

## Transformasi Digital dalam Mewujudkan *Smart City* di Kabupaten Pelalawan

Muhammad Yudistira<sup>1)</sup>

Universitas Riau  
emyudis@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis transformasi digital dalam konteks *Smart City* di Kabupaten Pelalawan melalui aplikasi "Klik Pelalawan." Metode yang digunakan adalah kualitatif eksplanatif, dengan menggunakan teori transformasi digital menurut Naveen Kumar, yang membahas 3 kriteria keberhasilan transformasi digital yakni perspektif bisnis, teknologi dan proses. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi masih menghadapi kendala, seperti rendahnya kesadaran digital masyarakat dan kekurangan SDM yang terampil. Penelitian ini juga mengevaluasi efektivitas aplikasi dalam memberikan layanan perizinan dan mengukur kepuasan masyarakat, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan layanan publik. Kesimpulan dari penelitian ini menekankan pentingnya dukungan dari berbagai pihak untuk mencapai visi *Smart City* dan meningkatkan transparansi serta responsivitas pemerintahan terhadap kebutuhan masyarakat.

### Kata Kunci

Transformasi Digital; *Smart City*

*This research aims to analyze digital transformation in the context of Smart City in Pelalawan Regency through the "Klik Pelalawan" application. The method used is qualitative explanatory, using digital transformation theory according to Naveen Kumar which discusses 3 criteria for the success of digital transformation, namely business, technology and process perspective. Data was collected through interviews, observations, and documentation, and analyzed using Miles, Huberman, and Saldana's interactive models. The results of the study show that the implementation of the application still faces obstacles, such as low digital awareness of the community and a lack of skilled human resources. The conclusion of this study emphasizes the importance of support from various parties to achieve the Smart City vision and increase transparency and responsiveness of the government to the needs of the community.*

### Keywords

Transformation Digital; *Smart City*

## PENDAHULUAN

Teknologi digital telah mengalami evolusi yang sangat pesat dalam beberapa dekade terakhir, mengubah secara fundamental cara manusia hidup, bekerja, dan berinteraksi. Perkembangan teknologi tidak luput dari perhatian dan tidak bisa dihindari. Dalam segala aspek kehidupan, kita akan dituntut untuk terus beradaptasi dengan kemajuan yang datang dari kemajuan teknologi. Oleh karena itu, perkembangan saat ini menuntut masyarakat untuk melakukan transformasi digital. Transformasi digital menandai dimulainya penciptaan metode baru dan lebih efisien untuk menggantikan proses yang sudah lama digunakan dalam menyelesaikan tugas.

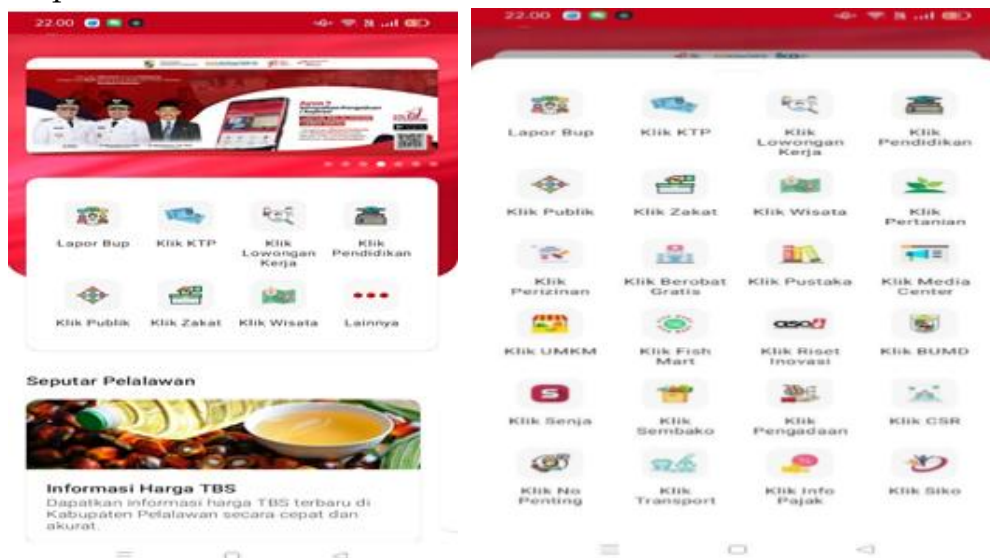
Oleh karena itu agar terwujudnya cita-cita kota yang aman dan nyaman untuk penduduknya, diperlukan solusi cerdas dan tegas agar penyelesaian masalah dapat dilakukan lebih cepat dibandingkan dengan pertumbuhan masalah itu sendiri. Caranya adalah dengan penerapan dan kolaborasi dengan ekosistem kota yang berada dalam suatu konsep *Smart City*. Dalam konsep solusi *Smart City* ini, instansi pemerintah, dunia industri, para akademisi, maupun masyarakat mesti ikut terlibat dalam menjadikan kota agar menjadi lebih baik. Solusi *Smart City* dapat diterapkan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Kabupaten Pelalawan sebagai salah satu daerah yang luas di Provinsi Riau mulai merancang kebijakan *Smart City* sejak tahun 2017. Hal ini ditandai dengan penandatanganan *Memorandum of Understanding (MoU)* di Makassar, Sulawesi Selatan yang diprakarsai oleh Bupati Pelalawan saat itu. Pada tahun yang sama, Kabupaten Pelalawan terpilih menjadi salah satu dari 25 kabupaten/kota di Indonesia yang mengikuti program Gerakan Menuju 100 Kota Cerdas Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo). Sejak itu, Beberapa langkah strategis telah dilakukan untuk mewujudkan Pelalawan *Smart City*, antara lain: membentuk dewan kota pintar dan tim implementasi, menyiapkan *master plan* dan detail *engineering design (DED) Smart City*, memulai implementasi *Smart City* dengan pemerintah. sistem, menyediakan akses gratis jaringan internet bagi masyarakat, menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Salah satu upaya yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Pelalawan dalam mewujudkan *Smart City* adalah dengan menciptakan inovasi dalam sektor pelayanan publik dengan nama Klik Pelalawan.

Aplikasi klik Pelalawan merupakan Perubahan yang mempengaruhi proses bisnis di pemerintahan untuk memanfaatkan teknologi informasi dan sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 95 Tahun 2018 tentang Penggunaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik-SPBE di lingkungan pemerintahan. Penggunaan SPBE ini selalu dimonitor dan evaluasi melalui indeks SPBE yang diimplementasikan dalam sebuah inovasi pelayanan publik yang selanjutnya diatur dalam Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 18, Tahun (2023) tentang Petunjuk Teknis Penggunaan Jasa Klik Pemerintah

Daerah Pelalawan. Kabupaten Pelalawan secara khusus memperkenalkan aplikasi Klik Pelalawan sebagai bagian dari strategi transformasi digital yang bertujuan untuk meningkatkan dan mengoptimalkan layanan publik. Aplikasi ini diharapkan dapat mengubah cara pelayanan konvensional menjadi lebih *Modern* dan Efisien. Kemunculan aplikasi Klik Pelalawan dilatar belakangi oleh kebutuhan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat yang semakin menuntut kecepatan dan kemudahan dalam mengakses informasi dan layanan Publik.

Aplikasi "Klik Pelalawan" merupakan salah satu upaya untuk mewujudkan visi *Smart City* di Kabupaten Pelalawan. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan dalam akses layanan perizinan dan pengaduan masyarakat. Namun, meskipun aplikasi ini memiliki potensi besar, tantangan dalam implementasinya tetap ada. Data dari laporan aduan masyarakat menunjukkan bahwa Dinas PUPR dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menerima aduan terbanyak, yang mengindikasikan adanya masalah dalam pelayanan yang perlu diatasi. Berikut tampilan aplikasi Klik Pelalawan:



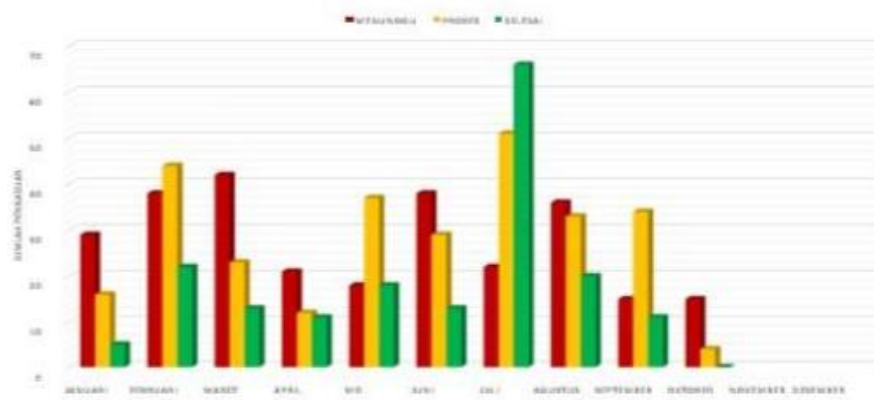
Gambar 1. Tampilan Awal Aplikasi “Klik Pelalawan”

(Sumbeir: Aplikasi Klik Peilalawan, 2024)

Aplikasi ini digunakan untuk membantu masyarakat menyalurkan keinginan dan keluhannya dengan lebih mudah. Pemerintahan Kabupaten Pelalawan telah meluncurkan program teknologi bernama “Klik Pelalawan” yang dapat dan mulai dimanfaatkan oleh masyarakat. Aplikasi Klik Pelalawan merupakan langkah yang baik untuk mendorong terwujudnya *Smart City* di Pelalawan. “Klik Pelalawan” terdapat hal seperti Lapor Bup, Klik KTP, Klik Lowongan Kerja, Klik Pendidikan, Klik Publik, Klik Zakat, Klik Perizinan, Klik Berobat Gratis, Klik Media Center, Klik

UMKM, Klik BUMD, Klik Sembako, Klik CSR, Klik Nomor Penting, Klik Transport, Klik Info Pajak, Klik Siko, Klik Wisata, Klik Pertanian, Klik Pustaka, Klik Riset Inovasi, Klik Senja, Klik Fish Mart dan Klik Pengadaan. Aplikasi mobile Android yang dapat diunduh gratis melalui Play Store dan terintegrasi dengan seluruh Struktur Organisasi Daerah (OPD) dan instansi terkait di Kabupaten Pelalawan. Pelapor dapat melaporkan kejadian di lingkungannya dengan mengunduh aplikasi dan mendaftar terlebih dahulu. Setelah itu pilih menu kategori yang akan merujuk langsung ke instansi tujuan. Selain teks laporan, pelapor dapat menyertakan foto, lokasi, rincian laporan, dan nomor telepon dapat dihubungi.

Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat permasalahan yakni Kapasitas server yang terbatas untuk menampung data yang masuk sehingga terjadi kendala teknis seperti *server down* dan *bug* pada aplikasi karena banyaknya aduan dari segala jenis instansi di pemerintahan kabupaten pelalawan. Sehingga aduan yang masuk tidak bisa segera di proses yang menyebabkan banyak nya aduan yang menumpuk. Hal ini bisa dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 2. Tampilan Grafik Pengaduan Aplikasi “Klik Pelalawan”  
 (Sumber: Aplikasi Klik Pelalawan, 2024)

Pada grafik diatas dapat dilihat bahwa pengaduan dari sisteim “Klik Lapor” Pada aplikasi Klik Pelalawan masih terdapat aduan yang menunggu atau proses dan belum banyak yang terselesaikan. Warna Merah menunjukan aduan yang masuk warna kuning menunjukkan jumlah aduan yang diproses dan warna hijau menunjukkan jumlah aduan yang selesai. Dapat dilihat dari gambar di atas bahwa jumlah aduan yang masuk tidak seimbang dengan jumlah aduan yang selesai. Hal ini berarti bahwa banyak aduan yang masuk tidak bisa diselesaikan oleh pemerintah Kabupaten klik pelalawan. Hal ini terjadi karena setiap aduan yang masuk pada aplikasi Klik Pelalawan akan disampaikan kepada organisasi perangkat daerah (OPD) teirkait. Dari banyaknya aduan yang masuk baik itu menunggu ataupun sedang diproses paling banyak masalah atau kendala terjadi pada infrastruktur daerah. Hal ini bukan tidak mendapat respon dari dinas teirkait tetapi disesuaikan

sesuai dengan darurat atau tidaknya aduan tersebut serta anggaran yang tersedia dari dinas terkait.

Dari data yang didapatkan diperoleh laporan masyarakat melalui fitur Klik Lapor sebanyak 279 laporan sampai pada tanggal 11 Oktober 2023 diantaranya adalah Laporan Menunggu 37, Sedang Proses 117 dan Selesai 125. Dinas PUPR dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menjadi organisasi perangkat daerah (OPD) dengan aduan tertinggi yaitu sebanyak 134 dan 35 aduan Klik Lapor. Beberapa aduan sudah ditindak lanjuti dengan melakukan survey ke lokasi, kemudian melakukan tindakan terkait dengan tupoksi dan anggaran yang tersedia pada masing-masing organisasi perangkat daerah (OPD) terkait. Pada fenomena diatas Dinas PUPR mendapat aduan terbanyak dibanding dinas yang lain, dengan masalah paling banyak pada bidang infrastruktur.

Permasalahan kedua yang ditemukan adalah Adaptasi sistem kerja yang belum optimal, terjadi tumpang tindih antara proses manual dan digital dalam pelaksanaannya karena semua layanan pada aplikasi klik pelalawan ini memerlukan kunjungan langsung sedangkan jumlah pegawai yang bertugas kelapangan terbatas sedangkan pengaduan yang masuk dan yang harus diproses satu kabupaten pelalawan. Sehingga laporan yang masuk tidak bisa cepat diproses karena jumlah pegawai yang terbatas dan jarak antar kecamatan di kabupaten pelalawan yang cukup berjauhan.

Permasalahan yang ketiga adalah masih terdapat kesenjangan penggunaan aplikasi, tingkat unduhan aplikasi klik pelalawan belum mencapai target yang diharapkan, sebagian besar pengguna aktif terkonsentrasi di wilayah perkotaan saja dan masi banyak masyarakat Kabupaten Pelalawan yang tidak mengetahui aplikasi klik Pelalawan. Hal ini ditandai dengan jumlah pengguna aplikasi klik Pelalawan mayoritas Adalah masyarakat yang berdomisili di kecamatan Kerinci padahal Kabupaten Pelalawan terdiri dari 12 kecamatan di antaranya adalah Kecamatan Bandar petalangan, bandar seikijang, bunut, kerumutan, kuala kampar, langgam, pangkalan kuras, pangkalan lesung, pelalawan, teluk meranti, ukui. Padahal permasalahan infrastruktur yang lebih besar adalah ditemukan di desa desa ataukecamatan yang terpencil.

Di masa depan, Klik Pelalawan diharapkan tidak hanya menjadi *platform* pelayanan publik, tetapi juga katalis dalam menciptakan ekosistem digital yang mendukung pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat Kabupaten Pelalawan. Dengan terus berinovasi dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi, Klik Pelalawan akan menjadi model transformasi digital yang sukses dalam pelayanan publik di tingkat kabupaten. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul transformasi digital dalam mewujudkan *Smart City* di Kabupaten Pelalawan.



## METODE PENELITIAN

Melalui pendekatan kualitatif eksplanatif, penelitian ini akan menganalisis berbagai aspek yang mendukung transformasi digital di Kabupaten Pelalawan. Fokus penelitian meliputi pengembangan kapasitas sumber daya manusia, manajemen perubahan, dan integrasi teknologi dalam pelayanan publik. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna untuk perbaikan layanan publik dan mendukung pencapaian visi *Smart City* di Kabupaten Pelalawan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi, yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, dan motivasi, secara holistik. Data yang dihasilkan berupa deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, yang mencerminkan keadaan objektif objek penelitian, baik itu individu, lembaga, maupun masyarakat. Berdasarkan tujuan, penelitian ini juga termasuk dalam jenis penelitian eksplanatif, yang dilakukan untuk menemukan penjelasan mengenai mengapa suatu kejadian atau gejala terjadi. Penelitian ini bertujuan untuk menghubungkan pola-pola yang berbeda namun memiliki keterkaitan dan menghasilkan pola hubungan sebab akibat. Dalam penelitian ini data yang diperoleh melalui dua jenis sumber data yaitu: Data Primer Menurut Sugiyono (2018) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Data Sekunder Menurut Sugiyono (2018) data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Teknik Analisis Data Pandangan (Miles, *et., al.*, 2014) tentang analisis data kualitatif, mereka melihat analisis data dibagi dalam tiga aliran aktivitas paralel: (1) kondensasi data (*data condensation*), (2) presentasi data (*data display*), dan (3) inferensi/validasi (*conclusion drawing / verification*).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Transformasi digital menjadi paradigma fundamental dalam mewujudkan konsep *Smart City* di era kontemporer, khususnya di wilayah dinamis seperti Kabupaten Pelalawan. Merujuk pada kerangka konseptual Transformasi digital Menurut Kumar, (2022) *Smart City* dimaknai sebagai sistem perkotaan yang mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi secara komprehensif untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat, efisiensi pengelolaan sumber daya, dan optimalisasi tata kelola pemerintahan. Penelitian ini mengeksplorasi secara mendalam proses dan implikasi transformasi digital dalam konteks pembangunan *Smart City*, dengan fokus pada bagaimana inovasi teknologis mampu mentransformasi struktur, fungsi, dan mekanisme pelayanan publik di Kabupaten

Pelalawan. Pada bab ini, penulis akan menganalisis data-data yang telah diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang didapat selama penelitian terkait dengan penelitian ini yaitu transformasi digital dalam mewujudkan *Smart City* di Kabupaten Pelalawan. Berikut ini adalah penjelasan terperinci tentang temuan penelitian yang dilakukan di Kabupaten Pelalawan pada penerapan aplikasi klik pelalawan.

### **1. Bisnis**

Dalam konteks penelitian transformasi digital melalui aplikasi Klik Pelalawan menuju *Smart City* di Kabupaten Pelalawan, kriteria bisnis dalam teori transformasi digital merupakan kerangka komprehensif yang menilai kapasitas dan kinerja aplikasi digital dalam mentransformasi model layanan publik menjadi proses inovasi (innovation) dan kemampuan daya saing (competitives). Kriteria bisnis ini tidak sekadar memandang teknologi sebagai instrumen teknis, melainkan sebagai sistem strategis yang mampu mengubah fundamental cara pemerintahan berinteraksi dengan masyarakat, mengoptimalkan sumber daya, dan menciptakan nilai ekonomi yang berkelanjutan. Kedua hal tersebut berguna untuk mencapai peningkatan ekonomi bangsa yang lebih baik dan pintar, sebab inovasi dan kemampuan daya saing merupakan modal utama untuk kemajuan bangsa serta peningkatan pembangunan sumber daya. Aplikasi Klik Pelalawan yang dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Pelalawan merupakan bentuk dari inovasi digital dalam konteks transformasi pelayanan publik. Sebagai instrumen teknologis yang strategis, aplikasi klik pelalawan mencerminkan upaya sistematis pemerintah daerah untuk mentransformasikan mekanisme layanan konvensional menjadi sistem digital yang responsif, efisien, dan berbasis teknologi informasi. Inovasi ini tidak sekadar menghadirkan *platform* digital, melainkan merancang ulang paradigma interaksi antara pemerintah dan masyarakat, dengan menekankan pada aksesibilitas, transparansi, dan partisipasi aktif warga dalam ekosistem pemerintahan *modern*.

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa Keuntungan dari aplikasi klik pelalawan ini lebih mempermudah masyarakat dalam menyampaikan aspirasi baik pelayanan administrasi, karena dalam aplikasi itu terdapat berbagai macam aspirasi yang dapat ditampung seperti pelayanan administrasi diseluruh OPD-OPD yang ada di Pelalawan. Jadi bisa melaporkan baik persoalan Pembangunan, pendidikan dll. Kalau secara ekonominya masyarakat tidak lagi susah datang untuk menjumpai bupati atau pihak OPD terkait melalui laporan di klik pelalawan memudahkan masyarakat dan tak mengeluarkan biaya.

Aplikasi Klik Pelalawan menegaskan posisinya sebagai instrumen digital yang memiliki daya saing kompetitif dalam lanskap transformasi pelayanan publik di era kontemporer. Melalui analisis, kajian ini mengungkapkan bahwa

aplikasi tersebut tidak sekadar menjadi *platform* teknologis konvensional, melainkan representasi inovasi strategis yang mampu berkompetisi secara signifikan dengan sistem layanan digital sejenis di wilayah lain. Keunggulan kompetitif Klik Pelalawan terbangun melalui arsitektur teknologi yang responsif, antarmuka yang *user-friendly*, dan kemampuan adaptasi terhadap kebutuhan dinamis masyarakat *modern*. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa Aplikasi klik pelalawan sangat bernilai di masyarakat manfaatnya sangat dirasakan dimasyarakat. Melalui aplikasi tersebut masyarakat dipermudah dan nilai-nilainya sangat dirasakan karena dizaman sekarang ini dengan teknologi yang tentunya sangat mempermudah administrasi dan pelayanan.

## **2. Operasi**

Kriteria operasi dalam konteks transformasi digital melalui aplikasi Klik Pelalawan memiliki kaitan erat dengan tingkat pendidikan pegawai sebagai faktor penentu keberhasilan implementasi sistem. Dalam hal ini, kriteria operasi mencakup standar kompetensi dan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan dan mengelola sistem digital berdasarkan latar belakang pendidikan mereka. Pegawai dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi umumnya memiliki pemahaman yang lebih baik tentang konsep transformasi digital dan lebih cepat dalam mengadaptasi teknologi baru, yang menjadi modal penting dalam pengembangan *Smart City* di Kabupaten Pelalawan. Kriteria ini juga mempertimbangkan seberapa mudah masyarakat dapat mengakses dan menggunakan aplikasi tersebut dalam kehidupan sehari-hari.

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa adanya kekurangan sumber daya manusia di Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Pelalawan yang ahli berdasarkan tingkat pendidikan mereka, terutama terkait dengan keahlian dalam pengembangan dan pemeliharaan aplikasi berbasis *Smart City*. Ditemukan banyaknya jumlah pegawai dengan latar belakang pendidikan yang tidak relevan dalam pelaksanaan transformasi digital melalui aplikasi klik pelalawan. Transformasi digital dalam mewujudkan *Smart City* di Kabupaten Pelalawan juga didukung oleh masyarakat karena mudah untuk dipelajari dan dipahami maupun digunakan apalagi dikalangan milenial. Hal ini didukung dengan data yang menjelaskan adanya 558 jumlah pengaduan yang masuk dalam aplikasi klik pelalawan. Namun ada kendala lainnya seperti situs yang eror terkadang karna masih dalam tahap pengembangan dan penyempurnaan sistem.

## **3. Teknologi**

Kriteria teknologi dalam teori transformasi digital merupakan aspek fundamental yang menentukan keberhasilan pengembangan *Smart City*, khususnya dalam konteks penelitian transformasi digital melalui aplikasi Klik Pelalawan di Kabupaten Pelalawan. Kriteria ini mencakup kemampuan



infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung integrasi sistem pemerintahan, aksesibilitas layanan publik, dan kualitas interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Pada dasarnya, kriteria teknologi tidak sekadar merujuk pada kecanggihan perangkat keras dan lunak, melainkan juga pada kapasitas teknologi untuk menciptakan ekosistem digital yang, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Dari data yang didapatkan dengan melihat dari rating dan juga ulasan dari para pengguna aplikasi Klik Pelalawan bahwa hadirnya aplikasi ini mampu membantu masyarakat dalam mengakses berbagai hal, memberikan laporan ataupun aspirasinya, dan terdapat harapan masyarakat untuk pemerintah Kabupaten Pelalawan untuk menjadikan aplikasi ini sebagai akses transparansi dalam pelayanan yang bermanfaat bagi masyarakat. Aplikasi ini sudah di download oleh masyarakat kurang lebih sepuluh ribu, dengan rating 3 dan bintang 4,4 dengan 72 ulasan. Hal ini disebabkan oleh informasi khususnya terkait alur proses penyelesaian urusan dan status pengajuan, masih belum sepenuhnya terpenuhi secara komprehensif.

Secara spesifik, temuan penelitian mengungkapkan bahwa dari total 24 jenis layanan yang tersedia dalam aplikasi, hanya 7 layanan yang memiliki mekanisme pelaporan dan pemutakhiran status yang dapat diakses secara real-time oleh pengguna. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan signifikan antara potensi teknologi digital dan implementasi transparansi sesungguhnya dalam sistem layanan publik berbasis aplikasi Klik Pelalawan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai transformasi digital melalui aplikasi Klik Pelalawan menuju *Smart City* di Kabupaten Pelalawan, dapat disimpulkan bahwa implementasi transformasi digital telah dilaksanakan namun belum mencapai hasil yang optimal. Dari tiga kriteria keberhasilan transformasi digital, hanya kriteria bisnis yang menunjukkan hasil positif, sementara kriteria operasi dan teknologi masih menunjukkan kinerja yang kurang memuaskan. Aplikasi Klik Pelalawan telah berhasil memberikan manfaat nyata bagi masyarakat dalam hal kemudahan penyampaian aspirasi dan pelayanan administrasi. Sistem ini menunjukkan daya saing kompetitif yang baik di era digital, dimana efisiensi pelayanan publik menjadi tuntutan utama. Namun demikian, penelitian ini mengungkapkan adanya kendala signifikan dalam aspek sumber daya manusia di Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Pelalawan, khususnya dalam hal ketersediaan tenaga ahli yang memiliki latar belakang pendidikan sesuai untuk pengembangan dan pemeliharaan aplikasi berbasis *Smart City*. Temuan penting lainnya adalah adanya kesenjangan yang cukup

besar antara potensi teknologi digital yang tersedia dengan implementasi transparansi dalam sistem layanan publik berbasis aplikasi Klik Pelalawan. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun infrastruktur digital telah tersedia, optimalisasi penggunaannya masih terhambat oleh berbagai faktor seperti kurangnya sosialisasi, kurangnya anggaran dan kurangnya literasi digital masyarakat pelalawan. Untuk mencapai tujuan *Smart City* yang diharapkan, Kabupaten Pelalawan perlu melakukan pembenahan menyeluruh, terutama dalam aspek pengembangan kompetensi SDM dan peningkatan kualitas operasional sistem, serta memperkuat integrasi teknologi dalam pelayanan publik.

## REFERENSI

- Kumar, N. (2022). Peran Teknologi Dalam Transformasi Ekonomi dan Bisnis di Era Digital. 1(5), 8-16.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis. SAGE
- Moleong, L. J. (2007). Metodologi Penelitian Kualitatif. PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (Cet.1). Alfabeta.
- Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 18. (2023). Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 18 Tahun 2023 Tentang Petunjuk Teknis Penggunaan Layanan Aplikasi Klik Pelalawan Pemerintah Daerah.
- Peraturan Pemerintah No. 95 Tahun 2018 tentang Penggunaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik-SPBE di lingkungan pemerintahan.