

Peran Stakeholder Dalam Pelaksanaan Pada Aplikasi Pekan Kita (PEKA) Di Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru

Syafitra Alfarisi¹ Eko Handrian²

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau, Jl. Kharudin Nasution
No. 133 Perhentian Marpoyan, Pekanbaru, Indonesia

humairainaraizzatiputri@student.uir.ac.id ekohandrian@soc.uir.ac.id

Received : 08 Juni 2025

Abstract

The purpose of this study was to determine how the Role of Stakeholders in the implementation of the Pekan Kita (PEKA) application at the Communication Informatics Statistics and Stakeholders Office of Pekanbaru City. Based on the Pekanbaru Mayor Regulation Number 32 of 2023 concerning Management of Public Complaints Through the Pekanbaru City Pekan Kita (PEKA) Application, it is explained that in order to improve public services in responding to public complaints, an integrated electronic system needs to be made, so a Pekan Kita (PEKA) application management team was formed. In addition, the Decree of the Mayor of Pekanbaru explains that there is a duty to coordinate with all OPDs so that the utilization of the Pekan Kita (PEKA) application is carried out. The theory used to support the analysis of the Role of Stakeholders in the implementation of this PEKA application is the Stakeholder Role Model according to Nugroho. The research method uses a descriptive method with a qualitative approach. Selection of informants using Purposive Press, with 5 Key Informants and Informants. The techniques used in data collection are: interviews, observations, and documentation studies. The results of this study indicate that the Role of Stakeholders in this PEKA application, the Communication Informatics Statistics and Standardization Office of Pekanbaru City as a Key Stakeholder.

keyword : *Stakeholder, Application, Public Service*

Abstrak

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Peran *Stakeholder* pada pelaksanaan aplikasi Pekan Kita (PEKA) di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru. Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 32 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Pekan Kita (PEKA) Kota Pekanbaru Dijelaskan bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan publik dalam merespon keluhan-keluhan masyarakat perlu dibuat sistem elektronik terpadu maka dibentuklah tim pengelola aplikasi Pekan Kita (PEKA). Selain itu dalam Keputusan Walikota Pekanbaru dijelaskan bahwa terdapat tugas untuk melakukan koordinasi dengan seluruh OPD agar terlaksananya pemanfaatan aplikasi Pekan Kita (PEKA). Teori yang digunakan untuk mendukung analisis Peran *Stakeholder* pada pelaksanaan aplikasi PEKA ini yaitu, Model Peran *Stakeholder* menurut Nugroho. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pemilihan informan menggunakan Teknik Purposive, dengan Key Informan dan Informan 5 Orang. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu: wawancara, Observasi, dan studi Dokumentasi. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Peran *Stakeholder* dalam aplikasi PEKA ini, Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru sebagai *Stakeholder* Kunci .

Kata Kunci : *Stakeholder, Aplikasi, Pelayanan Publik*

Pendahuluan

Stakeholder dimaknai sebagai individu, kelompok atau organisasi yang memiliki kepentingan, terlibat, atau dipengaruhi (secara positif maupun negatif) oleh kegiatan atau program pembangunan. Pada hakekatnya melibatkan tiga *stakeholder* yang saling terkait yaitu pemerintah, swasta, dan masyarakat. Setiap pemangku kepentingan memiliki peran dan fungsi yang berbeda yang perlu dipahami agar di suatu daerah dapat terwujud dan terlaksana dengan baik.

Stakeholder pada aplikasi Pekan Kita (PEKA) ini adalah Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru yang merupakan sebagai *stakeholder* kunci dalam pelaksanaan Aplikasi Pekan Kita (PEKA). Dinas ini memberikan wadah kepada seluruh Organisasi Perangkat Daerah untuk bergabung dalam aplikasi Pekan Kita (PEKA) untuk dapat berpartisipasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah yang berbasis teknologi dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti merespon keluhan masyarakat dan melakukan penangan terhadap keluhan masyarakat tersebut.

Dari data diatas dinyatakan bahwa pelaksanaan dari Aplikasi Pekan Kita (PEKA) terdapat klarifikasi dari *Stakeholder* pelaksanaannya yang merupakan sebagai berikut:

1. *Stakeholder* Primer: yaitu masyarakat yang terlibat langsung dalam pelaksanaan yang merupakan terlibat dalam proses langsung dari Aplikasi Pekan Kita (PEKA).
2. *Stakeholder* Sekunder: yaitu Dinas-Dinas yang telah menjalankan atau menggunakan Aplikasi Pekan Kita (PEKA) dalam proses pelayanan masyarakat melalui pengaduan dari Aplikasi tersebut. Dinas-Dinas di Pekanbaru yang telah bergabung dan menjalankan Aplikasi Pekan Kita (PEKA) dalam proses pengaduan yaitu, Dinas Perhubungan, Dinas Lingkungan Hidup serta DP3APM
3. Dan Dinas Komunikasi sebagai *stakeholder* kunci dalam pelaksanaan yang memegang tanggung jawab langsung dari Aplikasi Pekan Kita (PEKA).

Peran *stakeholder* memiliki kewenangan dalam hal pengambilan keputusan atau pihak yang berpengaruh kuat atau penting terkait dengan masalah kebutuhan dan perhatian terhadap kelancaran suatu kegiatan. Dengan demikian peran *stakeholder* diperlukan untuk mengetahui siapa saja yang memiliki kepentingan atau peran secara langsung maupun tidak langsung terhadap kebijakan atau program yang akan dilaksanakan serta mengorganisasikan *stakeholder*. Fungsi dan peran masing-masing *stakeholder* perlu difungsikan secara optimal. Didalam organisasi jalinan komunikasi antara *stakeholder* sangat penting untuk menghasilkan rumusan kebijakan yang baik.

Dalam studi kebijakan, analisis peran *stakeholder* dilakukan untuk mengungkapkan kepentingan dan pengaruh (peranan) para *stakeholder*. Dalam keputusan walikota Pekanbaru nomor 373 tahun 2022 tentang pembentukan tim pengelola aplikasi Pekan Kita (PEKA) yang mengacu pada undang-undang Republik Indonesia nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik serta peraturan pemerintah Republik Indonesia nomor 61 tahun 2010 tentang pelaksanaan undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. Dijelaskan bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan publik dalam merespon keluhan-keluhan masyarakat perlu dibuat sistem elektronik terpadu maka dibentuklah tim pengelola aplikasi Pekan Kita (PEKA). Selain itu dalam Keputusan Walikota Pekanbaru dijelaskan

bahwa terdapat tugas untuk melakukan koordinasi dengan seluruh OPD agar terlaksananya pemanfaatan aplikasi Pekan Kita (PEKA).

Berdasarkan Peraturan Wali Kota Pekanbaru Nomor 32 Tahun 2023 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Pekan Kita, membahas tentang bagaimana mengatur pengelolaan pengaduan masyarakat melalui Aplikasi Pekan Kita (PEKA). Tujuan dibuatnya peraturan ini untuk memberikan acuan, pedoman, dan panduan bagi setiap Perangkat Daerah dalam pengelolaan pengaduan masyarakat melalui Aplikasi Pekan Kita (PEKA) serta menjelaskan bagaimana mekanisme pengaduan masyarakat yang meliputi tahapan penyampaian pengaduan, penerimaan atau pencatatan, penyaluran, pemeriksaan, penyelesaian atau tindak lanjut, dan pelaporan.

Dari surat keputusan dan peraturan walikota Pekanbaru ini, setiap *stakeholder* memiliki tugas, fungsi, dan wewenangnya sendiri, dimana *stakeholder* memberikan penanganan terhadap keluhan masyarakat sesuai standar operasional pada masing masing Perangkat Daerah, serta alam pelaksanaannya juga harus berasaskan efektif dan efisien.

Peran *stakeholder* pada aplikasi Pekan Kita (PEKA), dapat dikatakan masih kurang baik. Dimana *stakeholdernya* belum melakukan perannya dengan penuh dan masih banyak yang harus diperhatikan agar peran *stakeholder* pada aplikasi Pekan Kita (PEKA) ini berjalan sesuai dengan yang diharapkan dan berguna bagi Organisasi Perangkat Daerah lainnya untuk mencapai tujuan aplikasi ini dibuat.

Tinjauan Pustaka

Menurut Iqbal (dalam Mahfud, Haryono, dan Anggraeni 2014)) mendeskripsikan *stakeholder* sebagai siapa yang memberikan dampak dan/atau yang terkena dampak dari suatu program, kebijakan, dan/atau pembangunan. Mereka bisa sebagai individu, komunitas, kelompok sosial, atau suatu lembaga yang terdapat dalam setiap tingkat golongan masyarakat.

Stakeholder dimaknai sebagai individu, kelompok atau organisasi yang memiliki kepentingan, terlibat, atau dipengaruhi (secara positif maupun negatif) oleh kegiatan atau program pembangunan. Pada hakekatnya melibatkan tiga *stakeholder* yang saling terkait yaitu pemerintah, swasta, dan masyarakat. Klasifikasi *stakeholders* juga dapat dilihat berdasarkan perspektif *governance*. *Stakeholders* dibagi menjadi tiga jenis yaitu negara atau pemerintah (*state*), masyarakat sipil (*civil society*), dan masyarakat ekonomi (*private sector*).

Peran *stakeholder* dibutuhkan untuk mengoptimalkan pelaksanaan pembangunan salah satunya maningkatkan kualitas pelayanan publik agar menjadi lebih efektif dan efisien. Peran *stakeholder* Menurut Nugroho (2014 : 16-17) (dalam (Lailia et al., 2021), peran *stakeholders* dapat diklasifikasikan menjadi berikut, diklasifikasikan menjadi 5 (lima), diantaranya:

1) Policy Creator (Peran Membuat Kebijakan)

Policy Creator (Peran Pembuat Kebijakan), dalam hal ini *stakeholder* merupakan yang berperan sebagai pengambil keputusan dan penentu suatu kebijakan. Dalam indikator *Policy Creator* (Peran Membuat Kebijakan) ini terdapat 2 (dua) sub indikator yaitu Kepentingan dalam membuat kebijakan dan pencapaian dalam kebijakan.

a. Kepentingan Dalam Membuat Kebijakan

Kepentingan dalam membuat kebijakan sebagai dasar dalam suatu aplikasi yang akan dilaksanakan sebagai bentuk pelayanan pengaduan masyarakat, serta melihat sejauh mana kebijakan yang dibuat terlaksana dengan melibatkan beberapa pihak untuk mengetahui bagaimana kepentingan-kepentingan yang mempengaruhi peran *stakeholder*.

b. Pencapaian Dalam Kebijakan.

Dalam Sub Indikator Pencapaian Kebijakan melihatkan bagaimana aplikasi Pekan Kita (PEKA) ini, sejauh mana bentuk pelayanan pengaduan sudah di laksanakan.

2) Koordinator (Peran Koordinasi)

Koordinasi, *Stakeholder* yang berperan dalam mengkoordinasikan *stakeholder* lain yang terlibat dalam kebijakan. Dalam indikator ini, untuk melihat bagaimana bentuk komunikasi serta koordinasi yang dilakukan, terdapat 2 sub indikator, yaitu: a. Koordinasi dalam Pelaksanaan yang tepat, b. Komunikasi yang tepat dan akurat.

a. Koordinasi dalam Pelaksanaan yang Tepat

Dalam Sub Indikator Koordinasi dalam pelaksanaan yang tepat berperan membuat pengaturan yang terkait merespon rencana kerja yang akan dilakukan sebagai pelayanan Pengaduan sehingga dapat mencapai tujuan bersama secara efektif dan efisiensi.

b. Komunikasi Yang Tepat dan Akurat

Dalam sub Indikator Komunikasi yang Tepat dan Akurat sejauh mana bentuk kerjasama dan sosialisasi awal dalam rencana kerja hingga pelaksanaan

3) Fasilitator (Peran Memberikan Fasilitas)

Fasilitator yaitu *stakeholder* yang berperan memfasilitasi dan mencukupi apa yang dibutuhkan kelompok sasaran. Dalam indikator ini terdapat 2 sub Indikator yang akan menjelaskan apa-apa saja fasilitas serta fitur dalam aplikasi Pekan Kita (PEKA) ini. Terdapat 2 (dua) Sub Indikator, yaitu: a. Fasilitas yang diberikan, b. Pengembangan Sumber daya manusia.

a. Fasilitas yang diberikan.

Fasilitas yang diberikan merujuk pada segala jenis sarana, layanan, atau kemudahan yang disediakan.

b. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Meningkatkan kualitas dan kemampuan dengan tujuan untuk memaksimalkan potensi mencakup segala upaya yang dilakukan untuk memperbaiki keterampilan, pengetahuan, sikap, dan kemampuan lainnya yang diperlukan agar dapat bekerja lebih efektif dan efisien.

4) Implementor (Peran Menjalankan Program)

Implementor, *Stakeholder* yang pelaksana kebijakan dimana di dalamnya termasuk kelompok sasaran, pelaksana dalam memudahkan pelaksanaan pelayanan masyarakat dan untuk masyarakat sebagai pelapor agar dimudahkan sehingga dapat di tindaklanjuti dengan efektif dan efisiensi. Dalam Indikator ini, penulis mengambil 2 Sub Indikator yaitu: a. Adanya edukasi yang diberikan, b. Kesesuaian *standar* atau implementasi program dengan kenyataan.

- a. Adanya Edukasi yang diberikan.

Merujuk pada pengetahuan, informasi, atau pelajaran yang bertujuan untuk mengembangkan pemahaman dan keterampilan agar dapat membuat keputusan yang lebih baik.

- b. Kesesuaian *Standar* atau Implementasi Program dengan Kenyataan

Mengacu pada sejauh mana program atau kebijakan yang direncanakan dan diterapkan sesuai dengan kondisi atau situasi yang ada di lapangan, dengan menilai pelaksanaan suatu program berjalan sesuai dengan standar, rencana, atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, serta apakah hasil yang dicapai sejalan dengan kebutuhan dan realitas di lapangan.

5) *Akselerator* (Peran Pemberi Konstruksi)

Akselerator, stakeholder yang berperan mempercepat dan memberikan kontribusi agar suatu program dapat berjalan sesuai sasaran atau bahkan lebih cepat dari waktu pencapaiannya. Dalam hal ini akselerator juga memberikan arahan mengenai bagaimana pelaksanaan dan bagaimana cara menindaklanjuti sebuah kelemahan dalam program yang sedang dilaksanakan. Dalam Indikator ini terdapat 2 sub indikator, yaitu : a. Tatacara dalam menjalankan aplikasi tersebut, b. Memperbaiki kelemahan pada aplikasi. Analisis akan dijabarkan dalam hasil wawancara yaitu sebagai berikut:

- a. Tata Cara dalam Menjalankan Aplikasi

Prosedur atau langkah-langkah yang harus diikuti untuk menggunakan aplikasi dengan benar dan efisien. Ini mencakup instruksi atau panduan yang membantu pengguna dalam memahami cara mengoperasikan aplikasi dari awal hingga selesai.

- b. Memperbaiki Kelemahan Aplikasi

Mengatasi masalah atau kekurangan yang ada dalam aplikasi agar aplikasi tersebut dapat berfungsi dengan lebih baik, efisien, dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik. Kelemahan dalam aplikasi bisa berupa bug, kesalahan teknis, kekurangan fitur, atau masalah lainnya yang menghambat kinerja aplikasi.

Peran *stakeholder* memiliki kewenangan dalam hal pengambilan keputusan atau pihak yang berpengaruh kuat atau penting terkait dengan masalah kebutuhan dan perhatian terhadap kelancaran suatu kegiatan. Dengan demikian peran *stakeholder* diperlukan untuk mengetahui siapa saja yang memiliki kepentingan atau peran secara langsung maupun tidak langsung terhadap kebijakan atau program yang akan dilaksanakan serta mengorganisasikan *stakeholder*. Fungsi dan peran masing-masing *stakeholder* perlu difungsikan secara optimal. Didalam organisasi jalinan komunikasi antara *stakeholder* sangat penting untuk menghasilkan rumusan kebijakan yang baik. Dapat disimpulkan bahwa dalam studi kebijakan, analisis peran *stakeholder* dilakukan untuk mengungkapkan kepentingan dan pengaruh (peranan) para *stakeholder*.

Metode

Tipe penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif, yaitu menggambarkan keadaan yang ada sebagaimana semestinya. Kemudian metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif yakni kegiatan yang mencari kebenaran dari suatu objek yang dilakukan dalam kondisi alamiah yang pada penelitiannya bersifat menggambarkan, menjelaskan secara obyektif. Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru.

Key Informan dalam penelitian ini adalah Staf bidang persandian, aplikasi, dan tata kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sedangkan informan adalah Admin Perangkat Daerah, Dinas Perhubungan, Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan, Dinas Pemberdayaan Perlindungan Perempuan, Anak Dan Pemberdayaan Masyarakat. Sumber data primer diperoleh melalui catatan hasil wawancara, hasil observasi lapangan, dan data-data mengenai *stakeholder* pada aplikasi Pekan Kita (PEKA) serta hambatan dalam pelaksanaannya dan data sekunder diperoleh dari Keputusan Wali Kota Pekanbaru Nomor 373 tahun 2022 Tentang Pembentukan Tim Pengelola Aplikasi E-Respon dan Peraturan Wali Kota Pekanbaru Nomor 32 Tahun 2023 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Pekan Kita. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan model Miles dan Huberman yang menyatakan bahwa, aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung. Menurut Miles *and* Huberman analisis data model interaktif ini memiliki 3 komponen yaitu pengumpulan data (data Collection), reduksi data (data reduction), penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (conclusions).

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan pembahasan masing-masing indikator penelitian didapatkan rekapitulasi dari penelitian Peran Stakeholder Dalam Pelaksanaan Pada Aplikasi PEKA (Pekan Kita) Di Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru sebagai berikut :

1. *Policy Creator* (Peran Membuat Kebijakan)

Policy Creator (Peran Pembuat Kebijakan), dalam hal ini *stakeholder* merupakan yang berperan sebagai pengambil keputusan dan penentu suatu kebijakan. Dinas Komunikasi Statistika Informasi dan Persandian Kota Pekanbaru sebagai *stakeholder* yang berperan sebagai pengambil keputusan dan penentu suatu kebijakan dalam menjalankan aplikasi PEKA dikarenakan DISKOMINFO merupakan *stakeholder* kunci dalam aplikasi PEKA ini. Selain itu Dinas Perhubungan, DP3APM dan DLHK Kota Pekanbaru merupakan Dinas yang sudah terdaftar dalam aplikasi PEKA ini sebagai *stakeholders* primer dan melihat bagaimana peran kebijakan di masing-masing dinas dalam menjalankan aplikasi PEKA tersebut.

a. Kepentingan Dalam Membuat Kebijakan

Berdasarkan hasil wawancara penulis lakukan dengan key informan yakni dengan bapak Fikri Syahputra, S.T selaku Staf Bidang dari analisis Sistem Informan di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru mengenai kepentingan dalam membuat kebijakan dalam Peran *Stakeholder* dalam pelaksanaan Aplikasi Pekan Kita (PEKA) di Kota Pekanbaru, sebagaimana dalam wawancara dikatakan:

"Salah satu tugas dari Pemerintah Kota Pekanbaru adalah sebagai pelayan publik. Sehingga kebijakan yang dibuat selalu berorientasi untuk menciptakan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Bergerak dari hal tersebut Pemerintah Kota Pekanbaru membangun dan mengembangkan aplikasi PEKA. Aplikasi PEKA sendiri adalah aplikasi yang merangkum beberapa layanan aduan publik dalam satu aplikasi, sehingga masyarakat akan dimudahkan dengan adanya satu aplikasi untuk membuat segala jenis aduan."

Pernyataan Ibuk Riza, S.IP selaku admin aplikasi PEKA di Dinas Perhubungan juga didukung dengan argumentasi oleh Ibuk Novi Urbaningrum, A.Md. Tra selaku staf bidang PST Dinas Perhubungan pada hari Rabu, tanggal 20 November 2024 yaitu:

" Saya disini hanya bisa memantau aplikasi PEKA dan memiliki akses untuk melihat laporan kaduan yang sudah masuk ke aplikasi PEKA dan memantau apakah laporan kaduan sudah dikerjakan oleh bidang terkait pada aplikasi PEKA".

Namun menurut Ibuk Rusita, A.Md Selaku Kasubag Tata Usaha di UPT Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) Kota Pekanbaru yang diwawancarai pada hari Rabu , tanggal 20 Novermber 2024 , menyatakan bahwa:

"Pengaduan dari sipeka sama sekali belum ada sampai saat iniitulah kendalanya, kami tidak tau berjalannya atau tidaknya si peka ini layanan kami, di UPT ini bisa jadi mungkin pengaduan dari dp3apm ini belum masuk dari layanan di peka itu. Kalo berjalan si peka ini bagus, bakalan ada masuk pengaduan, kita dapat promosikan tentang komunikasi mengenai kegiatan UPT ini kan dan juga bisa untuk pencegahan, seperti di dp3apm untuk pencegahan, pelayanan penanganan."

Selanjutnya untuk hasil wawancara di Dinas Lingkungan dan Kebersihan (DLHK) Kota Pekanbaru dengan Ibuk Wenny Arizona, SKM, M.Si selaku kasubag umum DLHK pada hari Selasa, 3 Desember 2024 menyatakan bahwa:

" Pelaksanaan mengenai aplikasi PEKA ini belum ada di Dinas kami jadi kepentingan mengenai aplikasi PEKA belum ada, memang benar secara penanggulangan sampah kami di mention oleh DISKOMINFO namun itu bukan dari aplikasi PEKA, sebagai dasar kepentingan bahwa untuk laporan kami berharap dapat betul ditindaklanjuti segera karena ini merupakan kaduan masyarakat yang harus kami laksanakan sesuai dengan laporan yang masuk, namun untuk laporan dari aplikasi PEKA kami tidak ada menggunakan sampai sekarang."

Selain itu untuk mendukung sub indikator Kepentingan dalam kebijakan ini penulis juga mewawancarai Bapak Andi sebagai Admin admin Aplikasi PEKA sdari DISKOMINFO pada Kamis, 6 Juni 2024 yang menyatakan bahwa:

" Aplikasi PEKA ini dibuat sebagai mempermudah dari pengaduan, karena kami melihat pengaduan dimasyarakat banyak, namun iya tidak semua dinas sebenarnya yang udah melaksanakan, namun bisa dibilang PEKA ini untuk dinas tertentu seperti yang sudah terdaftar disistem karena emang untuk proses pelayanan pengaduan dari masyarakat dan bisa cepat ditindaklanjuti dari dinas/OPD yang terkait"

Maka berdasarkan hasil observasi wawancara pada sub indikator Kepentingan pembuat kebijakan, bahwa benar aplikasi ini digunakan sebagai dasar dalam pemberian pelayanan pengaduan ke masyarakat sehingga kepentingan dasar dari kebijakan pembuatan aplikasi ini kembali untuk kepentingan masyarakat kota Pekanbaru. Namun dalam peran *stakeholdernya*, DISKOMINFO sebagai wadah belum melaksanakan perannya dengan baik,

dikarenakan aplikasi yang dibuat ini untuk memudahkan pengaduan dari masyarakat dan memudahkan pelayanan menjadi pelayanan satu pintu, belum tercapai dengan semestinya. Dilihat dari DP3APM dan DLHK Kota Pekanbaru belum melaksanakan perannya sebagai *stakeholder* primer dan hanya Dinas Perhubungan yang sudah berperan dalam menjalankan tugasnya dan memiliki kepentingan dalam aplikasi ini berdasarkan Peraturan Walikota No 32 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Pengaduan masyarakat melalui Aplikasi Pekan Kita.

b. Pencapaian Dalam Kebijakan.

Salah satu wawancara mengenai sub indikator pencapaian dalam kebijakan adalah wawancara bersama Key Informan yaitu Bapak Fikri Syahputa, S.T selaku Staf Bidang bagian Analis Sistem Informasi pada hari senin, tanggal 6 Januari 2025 menyatakan bahwa:

“Dengan adanya aplikasi PEKA terdapat kemudahan-kemudahan baik yang dirasakan masyarakat maupun bagi dinas-dinas yang menjadi penanggung jawab layanan publik. Contoh terkait masalah penerangan jalan umum, jika terdapat lampu jalan yang mati, masyarakat dapat membuat aduan melalui aplikasi PEKA dengan hanya mengambil gambar lampu jalan yang mati dan membuat keterangan terkait aduan, kemudian dalam kurun waktu beberapa saat akan direspon melalui satgas dan akan turun ke lapangan melakukan cek kondisi. Selain itu masyarakat juga dapat memantau progres penyelesaian pekerjaan.”

Selanjutnya penulis juga mewawancarai Bapak Andi selaku Admin dari aplikasi Peka dari *stakeholders* kunci yaitu DISKOMINFO menyatakan bahwa, pada hari Kamis, tanggal 6 Juni 2024, menyatakan bahwa:

“ aplikasi ini dibuat untuk semua dinas, dan dalam pencapaian ini diharapkan bahwa dinas yang bersangkutan dapat menjalankan aplikasi ini, namun memang untuk pencapaian pelaksanaan di opd terkait masih dinas perhubungan yang aktif karena pengaduan seperti kerusakan jalan, atau masalah lampu itu memang tugas dari Dinas perhubungan langsung.”

Lalu jawaban hasil wawancara di atas di dukung oleh Dinas Perhubungan yang sejauh ini sudah melaksanakan proses pelayanan pengaduan melalui Aplikasi Pekan Kita (PEKA) yaitu wawancara bersama Admin Aplikasi Pekan Kita (PEKA) dari Dinas Perhubungan, yaitu Ibuk Riza, S.IP selaku Admin Aplikasi PEKA di Dinas Perhubungan pada hari Rabu, tanggal 20 November 2024 yang menyatakan bahwa:

“Dengan adanya aplikasi ini, beberapa pencapaian dalam kebijakan atau keputusan yang diharapkan meliputi: Meningkatkan Transparansi Pemerintah, Meningkatkan Partisipasi Publik yaitu seperti menyampaikan aspirasi, keluhan, atau usulan terkait pelayanan publik secara langsung, lalu Optimalisasi Pelayanan Publik, mendukung Smart City dengan adanya pemanfaatan teknologi sebagai pelayanan pengaduan, Mempermudah Pengambilan Keputusan Berbasis Data, Efisiensi juga dalam Biaya dan Waktu seperti dapat mempercepat waktu penyelesaian layanan dan mempermudah dalam melakukan pengaduan oleh masyarakat karena melalui aplikasi , dan dapat Meningkatkan Citra Kota Pekanbaru. “

Selanjutnya untuk mendukung jawaban mengenai pencapaian dalam kebijakan, dalam harapannya untuk Aplikasi Pekan Kita (PEKA) ini peneliti/penulis juga mewawancarai Ibuk

Novi Urbaningrum, A.Md.Tra selaku staf Bidang PST Dinas Perhubungan, Pada hari Rabu, tanggal 20 november 2024, yang menyatakan bahwa:

“Sudah lebih baik karena setiap ada nya laporan akan langsung ditindak lanjuti oleh bidang-bidang terkait didinas perhubungan”

Sebagai memperkuat argumentasi ini, penulis melakukan wawancara bersama Ibuk Rusita, A.Md selaku Staf Tata Usaha di UPT Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) pada hari Rabu, tanggal 20 November 2024, menyatakan bahwa:

“ Memang benar, dari Pihak Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3APM) Pekanbaru juga menyatakan bahwa pengaduan melalui aplikasi Pekan Kita (PEKA) belum berjalan, kita sebagai Tim Pelaksana karena berada di UPT hanya bisa dapat menunggu informasi dan konfirmasi, namun sampai saat ini kami tidak ada dapat pengaduan melalui si PEKA ini.”

Selanjutnya juga di dukung oleh hasil wawancara dari Ibuk Wenny Arizona, SKM, M.Si selaku Kasubag Umum DLHK pada hari Selasa, tanggal 3 Desember 2024 menyatakan bahwa:

“Memang kami di mention mengenai pengaduan sampah oleh kominfo dan itu memang tugas kami, salah satunya mengenai pengaduan sampah. Dan memang bukan terlaksana dari aplikasi peka ini. “

Dari hasil wawancara, observasi serta dokumentasi dari indikator *Policy Creator* (Peran Membuat Kebijakan) bahwa saat ini aplikasi PEKA sudah dilaksanakan dengan baik oleh Dinas Perhubungan sehingga sudah ada beberapa pengaduan yang masuk di sistem aplikasi tersebut, Dinas Perhubungan sebagai *stakeholder* primer sudah menjalankan aplikasi tersebut sesuai dengan pencapaian yang diinginkan, walaupun DP3APM dan DLHK Kota Pekanbaru belum dapat melaksanakan aplikasi tersebut karena kurang ketelibatan peran DISKOMINFO sebagai *stakeholder* kunci dari aplikasi PEKA ini.

2. Koordinasi (Peran Koordinasi)

Dalam peran koordinasi ini para dinas-dinas yang terkait mengenai aplikasi Pekan Kita (PEKA) termasuk Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru yang sebagai admin utama atau yang mempunyai aplikasi ini, dalam indikator ini melihat sejauh mana koordinasi atau komunikasi antara dinas-dinas yang bersangkutan dalam aplikasi PEKA ini.

a. Koordinasi dalam Pelaksanaan yang Tepat

Dalam hal ini wawancara mengambil argumentasi menurut *Key Informan*, yaitu Bapak Fikri Syahputra, S.T selaku Staf Bidang Analisis Sistem Informasi di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru, pada hari Senin, 6 Januari 2025, yang menyatakan bahwa:

“Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian berdasarkan tupoksinya adalah dinas yang membidangi urusan pemerintahan terkait Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian. Dimana Dinas Kominfo berperan sebagai wadah membuat aplikasi yang diperuntukan bagi dinas lainnya. Begitu juga dengan aplikasi PEKA, Dinas Kominfotiksan berperan sebagai pembuat dan pengembang aplikasi. Setelah aplikasi jadi, dinas dinas lain yang memiliki tupoksi sebagai pelayan publik kepada masyarakat mendaftarkan pelayanan publik yang dimilikinya ke dalam aplikasi, dimana terdapat syarat syarat yang harus dipenuhi untuk mendaftarkan pelayanan tersebut ke dalam aplikasi PEKA sesuai dengan yang tercantum dalam SK Tim Pelaksana Aplikasi PEKA.”

Selanjutnya untuk memperkuat argumentasi mengenai sub indikator maka penulis akan mengambil pendapat dari masing-masing dinas yang terkait, bahwasanya peneliti juga mewawancarai salah satu staf Bidang PST yaitu Ibuk Novi Urbaningrum, A.Md.Tra, pada hari Rabu, tanggal 20 November 2024 yang menyatakan:

“Aplikasi PEKA merupakan aplikasi pengaduan resmi Pemerintah Kota Pekanbaru yang utuh, terintegrasi dengan seluruh perangkat daerah se-Kota Pekanbaru yang memiliki tupoksi dalam penanganan masalah yang dirasakan masyarakat terhadap layanan pemerintah yang bersifat segera diatasi yang dibuat oleh diskominfo dan Banyak nya aduan masyarakat terhadap permasalahan di bidang perhubungan menjadi dorongan dinas perhubungan untuk bekerja sama dengan diskominfo untuk membuat sistem pengaduan masyarakat berbasis aplikasi, supaya mudah dikontrol dan langsung di tindak lanjuti oleh bagian terlapor serta memudahkan dalam penyajian data dan informasi.”

Kemudian hal tersebut diperkuat dengan hasil wawancara penulis dengan admin aplikasi PEKA di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, yaitu Ibuk Riza, S.IP pada hari Rabu, tanggal 20 November 2024, yaitu:

“Koordinasi yang baik antara berbagai dinas dan instansi terkait adalah kunci agar aplikasi PEKA Pekanbaru dapat berjalan efektif sebagai layanan pengaduan masyarakat. Berikut adalah koordinasi yang dilakukan: Pembentukan Tim Pengelola Terpadu, Penyusunan SOP, Integrasi Sistem Teknologi Informasi, Pelatihan dan Peningkatan Kapasitas SDM, Penunjukan Focal Pint di Setiap Dinas, Rapat Koordinasi Rutin, pemantauan dan Evaluasi Berkelanjutan, adanya Sosialisasi Internal dan Eksternal.”

Selanjutnya adalah wawancara dari ibuk Wenny Arizona, SKM,M.Si selaku Kasubag Umum DLHK Kota Pekanbaru, pada hari Selasa, 3 november 2024, yaitu menyatakan:

“Kami sama seperti DP3APM , ada tawaran untuk satu server ke mereka dalam menjalankan aplikasi peka ini, namun memang dari DLHK juga belum ada sama sekali menjalankan mengenai aplikasi peka ini, mungkin hal tersebut masih dalam proses tahapan Cuma belum ada konfirmasi lanjutan mengenai aplikasi peka tersebut yang mana memang belum ada melaksanakan pelayanan pengaduan menggunakan aplikasi peka ini.”

Dari hasil observasi wawancara serta Dokumentasi, bahwa DISKOMINFO sebagai stakeholder kunci sudah berperan dalam memberikan sosialisasi serta promosi kepada dinas/opd sekota Pekanbaru, namun sosialisasi tersebut hanya dapat menampung/merekrut 3 dinas/opd yang menjadi stakeholder primer yaitu Dinas Perhubungan, DP3APM dan DLHK Kota Pekanbaru, hal ini dinilai kurang terjalankan dengan baik yang dimana koordinasi yang dilakukan seharusnya dapat mencakup semua dinas, namun masih banyak dinas/ opd di Kota Pekanbaru yang belum memnfaatkan aplikasi PEKA sebagai aplikasi layanan pengaduan berbasis digital. Tidak hanya itu dari ke 3 OPD yang terdaftar, hanya 1 OPD yang sudah menjalankan aplikasi PEKA ini yaitu Dinas perhubungan yang sudah menerima kaduan-kaduan online serta penanganan yang sudah dilakukan secara realtime. Serta masih terdapat layanan yang belum bisa dijalankan oleh ke-2 OPD yang sudah terdaftar yaitu DP3APM dan DLHK Kota Pekanbaru.

b. Komunikasi Yang Tepat dan Akurat

Dalam sub Indikator Komunikasi yang Tepat dan Akurat penulis ingin melihat sejauh mana bentuk kerjasama dan sosialisasi awal dalam rencana kerja hingga pelaksanaan Aplikasi PEKA ini, yaitu dengan hasil wawancara *Key Informan*, yaitu Bapak Fikri Syahputra, S.T selaku Staf Bidang Sistem Informasi di DISKOMINFO Kota Pekanbaru, pada hari Senin, tanggal 6 Januari 2024, menyatakan bahwa:

"Kerjasama yang dilakukan adalah dalam bentuk koordinasi dalam menambahkan pelayanan publik yang dimiliki OPD ke dalam Aplikasi PEKA."

Selanjutnya menurut Admin Dinas Perhubungan yaitu Ibuk Riza, S.IP pada hari Rabu, tanggal 20 November menyatakan bahwasanya:

" Bentuk Komunikasi yang dilakukan oleh Diskominfo Pekanbaru sebagai stakeholder utama aplikasi Peka PEKA Pekanbaru, Diskominfo memegang peran penting dalam memastikan aplikasi ini berfungsi dengan baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Dan adanya komunikasi yang dilakukan serta sosialisasi yang dilakuakn terkait aplikasi ini."

Dan selanjutnya di lengkapi oleh Ibuk Novi Urbaningrum, A.md.Tra selaku Staf Bidang PST di Dinas Perhubungan, pada hari Rabu, tanggal 20 November 2024, yaitu:

" Ada sosialisasi dan juga terkait kerjasama ini dikarenakan Banyak nya aduan masyarakat terhadap permasalahan di bidang perhubungan menjadi dorongan dinas perhubungan untuk bekerja sama dengan diskominfo untuk membuat sistem pengaduan masyarakat berbasis aplikasi, supaya mudah dikontrol dan langsung di tindak lanjuti."

Selanjutnya dari pihak Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK) Kota Pekanbaru, dari hasil wawancara bersama ibuk Wenny Arizona, SKM, M. Si selaku Kasubag Umum DLHK Pada hari Selasa, 3 Desember 2024, menyatakan bahwa:

"Tidak ada sosialisasi memang mengenai aplikasi ini, yang artinya juga belum menjalankan karena memang aplikasi ini mungkin dalam proses tahapan dari dinas yang bersangkutan, belum efektif menjalankan. yang ikut sosialisasi juga yang dari kominfo mengenai pekanbaru.go.id."

Dari hasil observasi wawancara dan Dokumentasi, bahwa sosialisasi sudah dilaksanakan sesuai dengan peran DISKOMINFO sebagai stakeholder kunci atau wadah dari aplikasi PEKA ini, namun dari sosialisasi dan promosi yang diperuntukkan untuk seluruh dinas/OPD di Kota Pekanbaru, hanya 3 dinas yang sudah bergabung, yaitu Dinas Perhubungan, DP3APM dan DLHK Kota Pekanbaru. Dalam koordinasinya dari DISKOMINFO, saat ini hanya Dinas Perhubungan yang sudah menjalankan perannya sebagai stakeholder primer dalam menerima kaduan-kaduan online dan penanganan yang secara realtime, namun untuk DP3APM dan DLHK belum dapat menjalankan aplikasi PEKA tersebut sesuai yang diharapkan.

3. Fasilitator (Peran Memberikan Fasilitas)

Kelompok sasaran disini yaitu *stakeholder* primer terdiri dari dinas/opd terkait, yaitu dinas yang terdaftar dalam aplikasi PEKA ini dan *stakeholder* Sekunder yaitu masyarakat yang menjadi pengguna dari aplikasi PEKA ini sebagai pelayana pengaduan, yang dipegang oleh *stakeholder* kunci yaitu DISKOMINFO yang bertindak langsung/ yang mempunyai akses utama aplikasi PEKA ini.

- a. Fasilitas yang diberikan

Dalam wawancara bersama Bapak Fikri Syahputra, S.T sebagai Staf Bidang Analisis Sistem Informasi DISKOMINFO Kota Pekanbaru pada hari Senin, tanggal 6 Januari 2024, menyatakan bahwa:

“Dinas Kominfotiksan memfasilitasi penambahan jenis aduan pelayanan publik ke dalam aplikasi PEKA jika ada OPD yang ingin menambahkan pelayanan publik yang dimilikinya. Di dalam aplikasi PEKA sendiri terdapat fitur aduan, pemantauan progres pekerjaan, dan komentar sehingga masyarakat dapat melakukan kontrol dan pengawasan terhadap satgas yang bertugas untuk menyelesaikan aduan.”

Selanjutnya diperkuat juga dengan jawaban admin aplikasi PEKA dari DISKOMINFO sebagai wadah aplikasi ini, pada hari Kamis, 6 Juni 2024, yang menyatakan bahwa:

“Jikalau ada pengaduan maka admin dari dinas masing-masing akan meneruskan ke tim pelaksana mengenai pengaduan, misalnya pengaduan mati lampu, dah dikerjakan adanya dokumentasi, jadi tim pelaksana akan melakukan pelaporan bahwa pengaduan tersebut sudah selesai, maka admin akan mengkonfirmasi ke aplikasi bahwa pengaduan sudah selesai di tangani”.

Selanjutnya mengenai pengaduan dalam aplikasi PEKA di Dinas Perhubungan di perkuat dengan hasil wawancara dari Ibuk Novi Urbaningrum, A.Md. Tra selaku staf Bidang PST Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru pada hari Rabu, tanggal 20 November 2024, menyatakan:

“Untuk di dishub sendiri pada aplikasi PEKA bisa melaporkan lampu jalan yang mati agar bisa ditindak lanjuti oleh bidang terkait.”

Hasil observasi wawancara serta dokumentasi menyatakan bahwa aplikasi PEKA memiliki fitur untuk memiliki beberapa fitur dari Aduan, Jenis Aduan, Kolom/Form Pengaduan, serta Map Lengkap lokasi pengaduan dengan dilengkapi fitur dibawah nya terdapat bagaimana proses pelayanan.

b. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Dalam wawancara dengan Bapak Fikri Syahputra, S.T selaku Staf Bidang Analisis Sistem Informasi di DISKOMINFO pada hari Senin, tanggal 6 Januari 2025, menyatakan bahwa:

“ Adanya sosialisasi yang dilakukan Pemerintah Kota Pekanbaru dilakukan melalui iklan layanan masyarakat yang diupload melalui youtube Kontak Pemko Pekanbaru.”

Dalam pengembangan SDM ini penulis juga mewawancarai Ibuk Novi Urbaningrum, A.Md.Tra selaku staf Bidang PST di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, pada hari Rabu, tanggal 20 November 2024, yaitu:

“Dinas perhubungan memiliki 1 super admin yang akan mengkoordinasi satgas-satgas dari bagian-bagian yang bertanggung jawab terhadap laporan yang diterima”

Selain itu diperkuat dengan Admin Aplikasi PEKA di Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yaitu Ibuk Riza, S.IP, pada hari Rabu, tanggal 20 November 2024, yaitu menyatakan bahwa:

"Admin Dinas Perhubungan (Dishub) yang bertugas dalam pengelolaan pengaduan melalui aplikasi PEKA Pekanbaru memiliki peran penting dalam memastikan pengaduan masyarakat ditangani dengan efektif dan efisien."

Selain itu, DP3APM yang menyatakan bahwa belum melaksanakan proses pengaduan melalui PEKA ini menyatakan bahwa bentuk penjalanan aplikasi ini sebagai mana dalam wawancara penulis pada hari Rabu, tanggal 20 November 2024 dengan Ibuk Rusita, A.Md selaku staf Tata Usaha di UPT PPA menyatakan bahwa:

"Betul yang dibilang Kominfo bahwa admin itu berada di dinas DP3APM dan kami di UPT ini sebagai pelaksananya untuk turun ke lapangan jikalau ada pengaduan dari di peka itu tadi misalnya ada pengaduan masuk dari informasi si admin, atau kasus gitu kan, jadi admin memang melakukan informasi ke kami, dinas yang mengetahui mengenai admin untuk si peka ini. Untuk kebijakan semuanya tu kan dari dinas, dan di UPT itu sebagai pihak pelaksananya."

Hasil obervasi, wawancara dan Dokumentasi dari Indikator Fasilitator DISKOMINFO sebagai *stakeholder* kunci yaitu wadah aplikasi PEKA ini sudah membuat aplikasi yang dilengkapi fitur-fitur yang dapat di pahami oleh masyarakat kota pekanbaru sebagai *stakeholder* sekunder, namun hasil penelitian menemukan bahwa tidak semua OPD/Dinas yang terkait sudah merasakan fitur dari aplikasi ini dikarenakan OPS/dinas yang terkait belum dapat melaksanakan aplikasi PEKA karena belum ada kejelasan informasi dari *stakeholder* kunci aplikasi PEKA yaitu DISKOMINFO dan hanya Dinas perhubungan yang sudah mendapatkan fasilitas tersebut serta sudah memiliki admin dalam pelaksanaan aplikasi PEKA tersebut.

4. Implementator (Peran Menjalankan Program)

Dalam Indikator Implementator ini, penulis melihat bagaimana bentuk edukasi yang diberikan kepada dinas/OPD mengenai pentingnya aplikasi PEKA ini untuk memudahkan proses pengaduan dan juga bagaimana DISKOMINFO sebagai wadah ini berperan dalam memberikan edukasi mengenai aplikasi ini. Selain itu penulis melihat kesesuaian *standar* dalam penjalanan aplikasi ini yang ber-impact terhadap dinas/OPD yang bersangkutan.

a. Adanya Edukasi Yang Diberikan

Dalam hasil wawancara bersama key Informan yaitu Bapak Fikri Syahputra, S.T sebagai Staf Bidang Analisis Sistem Informasi di DISKOMINFO Kota Pekanbaru pada hari Senin, tanggal 6 Januari 2025, menyatakan bahwa:

"Edukasi yang diberikan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru adalah melalui iklan layanan masyarakat. Melalui iklan layanan masyarakat ini diharapkan baik dinas maupun masyarakat lainnya memiliki kesadaran yang tinggi dalam pemanfaatan aplikasi PEKA."

Selanjutnya penulis juga mewawancarai pihak Dinas Perhubungan sebagai bentuk melihat apakah Dinas Perhubungan yang sudah melaksanakan PEKA ini, dan bagaimana Edukasi yang diberikan. Maka penulis mewawancarai Ibuk Riza, S.IP admin aplikasi PEKA di Dinas Perhubungan pada hari Rabu, tanggal 20 November 2024, yang menyatakan bahwa:

"Ya, edukasi kepada masyarakat, pegawai, dan pihak terkait menjadi bagian penting dalam menjalankan aplikasi PEKA Pekanbaru untuk memastikan pengelolaan pengaduan berjalan efektif. Edukasi ini dilakukan dalam berbagai bentuk dan ditujukan untuk memberikan pemahaman yang baik mengenai cara menggunakan aplikasi, alur pengaduan, dan tanggung jawab masing-masing pihak."

b. Kesesuaian *Standar* atau Implementasi Program dengan Kenyataan

Bahwa dalam sub indikator ini, dari hasil wawancara dengan *key informan* bapak Fikri Syahputra, S.T sebagai Staf Bidang Analisis Sistem Informasi pada hari Senin, tanggal 6 Januari 2025, menyatakan:

"Pada dasarnya adanya aplikasi PEKA tidak mengubah layanan yang telah ada di OPD. Adanya aplikasi PEKA hanya mengubah yang sebelumnya masyarakat tidak bisa membuat aduan secara realtime, cepat, maka melalui aplikasi PEKA masyarakat difasilitasi untuk membuat aduan secara cepat dan realtime."

Selanjutnya dinyatakan dari wawancara oleh Ibuk Rusita, A.Md selaku Kasubag Tata Usaha di UPT Perlindungan Perempuan dan Anak pada hari Rabu, tanggal 20 November 2024, yang menyatakan:

"Kami punya aplikasi e-cikpuan saat itu, namun e-cikpuan itu sudah tidak berjalan lagi karena terkendala anggaran karena dia berada di pihak ketiga, harus bayar dan ada anggarannya pasti, karena dp3apm mengarahkan kami ke DisKominfo, kami ingin awalnya tetap e-cikpuan ini berjalan begitu dan sampai sana katanya e-cikpuan akan tetap dibuatkan, namun sampai sekarang juga tidak ada informasi lanjutan mengenai e-cikpuan ini yang sesuai dengan pelayanan pengaduan itu kan untuk UPT kami ini Dan di rekomendasikan menggunakan si peka dan juga si peka sampai sekarang belum berjalan. Pengaduan dari sipeka sama sekali belum ada sampai saat ini itulah kendalanya, kami tidak tau berjalannya atau tidaknya si peka ini layanan kami di UPT ini, kami menduga bisa jadi mungkin pengaduan dari dp3apm ini belum masuk dari layanan si PEKA itu".

Selain itu penulis juga mewawancarai pihak DLHK yaitu dengan Ibuk Wenny Arizona, SKM. M. Si selaku Kasubag Umum DLHK pada hari Selasa, 3 Desember 2024, yang menyatakan bahwa:

"Memang ada tawaran dari kominfo, dan mungkin aplikasi ini masih proses tahapan dan masih pemindahan data juga untuk di pergunakan. Namun sampai saat ini kami belum ada menjalankan aplikasi PEKA itu, dan yang selama ini kami jalankan dan kami gunakan sebagai proses pelayanan pengaduan memang menggunakan website e-lapor, yang digunakan oleh seluruh pemerintahan Kota di Pekanbaru ini. memang kami di mention mengenai pengaduan sampah oleh kominfo dan itu memang tugas kami, salah satunya mengenai pengaduan sampah. Dan memang bukan terlaksana dari aplikasi peka ini."

Tidak hanya itu Ibuk Novi Urbaningrum, A. Md. Tra selaku staf bidang PST Dinas Perhubungan, pada hari Rabu, tanggal 20 November 2024 menyatakan juga bahwa:

"Pengaduan masyarakat biasanya hanya melalui Call Center akan direkap oleh Admin Call Center Seksi Penerangan Jalan selanjutnya diserahkan ke Mandor untuk ditindaklanjuti"

Dalam hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dari Indikator Implementator ini, bahwasanya adanya urgensi pengaduan sebelum adanya aplikasi PEKA ini adalah menggunakan layanan *call center* 112 yang digunakan oleh *stakeholder* Primer dari aplikasi PEKA ini yang sebelumnya yaitu dari DP3AM, DLHK dan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dan juga dapat diakses oleh *stakeholder* sekunder yaitu masyarakat yang untuk

melakukan pengaduan, selain melalui website yaitu salah satunya website Dinas Perhubungan yang terdapat di menu utama "Layanan Pengaduan Masyarakat." . Tidak hanya itu pengaduan mengenai penggunaan aplikasi PEKA, *call center* 112 dan website pekanbaru.go.id dinyatakan dalam postingan akun instagram @kontak_pemko_pekanbaru dan adanya sosialisasi secara tidak langsung melalui youtube info pemko pekanbaru dan di upload melalui pekanbaru.go.id. selain itu DLHK juga menyatakan bahwa pelaksanaan pengaduan yang DLHK Kota Pekanbaru lakukan saat ini tidak menggunakan aplikasi PEKA, namun menggunakan aplikasi e-lapor untuk pemerintahan Kota Pekanbaru yang dapat diakses melalui lapor.go.id dan melalui bpp.pekanbaru.go.id.

5. Akselerator (Peran Pemberi Kontruksi)

Akselerator, *stakeholder* yang berperan mempercepat dan memberikan kontribusi agar suatu program dapat berjalan sesuai sasaran atau bahkan lebih cepat dari waktu pencapaiannya.

a. Tata Cara dalam Menjalankan Aplikasi PEKA

Dalam hal ini penulis melakukan wawancara bersama Bapak Fikti Syaputra, S.T selaku Staf Bidang Analisis Sistem Informasi di DISKOMINFO Kota Pekanbaru, pada hari Senin, tanggal 6 Januari 2025, yang menyatakan bahwa:

"Penerapan aplikasi PEKA telah diatur melalui Peraturan Wali Kota Pekanbaru Nomor 32 Tahun 2023 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Pekan Kita."

Selanjutnya menurut Admin Aplikasi PEKA pada Dinas Perhubungan Pekanbaru yaitu Ibuk Riza, S.IP pada hari Rabu, tanggal 20 November 2024, menyatakan mengenai Tata cara untuk menjalankan Aplikasi PEKA Pekanbaru ini yaitu sebagai berikut:

"Aplikasi PEKA Pekanbaru merupakan platform yang dikembangkan untuk memfasilitasi pengaduan dari masyarakat kepada berbagai dinas dan instansi terkait di Kota Pekanbaru, termasuk Dinas Perhubungan (Dishub). Dalam menjalankan aplikasi ini, penting untuk memahami tata cara penggunaannya, fitur-fitur yang disediakan oleh Dishub dalam menangani pengaduan masyarakat, serta respon yang diberikan serta implementasi program yang telah ditetapkan."

Lalu diperkuat juga dengan hasil wawancara dengan Ibuk Novi Urbaningrum, A.Md. Tra selaku staf Bidang PST di Dinas Perhubungan yang menyatakan bahwa:

"Laporan masuk dari masyarakat lalu akan ditindak lanjuti oleh super admin dan akan mendisposisikan laporan tersebut kepada satgas yang bertugas dan langsung mengecek aduan ke lokasi aduan untuk menindaklanjuti laporan tersebut"

Berdasarkan observasi wawancara dari sub indikator tata cara pelaksanaan aplikasi PEKA ini, bahwa DISKOMINFO berperan dalam memberikan tata cara dalam menggunakan aplikasi PEKA baik untuk instansi/ opd dan masyarakat yang tercantum dalam Peraturan Walikota Pekanbaru no 32 tahun 2023 tentang pengelolaan pengaduan melalui aplikasi Pekan Kita. Dinas Perhubungan sebagai salah satu dinas yang sudah melakukan pelayanan pengaduan melalui PEKA sudah menjalankan tata cara menjalankan aplikasi PEKA baik untuk tim pelaksana/satgas maupun masyarakat. Sedangkan untuk DP3APM tidak berperan dalam tata cara menjalankan aplikasi PEKA, namun DP3APM bersama UPT PPA mengetahui rencana awal bagaimana tata cara dalam menjalankan aplikasi PEKA yang akan dilakukan setelah DP3APM sudah bergabung dalam aplikasi PEKA. Dan untuk DLHK dalam tata cara

menjalankan aplikasi PEKA tidak melaksanakan perannya sebagai *stakeholder* primer pada aplikasi PEKA yang dibuktikan dari pernyataan DLHK tidak mengetahui tata cara menggunakan aplikasi PEKA.

b. Memperbaiki Kelemahan Aplikasi PEKA

Maka penulis mewawancarai Bapak Fikri Syahputra, S.T selaku Kepala Bidang Analisis Sistem Informasi di DISKOMINFO pada hari Senin, tanggal 6 Januari 2025, menyatakan bahwa:

"Sampai saat ini belum terdapat laporan adanya kendala dalam implementasi aplikasi PEKA.

".... Jika kedepannya terdapat kendala yang dilaporkan, maka akan dilaksanakan rapat teknis untuk pengembangan aplikasi PEKA terkait kendala yang dilaporkan."

Namun mengenai kelemahan serta harapan untuk kelemahan dari pengaduan di aplikasi PEKA ini penulis melakukan wawancara dengan Dinas Perhubungan yang sebagai Dinas/OPD yang terdaftar dan sudah menjalankan Aplikasi ini, dalam wawancara bersama Ibuk Novi Urbaningrum, A. Md. Tra selaku Staf Bidang PST Dinas Perhubungan pada hari Rabu, 20 November 2024 menyatakan:

"Laporan dari masyarakat yang masuk ada yang kurang jelas menyampaikan informasi dan tidak memberikan kontak person. Mungkin dari masyarakat memberikan laporan yang jelas dan memberikan kontak person agar laporan kaduan dapat diselesaikan dengan segera secara realtime."

Lalu penulis juga menanyakan mengenai bagaimana tindaklanjut dari kelemahan penggunaan Aplikasi PEKA di Dinas Perhubungan ini, maka penulis juga mewawancarai Admin aplikasi PEKA di Dinas Perhubungan yaitu Ibuk Riza, S.IP yang menyatakan bahwa:

"Jika ada pengaduan PEKA Pekanbaru yang terlambat ditindaklanjuti, ada beberapa langkah yang bisa diambil oleh Dinas Perhubungan (Dishub) dan pihak terkait untuk mengatasi keterlambatan tersebut dan memastikan pengaduan ditangani dengan lebih efektif ke depannya. Begitu juga, tindak lanjut pengaduan yang telah diproses harus tetap dikontrol agar tidak menimbulkan ketidakpuasan masyarakat."

Dari hasil observasi, wawancara bahwa aplikasi PEKA ini dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang terdapat pada Peraturan Walikota Pekanbaru No 32 Tahun 2023 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Pekan Kita pada pasal 5 ayat (2) dan (3) untuk mengisi data diri dalam penggunaan aplikasi PEKA. Masyarakat sebagai *stakeholder* kunci dapat mengakses kaduan setelah akun aplikasi PEKA bagi pengguna/masyarakat telah diverifikasi di sistem yang dilakukan oleh DISKOMINFO sebagai *stakeholder* kunci dan wadah dari aplikasi ini.

Kesimpulan

Hasil dari penelitian ini maka penulis menyimpulkan bahwa DISKOMINFO sebagai *stakeholder* kunci belum melakukan perannya dengan baik, yang dibuktikan dari belum terlaksanakannya beberapa kebijakan dalam pelaksanaan aplikasi PEKA ini, koordinasi yang belum maksimal pada *stakeholder* primer ataupun *stakeholder* skunder, fasilitas yang belum terpenuhi sepenuhnya, kurangnya DISKOMINFO dalam menjalankan aplikasi PEKA, serta masih memiliki kelemahan yang belum diperbaiki. Untuk *Stakeholder* Primer penulis menyimpulkan bahwa Dinas Perhubungan sudah cukup baik dalam menjalankan perannya,

namun untuk DP3APM dan DLHK belum menjalankan perannya dengan semestinya. Dan menurut penulis peran stakeholder sekunder tidak sepenuhnya memiliki peran dikarenakan edukasi yang kurang luas, kurangnya keingintahuan serta keterbatasan penggunaan aplikasi PEKA kurang dirasakan secara luas oleh masyarakat kota Pekanbaru.

Berdasarkan temuan Peneliti, pembahasan dan kesimpulan penelitian, maka penulis memberikan beberapa saran:

- a. Disarankan kepala pelaksana kebijakan, yaitu DISKOMINFO sebagai *stakeholder* kunci dari aplikasi PEKA untuk melaksanakan kebijakan dalam menjalankan aplikasi PEKA ini sesuai dengan Peraturan Walikota Pekanbaru No 32 Tahun 2023 tentang pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi PEKA serta berdasarkan Peraturan walikota Pekanbaru No 373 Tahun 2022 tentang pembentukan tim pengelola aplikasi E-RESPON selain itu diharapkan DISKOMINFO untuk lebih memberikan informasi serta koordinasi yang maksimal tentang pelaksanaan atau dalam menjalankan aplikasi PEKA sebagai aplikasi pengaduan bagi masyarakat, tidak hanya itu DISKOMINFO sebagai wadah diharapkan dapat memberikan fasilitas pengaduan yang disediakan oleh dinas/opd terkait mengenai pelaksanaan pelayanan pengaduan tersebut, melakukan sosialisasi dan memberikan edukasi yang lebih luas baik kepada OPD/ dinas sebagai stakeholder primer maupun kepada masyarakat sebagai stakeholder sekunder. Serta diharapkan untuk melakukan evaluasi berkala untuk melihat sejauh mana aplikasi ini berkembang dan sejauh mana tingkat kekurangan/kelemahan dari aplikasi PEKA ini. Dan dapat memperbaiki sistem aplikasi yang masih terbatas dalam penggunaannya yaitu hanya dapat digunakan pada smarphone basis android, dan untuk smarphone basis iOs masih belum dapat mendownload serta menggunakan aplikasi PEKA tersebut, sehingga dapat digunakan secara luas oleh masyarakat Kota Pekanbaru.
- b. Disarankan kepada OPD/dinas yang terkait mengenai aplikasi ini sebagai *stakeholder* primer , untuk melakukan komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan pengaduan. Serta memiliki inisiatif untuk memberikan pelayanan pengaduan kepada masyarakat. Sehingga DISKOMINFO sebagai wadah atau *stakeholder* kunci dari aplikasi dapat melakukan evaluasi terkait masalah apa yang harus ditindak lanjuti. Dinas Perhubungan selaku stakeholder primer disarankan dalam memberikan penanganan pengaduan dari masyarakat juga beriringan untuk melakukan edukasi mengenai bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan dari Dinas Perhubungan , baik pengaduan yang diterima secara online serta penanganan secara realtime. Untuk DP3PAM diharapkan untuk melakukan koordinasi lanjutan mengenai ketidakjelasan informasi dari DISKOMINFO sehingga aplikasi ini dapat berjalan sesuai harapan. Dan untuk DLHK untuk melakukan Koordinasi lanjutan mengenai akun dengan DISKOMINFO supaya aplikasi ini berjalan dengan semestinya.
- c. Untuk masyarakat sebagai *stakeholder* sekunder diharapkan lebih aktif dalam proses edukasi tentang manfaat penggunaan teknologi yang ke arah positif, dan pemanfaatan teknologi untuk memudahkan pelayanan atau penanganan masalah sehingga kita sebagai masyarakat dapat merasakan manfaat dari e-goverment yang diciptakan sebagai bentuk penggunaan dan teknologi yang mengarah positif sehingga dapat membantu kita sebagai masyarakat untuk berkembang, serta dapat memberikan masukan agar Pemerintahan Kota di masing-masing daerah bisa melakukan evaluasi dan menjalankan

tugas-tugas pelayanannya seperti pelayanan pengaduan menggunakan teknologi ini yaitu aplikasi PEKA Pekanbaru.

Daftar Pustaka

Buku dan Jurnal:

- A.Hidayah, Ni'mah, Simon S. Hutagalung, and Dedy Hermawan. 2019. "ANALISIS PERAN *STAKEHOLDER* DALAM PENGEMBANGAN OBJEK *PARIWISATA ALAM* DAN SEJARAH DI KELURAHAN PAJARESUK KABUPATEN PRINGSEWU." *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area* 7 (1): 55.
- Kamal, Alamsyah. 2019. "Kebijakan Publik Konsep Dan Aplikasi." *Media Citra Mandiri Press*, 150.
- Lailia, I., Kismartini, K., & Rahman, A. Z. (2021). Peran *Stakeholders* Dalam Implementasi Kebijakan Intervensi Gizi Sensitif di Kota Semarang. *Journal of Public Policy And Management Review*, 10(3), 194-207.
- Magdalena, Ina, Azza Salsabila, Diah Ajeng Krianasari, and Shabira Fairuza Apsarini. 2021. "Implementasi Model Pembelajaran Daring Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kelas Iii Sdn Sindangsari Iii." *Jurnal Pendidikan Dan Dakwah* 3 (1): 119–28.
- Mahfud, Muhammad Ali Zuhri, Bambang Santoso Haryono, and Niken Lastiti Veri Anggraeni. 2014. "Peran Koordinasi *Stakeholder* Dalam Pengembangan Kawasan Minapolitan." *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3 (12): 2070–76.
- Muliawaty, L, and S Hendryawan. 2020. "Peranan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang)." *Kebijakan: Jurnal Ilmu ...* 11: 101–12.
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Sustainable Development Goals: Tinjauan Percepatan Pencapaian di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 77-87.
- Handrian, E., Muslikhah, U., & Rosmita, R. (2024). Diffusion of Application Policy Innovation Pekan Kita (PEKA) in Pekanbaru City. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1).
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Sustainable Development Goals: Tinjauan Percepatan Pencapaian di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 77-87.
- Handrian, E., Muslikhah, U., & Rosmita, R. (2024). Diffusion of Application Policy Innovation Pekan Kita (PEKA) in Pekanbaru City. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1).
- Andry, H., & Handrian, E. (2017, November). E-Implementation of E-Government In Regional Financial Management (Study at the Regional Finance and Asset Management Board of Riau Province). In *International Conference on Democracy, Accountability and Governance (ICODAG 2017)* (pp. 152-155). Atlantis Press.
- Handrian, E., Rosmita, R., & Suriani, L. (2023). Inclusive Development for Marginal Group

Street Trader in Tembilahan Indragiri Hilir District. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1).

- Handrian, E. (2019). Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Golongan C (Sim C) Pada Sat Lintas Polresta Pekanbaru. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 137-155.
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Penguatan Pemerintahan Daerah Dalam Pengelolaan Kawasan Perbatasan Di Kabupaten Kepulauan Meranti. *Jurnal Kemunting*, 1(2), 183-203.
- Handrian, E., & Hawa, S. (2022). Implementasi program pengembangan perikanan tangkap pada Dinas Pertanian dan Perikanan Kota Pekanbaru. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 10(1), 49-58.
- Handrian, E. (2024). E-govqual Aplikasi PEKA (Pekan Kita) Pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru. *Journal of Public Administration Review*, 1(1), 74-89.
- Handrian, E. (2024). Evaluasi Pelaksanaan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian Dan Pengembangan Provinsi Riau (Studi Tujuan Pertama: Kemiskinan) Di Kota Pekanbaru. *Journal of Public Administration Review*, 1(1), 708-729.
- Handrian, E., & Putriani, S. (2021). Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak Provinsi Riau. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 9(2), 143-154.
- Handrian, E., Rosmita, R., & Khan, M. C. (2021). Model Inkremental: Evaluasi Program Peningkatan Kesempatan Kerja di Provinsi Riau. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 9(1), 1-12.
- Nurman, Yusriadi, Y., & Hamim, S. (2022). Development of pluralism education in Indonesia. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 9(3), 106-120.
- Nasri, H., Nurman, N., Azwirman, A., Zainal, Z., & Riauan, I. (2022). Implementation of collaboration planning and budget performance information for special allocation fund in budget planning in the regional development planning agency of Rokan Hilir regency. *International Journal of Health Sciences (IJHS) Ecuador*, 6(S4), 639-651.
- Nurman, N., Zainal, Z., & Rajasa, Y. (2021). Good Governance in Structure Belantik Raya People's Market in Siak District. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 7(2), 1-11.
- Nurman, M. P. (2015). Strategi Pembangunan Daerah.
- Rusli, R., & Nurman, N. (2016). Implementasi Fungsi Koordinasi Camat Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Dan Kartu Tanda Penduduk Di Kecamatan Dumai Barat Kota Dumai. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 2(1), 27-39.
- Parjiyana, P. (2015). Implementasi Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesejatan Masyarakat. *Jurnal*

Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics, 1(2), 41-54.

- Fista, L., & Parjiyana, P. (2024). Pelaksanaan Fungsi Kepala Desa Dalam Pembinaan Kemasyarakatan Di Desa Kuantan Babu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. *Journal of Public Administration Review*, 1(1), 26-36.
- Parjiyana, P., Nazir, Y., Wedayanti, M. D., & Mardianto, M. (2019). Peranan Kepala Dusun Dalam Membantu Tugas Kepala Desa Kubang Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 198-205.
- Afhisssa, C., & Parjiyana, P. (2017). Analisis Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Pimpinan di Balai Diklat Lingkungan Hidup dan Kehutanan (BDLHK) Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 207-223.
- Marcella, A., & Parjiyana, P. (2018). ANALISIS PELAYANAN UMUM DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA INDRA KABUPATEN INDRAGIRI HULU. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 17-35.
- Suriani, L., Nisa, K., & Affandi, L. H. (2023). Pelaksanaan Proyek Penguatan Profil Pelajar Pancasila Tema Gaya Hidup Berkelanjutan di Sekolah Dasar. *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, 9(3), 1458-1463.
- Suriani, L., & Lumintang, G. (2018). Pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja Dan Etika Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Transindo Jaya Bahari Maumbi Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(4).
- Suriani, L., & Sidabutar, O. J. (2019). Kualitas Pelayanan Dan Peraturan Tata Tertib Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Soeman Hs. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 190-197.
- Handrian, E., Rosmita, R., & Suriani, L. (2023). Inclusive Development for Marginal Group Street Trader in Tembilahan Indragiri Hilir District. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1).
- Syafitri, I., & Suriani, L. (2019). Peran Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Pelaksanaan Pembangunan Di Desa Sejati Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 44-54.
- Hamim, S., Vianda, L., & Pitaloka, S. (2020). Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 1-10.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2013). *Administrasi, Organisasi Dan Manajemen Suatu Ilmu, Teori, Konsep Dan Aplikasi*.
- Hamim, S. (2005). *Sistem Perencanaan Strategis Dalam Pembangunan*.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2013). *Administrasi, Organisasi Dan Manajemen Suatu Ilmu, Teori, Konsep Dan Aplikasi*.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2014). *Filsafat Ilmu, Ilmu Pengetahuan dan Penelitian*.
- Andry, H., & Yussa, A. T. (2015). *Perilaku dan Etika Administrasi Publik. Pekanbaru: Marpoyan*

- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Sustainable Development Goals: Tinjauan Percepatan Pencapaian di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 77-87.
- Andry, H. (2017). Pelayanan Publik Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Kecamatan Mandau Oleh Dinas Tata Kota, Tata Ruang Dan Pemukiman Kabupaten Bengkalis. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 66-79.
- Andry, H., & Zulkifli, Z. (2023). Evaluasi pengelolaan parkir oleh dinas perhubungan kota pekanbaru. *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(02), 194-205.
- Andry, H., Herman, H., & Rahmah, J. (2023). PELAKSANAAN KOORDINASI DINAS KESEHATAN KOTA PEKANBARU DAN BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KOTA PEKANBARU DALAM PENGHAPUSAN ASET KENDARAAN DINAS OPERASIONAL KHUSUS (AMBULANCE). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 12(1), 18-28.
- Abdullah, S., Hamim, S., & Ermayuna, S. (2021). Stretegi Pembangunan Pertanian Tanaman Pangan Di Lahan Gambut Desa Pulau Palas Kabupaten Indragiri Hilir. *Pascasarjana Ilmu Administrasi Universitas Islam Riau*, 1-83.
- Anggara, B., & Abdullah, S. (2017). Pelaksanaan Pengawasan Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru Dalam Pendistribusian Gas Lpg 3 Kg Di Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 248-261.
- Ariswanto, N. S., & Abdullah, S. (2016). Analisis Pelaksanaan Kewenangan Badan Permusyawaratan Desa (Bpd) Di Desa Berumbung Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(2), 197-215.
- Herman, H., Kartius, K., Abdullah, S., & Hasibuan, C. R. (2024). Collaborative Governance In Overcoming Unemployment in Bengkalis Regency, Riau Province. *PERSPEKTIF*, 13(1), 164-173.
- Abdullah, S., & Safri, I. (2023). Pemberdayaan Masyarakat Dalam Mengelola Potensi Masyarakat Desa Kampung Panjang Kabupaten Kampar. *Masyarakat Berdaya dan Inovasi*, 4(2), 242-248.
- Nurmasari, N., & Al Hafis, R. I. (2019). Desentralisasi Asimetris: Kemiskinan ditengah kelimpahan otonomi khusus papua. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5(2), 1180-1192.
- Nurmasari, N., Komalasari, E., Muliando, B., Nurman, N., & Amrillah, M. F. (2024). PELATIHAN INOVASI BANK SAMPAH PLASTIK UNTUK PENINGKATAN PENDAPATAN EKONOMI MASYARAKAT DI BANK SAMPAH PUAN SARI MANDIRI. *Jurnal ADAM: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 35-40.
- Kurniawan, R., & Nurmasari, N. (2017). Analisis Kinerja Pegawai Pada Bidang Pelayanan Dan Informasi Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 122-134.
- Afringgo, R., Nurmasari, N., & Zubaidah, E. (2021). Efektifitas E-Warong sebagai Sarana

Pengintegrasian Tujuan Program Keluarga Harapan pada Kelompok Target KUBE Berkah Harapan di Kota Pekanbaru. *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer (Rapik)*, 1(1), 22-29.

- Nurmasari, N., & Wedayanti, M. D. (2018, August). HUMAN RESOURCE MANAGEMENT CIVIL SERVANT EMPLOYEES IN THE FRAMEWORK OF REFORM BUREAUATION IN RIAU PROVINCE. In *ICSScE 2018*.
- Herman, H., Suriani, L., & Farisha, N. (2021). Evaluasi Kebijakan Pengelolaan Sarana dan Prasarana Sampah Pada Pasar Milik Pemerintah Kota Pekanbaru. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 9(2), 81-90.
- Herman, H. (2019). Pelaksanaan Corporate Social Responsibility Oleh Stakeholders Primer Dan Skunder Di Riau. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 2(2).
- Herman, H., & Novarizal, R. (2017). Faktor-faktor ideal perusahaan dalam pelaksanaan CSR (Corporate Social Responsibility). *Sisi Lain Realita*, 2(2), 39-53.
- Nengsih, I. A., & Herman, H. (2019). Strategi Pelayanan Izin Praktek Dokter Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. *Asketik*, 3 (2), 163–175.
- Novarizal, R., & Herman, H. (2019). Pengamanan Lembaga Masyarakat Terhadap Kemungkinan Terjadinya Pelarian (Studi Kasus Lapas Kelas II A Pekanbaru): Universitas Islam Riau. *Sisi Lain Realita*, 4(1), 90-102.
- Suri, D. M. (2017). Analisis faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan penertiban dan pembinaan gelandangan dan pengemis di kota pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 89-101.
- Suri, D. M., & Nurmandi, A. (2021, July). Deep learning methods as a detection tools for forest fire decision making process fire prevention in Indonesia. In *International Conference on Human-Computer Interaction* (pp. 177-182). Cham: Springer International Publishing.
- Suri, D. M., Nurmandi, A., Qodir, Z., & Al Fadhat, F. (2021). Narrative Policy Framework: The Role Of Media Narrative Towards Forest And Land Fire Policy In Indonesia. *Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Hildawati, H., & Suri, D. M. (2020). Potensi UEK-SP Kelurahan Rimba Sekampung Untuk Transformasi Menjadi Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Di Kota Dumai. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 24-42.
- Yogia, M. A., & Suri, D. M. (2020). Implementasi Kebijakan Pemberdayaan Masyarakat Melalui Program Usaha Ekonomi Kelurahan. *Sosio Konsepsia*, 9(03), 247-256.
- Al Hafis, R. I., & Yogia, M. A. (2017). Abuse of power: Tinjauan terhadap penyalahgunaan kekuasaan oleh pejabat publik di Indonesia. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 80-88.
- Hafis, A., Imam, R., Hakim, A., & Haryono, B. S. (2014). Aktor Pelaksana Pengelolaan Transportasi Publik Perkotaan (Studi Kasus Bus Trans Metro Di Kota Pekanbaru). *Jurnal Wacana*, 16(4), 171-178.

- Al Hafis, R. I. (2018). Pembangunan Daerah Perbatasan Yang Terabaikan: Kajian Perbatasan Kecamatan Rupa Utara Kabupaten Bengkalis–Selat Malaka. *Gema Publica*, 3(2), 111-119.
- Al Hafis, R. I., Warsono, H., Larasati, E., & Purnaweni, H. (2021). The paradox of collaborative governance in leprosy rehabilitation in Central Java. *Management and Entrepreneurship: Trends of Development*, 3(17), 55-67.
- Al Hafis, R. I., Wardana, D., Setiawati, S., & Putra, A. I. (2024). Proses Collaborative Governance untuk Mengurangi Dampak Abrasi. *Kaganga: Jurnal Pendidikan Sejarah dan Riset Sosial Humaniora*, 7(1), 521-529.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2020). Efektivitas Program Keluarga Harapan Dalam Penanggulangan Kemiskinan. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 9(2), 88-99.
- Zubaidah, E., & Lubis, E. F. (2021). Inovasi Layanan Aplikasi e-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14(2), 120-125.
- Zubaidah, E. (2018). Analisis Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai PT. Pegadaian Persero Kantor Wilayah II Pekanbaru. In *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Administrasi Perkantoran*.
- Zubaidah, E., Nurmandi, A., Pribadi, U., Hidayati, M., & Lubis, E. F. (2022, March). The Factors Influencing the Community to Use E-Service in Pekanbaru City, Indonesia. In *International Conference on Public Organization (ICONPO 2021)* (pp. 310-318). Atlantis Press.
- Zubaidah, E. (2016). MANAJEMEN PANTI ASUHAN DALAM PERSPEKTIF HENRI FAYOL:(STUDY KASUS PANTI ASUHAN USMAN BIN AFFAN). *VALUTA*, 2(1), 130-139.
- Zubaidah, E., Monalisa, M., Rusadi, S., & Handoko, T. (2024). E-Readiness Analysis to Accelerate Transformation Towards E-Government in Regional Government in Indonesia. *Jurnal Bina Praja*, 16(1), 37-53.
- Wedayanti, M. D., Nurmandi, A., Jubba, H., & Pulungan, B. I. (2022). Political Interaction Strategy Corporate Social Responsibility of PT Riau Andalan Pulp and Paper in Riau Province, Indonesia. *International Journal of Sustainable Development & Planning*, 17(8).
- Wedayanti, M. D., & Susanti, H. (2019). Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat (CBT) Menggunakan Kontribusi Corporate Social Responsibility (CSR) di Pekanbaru Provinsi Riau. *WEDANA: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik dan Birokrasi*, 5(2), 32-37.
- Wedayanti, M. D., Nurmandi, A., Jubba, H., & Juliana, S. (2021, January). Implementation of Corporate Social Responsibility in PT. Riau Andalan Pulp and Paper in Pelalawan District, Riau Province. In *INCEESS 2020: Proceedings of the 1st International Conference on Economics Engineering and Social Science, InCEESS 2020, 17-18 July, Bekasi, Indonesia* (p. 71). European Alliance for Innovation.
- Wedayanti, M. D., & Zulkifli, Z. (2015). Pelaksanaan Pengawasan Barang dan Jasa Beredar

Oleh Seksi Perlindungan Konsumen Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(1), 52-72.

- Parjiyana, P., Nazir, Y., Wedayanti, M. D., & Mardianto, M. (2019). Peranan Kepala Dusun Dalam Membantu Tugas Kepala Desa Kubang Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 198-205.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2020). Efektivitas Program Keluarga Harapan Dalam Penanggulangan Kemiskinan. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 9(2), 88-99.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2019). Efektivitas Program Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Rukun Warga (PMB-RW) Dalam Mewujudkan Prinsip Tridaya Di Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 156-163.
- Lubis, E. F. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan (Pnpm Mpd)(Studi Kasus: Kegiatan Simpan Pinjam Perempuan Di Nagari Tanjung Betung Kabupaten Pasaman). *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(2), 304-317.
- Lubis, E. F., & Indira, T. T. (2023). PENGARUH STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA AYAM PENYET CINDELARAS BAGAN BATU KABUPATEN ROKAN HILIR. *PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 7(1), 1-9.
- Lubis, E. E. F. (2024). PELATIHAN PEMBUATAN SABUN CUCI PIRING UNTUK MENINGKATKAN TAMBAHAN PENDAPATAN PADA IBU-IBU KELOMPOK MELATI PUTIH DALAM PROGRAM KELUARGA HARAPAN DI KECAMATAN SUKAJADI KOTA PEKANBARU. *Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)*, 1(1), 120-126.
- Herman, H., Kartius, K., Abdullah, S., & Hasibuan, C. R. (2024). Collaborative Governance In Overcoming Unemployment in Bengkalis Regency, Riau Province. *PERSPEKTIF*, 13(1), 164-173.
- Handrian, E., Rosmita, R., Suriani, L., & Kartius, K. (2022). Reformasi Badan Usaha Milik Desa Kesumbo Sejahtera di Desa Kesumbo Ampai Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Mandala Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 231-237.
- Kurniawan, A. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Diri Sendiri Terhadap Sikap Wirausaha Pada Usaha Makanan Tradisional Di Desa Palung Raya Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 179-191.
- Kurniawan, A., Rezki, D., & Riau, U. I. (2023). Collaborative Governance Dalam Menangulangi Banjir di Kota Sungai Penuh Collaborative Governance in Overcoming Floods in the City of Sungai Penuh. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 9(1), 1-18.
- TARMIZI, A., KURNIAWAN, A., ADERISKA, M., & AFRIZAL, T. (2022). Analysis of Quality Electronic Identity Card Service in Sub-District West Meral of Karimun District, Riau Islands (Integrated Sub-District Administration Service Model

"Paten"). *International Journal of Society, Development and Environment in the Developing World*, 6, 62-72.

- Tarmizi, A., & Kurniawan, A. (2017). Model Administrasi Pribumi Masyarakat Adat Melayu Petalangan di Desa Sialang Godang Kabupaten Pelalawan Riau. In *Seminar Nasional "Mitigasi dan Strategi Adaptasi Dampak Perubahan Iklim di Indonesia"* (pp. 165-177).
- Yusa, A. T., Andry, H., & Kurniawan, A. (2016). Restorasi Paradigma KUD: "Pendekatan Teori Organisasi Dalam Merebut Peluang MEA".
- Yunisman, Y., Salioso, H., Febrianto, S., Prayuda, R., & Mardatillah, A. (2022). Analysis of quality of animal health services by veterinary medical and veterinary paramedic services in food security and agricultural agency of Rokan Hilir Regency. *International Journal of Health Sciences*, 14(3), 1030-1046.
- Larasati, D., Indrastuti, S., Salioso, H., Yussa, H. A., & Suri, D. M. (2022). Analysis of the effect of job satisfaction and job motivation on the performance of cleaning officers at the environmental service agency Rokan Hilir district Indonesia. *International Journal of Health Sciences*, 6(4), 573-588.
- Salioso, H. (2016). ASN, OTDA, Politik Pilkada Serentak dan Korupsi di Indonesia. *SISI LAIN REALITA*, 1(1), 01-07.
- Adha, M. L., & Salioso, H. (2024). KINERJA ORGANISASI DI KANTOR PENCARIAN DAN PERTOLONGAN BASARNAS KELAS A PEKANBARU. *JURNAL KEMUNTING*, 5(1), 1-16.
- Askarial, A., Rinaldi, K., & Salioso, H. (2016). Kota Dumai Dalam Pidato Seorang Walikota.
- Ramdhani, Abdullah Ramdhani Muhammad Ali. 2017. "Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik." *Jurnal Publik* Vol 11 (January): 1-12.
- Saleh, S. (2017). Analisis Data Kualitatif. Bandung: Pustaka Ramadhan.
- Setiawan, B., & Nurcahyanto, H. (2020). Analisis Peran *Stakeholders* dalam Implementasi Kebijakan Penanggulangan Angka Kematian Ibu Studi Kasus Kecamatan Pedurungan Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 9(2), 127-144.
- Sulastri. (2017). "Peran *Stakeholder* Dalam Pengelolaan Objek Wisata Kebun Raya Massenrempulu Enrekang" Universitas Muhammadiyah Makassar
- Suryantoro, Bambang, and Yan Kusdyana. 2020. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya." *Jurnal Baruna Horizon* 3 (2)
- Wicaksono, Y. (2019). Strategi Guru Dalam Membina Kedisiplinan Belajar Dan Ibadah Shalat Berjamaah Siswa Di Ma Unggulan Bandung.

Dokumentasi:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. INPRES (Instruksi Presiden) Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 Tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Inovasi Daerah. Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 373 Tahun 2022 Tentang Tim Pengelola Aplikasi E-Respon.

Peraturan Wali Kota Pekanbaru Nomor 32 Tahun 2023 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Pekan Kita.

Undang-undang republik indonesia nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik.

Peraturan pemerintah republik indonesia nomor 61 tahun 2010 tentang pelaksanaan undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik.