



E-ISSN 3032-601X & P-ISSN 3032-7105

Vol. 2, No. 1, Januari 2025

# MISTER

**Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science,  
Technology and Educational Research**

**Jurnal Penelitian Multidisiplin dalam Ilmu  
Pengetahuan, Teknologi dan Pendidikan**

**UNIVERSITAS SERAMBI MEKKAH  
KOTA BANDA ACEH**

[mister@serambimekkah.ac.id](mailto:mister@serambimekkah.ac.id)

Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science Technology  
and Educational Research

# Journal of MISTER

Vol. 2, No. 1, January 2025

Pages : 779–790

## Teknologi Digital dalam Meningkatkan Efektivitas Layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

Diana Atisyah, Retno Ramadhani, Rarita Sadri, Elly Niel Waty

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Lancang  
Kuning, Kota Pekanbaru, Indonesia

### Article in Journal of MISTER

Available at : <https://jurnal.serambimekkah.ac.id/index.php/mister/index>

DOI : <https://doi.org/10.32672/mister.v2i1.2524>

### How to Cite this Article

APA : Atisyah, D., Ramadhani, R., Sadri, R., & Niel Waty, E. . (2024). Teknologi Digital dalam Meningkatkan Efektivitas Layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research*, 2(1), 779 – 790.  
<https://doi.org/10.32672/mister.v2i1.2524>

Others Visit : <https://jurnal.serambimekkah.ac.id/index.php/mister/index>

MISTER: *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research* is a scholarly journal dedicated to the exploration and dissemination of innovative ideas, trends and research on the various topics include, but not limited to functional areas of Science, Technology, Education, Humanities, Economy, Art, Health and Medicine, Environment and Sustainability or Law and Ethics.

MISTER: *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research* is an open-access journal, and users are permitted to read, download, copy, search, or link to the full text of articles or use them for other lawful purposes. Articles on Journal of MISTER have been previewed and authenticated by the Authors before sending for publication. The Journal, Chief Editor, and the editorial board are not entitled or liable to either justify or responsible for inaccurate and misleading data if any. It is the sole responsibility of the Author concerned.



ISSN 3032-7105

ISSN 3032-601X



## Teknologi Digital dalam Meningkatkan Efektivitas Layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

**Diana Atisyah<sup>1\*</sup>, Retno Ramadhani<sup>2</sup>, Rarita Sadri<sup>3</sup>, Elly Niel Waty<sup>4</sup>**

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Lancang Kuning, Kota Pekanbaru, Indonesia<sup>1,2,3,4</sup>

Email:

atisyahdiana@gmail.com, retnoramadhani89@gmail.com, rritasadri02@gmail.com, nielwaty@gmail.com

Diterima: 10-12-2024

| Disetujui: 11-12-2024

| Diterbitkan: 12-12-2024

### ABSTRACT

*This research aims to analyze the impact of using digital technology in increasing the effectiveness and efficiency of services at the Pekanbaru City Public Service Mall (MPP). The background to this research focuses on the public's need for fast, transparent and easily accessible public services, as well as the challenges faced in implementing technology. The research method used is a descriptive qualitative approach, with data collection techniques through interviews, observation and documentation. The theory of public satisfaction is the basis for analyzing the relationship between service quality and public trust in the government. The research results show that the application of digital technology at MPP has increased work efficiency, reduced waiting time, and increased community satisfaction. However, there are challenges such as technical obstacles and low digital literacy that need to be overcome. The conclusions of this research emphasize the importance of routine evaluation and infrastructure support to maximize the benefits of digital technology in public services.*

**Keywords:** Digital, Service Effectiveness.

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak pemanfaatan teknologi digital dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Pekanbaru. Latar belakang penelitian ini berfokus pada kebutuhan masyarakat akan layanan publik yang cepat, transparan, dan mudah diakses, serta tantangan yang dihadapi dalam implementasi teknologi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teori kepuasan masyarakat menjadi landasan dalam menganalisis hubungan antara kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital di MPP telah meningkatkan efisiensi kerja, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, terdapat tantangan seperti kendala teknis dan rendahnya literasi digital yang perlu diatasi. Kesimpulan dari penelitian ini menekankan pentingnya evaluasi rutin dan dukungan infrastruktur untuk memaksimalkan manfaat teknologi digital dalam pelayanan publik.

**Kata Kunci:** Digital, Efektivitas Layanan.

## PENDAHULUAN

Mal Pelayanan Publik merupakan fasilitas penyelenggaraan pelayanan publik, merupakan perluasan dari sistem pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, BUMN/BUMD hingga swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman dalam satu gedung. Perencanaan Mal Pelayanan Publik dimaksud akan melayani pengguna dengan skala besar pada satu tempat.

MPP dirancang oleh Abdullah Azwar Anas yang merupakan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia (KEMEPAN RB) sebagai bagian dari perbaikan menyeluruh dan transformasi tata kelola pelayanan publik. Menggabungkan berbagai jenis pelayanan pada satu tempat, penyederhaan dan prosedur serta integrasi pelayanan pada Mal Pelayanan Publik akan memudahkan akses masyarakat dalam mendapat berbagai jenis pelayanan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan public yang menekankan pada aspek transparansi pelayanan, efisiensi pelayanan, serta kenyamanan pelayanan.

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 19 Tahun 2019 tentang Mal Pelayanan Publik kota Pekanbaru, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru merupakan pengendali manajemen yang mengelola operasional Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Dengan hadirnya MPP yang menggabungkan berbagai jenis pelayanan pada satu tempat, penyederhaan prosedur serta integrasi pelayanan akan memudahkan akses masyarakat dalam mendapat berbagai jenis pelayanan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik.

Adapun instansi terkait yang menjadi partner dari MPP Kota Pekanbaru diantaranya Dinkes (Dinas Kesehatan), Dinas PUPR (Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang), DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu), BPN (Badan Pertanahan Nasional), DJP (Direktorat Jenderal Pajak), BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan, BPJS Kesehatan, Kejaksaan Negeri, BAPENDA (Badan Pendapatan Daerah), Kementerian Agama, SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap), LPSE (Layanan Pengadaan Secara Elektronik), POLRI – POLDA Riau, Direktorat Jenderal Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru, PC IAI (Pengurus Cabang Ikatan Apoteker Indonesia), dan Satpol PP.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) adalah teknologi yang mengalami perkembangan pesat pada zaman ini. Berbagai jenis penggunaan fitur canggih dan sistem operasional dalam IT dan komunikasi digunakan oleh berbagai kalangan. Kota Pekanbaru tentunya juga ikut serta dalam penerapan konsep smartcity disini dengan mengambil konsep berdasarkan 6 pilar yakni konsep pemerintahan, SDM, ekonomi, lingkungan, perkembangan, dan kehidupan yang digagaskan smart.

Menurut Terry Kury dalam Rasiman, digitalisasi adalah sebuah proses menerjemahkan potongan informasi seperti sebuah buku, rekaman suara, gambar atau video, ke dalam bit-bit. Bit adalah suatu dasar informasi di dalam suatu sistem komputer. Namun, menurut Lev Monovich, era digital adalah kehidupan yang dinamis dari “new media” isi dan hubungan interaktif dengan konsumen media itu sendiri, jadi bukanlah berupa digitalisasi konten media ke bit (Aji, 2016). Indonesia saat ini sedang berada pada tahap memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses meraih keberhasilan sebuah konten yang telah terdigitasi (Cahyarini, 2021).

Pelayanan masyarakat melalui sistem berbasis teknologi informasi secara online, atau yang dikenal sebagai e-government, telah mencapai tingkat partisipasi sebesar 80 persen dalam program Riau Go IT di Provinsi Riau pada Oktober 2016. Hal ini menandakan bahwa Riau telah memasuki fase yang memenuhi standar integritas dalam layanan publik, dengan potensi peningkatan tingkat penerapan e-government yang

lebih lanjut melalui peningkatan infrastruktur teknologi. Melalui implementasi e-government, semua proses perencanaan telah terhubung secara efektif melalui portal resmi yang mewakili setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah di bawah lingkup Pemerintah Provinsi Riau. Riau Go IT muncul sebagai inisiatif terbaru yang bertujuan untuk menyediakan akses pelayanan yang lebih efisien bagi masyarakat yang mengandalkan teknologi informasi secara online, dengan tujuan memberikan kemudahan akses informasi dan pelayanan yang optimal bagi seluruh masyarakat. Fungsi utama dari e-government adalah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik serta memfasilitasi koordinasi yang lebih lancar antara berbagai tingkatan pemerintahan, mulai dari pusat hingga tingkat desa. Sejalan dengan hal tersebut, Riau Go IT dijadikan sebagai moto Provinsi Riau dalam mengembangkan sektor informasi dan teknologi dengan tujuan untuk memperbaiki kualitas layanan publik serta meningkatkan transparansi pemerintahan yang dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk di wilayah pedesaan, sehingga dapat mewujudkan provinsi yang berorientasi pada teknologi yang canggih.

Melalui penerapan konsep smartcity, Mal Pelayanan Publik (MPP) sendiri telah banyak mengadopsi bahkan menerapkan sistem pelayanan berbasis online. Penerapan ini sesuai dengan Peraturan Walikota (Perwali) Kota Pekanbaru Nomor 13 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru. Adapun sistem layanan berbasis online ini dapat diakses melalui web situs resmi <https://sipenduduk.pekanbaru.go.id/>. Situs web resmi ini dapat diakses secara umum dan menyeluruh oleh masyarakat Kota Pekanbaru. Melalui situs web ini banyak sekali pelayanan yang ditawarkan, diantaranya Pelayanan KTP elektronik (pengajuan KTP elektronik), Pelayanan KK (penerbitan KK baru, penerbitan KK karena hilang dan rusak, penerbitan KK karena perubahan data, pengurusan akta kelahiran orang asing), Pencatatan Kelahiran (pencatatan kelahiran bagi WNI yang tinggal di luar wilayah NKRI, pencatatan kelahiran WNI, pencatatan kelahiran WNI yang bertempat tinggal di luar Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang sedang berkunjung ke Indonesia), Pelayanan Akta Kematian (Lahir Mati (Kelahiran seorang bayi dari kandungan yg berumur paling sedikit 28 minggu, pada saat dilahirkan tidak menunjukkan tanda-tanda kehidupan, Pencatatan Kematian di Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia), Pelayanan Akta Perkawinan bagi Non Muslim (Pencatatan Perkawinan Penduduk WNI dan Orang Asing di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia Bagi Non-Muslim), Pelayanan Akta Perceraian Bagi Non Muslim (Pencatatan Perceraian di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia), dan Pelayanan Pengesahan Anak (Pengesahan anak bagi Penduduk WNI di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia). Selain layanan-layanan yang telah disebutkan diatas, Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru juga menyediakan jasa layanan antar jemput bagi masyarakat yang tidak dapat mengantar ataupun mengambil berkas – berkas mereka. Layanan ini dinamai dengan Anterin Dong dan disingkat menjadi Andong.

Dengan adanya sistem online yang ada, selain memberikan kemudahan dalam melakukan pengurusan berkas dan pengambilan nomor antrian serta menyampaikan pengaduan layanan, terdapat juga manfaat lain seperti:

- 1) Melakukan pemeriksaan sisa antrian yang akan dilayani
- 2) Menampilkan informasi kontak MPP Kota Pekanbaru
- 3) Menampilkan informasi jenis layanan dan loket instansi yang ada di MPP
- 4) Memberikan penilaian terhadap kualitas layanan yang telah diberikan

Menurut data yang dihimpun dari MPP Kota Pekanbaru, dalam satu hari terdapat rata-rata berkisar sekitar 400 – 600 pengunjung antrian yang menggunakan layanan digital baik melalui aplikasi maupun

secara langsung di tempat pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa baik sistem manual dan sistem online memberikan dampak masing-masing dalam pelayanan kepada masyarakat Kota Pekanbaru. Melalui artikel ini, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak dari pemanfaatan teknologi digital dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi layanan yang diberikan kepada masyarakat Kota Pekanbaru.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Teori Difusi Inovasi**

Menurut Everett M. Rogers. Dalam teori Diffusion of innovation (difusi inovasi) Penerapan inovasi dalam konteks mal pelayanan publik (MPP) dapat dianalisis untuk memahami bagaimana inovasi dalam layanan publik ini diperkenalkan, diterima, dan diadopsi oleh masyarakat. MPP adalah salah satu inovasi pelayanan yang menghadirkan beragam layanan pemerintah dan non-pemerintah disatu lokasi terpadu untuk memberikan kemudahan, efisiensi, dan kenyamanan bagi masyarakat.

Pemanfaatan teknologi digital di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Pekanbaru bisa meningkatkan transparansi, aksesibilitas, dan kecepatan layanan, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Penerapan teknologi digital dapat mengurangi waktu tunggu, mempercepat proses pengurusan dokumen, dan memberikan layanan yang lebih responsif, sehingga mendekati atau bahkan melampaui harapan masyarakat.

Adapun indikator-indikator (Difusi Inovasi seperti 1) Inovasi, 2) Saluran Komunikasi, 3) Waktu dan 4) Sistem Sosial. Dalam pemanfaatan teknologi digital, peningkatan kinerja layanan dapat dicapai dengan mempercepat proses administrasi dan memberikan layanan yang lebih akurat serta efisien. Selain itu, meskipun layanan di MPP tidak terkait langsung dengan harga, penekanan pada kualitas layanan dengan biaya administrasi yang minimal atau nol, sesuai dengan standar pelayanan publik, dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Ekspektasi masyarakat, yang terbentuk dari pengalaman sebelumnya dan informasi dari orang lain, dapat terpenuhi atau bahkan dilampaui jika layanan berbasis digital terbukti lebih cepat dan mudah.

Beberapa Penjelasan Indikator yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers

- 1) Inovasi dalam mal pelayanan publik (MPP) bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan kualitas pelayanan publik melalui pendekatan yang terpadu dan modern. MPP menghadirkan layanan dari berbagai instansi pemerintah dan non-pemerintah disatu lokasi atau platform, sehingga masyarakat dapat mengakses beragam layanan dengan lebih mudah dan cepat
- 2) Saluran Komunikasi (Communication Channels), Cara media yang digunakan untuk menyebarluaskan informasi tentang inovasi ke masyarakat. Komunikasi seperti ini bisa melalui media massa, diskusi antarindividu, sosialisasi langsung atau platform digital.
- 3) Waktu (Time), Mengacu pada kecepatan atau periode adopsi inovasi oleh masyarakat, termasuk proses dimana individu bergerak melalui tahapan-tahapan seperti pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi, dan konfirmasi.
- 4) Sistem Sosial (Social System), Lingkungan dimana sosial dimana inovasi diperkenalkan, yang mencakup dan jaringan hubungan sosial yang dapat mempengaruhi penerimaan atau penolakan terhadap inovasi.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan setting tertentu yang ada di dalam kehidupan riil (alamiah) dengan maksud menginvestigasi dan memahami fenomena apa yang terjadi, mengapa terjadi, dan bagaimana terjadinya. Data yang dikumpulkan dideskripsikan secara terperinci sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Menurut Saryono, Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Pekanbaru tepatnya di Jl. Jend. Sudirman No.464, Jadirejo, Kec. Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau 28121. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan Bapak Algifariq selaku Staff Bidang IT Teknologi Informasi dan pengamatan langsung di lapangan. Sementara data sekunder diperoleh melalui data-data dokumen resmi dari Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, Peraturan Perundang-Undangan, Jurnal yang terkait, dan penelitian terdahulu.

Teknik pengumpulan data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan yakni content analysis dan tinjauan pustaka yaitu penelitian di mana literatur yang berkaitan dengan topik penelitian dipelajari secara mendalam dan informasi dari berbagai sumber, seperti teks, dokumen atau media, dianalisis untuk mengidentifikasi pola-pola tertentu atau tren dalam lingkungan tertentu.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Inovasi**

Penerapan teknologi digital di mal pelayanan publik (MPP) Kota pekanbaru telah menjadi salah satu upaya strategis untuk meningkatkan efektifitas dan efesiensi pelayanan kepada masyarakat. Teknologi pertama kali diperkenalkan pada tahun 2015, namun penerapannya masih bervariasi di berbagai sektor layanan. Salah satu wujud penerapan teknologi digital di MPP Pekanbaru adalah melalui situs web resmi sipenduduk.pekanbaru.go.id, yang menyediakan berbagai layanan administrasi kependudukan secara daring. Inovasi lain yang sangat membantu masyarakat adalah layanan antar jemput dokumen yang disebut andong (“Anterin Dong”). Layanan yang dirancang untuk memfasilitasi masyarakat yang tidak memiliki waktu atau kesulitan untuk datang ke kantor MPP untuk mengantar atau mengambil dokumen mereka.

Mal pelayanan publik (MPP) yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik dengan menghadirkan berbagai layanan dari instansi pemerintah hingga swasta dalam satu lokasi. Konsep ini memadukan efisiensi, kemudahan, dan transparansi dalam pelayanan. Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan wujud inovasi layanan publik terpadu yang dirancang untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan. Salah satu inovasinya adalah konsep one-stop service, di mana masyarakat dapat mengurus berbagai keperluan administrasi, seperti e-KTP, SIM, paspor, hingga perizinan usaha, di satu lokasi tanpa harus berpindah-pindah tempat. Selain itu, MPP mengintegrasikan teknologi digital, seperti sistem pendaftaran online, antrian elektronik, dan kios digital yang memungkinkan pengurusan mandiri, sehingga proses pelayanan menjadi lebih efisien

Inovasi lain yang dihadirkan adalah kerja sama multi-instansi yang mencakup layanan pemerintah, swasta, hingga sektor perbankan, seperti pembayaran pajak, listrik, telepon, atau pengurusan kredit. Untuk memberikan kenyamanan, MPP menyediakan fasilitas modern, seperti ruang tunggu ber-AC, area bermain anak, tempat ibadah, dan aksesibilitas bagi difabel. Tidak hanya itu, MPP juga mendukung pelayanan khusus untuk lansia, ibu hamil, dan difabel dengan menyediakan jalur prioritas serta petugas pendamping.

Berikut Beberapa inovasi yang ada di Mal Pelayanan public (MPP) Kota Pekanbaru

1) One-Stop Service

Semua kebutuhan administrasi Masyarakat, seperti perizinan, pembayaran pajak, pengurusan KTP, paspor, hingga layanan perbankan, tersedia dalam satu tempat. Dengan adanya digitalisasi Masyarakat tidak perlu berpindah-pindah Lokasi untuk mendapatkan layanan yang berbeda.

2) Digitalisasi Layanan

Memanfaatkan teknologi untuk memudahkan pengunjung mengambil nomor antrian secara online atau melalui aplikasi. Beberapa layanan dapat diakses secara digital, sehingga dokumen bisa diunggah melalui aplikasi atau website sebelum datang ke MPP.

3) Kolaborasi Multi-instansi

Di MPP, berbagai instansi baik pusat maupun daerah, bekerja sama untuk memberikan layanan terpadu. Contohnya, pengurusan izin usaha dapat melibatkan dinas perizinan daerah, kementerian investasi/BKPM, hingga kantor pajak.

4) Layanan Diluar Jam Kerja

MPP juga menyediakan layanan di malam hari atau akhir pekan untuk mengakomodasi Masyarakat yang sibuk di hari kerja.

### Saluran komunikasi

Diluar layanan kependudukan, situs sipenduduk.pekanbaru.go.id juga menyediakan akses terhadap berbagai informasi penting lainnya, seperti buku manual layanan, informasi wilayah pemekaran, dan berbagai detail lainnya terkait layanan publik di Kota Pekanbaru. Pemanfaatan platform media sosial seperti facebook, instagram, atau tiktok dapat dilakukan untuk memperkenalkan aplikasi yang telah dibuat oleh kantor MPP, sehingga dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan atau memberikan informasi tambahan dan dapat juga melakukan sosialisasi langsung secara tatap muka seperti seminar, workshop atau kunjungan langsung ke daerah-daerah tertentu

Mal Pelayanan Publik (MPP) dirancang untuk mempermudah Masyarakat dalam mengakses informasi, memberikan masukan, atau menyampaikan keluhan terkait pelayanan. Berikut berbagai saluran komunikasi yang tersedia Mal Pelayanan Publik (MPP). Sebagai bagian dari inovasi berbasis lokal, desain gedung dan interior MPP sering kali mencerminkan budaya setempat, dan beberapa petugas menggunakan bahasa daerah untuk mendukung komunikasi dengan masyarakat lokal. Pelayanan tanpa tatap muka juga dihadirkan melalui call center, chatbot, dan konsultasi virtual, yang semakin mempermudah akses layanan. Dengan berbagai inovasi ini, MPP tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

1) Layanan Informasi Tatap Muka

Terdapat petugas dimeja informasi yang memberikan arahan, menjawab pertanyaan dari masyarakat atau membantu pengunjung memahami prosedur pelayanan

## 2) Media Sosial

Akun resmi MPP aktif menggunakan platform seperti Instagram, Facebook, Twitter dan WhatsApp untuk menyebarkan informasi terkini, menjawab pertanyaan, atau menerima keluhan. Media sosial memungkinkan komunikasi yang lebih cepat dan real-time antara masyarakat dan pengelola MPP.

## 3) Website Resmi

Website resmi MPP berisi informasi lengkap tentang jenis layanan, prosedur, dokumen yang dibutuhkan, dan jam operasional. Masyarakat dapat mengajukan pertanyaan, saran, atau keluhan melalui formulir digital yang disediakan website.

## 4) Aplikasi Mobile

MPP mengembangkan aplikasi yang memungkinkan Masyarakat mengakses informasi, mengambil nomor antrian, atau memberikan feedback langsung dari ponsel.

## Waktu

Untuk semakin memudahkan masyarakat, situs tersebut juga menyediakan fitur antrian online yang memungkinkan masyarakat untuk memantau nomor antrian secara real-time. Fitur ini memberikan kenyamanan lebih karena masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama di kantor pelayanan. Dengan adanya Andong masyarakat hanya perlu menunggu dokumen mereka diantar langsung ke alamat yang mereka tentukan, sehingga memudahkan proses pengurusan tanpa repot mengatur waktu khusus untuk datang ke MPP.

Manfaat dan dampak dari penerapan teknologi digital dalam meningkatkan efektivitas layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Pekanbaru merupakan topik penting dalam memahami bagaimana modernisasi teknologi berperan dalam peningkatan pelayanan publik. Penerapan teknologi digital di MPP mencakup berbagai inovasi, seperti portal online, aplikasi mobile, serta sistem pelacakan digital yang dirancang untuk mempercepat dan mempermudah proses administrasi.

Waktu operasional di Mal Pelayanan Publik (MPP) dirancang untuk memberikan fleksibilitas dan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik. Umumnya, MPP beroperasi selama jam kerja resmi, yaitu mulai pukul 08.00 hingga 16.00 atau 17.00, tergantung pada kebijakan daerah masing-masing. Namun, beberapa MPP telah melakukan inovasi dengan memperpanjang jam layanan hingga malam hari atau menyediakan layanan pada hari Sabtu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu pada hari kerja. Bahkan, di beberapa lokasi tertentu, layanan berbasis daring (online) juga tersedia selama 24 jam, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan tertentu kapan saja tanpa terikat waktu operasional.

Selain itu, waktu pelayanan di setiap loket atau instansi yang ada di MPP dikelola dengan sistem yang efisien melalui penggunaan sistem antrian elektronik. Sistem ini memastikan bahwa masyarakat mendapatkan estimasi waktu tunggu yang akurat, sehingga mereka dapat mengatur aktivitas lain sambil menunggu giliran. Layanan berbasis waktu seperti ini sangat mengurangi antrean panjang dan kekacauan, serta memberikan pengalaman pelayanan yang lebih terstruktur. Setiap layanan di MPP juga memiliki target waktu penyelesaian.

Manfaat penerapan teknologi digital itu antara lainnya:

## 1) Meningkatkan Efisiensi Kerja

Salah satu manfaat terbesar dari penerapan teknologi digital MPP adalah peningkatan efisiensi dalam pengelolaan layanan. Sebelum digitalisasi, pengurusan berbagai dokumen seperti KTP, KK,

atau akta kelahiran dilakukan secara manual, yang sering kali memakan waktu dan memerlukan banyak proses administrasi. Dengan digitalisasi, masyarakat dapat mengajukan permohonan secara online melalui situs web resmi seperti sipenduduk.pekanbaru.go.id. Hal ini memotong waktu yang dibutuhkan untuk pengajuan dan pemrosesan dokumen, sehingga layanan bisa dilakukan lebih cepat. Teknologi ini juga membantu petugas dalam menangani lebih banyak permohonan tanpa terbebani dengan proses manual yang lambat

2) Pekerjaan yang lebih terstruktur dan sistematis

Teknologi digital membuat pekerjaan menjadi lebih terstruktur dan sistematis. Sebelumnya proses administrasi di MPP seringkali dilakukan secara manual, yang berpotensi menyebabkan kesalahan dalam pencatatan atau kehilangan dokumen. . Dengan sistem digital, setiap langkah dalam alur kerja layanan diotomatisasi, sehingga prosedur lebih mudah diikuti baik oleh petugas maupun masyarakat. Penggunaan aplikasi atau portal online memastikan bahwa setiap pengajuan atau permintaan layanan mengikuti jalur yang telah ditentukan, meminimalkan risiko penyimpangan atau ketidakteraturan dalam proses kerja.

3) Memudahkan pelacakan dan monitoring berkas

Dalam sistem manual, masyarakat sering harus datang ke kantor MPP beberapa kali untuk memantau status permohonan mereka, yang memakan waktu dan tenaga. Dengan penerapan teknologi digital, layanan seperti tracking atau pelacakan status berkas dapat dilakukan secara online. Masyarakat bisa memantau progres dokumen mereka melalui aplikasi atau website, tanpa harus datang langsung ke MPP. Hal ini tidak hanya memberikan kenyamanan bagi masyarakat, tetapi juga membantu pemerintah dalam memastikan transparansi dan akuntabilitas proses. Sistem digital memastikan bahwa setiap berkas bisa dilacak secara rinci, dari tahap awal hingga selesai, sehingga jika ada keterlambatan atau masalah, penyelesaiannya bisa lebih cepat.

4) Pengurangan beban administrasi manual

Dengan digitalisasi, pekerjaan yang sebelumnya memerlukan banyak dokumen fisik dan proses administrasi manual menjadi jauh lebih sederhana. Semua dokumen dan data disimpan secara elektronik, sehingga mengurangi kebutuhan untuk penyimpanan fisik serta risiko kehilangan atau kerusakan dokumen. Petugas di MPP tidak lagi harus menyortir atau menyimpan dokumen secara manual, yang memungkinkan mereka untuk lebih fokus pada tugas lain yang lebih penting. Selain itu, digitalisasi juga memungkinkan integrasi data dari berbagai instansi, sehingga memudahkan pertukaran informasi antara berbagai lembaga pemerintah

5) Kemudahan akses layanan bagi Masyarakat

Teknologi digital memberikan kemudahan akses bagi Masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan publik. Melalui situs web dan aplikasi mobile, Masyarakat dapat mengajukan permohonan layanan dari rumah tanpa harus datang ke kantor MPP. Ini sangat membantu, terutama bagi mereka yang tinggal jauh dari pusat kota atau memiliki keterbatasan waktu. Teknologi digital juga menyediakan fitur seperti video tutorial, formulir online, dan informasi yang diakses kapan saja, sehingga masyarakat lebih mandiri dalam mengurus keperluan administratif mereka

## **Sistem Sosial**

Masyarakat kota pekanbaru sebagai pengguna pelayanan publik berperan penting dalam memberikan masukan atau partisipasi dalam musyawarah, dan melaporkan kendala yang mereka hadapi selama menggunakan layanan melalui platform pengaduan yang disediakan oleh kantor MPP.

Sistem sosial di MPP merupakan mekanisme interaksi antara individu, Masyarakat, dan institusi didalam lingkungan MPP. Sistem ini mencakup hubungan sosial, pola kerja sama, hingga nilai-nilai dukung pelayanan yang efisiensi dan inklusif. Mal Pelayanan Publik (MPP) dirancang untuk menciptakan interaksi yang inklusif, kolaboratif, dan efisien antara pemerintah, swasta, dan masyarakat. Dalam MPP, hubungan sosial terjalin melalui kerja sama lintas sektor, di mana berbagai instansi pemerintah dan swasta beroperasi secara terintegrasi di satu lokasi untuk memudahkan masyarakat. Setiap instansi di MPP berperan sebagai unit pelayanan yang saling mendukung, memastikan masyarakat dapat mengakses berbagai layanan dengan cepat tanpa perlu berpindah-pindah tempat. Sistem ini juga mengedepankan transparansi, dengan penggunaan teknologi informasi seperti layar monitor untuk menampilkan status antrian dan estimasi waktu pelayanan, yang membantu menciptakan rasa keadilan dalam proses pelayanan.

Untuk mendukung keberagaman sosial, MPP menyediakan layanan inklusif bagi semua kelompok masyarakat, termasuk lansia, ibu hamil, difabel, dan masyarakat dengan kebutuhan khusus. Fasilitas seperti jalur khusus, meja pelayanan yang ramah difabel, serta pendampingan oleh petugas menjadi bentuk nyata dari sistem sosial yang peduli terhadap kelompok rentan. Selain itu, dalam MPP terdapat interaksi yang harmonis antara masyarakat dan petugas layanan melalui pendekatan ramah, informatif, dan berbasis solusi. Hal ini didukung oleh pelatihan khusus bagi petugas untuk mengedepankan etika pelayanan publik yang santun dan profesional.

Berikut beberapa Sistem Sosial di MPP

### **1) Partisipasi Masyarakat**

Sistem sosial di MPP mendorong Masyarakat untuk memberikan saran dan kritik, baik melalui kotak saran, aplikasi, atau survei kepuasan Masyarakat.

### **2) Nilai-nilai Yang Didukung**

MPP dirancang untuk melayani semua lapisan Masyarakat tanpa diskriminasi, termasuk menyediakan fasilitas ramah disabilitas. Semua proses dan biaya pelayanan diinformasikan dengan jelas untuk mencegah korupsi dan pungutan liar. Petugas bertanggung jawab untuk memberikan layanan sesuai dengan standar operasional.

### **3) Pola Kerja Sama Dalam Layanan**

Sistem sosial ini memungkinkan pengurusan beberapa dokumen atau perizinan dilakukan secara simultan tanpa harus berpindah-pindah instansi.

Sebagai institusi yang berorientasi pada pelayanan prima, MPP Pekanbaru berkomitmen untuk memastikan setiap layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan melalui Maklumat Pelayanan. Dalam maklumat tersebut dinyatakan bahwa MPP bertanggung jawab untuk menyelenggarakan layanan yang memenuhi standar kualitas dan terus melakukan perbaikan secara berkelanjutan. Selain itu, MPP juga menyatakan kesiapan untuk menerima sanksi atau memberikan kompensasi kepada masyarakat jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pernyataan ini mencerminkan betapa seriusnya komitmen MPP Pekanbaru dalam memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat dan peningkatan kualitas layanan.

Penerapan teknologi digital di MPP Pekanbaru juga didukung dengan berbagai tutorial dan panduan yang disediakan bagi masyarakat yang baru pertama kali menggunakan layanan online. Video tutorial ini menjelaskan langkah-langkah dalam mengakses dan memanfaatkan layanan yang tersedia di situs web, sehingga dapat membantu warga yang mungkin belum terbiasa dengan penggunaan teknologi dalam pengurusan administrasi.

### **Evaluasi Teknologi Digital Dalam Meningkatkan Efektivitas Layanan Di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru**

Pada prinsipnya, evaluasi kinerja adalah penilaian kinerja yang dilakukan pada akhir tahun atau akhir periode perencanaan tertentu, sehingga diperoleh gambaran secara menyeluruh terkait kinerja organisasi. Evaluasi merupakan aspek penting dalam memastikan bahwa pemanfaatan teknologi digital di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Pekanbaru berjalan efektif dan memberikan hasil yang diharapkan. Di MPP, evaluasi ini dilakukan secara berkala setiap tahun, melibatkan berbagai stakeholder, termasuk pejabat terkait, pelaksana, dan petugas layanan. Proses evaluasi ini bertujuan untuk menilai efektivitas layanan yang diberikan serta mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.

Salah satu metode yang digunakan dalam evaluasi adalah rapat evaluasi yang melibatkan semua pihak terkait. Rapat ini menjadi forum untuk berbagi pengalaman, pendapat, dan masukan dari berbagai pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan. Dengan cara ini, MPP dapat mengumpulkan informasi yang relevan mengenai tantangan yang dihadapi, kepuasan masyarakat, dan efektivitas sistem yang diterapkan.

Terkait dengan keamanan data, MPP telah mengambil langkah-langkah proaktif dengan menggunakan sertifikat SSL untuk memastikan keamanan data yang dikelola. Selain itu, MPP rutin melakukan backup data untuk menghindari kehilangan informasi yang penting. Tugas pengelolaan keamanan data ini menjadi tanggung jawab dari tenaga ahli, seperti server administrator, yang bertugas untuk memastikan sistem tetap berjalan dengan baik dan aman.

Dari sisi masyarakat, umpan balik yang diterima menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan terhadap keamanan data cukup baik. Jarang ada keluhan yang muncul dari masyarakat terkait keamanan data, yang menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan oleh MPP dalam hal ini sudah cukup memadai. Hal ini mencerminkan bahwa masyarakat merasa nyaman dalam menggunakan layanan digital yang disediakan.

Untuk memberikan layanan yang lebih transparan dan mudah diakses, MPP juga telah mengimplementasikan berbagai aplikasi yang mendukung pelayanan. Misalnya, untuk layanan perizinan, masyarakat dapat mengakses informasi melalui portal perizinan online yang dapat ditemukan di internet. Proses administrasi untuk petugas juga telah difasilitasi melalui aplikasi SIMPAL, sedangkan antrian layanan dikelola menggunakan aplikasi SIR MPP.

Evaluasi yang menyeluruh mencakup semua aspek pelayanan, termasuk efektivitas aplikasi yang digunakan. MPP perlu memonitor seberapa baik aplikasi-aplikasi tersebut memenuhi kebutuhan masyarakat dan seberapa efisien sistem antrian dalam mengurangi waktu tunggu bagi pengguna. Selain itu, analisis data dan feedback dari pengguna dapat memberikan wawasan yang berharga untuk pengembangan lebih lanjut.

Melalui evaluasi yang rutin dan melibatkan semua stakeholder, MPP Kota Pekanbaru dapat terus memperbaiki dan mengembangkan pemanfaatan teknologi digital. Hal ini penting untuk memastikan bahwa

layanan yang diberikan tidak hanya efektif tetapi juga memenuhi harapan masyarakat, meningkatkan kepuasan pengguna, dan pada akhirnya membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Pekanbaru telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan kepada masyarakat. Dengan penerapan teknologi informasi, proses pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, dan mudah diakses, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa tantangan, seperti keterbatasan akses internet dan rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat, yang perlu diatasi untuk memaksimalkan manfaat dari layanan digital. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk menyediakan dukungan infrastruktur yang lebih baik dan melakukan pelatihan bagi masyarakat agar mereka dapat memanfaatkan teknologi dengan optimal.

Penerapan teknologi digital di mal pelayanan publik (MPP) Kota Pekanbaru merupakan langkah strategis yang berhasil meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Dengan berbagai inovasi seperti situs web sipenduduk.pekanbaru.go.id, layanan Andong (Antar Jemput Dokumen), fitur antrian online, dan pelacakan berkas. MPP telah mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi secara praktis, transparan, dan efisien.

Evaluasi berkala yang dilakukan MPP memastikan layanan tetap berjalan optimal, memenuhi standar kualitas dan terus ditingkatkan. Dengan penerapan dan evaluasi yang terus diperbaiki, MPP Kota Pekanbaru diharapkan dapat menjadi model pelayanan publik berbasis digital yang efisien, inovatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bambang Suprianto. "Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik." *Jurnal Pemerintahan dan Politik* 8, no. 2 (6 Juni 2023): 123–28. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>.
- Mokobombang, Wahyudi, Syafaruddin Syafaruddin, Andi Riska Andreani Syafaruddin, Khaeriyah Khaeriyah, dan Nurasia Natsir. "Dampak Perubahan Layanan Publik Yang Disebabkan Oleh Teknologi Dan Media Sosial." *Journal of Business, Finance, and Economics (JBFE)* 4, no. 1 (27 Juni 2023): 348–59. <https://doi.org/10.32585/jbfe.v4i1.4180>.
- Nadya Khairunnisa, Zaili Rusli, dan Febri Yuliani. "Implementasi Kebijakan Smart City Madani Melalui Mal Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru." *Jurnal Niara* 17, no. 2 (26 September 2024): 562–85. <https://doi.org/10.31849/niara.v17i2.22986>.
- Rizano, Raihan Muhammad. "PERANCANGAN MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU DENGAN PENDEKATAN ARSITEKTUR EKOLOGI" 9, no. 2 (2022).
- Sulistiyowati, Sutri, Joorie M Ruru, dan Very Y Londa. "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENCATATAN SIPIL KOTA MANADO," 2022.

Tahir, Indra Bastian. "Performance Evaluate of Public Services: Study at The Government and Borders Bureau of Kepulauan Riau Province." *Jurnal Archipelago* 1, no. 1 (25 Desember 2022): 1–10. <https://doi.org/10.69853/ja.v1i1.5>.

Zhalila, Illya. "TATA KELOLA E-SERVICE DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU," t.t.