih cepat, akurat, dan akuntabel.

Peraturan Walikota Kota Pekanbaru Nomor 13 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan

efisiensi dalam mempermudah proses administrasi dan layanan publik melalui penggunaan teknologi informasi dan mendorong inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk meningkatkan kualitas layanan serta Peraturan Walikota ini diharapkan dapat mendukung transformasi digital dalam pemerintahan Kota Pekanbaru, untuk menciptakan pemerintahan yang lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan adanya Intruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *E-Government*, artinya bahwa pemerintah telah menyadari adanya potensi dan peluang pendayagunaan teknologi informasi komunikasi bagi kemajuan bangsa dan negara, khususnya dalam proses penyelenggaraan pemerintahan serta meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien.

E-Government merupakan kegiatan yang berkaitan dengan upaya lembaga pemerintah dalam bekerja dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, sehingga mampu menyediakan layanan elektronik dan informasi yang akurat kepada masyarakat. Dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi serta kemudahan dalam mengaksesnya akan menjadikan pemerintah memberikan pelayanan menjadi lebih mudah. Pemerintah dapat menjalankan misi utamanya secara efektif dan efisien dengan mengembangkan struktur yang lebih mudah.

Penerapan teknologi dalam pelayanan perizinan ini tentunya selaras dengan tuntutan era globalisasi yang semakin digital, seperti yang dikemukakan oleh Indrajit (2006:9) tentang 3 faktor pemicu utama timbulnya konsep E-Government, yaitu: Pertama, era globalisasi yang datang lebih cepat dari yang diperkirakan telah membuat isu-isu semacam demokratisasi, hak asasi manusia, hukum, transparansi. Kedua, kemajuan teknologi informasi terjadi

sedemikian pesatnya sehingga data, informasi, dan pengetahuan dapat diciptakan dengan cepat dan dapat segera disebarkan ke seluruh lapisan masyarakat di berbagai belahan di dunia dalam hitungan detik. Ketiga, meningkatnya kualitas kehidupan masyarakat di dunia tidak terlepas dari semakin membaiknya kinerja industri swasta dalam melakukan kegiatan ekonominya.

Kecamatan Bukit Raya merupakan Kecamatan yang berada di Kota Pekanbaru Provinsi Riau yang mewujudkan E-Government dan konsep Smart City Madani. Salah satu urusan wajib yang dilakukan Pemerintah Kabupaten/Kota dalam hal pelayanan adalah memberikan pelayanan yang baik. Pemerintah Kota Pekanbaru, Kecamatan Bukit Raya melakukan inovasi pelayanan di tingkat Kelurahan yang dinamakan Sistem Pelayanan Terpadu (SIPADU), SIPADU (Sistem Pelayanan Terpadu) adalah pelayanan berbasis elektronik bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, di buat dalam rangka mendukung program visi misi Kota Pekanbaru Smart City, dan SIPADU mulai bisa dioperasikan 1 Juli 2017 aplikasi ini diharapkan mampu mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dan setiap Kelurahan yang ada di wilayah Kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru. Camat Bukit Raya Kota Pekanbaru pada tahun 2022 melakukan inovasi terbaru terhadap pelayanan kepada masyarakat yaitu dengan menginovasikan dan membentuk sebuah aplikasi yaitu Pusat Aplikasi Kecamatan atau yang disingkat dengan Pak Camat. Aplikasi ini menjadikan semua aplikasi yang ada di kecamatan menjadi satu aplikasi, salah satunya yaitu aplikasi SIPADU. Berdasarkan data pada tahun 2023, masih terdapat beberapa kendala dalam penerapannya itu sendiri dan hal inipun ditunjukkan dengan kemajuan teknologi

sudah sangat maju saat ini, peneliti menemukan kurangnya pembaruan informasi dan sosialisasi kepada masyarakat, kurangnya sumber daya manusia yang mengelola aplikasi Pak Camat, kurangnya pemerataan informasi yang diberikan oleh pihak kecamatan dalam mensosialisasikan aplikasi Pak Camat kepada masyarakat sekitar sehingga kurangnya pengetahuan masyarakat akan manfaat atau fungsi dari aplikasi Pak Camat. Kemudian juga didapati bahwa sebagian masyarakat yang tidak paham dalam menggunakan teknologi seperti handphone android, dan juga kurangnya pengetahuan masyarakat tentang aplikasi *E-Government* ini.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana efektifitas penerapan aplikasi Pak Camat dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru tahun 2023?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi efektivitas penerapan aplikasi Pak Camat dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru tahun 2023?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Mendeskripsikan efektivitas penerapan aplikasi Pak Camat dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru tahun 2023.
2. Mendeskripsikan faktor yang mempengaruhi efektivitas penerapan aplikasi Pak Camat dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru tahun 2023.

D. TINJAUAN TEORI

Terdapat beberapa indikator untuk mengukur efektifitas Campbell dalam Mutiarin dan Zainuddin (2014:96-97) yaitu :

Keberhasilan Program

Keberhasilan Program menurut Campbell merupakan pengukuran

efektivitas dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Keberhasilan program merujuk pada kemampuan menjalankan sebuah program yang ada agar dapat memenuhi tujuan yang telah ditentukan, dalam konteks ini keberhasilan program dalam penerapan aplikasi pak camat Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru. Secara spesifik keberhasilan program disini kemudahan dalam pengoperasiannya, kemudahan akses sangat penting untuk memastikan bahwa aplikasi pak camat dapat menunjang tujuan awalnya untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan. Keberhasilan program ini, meliputi komponen yang berkaitan dengan sistem yang dijalankan, yaitu: Pertama, proses penangkapan perintah serta kecepatan, kedua kenyamanan dalam menggunakan proses atau prosedur penggunaan sistem, dimana pada sub bab ini lebih menspesifikan tentang keberhasilan aplikasi Pak Camat.

Keberhasilan Sasaran

Keberhasilan Sasaran merupakan pengukuran efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, keberhasilan suatu organisasi bukan saja mempertimbangkan sasaran organisasi tetapi juga mempertahankan sasaran. Sebuah program dapat mencapai efektivitasnya jika program tersebut dapat memenuhi sasaran yang dituju. Artinya efektifitas dapat diukur dengan seberapa jauh tingkat sasaran dalam program atau kebijakan dari pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, pertama sasaran yang ditargetkan harus sesuai dengan yang diharapkan dan sesuai dengan ketentuan agar program pemberdayaan dapat terlaksana dengan optimal, kedua Standar Operasional Prosedur langkah dalam menetapkan sasaran atau target yang ingin dicapai harus diperlukan perencanaan bagaimana pelaksanaannya, bagaimana visi dan misi dari program tersebut dan sebagainya dalam

menjalankan tugas. Maka dari itu diperlukan Standar Prosedur Operasional (SOP) yang merupakan sistem yang disusun untuk memudahkan, merapihkan dan menertibkan pekerjaan.

Kepuasan Terhadap Program

kepuasan merupakan kriteria efektivitas mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan penerima program tersebut. Kepuasan adalah penilaian terhadap fitur atau karakteristik suatu produk atau layanan atau produk itu sendiri yang memberikan tingkat kenikmatan konsumen dalam memenuhi kebutuhan. Pertama dampak program, dampak terhadap program yang dilaksanakan harus memberikan manfaat terhadap masyarakat dan memberikan pengetahuan serta keterampilan terhadap masyarakat, kedua keuntungan yang didapat, dilihat dari terciptanya pengetahuan dan keterampilan yang dilakukan oleh masyarakat dalam mengelola dan meniru dari pelatihan yang dilakukan sebelumnya.

Tingkat Input dan Output

Tingkat Input dan Output menurut Campbell pada efektivitas tingkat input dan output dapat dilihat dari perbandingan antara input dengan output. Jika output lebih besar dari input maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika input lebih besar dari output maka dapat dikatakan tidak efisien. Pertama pelaksanaan program, pelaksanaan program yang dilaksanakan harus mempunyai kerjasama yang baik terhadap berbagai pihak baik dari masyarakat maupun pihak kecamatan dalam pelaksanaan program. Kedua evaluasi program, penilaian dalam melakukan tugas adalah memberikan arah dan tujuan pada saat organisasi berjalan atau memberikan arahan yang baik kepada seseorang dalam melaksanakan tugas seperti melakukan sebuah pembangunan (program) agar program tersebut dapat berdampak positif bagi masyarakat.

Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Menurut Campbell Pencapaian tujuan yaitu untuk mengukur keberhasilan suatu program dapat dilihat dari seberapa jauh program itu mencapai tujuannya. Yaitu pengawasan, pengawasan dalam pelaksanaan program perlu untuk ditingkatkan dan juga diawasi agar program dapat terlaksana dengan baik. Pengawasan bisa dilakukan dari pihak pemerintah dan juga bisa dari pihak masyarakat. Komitmen, komitmen dari pihak pelaksana dan masyarakat perlu untuk saling sinergi agar pemberdayaan yang dilaksanakan dapat terlaksana dengan baik dan efektif. Pencapaian sebuah tujuan secara menyeluruh dapat dinilai dari sejauh apa suatu organisasi dapat melaksanakan tugasnya untuk mencapai suatu sasaran. Sehingga efektivitas sebuah program bisa berjalan berdasarkan dengan kemampuan operasionalnya dalam pelaksanaan sebuah program yang dijalankan sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya secara komprehensif, efektivitas bisa diartikan sebuah tingkat dari kemampuan suatu lembaga agar bisa mencapai sasarannya yang sesuai dengan telah ketentuan sebelumnya.

E. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian yang menganalisis dan menghasilkan data yang berbentuk tulisan, ucapan serta tindakan dan perilaku orang-orang yang diamati. peneliti menetapkan penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut karena terdapat adanya aktivitas pelayanan administrasi, kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru menerapkan *e-government* melalui aplikasi pak camat. Aplikasi pak camat merupakan salah satu upaya untuk mengoptimalkan pelayanan publik melalui teknologi, dan penelitian ini

relevan untuk mengevaluasi sejauh mana penerapan aplikasi pak camat berhasil dalam mempermudah proses administrasi. Teknik pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data berupa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

F. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Efektivitas Penerapan Aplikasi Pak Camat Dalam Pelayanan Administrasi di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru tahun

a. Keberhasilan Program

Indikator efektivitas program yang pertama menurut Campbell dalam Mutiarin dan Zaenudin (2014-97) adalah keberhasilan program. Keberhasilan program berkaitan dengan kemudahan dalam pengoperasiannya. Artinya keberhasilan program merujuk kemampuan menjalankan sebuah program yang ada supaya dapat memenuhi tujuan yang telah ditentukan, dalam konteks penelitian ini pengukuran keberhasilan program aplikasi Pak Camat dilakukan berkaitan dengan kemudahan akses dan kemampuan operasional Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru sebagai pengelola aplikasi.

Tujuan program untuk memudahkan pelayanan dengan penerapan berbasis elektronik, namun pada penerapan program aplikasi Pak Camat masih kurang efektif dalam pelayanan di Kecamatan, masih terdapat hambatan terkait keluhan masyarakat dan terbatasnya jumlah sumber daya manusia yang mengelola aplikasi.

Tabel 1.1 Laporan Keluhan Masyarakat Kecamatan Bukit Raya Tahun 2022-2023

No	Laporan	Tahun	Jumlah
1	Pegawai Tidak ramah dan tidak memberikan informasi yang sesuai	2022	1
2	Tidak paham menggunakan aplikasi Pak Camat	2023	1

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat laporan

keluhan masyarakat pada Aplikasi Pak Camat pada tahun 2022 yaitu terdapat adanya pegawai tidak ramah dan tidak memberikan informasi yang sesuai dan pada tahun 2023 adanya masyarakat yang tidak paham menggunakan aplikasi.

Faktor yang mempengaruhi terhambatnya akses aplikasi Pak Camat, yakni faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yaitu kurangnya sumber daya manusia yang mengelola aplikasi Pak Camat kemudian pada faktor eksternal kendala dari pengguna atau masyarakat yaitu jaringan, dan gagap teknologi.

Selain dari segi kemudahan akses, pengukuran selanjutnya adalah mengenai kemampuan operasional Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru dalam menjalankan aplikasi Pak Camat. Mengukurnya dengan melihat dari ketersediaan sarana atau fasilitas dan Sumber Daya Manusia, dalam operasional aplikasi Pak Camat sarana yang dibutuhkan adalah perangkat komputer dan juga jaringan internet karena kualitas pelayanan yang baik ditentukan oleh kedua faktor ini.

Segi ketersediaan Sumber Daya Manusia, Bapak Yodi menjelaskan bahwa dalam pengoperasiannya jumlah sumber daya manusia yang mengelola belum cukup memadai dalam kemampuan untuk mengelola aplikasi yang sesuai dengan bidangnya yaitu pengelola aplikasi layanan dengan tugasnya yaitu: mengelola aplikasi layanan, maintenance aplikasi, monitoring dan evaluasi aplikasi layanan.

b. Keberhasilan Sasaran

Keberhasilan sasaran merupakan kemampuan pelaksana untuk mengelola atau menjalankan kegiatan sesuai dengan bidangnya yaitu pengelola aplikasi layanan dan tugasnya yaitu: mengelola aplikasi layanan, maintenance aplikasi, monitoring dan evaluasi aplikasi layanan dan menjaga keamanan data dan

kerahasiaan data.

Sasaran yang ditargetkan harus sesuai dengan ditargetkan tujuan yang diharapkan supaya dapat dilaksanakan dengan optimal. Adanya aplikasi Pak Camat bertujuan untuk memudahkan pelayanan administrasi dan meningkatkan efektivitas kinerja kecamatan.

Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru sebagai penyedia layanan berbasis elektronik telah mampu dalam keterbatasan waktu pelayanan dengan aplikasi Pak Camat ini. Hal ini penting karena waktu pelayanan yang terbuka 24 jam akan membuka perluasan cakupan akses bagi warga Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru yang bekerja atau memiliki mobilitas tinggi sehingga pengurusan pelayanan administrasi dapat dilakukan tanpa mengganggu kegiatan utama mereka. Artinya keluasaan waktu pelayanan aplikasi Pak Camat dapat menghasilkan efisiensi dan kecepatan layanan.

Pengukuran selanjutnya adalah keluasaan akses aplikasi yang penting memastikan pelayanan daring melalui aplikasi Pak Camat dapat diakses oleh semua orang. Secara umum, untuk menjangkau penggunaan yang luas dari sebuah aplikasi, dibutuhkan ketersediaan akses dari kedua sistem operasi baik ios dan android. Segi keluasaan akses, aplikasi Pak Camat dikatakan sudah menunjang keluasaan akses secara maksimal karena sejauh ini dapat digunakan bagi perangkat Smartphone dengan sistem operasi android dan ios.

Pelayanan melalui aplikasi Pak Camat, pengiriman dokumen melalui email berupa Pdf dapat dilaksanakan secara maksimal karena warga yang mendapatkannya melalui email berupa pdf. Oleh karena itu, Kecamatan Bukit Raya dapat terlaksana dengan efektif sehingga sasaran-sasaran aplikasi Pak Camat juga dapat terpenuhi.

c. Kepuasan Terhadap Program

Kepuasan merupakan kriteria efektifitas yang mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan dirasakan oleh para pengguna terhadap kualitas produk atau jasa yang dihasilkan.

Tabel 1.2 Kepuasan Aplikasi Pak Camat Oleh Masyarakat Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru 2022-2023

NO	Tahun	Jumlah Layanan	Laporan	Keterangan	Jumlah
1	2022	2.002	Pegawai tidak ramah dan tidak memberikan informasi yang sesuai	Tidak Puas	1
2	2023	2.166	Tidak paham menggunakan aplikasi Pak Camat	Tidak Puas	1

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat adanya masyarakat yang tidak puas dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Bukit Raya pada tahun 2022-2023.

Secara keseluruhan, ketidakpuasan masyarakat selama dua tahun menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Meskipun angka ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat merasa puas terhadap layanan melalui aplikasi Pak Camat, namun keluhan yang tercatat tetap menjadi masukan penting dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan, terutama terkait sikap petugas, pemahaman penggunaan aplikasi. Data ini juga dapat menjadi indikator bahwa mekanisme pelaporan perlu dioptimalkan agar masyarakat lebih aktif menyampaikan keluhan secara resmi.

a. Tingkat Input dan Output

Tingkat input dan output pada layanan aplikasi Pak Camat meliputi komponen yang berkaitan dengan proses pelaksanaan layanan aplikasi Pak Camat dan keberhasilan dari proses tersebut. Input disini adalah hal yang dilakukan oleh pihak dari Kecamatan Bukit Raya terhadap aplikasi Pak Camat sehingga dapat menjalankan prosesnya.

Upaya yang dilakukan oleh Kecamatan Bukit Raya untuk meningkatkan penggunaan aplikasi Pak Camat adalah melakukan sosialisasi secara offline yaitu melakukan sosialisasi ke kelurahan-kelurahan yang ada di Kecamatan Bukit Raya.

Tabel 1.3 Kepuasan Aplikasi Pak Camat Oleh Masyarakat Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru 2022-2023

Tahun	Jumlah Layanan
2022	2.002
2023	2.166

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa upaya yang dilakukan Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru dalam meningkatkan penggunaan aplikasi Pak Camat berjalan cukup efektif. Hal ini dibuktikan dengan data jumlah layanan yang mengalami kenaikan dari tahun 2022-2023. Hal ini menunjukkan Kecamatan Bukit Raya mampu meningkatkan peningkatan penggunaan aplikasi Pak Camat.

Kecamatan Bukit Raya sudah melakukan upaya dengan melakukan sosialisasi, namun pada penerapannya masih terdapat masyarakat yang belum tahu tentang aplikasi ini. Dapat dikatakan bahwa upaya Kecamatan Bukit Raya untuk meningkatkan pengguna aplikasi Pak Camat berjalan belum cukup efektif. Dalam upaya meningkatkan penggunaan aplikasi Pak Camat Kecamatan Bukit Raya masih melakukan evaluasi dan juga sosialisasi yang diberikan supaya sosialisasi yang diberikan dapat diketahui secara merata.

b. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Pencapaian tujuan untuk mengukur keberhasilan suatu program dapat dilihat dari seberapa jauh program itu mencapai tujuannya, dalam penelitian ini yang dimaksud pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan dari aplikasi Pak Camat di Kecamatan

Bukit Raya Kota Pekanbaru pada tahun 2023.

Upaya perbaikan yang dilakukan seperti sosialisasi langsung ke kelurahan, pendampingan bagi warga yang mengalami kesulitan, dan evaluasi layanan secara berkala, menunjukkan komitmen pihak kecamatan dalam meningkatkan kualitas aplikasi dan pelayanan. Peningkatan jumlah layanan yang signifikan dari tahun 2022 ke 2023 juga menjadi bukti positif bahwa aplikasi Pak Camat secara bertahap diterima dan digunakan oleh masyarakat. Secara keseluruhan, pencapaian tujuan menyeluruh dari aplikasi Pak Camat sudah berjalan sesuai dengan harapan, terutama dalam memberikan kemudahan akses dan mempercepat proses pelayanan administrasi. Meski demikian, untuk mencapai efektivitas yang lebih maksimal dan kepuasan pengguna yang lebih luas, diperlukan peningkatan sumber daya manusia, pengembangan antarmuka aplikasi supaya lebih user-friendly, serta peningkatan upaya sosialisasi dan literasi digital masyarakat.

d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Penerapan Aplikasi Pak Camat Dalam Pelayanan Administrasi di Kecamatan Bukit Raya Tahun 2023.

1. Faktor Internal pendukung, efektivitas penerapan aplikasi Pak Camat dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Bukit Raya tahun 2023 yaitu infrastruktur yang memadai dalam proses penerapan pelayanan berbasis elektronik ini. Infrastruktur dan fasilitas teknologi yaitu ketersediaan perangkat pendukung (komputer, server, jaringan internet) dan stabilitas dan keamanan sistem informasi aplikasi. Faktor Eksternal pendukung yaitu yang memperkuat efektivitas penerapan aplikasi Pak Camat di Kecamatan Bukit Raya adalah keluasaan akses aplikasi yang mendukung berbagai sistem operasi, baik Android maupun iOS. Hal

ini aplikasi Pak Camat dapat diakses oleh lebih banyak lapisan masyarakat dengan beragam jenis perangkat. Ketersediaan aplikasi di dua sistem operasi utama tersebut tidak hanya memperluas jangkauan pengguna, tetapi juga mendorong inklusivitas layanan digital yang tidak terbatas pada kelompok tertentu saja, dengan kata lain, tidak ada diskriminasi dalam akses baik pengguna android maupun iPhone dapat mengakses layanan dengan kualitas yang sama. Faktor pendukung eksternal selanjutnya adalah fleksibilitas waktu pelayanan yang tidak lagi terbatas pada jam operasional kantor, melalui layanan berbasis aplikasi ini, masyarakat dapat mengakses pelayanan administrasi selama 24 jam. Fleksibilitas ini menjadi penting di era digital saat ini.

2. Faktor Penghambat Internal yaitu terbatasnya jumlah sumber daya manusia (SDM) menjadi faktor penghambat efektivitas penerapan aplikasi Pak Camat dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru tahun 2023, hanya satu orang yang bertanggung jawab mengelola aplikasi, mulai dari maintenance, monitoring, hingga pelayanan teknis. Kondisi ini tentu tidak ideal mengingat beban kerja yang kompleks dan terus meningkat seiring bertambahnya pengguna aplikasi. Secara jelas Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa pelayanan publik harus didukung oleh sumber daya manusia yang proporsional sesuai dengan kebutuhan pelayanan. selanjutnya adalah tampilan aplikasi yang masih kurang user-friendly, aplikasi ini dinilai masih membingungkan bagi sebagian pengguna, terutama bagi warga yang berusia lanjut atau yang belum terbiasa menggunakan perangkat digital. Meskipun teknologi informasi telah banyak diintegrasikan dalam pelayanan publik, keberhasilan implementasinya tetap bergantung pada aksesibilitas dan kemudahan penggunaan oleh seluruh

lapisan masyarakat, tanpa terkecuali. Faktor penghambat eksternal yaitu, rendahnya literasi digital masyarakat. Meski infrastruktur dan sistem aplikasi telah memadai, sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan layanan secara mandiri, terdapat sebagian warga belum sepenuhnya memahami fungsi dan cara penggunaan fitur-fitur dalam aplikasi, terutama mereka yang belum terbiasa dengan layanan digital atau perangkat berbasis teknologi. Faktor penghambat eksternal selanjutnya adalah kendala jaringan internet dari sisi pengguna dan kurangnya pemahaman awal masyarakat, meskipun sosialisasi sudah dilakukan masih ada warga yang tidak mengetahui adanya aplikasi atau belum memahami fungsinya dengan baik.

G. PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas penerapan aplikasi Pak Camat dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru tahun 2023, dapat disimpulkan bahwa:

1. Efektivitas penerapan aplikasi Pak Camat dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru tahun 2023, dapat dikatakan cukup efektif, karena aplikasi ini telah mendukung pelayanan yang cepat, fleksibel, dan transparan sesuai prinsip *e-government* serta mampu meningkatkan jumlah layanan administrasi yang tersedia. Namun pada penerapannya efektivitasnya belum maksimal karena masih terdapat adanya hambatan yaitu kurangnya kompetensi sumber daya manusia dalam mengelola aplikasi Pak Camat, rendahnya literasi digital masyarakat dan kurangnya sosialisasi dan edukasi dari pihak kecamatan. Dengan demikian, meskipun aplikasi ini menunjukkan kontribusi positif terhadap pelayanan publik, optimalisasi pemanfaatannya masih memerlukan upaya peningkatan dalam

aspek internal maupun eksternal pendukungnya.

2. Faktor yang memengaruhi efektivitas penerapan aplikasi Pak Camat dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru tahun 2023 yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal pendukung yaitu, tersedianya infrastruktur yang memadai, serta respon cepat dari petugas saat terjadi kendala teknis, yang memungkinkan operasional aplikasi berjalan optimal. Kemudahan operasional aplikasi bagi pegawai turut mendukung efisiensi kerja dan profesionalisme aparatur kecamatan, serta sejalan dengan kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Adapun faktor internal penghambat yaitu, keterbatasan sumber daya manusia (SDM), karena hanya satu orang yang menangani seluruh aspek teknis dan pelayanan aplikasi, serta tampilan aplikasi yang belum sepenuhnya ramah pengguna, khususnya bagi masyarakat lanjut usia atau yang kurang familiar dengan teknologi. Faktor eksternal pendukung yaitu, aksesibilitas aplikasi melalui perangkat Android dan iOS, serta fleksibilitas waktu pelayanan yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan tanpa terikat jam kerja kantor. Faktor eksternal penghambat yaitu rendahnya literasi digital masyarakat, kurangnya pemahaman awal mengenai aplikasi, dan keterbatasan SDM pengelola, yang menyebabkan sebagian warga tetap memilih datang langsung ke kantor kecamatan untuk mendapatkan pelayanan.

2. Saran

1. Peningkatan Sumber Daya Manusia dan Pelatihan, Pemerintah Kecamatan perlu menambah jumlah dan meningkatkan kompetensi SDM yang khusus menangani aplikasi Pak Camat.
2. Tampilan dan fitur aplikasi perlu

disederhanakan supaya lebih mudah digunakan oleh semua lapisan masyarakat.

3. Sosialisasi lebih Intensif, sosialisasi penggunaan aplikasi harus lebih merata, tidak hanya secara offline ke kelurahan tetapi juga secara digital melalui media sosial, grup RT/RW, dan laman resmi kecamatan.

4. Pengembangan panduan pengguna perlu dibuat panduan penggunaan aplikasi berbentuk video atau pamflet sederhana yang disebarluaskan kepada masyarakat untuk mengurangi ketergantungan pada bantuan petugas.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Mutiarin, Dyah & Arif Zainudin. (2014).

Mulyadi, Dedi. (2018). Studi kebijakan publik

dan Pelayanan Publik. Banskung:

Alfabeta.

Jurnal :

AS, Y. S. M., & Sh, M. H. (2024). E-Government dalam Pelayanan Publik. CV. Azka Pustaka.

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

Gioh, A. (2021). Pelayanan Publik E-Government Di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa. POLITICO: Jurnal Ilmu Politik, 10(1).

Herfina Amalia, H. (2024). DIFUSI INOVASI PENGGUNAAN Acta Diurna Komunikasi, 6(3).

APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

Parsaorantua, P. H., Pasoreh, Y., & Rondonuwu, S. A. (2017).

Peraturan dan Perundang-Undangan:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

2. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government di Indonesia.

3. Peraturan Walikota Pekanbaru No 11 Tahun 2013 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan dari Walikota Kepada Camat.

Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 584 Tahun 2014 Tentang Implementasi teknologi informasi dan komunikasi (studi tentang web e-government di kominfo kota manado).

4. Penetapan Kecamatan Sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kota Pekanbaru.

5. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 13 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.

6. Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 837 Tahun 2023 Tentang Penetapan Daftar Inovasi Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru Tahun 2023.