



Pelaksanaan *E-Government* pada Aplikasi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online (Sikesal) di Kota Jambi Tahun 2018-2019

Zakly Hanafi Ahmad¹
Muchid²

¹Universitas Diponegoro, Indonesia

²Universitas Riau, Indonesia

Corresponding Author: zaklyhanafi@students.undip.ac.id

Article Info

Keyword:

Keyword 1;
Implementation
Keyword 2;
E-Government
Keyword 3;
Local Government

Abstract: *The Online Community Complaint Information System or Sikesal is an E-Government program that functions as a place for complaints and aspirations submitted by the people of Jambi City related to improvements or problems in public services. The problem in this study is that the implementation of the Sikesal application in Jambi City has not been optimal because several indicators of readiness for implementing E-Government have not been achieved. The purpose of this study was to determine the implementation of E-Government on the Sikesal application in Jambi City in 2018-2019. This study uses Indrajit's theory, which is related to indicators of readiness for the implementation of E-Government in the regions. The research approach used is a qualitative approach, by conducting in-depth interviews. This type of research is descriptive. The research location is in Jambi City, to be precise at the Information Communications Service and several agencies that have the most reports on this Sikesal application. The types and sources of research data are divided into primary data with purposive informant retrieval techniques and secondary data in the form of supporting data related to the Sikesal application. The results of this study are that the implementation of E-Government in the Sikesal application by the Jambi City Government in 2018-2019 is not optimal, this is because the level of E-Government readiness is only met by two indicators out of a total of five implementation indicators.*

Kata Kunci:

Kata kunci 1;
Implementasi
Kata kunci 2;
E-Government
Kata kunci 3;
Pemerintah Daerah

Abstrak: Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online atau Sikesal merupakan sebuah program *E-Government* yang berfungsi sebagai tempat pengaduan dan aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat Kota Jambi yang berkaitan dengan perbaikan atau permasalahan pelayanan publik. Permasalahan pada penelitian ini adalah belum optimalnya pelaksanaan aplikasi Sikesal di Kota Jambi dikarenakan beberapa indikator kesiapan pelaksanaan *E-Government* itu tidak tercapai. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan *E-Government* pada aplikasi Sikesal di Kota Jambi tahun 2018-2019. Penelitian ini menggunakan teori Indrajit yakni terkait indikator kesiapan pelaksanaan *E-Government* di daerah. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, dengan melakukan wawancara mendalam. Jenis penelitian ini adalah deskriptif. Lokasi penelitian berada di Kota Jambi, tepatnya di Dinas Komunikasi Informatika serta beberapa Dinas yang memiliki laporan terbanyak pada aplikasi Sikesal ini. Jenis dan sumber data penelitian dibagi atas data primer dengan teknik

pengambilan informan secara purposif dan data sekunder berupa data-data penunjang yang berkaitan dengan aplikasi Sikesal. Hasil penelitian ini adalah bahwa pelaksanaan *E-Government* pada aplikasi Sikesal oleh Pemerintah Kota Jambi tahun 2018-2019 berjalan tidak optimal, hal ini dikarenakan tingkat kesiapan *E-Government* hanya terpenuhi dua indikator dari total lima indikator pelaksanaan.

Article History: Received 02-Februari-2022, Revised 11-Maret-2022, Accepted: 9-April-2022

PENDAHULUAN

Otonomi daerah membuat pemerintah daerah memiliki kewenangan yang besar untuk mengurus urusan daerahnya. Desentralisasi kewenangan yang pemerintah daerah miliki merupakan bentuk nyata dari Otonomi Daerah, hal ini memiliki dampak signifikan terhadap pengembangan pelayanan publik (Brinkerhoff & Wetterberg, 2013). Secara khusus desentralisasi mendekatkan keputusan kepada masyarakat, ini memungkinkan pemerintah memberdayakan warga lokal dalam pengambilan kebijakan, dalam perspektif ini desentralisasi memfasilitasi kemampuan pemerintah daerah dalam menghadirkan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat (Resnick, 2014).

Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah menyebutkan bahwa pemerintah memiliki urusan pemerintah wajib non pelayanan dasar salah satunya adalah terkait pengembangan komunikasi dan informatika, yakni terkait pengembangan pelayanan publik berbasis *E-Government*. Pelayanan Publik hakikatnya bertujuan untuk memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat yang merupakan kewajiban pemerintah sebagai abdi masyarakat (Ratminto & Winarsih, 2013). Usaha mewujudkan pelayanan publik bisa ditempuh dengan melakukan inovasi baru melalui kewenangan otonomi yang pemerintah daerah miliki, selain itu terkait inovasi daerah juga diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah, peraturan ini menyatakan bahwa inovasi daerah merupakan bentuk pembaharuan yang bertujuan meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintah daerah (Melinda et al., 2020). Penggunaan teknologi pada penerapan *E-Government* merupakan usaha dalam optimalisasi penyediaan jasa layanan bagi masyarakat, yakni dengan membuat pelayanan publik lebih efektif dan efisien dari segi penggunaan waktu, anggaran, serta kemudahan interaksi antara masyarakat dan pemerintah. (Wahyuningsih & Purnomo, 2020). *E-Government* juga merupakan bentuk nyata dalam usaha mereformasikan birokrasi, penyakit-penyakit birokrasi yang ada selama ini pada system manual perlahan hilang dikarenakan interaksi digital membuat transparansi lebih maksimal (Putri & Darmawan, 2018).

Pengembangan *E-Government* pada dasarnya memiliki 4 tahapan, menurut (Nugraha, 2018) yakni: (1) Tahap persiapan; (2) Tahap penerapan; (3) Tahap pematangan dan; (4) Tahap pemantapan. *E-Government* dalam penyelenggaraan fungsi pemerintahan dan pelayanan publik artinya adalah memanfaatkan penggunaan teknologi informasi untuk menjalankan roda pemerintahan (Wahyuni & Angraini, 2015). Pada perkembangannya, sebagian besar tahap pengembangan aplikasi *E-Government* yang ada pada saat ini masih berfokus pada penyediaan *website* dan layanan informasi saja, sehingga jika suatu pemerintah daerah telah memiliki *website*, muncul anggapan telah menerapkan aplikasi *E-Government*. Padahal konsep *E-Government*, tidak saja menampilkan informasi pemerintah melalui layanan *website* saja, melainkan terjadinya transformasi hubungan antara pemerintah dengan seluruh *stakeholder* yang semula menggunakan media konvensional beralih menggunakan teknologi informasi. Inovasi merupakan solusi untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, inovasi membuat proses dan pengembangan serta pemanfaatan dari yang telah ada sebelumnya (Yanuar, 2019).

Pelayanan publik berbasis *E-Government* tentunya memiliki inovasi yang tidak hanya berputar pada pelayanan website saja akan tetapi inovasi tersebut dituangkan dalam bentuk aplikasi android serta IOS, Aplikasi ini memberikan tampilan yang lebih menarik dan memudahkan masyarakat dalam penggunaannya, tentunya inovasi ini harus memiliki landasan hukum sebagai indikator utama kesiapan pelaksanaan *E-Government*.

Penyelenggaraan kegiatan *E-Government* disuatu daerah biasanya dipimpin oleh Dinas Komunikasi & Informatika. Kota Jambi merupakan salah satu daerah yang mana pengelola utama dalam pelaksanaan *E-Government* dipimpin oleh Dinas Komunikasi & Informatika, secara legal, Dinas Komunikasi & Informatika Kota Jambi dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Jambi. Perda Nomor 14 Tahun 2016 ini merupakan revisi atas Perda Nomor 4 Tahun 1996 tentang Pembentukan Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Kotamadya Dati II Jambi dan kemudian kembali di revisi menjadi Perda Nomor 11 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kota Jambi berubah nama menjadi Kantor Pengelola Data Elektronik Kota Jambi dan menjadi Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD).

Dari hasil Pemetaan Urusan yang sudah di validasi dengan Pemerintah Pusat, Skor Urusan kelembagaan yang menangani urusan komunikasi dan informatika di Kota Jambi berada pada Dinas Tipe A. Dan pada akhirnya menjadi Dinas yang berdiri sendiri, dengan level eselon II yang notabene merupakan level eselon yang tertinggi bagi organisasi perangkat daerah di lingkungan pemerintah kabupaten atau kota. Dinas Kominfo Kota Jambi juga mempersiapkan perencanaan matang terkait pelaksanaan *E-Government*, hal ini dapat dilihat pada Tabel 1. Rencana program *E-Government* yang dimuat dalam Renstra Dinas Kominfo Kota Jambi Tahun 2017-2018, Renstra ini merupakan dokumen perencanaan komprehensif lima tahunan (Lanjutan dan Revisi dari Renstra KPDE 2013 – 2018), yang selanjutnya digunakan sebagai acuan dalam penyusunan Renja Dinas Kominfo, RRPD Dinas Kominfo dan sebagai acuan bagi seluruh *stakeholder* Dinas Kominfo Kota Jambi dalam melaksanakan kegiatan pembangunan selama kurun waktu 2017-2018.

Tabel 1. Rencana Program *E-Government* Dinas Kominfo Kota Jambi

No	Kegiatan	Sub Kegiatan
1	Pengelolaan nama domain yang ditetapkan oleh Pemerintah Pusat dan sub domain di lingkup Pemerintah Daerah.	Penyelenggaraan Website, content, domain dan sub domain lembaga pemerintah daerah perumusan regulasi dan kebijakan.
2	Pengelolaan <i>E-Government</i> di lingkup Pemerintah Daerah.	Penyelenggaraan infrastruktur <i>data center</i> , <i>disaster recovery center</i> , keamanan informasi, system komunikasi, pengembangan aplikasi generic, spesifik, dan suplemen yang terintegrasi.
3	Peningkatan sistem kualitas layanan publik Pemerintah Daerah melalui pemanfaatan TIK.	Penyelenggaraan ekosistem TIK dan kerjasama <i>smartcity/ smart regency</i> , penyelenggaraan <i>Government Chief Information Officer (CGIO)</i> , pengembangan SDM TIK, promosi dan sosialisasi layanan publik berbasis elektronik (<i>E-Government</i>).

Sumber: Revisi Renstra Dinas Kominfo Kota Jambi 2017-2018

Pemerintah Kota Jambi menunjukkan keseriusan lebih mendalam tentang *E-Government* dengan menerbitkan aplikasi yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan

Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah, dua regulasi tersebut menjadi dasar bagi Pemerintah Kota Jambi untuk Menerbitkan Peraturan Walikota No 40 Tahun 2017 tentang Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online, melahirkan aplikasi *E-Government* bernama Sikesal. Sikesal (Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online Kota Jambi) merupakan aplikasi pengaduan dan aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat Kota Jambi kepada pemerintah Kota Jambi yang berupa sumbangan pikiran, gagasan, saran, atau keluhan yang bersifat pembangunan secara online yang hanya bisa diakses secara khusus oleh masyarakat yang memiliki Nomor Induk Kependudukan Kota Jambi, dengan aplikasi ini tentunya akan mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan seperti jalan rusak, banjir, kebakaran, sampah dan gangguan umum lainnya, masyarakat bisa melapor kepada aplikasi Sikesal dan laporan tersebut akan diteruskan ke instansi yang bersangkutan dengan laporan itu, yang seterusnya akan dicari penyebab serta solusinya.

Aplikasi Sikesal merupakan salah satu terobosan program *smart city* oleh Pemerintah Kota Jambi yang dapat dikategorikan sesuai dengan konsep *Government to Citizen*, yakni membuat interaksi antara kedua belah pihak yakni interaksi pemerintah dan masyarakat (Damanik, 2017). Aplikasi Sikesal mudah didapatkan masyarakat secara gratis, masyarakat cukup menunggah aplikasinya di aplikasi *Playstore google* di gawai (*gadget*) yang berbasis *android*. Selanjutnya, masyarakat dapat menyampaikan berbagai keluhan yang ditemui kepada Pemkot Jambi. Aplikasi Sikesal memiliki beberapa keunggulan dibanding dengan aplikasi *E-Government* pada umumnya, aplikasi ini memudahkan masyarakat pelapor dengan mengunggah (*upload*) langsung foto ataupun video dari tempat lokasi pengaduan dalam wilayah Kota Jambi, titik kordinat lokasi pelaporan akan masuk sesuai GPS sehingga memudahkan tindaklanjut laporan dari masyarakat. Hanya bermodalkan *gadget*, masyarakat bisa menyampaikan berbagai keluhan kepada pemerintah, tidak harus membuat surat atau yang lain, ini tentu mempermudah masyarakat untuk ikut membantu pemerintah dalam melakukan pembangunan Kota Jambi. Layanan yang tersedia pada aplikasi ini adalah masyarakat bias melihat laporan masyarakat umum lainnya yang sudah diselesaikan ataupun masih dalam proses pengerjaan, pada beranda aplikasi ini juga masyarakat bisa melihat menu terkait laporan populer dan rating pengguna serta instansi teraktif. Layanan lainnya juga bias masyarakat lihat pada menu rating OPD yang paling banyak menangani laporan dengan baik, serta menu khusus terkait laporan yang diarsipkan. Adapun maksud dan tujuan pembentukan Sikesal adalah:

1. Untuk menyediakan wadah bagi masyarakat guna menyampaikan pengaduan, yang menyangkut pelayanan publik.
2. Untuk mencegah timbulnya berbagai permasalahan yang menyangkut pelayanan publik.
3. Sebagai sarana peran aktif masyarakat untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintah daerah yang bersih dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme.
4. Agar pelayanan penanganan pengaduan masyarakat lebih terkoordinasi.
5. Agar pengaduan masyarakat dapat ditangani dengan baik, benar, efektif, efisien.
6. Meningkatkan pengaduan masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.
7. Memberdayakan pengaduan masyarakat sebagai control sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.

Idealnya, aplikasi *E-Government* Menurut (Sedarmayanti, 2018) harus memiliki sistem data yang sudah terstruktur dengan baik, memiliki dasar hukum, memiliki kualitas SDM pengelola yang baik, kepemimpinan dan pemikiran stratejik yang baik, infrastruktur teknologi yang sudah memadai dan sistem kelembagaan yang terkoordinasi. Interaksi timbal balik antara pemerintah dan masyarakat sangat diperlukan disini, dikarenakan transformasi mekanisme interaksi

birokrasi dan masyarakat secara digital merupakan karakteristik utama dalam *E-Government* (Holle, 2011). Menurut (Buchari, 2016) salah satu unsur tipologi pelayanan *E-Government* adalah unsur *Interact*, yaitu merupakan bentuk komunikasi dua arah dalam antara pemerintah dan masyarakat yang berkepentingan dalam hal pelayanan, yang mana terdapat fasilitas *searching* dan diskusi pada interaksi ini. Adapun interaksi tersebut dapat diperkirakan melalui jumlah total pengguna aplikasi tersebut ditengah masyarakat, penulis menjelaskan lebih lanjut pada **Tabel 2**, sebagai berikut:

Tabel 2. Perbandingan Jumlah Download Aplikasi Sikesal Pada *Google Playstore* Tahun 2019 Jumlah Penduduk Kota Jambi Tahun 2019

Jumlah Download Aplikasi Sikesal Tahun 2019	Jumlah Penduduk Kota Jambi Tahun 2019
1000+	604.378

Sumber: Olahan Penulis 2019

Terlihat pada Tabel 2 diatas bahwa jumlah penduduk Kota Jambi tahun 2019 berjumlah total 604.378 jiwa, serta terkait jumlah download yang hanya berjumlah 1000+ orang yang mengunduh aplikasi ini di tahun 2019 dari data yang penulis dapatkan di *google playstore*, padahal aplikasi Sikesal yang dibentuk tahun 2017 sampai dengan tahun 2019 sudah berjalan selama kurang lebih 2 tahun lamanya. Perbandingannya bahwa hanya 0,16% jumlah penduduk Kota Jambi yang mendownload aplikasi Sikesal ini, hal ini bisa dinilai sebagai bukti bahwa tidak adanya sosialisasi dan promosi secara langsung kepada masyarakat, hal ini juga dikuatkan dengan adanya surat pernyataan dari kepala dinas Kominfo Kota Jambi bahwa memang aplikasi Sikesal tidak memiliki anggaran khusus untuk sosialisasi. Aplikasi Sikesal hanya dipromosikan melalui sosial media dan promosi non anggaran lainnya. Jumlah laporan yang masuk pada aplikasi Sikesal juga tidak signifikan, hal ini terlihat pada **Tabel 3** dibawah ini.

Tabel 3. Jumlah Laporan Masuk Pada Aplikasi Sikesal 2018-2019

No	Tahun	Jumlah Laporan
1	2019	50
2	2019	197
Total		247

Sumber: Dinas Kominfo Kota Jambi 2019

Tabel 3 diatas menunjukkan jumlah laporan yang masuk pada aplikasi Sikesal dari tahun 2018-2019 berjumlah 247 laporan, jika dibandingkan kembali dengan total jumlah download ditahun 2019 yang berjumlah 1000+ dan hanya berjumlah 197 laporan masuk, tentunya ini merupakan jumlah yang sedikit. Masalah selanjutnya juga banyak sekali laporan yang ditanggapi melewati batas waktu dengna rata- rata 2-3 bulan bahkan ada tanggapan yang melebihi 6 bulan, hal ini tentu tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang dijelaskan pada Perwako No. 40 Tahun 2017 yang menjelaskan bahwa selambat-lambatnya laporan diserahkan pada sekretariat pada tanggal 10 setiap bulanya. Berikut adalah contoh lambatnya tanggapan dari pengelola aplikasi Sikesal.

Tabel 4. Jumlah Laporan Masuk Pada Aplikasi Sikesal 2018-2019

No	Nama Pelapor	Laporan	Tanggal Laporan	Tanggal Selesai
1	Ardho Hardyan	Pelayanan Perawat Tidak Ramah	21-10-2019	16-01-2020
2	Dedy Irfan	Perawatan Lingkungan	28-11-2019	14-01-2020
3	Maruf	Drainase	26-11-2019	14-01-2020
4	Iin Suryadi	Jalan Becek	4-6-2019	13-1-2020
5	Riyanto	Parkir Liar	24-10-2019	16-1-2020
6	Noneng Martiawati	Jalan Rusak	14-4-2019	13-1-2020

Sumber: Aplikasi Sikesal Tahun 2019

Berdasarkan Tabel 4 terlihat beberapa contoh kasus dari laporan yang ada pada aplikasi Sikesal tahun 2019, terlihat bahwa laporan yang dikeluhkan oleh masyarakat ditanggapi oleh admin instansi terkait kebanyakan hanya dengan jawaban normatif dan bukan tindakan konkrit yang dilakukan. Permasalahan juga terkait respon admin instansi terkait yang lambat, terlihat jarak waktu 2 bulan lebih dari tanggal laporan dan tanggal laporan ditanggapi, bahkan dengan respon yang lambat tanggapan masih ada yang berupa perencanaan bukan tindakan konkrit dari pemerintah untuk mengatasi masalah yang diadukan masyarakat. Kinerja dan respon yang lambat menunjukkan tidak pelaksanaan aplikasi ini dengan regulasi yang ditetapkan yakni melewati batas yang ditentukan. Berangkat dari permasalahan-permasalahan diatas artikel ini ingin melihat bagaimana pelaksanaan *E-Government* pada aplikasi Sikesal di Kota Jambi tahun 2018-2019?

Secara definitif, telah banyak pengertian tentang *E-Government*, beberapa ahli mendefinisikan dengan kalimat yang berbeda tetapi tetap merujuk pada makna yang sama, yaitu pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara pelayanan publik (Damanik, 2017).

Menurut (Purwandani et al., 2012) *E-Government* memiliki beberapa pentahapan dalam penerapan disetiap lembaga pemerintah, dimulai dari tingkat kesiapan, tingkat pematangan, tingkat pematapan, dan tingkat pemanfaatan. Sedangkan dalam pelaksanaan *E-Government* pada suatu daerah, Menurut (Indrajid, 2005) pelaksanaan *E-Government* harus memiliki indikator penentu yang menjadi tolak ukur kesiapan suatu daerah untuk menerapkan sistem *E-Government* yaitu Infrastruktur telekomunikasi, Tingkat konektivitas & penggunaan TI oleh pemerintah, Kesiapan Sumber Daya Manusia, Ketersediaan dana & anggaran, perangkat hukum, serta Perubahan paradigma & pengembangan kompetensi.

Pelaksanaan *E-Government* sangat memerlukan suatu proses yang memanfaatkan system informasi, system informasi disini merupakan gabungan elemen yang berhubungan dan berkaitan satu sama lain, yang mana nantinya akan membentuk suatu kesatuan terintegrasi untuk memproses data dan informasi (Susena, 2016). Persepsi dalam pelaksanaan *E-Government* yang menyatakan bahwa system ini hanya memerlukan tenaga terampil dibidang IT saja adalah persepsi yang salah, kenyataannya *E-Government* harus berdampingan dengan tenaga terampil yang mengawal kebijakan hukum yang sudah dibuat, serta kekuatan *leadership* yang tinggi agar memastikan pelaksanaan yang terintegrasi berjalan dengan maksimal (Edhy Sutanta, 2012).

Studi pada pelaksanaan aplikasi *E-Government* sendiri bukanlah hal baru dalam ilmu pemerintahan. Beberapa literatur telah menguraikan hal ini sebelumnya, salah satunya studi (Dewandaru, 2013) yang menjelaskan fungsi aplikasi *E-Office* yang dimiliki oleh puslitbang jalan dan jembatan, kementerian PUPR sangat membantu aparatur dalam mempercepat bisnis

perkantoran, hal ini berimplikasi pada kecepatan transfer dokumen perkantoran antar unit, penghematan terhadap pemakaian ATK, mereduksi kebutuhan tenaga kerja terkait distribusi dokumen, dan membuat kecepatan pengambilan keputusan oleh pimpinan. Selain itu publikasi (Atthahara, 2018) menjelaskan tentang aplikasi yang bernama Ogan Lopian, aplikasi yang diterbitkan pemerintah daerah kabupaten Purwakarta ini memiliki banyak fitur antara lain mulai dari daftar destinasi wisata, laporan warga, ambulance darurat, panggilan dokter serta bidan, lowongan pekerjaan dan sampurasun TOP, aplikasi ini juga dikelola secara langsung oleh Dinas Kominfo Kabupaten Purwakarta yang tentunya sangat bermanfaat dalam inovasi pelayanan publik berbasis *E-Government*. Terakhir penelitian yang dilakukan oleh (Ratnasari, 2021) yang mengulas aplikasi Monggo Lapor, aplikasi ini merupakan aplikasi yang diterbitkan pemerintah Kota Magelang yang bertujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi mereka secara digital.

Studi secara khusus yang membahas aplikasi Sikesal sendiri telah dilakukan oleh beberapa peneliti, akan tetapi dalam sudut tinjauan yang berbeda. Studi yang dilakukan (Amalia, 2020) membahas tentang persepsi kemanfaatan dan kemudahan terhadap minat masyarakat dalam penggunaan aplikasi Sikesal di Kota Jambi. Aplikasi Sikesal juga dibahas secara eksplisit dalam studi (Mahmudah, 2018), berbeda dengan studi sebelumnya studi ini membahas persepsi aparat pemerintah Kota Jambi terhadap penggunaan aplikasi ini, yakni lebih kepada sudut pandang admin pelaksana aplikasi ini.

Dalam artikel ini, penulis menggunakan teori Indikator Penentu Kesiapan Pelaksanaan *E-Government* pada suatu daerah oleh Richardus Eko Indrajit dikarenakan ingin melihat serta mendeskripsikan bagaimana pelaksanaan aplikasi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online (Sikesal), sehingga dapat dilihat apa saja teknis dan kendala dilapangan saat penerapan aplikasi *E-Government* ini.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif menurut Saryono dalam (Nurdin, 2019) 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 penelitian kuantitatif. Pembahasan dimulai dari jenis penelitian, lokasi penelitian, jenis data, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data. Pada penelitian kualitatif analisis data yang dilakukan adalah secara triangulasi (gabungan), ini bisa bersifat induktif/kualitatif serta hasil penelitian lebih menekankan pada makna dan generalisasi (Sugiyono, 2018). Jenis penelitian yang digunakan dalam artikel ini adalah penelitian deskriptif, yaitu memaparkan hasil penelitian tentang bagaimana pelaksanaan Aplikasi *E-Government* Sikesal dalam pelayanan publik di kota Jambi tahun 2019.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik yang menentukan informan dengan cara melihat keterlibatan langsung informan pada objek yang diteliti (Craswell, 2018). Adapun informan yang peneliti pilih adalah Kepala Dinas Kominfo Kota Jambi, Koordinator pengelola aplikasi Sikesal, Admin Sikesal Dinas Sosial Kota Jambi, Admin Sikesal Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi, Admin Sikesal Dinas PUPR Kota Jambi, Admin Sikesal Dinas Perhubungan Kota Jambi, Admin Sikesal PDAM Tirta Mayang Kota Jambi, Anggota DPRD Komisi 3 Kota Jambi, dan Kabid PSI Bappeda Kota Jambi.

TEMUAN DAN HASIL

Infrastruktur Telekomunikasi

Infrastruktur Telekomunikasi adalah struktur fisik yang mendasari jaringan komunikasi yang terbentuk dan merupakan pendukung komunikasi jarak jauh. Pada dasarnya komunikasi adalah prasyarat kehidupan manusia dimana seseorang dapat menghabiskan sekitar 70% waktunya untuk berkomunikasi baik dalam bentuk bahasa verbal dan non-verbal, secara implisit maupun eksplisit. Kondisi manusia yang memiliki keterbatasan ruang dan waktu menyebabkan pentingnya dibangun teknologi telekomunikasi agar dapat berinteraksi dari jarak jauh, hal ini seiring berkembang waktu tidak hanya dipergunakan untuk kebutuhan personal saja tetapi juga dibutuhkan pemerintah dalam rangka pelayanan publik, hal ini yang dijelaskan sebagai program *E-Government*.

Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *E-Government* (seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus, disusunnya aturan main kerja sama dengan swasta, dan lain sebagainya). Pengadaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai sangat penting karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *E-Government*.

Terdapat beberapa permasalahan kompleks Aspek Infrastruktur yang kerap kali muncul dalam penerapan *E-government system* untuk perbaikan tata kelola pemerintahan;

- 1) Adanya ketimpangan digital yang mengakibatkan belum meratanya ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, mengingat secara geografis wilayah Indonesia tersebar di berbagai kepulauan.
- 2) Ketersediaan infrastruktur untuk pengadaan teknologi informasi dan komunikasi masih terpusat di kota-kota besar. Tenaga ahli di daerah terpencil pun masih sangat jarang, jika tidak mau dikatakan tidak ada.
- 3) Sistem layanan publik di Indonesia tidak memiliki standar yang baku. Hal ini menghambat pengintegrasian data kependudukan dan dokumen warga negara lainnya secara nasional.

Dinas Komunikasi & Informatika Kota Jambi selalu berusaha untuk memaksimalkan ketersediaan infrastuktur telekomunikasi lainnya, terkhusus yang beredar dimasyarakat. Infrastruktur Telekomunikasi di Kota Jambi mengalami upaya peningkatan setiap tahunnya, hal ini tentunya tidak terlepas dari tindakan Dinas Komunikasi & Informatika Kota Jambi dalam membantu pengadaan dan koordinasi pembangunan infrastruktur. Dinas Komunikasi & Informatika Kota Jambi yang mengadopsi pola *smartcity governance* dengan meluncurkan aplikasi Sikesal yang merupakan inovasi dibidang Teknologi Informasi dan Komunikasi. Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online (Sikesal) merupakan aplikasi berbasis android dan hadir di tengah masyarakat untuk membantu peningkatan dan perbaikan pelayanan publik. Aplikasi Sikesal ini dapat diunduh di *Play Store*. Adapun hambatan pelaksanaan *E-Government* pada infrastruktur telekomunikasi di Kota Jambi hanyalah kendala kecil yang tidak mengganggu proses pelaksanaan aplikasi Sikesal di Kota Jambi.

Tingkat Konektivitas & Penggunaan Teknologi Informasi Pemerintah

Pelaksanaan *E-Government* di Kota Jambi mempunyai manfaat yang dirasakan oleh masyarakat maupun pemerintah. Adanya *E-Government* lebih dapat dirasakan apabila warga masyarakat maupun pemerintah dapat menggunakan alat (media elektronik), seperti *handphone*, laptop, komputer dan media lain. Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online (Sikesal) berfungsi menghubungkan seluruh OPD dalam hal pelaporan/ keluhan dari masyarakat. Pemerintah Kota Jambi menunjukkan keseriusannya terhadap penerapan *E-Government*.

Tingkat Konektivitas dan Penggunaan Teknologi Informasi dalam penggunaan Aplikasi Sikesal sebelumnya telah dijelaskan oleh koordinator pengelola Aplikasi Sikesal, bahwa aplikasi ini menghubungkan seluruh OPD sehingga aspirasi masyarakat akan secara otomatis sampai kepada admin instansi yang bersangkutan.

Permasalahan ternyata tetap hadir walaupun system yang dibangun sudah sedemikian rupa, beberapa faktor penghambat pada pelaksanaan aplikasi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online (Sikesal) dalam hal tingkat konektivitas dan penggunaan IT oleh pemerintah, diantaranya:

- 1) Kepala Perangkat Daerah tidak serius dalam mengawasi pelaksanaan Aplikasi Sikesal di instansinya.
- 2) Tindak lanjut laporan yang terkadang masih terkendala waktu.
- 3) Kurangnya dukungan dan bimbingan teknis kepada admin pembantu di beberapa instansi.

Kesiapan Sumber Daya Manusia di Pemerintah

Efektivitas pelaksanaan suatu program tentunya membutuhkan kualitas Sumber Daya Manusia yang baik. Dinas Komunikasi & Informatika Kota Jambi sudah menyiapkan rencana program dan kegiatan dalam rangka mencapai sasaran peningkatan SDM, yakni seperti membuat pelatihan bagi aparatur. Lebih lanjut, pendidikan memberikan pengetahuan tentang subjek tertentu, tetapi sifatnya lebih umum dan lebih terstruktur untuk jangka waktu yang lebih panjang. Pelatihan dan pengembangan merupakan usaha untuk mengurangi atau menghilangkan terjadinya kesenjangan antara kemampuan aparatur dengan yang dikehendaki instansi. Pendidikan (formal) dalam suatu instansi adalah suatu proses pengembangan kemampuan ke arah yang diinginkan oleh instansi yang bersangkutan, sedangkan pelatihan (*training*) merupakan bagian dari suatu proses pendidikan, yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan atau keterampilan khusus seseorang atau kelompok orang.

Berdasarkan dengan Kepala Dinas Komunikasi & Informatika Kota Jambi, dapat disimpulkan bahwa jumlah SDM di Sekretariat Pengaduan atau dalam hal ini Dinas Komunikasi & Informatika Kota Jambi sebagai pelaksana utama sudah memiliki kualitas SDM yang baik dan juga pelatihan teknis dilaksanakan.

Tabel 5. Sasaran & Indikator Dinas Kominfo Kota Jambi

No	Sasaran	Indikator Sasaran
1	Terlaksana administrasi perkantoran yang baik dan lancar.	SOP, Bagan alur pelayanan, data dan informasi, Kesiapan SDM sumber daya alat, penyelenggara pelayanan umum.
2	Tercapai pemahaman petugas terhadap tugas dan pekerjaan	Meningkatkan disiplin pegawai, meningkatkan kecepatan dan penyelesaian tugas
3	Tercapainya efisiensi dan efektivitas pencapaian kinerja dan keuangan SKPD	Meningkatkatnya kualitas perencanaan, pelaksanaan dan laporan program kegiatan.

Sumber: Revisi Renstra Dinas Kominfo Kota Jambi 2017-2018

Berdasarkan Tabel 5 diatas, dapat diketahui bahwa Dinas Komunikasi & Informatika Kota Jambi memiliki sasaran yang berkaitan dengan peningkatan SDM. Adapun indikator sasarannya sangat jelas untuk membuat kualitas pelayanan publik menjadi lebih baik lagi.

Kesiapan SDM Dinas Komunikasi & Informatika Kota Jambi sudah memiliki kompetensi yang baik dari jenjang pendidikan maupun segi pelatihan yang dibuat, akan tetapi masih banyak hambatan dari luar yang belum tersampaikan oleh admin pembantu di instansi lain, seperti bimbingan teknis yang tidak rutin dan belum ada evaluasi yang dilakukan dengan seluruh OPD

dalam pelaksanaan Sikesal, tentunya hal ini bisa berdampak pada performa pelaksanaan *E-Governmet* di Kota Jambi.

Ketersediaan Dana & Anggaran

Anggaran merupakan unsur yang cukup penting dalam melaksanakan program, tidak hanya dalam lingkungan pemerintahan tetapi juga dalam lingkungan privat atau swasta. Hal itu menjadi sebuah penentu terlaksana atau tidaknya sebuah program yang telah direncanakan sebelumnya. Penulis disini ingin mencari tahu bagaimana proses alokasi anggaran untuk aplikasi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online (Sikesal)

Berdasarkan temuan lapangan pelaksanaan aplikasi Sikesal hanya menggunakan tenaga ASN yang ada, dan tidak adanya anggaran khusus untuk pengembangan besar besaran ataupun sosialisasi, sosialisasi yang dilakukan hanya melalui sinergisitas dengan kegiatan lain serta dengan postingan sosial media seadanya. Hal ini juga dibenarkan oleh pihak Bappeda Kota Jambi yang turut berperan dalam pelaksanaan aplikasi Sikesal dalam hal ini Kabid Perekonomian, SDA & Infrastruktur, menjelaskan bahwa sosialisasi tidak ada anggaran khusus karena lebih berfokus pada sosialisasi non profit dari sosial media dan website, selain itu sosialisasi juga dilakukan dalam event gabungan agenda pemerintah kota lainnya seperti dalam bazar ataupun acara hiburan.

Kendala yang dihadapi aplikasi Sikesal adalah, tidak adanya memiliki anggaran khusus dari APBD dan pelaksanaannya murni hanya menggunakan tenaga ASN, serta sosialisasinya juga hanya memanfaatkan sinergisitas dengan kegiatan lain, adapun hasil dari sosialisasi tersebut belum maksimal dikarenakan prosesnya hanya berlangsung seadanya saja tanpa menggunakan anggaran khusus, akibatnya hanya sekitar 1000+ masyarakat yang menggunakan aplikasi ini.

hambatan anggaran yang terjadi pada aplikasi Sikesal membuat peforma pelaksanaan aplikasi Sikesal menjadi kurang maksimal, banyak masyarakat tidak mengetahui apa itu aplikasi Sikesal sehingga masih banyak masyarakat yang menyampaikan keluhan secara langsung kepada instansi yang bersangkutan.

Perangkat Hukum

Peraturan Walikota Jambi No 40 Tahun 2017 tentang Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online merupakan dasar hukum pembentukan aplikasi Sikesal. Pengaturan kelembagaan yang tepat fungsi dan tepat ukuran telah memberikan tantang besar dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Aplikasi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online (Sikesal) mempunyai dasar hukum yang jelas terkait proses dan juga standar operasional pelaksanaannya.

Adapun pasal yang sangat berpengaruh pada pelaksanaan aplikasi Sikesal ini adalah terkait mekanisme pengumpulan laporan yang menjadi landasan kuat bahwa pengerjaan laporan pada aplikasi ini memiliki batas waktu pelaksanaannya, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama tanpa kepastian terkait kapan laporan mereka akan ditangani, tertuang pada Pasal 9 pada peraturan tersebut bahwa:

- 1) Tiap-tiap OPD dan Perusahaan Daerah berkewajiban menyusun laporan bulanan terkait hasil penyelenggaraan pelayanan penanganan pengaduan dalam bentuk rekapitulasi hasil penanganan pengaduan
- 2) Laporan bulanan sebagaimana dimaksud ayat (1) dikirimkan kepada sekretariat selambat-lambatnya pada tanggal 10 setiap bulan.

Berdasarkan pasal diatas dapat disimpulkan bahwa setiap sebulan sekali OPD yang mendapatkan laporan wajib menyerahkan laporannya kepada sekretariat pengaduan untuk diperiksa kembali. Apabila laporan tersebut tidak dilaksanakan ataupun ada keluhan kembali

dari masyarakat, instansi terkait akan mendapatkan kembali laporan tersebut untuk ditindak. Sekretaris Daerah juga berhak untuk memberikan teguran kepada kepala perangkat daerah yang bersangkutan apabila laporan tersebut tidak selesai dilaksanakan sesuai waktu yang ditetapkan.

Peraturan Walikota Jambi No 40 Tahun 2017 seharusnya sudah menjadi pedoman yang jelas untuk tiap OPD dalam menjalankan fungsi pelaksanaannya dengan baik. Fakta dilapangan mengungkapkan bahwa semenjak aplikasi ini diterbitkan melalui Peraturan Walikota Jambi No 40 Tahun 2017, efektifnya aplikasi ini berjalan baru saat pertengahan tahun 2018. Hal ini terjadi dikarenakan peraturan tersebut keluar pada bulan Desember 2017, dan pada awal tahun masih dilakukannya perancangan sistem untuk pengelolaan aplikasi ini sehingga pelaksanaan pengumpulan pengarsipan laporan yang memiliki batas waktu serta format yang diatur pada Perwalko No 40 Tahun 2017 tidak kunjung terlaksana dengan baik sampai tahun 2019.

Tidak terlaksananya regulasi tersebut juga diakibatkan oleh hal teknis yang juga tidak kunjung dilakukannya evaluasi bersama, Selain itu format pelaporan juga masih banyak yang tidak mengacu pada lampiran yang dikeluarkan Perwalko dikarenakan masih belum efektifnya pelaksanaan aplikasi ini dilapangan, artinya secara penerapan regulasi masih belum maksimal dan harus diadakan evaluasi bersama oleh seluruh OPD di Kota Jambi.

Perubahan Paradigma

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi membawa perubahan luar biasa bagi *privat sector* yang telah lebih dahulu mengadopsi dan mengaplikasikan internet sebagai media komunikasi antar *privat sector* yang dikenal dengan nama *E-Commerce* dan dampak yang ditimbulkan sangat luar biasa dan berakibat semakin tertinggalnya *public sector* yang masih menggunakan cara-cara tradisional dalam berkomunikasi dengan para stakeholder-nya, inilah yang memicu *public sector* untuk mengembangkan program *E-Government*.

Sebelum adanya aplikasi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online (Sikesal) banyak aparatur Kota Jambi yang melaksanakan sistem kerja dengan cara manual dan lambat, serta banyak juga yang belum terlalu memahami pemanfaatan teknologi dan internet selain membantu menyimpan data dan mengetahui *internet* hanya sebatas mencari di *google* ataupun memainkan sosial media. Permasalahan yang dihadapi oleh Pemerintah Kota Jambi kebanyakan ketika masyarakat banyak yang tidak tahu kemana ingin menyampaikan aspirasinya, masyarakat banyak takut datang langsung kekantor dinas terkait dan juga terkadang aspirasinya tidak tersampaikan dengan baik ataupun terlupakan sesudah melapor. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Jambi menerbitkan Peraturan Walikota Jambi No. 40 Tahun 2017 tentang Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online (Sikesal). Melalui Sikesal, hanya dengan satu sentuhan jari telunjuk, sekali klik, segala bentuk laporan dan keluhan masyarakat bisa disalurkan disana, dan disini masyarakat tidak perlu takut jikalau aspirasinya tidak ditindaklanjuti, hal ini dikarenakan pada Peraturan yang diterbitkan Walikota Jambi memiliki aturan teknis terkait batas maksimal waktu yang mengharuskan aparatur terkait merespon laporan masyarakat. Disajikan tabel perubahan paradigma sebelum dan sesudah adanya aplikasi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online (Sikesal) Kota Jambi.

Tabel 6. Perubahan Paradigma Aparatur Sebelum dan Sesudah Adanya Sikesal

No.	Sudut Pandang	Paradigma Birokrasi	Paradigma <i>E-Government</i>
1	Komunikasi Organisasi	<i>Top down</i> , hierarki	Jejaring <i>network</i> multi arah dengan koordinasi sentral, komunikasi langsung
2	Komunikasi Pemerintah dan Masyarakat	Terpusat, formal, saluran terbatas	Formal & informal, umpan balik langsung dan cepat, saluran ganda
3	Bentuk penyerahan pelayanan	Bentuk dokumen dan interaksi interpersonal	<i>Electronic Exchange</i> , interaksi tidak perlu tatap muka, bisa jarak jauh

Sumber: Olahan Penulis, 2020

Berdasarkan Tabel 6 diatas, dapat disimpulkan bahwa pola kerja aparatur pemerintah dalam melakukan pelayanan publik bertransformasi dari pola kerja manual menjadi pola kerja digital. Komunikasi organisasi, komunikasi terhadap masyarakat, serta pengiriman dokumen semuanya terintegrasi dalam *big data digital* yang memudahkan interaksi jarak jauh, penyimpanan dokumen serta mempersingkat proses.

Sedangkan untuk perubahan paradigma masyarakat, ada beberapa hal dalam sudut pandang yang berubah, antara lain:

Tabel 7. Perubahan Paradigma Masyarakat Sebelum dan Sesudah Adanya Sikesal

No.	Sudut Pandang	Paradigma Birokrasi	Paradigma <i>E-Government</i>
1	Bentuk penyerahan berkas	Dokumen fisik dan interaksi langsung	<i>Electronic Exchange</i> , <i>upload</i> berkas <i>online</i> , tidak perlu datang ke kantor langsung.
2	Komunikasi masyarakat terhadap pemerintah	Terpusat, formal, terbatas	Formal & informal, umpan balik langsung dan cepat, masyarakat dapat berkomunikasi melalui media sosial.

Sumber: Olahan Penulis, 2020

Berdasarkan Tabel 7 diatas, dapat disimpulkan bahwa kemudahan interaksi masyarakat terhadap pemerintah dapat dicapai melalui komunikasi via media sosial, selain itu berkas-berkas tidak perlu dibawa bertumpuk-tumpuk untuk diserahkan apabila ada persyaratan tertentu, semua bisa dilakukan secara online, dan efisien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap pelaksanaan *E-Government* pada Aplikasi Sikesal di Kota Jambi Tahun 2018-2019, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan *E-Government* melalui Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online (Sikesal) di Kota Jambi Tahun 2018-2019 terlihat belum optimal. Pelaksanaan Aplikasi Sikesal hanya memenuhi 2 indikator kesiapan *E-Government*, yaitu Infrastruktur telekomunikasi serta Perubahan Paradigma. Infrastruktur telekomunikasi Pemerintah Kota Jambi sudah berhasil memenuhi kriteria standarnya dikarenakan posisi Kota Jambi sebagai Ibukota Provinsi serta tersedianya infrastruktur telekomunikasi bagi pemerintah maupun masyarakat yang sudah cukup memadai. Perubahan Paradigma aparatur pelaksana terlihat berkembang dengan baik, hal ini terjadi juga

dikarenakan kondisi dan tuntutan zaman serta pekerjaan yang mengharuskan aparaturnya mengerti seluruh perkembangan teknologi informasi.

Faktor penghambat dalam pelaksanaan aplikasi Sikesal adalah yang dihadapi adalah ini masih terdapat beberapa kelemahan yang dilihat dan belum sempat dievaluasi secara mendalam oleh Pemerintah Kota Jambi, dalam hal ini Dinas Komunikasi & Informatika yang memiliki peran sebagai pelaksana utama dan juga sebagai sekretariat pengaduan tidak menyadari beberapa kekurangan sistem yang terjadi pada tim teknis pembantu di instansi lain. Kendala yang dihadapi adalah seperti jangka waktu yang diberikan pada instansi untuk menindaklanjuti laporan terlalu singkat yang mengakibatkan regulasi yang mengatur pelaksanaan tidak dijalankan. Faktor Penghambat lainnya yaitu tidak adanya anggaran juga mengakibatkan tidak adanya program sosialisasi khusus terkait aplikasi Sikesal ini yang mengakibatkan sedikitnya jumlah download yang ada pada aplikasi ini serta masih banyaknya masyarakat yang melapor secara manual. Peran kepala instansi instansi di beberapa sektor publik juga terlihat kurang memperhatikan dan mendukung secara teknis dalam pengembangan aplikasi Sikesal dikarenakan kesibukan internal masing-masing instansi.

Saran

Direkomendasikan kepada Dinas Kominfo Kota Jambi, untuk melakukan evaluasi keseluruhan bersama semua Organisasi Perangkat Daerah di Kota Jambi, hal ini bertujuan untuk menemukan permasalahan teknis dan kendala yang berbeda-beda di setiap instansi dan juga melakukan peninjauan kembali dan evaluasi terkait pelaksanaan Peraturan Walikota Jambi Nomor 40 Tahun 2017, hal ini bertujuan agar pelaksanaan Sikesal lebih terorganisir dengan lebih baik secara peraturan yang sudah dibuat. Terakhir pemerintah Kota Jambi sebaiknya menyediakan anggaran khusus untuk pengembangan jangka panjang aplikasi Sikesal dikarenakan sesuai dengan pendapat Indrajit terkait indikator kesiapan pelaksanaan *E-Government* di daerah, anggaran merupakan hal yang sangat penting untuk ada dalam pelaksanaan *E-Government*. Dinas Komunikasi & Informatika Kota Jambi juga harus melakukan sosialisasi secara besar-besaran kepada masyarakat Kota Jambi, hal ini juga perlu keterlibatan seluruh *stake holder* agar seluruh masyarakat bisa mengerti fungsi dan kegunaan aplikasi ini, tentunya dengan begitu pelaksanaan fungsi pada aplikasi ini bisa berjalan dengan maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, I. (2020). Persepsi Kemanfaatan Dan Kemudahan Terhadap Minat Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Online (Sikesal) Kota Jambi. *Jurnal Khazanah Intelektual*, 4(1), 615–627. <https://doi.org/https://doi.org/10.37250/newkiki.v4i1.62>
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66–77.
- Brinkerhoff, D. W., & Wetterberg, A. (2013). Performance-based public management reforms: Experience and emerging lessons from service delivery improvement in Indonesia. *International Review of Administrative Sciences*, 79(3), 433–457. <https://doi.org/10.1177/0020852313491059>
- Buchari, R. A. (2016). Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung. *Sosiohumaniora*, 18(3), 225. <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v18i3.8762>
- Craswell, J. W. (2018). *Reserach Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

- Damanik, M. P. (2017). E-Government Dan Aplikasinya Di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau). *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 21(2), 151.
- Dewandaru, D. S. (2013). Pemanfaatan Aplikasi E-Office untuk Mendukung Penerapan E-Government dalam Kegiatan Perkantoran Studi Kasus: Puslitbang Jalan dan Jembatan. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi 2013 (SENTIKA 2013)*, 2013(Sentika), 232-239.
- Edhy Sutanta, R. W. (2012). Pemanfaatan database kependudukan untuk aplikasi. *Jurnal Riset Daerah*, XI(1), 1652-1670.
- Holle, E. S. (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service. *Journal Sasi*, 17(3), 21-30.
- Indrajit, R. E. (2007). *Electronic Government in Action*. Aptikom.
- Mahmudah, D. (2018). Persepsi Aparat Pemerintah Kota Jambi terhadap Kegunaan dan Kemudahan Penggunaan Media Pengaduan Berbasis Aplikasi. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 22(2), 123. <https://doi.org/10.31445/jskm.2018.220203>
- Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang Innovation. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202-216. <https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115>
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32-42.
- Nuridin, I. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial* (1st ed.). Media Sahabat Cendekia.
- Purwandani, S., Maesaroh, M., & ... (2012). Analisis Penerapan Electronic Government Di Kabupaten Pati. *Journal of Public Policy ...*, 1-38. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/viewFile/1298/1321>
- Putri, N. A. D., & Darmawan, E. (2018). E-Readiness Provinsi Kepulauan Riau dalam Penerapan E-Government (Studi Terhadap Kepri Smart Province). *Kemudi*, 3(1), 173-192.
- Ratminto., & Winarsih, A. S. (2013). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Belajar.
- Ratnasari, L. (2021). Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Melalui Aplikasi "Monggo Laporan" di Sekretariat Daerah Kota Magelang. *Jurnal Administrasi Negara (JMAN)*, 5(2), 52-62.
- Resnick, D. (2014). Urban Governance and Service Delivery in African Cities: The Role of Politics and Policies. *Development Policy Review*, 32(SUPPL1), 3-17. <https://doi.org/10.1111/dpr.12066>
- Sedarmayanti. (2018). *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Susena, E. (2016). Efektivitas Penerapan Electronic Government Terhadap Pelayanan Publik Di Kabupaten Sragen. *Jurnal SAINSTECH Politeknik Indonusa Surakarta*, 2(6), 56-63.
- Wahyuni, F., & Angraini. (2015). Evaluasi Penerapan E-Government Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Riau Menggunakan Pendekatan Metode Pegi. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 1(1), 39-43. http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/1303/pdf_4
- Wahyuningsih, D., & Purnomo, E. P. (2020). Studi Komparasi Penerapan E-Government di Korea Selatan dan Indonesia. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 5(2), 37. <https://doi.org/10.33506/jn.v5i2.822>
- Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 04(0274), 20. <https://ojs.umrah.ac.id/index.php/kemudi>