

Implementasi Inovasi Kebijakan Dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Pekanbaru

Nabila Septia Warman
Universitas Negeri Padang
Korespondensi penulis : nabilabiya68@gmail.com

Syamsir
Universitas Negeri Padang
Email : syamsirsaili@yahoo.com

Muhammad Maldini
Universitas Negeri Padang
Email : maldinimuhammad90@gmail.com

Over Nurhasanah
Universitas Negeri Padang
Email : overnurhasanahh29@gmail.com

Nadya Rahmah Oktariandani
Universitas Negeri Padang
Email : nadya.kampai@gmail.com

Iqnur Hafizh Syafikruzi
Universitas Negeri Padang
Email : iqnurhafis@gmail.com

Abstract. *To realize the quality of government administration in accordance with Perpres Number. 95 of 2018 which contains efforts to provide services in carrying out government affairs and realize transparent, accountable, efficient and clean governance, the Regional Government is required to implement an innovation policy based on an Electronic-Based Government System (SPBE). The purpose of this study is to find out how to implement Policy Innovation in the Implementation of Electronic-Based Government Systems (SPBE) in Pekanbaru City. This type of research is a qualitative research with a descriptive approach. The collection of the data needed for this study both primary and secondary data were collected through interviews, observation, documentation and then analyzed so that conclusions can be drawn from the existing research problems. The results of this study are that the implementation of Innovation Policy in the Implementation of Electronic-Based Government Systems (SPBE) in Pekanbaru City has been going quite well, as can be seen from the creation of service applications that make it easier for people in Pekanbaru City. As for the existing obstacles, namely, the limited dissemination of socialization regarding the application and the limitations of Human Resources who have ICT technical expertise.*

Keywords: *Innovation, Policy, Electronic-Based Government Sytem (SPBE).*

Abstrak. Untuk mewujudkan kualitas penyelenggaraan pemerintah yang sesuai dengan Perpres No.95 Tahun 2018 yang berisi upaya memberikan layanan dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan serta menciptakan tata kelola pemerintah yang transparansi dana, akuntabel, efisien dan bersih maka pemerintah daerah diwajibkan untuk dapat membuat kebijakan inovasi berbasis sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Studi ini bertujuan guna mengetahui bagaimana pengimplementasian inovasi kebijakan dalam penyelenggaraan SPBE di kota Pekanbaru. Data yang dibutuhkan untuk penelitian ini baik berupa data primer dan juga data sekunder diperoleh dengan melalui teknik interview, pengamatan, dan dokumentasi serta selanjutnya dianalisis dan dibuat kesimpulan dari permasalahan yang diteliti. Hasil studi ini adalah penerapan kebijakan inovasi dalam penyelenggaraan SPBE di kota Pekanbaru telah dilaksanakan dengan cukup baik, dapat dilihat dari terciptanya aplikasi layanan yang memudahkan masyarakat di Kota Pekanbaru. Adapun hambatan-hambatan yang ada yaitu, keterbatasan penyebaran sosialisasi mengenai aplikasi dan keterbatasan SDM yang memiliki keahlian teknis TIK.

Kata kunci: Inovasi, Kebijakan, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

LATAR BELAKANG

Melalui adanya perubahan paradigma yang pada mulanya dari government menuju ke governance dan berfokus terhadap adanya kolaborasi baik dalam hal keseimbangan dan juga kesetaraan antara masyarakat atau sipil Society, pihak swasta, dan pemerintah maka dibuat suatu perspektif baru tentang administrasi publik yang diistilahkan sebagai pemerintahan yang baik atau good governance. Disamping itu dengan adanya kemajuan Era Digitalisasi, kebutuhan masyarakat semakin kompleks sehingga harus diikuti dengan optimalisasi pelayanan publik yang prima, dimana instansi-instansi yang berjasa dalam pelayanan publik harus menerapkan Sistem Informasi Manajemen dalam melayani masyarakat demi terciptanya kepuasan kepada masyarakat secara optimal.

Adanya globalisasi sekaligus menjadi hasil dari modernitas sosial mengharuskan Pemerintah untuk dapat lebih efisiensi, transparan, efektif dan juga akuntabel untuk menjalankan urusannya terutama dalam memberikan akses informasi tentang pemerintahan agar bisa mempercepat pemerintah untuk melaksanakan good governance. Good governance tersebut dapat dicapai dengan beragam usaha salah satunya adalah melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dan bisa diistilahkan menjadi e government, hubungannya dalam mewujudkan pelayanan masyarakat dan bisa dinilai sebagai pemerintahan yang baik jika telah terdapat bukti-bukti dari pemerintahan melalui

kebijakan dan tindakannya agar dapat menyesuaikan diri dengan adanya perkembangan teknologi.

Pemberian layanan publik yang optimal juga menuntut adanya inovasi yang dapat meningkatkan kualitas dan dapat diistilahkan sebagai strategi yang baru maupun kombinasi dari yang lama dengan yang baru agar dapat menghadapi suatu permasalahan atau menyediakan opsi otomatis baru untuk mengelola pemerintahan (suhu noharso dalam Fathurrahman 2020: 14) agar dapat berdampak dengan adanya kebermanfaatan lebih untuk para penggunanya yakni masyarakat maupun aparatur sipil negara yang memiliki peran dalam menyelenggarakan tugas negara. Inovasi dalam konteks tersebut mempunyai sifat yang tidak dapat diraba serta tidak memiliki wujud tertentu sebab inovasi organisasi dan juga layanan bukan sekedar didasarkan kepada produk yang tidak bisa diamati namun terhadap adanya Transformasi dari para pelakunya yakni antara tiap-tiap bagian yang ada pada suatu organisasi maupun Mitra organisasi.

KAJIAN TEORETIS

Berdasarkan pendapat dari Situmorang maka penerapan kebijakan adalah suatu urusan dengan cakupan yang begitu luas, mencakup kedudukan implementasi dalam hal administrasi hukum serta menjadi suatu gejala yang kompleks atas implementasi suatu kebijakan. Implementasi kebijakan juga merupakan bagian dari tahapan kebijakan masyarakat serta merupakan variabel utama dengan andil signifikan atas kesuksesan dari kebijakan tersebut untuk menyelesaikan permasalahan masyarakat. (Situmorang Chazali, 2016).

Terkait tujuan dan juga dasar yang menjadi landasan dari kebijakan maka bergantung dengan banyak faktor untuk mencapai target dari kebijakan yang dibuat. Hal tersebut juga menjadi tahapan yang sangat berguna terkait penerapan dari kebijakan sebab bisa menjelaskan secara rinci Apa yang hendak dituju dari pembuatan kebijakan tersebut. Namun terkait proses pengidentifikasian dan juga pengukuran pencapaian masih sering dijumpai beberapa hambatan sebab luasnya cakupan dan kompleksitas tujuan dari kebijakan serta kurang jelasnya indikator yang bisa dijadikan tolak ukur pengukuran. Kebijakan tersebut memiliki beberapa sumber salah satunya terkait kondisi keuangan yang berpengaruh besar terhadap kesuksesan dari penerapan kebijakan tersebut. Sementara itu implementasi dan juga komunikasi yang dilakukan oleh tiap-tiap organisasi

adalah aspek tindak lanjut dari tolak ukur untuk meraih tujuan dari kebijakan yang selanjutnya diselaraskan dengan efektivitas dari komunikasi tiap organisasi tersebut. Pengertian dari kejelasan itu sendiri adalah sumber informasi sesuai dengan interpretasi untuk memudahkan implementasi dalam meraih tujuan dari pembuatan suatu kebijakan. Terkait hal tersebut maka Situmorang turut menjelaskan bahwasanya setiap implementasi dari kebijakan tentunya memerlukan prosedur kelembagaan misalnya pimpinan yang bisa mengarahkan anggotanya untuk menjalankan strategi sejalan dengan indikator serta tujuan dari pembuatan kebijakan. Hal tersebut juga tujuan menjelaskan bahwasanya komunikasi yang terjadi sejalan dengan hierarki organisasi dan berhubungan terhadap kekuasaan yang dimiliki.

Teori Kebijakan

Berdasarkan pendapat dari Carl J Frederick dalam Leo Agustina (2008: 7) menjelaskan bahwasanya pengertian dari kebijakan adalah serangkaian tingkah laku yang dibuat oleh seseorang, komunal maupun pemerintahan dalam cakupan tertentu yang di dalamnya sering ditemukan hambatan dan juga peluang atas implementasi dari usulan yang telah dilakukan untuk meraih tujuan yang ditetapkan. Berdasarkan definisi tersebut juga menjelaskan bahwasanya gagasan kebijakan mencakup adanya tingkah laku tertentu yang didalamnya terdapat tujuan dan maksud untuk meraih suatu tujuan sebab tidak dapat dipungkiri bahwasanya kebijakan wajib menjelaskan dan juga menunjukkan pekerjaan apa yang telah dilakukan dibandingkan hanya sekedar memberikan usulan atas permasalahan yang ada.

Cakupan terkait studi kebijakan memiliki batasan yang sangat luas sebab meliputi banyak aspek misalnya perekonomian, sosial, perpolitikan, kultur budaya, hukum dan lain-lain. Berdasarkan hierarkinya maka kebijakan sendiri bisa diklasifikasikan ke dalam kebijakan yang sifatnya lokal, regional, dan juga nasional contohnya terkait perundang-undangan, Peraturan Presiden, peraturan pemerintah, perdana, hingga keputusan Bupati ataupun Walikota

Studi tentang kebijakan sendiri adalah suatu penelitian yang bertujuan guna merepresentasikan, melakukan analisis dan juga memberikan uraian dengan cermat terkait adanya hubungan kausalitas dari setiap perbuatan pemerintah. Berdasarkan pendapat dari Thomas R Day (soeharno 2010:14) yang menjelaskan bahwasanya studi kebijakan meliputi berbagai usaha tentang kebijakan, melakukan pengevaluasian terkait

akibat dari kekuatan lingkungan sekitar terhadap makna dari kebijakan, menganalisa tentang pengaruh dari pernyataan yang dikeluarkan oleh instansi dan prosedur perpolitikan atas kebijakan tersebut, studi terkait akibat yang ditimbulkan dari adanya kebijakan politik untuk sosial, baik akibat untuk masyarakat langsung, akibat sesuai perencanaan dan juga akibat yang tidak diinginkan.

Diskominfo

Dinas Komunikasi dan Informatika atau dinas komunikasi dan Informatika merupakan badan pemerintahan yang geraknya di sektor Informatika dan komunikasi yang mencakup fasilitas komunikasi dan penyebaran informasi, telematika dan juga telekomunikasi dan manajemen data elektronik. Sudah memakai beberapa teknologi telekomunikasi terkait oleh data elektroniknya dengan menggunakan jaringan komputer untuk dijadikan sarana komunikasi antar opd yang ada di provinsi Riau. Melalui penggunaan teknologi tersebut maka perusahaan-urusan komputasi yang ada di seluruh wilayah Indonesia bisa melakukan komunikasi yang efektif untuk menjalankan tanggung jawabnya. Berdasarkan apa yang dikemukakan oleh Lucky Permana pada (2018 yang mana prinsipnya yaitu bahwasanya Suatu data yang hendak dikirimkan wajib diterima oleh pihak yang ditunjukkan melalui Penggunaan komputer dengan waktu seefisien mungkin, sehingga terdapat beberapa kriteria dalam jaringan yang wajib terpenuhi sehingga prinsip itu bisa terlaksana. Adapun dalam jaringan komputer setidaknya ada tiga kriteria utama yang diantaranya adalah security, reliability dan juga performance.

SPBE

SPBE merupakan singkatan guna memberikan gambaran terkait pemakaian tik guna efektivitas serta efisiensi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. SPBE juga dapat diartikan sebagai komitmen Pemerintah guna menguatkan Mitra yang terjadi antara penduduk dengan sektor publik. Banyak dari lembaga pemerintahan yang sudah memakai perkembangan TIK guna mengoptimalkan pelayanan yang diberikan, memaksimalkan kemitraan, memaksimalkan efisiensi manajemen. Melalui SPBE tersebut maka tujuan utamanya Salah satunya yaitu bisa meminimalisir tindakan korupsi, memaksimalkan keterbukaan, menghadirkan kenyamanan, memaksimalkan penghasilan pemerintah dan juga meminimalisir pembiayaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejatinya pelaksanaan kebijakan inovasi merupakan bentuk kewajiban untuk meningkatkan policy governance Pemda yang sejalan dengan Perpres no 95 tahun 2018 perihal SPBE.

A. Latar Belakang Munculnya Kebijakan Inovasi Dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Pekanbaru

Adanya kebijakan-kebijakan dengan menggunakan sistem SPBE bertujuan gunakan berikan kemudahan bagi setiap pemakainya walaupun implementasinya masih belum berjalan optimal. Kebijakan tersebut tidak jarang juga dihadapkan dengan berbagai masalah-masalah lain misalnya dukunya budaya untuk saling berbagi informasi dari tiap-tiap lembaga pemerintah karena tidak terintegrasinya sistem aplikasi yang menjadikan proses komunikasi DPO terhambat.

B. Kebijakan Inovasi Dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Mendukung Terwujudnya Smart Governance di Kota Pekanbaru

Dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) di kota Pekanbaru, sudah ada beberapa kantor dinas pemerintahan di Kota Pekanbaru yang telah menerapkan Kebijakan SPBE, salah satunya adalah Dinas Komunikasi dan Informasi Kota pekanbaru.

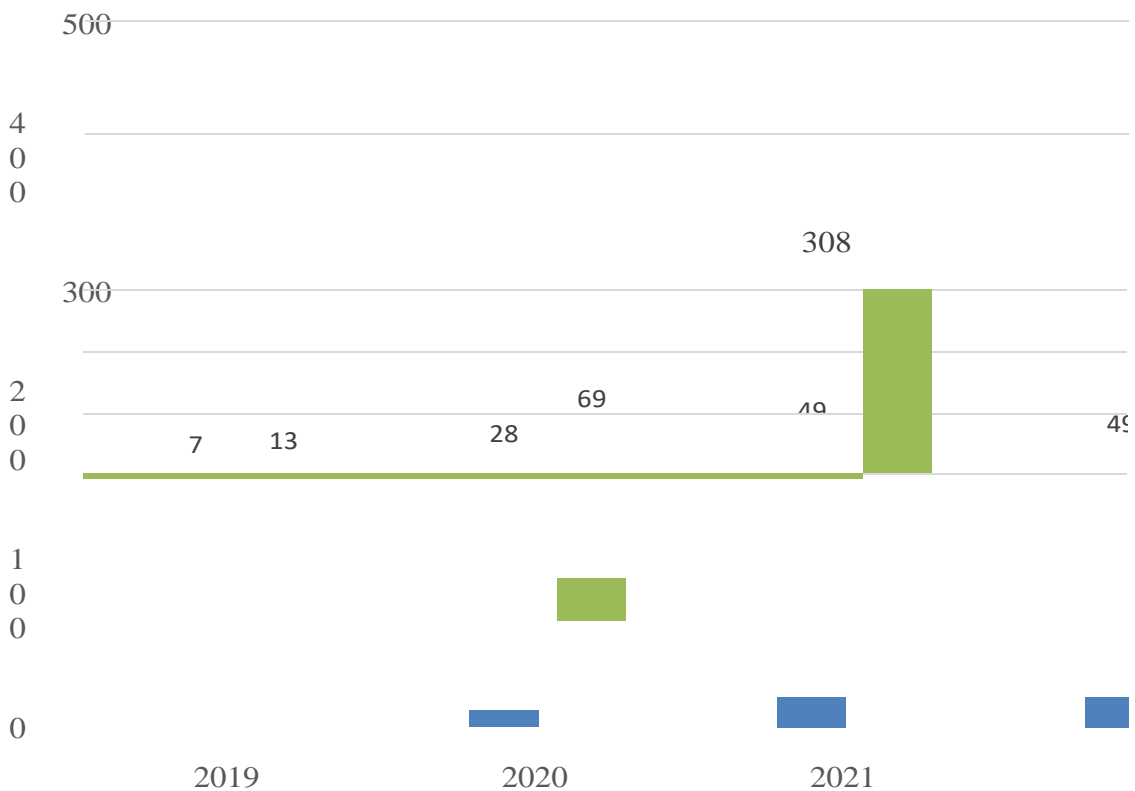
Inovasi layanan dalam penyelenggaraan SPBE menjadi hal yang sangat penting dalam menjawab tuntutan masyarakat dalam memberikan kemudahan pelayanan administrasi dengan tetap menjaga kualitas pelayanan publik itu sendiri. Inovasi layanan masyarakat merupakan kewajiban untuk pemerintah guna mengatasi kebutuhan publik yang terus berkembang sehingga pemerintah harus melakukan berbagai upaya untuk dapat berinovasi terutama terkait pemberian layanan yang optimal kepada publik sehingga dapat menjadikan kemudahan terutama dalam proses akses layanan yang diberikan pemerintah untuk publik sekaligus menjadi bentuk pertanggungjawaban negara untuk masyarakatnya.

Dalam ruang lingkup layanan SPBE “Inovasi sebagai ciri Smart city Pekanbaru “ maka Diskominfo Kota pekanbaru membuat beberapa jenis inovasi baik untuk pelayanan publik (G2C,G2B) maupun untuk Tata kelola pemerintahan Diskominfo itu sendiri

(G2G) dan berbagai jenis inovasi lainnya. Hal ini bisa dilihat dari data yang disajikan pada tabel dibawah ini.

Jenis Inovasi	Total Inovasi	Yang Dilaporkan
Pelayanan Publik (G2C, G2B)	282	1 3 3
Tata Kelola Pemerintahan (G2G)	106	5 5
Inovasi Lainnya	53	1 4
Jumlah	441	2 0 2

Jumlah OPD & Jumlah Inovasi (2019-2022)



“Inovasi Sebagai Ciri Smart City Pekanbaru”

Dalam rangka:

1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik
2. Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat
3. Mewujudkan Pemerintahan yang efektif dan efisien

Sumber: Diskominfo kota Pekanbaru

Inovasi paling unggul yang dimiliki “Smart City Pekanbaru” adalah :

Kartu Smart Madani



SATU KARTU UNTUK SELURUH AKSES LAYANAN

Kartu Smart Madani lahir dari berbagai pengembangan sistem yang tujuan utamanya yaitu mengoptimalkan mutu dari layanan masyarakat di kota Pekanbaru Melalui penggunaan kartu cerdas. Kartu tersebut dibuat Melalui penggunaan slot memori sebagai wadah penyimpanan data dan juga penggunaan teknologi NFC atau near field communication yang mampu membuat medan magnetik tertentu sehingga dapat digunakan sebagai alat berkomunikasi tanpa kabel dengan jarak yang dekat. Selanjutnya terkait pengadaan kartu maka pihak pemerintah bekerja sama dengan Bi sehingga pembuatan kartu bisa sekaligus dijadikan kartu ATM. Pemerintah secara spesifik membangun kemitraan dengan bank BNI melalui penawaran win win Solution di mana Pemkot Pekanbaru memperoleh instrumen layanan masyarakat dan Bank BNI akan memperoleh nasabahnya serta publik akan memperoleh kartu yang dapat digunakan untuk berbagai fungsi.

Kartu tersebut bisa digunakan oleh publik Pekanbaru guna mengakses seluruh bentuk layanan yang dikenal dengan slogan "satu kartu untuk seluruh akses layanan". Di dalam kartu tersebut juga memuat Nik penduduk yang difungsikan menjadi kartu

identitas. Adanya kartu Madani tersebut turut pula menjadi instrumen dalam dunia perbankan yang bisa pula dijadikan dompet, uang elektronik dan juga ATM.



Gambar: Fungsi Kartu Smart madani Pekanbaru

Manfaat Manfaat Kartu Smart Madani Pekanbaru

1. Bagi Pemerintah Daerah
 - Kecepatan Layanan
 - Integrasi data
 - Akurasi Data
 - Percepatan SPBE
2. Bagi Pemerintah Pusat
 - Non tunai/caseless (Penghematan Negara)
3. Bagi Masyarakat
 - Mendorong Budaya menabung
 - Mendorong budaya uang elektronik
 - Kemudahan mendapat layanan
 - Kartu multi fungsi
4. Bagi Bank
 - Untuk Bisnis Keuangan (nasabah)
 - Untuk mendapat kepercayaan pemerintah dan masyarakat.
5. Bagi Pemerintah Daerah
 - Kecepatan Layanan
 - Integrasi data
 - Akurasi Data
 - Percepatan SPBE

Jenis Inovasi Unggulan layanan SPBE Diskominfo kota Pekanbaru

1. Inovasi Unggulan layanan SPBE (Dimensi Smart Governance)

a. Pekanbaru Learning Center

Sebuah platform Learning Management System (LMS) yang digunakan untuk pengembangan kompetensi PNS di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru

b. Smart Tax

Layanan berbasis mobile untuk mempermudah Wajib Pajak (WP) melaporkan/mendaftarkan pajak, mengecek tagihan, mencetak SPPT PBB.

c. Klinik Inovasi dan Kelitbangan (Klik BPP)

Klik BPP merupakan layanan publik dalam bentuk fasilitas inovasi dan kelitbangan yang bertujuan untuk:

- Sarana konsultasi untuk menumbuhkan ide inovasi Perangkat Daerah.
- Menjaring isu aktual atau permasalahan di Perangkat Daerah dan mendapatkan rekomendasi pemecahan masalahnya melalui riset/kelitbangan.
- Konsultasi keberlanjutan inovasi Perangkat Daerah yang stagnan.
- Sarana publikasi dan promosi inovasi daerah.

d. Kenali Aksi Dukcapil (Kerjasama Pelayanan Keliling Akta Pencatatan Sipil Dan Pendaftaran Penduduk Dukcapil)

Adalah bentuk kemitraan dari dinas dukcapil kota Pekanbaru dengan setiap petugas yang ada di tingkatan kelurahan dan kecamatan untuk terjun langsung ke masyarakat agar dapat melayani masyarakat yang hendak mengurus dokumen tentang kependudukan dengan jadwal dan tempat yang telah ditentukan dari pihak kelurahan maupun pihak Kecamatan.

2. Inovasi Unggulan layanan SPBE (Dimensi Smart Society)

a. Membara (Membaca Buku Bersuara)

Merupakan kegiatan mengenalkan dunia literasi kepada anak-anak sedini mungkin melalui media suara yaitu dengan membaca buku tanpa perlu dibaca. Format buku audio ini memberikan keleluasaan bagi pembaca untuk menikmati buku-buku dengan seru dan menyenangkan.

- b. Sependuduk (Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan)
Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kependudukan (Sependuduk) merupakan sistem informasi yang dikelola disdukcapil dalam melayani berkas administrasi kependudukan masyarakat.
3. Inovasi Unggulan layanan SPBE (Dimensi Smart Living)
 - a. Smart Rescue
Merupakan layanan tanggap darurat pemadaman kebakaran yang terintegrasi dengan PLN, Polisi dan stakeholder lainnya dalam upaya meminimalisir kerugian dan korban serta untuk memenuhi respon time atau standar waktu tanggap sesuai prosedur penanganan pemadaman kebakaran yaitu 15 menit
 - b. Desinfektan Otomatis pada Trans Metro Pekanbaru
Guna mencegah penularan covid-19 pada bus Transmetro Pekanbaru (TMP) yaitu berupa penyemprotan disinfektan secara otomatis ketika bus berhenti di halte ujung koridor.
 - c. Smart Lighting
Bagian dari manajemen pengelolaan penerangan jalan umum (PJU) untuk mewujudkan efisiensi pemakaian daya listrik dan biaya penerangan jalan melalui teknologi nirkabel (wireless).
 - d. E-Respon
Layanan tanggapan/respon terhadap keluhan masyarakat yang berkaitan dengan gangguan kenyamanan yang menjadi urusan pemerintahan.
4. Inovasi Unggulan layanan SPBE (Dimensi Smart Branding)
 - a. Pekanbaru Investment Centre (PIC)
PIC merupakan platform untuk menyediakan informasi dari investor dan juga pelaku bisnis baik ketika sebelum dan juga setelah melakukan investasi di wilayah Pekanbaru. Di dalamnya menuliskan berbagai informasi misalnya terkait potensi investasi mendatang dan juga informasi-informasi yang didasarkan pada kondisi geografis, peta tata ruang, hasil laporan data investasi dan juga informasi-informasi lain terkait UMKM.
 - b. Mal Pelayanan Publik
Tujuan dari mall pelayanan publik yang dibuat kemenpan RB adalah bentuk dari evaluasi komprehensif dan juga perubahan tata kelola layanan publik yang berfokus pada

satu lokasi, pemotongan mekanisme dan juga keintegrasian layanan pada MPP dapat memberikan kemudahan bagi publik untuk mengakses layanan yang dibutuhkan dan dapat pula menaikkan elektabilitas serta rasa percaya publik terhadap pemerintah.

5. Inovasi Unggulan layanan SPBE (Dimensi Smart Environment)
 - a. Bank Sampah
 - b. Rumah Kompos
 - c. TUMPAS (TUMpukan sampaah menjadi emAS)
 - d. dan lainnya
6. Inovasi Unggulan layanan SPBE (Dimensi Smart Economy)
 - a. Sistem Informasi pajak Daerah (SIPADA)
 - b. Anjungan Pajak Mandiri (APM)
 - c. SMART PBB
 - d. dan lainnya

C. Penerapan Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Pekanbaru Yang Sesuai Dengan Konsep Smart City

Smart city dapat diartikan sebagai suatu konsep dalam merencanakan Tata wilayah kota Melalui penggunaan kemajuan teknologi sehingga memudahkan dan menyehatkan kehidupan masyarakat dan meningkatkan efektivitas serta efisiensi. Banyak pakar yang menilai bahwasanya konsep tersebut bisa menjawab apa yang dibutuhkan oleh masyarakat meskipun tidak dapat dipungkiri bahwa terdapat berbagai perdebatan serta masih belum terdapat pengertian dan juga konsep general yang diimplementasikan di setiap kota di berbagai penjuru dunia.

Mengacu pada data rencana strategi dari dinas kominfo kota Pekanbaru di tahun 2017 sampai dengan Tahun 2022 fasilitas yang ada di dinas tersebut secara general masih berada di dalam kategori baik pada. Akan tetapi juga terdapat sebagian kecil sarana yang telah tidak layak pakai contohnya faksimile, pesawat telepon dan agama fotocopy di mana fasilitas itu tentunya memiliki peranan besar terutama terkait pemberian layanan masyarakat.

Selain itu, Berdasarkan hasil pengamatan visual di lapangan, Infrastruktur dan fasilitas layanan SPBE di Diskominfo sudah terbilang sangat lengkap dan Membuat publik mendapatkan kenyamanan dan terhindar dari kejenuhan ketika menunggu layanan selesai karena fasilitas ruangan pelayanan yang sudah terbilang sangat baik.

Terkait dengan Infrastruktur layanan seiring dengan perkembangan zaman yang serba canggih dan modern, Kota Pekanbaru telah menyediakan wadah atau fasilitas layanan melalui Website untuk layanan bersifat online dan ada juga ruangan yang digunakan jika pelayanan bersifat manual.

D. Faktor Penghambat

Faktor penghambat pada. Terdapat berbagai faktor yang bisa menjadi hambatan dari implementasi kebijakan inovasi SPBE di kota Pekanbaru yang diantaranya yaitu:

1. Minimnya jumlah SDM yang mempunyai kompetensi teknis

SDM tentunya berpengaruh sangat signifikan terhadap implementasi dari kebijakan inovasi SPBE di mana jika hal tersebut tidak terpenuhi maka implementasi dari kebijakan tidak akan berjalan optimal. Berdasarkan hasil observasi peneliti memperoleh data bahwasanya banyak dari SDM terkait yang bukan sebagai pegawai negeri sipil namun hanya menjadi tenaga kerja perjanjian kontrak atau dengan kata lain bahwasanya bisa saja sewaktu-waktu pegawai tersebut resign dan memutuskan kontrak kerja dengan instansi dinas komunikasi dan Informatika Kota Riau. Keadaan tersebut dapat menghambat implementasi dari kebijakan inovasi SPBE di masa depan.

2. Keterbatasan Penyebaran Sosialisasi Mengenai Aplikasi

Masih banyaknya daerah terbelakang di Kota Pekanbaru yang mengakibatkan sulitnya aparatur daerah untuk menjangkau daerah-daerah yang masih terbelakang di Kota Pekanbaru.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dari pengimplementasian implementasi inovasi kebijakan SPBE di kota Pekanbaru dapat disimpulkan bahwasanya implementasi pelayanan pemerintahan atau SPBE bukan sebatas wujud dari pengalihan kerja lembaga pemerintah yang pada mulanya menggunakan sistem manual dan mengarah dengan penggunaan sistem komputerisasi, namun juga termasuk nilai filosofis di dalamnya yaitu wujud kinerja birokrasi dan adanya kedinamisan di dalamnya serta adanya distorsi terhadap lingkungan luar institusi serta tuntutan tentang tertentu yang menghendaki adanya perubahan. Untuk mempercepat pelayanan inovasi yang didasarkan pada SPBE khususnya di kota Pekanbaru, maka dibentuk Peraturan Walikota Pekanbaru No. 18 tahun

2019 terkait tata kelola penyelenggaraan SPBE di lingkungan pemerintahan Kota Pekanbaru.

Kota Pekanbaru yang telah menggunakan konsep smart city tidak terlepas dengan berbagai upaya dalam memberikan inovasi-inovasi layanan publik yang optimal. Hal tersebut bisa ditinjau melalui banyaknya jenis inovasi smart city jadi dimensi berbeda baik terkait sektor perekonomian, kehidupan, SDM, mobilitas dan juga pemerintahan. Dalam ruang lingkup layanan SPBE “Inovasi sebagai ciri Smart city Pekanbaru “ maka Diskominfo Kota pekanbaru membuat beberapa jenis inovasi baik untuk pelayanan publik (G2C,G2B) maupun untuk Tata kelola pemerintahan Diskominfo itu sendiri (G2G) dan berbagai jenis inovasi lainnya.

Adapun inovasi paling unggul yang dimiliki “Smart City Pekanbaru” yaitu kartu smart madani. Kartu Smart Madani lahir dari berbagai pengembangan sistem yang tujuan utamanya yaitu mengoptimalkan mutu dari layanan masyarakat di kota Pekanbaru Melalui penggunaan kartu cerdas. Kartu tersebut dibuat Melalui penggunaan slot memori sebagai wadah penyimpanan data dan juga penggunaan teknologi NFC atau near field communication yang mampu membuat medan magnetik tertentu sehingga dapat digunakan sebagai alat berkomunikasi tanpa kabel dengan jarak yang dekat. Selanjutnya terkait pengadaan kartu maka pihak pemerintah bekerja sama dengan Bi sehingga pembuatan kartu bisa sekaligus dijadikan kartu ATM. Pemerintah secara spesifik membangun kemitraan dengan bank BNI melalui penawaran win win Solution di mana Pemkot Pekanbaru memperoleh instrumen layanan masyarakat dan Bank BNI akan memperoleh nasabahnya serta publik akan memperoleh kartu yang dapat digunakan untuk berbagai fungsi.

Kartu tersebut bisa digunakan oleh publik Pekanbaru guna mengakses seluruh bentuk layanan yang dikenal dengan slogan "satu kartu untuk seluruh akses layanan". Di dalam kartu tersebut juga memuat Nik penduduk yang difungsikan menjadi kartu identitas. Adanya kartu Madani tersebut turut pula menjadi instrumen dalam dunia perbankan yang bisa pula dijadikan dompet, uang elektronik dan juga ATM.

Selain itu, Berdasarkan hasil pengamatan visual di lapangan, Infrastruktur dan fasilitas layanan SPBE di Diskominfo sudah terbilang sangat lengkap dan membuat publik mendapatkan kenyamanan dan terhindar dari kejenuhan ketika menunggu layanan selesai karena fasilitas ruangan pelayanan yang sudah terbilang sangat baik. Terkait

dengan Infrastruktur layanan seiring dengan perkembangan zaman yang serba canggih dan modern, Kota Pekanbaru telah menyediakan wadah atau fasilitas layanan melalui Website untuk layanan bersifat online dan ada juga ruangan yang digunakan jika pelayanan bersifat manual. Pada pengoperasian fasilitas layanan Jika dilihat melalui situs resmi pemerintahan telah menampilkan berbagai jenis layanan yang ada. Hal ini dibuktikan dari banyaknya jenis inovasi pelayanan yang dibuat oleh Diskominfo kota pekanbaru dan dalam pengoperasian fasilitas layanan online ini. Selain itu, Dalam pengelolaan infrastruktur layanan Diskominfo Juga memperhatikan adanya ketersediaan dari sistem yakni tentang bagaimana kinerja aplikasi tetap dapat berjalan optimal meskipun terganggu jaringan.

Semoga kedepannya Kota Pekanbaru sebagai salah satu kota di Indonesia yang telah menerapkan smart city terus melakukan inovasi dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) dan terus berupaya dalam memberikan inovasi-inovasi pelayanan yang terbaik kepada masyarakat Pekanbaru.

DAFTAR REFERENSI

- Ati, R. A. (2022). INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK DI DPM PTSP KOTA BANDUNG. *Journal of Business Administration Economics & Entrepreneurship*, 4(1).
- Agustiansyah, F., & Yuliani, F. (2022). Implementasi Program Kartu Smart Madani di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(14), 91-99.
- Amri, U., Adiando, A., & As'ari, H. (2022). Kebijakan Inovasi dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Dumai. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12201-12207.
- Arief, A., & Yunus Abbas, M. (2021). Kajian Literatur (Systematic Literature Review): Kendala Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *PROtek : Jurnal Ilmiah Teknik Elektro*, 8(1), 1-6. <https://doi.org/10.33387/protk.v8i1.1978>
- Arif, M. A., Saleh, R., Delfiro, R., Afifi, R. F., & Yendra, W. (2022, November). Efektivitas Layanan Online Sapo Rancak Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kota Padang. In *PROSIDING SEMINAR NASIONAL PENDIDIKAN, BAHASA, SASTRA, SENI, DAN BUDAYA* (Vol. 1, No. 2, pp. 70-79).
- Freddy S, H. T. R., & Wulandari, N. (2021). Kinerja Diskominfo Kota Pekanbaru dalam Menyampaikan Informasi terkait Bantuan Sosial Covid-19. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(September), 227-233. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.280>

- Hawa, P., & Salomo, R. V. (2020). Kesiapan Digitalisasi Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pada Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi (BPPT). *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*, 6(1), 8–19. <https://doi.org/10.33084/restorica.v6i1.1251>
- Hartanto, R., & Fauziati, S. (2022). HAMBATAN-HAMBATAN DALAM IMPLEMETASI LAYANAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) PADA PEMERINTAH DAERAH. *Jurnal Informatika dan Komputer*, 5(3), 215-223.
- Hasibuan, A., & Sulaiman, O. K. (2019). Smart city, konsep kota cerdas sebagai alternatif penyelesaian masalah perkotaan kabupaten/kota, di kota-kota besar Provinsi Sumatera Utara. *Buletin Utama Teknik*, 14(2), 127-135.
- Kasmedi, L. V. (2022). Pelayanan Publik Secara Online Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Pekanbaru Melalui Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Khair, U., & Misnawati, M. (2022). Indonesian language teaching in elementary school: Cooperative learning model explicit type instructions chronological technique of events on narrative writing skills from interview texts. *Linguistics and Culture Review*, 6, 172-184.
- Lubis, P. P. (2019). Transformasi Paradigma Dan Proses Dalam Konteks Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Berbasis Elektronik. *Jurnal Reformasi Hukum*, 23(2).
- Misnawati, M., Poerwadi, P., Nurachmana, A., Veniaty, S., Lestaringtyas, S. R., Christy, N. A., ... & Rahmawati, S. (2022). The Ekopuitika Theory. *International Journal of Education and Literature*, 1(1), 54-62.
- Misnawati, M. P., & Anwarsani, S. P. (2000). Teori Stuktural Levi-Strauss dan Interpretatif Simbolik untuk Penelitian Sastra Lisan. GUEPEDIA.
- Pascasarjana, P., & Riau, U. (2020). Program pascasarjana universitas riau pekanbaru 2020.
- Perdana, I., & Misnawati, M. P. (2019). Cinta dan Bangga Berbahasa Indonesia di Perguruan Tinggi. SPASI MEDIA.
- Perdana, I. Misnawati. 2021. Evaluasi Pembelajaran.
- Poerwadi, P., & Misnawati, M. P. Deder dan Identitas Kultural Masyarakat Dayak Ngaju. GUEPEDIA.
- Permatasari, I. A. (2020). Kebijakan Publik (Teori, Analisis, Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan). *TheJournalish: Social and Government*, 1(1), 33-37.
- Rahmatullah, A. S., & Ghufroon, S. (2021). The Effectiveness Of'facebook'as Indonesian Language Learning Media For Elementary School Student: Distance Learning Solutions In The Era Of The Covid-19 Pandemic. *MULTICULTURAL EDUCATION*, 7(04), 27-37.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- Republik Indonesia. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Rinto Alexandro, M. M., Misnawati, M. P., & Wahidin, M. P. (2021). Profesi Keguruan (Menjadi Guru Profesional). Gue.
- Salsabila, S., Syamsir, M. S., Putri, A. N., & Rahmayanti, A. (2022). Analisis Dampak Perkuliahan Daring (Online) pada Saat Pandemi Terhadap Hubungan Sosial Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *ENGGANG: Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, dan Budaya*, 3(1), 122-250.
- Setijaningrum, E. (2017). Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik: Best Practice di Indonesia.
- Sumijan, S., & Purnama, P. A. W. (2020). Analisis Dan Evaluasi Tingkat Kematangan E-Government pada Information Architecture menggunakan Framework Cobit 5 (Studi Kasus: Pemerintah Daerah Kota Padang).
- Sugeng, W., & Mery, S. (2012). Analisis Jaringan Komputer Dinas Komunikasi Dan Informatika. 2013, 3(1), 8.
- Supiani, S., Muryati, D., & Saefulloh, A. (2020). Pelaksanaan Kegiatan Ekstrakurikuler Keagamaan di Man Kota Palangkaraya Secara Daring. *ENGGANG: Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Dan Budaya*, 1(1), 30-39.
- Taqiya, N. A., Mukaromah, S., & Pratama, A. (2020). Analisis Tingkat Kematangan Spbe Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Timur. *SCAN - Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 15(1), 22-33. <https://doi.org/10.33005/scan.v15i1.1849>
- Usop, L. S. (2020). Peran Kearifan Lokal Masyarakat Dayak Ngaju untuk Melestarikan Pahewan (Hutan suci) di Kalimantan Tengah. *ENGGANG: Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, dan Budaya*, 1(1), 89-95.
- Widia, A., Putri, D., Abdurrahman, L., & Nugraha, R. A. (2021). Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Menggunakan Peraturan Menteri Pan - Rb Nomor 59 Tahun 2020 Tentang Pemantauan Dan Evaluasi Spbe Pada Domain Layanan Di Diskominfo Kota Bandung Evaluation of the Electronic-Based Government System Using the. *ISSN : 2355-9365 e-Proceeding of Engineering* :, 8(5), 9181-9189.