



RESPONSIVITAS PEMERINTAH KOTA JAMBI DALAM PENERAPAN APLIKASI SIKESAL DITINJAU DARI KONSEP PEMERINTAHAN DIGITAL

¹Erika Vina Zuela, ²Rio Yusri Maulana, ³Dinda Syufradian Putra

¹Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Jambi
erkvzk121@gmail.com

²Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Jambi
rioyusrimaulanaunja@unja.ac.id

³Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Jambi
dinda8966@unja.ac.id

Received 25 December 2024; Revised: 2 Januari 2025; Accepted: 3 Januari 2025; Published: Januari 2025; Available online: Januari 2025

ABSTRAK

The government, as the primary provider of public services, faces challenges to continuously adapt to technological advancements to enhance the efficiency, accessibility, and responsiveness of services to the community. In the context of digital governance, responsiveness is a key element in ensuring public services meet community needs in a timely and efficient manner. One concrete effort to optimize technology implementation is through the SIKESAL application (Sistem Informasi Keluhan dan Aspirasi Layanan). This application was developed by the Jambi City Government as part of the implementation of the smart city concept in Jambi City, functioning as a platform for public complaints. This study analyzes the responsiveness of the Jambi City Government in managing the SIKESAL application and evaluates its effectiveness in improving the quality of public services. Using a qualitative descriptive method, the study gathers primary and secondary data through observations, interviews, and documentation. The results reveal that the SIKESAL application has significant potential as a medium for public complaints. The application is equipped with key features such as real-time reporting, location integration, and photo uploads. However, its implementation faces several challenges, including low adoption rates among the public. Factors contributing to this low adoption include insufficient public outreach about the application's usage and benefits, as well as the existence of stigma or negative perceptions toward the application as a reporting tool. This study recommends enhancing public communication strategies, community education, and improving application features to ensure broader adoption and improve public service quality.

Keywords: *Responsiveness, Public Service, Digital Governance, SIKESAL, Smart City, Technology Adoption.*

ABSTRAK

Pemerintah sebagai penyedia utama layanan publik menghadapi tantangan untuk terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi guna meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan responsivitas pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks pemerintahan digital, responsivitas menjadi elemen kunci untuk memastikan layanan publik dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara tepat waktu dan efisien. Salah satu upaya konkret dalam mengoptimalkan penerapan teknologi adalah melalui aplikasi SIKESAL (Sistem Informasi Keluhan dan Aspirasi Layanan). Aplikasi ini dikembangkan oleh Pemerintah Kota Jambi sebagai bagian dari implementasi konsep kota pintar (smart city) di Kota Jambi, berfungsi sebagai platform

pengaduan masyarakat. Penelitian ini menganalisis tingkat responsivitas Pemerintah Kota Jambi dalam mengelola aplikasi SIKESAL serta mengevaluasi efektivitasnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan data primer dan sekunder yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SIKESAL memiliki potensi signifikan sebagai sarana penyampaian keluhan masyarakat. Aplikasi ini dilengkapi dengan fitur unggulan seperti pelaporan berbasis waktu nyata, integrasi lokasi, dan pengunggahan foto. Namun, implementasinya menghadapi beberapa tantangan, termasuk rendahnya tingkat adopsi masyarakat. Faktor-faktor yang memengaruhi rendahnya adopsi tersebut antara lain kurangnya sosialisasi yang intensif mengenai cara penggunaan dan manfaat aplikasi, serta adanya stigma atau persepsi negatif terhadap aplikasi sebagai alat pelaporan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan strategi komunikasi publik, edukasi masyarakat, dan penguatan fitur aplikasi untuk memastikan adopsi yang lebih luas dan peningkatan kualitas layanan publik

Kata kunci: Responsivitas, Pelayanan Publik, Pemerintahan Digital, SIKESAL, Smart City, Adopsi Teknologi.

PENDAHULUAN

Pada era modern saat ini, transformasi digital telah memengaruhi berbagai aspek kehidupan, termasuk cara penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang diberikan oleh suatu organisasi atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan publik dimaknai sebagai usaha pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dan merupakan kewajiban pemerintah untuk melakukan pemenuhan hak-hak dasar melaksanakan pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggaraan publik di Indonesia saat ini sudah mengalami perubahan dari Elektronik pemerintahan ke pemerintahan digital. Transisi ke Pemerintahan Digital memberikan peluang besar bagi pemerintah untuk

memenuhi beragam kebutuhan sektor publik dengan lebih baik, mengatasi tantangan yang dihadapi oleh pegawai sektor publik dan pembuat kebijakan, serta menciptakan manfaat yang luas bagi masyarakat.

Menurut OECD, Pemerintahan digital mengacu pada penggunaan teknologi digital sebagai bagian terpadu dari strategi dan kegiatan modernisasi pemerintahan untuk menciptakan nilai publik. Pemerintahan digital bergantung pada suatu ekosistem yang melibatkan berbagai pihak, termasuk aktor pemerintah, organisasi non-pemerintah, dunia usaha, asosiasi warga, dan individu, yang secara bersama-sama mendukung produksi dan akses terhadap data, layanan, dan konten melalui interaksi dengan pemerintah. Saat ini penanganan pengaduan telah diatur dengan kebijakan yang jelas, sebagaimana tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat mendefinisikan bahwa pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada

aparatur pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun.

Berdasarkan penelitian Sudarjat 2011 dalam Yohanitas 2018, masyarakat cenderung mengandalkan media surat kabar (koran) sebagai saluran yang dianggap paling efektif menyampaikan pengaduan lewat media sosial, yang kemudian dapat menjadi viral melalui dunia maya. Lalu, Dini, dkk. Wacana politik. Platform ini berfungsi sebagai penghubung antara masyarakat dan institusi pemerintah, mendorong keikutsertaan masyarakat dapat ikut serta dalam pembentukan kebijakan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia membangun hubungan positif antara pemerintah dan masyarakat, terutama di era digital ini. Peningkatan teknologi dan keterhubungan melalui platform daring telah mengubah dinamika interaksi antara lembaga pemerintah dan warganya. Dengan kata lain, responsivitas mencerminkan kesediaan dan keterampilan pemerintah dalam merespons serta menanggapi kebutuhan dan masalah yang dihadapi oleh masyarakat sebagai bagian integral dari penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Dalam pemerintahan digital, responsivitas menjadi salah satu kunci utama untuk memastikan bahwa pelayanan publik dapat disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat secara tepat waktu dan efisien untuk mengoptimalkan penerapan teknologi, melalui aplikasi SIKESAL.

Aplikasi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online (SIKESAL) mempunyai dasar hukum yang jelas terkait proses dan standar operasionalnya. Hal tersebut diatur dalam Peraturan Walikota Jambi Nomor 40 Tahun 2017 Tentang Sistem Informasi

Keluhan Masyarakat Online. SIKESAL merupakan sebuah program pengaduan masyarakat melalui aplikasi yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Jambi sebagai bagian dari upaya menciptakan dan mengimplementasikan konsep kota pintar di Kota Jambi.

Aplikasi SIKESAL Kota Jambi diresmikan pada bulan Desember 2017 dan hingga saat ini, sistem terus berjalan dan mengalami pembaruan secara berkala guna meningkatkan kualitas dan fungsionalitasnya. Aplikasi ini dikelola langsung oleh Dinas Kominfo Kota Jambi dan di dalam aplikasi SiKesal terdapat Dinas yang terjaring untuk menangani setiap pengaduan yang masuk sesuai dengan tupoksi masing-masing Dinas tersebut. Terdapat 10 masalah yang menjadi fokus keluhan masyarakat di Kota Jambi melalui aplikasi ini. Masalah utamanya melibatkan infrastruktur dan pelayanan publik. Keluhan yang paling dominan mencakup permasalahan terkait infrastruktur jalan, pengelolaan sampah, kelancaran aliran air, kesehatan, sistem drainase, risiko banjir, perawatan pohon, kebocoran pipa air, pergeseran median jalan, dan isu pendidikan.

SIKESAL bertindak sebagai saluran komunikasi langsung antara masyarakat dan pemerintah, memungkinkan warga Kota Jambi untuk menyampaikan permasalahan yang mereka hadapi dengan cepat dan efisien. Dengan adanya aplikasi ini, diharapkan penanganan keluhan dapat dilakukan secara lebih responsif dan solutif, mendukung visi terwujudnya kota pintar yang berfokus pada pelayanan terbaik bagi penduduknya.

Dikutip dari laman diskominfo.jambikota.go.id, Hendra Saputra, Kabid IKP Diskominfo Kota Jambi mengungkapkan bahwa sebanyak 835 laporan telah masuk melalui aplikasi

SIKESAL. Laporan-laporan tersebut mencakup berbagai persoalan di Kota Jambi. Secara rinci, laporan pertama terkait persoalan jalan mencapai 183 laporan, diikuti oleh masalah pelayanan lampu jalan dengan 119 laporan, drainase sebanyak 78 laporan, kebocoran pipa air 53 laporan, kualitas/air keruh 36 laporan, banjir 32 laporan, bantuan sosial 28 laporan, lingkungan 26 laporan,

ketentraman dan ketertiban umum 21 laporan, dan parkir liar 19 laporan. Hendra Saputra menjelaskan bahwa kerusakan jalan menjadi laporan terbanyak pada tahun 2022 ini. Hal ini disebabkan oleh perbaikan jalan yang sedang dilakukan secara bertahap di Kota Jambi, terlebih lagi dengan adanya beberapa proyek strategis nasional di wilayah tersebut.

Tabel 1. Data penerapan aplikasi SIKESAL

Tahun	Jumlah Pengaduan	Pengaduan Selesai	Pengaduan Gagal
2019	193	193	0
2020	205	205	0
2021	176	176	0
2022	835	741	94

Sumber: Pejabat Pengelola Informasi diskominfo kota Jambi

Berdasarkan informasi yang diamati bahwa penerapan aplikasi SIKESAL mengalami kelemahan pada aspek responsivitas sehingga menyebabkan menurunnya kualitas layanan kepada masyarakat. Namun, keberhasilan penerapan aplikasi SIKESAL tidak hanya tergantung pada ketersediaan teknologi semata, melainkan juga pada sejauh mana responsivitas pemerintah dalam memanfaatkannya. Responsivitas pemerintah mencakup kemampuan untuk merespons dengan cepat, efektif, dan relevan terhadap permintaan, masukan, atau keluhan masyarakat yang disampaikan melalui aplikasi tersebut.

METODE

Metode yang digunakan peneliti agar mendapatkan data adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian dengan menggunakan metode untuk memaparkan, menjelaskan, dan validasi mengenai fenomena yang sedang diteliti.

Penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi yang berlokasi di Jalan Jendral Basuki Rahmat, Nomor 1, Paal Lima, Kecamatan Kota Baru, Kota Jambi, Jambi yang berfokus untuk mengetahui responsivitas pemerintah Kota Jambi dalam merespons keluhan masyarakat dan penerapan pemerintahan digital pada aplikasi SIKESAL.

Dalam penelitian ini, informasi dikumpulkan melalui dua jenis sumber, yakni data primer yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian dan data sekunder yang didapat melalui penelitian terdahulu dan menjadi pendukung untuk data primer. Menggunakan teknik penentuan informan *purposive sampling*. *Purposive sampling* yaitu metode pemilihan sampel secara sengaja oleh peneliti dalam memilih informan yang memenuhi kriteria khusus yang sesuai dengan penelitian yang sedang dilakukan. Peneliti memilih informan yang dianggap memiliki pengalaman, pengetahuan, atau karakteristik tertentu

yang relevan untuk menyelidiki fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini, sampel dipilih atau ditentukan berdasarkan pertimbangan kebutuhan sumberdata agar informasi yang diterima dapat memberikan informasi yang akurat.

Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudian, teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Analisis data adalah langkah-langkah yang melibatkan proses mengatur dan menyusun data ke dalam pola yang teridentifikasi, mengelompokkan sumber data, dan menyusun secara runut catatan hasil pengamatan, wawancara, dan lainnya. Miles dan Huberman menyatakan bahwa analisis data kualitatif berlangsung secara interaktif dan terus menerus hingga data dianggap telah menjangkau titik kejenuhan. Tujuannya adalah untuk menambah pengetahuan peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai hasil penemuan yang dapat dijelaskan kepada orang lain.

Menurut Sugiono, triangulasi melibatkan referensi pengecekan data dari berbagai sumber, memanfaatkan berbagai teknik pengumpulan data, dan melakukan analisis pada berbagai waktu yang berbeda. Dengan memanfaatkan triangulasi, peneliti dapat yakin akan validitas dan reliabilitas temuannya. Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Maka dimaksud dengan untuk mengecek kebenaran dan keabsahan data-data yang diperoleh lapangan tentang responsivitas pemerintah Kota Jambi dalam penerapan aplikasi SIKESAL. Dari sumber observasi, wawancara maupun dokumentasi sehingga

dapat dipertanggung jawabkan seluruh data yang diperoleh lapangan dalam penelitian tersebut.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian diuraikan berdasarkan data yang diperoleh melalui metode yang sebelumnya. Pembahasan dilakukan dengan mengaitkan temuan penelitian dengan teori yang relevan serta tujuan dan rumusan masalah yang telah ditetapkan. Responsivitas Pemerintah Kota Jambi dalam merespons keluhan Masyarakat Melalui Aplikasi SIKESAL Berdasarkan teori Responsivitas menurut Tangkilisan yang menyatakan bahwa responsivitas mencerminkan tingkat kesesuaian antara program dankegiatan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, responsivitas menjadi penilaian terhadap sejauh mana pemerintah dapat menyesuaikan pelayanannya kepada masyarakat dan kebutuhan masyarakat. Kemudian daripada itu, untuk memperjelas responsivitas melalui aplikasi SIKESAL dalam penelitian ini berdasarkan indikator responsivitas menurutTangkilisan, sebagai berikut:

Kemudahan mengakses aplikasi SIKESAL

Akses yang luas dan merata terhadap aplikasi digital sangat penting untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat memanfaatkan teknologi ini untuk berinteraksi dengan layanan pemerintah. Berdasarkan hasil wawancara, aplikasi SIKESAL menunjukkan potensi besar dalam mempermudah masyarakat Kota Jambi untuk menyampaikan keluhan dan masukan terkait pelayanan publik. Sebagaimana hasil observasi Penulis, bahwa semua menu sudah terlihat jelas sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Namun demikian, apabila dilihat pada

rating aplikasi SIKESAL di Google Play Store, masyarakat mengeluhkan bahwa aplikasi ini sulit untuk mengambil foto pada saat ingin menyampaikan keluhan. Hal tersebut juga dibenarkan oleh Dini, selaku Admin SIKESAL pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman pada saat wawancara.

Hal tersebut menunjukkan bahwa aplikasi SIKESAL sering mengalami error sehingga baik masyarakat maupun Admin pada OPD mengalami kesulitan dalam melaporkan keluhan kepada masyarakat sehingga memberikan stigma negatif terhadap aplikasi SIKESAL. Namun secara keseluruhan, aplikasi ini adalah sangat mudah digunakan dan merupakan langkah positif dalam memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan responsivitas dan keterlibatan masyarakat dalam pemerintahan kota. Harapannya adalah pemerintah melakukan perbaikan terhadap laporan-laporan masyarakat, misalnya pada permasalahan kesulitan mengambil foto ketika ingin menyampaikan keluhan. Sehingga seluruh masyarakat dapat melaporkan keluhannya kepada pemerintah melalui aplikasi SIKESAL.

Kesopanan dalam menyampaikan dan merespons keluhan

Kesopanan dalam pelayanan adalah salah satu indikator utama kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Dalam era digital saat ini, aplikasi seperti SIKESAL di Kota Jambi berfungsi sebagai jembatan komunikasi yang krusial, memungkinkan warga untuk menyampaikan keluhan, memberikan masukan, dan mendapatkan informasi secara cepat dan efisien. Dengan memperkuat komunikasi antara masyarakat dan pemerintah melalui aplikasi ini, kita dapat memastikan bahwa kebutuhan dan harapan warga terakomodasi dengan lebih baik,

sehingga tercipta pelayanan publik yang lebih efektif dan inklusif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nova mengungkapkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika mengungkapkan memiliki SOP dalam menanggapi keluhan masyarakat melalui aplikasi SIKESAL. Ini merupakan langkah positif dalam meningkatkan efektivitas, konsistensi, dan profesionalisme dalam penanganan keluhan. SOP ini memberikan pedoman tertulis yang membantu memastikan bahwa setiap keluhan ditangani dengan cara yang sama dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. SOP tersebut diimplementasikan oleh instansi terkait, yang tercermin dari pengalaman positif masyarakat dalam menerima respons terhadap keluhan mereka. Tanggapan positif dari masyarakat menunjukkan bahwa SOP yang diterapkan bukan hanya formalitas, tetapi benar – benar diikuti dan memberikan hasil nyata dan memuaskan bagi masyarakat.

Komunikasi yang terjalin antara masyarakat dan pemerintah

Komunikasi yang efektif adalah fondasi dari hubungan yang transparan dan akuntabel, di mana pemerintah dapat mendengarkan kebutuhan dan aspirasi masyarakat serta merespons dengan kebijakan dan tindakan yang tepat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bu Nova, dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kota Jambi memiliki mekanisme yang baik dalam menangani laporan dari masyarakat melalui aplikasi SIKESAL. Proses ini melibatkan tahapan yang terstruktur mulai dari penerimaan laporan, penanganan oleh OPD terkait, hingga pemberian umpan balik oleh masyarakat. Hal ini sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada saat melakukan pengaduan pada aplikasi SIKESAL.

Penerapan Pemerintahan Digital pada Aplikasi SIKESAL di Kota Jambi Digital by Design Keterlibatan OPD

Prinsip *digital by design* menekankan pentingnya merancang sistem dan proses pemerintahan dengan pendekatan digital sejak awal, memastikan bahwa teknologi terintegrasi secara optimal untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bu Nova, bahwa jangkauan internet di Kota Jambi sudah bagus dan merata. Masyarakat semua kalangan dapat mengakses aplikasi SIKESAL dengan login menggunakan NIK. Hal ini juga sesuai dengan yang disampaikan oleh Aji bahwa ia dapat menggunakan aplikasi dengan lancar dan mudah. Hal ini menunjukkan indikasi positif dari perkembangan infrastruktur digital di Kota Jambi. Dengan konektivitas yang baik, masyarakat Kota Jambi dapat menikmati berbagai manfaat dari era digital, termasuk peningkatan akses informasi, peluang ekonomi, dan partisipasi sosial. Pemerintah setempat dan penyedia layanan internet telah berhasil menciptakan lingkungan yang mendukung transformasi digital, yang sangat penting untuk kemajuan kota di masa depan. Upaya untuk terus memperbaiki dan memperluas infrastruktur ini harus dilanjutkan, memastikan bahwa semua warga, tanpa terkecuali, dapat menikmati manfaat dari akses internet yang berkualitas.

Data-Driven Berfokus hanya pada data sebagai aset strategis

Aplikasi SIKESAL, yang digunakan oleh Pemerintah Kota Jambi untuk merespons keluhan masyarakat, membutuhkan sistem penyimpanan data yang kuat untuk memastikan bahwa informasi yang dikumpulkan tidak hanya tersimpan dengan aman

tetapi juga mudah diakses dan dikelola. Dengan penerapan sistem penyimpanan data yang sesuai dengan standar keamanan tertinggi, aplikasi SIKESAL dapat berfungsi sebagai alat yang andal untuk meningkatkan transparansi dan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nova, aplikasi menyimpan seluruh data laporan masuk per-OPD, yang sudah selesai, proses maupun gagal. Terkait data pribadi masyarakat, belum pernah ada laporan terkait kebocoran data, sehingga dapat dikatakan bahwa data masyarakat aman.

Government as a Platform Fokus pada SIKESAL sesuai kebutuhan masyarakat

Government as a Platform adalah pendekatan di mana pemerintah menyediakan infrastruktur digital yang memungkinkan berbagai pemangku kepentingan termasuk warga, perusahaan, dan organisasi non-pemerintah untuk berkolaborasi dalam memberikan layanan publik yang lebih efisien dan inovatif. Konsep ini tidak hanya memodernisasi tata kelola pemerintahan tetapi juga memberdayakan masyarakat untuk berperan aktif dalam proses pemerintahan dan penyampaian layanan publik. Hasil wawancara dengan Ibu Nova menunjukkan bahwa pemerintah merespon semua keluhan masyarakat. Apabila masyarakat salah melaporkan keluhan kepada OPD, maka OPD terkait akan merespons dengan menyebutkan OPD yang sesuai dengan OPD tersebut.

Open by Default

Prinsip ini menekankan bahwa data dan informasi pemerintah seharusnya tersedia secara terbuka dan

dapat diakses oleh publik secara default, kecuali ada alasan yang sah untuk menjaga kerahasiaannya. Dengan memastikan bahwa data pemerintah dapat diakses oleh semua pihak, pemerintah dapat memberdayakan warga, meningkatkan kepercayaan publik, dan mendorong inovasi berbasis data. Dikutip dari Jurnal Hasil Pengabdian Masyarakat Indonesia, Pemerintah Kota Jambi melakukan Pelatihan Cara Penggunaan Aplikasi SIKESAL Untuk Admin OPD Se-Kota Jambi. Hal ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Jambi memastikan bahwa staf dapat menjalankan tugas mereka dengan efektif dan efisien dengan memberikan pelatihan kepada stafnya. Pelatihan yang memadai membantu staf untuk menangani aplikasi dengan baik, mengatasi masalah teknis, dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Komitmen pemerintah untuk memberikan dukungan dan pelatihan berkontribusi pada efektivitas aplikasi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang disediakan.

Namun belakangan ini, Diskominfo belum ada memberikan pelatihan maupun sosialisasi kembali mengenai aplikasi SIKESAL. Hal itu seperti yang disampaikan oleh Dini selaku Admin Aplikasi SIKESAL pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman.

User Driven

Aplikasi digital seperti SIKESAL di Kota Jambi, yang dibangun dengan masukan dari warga, dapat memberikan solusi yang lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga meningkatkan kepuasan dan partisipasi publik dalam proses pemerintahan.

Aplikasi digital seperti SIKESAL di Kota Jambi, yang dibangun dengan masukan dari warga, dapat memberikan

solusi yang lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga meningkatkan kepuasan dan partisipasi publik dalam proses pemerintahan.

Hasil wawancara dengan Ibu Mar Atun Saadah, mengatakan bahwa jika diperlukan, aplikasi SIKESAL dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan difabel. Misalnya ada fitur audio, untuk teman – teman yang tidak bisa melihat atau ada fitur huruf braille mungkin dalam penggunaan aplikasi ini.

***Proactiveness* Pemerintah mengantisipasi kebutuhan yang akan datang**

Proaktifitas dalam konteks pelayanan publik mengacu pada kemampuan pemerintah untuk secara proaktif mengidentifikasi dan mengatasi masalah sebelum menjadi lebih kompleks atau merugikan bagi masyarakat.

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kota Jambi telah menyediakan fasilitas layanan darurat yang efektif melalui call center 112. Secara keseluruhan, fasilitas call center 112 adalah langkah penting yang diambil oleh Pemerintah Kota Jambi untuk memastikan bahwa layanan darurat tersedia dan mudah diakses oleh semua masyarakat. Ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam menyediakan layanan publik yang responsif dan efektif dalam situasi darurat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa saat ini, kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Jambi, admin aplikasi SIKESAL juga berganti-ganti dan aplikasi SIKESAL yang error. Hal ini dituturkan oleh Leo, selaku admin SIKESAL pada Dinas Perhubungan Kota Jambi.

PENUTUP

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa aplikasi SIKESAL yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Jambi memiliki potensi besar sebagai platform untuk menyampaikan keluhan masyarakat. Aplikasi ini sudah dilengkapi dengan fitur yang memadai seperti pelaporan berbasis waktu nyata, lokasi, dan foto. Namun, tantangan utama yang dihadapi adalah rendahnya tingkat adopsi oleh masyarakat. Banyak warga yang belum menggunakan aplikasi ini, meskipun fitur dan manfaatnya sudah cukup jelas.

Berdasarkan hasil temuan penelitian, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi rendahnya adopsi ini, di antaranya adalah kurangnya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang cara penggunaan dan manfaat dari aplikasi SIKESAL, serta adanya stigma atau persepsi yang kurang positif terhadap penggunaan aplikasi sebagai metode untuk melaporkan keluhan. Aplikasi SIKESAL sering error yang menyebabkan admin tidak mendapatkan notifikasi laporan masyarakat. Selain admin, masyarakat juga terkadang tidak dapat melakukan pengaduan karena aplikasi error.

Untuk mengatasi tantangan yang ada dan memaksimalkan penggunaan aplikasi SIKESAL, beberapa saran yang dapat diberikan adalah:

1. Peningkatan Sosialisasi dan Edukasi: Pemerintah Kota Jambi perlu meningkatkan upaya sosialisasi dan edukasi mengenai aplikasi SIKESAL. Ini bisa dilakukan melalui berbagai media seperti spanduk, brosur, video, serta melalui media sosial. Sosialisasi juga dapat dilakukan di tempat-tempat umum seperti mal, kantor kecamatan,

dan pusat layanan publik.

2. Pelatihan untuk Staf:

Menyelenggarakan pelatihan secara berkala bagi staf yang bertugas menangani aplikasi SIKESAL agar mereka lebih terampil dalam mengelola laporan yang masuk dan memberikan respons yang cepat dan tepat.

3. Pengembangan Fitur Aplikasi:

Meskipun aplikasi SIKESAL sudah cukup lengkap, pengembangan lebih lanjut diperlukan, terutama untuk mengakomodir pengguna dengan disabilitas, seperti menambahkan fitur audio untuk tunanetra atau dukungan huruf Braille.

4. Mengubah Persepsi Masyarakat:

Untuk mengubah stigma dan persepsi masyarakat, pemerintah perlu menunjukkan bahwa pelaporan melalui aplikasi SIKESAL adalah cara yang efektif

dan efisien untuk menyampaikan keluhan. Ini bisa dilakukan dengan memperlihatkan hasil konkret dari laporan yang telah ditangani dengan baik.

5. Melibatkan Masyarakat dan Akademisi:

Meningkatkan kolaborasi dengan masyarakat dan akademisi dalam proses pengambilan keputusan dan evaluasi kinerja aplikasi SIKESAL. Dengan melibatkan berbagai pihak, pemerintah dapat memperoleh masukan yang berharga untuk perbaikan dan pengembangan aplikasi ke depannya.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto. (2022). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

- Jonathan Sarwono. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. (Yogyakarta:Graha Ilmu. 2013). Hal 209.
- Maulana, Rio Yusri. (2024). "Tata Kelola Kolaboratif dan Transformasi Digital (Collaborative Digital Transformation: Teori, Pergeseran Paradigma dan Paradoks Kepercayaan Publik). Surabaya: Pustaka Aksara.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. Sage.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D Revisi*, Bandung: Alfabeta.
- Tangkilisan, Hassel Nogi S. (2005). "Manajemen Publik". Jakarta; Grasindo.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33-54.
- <http://kbbi.web.id/masyarakat> Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)
- Ika, Lenaini. "Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling." *Jurnal Historis* 6, no. 1 (2021).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat
- OECD. (2014). *Recommendation of the Council on Digital Government Strategies*. OECD Publishing; OECD/LEGAL/0406.
- OECD. (2020). *The OECD digital government policy framework: Six dimensions of a digital government* (OECD Public Governance Policy Papers 02; OECD Public Governance Policy Papers, Vol. 02).
- Peraturan Walikota Nomor 40 Tahun 2017 Tentang Aplikasi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online Kota Jambi
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik