

## Pengaduan Masyarakat di Kota Pekanbaru Dalam Perspektif *Digital Governance*

Abid Arrijal<sup>1</sup>, Meyzi Heriyanto<sup>2</sup>, Mayarni<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau  
Email: abid.arrijal10@gmail.com

---

### Kata kunci

*Digital Governance*,  
Pengaduan  
Masyarakat, Pekan  
Aduan

### Abstrak

Semakin berkembangnya teknologi digital dikalangan Masyarakat saat ini membuat khususnya pemerintah Kota Pekanbaru memanfaatkan teknologi digital dalam proses pengaduan Masyarakat yang disebut dengan PEKA (Pekan Aduan). Penelitian ini berfokus pada perspektif *Digital Governance* dalam proses pengaduan Masyarakat di Kota pekanbaru dengan menggunakan metode Kualitatif dan Teknik pengumpulan data berupa wawancara. Aplikasi PEKA telah menjadi platform utama oleh pemerintah pekanbaru dalam menerima berbagai macam aduan yang datang dari Masyarakat, namun dalam proses pelaksanaannya masih memiliki berbagai kendala mulai dari gangguan jaringan hingga fungsi yang belum maksimal dan jumlah pengguna yang pasif. *Digital Governance* yang menjadi tolak ukur pelaksanaan penerapan aplikasi PEKA telah mengedepankan konsep digital dalam pelaksanaannya namun masih memiliki beberapa kendala yang harus di tingkatkan.

### Keywords

*Digital Governance*,  
Public Complaints,  
Pekan Aduan

### Abstract

*The increasing development of digital technology among the community currently means that the Pekanbaru City government, in particular, is utilizing digital technology in the community complaints process called PEKA (PEKAN ADUAN). This research focuses on the Digital Governance perspective in the community complaints process in Pekanbaru City using qualitative methods and data collection techniques in the form of interviews. The PEKA application has become the main platform for the Pekanbaru government to receive various kinds of complaints coming from the public, but in the implementation process it still has various obstacles ranging from network disruption to functions that are not yet optimal and the number of passive users. Digital Governance, which is the benchmark for the implementation of the PEKA application, has prioritized digital concepts in its implementation but still has several obstacles that must be improved.*

---

### Pendahuluan

Bagian Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas Teknologi digital adalah salah satu komponen penting dalam menciptakan *Good Governance*. Pemanfaatan teknologi digital dalam tata kelola pemerintahan dilakukan sebagai bentuk peningkatan administrasi. Tata Kelola digital atau yang selanjutnya disebut sebagai *Digital Governance* tidak dapat dilepaskan dalam kehidupan bernegara pada saat ini. *Digital*

*Governance* muncul dari perkembangan era teknologi informasi dan komunikasi dalam lingkup tata kelola negara. Manfaat yang didapat dari penerapan *Digital Governance* adalah tersedianya akses bagi publik untuk mendapatkan suatu informasi (Almeida dalam Nirmala Setyawati & Fitriati, 2023)

Aplikasi PEKA (Pekan Aduan) yang dijalankan oleh pemerintah kota pekanbaru bertujuan memenuhi kebutuhan dalam proses pengaduan Masyarakat dengan menekankan proses digital dalam urusan pemerintahan yang mana hal ini juga sesuai dengan teori bahwa Penekanan utama dari *Digital Governance* adalah promosi nilai publik melalui penggunaan TIK dan perangkat yang mendukung internet seperti kamera dan sensor untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Manoharan et al., 2023).

Pengaduan masyarakat basis digital yang diterapkan oleh pemerintah kota pekanbaru seharusnya mampu mengedepankan efisiensi waktu, biaya serta meningkatkan kepuasan Masyarakat, namun dalam proses nya seringkali terjadi gangguan jaringan dan ketidaktahuan masyarakat terhadap adanya aplikasi ini menjadi masalah utama yang harus diselesaikan yang mana tata kelola digital yang dibantu teknologi seharusnya adalah sebuah strategi bagi pemerintah di semua tingkatan untuk mencapai tujuan pemulihan ekonomi, kurangi biaya, dan memenuhi harapan masyarakat. Banyak lembaga publik (walaupun perlahan) mengadopsi prosedur standar untuk memenuhi tingkat kualitas layanan pelanggan yang diciptakan oleh Revolusi *Digital*, (Milakovich, 2022). Hiller dan Belanger dalam (Wong & Chu, 2020) mengklasifikasikan pengembangan *e-Government* menjadi lima tahap: (1) Penyederhanaan penyebaran informasi (komunikasi satu arah), (2) komunikasi dua arah (permintaan dan tanggapan), (3) transaksi jasa dan keuangan, (4) integrasi (horizontal dan vertikal), dan (5) partisipasi politik. *Digital Governance* Menurut (O'Hara Kieron, 2018) yaitu standar internet terbuka, memiliki tingkat partisipatif yang baik dan transparan. Partisipasi tidak dibatasi oleh kredensial, memiliki dokumentasi dan catatan bersifat terbuka dan bebas tersedia, yang memungkinkan pengawasan dan akuntabilitas. Menurut sudut pandang (Erkut, 2020) *Digital Governance* merupakan pemerintahan elektronik atau pemerintahan digital yang dipandang sebagai bagian dari tata kelola digital konsep bersama dengan aspek bisnis dan aspek yang terkait dengan pengambilan keputusan politik.

Menurut (Aprilia & Wijaya, 2014) Penerapan *digital governance* sangat diperlukan untuk memperbaiki sistem dari pelayanan publik dan meningkatkan legitimasi institusi pelayanan di mata publik. Manfaat dari layanan aduan itu untuk mendapatkan respon yang diperoleh dan mengolahnya menjadi bahan pengambilan keputusan. Adanya layanan aduan yang efektif akan menghasilkan respon positif dari masyarakat, dengan melihat kepuasan masyarakat dari pelayanan yang diberikan oleh si pemberi layanan. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang didalamnya tercantum bahwa “setiap penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan pelayanan public”.

Menurut (Auliyaa et al., 2021) Pelayanan publik termasuk juga dalam konteks pengaduan, adanya komplain (keluhan) masyarakat adalah wujud dari proses pelayanan publik, pentingnya menanggapi keluhan masyarakat adalah untuk memperbaiki kinerja

atau pelayanan. Berbagai keluhan muncul karena adanya masalah-masalah yang ditimbulkan oleh pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah ataupun swasta. Adanya komplain pada sebuah organisasi pemerintah akan menjadi nilai negatif bagi yang pemberi layanan padahal dengan adanya komplain maka akan memperbaiki sistem dari sebuah pelayanan, komplain tersebut akan membawa hal yg positif pada sebuah pelayanan karena mampu membuat masyarakat ikut berpartisipasi dalam penyelenggara pemerintah, dalam setiap permasalahan yang terjadi di lingkup pemerintahan kota pekanbaru maka pengaduan Masyarakat menjadi hal yang sangat berguna untuk meningkatkan proses pelayanan dan kinerja pemerintah.

Sarana dan prasarana yang mendukung kinerja dari sebuah pelayanan publik, akan mampu mempermudah dalam hal mengelola pengaduan-pengaduan serta masukan masyarakat, maka dari itu pemerintah kota Pekanbaru harus menyediakan sarana dan prasarana yang memadai dalam menangani keluhan dari Masyarakat.

Pemerintah Kota Pekanbaru dalam menampung pengaduan Masyarakat serta proses penanganannya masih memiliki beberapa poin penting yang harus diselesaikan sehingga hal tersebut menjadi fokus utama peneliti untuk membedah aplikasi PEKA yang digunakan sebagai media utama dalam rangka mewujudkan *digital governance* di Kota Pekanbaru.

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan di atas peneliti mendapatkan beberapa permasalahan yang terjadi terkait dengan pelaksanaan pengaduan pelayanan publik berbasis *digital governance* di kota pekanbaru dengan menggunakan aplikasi Peka Aduan (Peka) oleh Dinas Komunikasi dan Informasi dalam menampung pengaduan yang datang dari Masyarakat Kota Pekanbaru. Pertama, Aplikasi PEKA hanya bisa di akses/login menggunakan NIK Masyarakat asli pekanbaru, sehingga dengan kondisi Masyarakat yang banyak berasal dari luar Kota tidak dapat mengakses aplikasi tersebut, Kedua, kolaborasi antara dinas Kominfo sebagai pembuat aplikasi aduan yang harusnya di jalankan oleh semua dinas di pemerintahan Kota Pekanbaru belum mencapai target yang di inginkan, tercatat bahwa hanya 4 Dinas yang baru mendaftarkan instansi nya dan memiliki satgas yaitu Dinas Perhubungan, Dinas Lingkungan Hidup, DP3APM, dan Diskominfo, dan beberapa dinas yang belum terdaftar yaitu Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Dinas Perumahan Rakyat, Dinas Sosial, Dinas Pemadam Kebakaran, Dinas Tenaga Kerja, Dinas pangan, Dinas Pertanahan, Disdukcapil, Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Dinas Koperasi, Dinas Penanaman Modal, Dinas Pemuda dan Olahraga, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, Dinas Pertanian, dan Dinas Perdagangan. Ketiga, dengan adanya pelimpahan wewenang yang terjadi di Dinas Kominfo belum terbentuknya petugas resmi dalam melakukan pengawasan terhadap berjalannya aplikasi PEKA. Keempat, tidak aktifnya sosialisasi dan pengenalan aplikasi PEKA kepada Masyarakat Kota Pekanbaru mejadikan minimnya jumlah pengguna yakni hanya sekitar 500-an pengguna dari total 1 juta lebih masyarakat yang ada.

## **Metode**

Metode Penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode Kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang diaplikasikan dalam penelitian ini yaitu analisis data dengan menggunakan model Miles and Huberman yang di dalamnya terdapat tiga tahap yaitu reduksi data (data reduction), penyajian data (data display), penarikan kesimpulan (conclusion) menurut (Hardani et al., 2020) sebagai berikut:

#### 1. Reduksi Data

Teknik analisis data pada bagian reduksi data ini setelah peneliti mendapatkan hasil wawancara dari narasumber, peneliti akan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting mengenai pengaduan Masyarakat dalam perspektif Digital Governance di Kota Pekanbaru, serta mencari hasil dari pembahasan masalah dalam penelitian, dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan dapat mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan (Gulo, 2002).

#### 2. Penyajian Data

Menurut (Raco, 2010) Setelah data direduksi, maka peneliti akan membuat penyajian data Penyajian data peneliti melakukan susunan informasi mengenai pengaduan Masyarakat dalam perspektif Digital Governance Kota Pekanbaru, kemudian peneliti melakukan analisis dari informasi yang telah peneliti dapatkan kemudian menyusunnya ke dalam bentuk uraian singkat dan bagan yang selanjutnya peneliti buat menjadi sebuah teks yang bersifat naratif.

#### 3. Penarikan Kesimpulan

Setelah adanya penyajian data, maka peneliti melakukan peninjauan kembali secara sepintas pada catatan lapangan yang bertujuan untuk dapat memahami tentang pengaduan Masyarakat dalam perspektif Digital Governance Kota Pekanbaru agar dapat memperoleh kesimpulan dan pemahaman yang lebih tepat.

### **Hasil dan Pembahasan**

Berdasarkan hasil observasi permasalahan yang terjadi pada kenyataannya muncul disebabkan adanya program yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan belum sesuai dengan keinginan masyarakat, sehingga masyarakat kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas perhubungan tersebut.

Jalan rusak dan lampu jalan masih menjadi keluhan masyarakat Kota Pekan baru. Banyak jalan rusak yang tersebar di 15 kecamatan, Kota Pekanbaru. Keluhan jalan rusak dan lampu jalan itu bahkan langsung disampaikan masyarakat kepada Penjabat (Pj) Walikota Pekanbaru Muflihun. Hampir setiap hari masyarakat mengeluhkan jalan rusak di Kota Pekanbaru. Muflihun tidak menampik kondisi jalan di Kota Bertuah ini. Ia menyadari masyarakat mulai resah dengan kondisi jalan rusak yang tersebar di beberapa wilayah.

Tabel 1. Daftar Dinas Pengguna Aplikasi PEKA dan jumlah aduan

No	Nama Instansi/Dinas	Jumlah pengaduan Masyarakat lewat aplikasi PEKA				
		2023				2024
		Jan-Mar	Apr-Jun	Jul-Sept	Okt-Des	Jan-Mar
1	Dishub	4	4	1	3	3
2	DLHK	0	0	0	0	0
3	DP3APM	0	0	0	0	1
4	Diskominfo	0	0	0	0	0

Sumber : Dokumentasi Dinas Kominfo Kota pekanbaru

Dari beberapa pengaduan yang dilaporkan Masyarakat terdapat beberapa aduan yang telah di tindak lanjuti oleh Dinas terkait, berdasarkan data Dinas Perhubungan memiliki jumlah pengaduan yang terbanyak sejak aplikasi ini di luncurkan yakni total 15 Aduan sejak maret 2023, dan menurut hasil laporan 13 dari 15 aduan tersebut telah di tangani dengan baik oleh dinas terkait, dan sisanya masih belum terlaksana karena laporan terkait jalan berlubang yang mana hal tersebut membutuhkan waktu dan anggaran yang terperinci.

Pemerintah kota Pekanbaru telah menggarap Aplikasi Pengaduan Masyarakat Pekan Kita (PEKA) yang di jalankan berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 32 tahun 2023 yang mana Program ini juga selaras dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Regulasi ini mengamanatkan kepada pemerintah untuk berkomitmen mendorong teknologi informasi dan komunikasi, sebagai salah satu strategi untuk memenuhi layanan publik yang berkualitas. aplikasi PEKA ini merupakan aplikasi pengaduan resmi pemerintah kota pekanbaru yang utuh, terintegrasi dengan seluruh perangkat daerah se-kota pekanbaru.



Gambar 1. Logo Aplikasi Pekan Aduan (PEKA)

Sumber: Dokumentasi Dinas Kominfo Kota Pekanbaru

Aplikasi ini memiliki tupoksi dalam penanganan masalah yang dirasakan masyarakat terhadap layanan pemerintah yang bersifat segera diatasi. adapun OPD yang telah memanfaatkan aplikasi ini di antaranya, terkait kebersihan kota pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK), terkait fasilitas jalan pada Dinas

Perhubungan, terkait layanan perlindungan Perempuan dan anak (PPA) oleh Dinas DP3APM, dan layanan komunikasi oleh dinas Kominfo. Dari keterangan tersebut dapat dilihat bahwa koordinasi dinas yang seharusnya mencakup keseluruhan dinas di kota pekanbaru namun masih banyak dinas yang belum memanfaatkan aplikasi ini dalam rangka mewujudkan pengaduan pelayanan publik berbasis digital.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ahmad Mazlan A.Md selaku Pengelola Data dan Informasi pada Bidang persandian, Aplikasi dan Tata Kelola SPBE Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian kota Pekanbaru, Mekanisme pelaksanaan pengaduan pelayanan publik berbasis aplikasi PEKA dimulai dari Dinas Kominfo yang membuat dan melegalkan aplikasi dalam bentuk peraturan walikota yang kemudian di terapkan ke seluruh Dinas terkait yakni dalam proses pengaduan layanannya harus menggunakan aplikasi PEKA. Dinas terkait yang menerapkan aplikasi PEKA dalam proses layanan pengaduannya harus memiliki tim satgas yang bertindak sebagai penerima laporan pertama yang kemudian memproses laporan dari Masyarakat tersebut kemudian diteruskan ke Dinas terkait untuk selanjutnya di proses dalam kurun waktu selambat -lambatnya selama 3 hari.

Hasil dari laporan akan ditindak lanjuti oleh tim satgas dengan datang ke lokasi yang menjadi objek aduan, aduan sendiri juga harus menyertakan foto bukti terkait layanan umum yang bermasalah atau perlu diperbaiki sehingga mempermudah para tim satgas untuk meninjau terkait kebenaran laporan. Apabila laporan yang masuk bersifat *hoax* maka pelapor akan dikenai sanksi tidak akan bisa mengakses aplikasi PEKA atau dilakukan pemblokiran akun.

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dirancang oleh Dinas Kominfo mempunyai batas dalam memproses aduan selambat-lambatnya selama 3 hari kerja, apabila dalam tempo tersebut satgas yang bersangkutan tidak menanggapi maka akan ada teguran langsung dari dinas Kominfo atau walikota dalam menindaklanjuti laporan.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mendefinisikan bahwa, “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Adanya Undang-Undang tersebut menjadi pedoman bahwa tugas pokok dari pemerintah ialah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dengan tujuan memenuhi kebutuhan atau keinginan masyarakat. Pelayanan publik adalah “Segala bentuk dari berbagai kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban”. Dalam hal pelayanan, untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan, sehingga ada enam dari sepuluh indikator pelayanan yang menjadi kebutuhan pelanggan, yaitu adanya kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan, teori ini dikemukakan oleh Gasperz dalam Aziz

Sanapiah. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan pelanggan telah terpenuhi dengan baik dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan tersebut. Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, pemerintah sebagai penyedia layanan publik seharusnya bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Adapun yang menjadi tolak ukur dari keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan adalah adanya peningkatan kepuasan masyarakat, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Pada *Digital Governance* juga dibutuhkan mekanisme kerja sama dan kolaborasi dengan tujuan integrasi dari dunia *digital*. Kerja sama dan kolaborasi ini diperlukan untuk mempromosikan layanan digital pada public *Digital Governance* merupakan kerangka kerja untuk membangun akuntabilitas, peran, dan otoritas pengambilan keputusan yang menggunakan situs web, seluler, media sosial hingga produk layanan lain yang menggunakan internet. Terdapat tiga indikator utama yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan *Digital Governance*, diantaranya adalah *Digital Strategy*, *Digital Policy*, dan *Digital Standard* (Welchman dalam Setyawati, 2023).

#### 1. *Digital Strategy*

*Digital Strategy* menurut (Bakrie et al., 2018) adalah pendekatan yang dilakukan organisasi pemerintahan dalam memanfaatkan kemampuan internet. Dalam indikator ini juga penting untuk melakukan identifikasi terkait siapa yang harus menetapkan strategi digital bagi organisasi pemerintahan. Pembuatan serta pengaplikasian aplikasi PEKA (Pekan Kita) telah melibatkan tenaga ahli bidang pemerintahan yang ahli dalam bidang IT, dalam pelaksanaannya juga strategi yang dilakukan oleh Dinas Kominfo yakni dengan melibatkan semua instrument dalam menggerakkan aplikasi PEKA agar dinikmati oleh seluruh kalangan, namun dalam pelaksanaannya sendiri masih belum terealisasi dengan sempurna di akibatkan belum terpenuhinya kemampuan setiap Dinas terkait yang akan bergabung dalam menyediakan satgas yang bertugas untuk menanggapi serta menyelidiki laporan yang masuk dari Masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Staf Pemerintah Penata Layanan Operasional pada bidang layanan infrastruktur dan strategi dinas Kominfo disebutkan bahwa Masih banyaknya kekurangan dalam persiapan yang dilakukan oleh pemerintah kota pekanbaru dalam hal kesiapan satgas yang harus disediakan masing-masing dinas di kota pekanbaru menjadikan penggunaan aplikasi PEKA belum bisa merata diterapkan oleh semua dinas, bahkan dalam hal pelaksanaannya sendiri Dinas Kominfo juga belum memiliki tim khusus yang bertindak sebagai badan pengawas resmi yang ditugaskan untuk mengontrol dan mengawasi berjalannya aplikasi PEKA, hal tersebut harus menjadi perhatian khusus karna dalam SOP sendiri tanpa adanya badan pengawas dan satgas yang bertugas maka pengaduan Masyarakat yang masuk tidak akan mampu di tinjau dan di tanggapi dengan baik oleh pemerintah.

#### 2. *Digital Policy*

*Digital policy* menurut (Labib, 2022) adalah kebijakan yang melandasi adanya pelayanan digital. Kebijakan digital dibutuhkan dalam menentukan apa saja yang harus dilakukan penyelenggara pelayanan digital. Legitimasi hukum yang mengatur tentang

pelaksanaan aplikasi PEKA ini telah diatur dalam Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 32 Tahun 2023 yang mana aturan ini juga selaras dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Dalam aturan tersebut setiap instansi pemerintahan di amanatkan untuk lebih meningkatkan penggunaan aplikasi digital dalam mendorong kemajuan informasi dan komunikasi dalam proses pelayanan publik. Kendala yang ditemukan dalam kebijakan digital yakni belum mampunya Dinas secara penuh dalam mewujudkan penggunaan aplikasi yang menitik beratkan pada layanan berbasis online, diakibatkan masih kurangnya kesiapan secara matang dan koordinasi antar pelaksana di bidang pemerintahan dan masyarakat secara umum. Secara umum Perwako yang dikeluarkan oleh pemerintah pekanbaru terkait pelaksanaan aplikasi PEKA telah sesuai dengan ketentuan umum yang harus di laksanakan, namun dalam proses pelaksanaannya masih banyak ketentuan yang masih belum dilaksanakan, pada Perwako Nomor 32 tahun 2023 BAB II pasal 4 ayat 5 disebutkan bahwa “kepala perangkat daerah membentuk penanggung jawab penanganan layanan publik yang ditetapkan dengan Keputusan kepala perangkat daerah”, sedangkan pada fakta lapangannya berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan dinas Kominfo dan pemerintah kota pekanbaru sampai saat ini belum membentuk tim penanggung jawab yang bertugas mengawasi jalannya aplikasi PEKA secara resmi.

### 3. *Digital Standard*

*Digital Standard* menurut (Prakoso, 2020) adalah standar yang harus dipenuhi untuk memastikan kualitas dan efektivitas kegiatan digital yang optimal. Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru dalam pelaksanaannya menerapkan aplikasi PEKA sebagai pelayanan pengaduan publik telah membuat SOP (Standar Operasional Prosedur) sebagai acuan dalam penggunaan aplikasi, namun kenyataannya di lapangan masih banyak terjadi kendala mulai dari sulitnya verifikasi akun akibat gangguan aplikasi jaringan sehingga membuat proses layanan seringkali menjadi terhambat.

Kritikan (komplain) yang diberikan oleh masyarakat bertujuan untuk memperbaiki sistem dari pelayanan publik yang dapat memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. jika masyarakat sudah membbberikan kritikan maka pemerintah harus mampu menanggapi masukan serta krtitikan masyarakat seperti adanya pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik. Adanya manajemen komplain pada pelayanan publik di instansi pemerintahan maka ini akan mampu mewujudkan pelayanan yang baik, seperti dengan menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh masyarakat yang bertujuan untuk menampung keluhan serta masukan dari masyarakat sehingga masyarakat dapat ikut berpartisipasi dalam hal pelayanan publik. Namun terbatasnya sarana dan prasarana adalah salah satu penyebab terjadinya pelayanan yang buruk pada instansi pemerintahan.

### **Simpulan**

Pemerintah kota Pekanbaru telah berusaha untuk mewujudkan proses pengaduan masyarakat bersifat digital governance hal ini dikarenakan supaya dalam proses

pengaduan masyarakat yang bersifat publik yang berasal dari keluhan masyarakat dapat ditampung oleh sebuah platform yang dikenal dengan aplikasi PEKA (Pekan Aduan). Namun aplikasi PEKA masih banyak memiliki beberapa kendala serta hambatan dalam proses pelaksanaannya, permasalahannya diantaranya yaitu aplikasi PEKA yang hanya bisa diakses oleh masyarakat yang memiliki nik kota Pekanbaru saja seharusnya dapat ditingkatkan lagi dan diperluas sehingga bisa diakses oleh seluruh masyarakat yang tinggal dan menetap di kota Pekanbaru karena banyaknya masyarakat pendatang yang telah menetap lama di kota Pekanbaru. Permasalahan kedua yang ditemukan yaitu dari 22 dinas yang ada di kota Pekanbaru hanya 4 dinas saja yang baru terdaftar dan menggunakan aplikasi PEKA dalam proses pengaduannya sedangkan 18 dinas lain masih belum memiliki kesiapan untuk mewujudkan proses digital untuk menampung pengaduan masyarakat, permasalahan ini diakibatkan karena dinas lainnya tidak mampu menyediakan satgas yang berfungsi sebagai pengelola dan tim peninjau setiap aduan yang masuk pada setiap dinas. Kemudian kesimpulan yang dapat diambil yaitu dengan adanya proses pelimpahan wewenang dikarenakan pergantian pemangku jabatan menjadikan dinas kominfo belum memiliki petugas resmi tugas sebagai tim khusus dalam mengawasi berjalannya aplikasi PK hal ini akan mengakibatkan lambatnya penanganan yang dilakukan apabila terjadinya permasalahan terhadap aplikasi PEKA. Aplikasi PEKA ini sendiri masih jauh dari target yang ingin dicapai dari segi pengguna aplikasi tercatat bahwa jumlah masyarakat yang menginstal dan mendownload aplikasi ini dari playstore hanya berjumlah 500 lebih pengguna saja sedangkan jumlah masyarakat kota Pekanbaru sudah mencapai 1 juta jiwa lebih

Dengan adanya beberapa fenomena dan hasil observasi di atas maka kesimpulan yang dapat diambil yaitu dinas kominfo dalam menjalankan dan menerapkan aplikasi PEKA dalam proses pengadaan masyarakat masih belum maksimal dan perlu untuk ditingkatkan

## Referensi

- Aprilia, S. N., & Wijaya, A. F. (2014). *Efektivitas Website Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah ( Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang )*. 17(3), 126–135.
- Auliyaa, P., Hidayat, R., Nababan, R., & Singaperbangsa, U. (2021). Implementasi pelayanan publik berbasis e-government melalui ogan lopian. *Kinerja*, 18(4), 502–512. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA>
- Bakrie, W., Rasuna, J. H., & Kav. B-, S. (2018). *Pengembangan Digital Government*. Kementerian PPN/Bappenas.
- Erkut, B. (2020). From digital government to digital governance: Are we there yet? *Sustainability (Switzerland)*, 12(3). <https://doi.org/10.3390/su12030860>
- Gulo. (2002). *Metode Penelitian*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Hardani, H., Medica, P., Husada, F., Andriani, H., & Sukmana, D. J. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Issue April). CV Pustaka Ilmu.
- Labib, M. M. (2022). Inovasi Layanan Publik Melalui Program CETTAR Berbasis Digital Dalam Mewujudkan Tatanan Pemerintahan Jawa Timur Yang Baik. *Public*

- Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 95–103.  
<https://doi.org/10.22225/pi.7.2.2022.95-103>
- Manoharan, A. P., Melitski, J., & Holzer, M. (2023). Digital Governance: An Assessment of Performance and Best Practices. *Public Organization Review*, 23(1), 265–283.  
<https://doi.org/10.1007/s11115-021-00584-8>
- Milakovich, M. E. (2022). *Digital Governance Applying Advanced Technologies to Improve Public Service* (2nd ed.). Routledge.
- O'Hara Kieron, H. W. (2018). *Four Internets The Geopolitics of Digital Governance* (Vol. 206). Centre for International Governance Innovation.
- Prakoso, C. T. (2020). Inovasi Layanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Dalam Perspektif Digital Government. *Jurnal Paradigma*, 9(2). [http://disdukcapil.kutaikartanegarakab.go.id/layanan\\_online/](http://disdukcapil.kutaikartanegarakab.go.id/layanan_online/).
- Raco, R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif, Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Setyawati, D. N. (2023). Digital Governance Dalam Keterbukaan Informasi. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(1), 48–55.  
<https://jkp.ejournal.unri.ac.id><https://jkp.ejournal.unri.ac.id>
- Wong, W., & Chu, M. (2020). Digital Governance as Institutional Adaptation and Development: Social Media Strategies between Hong Kong and Shenzhen. In *The China Review* (Vol. 20, Issue 3).