

ABSTRACT

The government, as the primary provider of public services faces challenges in continuously adapting to technological developments to improve efficiency, accessibility, and responsiveness of services to society. In digital governance, responsiveness becomes a key factor in ensuring that public services can be tailored to community needs in a timely and efficient manner through technology optimization, specifically through the SIKESAL application. SIKESAL is a public complaint program application developed by the Jambi City Government as part of efforts to create and implement the smart city concept in Jambi City. This research aims to examine the Jambi City Government's responsiveness through the SIKESAL application and the implementation of digital governance in SIKESAL to improve public service quality. The research employs two theories: Tankilisan's responsiveness theory and OECD governance theory. Using a qualitative descriptive method, it comprises primary data sources involving several informants and secondary data sources in the form of research-related documents. Data was collected through observation, interviews, and documentation. In determining informants, purposive sampling technique was used. Data triangulation technique was employed for data verification, while data analysis involved data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The research results indicate that the SIKESAL application has great potential as a platform for submitting public complaints. The application is equipped with adequate features such as real-time reporting, location-based services, and photo capabilities. However, the main challenge faced is the low adoption rate by the community. Many residents have not yet utilized this application, despite its clear features and benefits. Several factors influence this low adoption rate, including insufficient socialization and education to the community about the usage and benefits of the SIKESAL application, as well as negative stigma or perceptions towards using applications as a method for reporting complaints. Additionally, although the government has made efforts to monitor and follow up on incoming reports, there needs to be further transparency to ensure that the community feels confident and certain that their complaints are being accommodated and handled properly.

Keywords: *Responsiveness, Public Service, Digital Governance, SIKESAL*

INTI SARI

Pemerintah sebagai penyedia utama layanan publik memiliki tantangan untuk terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi guna meningkatkan efisiensi, aksesibilitas dan responsivitas pelayanan kepada masyarakat. Dalam pemerintahan digital, responsivitas menjadi 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 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. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui responsivitas pemerintah Kota Jambi melalui aplikasi SIKESAL dan penerapan pemerintahan digital pada aplikasi SIKESAL untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan dua teori, yaitu teori responsivitas Tangkilisan dan teori pemerintahan OECD. Menggunakan metode deskriptif kualitatif, terdiri dari sumber data primer yang melibatkan beberapa informan dan sumber data sekunder berupa dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam menentukan informan, menggunakan teknik purposive sampling. Teknik triangulasi data digunakan untuk melakukan pengecekan data, sementara analisis data melibatkan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SIKESAL 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. 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. Selain itu, meskipun pemerintah telah berupaya memantau dan menindaklanjuti laporan yang masuk, perlu adanya transparansi lebih lanjut agar masyarakat merasa yakin dan puas bahwa keluhan mereka diakomodir dan ditangani dengan baik.

Kata Kunci: Responsivitas, Pelayanan Publik, Pemerintahan Digital, SIKESAL