Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology
Homepage: https://journal.ilmudata.co.id/index.php/ijmst
Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 868-874
P-ISSN: 2986-6790, e-ISSN: 2986-6782

Penerapan E-Government di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Siak

Afriyanti Elsyah Br Sirait, Dedi Kusuma Habibie
Program Studi Administrasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau, Pekanbaru, Indonesia
afriyanti.elsyah0244@student.unri.ac.id, dedi.kusuma@lecturer.unri.ac.id

Abstrak

Digitalisasi pelayanan publik menjadi agenda utama pemerintah, tetapi penerapannya di daerah masih menghadapi kesenjangan antara regulasi dan praktik. Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Siak telah didukung regulasi daerah, namun website layanannya masih didominasi informasi satu arah. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan e-government di MPP Kabupaten Siak dan mengidentifikasi faktor yang memengaruhinya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus deskriptif tunggal. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan 10 informan dari DPMPTSP, Diskominfo, dan masyarakat pengguna layanan, observasi langsung, serta dokumentasi berupa peraturan bupati dan statistik website MPP periode September 2024–Juni 2026. Analisis memakai model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña dengan tiga elemen sukses e-government menurut Indrajit, yaitu support, capacity, dan value. Hasil menunjukkan dukungan formal sudah ada tetapi belum terwujud dalam regulasi teknis dan koordinasi yang terstruktur; kapasitas penyelenggara timpang, dengan satu tenaga IT di DPMPTSP dan infrastruktur yang rentan; serta manfaat bagi masyarakat masih rendah, ditandai antrean online yang hanya sekitar 0,64% dari seluruh kunjungan. Lima faktor penghambat utama diidentifikasi: keterbatasan SDM teknis, keterbatasan fitur dan ketidaksinkronan prosedur digital–manual, kerentanan infrastruktur dan konten, tekanan efisiensi anggaran dan koordinasi lintas instansi, serta sosialisasi dan literasi digital yang belum merata. Penerapan e-government di MPP Kabupaten Siak disimpulkan masih berada pada tahap awal dan belum optimal.

Kata kunci: E-Government, Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik, Website, Digitalisasi

Abstract

Public service digitalization is a key government agenda, yet its implementation in many regions still shows a gap between regulation and practice. The Public Service Mall (MPP) of Siak Regency is backed by regional regulations, but its website remains dominated by one-way information. This study analyzes the implementation of e-government at the Siak Regency MPP and identifies the factors influencing it. A qualitative, single descriptive case study design was used. Data were collected through in-depth interviews with 10 informants from the Investment and One-Stop Service Office (DPMPTSP), the Communication and Informatics Office (Diskominfo), and service users, plus observation and documentation of regent regulations and MPP website statistics (September 2024–June 2026). Analysis used the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña and Indrajit's three success elements of e-government: support, capacity, and value. Formal support exists but has not been translated into technical regulations and structured coordination; provider capacity is uneven, with only one IT staff member at DPMPTSP and vulnerable infrastructure; and public benefits are low, as online queues account for only about 0.64% of all visits. Five inhibiting factors were identified: limited technical human resources, limited features and mismatched digital and manual procedures, infrastructure and content vulnerability, budget efficiency pressure and cross-agency coordination, and uneven outreach and digital literacy. E-government at the Siak Regency MPP is at an early stage and not yet optimal.

Keywords: E-Government, Public Service, Public Service Mall, Website, Digitalization

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong pemerintah memanfaatkan teknologi sebagai fondasi tata kelola yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Pemanfaatan tersebut dikenal sebagai *electronic government* (e-government) (Indrajit, 2006; Heeks, 2006). Komitmen nasional tertuang dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Kabupaten Siak, Provinsi Riau, mengembangkan Mal Pelayanan Publik (MPP) yang mengintegrasikan layanan 25 instansi dalam satu atap dan didukung portal mpp.siakkab.go.id. MPP mulai beroperasi penuh sejak 2024 dan diatur melalui Peraturan Bupati Siak Nomor 7 Tahun 2024, yang selaras dengan Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Pasal 7 ayat (4) peraturan bupati tersebut menegaskan bahwa pelayanan elektronik merupakan pelayanan interaktif antara pelaksana dan penerima layanan. Secara normatif, website MPP semestinya tidak berhenti pada informasi statis, tetapi memfasilitasi interaksi dua arah dan layanan *end-to-end*.

Kenyataannya, fitur website masih terbatas pada pembuatan akun, informasi instansi dan fasilitas, survei kepuasan, statistik kunjungan, dan pengambilan nomor antrean. Kelengkapan informasi antarlayanan juga tidak konsisten. Data website menunjukkan hanya 140 akun yang terdaftar selama 22 bulan (September 2024–Juni 2026), sedangkan total kunjungan tercatat mencapai 15.107. Selisih ini menandakan kesenjangan antara ketersediaan fasilitas digital dan pemanfaatannya.

Kajian terdahulu dapat dikelompokkan ke dalam tiga arah. Pertama, digitalisasi layanan pada unit perizinan dan pemerintah daerah, seperti di DPMPTSP Kota Palembang (Anggraini, 2023), DPMPTSP Kota Bandung (Kusuma et al., 2021), DPMPTSP Provinsi Maluku (Latuconsina et al., 2025), dan website pemerintah Kabupaten Jayapura (Sawir et al., 2023). Studi-studi yang temuannya ditelaah penulis menyoroti kendala sosialisasi, keahlian SDM, dan infrastruktur. Kedua, aplikasi dan layanan digital pada tingkat desa dan kota serta pemetaan e-government lintas daerah (Danu et al., 2023; Nurfadillah, 2025; Panggabean & Meilani, 2023; Rusmini et al., 2024; Widodo & Kusnan, 2023; Nurhidayat et al., 2024). Ketiga, kajian tentang MPP, yakni inovasi layanan di Banyuwangi (Adawiyah, 2018), adopsi layanan digital di MPP Kabupaten Rembang (Hartiyanti & Kartika, 2025), pelaksanaan MPP menurut Perpres 89/2021 (Daud et al., 2025), dan kepuasan masyarakat di MPP Kota Mataram (Arkham et al., 2026).

Berdasarkan penelusuran penulis, belum ditemukan kajian yang secara spesifik menganalisis penerapan e-government di MPP Kabupaten Siak dengan kerangka elemen sukses Indrajit. Kebaruan penelitian ini terletak pada tiga hal. Pertama, objeknya adalah website MPP tingkat kabupaten, yang selama ini kurang ditelaah dibandingkan adopsi, kepuasan, dan landasan regulasi MPP. Kedua, analisis memadukan bukti kualitatif (wawancara, observasi, dan dokumen) dengan statistik pemanfaatan website selama 22 bulan, sehingga komitmen regulatif, kapasitas penyelenggara, dan manfaat dapat dibandingkan dengan perilaku pengguna yang terukur. Ketiga, penelitian ini memetakan keterkaitan antarfaktor penghambat, bukan sekadar menilai tingkat penerapan. Kontribusi akademiknya berupa bukti empiris bahwa dukungan formal belum otomatis menghasilkan nilai bagi pengguna. Kontribusi praktisnya berupa dasar penentuan prioritas pembenahan bagi DPMPTSP, Diskominfo, dan pemerintah daerah lain yang mengembangkan MPP berbasis website. Penelitian ini menjawab dua pertanyaan: (1) bagaimana penerapan e-government di MPP Kabupaten Siak, dan (2) faktor apa saja yang memengaruhinya.

Indrajit (2006) menyatakan keberhasilan e-government ditentukan tiga elemen. *Support* adalah dukungan dan komitmen pimpinan serta pemangku kepentingan yang diwujudkan dalam kebijakan, anggaran, dan arahan. *Capacity* adalah ketersediaan sumber daya, yakni SDM, anggaran, dan infrastruktur teknologi, ditambah kapasitas kelembagaan. *Value* adalah manfaat nyata bagi masyarakat, aparatur, dan pemerintah, yang berkembang dari penyediaan informasi, interaksi, transaksi, hingga layanan terintegrasi.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif (Creswell, 2014) dengan tipe studi kasus deskriptif tunggal yang bersifat holistik (Yin, 2014). Studi kasus dipilih karena pertanyaan penelitian berbentuk "bagaimana" dan "apa saja", peneliti tidak mengendalikan peristiwa yang diteliti, dan fenomenanya kontemporer serta tidak terpisah dari konteksnya. Kasus ini bersifat *revelatory* karena belum pernah dikaji sebelumnya dan cukup representatif bagi pemerintah daerah lain yang sedang mengembangkan MPP berbasis website.

Lokasi penelitian adalah MPP Kabupaten Siak yang dikelola DPMPTSP, beserta website resminya sebagai objek pengamatan utama. Informan dipilih secara *purposive* berdasarkan keterlibatan langsung dalam pengelolaan atau penggunaan layanan MPP, dan berjumlah 10 orang, yakni enam pengelola dari DPMPTSP dan Diskominfo (kepala dinas, penata perizinan, penata layanan operasional, dan pranata komputer) serta empat warga pengguna layanan dari Kota Siak dan kecamatan lain. Jumlah ini mencakup seluruh peran kunci dalam pengelolaan website, yaitu penyedia data dan konten (DPMPTSP), pengembang dan pengelola teknis (Diskominfo), serta pengguna dengan

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14274
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

lokasi tinggal dan pengalaman yang berbeda. Kecukupan informan dinilai dari keterwakilan peran tersebut dan dari berulangnya informasi pada tiap kelompok, sehingga penambahan informan tidak lagi memunculkan tema baru. Penelitian ini tidak bertujuan menggeneralisasi secara statistik, melainkan secara analitis terhadap proposisi teoretis (Yin, 2014). Informan pengelola menggali elemen *support* dan *capacity*, sedangkan informan masyarakat menggali *value*.

Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam semi-terstruktur dan observasi langsung terhadap pelayanan di kantor MPP maupun fitur website. Wawancara berlangsung April–Juni 2026, direkam dengan izin informan, dan ditranskripsikan. Data sekunder berupa Perbup Siak Nomor 7 Tahun 2024, Perbup Siak Nomor 85 Tahun 2023 tentang SPBE, dokumen SOP, serta statistik pendaftaran akun dan kunjungan MPP.

Analisis menggunakan model interaktif Miles et al. (2014), yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan *support*, *capacity*, dan *value* sebagai proposisi teoretis. Pada tahap kondensasi, transkrip, catatan observasi, dan dokumen dibaca berulang kali, lalu dikodekan. Pengodean awal bersifat deduktif, memakai kategori *support* (regulasi, koordinasi, sosialisasi), *capacity* (SDM, anggaran, infrastruktur, fitur), dan *value* (manfaat bagi pemerintah dan bagi masyarakat), kemudian dilengkapi kode induktif untuk faktor penghambat yang muncul lintas elemen. Kode yang berdekatan dikelompokkan menjadi tema, dan lima faktor penghambat dirumuskan dari tema yang muncul pada lebih dari satu elemen. Pada tahap penyajian, data ditata per elemen untuk membandingkan sumber dan teknik (ringkasannya pada Tabel 2). Penarikan kesimpulan dilakukan sambil menguji setiap proposisi terhadap bukti yang bertentangan.

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik, mengacu pada prinsip *multiple sources of evidence* dan *chain of evidence* (Yin, 2014). Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan pernyataan pengelola DPMPTSP, Diskominfo, dan warga atas isu yang sama. Triangulasi teknik dilakukan dengan memeriksa hasil wawancara terhadap observasi fitur website, dokumen regulasi, dan statistik kunjungan. Misalnya, pernyataan Diskominfo bahwa infrastruktur memadai dikonfrontasikan dengan temuan observasi bahwa server utama dimatikan pada hari wawancara, dan keterangan bahwa antrean *online* rendah dicocokkan dengan statistik website. Jejak bukti dijaga dengan menautkan setiap temuan ke transkrip, catatan observasi, atau dokumen sumbernya.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Gambaran Layanan dan Pemanfaatan Website MPP

Observasi menunjukkan website MPP menyediakan tiga layanan utama: informasi (profil MPP, daftar instansi, jam operasional, survei kepuasan, statistik kunjungan), antrean (pengambilan nomor daring dengan notifikasi WhatsApp), dan pengaduan masyarakat. Layanan pengaduan dikelola mandiri oleh DPMPTSP sebagai kanal internal yang terpisah dari sistem pengaduan nasional. Waktu muat halaman utama tergolong responsif, tetapi menu pengaduan tidak dilengkapi contoh format, keterangan dokumen pendukung, maupun estimasi waktu tindak lanjut. Kelengkapan informasi antarlayanan juga tidak seragam; misalnya, layanan Penggantian KTP Elektronik di Disdukcapil memuat persyaratan rinci, sedangkan layanan Kartu Keluarga tidak mencantumkan persyaratan apa pun. Pola ini mirip temuan Sawir et al. (2023) pada website pemerintah Kabupaten Jayapura, yang cukup baik menyajikan informasi tetapi lemah dalam penanganan pengaduan dan daya tanggap. Pemanfaatan website dan kunjungan selama periode penelitian dirangkum pada Tabel 1.

Tabel 1. Pemanfaatan Website dan Kunjungan MPP Kabupaten Siak (Sep 2024–Jun 2026)

Indikator	Nilai
Total kunjungan tercatat	15.107
Antrean manual	15.010
Antrean *online* (selisih)	97 (0,64% dari total)
Pendaftar akun website	140 (22 bulan)
Bulan dengan pendaftar ≤ 9 orang	19 dari 22 bulan
Puncak kunjungan bulanan	1.766 (Des 2025)
Puncak pendaftar akun	30 (Sep 2025)

Sumber: data website MPP Kabupaten Siak (September 2024–Juni 2026), diolah penulis. Antrean online dihitung sebagai selisih total kunjungan dan antrean manual.

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14274
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Tabel 1 menunjukkan bahwa layanan tatap muka tetap menjadi pilihan dominan. Yang lebih penting daripada angka totalnya adalah tidak adanya efek lanjutan: lonjakan 30 pendaftar pada September 2025 tidak bertahan pada bulan berikutnya, dan kunjungan meningkat tajam pada November 2025–Februari 2026 sementara antrean *online* nyaris tidak bergerak. Artinya, ketika permintaan layanan naik, warga tidak beralih ke website. Temuan ini sejalan dengan keterangan Diskominfo bahwa statistik didominasi antrean manual dan grafik antrean *online* "masih sangat rendah dan mendatar".

3.2 Support (Dukungan)

Dukungan formal telah tersedia. Landasan regulasi berupa Perbup Siak Nomor 7 Tahun 2024 (penyelenggaraan MPP) dan Perbup Nomor 85 Tahun 2023 (SPBE). Komitmen kepala daerah tampak dari penandatanganan MoU Bupati dengan seluruh instansi, baik perangkat daerah maupun instansi vertikal. Menurut Kepala DPMPTSP, MoU tersebut ditandatangani Bupati sehingga seluruh layanan penyelenggaraan MPP berada di satu tempat.

Namun dukungan itu belum operasional. Diskominfo mengakui tidak ada regulasi khusus untuk pengelolaan website MPP; yang ada hanya ketentuan umum dalam Perbup SPBE. Akibatnya pembagian peran antarinstansi belum terdefinisi jelas. Koordinasi berjalan dua tingkat: tenan menyerahkan data SOP kepada DPMPTSP, lalu DPMPTSP meneruskannya ke Diskominfo melalui forum diskusi berkala (tahap pengembangan) dan grup WhatsApp (operasional harian). Pola berlapis ini berpotensi memperlambat pembaruan informasi. Sosialisasi dilakukan lewat flyer digital, media sosial, dan kunjungan lapangan, tetapi belum terencana dan berkelanjutan.

Jika dikaitkan dengan Indrajit (2006), dukungan di MPP Siak baru sampai pada komitmen formal, belum pada implementasi yang konsisten dan terukur. Kondisi ini berbeda dengan daerah perintis MPP seperti Banyuwangi, yang telah beroperasi sejak 2017 dengan payung regulasi tersendiri (Adawiyah, 2018), dan dengan DPMPTSP Kota Bandung, yang dukungan kebijakan, anggaran, infrastruktur, dan kompetensi pegawainya dinilai menopang penerapan e-government meskipun sosialisasinya belum maksimal (Kusuma et al., 2021). Persoalan koordinasi lintas instansi dan pendanaan di Siak juga sejalan dengan tinjauan pelaksanaan MPP berdasarkan Perpres 89/2021 (Daud et al., 2025) dan dengan temuan Nurhidayat et al. (2024) bahwa regulasi yang belum memadai dan integrasi data yang lemah membatasi hasil e-government. Implikasinya, dukungan pimpinan perlu diterjemahkan ke dalam aturan teknis yang menetapkan siapa mengelola konten, memperbarui informasi, dan menindaklanjuti pengaduan.

3.3 Capacity (Kapasitas)

SDM. Diskominfo memiliki empat tenaga teknis untuk website MPP (*project manager*, *programmer*, *system administrator*, dan tenaga jaringan) dan menilainya cukup, serta pernah mengikuti pelatihan keamanan siber, manajemen pusat data, dan tata kelola SPBE. Sebaliknya, DPMPTSP sebagai pemasok data dan konten hanya memiliki satu tenaga IT, padahal kebutuhan idealnya dua sampai tiga orang dan permintaan tambahan belum dipenuhi. Ketimpangan ini menjadi titik lemah karena kualitas konten bergantung pada DPMPTSP.

Anggaran. Diskominfo menilai alokasi sudah sesuai karena pengembangan dilakukan secara internal. Namun Kepala DPMPTSP menyebut kebijakan efisiensi anggaran dan koordinasi banyak instansi sebagai kendala: "Sekarang kan lagi efisiensi... pembangunan website itu kan mesti pakai anggaran."

Infrastruktur. Diskominfo menyatakan infrastruktur memadai, dengan jaringan cadangan untuk mengantisipasi gangguan koneksi. Website juga terintegrasi dengan sistem kepegawaian daerah (login admin) dan dasbor Bupati. Namun pada hari wawancara, server utama dimatikan karena kontrak antivirus habis sehingga rentan diretas. Insiden yang dapat diantisipasi ini menunjukkan lemahnya pengelolaan lisensi dan pemeliharaan sistem keamanan.

Fitur. Website baru berfungsi sebagai media informasi dan manajemen antrean. Fitur transaksional seperti pengajuan permohonan, unggah dokumen persyaratan, pelacakan status, dan notifikasi penyelesaian belum tersedia. Pengaduan pun belum terhubung dengan SP4N-LAPOR sebagaimana diamanatkan Permenpan RB Nomor 62 Tahun 2018 (Kementerian PANRB, 2018). Menurut tahapan Indrajit (2006), sistem ini masih berada pada tahap awal, yaitu penyediaan informasi satu arah. Pola ini sejalan dengan pemetaan Widodo dan Kusnan (2023) bahwa layanan e-government pemerintah provinsi terkonsentrasi pada *e-service* (sekitar 50%) dan *e-participation* paling jarang dikembangkan (sekitar 15%); menu pengaduan MPP Siak yang belum informatif mencerminkan kecenderungan itu.

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14274
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Ketimpangan kapasitas ini sejalan dengan Heryani dan Iskandar (2025), yang menekankan bahwa mutu layanan bergantung pada kapasitas lokal, kepemimpinan, dan sejauh mana perangkat digital melekat pada tata kelola harian, serta dengan temuan Latuconsina et al. (2025) dan Sawir et al. (2023) tentang keterbatasan keahlian SDM dan infrastruktur. Perbedaannya, di Siak titik lemah bukan pada pengembang teknis (Diskominfo), melainkan pada pemasok konten (DPMPTSP), sehingga penambahan teknisi di Diskominfo saja tidak akan menaikkan kualitas layanan.

3.4 Value (Manfaat)

Dari sisi pemerintah, manfaat terasa pada tata kelola internal: pimpinan dapat memantau statistik kunjungan secara *real-time* melalui dasbor Bupati. Kepala DPMPTSP juga menilai peningkatan jumlah perizinan setiap tahun sebagai tanda masyarakat semakin mengenal MPP. Akan tetapi indikator itu mengukur kunjungan fisik, bukan pemanfaatan layanan digital.

Dari sisi masyarakat, manfaat belum dirasakan. Warga Kecamatan Kandis, yang tinggal jauh dari pusat layanan, mengatakan website hanya memuat informasi umum dan "tidak ada yang bisa diselesaikan dari sana", sehingga ia tetap harus datang. Warga Kota Siak menemukan informasi persyaratan tidak lengkap sehingga tetap harus bertanya di lokasi, dan membatalkan niat mengadu karena menu pengaduan hanya berupa kotak kosong tanpa petunjuk. Seorang mahasiswi yang mengambil nomor antrean *online* dari rumah tetap diminta mengambil nomor manual, lalu prosesnya tertunda karena server bermasalah. Seorang warga Desa Dayun bahkan tidak mengetahui bahwa MPP memiliki website.

Pengalaman-pengalaman ini menunjukkan dua masalah berlapis: sistem antrean daring belum terintegrasi dengan prosedur di lapangan, dan sosialisasi belum menjangkau warga desa yang justru paling membutuhkan layanan digital. Seperti dicatat Nurfadillah (2025) pada kasus OpenSID, sosialisasi informal dan literasi digital yang terbatas menurunkan partisipasi masyarakat. Hal ini konsisten dengan Hartiyanti dan Kartika (2025) bahwa literasi digital dan difusi inovasi memengaruhi kesediaan masyarakat mengadopsi layanan digital di MPP, serta dengan Nurhidayat et al. (2024) bahwa ketimpangan akses internet di perdesaan menahan partisipasi publik pada e-government. Berbeda dengan DPMPTSP Provinsi Maluku, tempat digitalisasi perizinan dilaporkan meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi (Latuconsina et al., 2025), manfaat di Siak belum muncul karena layanan inti belum dapat diselesaikan secara daring. Selama integrasi dan kejelasan tindak lanjut pengaduan belum dibenahi, keberadaan website justru berisiko menurunkan kepercayaan publik pada layanan digital.

Tabel 2 merangkum temuan pada ketiga elemen Indrajit beserta penilaiannya; dasar uraiannya terdapat pada subbab 3.2 sampai 3.4.

Tabel 2. Ringkasan Temuan Berdasarkan Elemen Indrajit

Elemen	Temuan utama	Penilaian
Support	Perbup, MoU Bupati, dan forum koordinasi ada; tanpa regulasi teknis website dan sosialisasi belum terencana	Formal terpenuhi, belum optimal
Capacity	SDM Diskominfo cukup, DPMPTSP hanya 1 tenaga IT; server rentan; fitur baru informasi dan antrean	Timpang
Value	Manfaat terasa pada tata kelola internal; antrean online 0,64%; warga belum terbantu	Paling jauh dari optimal

Sumber: hasil analisis penulis (2026).

3.5 Faktor Penghambat

Analisis lintas elemen mengidentifikasi lima faktor penghambat yang saling berkaitan:

1. **Keterbatasan SDM teknis.** Satu tenaga IT di DPMPTSP memperlambat pengumpulan dan pembaruan data SOP, sedangkan SDM Diskominfo masih perlu peningkatan kapasitas berkala, terutama keamanan siber.

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14274
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

2. **Keterbatasan fitur dan ketidaksinkronan prosedur digital–manual.** Website belum menyediakan SOP lengkap, pengajuan daring, dan pelacakan status, sementara nomor antrean *online* tidak diakui di lapangan.

3. **Kerentanan infrastruktur dan konten yang tidak rutin diperbarui.** Server dimatikan karena lisensi antivirus habis, dan Diskominfo mengakui konten belum sepenuhnya mutakhir.

4. **Tekanan efisiensi anggaran dan kompleksitas koordinasi.** Diskominfo bekerja berdasarkan permintaan OPD, sehingga pengembangan fitur bergantung pada inisiatif DPMPTSP; tanpa regulasi teknis, tidak ada pihak yang mengambil inisiatif penuh.

5. **Sosialisasi dan literasi digital yang belum merata.** Kanal media sosial dan flyer digital belum menjangkau warga desa. Persoalannya bukan hanya mengetahui keberadaan website, tetapi juga mampu memanfaatkannya.

Kelima faktor ini membentuk lingkaran yang saling memperlemah: SDM dan anggaran terbatas membatasi fitur, fitur terbatas menurunkan manfaat, dan manfaat rendah melemahkan alasan untuk berinvestasi lebih lanjut. Kasus MPP Siak menunjukkan bahwa e-government bukan sekadar penyediaan infrastruktur teknis, melainkan ekosistem yang mencakup regulasi, kelembagaan, SDM, dan keterlibatan masyarakat.

3.6 Implikasi Penerapan E-Government

Secara teoretis, temuan ini menunjukkan bahwa tiga elemen Indrajit tidak berdiri sejajar: *support* yang berhenti pada komitmen formal membatasi *capacity*, dan *capacity* yang timpang membatasi *value*. Karena itu, *value* tidak cukup dinilai dari ketersediaan website, melainkan dari sejauh mana warga dapat menyelesaikan layanan tanpa datang ke lokasi. Temuan ini sejalan dengan Prayitno (2023) bahwa inovasi TIK baru berdampak positif bila hambatan seperti kesenjangan digital dan resistensi perubahan ditangani lebih dahulu.

Secara praktis, urutan pembenahan yang masuk akal dimulai dari regulasi teknis dan pembagian peran pengelolaan website, dilanjutkan dengan penguatan SDM di DPMPTSP dan pengembangan fitur transaksional, serta sinkronisasi antrean daring dengan prosedur di lapangan. Sosialisasi luas sebaiknya mengikuti, bukan mendahului, karena mengajak warga memakai layanan yang belum dapat diselesaikan secara daring berisiko menurunkan kepercayaan. Bagi pemerintah daerah lain yang mengembangkan MPP berbasis website, kasus Siak menunjukkan perlunya menilai kesiapan regulasi, kapasitas pemasok konten, dan integrasi prosedur sebelum meluncurkan layanan, dengan catatan bahwa temuan ini berasal dari satu kasus dan perlu diuji pada daerah lain.

4. Kesimpulan

Penerapan e-government di MPP Kabupaten Siak masih berada pada tahap awal dan belum optimal. Elemen *support* terpenuhi secara formal melalui regulasi dan komitmen pimpinan, tetapi belum didukung regulasi teknis, koordinasi yang efisien, dan sosialisasi berkelanjutan. Elemen *capacity* timpang antara Diskominfo dan DPMPTSP, dan infrastruktur masih rentan. Elemen *value* paling jauh dari optimal: antrean *online* hanya sekitar 0,64% dari seluruh kunjungan, dan masyarakat belum merasakan manfaat langsung. Lima faktor penghambat yang teridentifikasi saling berkaitan. Temuan tersebut berimplikasi pada dua hal. Secara teoretis, dukungan formal belum cukup menghasilkan nilai bagi pengguna selama regulasi teknis, kapasitas, dan integrasi prosedur belum terpenuhi. Secara praktis, pemerintah daerah perlu memperluas sosialisasi melalui pemerintah desa, kelurahan, kecamatan, dan PKK serta memperkuat literasi digital, menambah tenaga IT di DPMPTSP dan melatih SDM secara berkala, serta mengembangkan fitur menuju layanan *end-to-end* yang meliputi SOP lengkap per layanan, pengajuan dan unggah dokumen secara daring, dan pelacakan status. Pemerintah daerah juga perlu menerbitkan regulasi teknis pengelolaan website MPP yang mengatur standar konten, pembagian peran, dan pengaduan, memastikan keberlanjutan lisensi keamanan, dan menyinkronkan antrean daring dengan prosedur di lapangan. Penelitian ini memiliki keterbatasan. Desain kasus tunggal dan jumlah informan masyarakat yang terbatas membuat temuan tidak dapat digeneralisasi secara statistik, dan data statistik website hanya mencakup September 2024–Juni 2026. Penelitian lanjutan dapat membandingkan beberapa MPP, menambah informan pengguna, atau mengukur persepsi pengguna secara kuantitatif.

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14274
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Referensi

1. Adawiyah, P. R. (2018). Inovasi dalam pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Politico, 2*, 264–275.
2. Anggraini, D. (2023). Upaya meningkatkan kualitas layanan publik melalui digitalisasi (Studi kasus di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang). *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan, 11*(2), 109–120. https://jurnal.umsrappang.ac.id/praja/article/download/1040/774
3. Arkham, M., Sutarna, I. T., & Dermawan, M. A. (2026). Pengaruh keberadaan Mal Pelayanan Publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kota Mataram. *Gema Publica, 11*(1), 64–87. https://doi.org/10.14710/gp.11.1.2026.64-87
4. Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
5. Danu, D. E. A., Supardi, S., Sutanto, S. T. J. P., & Riko, R. S. (2023). E-services: Implementation of digital-based public services in the 4.0 era. *Athena: Journal of Social, Culture and Society, 1*(3), 87–92. https://doi.org/10.58905/athena.v1i3.40
6. Daud, E. R. L., Prasetyo, N. D., & Susmayanti, R. (2025). Urgensi penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik ditinjau dari Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, 10*(1), 82–91. https://journal2.um.ac.id/index.php/jppk/article/download/61194/14901
7. Hartiyanti, Z. F. A., & Kartika, R. S. (2025). The influence of digital literacy and diffusion of innovation on the adoption of digital services at the Rembang Regency Public Service Mall. *Jurnal Administrasi Negara, 31*(2), 184–205. https://doi.org/10.33509/jan.v31i2.3492
8. Heeks, R. (2006). *Implementing and managing eGovernment: An international text*. SAGE Publications.
9. Heryani, A., & Iskandar, A. (2025). Dynamics of decentralization policy implementation in strengthening public services in Indonesia. *PUBLICA, 17*(2), 634–661. https://doi.org/10.15575/jpan.v17i2.52155
10. Indrajit, R. E. (2006). *Electronic government: Konsep pelayanan publik berbasis internet dan teknologi informasi*. Aptikom.
11. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2018). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional*.
12. Kusuma, A. A., Wasistiono, S., & Pitono, A. (2021). Penerapan e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia, 13*(2), 145–158. https://doi.org/10.54783/jv.v13i2.422
13. Latuconsina, A. C., Laurens, S., & Tuanaya, W. (2025). Optimalisasi pelayanan publik berbasis digital di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Maluku. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik, dan Humaniora, 9*(4), 2115–2122. https://doi.org/10.31604/jim.v9i4.2025.2115-2122
14. Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
15. Nurfadillah, A. (2025). Penerapan e-government pada sektor pelayanan publik (Studi kasus aplikasi OpenSID di Desa Tondowolio Kecamatan Tanggetada Kabupaten Kolaka). *PENA Bisnis dan Governansi Publik Adaptif, 1*(1), 72–85. https://doi.org/10.69616/pb.v1i1.256
16. Nurhidayat, N., Nurmandi, A., & Congge, U. (2024). Bridging the digital divide: Analyzing public participation in Indonesia's e-government through the e-participation index. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 14*(2), 481–498. https://doi.org/10.26618/ojip.v14i2.14435
17. Panggabean, C., & Meilani, N. L. (2023). Digitalisasi pelayanan publik di Kota Pekanbaru (Studi kasus aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman dalam tinjauan Digital Era Governance). *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah, 2*(3), 721–728. https://doi.org/10.55681/sentri.v2i3.622
18. Pemerintah Kabupaten Siak. (2023). *Peraturan Bupati Siak Nomor 85 Tahun 2023 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*.
19. Pemerintah Kabupaten Siak. (2024). *Peraturan Bupati Siak Nomor 7 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*.
20. Prayitno, A. (2023). Technological innovation in public administration transformation: Case study of e-government implementation in Indonesia. *Journal of Governance, 8*(4), 628–642. https://doi.org/10.31506/jog.v8i4.23017
21. Republik Indonesia. (2003). *Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government*.
22. Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Sekretariat Negara.
23. Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Sekretariat Negara.
24. Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*.
25. Rusmini, R., Delarnoor, N. A., Yuningsih, N. Y., & Sagita, N. I. (2024). E-government and public services in Indonesia: Prospects and challenges. *KnE Social Sciences, 9*(7), 320–326. https://doi.org/10.18502/kss.v9i7.15507
26. Sawir, M., Robo, S., Abubakar, F., & Kamaluddin, S. (2023). Implementation of public services in the digital era as a public information media regional government of Jayapura Regency, Papua Province. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, 6*(2). https://doi.org/10.24198/jmpp.v6i2.45532
27. Widodo, J., & Kusnan, K. (2023). Mapping and analyzing e-government sentiments in local governments in Indonesia. *Society, 11*(2), 434–457. https://doi.org/10.33019/society.v11i2.558
28. Yin, R. K. (2014). *Case study research: Design and methods* (5th ed.). SAGE Publications.

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14274
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)