

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era modern saat ini, transformasi digital telah memengaruhi berbagai aspek kehidupan, termasuk cara penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah sebagai penyedia utama layanan publik memiliki tantangan untuk terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi guna meningkatkan efisiensi, aksesibilitas dan responsivitas pelayanan kepada masyarakat. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) tidak hanya memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan pemerintah, tetapi juga membuka potensi untuk meningkatkan responsivitas dan keterlibatan aktif warga.

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.¹ Pelayanan publik bertujuan untuk memberikan manfaat dan kesejahteraan bagi warga negara serta memastikan bahwa hak-hak mereka terpenuhi. 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

¹ Trisantosa, I Nyoman, Dewi Kurniasih, dan Musa Hubeis. 2022. Pelayanan Publik Berbasis Digital. Yogyakarta: Deepublish.

penyelenggara pelayanan publik.² 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.³

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.⁴ Sharon Dawes menyatakan bahwa pemerintahan digital adalah strategi pemerintah dalam menggunakan TIK untuk meningkatkan kualitas layanan publik, meningkatkan partisipasi masyarakat, dan menciptakan pemerintahan yang lebih terbuka dan responsif.

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

² Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

³ Maulana, Rio Yusri, (2024). "Tata Kelola Kolaboratif dan Transformasi Digital (Collaborative Digital Transformation: Teori, Pergeseran Paradigma dan Paradoks Kepercayaan Publik). Surabaya: Pustaka Aksara. 2024.

⁴ OECD. (2014). Recommendation of the Council on Digital Government Strategies. OECD Publishing; <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECDLEGAL-0406> OECD/LEGAL/0406.

pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparaturnya pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun.⁵ Pentingnya tersedia saluran untuk mengirimkan suara (voice) dalam bentuk pengaduan dan protes sangat krusial dalam upaya meningkatkan kinerja tata kelola pemerintahan secara menyeluruh. Dengan adanya mekanisme ini, diharapkan pemerintah dapat merespons lebih cepat terhadap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat, sehingga tata kelola pemerintahan menjadi lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan rakyat.

Penanganan pengaduan saat ini juga telah memiliki kebijakan perundang-undangan yang jelas. Sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Meskipun demikian, sebuah studi menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat belum sepenuhnya mengerti haknya untuk menyampaikan keluhan atau umpan balik terkait pelayanan publik yang diterima. Berdasarkan penelitian Sudarjat 2011 dalam Yohanitas 2018, masyarakat cenderung mengandalkan media surat kabar (koran) sebagai saluran yang dianggap paling efektif untuk menyampaikan berbagai keluhan (sebesar 53.8%). Sementara itu, media lain seperti radio (33.91%) dan pesan isi singkat (SMS) sebesar 30.65% juga menjadi pilihan utama. Menariknya, beberapa masyarakat juga cenderung menyampaikan pengaduan lewat media sosial, yang kemudian dapat menjadi viral melalui dunia

⁵ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat

maya. Lalu, Dini, dkk. melakukan penelitian yang menunjukkan bahwa pengenalan platform pengaduan melalui rancangan media sosial yang disesuaikan (custom-made social media) berdampak positif terhadap keterlibatan masyarakat dan wacana politik. Platform ini berfungsi sebagai penghubung antara masyarakat dan institusi pemerintah, mendorong keikutsertaan masyarakat dalam interaksi antarpribadi. Dalam konteks ini, sistem pengaduan memiliki pengaruh signifikan terhadap metode pemerintah memberikan pelayanan publik dan bagaimana masyarakat dapat ikut serta dalam pembentukan kebijakan.⁶

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) responsivitas didefinisikan sebagai sifat, sikap, atau kecakapan untuk merespons, atau memberikan tanggapan cepat dan sesuai terhadap suatu keadaan atau situasi.⁷ Pelayanan publik yang responsif memiliki peran krusial dalam 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. Meskipun terdapat kemajuan teknologi, beberapa wilayah masih menghadapi tantangan dalam menjadikan pelayanan publik lebih responsif. Responsivitas mengacu pada kemampuan pemerintah dalam mengidentifikasi serta memperhitungkan kebutuhan dan permintaan masyarakat sebagai landasan dalam pembuatan kebijakan dan pemberian pelayanan publik. Dalam konteks penanganan pengaduan masyarakat, responsivitas memiliki arti sebagai kecakapan

⁶ 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.

⁷ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) <http://kbbi.web.id/masyarakat>

pemerintah untuk memahami permasalahan yang sedang dihadapi oleh masyarakat. Hal ini melibatkan eksplorasi solusi alternatif dan mengimplementasikan langkah-langkah tindak lanjut guna menyelesaikan permasalahan tersebut (Purwanto, 2008). 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.⁸

Perkembangan teknologi informasi dapat menjadi potensi besar dalam meningkatkan responsivitas pelayanan publik. Dalam konteks ini, merujuk pada kemampuan pemerintah untuk merespons cepat dan efektif terhadap kebutuhan, aspirasi, dan keluhan masyarakat melalui platform digital. 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 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. Tujuan utama dari aplikasi ini adalah untuk meningkatkan efektivitas dan optimalisasi pelayanan

⁸ Setianingrum, T. (2020). Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik pada Pengelolaan Pengaduan Kasus UPIK di Kota Yogyakarta. *Populasi*, 24(1), 1-25.

publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. SIKESAL merupakan representasi kebaruan berupa aplikasi media elektronik yang secara khusus dirancang untuk menyimpan pengaduan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat 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. 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. Oleh karena itu, penanganan perbaikan jalan tidak dapat langsung dilakukan begitu laporan masuk. Selain itu, laporan terkait lampu jalan yang padam juga mendapat perhatian signifikan dari masyarakat. Meskipun demikian, Hendra Saputra menegaskan bahwa untuk laporan terkait lampu jalan, sampah, air PDAM, dan sejenisnya, pihak Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait dapat langsung menindaklanjuti dalam waktu 1×24 jam. Hal ini menunjukkan komitmen pemerintah Kota Jambi untuk memberikan respon cepat terhadap laporan-laporan yang masuk melalui SIKESAL, memastikan efektivitas dan efisiensi dalam penanganan berbagai permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat.⁹

Tabel 1.1 Rekap Pengaduan SIKESAL 2019-2022

No	Tahun	Jumlah Pengaduan	Pengaduan Selesai	Pengaduan Gagal
1.	2019	193	193	0
2.	2020	205	205	0
3.	2021	176	176	0
4.	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

⁹ <https://diskominfo.jambikota.go.id/2022-aplikasi-si-kesal-terima-835-laporan-masyarakat/>

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. Berikut peneliti sajikan penelitian terdahulu terkait penerapan aplikasi keluhan masyarakat yang ada di kota – kota di Indonesia sehingga kemudian peneliti memilih Kota Jambi sebagai lokasi penelitian.

Pertama, penelitian dilakukan oleh Nikmatuz Zuhra Ainy dan Rino Ardhian Nugroho dengan judul “Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Surakarta Dalam Menangani Keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan Penerangan Jalan Umum”. Bertujuan untuk mengetahui responsivitas Dinas PUPR dalam merespons keluhan masyarakat mengenai pelayanan penerangan jalan umum. Penelitian ini menggunakan teori responsivitas Agus Dwiyanto (2017). Menggunakan metode deskriptif kualitatif, terdiri dari sumber data primer yang melibatkan beberapa informan dan sumber data sekunder berupa dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan mencakup wawancara semi terstruktur dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas PUPR Kota Surakarta berupaya memberikan yang terbaik dalam merespons keluhan masyarakat terkait pelayanan penerangan jalan umum. Meskipun demikian, ada beberapa alasan yang menjadi penyebab keterlambatan atau tidak adanya kelanjutan dari pelayanan

Penerangan Jalan Umum (PJU). Selain itu, ditemukan bahwa ada sejumlah masyarakat yang tidak mendapatkan respons terlebih dahulu terkait keluhan yang disampaikan, menunjukkan adanya potensi untuk meningkatkan responsivitas dalam hal tersebut.¹⁰

Kedua, penelitian dilakukan oleh Oky Nur Pratiwi, dkk dengan judul “Responsivitas Pemerintah Melalui Elektronik Government (E-Gov) Di Kota Makassar”. Penelitian dilakukan pada tahun 2023 dengan tujuan dari untuk mengevaluasi responsivitas pemerintah melalui penerapan Electronic Government (e-Gov) di Kota Makassar. E-Government dalam konteks penelitian ini merujuk pada penerapan TIK sebagai alat bantuan dari pemerintah, dengan tujuan memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Hasil menunjukkan bahwa seluruh lapisan masyarakat dapat menikmati layanan e-Gov. Dinas Kominfo Kota Makassar diakui memiliki pegawai yang kompeten, yang mampu melaksanakan tugas dan fungsi mereka dengan baik. Sebagai pelayan masyarakat, pemerintah diwajibkan untuk memberikan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Diskominfo Kota Makassar terbukti menyediakan layanan yang cepat, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta praktis dalam penggunaannya. Dalam hal transparansi dan kepercayaan, Dinas Kominfo berhasil menyediakan informasi yang akurat mengenai Kota Makassar. Mereka juga menunjukkan komitmen untuk menyediakan informasi secara transparan, tanpa membedakan, sehingga dapat dipercaya oleh masyarakat. Temuan penelitian

¹⁰ Ainy, N. Z., & Nugroho, R. A. (2021). Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta dalam Menangani Keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan Penerangan Jalan Umum. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2).

ini memberikan gambaran positif tentang penerapan e-Gov di Kota Makassar, yang dapat menjadi dasar untuk peningkatan lebih lanjut dalam upaya memberikan pelayanan publik yang efektif dan responsif.¹¹

Penelitian ketiga dilakukan pada tahun 2019 dengan judul “Program E-Wadul (Wadah Usulan Dan Keluhan) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Tentang Responsivitas dan Transparansi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya)”. Penelitian dilakukan oleh Pramadita Waranandini. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengukur aspek responsivitas dan transparansi dari program e-Wadul (Wadah Usulan dan Keluhan) yang dikelola oleh Dinkominfo Kota Surabaya, serta mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi oleh petugas dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Adanya jumlah laporan yang signifikan mendorong Dinkominfo untuk menciptakan kebaruan layanan pengaduan. Pembentukan e-Wadul bertujuan untuk meningkatkan responsivitas pelayanan dan memudahkan masyarakat dalam mengadukan hal-hal yang ingin disampaikan. Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian thick-description. Pemilihan informan dibagi menjadi dua kategori, yaitu informan pemberi layanan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, dan informan penerima layanan dengan menggunakan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Teknik triangulasi data digunakan untuk melakukan pengecekan data, sementara analisis data melibatkan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

¹¹ Pratiwi, O. N., Nahrudin, Z., Aina, A. N., & Arifin, I. (2023). Responsivitas Pemerintah Melalui Elektronik Government (E-Gov) Di Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 29(1), 61-81.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responsivitas dalam program e-Wadul di Dinkominfo belum optimal. Keterlambatan dalam memberikan respons kepada masyarakat yang melewati batas yang ditetapkan oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) disebabkan oleh e-Wadul tidak memiliki kewenangan sebelum mendapatkan tanggapan dari Tim Pelayanan Keluhan dan Pengaduan Masyarakat (TPKPM). Sementara itu, aspek transparansi diimplementasikan dengan baik oleh Dinkominfo melalui sikap terbuka dalam menjelaskan proses dan prosedur e-Wadul, memberikan sosialisasi tentang layanan pengaduan di Kota Surabaya, dan memudahkan akses masyarakat terhadap informasi. Namun, layanan ini masih terdapat beberapa kendala yang berkaitan dengan penggunaan teknologi.¹²

Berdasarkan hasil literatur, Penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Responsivitas Pemerintah Kota Jambi dalam Penerapan Aplikasi SIKESAL Ditinjau Dari Konsep Pemerintahan Digital”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana responsivitas Pemerintah Kota Jambi dalam merespons keluhan masyarakat melalui aplikasi SIKESAL?
2. Bagaimana penerapan pemerintahan digital pada aplikasi SIKESAL di Kota Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui responsivitas Pemerintah Kota Jambi dalam merespons keluhan masyarakat melalui aplikasi SIKESAL. Hal ini mencakup analisis

¹² Waranandini, P. (2018). *Program E-Wadul (Wadah Usulan Dan Keluhan) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Tentang Responsivitas Dan Transparansi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya)* (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).

terhadap waktu respon, tindak lanjut yang dilakukan, serta upaya untuk memecahkan atau menangani permasalahan yang dilaporkan oleh masyarakat. Dengan demikian, evaluasi ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang sejauh mana Pemerintah Kota Jambi responsif terhadap aspirasi dan kebutuhan masyarakat yang disampaikan melalui aplikasi SIKESAL.

2. Untuk mengetahui penerapan pemerintahan digital pada aplikasi SIKESAL di Kota Jambi. Melibatkan analisis terhadap fitur – fitur dan mekanisme yang mencerminkan prinsip Pemerintahan Digital dalam hal transparansi, partisipasi masyarakat, penggunaan teknologi informasi, serta efisiensi dan kualitas layanan yang disediakan oleh pemerintah.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya yaitu:

1. Secara Teoritis

Dalam pengembangan ilmu, harapannya penelitian ini dapat memberikan manfaat dan berguna serta dapat memperluas wawasan mengenai Responsivitas Pemerintah Kota Jambi dalam Penerapan Aplikasi SIKESAL serta dapat menjadi bahan kajian dalam lanjutan dalam pendidikan.

2. Secara Praktis

- a. Bagi masyarakat dan pembaca, hasil penelitian ini berguna untuk menambah informasi dan meningkatkan pemahaman mengenai pelayanan publik.

- b. Bagi Peneliti, hasil penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan pemahaman, menambah pengetahuan.

1.5 Landasan Teori

Landasan teori adalah kumpulan konsep, prinsip dan pengetahuan yang menjadi dasar untuk menjelaskan atau memahami fenomena tertentu. Terdapat dua teori yang akan digunakan untuk mendeskripsikan indikator dan menguraikan permasalahan serta sebagai alat bagi peneliti untuk memecahkan permasalahan di lapangan sesuai dengan variabel dan topik penelitian.

Menurut Syafiie, ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan koordinasi dan kepemimpinan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan, dalam hubungan pusat dengan daerah, antarlembaga serta antara diperintah dengan memerintah.¹³ Tujuannya adalah untuk memahami bagaimana kekuasaan politik diatur dan dijalankan, serta dampaknya terhadap masyarakat dan negara. Keterkaitan Konsep responsivitas pemerintah mengacu pada kemampuan pemerintah untuk merespons kebutuhan, keinginan, dan aspirasi masyarakat. Dalam konteks ilmu Pemerintahan, responsivitas merupakan salah satu dimensi yang penting dalam mengevaluasi kinerja pemerintah dan kualitas pelayanan publik. Pemerintah yang responsif cenderung lebih mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat, sehingga dapat meningkatkan legitimasi dan kepercayaan terhadap pemerintah. Lalu, keterkaitan antara ilmu Pemerintahan dan konsep responsivitas terletak pada

¹³ Rohayatin, Titin, 2021. Dasar-Dasar Ilmu Pemerintahan. Yogyakarta: Deepublish.

fokusnya pada interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan penyelenggaraan pelayanan publik.

Kemudian, konsep pemerintahan digital mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan pemerintahan dan penyediaan layanan publik. Dalam konteks ilmu Pemerintahan, pemerintahan digital menjadi salah satu dimensi penting dalam transformasi pemerintahan menuju efisiensi, responsivitas, dan partisipasi publik yang lebih besar. Keterkaitan antara ilmu Pemerintahan dan konsep pemerintahan digital terletak pada fokusnya pada bagaimana teknologi digunakan dalam proses pengambilan keputusan, penyusunan kebijakan, dan pelayanan publik. Ilmu Pemerintahan mempelajari dampak dari adopsi teknologi dalam praktik pemerintahan, termasuk perubahan dalam struktur dan budaya organisasi, perubahan dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat, serta implikasi terhadap akuntabilitas dan transparansi pemerintah.

Berikut adalah teori yang digunakan peneliti:

1.5.1 Konsep Responsivitas

Responsivitas merupakan salah satu indikator dalam konteks pelayanan publik yang menunjukkan sejauh mana aparatur pemerintahan dapat merespons dan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang legal saat ini. Menurut Dwiyanto, responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan dan mengembangkannya ke dalam berbagai

program pelayanan.¹⁴ Kemudian, Hassel Nogi S. Tangkilisan (2005: 177) menyatakan bahwa responsivitas mencerminkan tingkat kesesuaian antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Responsivitas dianggap sebagai salah satu patokan dalam mengukur kinerja, karena kemampuan organisasi publik dalam merespons kebutuhan masyarakat secara langsung mencerminkan sejauh mana organisasi tersebut mampu menjalankan misi dan tujuannya. Dalam perspektif ini, responsivitas menjadi penilaian terhadap sejauh mana pemerintah dapat menyesuaikan pelayanannya dengan tuntutan dan kebutuhan riil masyarakat. Tingkat responsivitas yang tinggi menunjukkan kesesuaian antara pelayanan yang disediakan dan kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat. Sebaliknya, responsivitas yang rendah mencerminkan ketidaksesuaian antara pelayanan yang diberikan dan kebutuhan yang sebenarnya dirasakan oleh masyarakat.¹⁵

Responsivitas menurut Tangkilisan dapat diukur melalui indikator berikut:

1. Akses

Mengacu pada kemudahan masyarakat dalam mengakses, mendapatkan, menggunakan, atau memanfaatkan layanan publik dan informasi pemerintah tanpa hambatan.

Aplikasi SIKESAL memungkinkan masyarakat Kota Jambi untuk menyampaikan keluhan mereka kapan saja dan dimana saja, asalkan

¹⁴ Niken Irmawati, "Responsivitas Pemerintah Kota Surakarta Terhadap Perlindungan Anak Menuju Kota Solo Kota Layak Anak", *Skripsi*, Program Sarjana Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret, 2009.

¹⁵ Tangkilisan, Hassel Nogi S, 2005. "Manajemen Publik". Jakarta; Grasindo

mereka memiliki akses ke perangkat digital dan internet. Dirancang agar mudah digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat. Dengan platform ini, pemerintah Kota Jambi memanfaatkan teknologi sebagai alat untuk meningkatkan aksesibilitas layanan keluhan, sehingga masyarakat dapat memanfaatkan layanan ini secara efektif.

2. Kesopanan

Berkaitan dengan bagaimana instansi pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Termasuk sikap, perilaku dan respons yang sopan dari pemerintah terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Kesopanan dalam komunikasi dan tindakan menunjukkan penghargaan terhadap masyarakat dan membantu membangun kepercayaan serta hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat.

SIKESAL dirancang untuk memberikan pelayanan yang profesional dan sopan kepada masyarakat. Meskipun aplikasi ini bersifat digital, interaksi antara masyarakat dan pemerintah tetap dilakukan dengan tata bahasa dan pesan yang sopan. Aplikasi SIKESAL memungkinkan masyarakat memberikan umpan balik atau kritik masyarakat dengan positif, menunjukkan bahwa mereka menghargai masukan dan tidak bersikap defensif.

3. Komunikasi

Melibatkan penyampaian informasi tentang kebijakan, program dan keputusan kepada masyarakat secara jelas, terbuka dan tepat waktu. Komunikasi yang efektif memungkinkan masyarakat untuk memahami

tindakan pemerintah dan memberikan umpan balik yang memungkinkan pemerintah untuk merespon kebutuhan dan aspirasi mereka dengan lebih baik.

Aplikasi SIKESAL memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat tentang cara menggunakan platform, tahapan penanganan keluhan, serta status keluhan yang telah diajukan. Komunikasi yang efektif dalam penyampaian informasi ini penting agar masyarakat memahami proses yang berjalan dan merasa terlibat. SIKESAL memfasilitasi komunikasi dua arah antara masyarakat dan pemerintah. Warga dapat menyampaikan keluhan mereka, dan pemerintah dapat merespons secara langsung melalui platform yang sama. Dalam berkomunikasi melalui aplikasi SIKESAL, pemerintah menggunakan bahasa yang sederhana, jelas, dan bebas dari jargon birokratis yang sulit dimengerti. Hal ini memastikan bahwa semua warga, tanpa memandang latar belakang pendidikan atau kemampuan bahasa, dapat memahami informasi yang disampaikan.

1.5.2 Teori Pemerintahan Digital

Menurut Rekomendasi Dewan Strategi Pemerintah Digital OECD, pemerintahan digital dapat diartikan sebagai "Penggunaan teknologi digital sebagai bagian terintegrasi dari strategi modernisasi pemerintah, yang bertujuan untuk menciptakan nilai publik. Pemerintahan digital bergantung pada ekosistem pemerintahan digital yang melibatkan berbagai pihak,

termasuk aktor pemerintah, organisasi non-pemerintah, dunia usaha, asosiasi warga, dan individu yang mendukung produksi dan akses terhadap data, layanan, dan konten melalui hubungan timbal balik dengan pemerintah.”

OECD merilis enam dimensi kebijakan utama untuk menciptakan lingkungan pemerintahan digital yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan ekonomi digital. Enam dimensi Kerangka Kerja Pemerintahan Digital OECD adalah sebagai berikut:¹⁶

1. Digital by Design

Bersifat digital dengan desain ketika mengatur dan memanfaatkan teknologi digital untuk memikirkan kembali dan merenkayasa ulang proses publik, menyederhanakan prosedur, dan menciptakan saluran komunikasi baru dan keterlibatan dengan pemangku kepentingan.

Dalam hal ini, aplikasi SIKESAL dirancang dengan terintegrasi teknologi digital sejak awal, yang memungkinkan masyarakat Kota Jambi menyampaikan keluhan mereka melalui platform digital. Dengan demikian, aplikasi ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi adalah bagian inti dari desain layanan keluhan kepada pemerintah. Kemudian, dengan digitalisasi proses pelaporan dan pengelolaan keluhan, efisiensi dalam penanganan dan tanggapan terhadap keluhan masyarakat dan akses ke layanan keluhan lebih lebih luas dan mudah dijangkau. Aplikasi SIKESAL terintegrasi dan menghubungkan berbagai departemen dan

¹⁶ 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). <https://doi.org/10.1787/f64fed2a-en>

instansi pemerintah untuk memastikan bahwa setiap keluhan ditangani oleh pihak yang berwenang secara cepat dan efektif.

2. *Data-Driven*

Berbasis data ketika menghargai data sebagai aset strategis dan menyiapkan metode tata kelola, akses, pembagian, dan penggunaan kembali untuk meningkatkan pengambilan keputusan dan pemberian layanan.

Dalam hal ini, data digunakan untuk pengambilan keputusan, seperti untuk menganalisis keluhan, mengidentifikasi area masalah dan membuat keputusan berbasis data untuk perbaikan layanan publik.

3. *Government as a Platform*

Bertindak sebagai platform ketika menerapkan platform, standar, dan layanan untuk membantu tim fokus pada kebutuhan pengguna dalam desain dan penyampaian layanan publik.

Dalam hal ini, aplikasi SIKESAL memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan secara online. Aplikasi SIKESAL mendorong masyarakat untuk secara aktif melaporkan masalah mereka, sementara pemerintah memfasilitasi pengelolaan dan penyelesaian masalah tersebut. Melalui aplikasi SIKESAL, memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan kepada pemerintah sehingga terjadi interaksi antara keduanya.

4. *Open by Default*

Terbuka secara default ketika data pemerintah dan proses pembuatan kebijakan tersedia untuk publik, dalam batasan peraturan perundang-undangan yang ada dan seimbang dengan kepentingan nasional dan publik.

Aplikasi SIKESAL berfungsi sebagai platform terbuka yang memungkinkan masyarakat melaporkan keluhan secara online dan memantau status penanganannya. Dengan akses terbuka ini, masyarakat bisa melihat bagaimana pemerintah merespons dan menindaklanjuti keluhan mereka. Masyarakat tidak hanya melaporkan masalah, tetapi juga dapat memantau respons pemerintah secara *real-time*, mendorong keterlibatan masyarakat dalam pengawasan.

5. *User Driven*

Didorong oleh pengguna (user-driven) ketika hal ini memberikan peran penting terhadap keinginan dan kesenangan masyarakat dalam menentukan proses, layanan, dan kebijakan; dan dengan mengadopsi prosedur inklusif yang memungkinkan hal ini terjadi.

Aplikasi SIKESAL dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna utama. Platform ini memberikan kemudahan bagi warga Kota Jambi untuk menyampaikan keluhan mereka tanpa harus melalui proses yang rumit. Desain yang intuitif dan mudah digunakan untuk menunjukkan bahwa aplikasi ini benar-benar fokus pada kenyamanan dan kemudahan pengguna.

6. *Proactiveness*

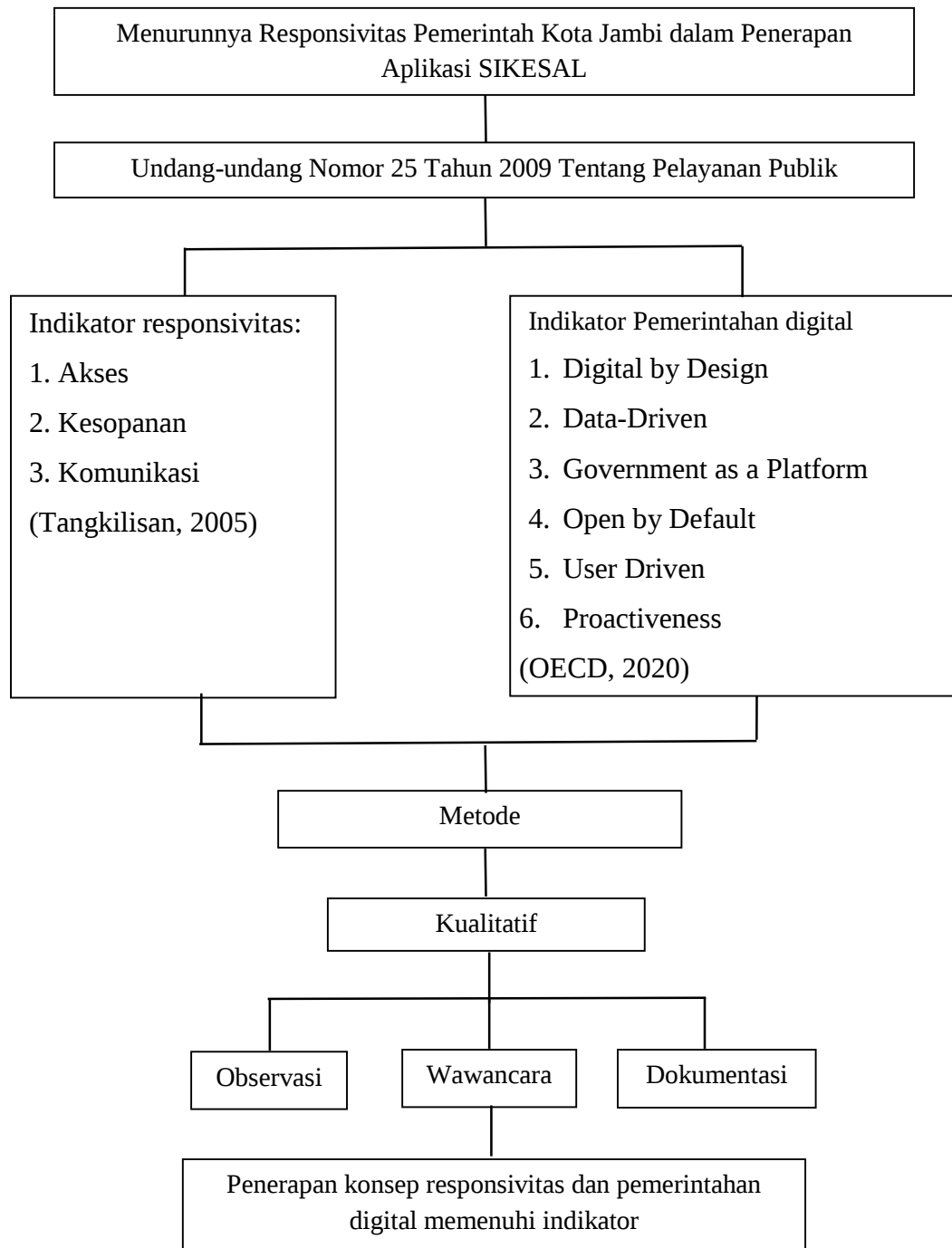
Bersifat proaktif ketika mengantisipasi kebutuhan masyarakat dan meresponsnya dengan cepat, menghindari kebutuhan akan data yang rumit dan proses pemberian layanan.

Dengan adanya aplikasi SIKESAL, pemerintah dapat merespons keluhan masyarakat dengan lebih cepat dan tepat waktu. Aplikasi ini menyediakan notifikasi otomatis ketika keluhan yang masuk, memfasilitasi penanganan yang lebih efisien dan proaktif. Data yang dikumpulkan dari aplikasi SIKESAL dapat digunakan untuk menganalisis pola keluhan yang berulang, memungkinkan pemerintah Kota Jambi untuk proaktif dalam mencegah terjadinya masalah yang sama. Hal ini bisa membantu pemerintah untuk menganalisis keluhan yang sering terjadi dan mengambil tindakan preventif untuk mencegah masalah serupa.

1.6 Kerangka Pikir

Penelitian ini membahas tentang responsivitas pemerintah Kota Jambi dalam Penerapan Aplikasi SIKESAL, untuk memudahkan pemahaman terhadap urutan berpikirnya, peneliti menjelaskan struktur kerangka berpikir sebagai berikut.

Gambar 1.1 Kerangka Pikir



Sumber: Diolah oleh Peneliti

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Jenis Penelitian

Metode yang digunakan peneliti agar mendapatkan data untuk mengetahui responsivitas pemerintah Kota Jambi dalam penerapan aplikasi SIKESAL adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian dengan menggunakan metode untuk memaparkan, menjelaskan, dan validasi mengenai fenomena yang sedang diteliti.¹⁷ Menurut Moleong (2012), deskriptif merujuk pada data yang digabungkan dalam bentuk kalimat, gambar, bukan numerik. Hal ini dikarenakan semua informasi yang terkumpul memiliki potensi menjadi kunci untuk pemahaman mendalam terhadap objek penelitian. Dengan pernyataan tersebut, data yang diambil langsung bisa saja berubah mengikuti kondisi lapangan sehingga semua data yang diperoleh pada peneliti adalah kunci untuk penelitiannya.

1.7.2 Lokasi Penelitian

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.

1.7.3 Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus untuk mengetahui responsivitas pemerintah Kota Jambi dalam merespons keluhan masyarakat dan penerapan pemerintahan digital pada aplikasi SIKESAL.

¹⁷ Muhammad, Metode Penelitian.

1.7.4 Sumber Data

Dalam penelitian ini, informasi dikumpulkan melalui dua jenis sumber, yakni data primer dan data sekunder. Secara umum, informasi yang peneliti gunakan diperoleh dari:

a. Data Primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian melalui interaksi verbal atau perilaku yang dapat diamati. Informasi ini bersifat langsung diperoleh oleh peneliti dan dapat dipercaya. Data primer didapatkan melalui pengamatan langsung dan wawancara.

b. Data Sekunder

Data sekunder mengacu pada fakta yang didapatkan melalui penelitian terdahulu dan menjadi pendukung untuk data primer. Sumber data sekunder meliputi data kepustakaan seperti arsip, buku, jurnal, dan sumber informasi lainnya yang dapat diakses melalui internet. Data sekunder berperan sebagai penyokong dan pelengkap bagi data primer yang telah didapatkan.

1.7.5 Teknik Penentuan Informan

Purposive sampling yaitu metode pemilihan sampel secara sengaja oleh peneliti dalam memilih informan yang memenuhi kriteria khusus yang sesuai dengan penelitian yang sedang dilakukan.¹⁸ Peneliti memilih informan yang dianggap memiliki pengalaman, pengetahuan, atau karakteristik tertentu yang

¹⁸ Ika, "Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling."

relevan untuk menyelidiki fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini, sampel dipilih atau ditentukan berdasarkan pertimbangan kebutuhan sumber data agar informasi yang diterima dapat memberikan informasi yang akurat. Informan dalam penelitian ini diantaranya:

1. Nova Era Yanti (Admin SIKESAL Kota Jambi)
2. Leo (Admin SIKESAL di Dinas Perhubungan)
3. Dini (Admin SIKESAL di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman)
4. Aji Syarif Fakhriyansyah, Ridho, Nurlati (Masyarakat)
5. Mar Atun Saadah, S.I.P., M.P.A. (Akademisi)

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah prosedur yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang relevan dan selaras dengan tujuan penelitian. Beberapa teknik pengumpulan data yang peneliti digunakan meliputi:

1) Metode Observasi

Metode observasi yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan pengamatan secara langsung perilaku, aktivitas, atau fenomena yang terjadi dalam konteks alami di lapangan tanpa intervensi atau manipulasi. Menurut Arikunto, observasi meliputi kegiatan Hal ini melibatkan penggunaan indera seperti penglihatan, pendengaran, dan penciuman untuk memperoleh informasi tentang

objek atau subjek yang diamati.¹⁹ Pengamatan dapat dilakukan di berbagai konteks, mulai dari lingkungan natural hingga setting yang lebih terstruktur, seperti laboratorium atau ruang observasi khusus. Kegiatan ini bertujuan untuk mendapatkan data awal dan menggali data yang diperlukan untuk mendukung jalannya penelitian.

2) Metode Wawancara

Wawancara yaitu teknik pengumpulan informasi yang melibatkan pertanyaan langsung yang diajukan secara fisik oleh peneliti kepada responden. Teknik ini diarahkan pada suatu masalah tertentu. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang ditemukan informan.²⁰ Daftar pertanyaan yang disiapkan untuk peneliti dikenal sebagai *interview schedule*, sementara catatan garis besar yang memuat pokok-pokok pertanyaan disebut sebagai pedoman wawancara (*interview guideline*).

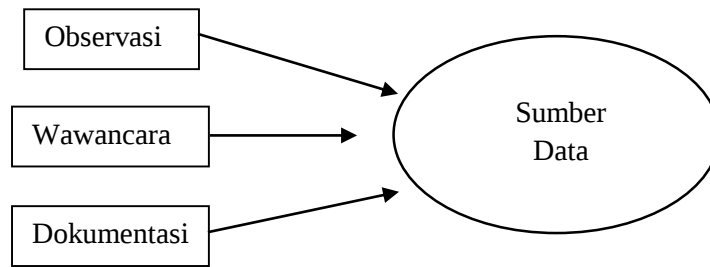
3) Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah suatu metode pengumpulan data dan informasi dari buku, arsip-arsip, dokumen, gambar, audio rekorder dan video yang dapat mendukung penelitian.²¹

¹⁹ Arikunto. (2022). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

²⁰ Nanang Martono, *Metode Penelitian Sosial*, Jakarta: PT: Rajagrafindo Persada, 2016) Hal. 212

²¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D Revisi*, Bandung: Alfabeta, 2017 Hal. 240



Gambar 1.2 Teknik Pengumpulan Data

1.7.7 Teknik Analisis Data

Menurut Seidel sebagaimana dijelaskan dalam buku "Metode Penelitian Kualitatif" karya Meleong, analisis data merupakan tindakan untuk mendapatkan informasi lapangan yang diberi simbol agar sumber datanya tetap dapat dicari. Prosedur ini melibatkan kegiatan seperti pengumpulan, pemilahan, klarifikasi, intensifikasi, pembuatan ikhtisar, pembuatan indeks, dan berfikir untuk membuat kategori data yang bermakna, mencari dan menemukan pola serta keterkaitan, dan membuat kesimpulan umum. Dengan demikian, 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. Tujuannya adalah untuk menambah pengetahuan peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai hasil penemuan yang dapat dijelaskan kepada orang lain.

Kemudian, Miles dan Huberman menyatakan bahwa analisis data kualitatif berlangsung secara interaktif dan terus menerus hingga data dianggap telah menjangkau titik kejenuhan. Dalam penelitian ini, peneliti

menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif dengan proses penggolongan sebagai berikut:

a) Reduksi Data

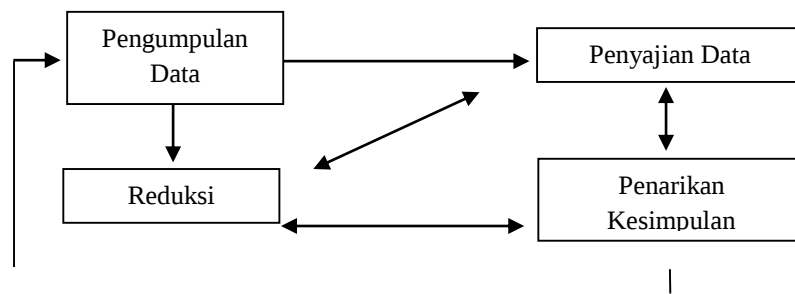
Reduksi data adalah proses pemangkasan data yang jumlahnya cukup banyak yang pada akhirnya bertujuan untuk menyajikan gambaran yang lebih jelas serta memudahkan peneliti dalam proses pengumpulan data penelitian agar tidak ada kekeliruan. Langkah ini dilakukan untuk menghilangkan informasi yang tidak relevan atau kurang penting, sehingga hanya data yang paling signifikan atau representatif yang dipertahankan.

b) Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses mengorganisir dan menampilkan informasi yang telah dikumpulkan dalam bentuk yang jelas, terstruktur, dan mudah dipahami. Tujuan dari penyajian data adalah untuk menyajikan hasil penelitian atau informasi secara sistematis sehingga memudahkan pembaca atau pemangku kepentingan untuk memahami temuan atau kesimpulan yang dihasilkan. Data yang disusun secara sistematis akan membantu dalam proses penarikan kesimpulan. Penyajian data dapat berupa kajian dalam bentuk tabel, diagram, grafik, dan gambar sebagai representasi visual dari data yang ada.

c) Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah proses dimana peneliti menyimpulkan hasil dari analisis data yang telah dilakukan. Melibatkan evaluasi data, identifikasi pola atau tren yang signifikan, dan membuat kesimpulan atau generalisasi yang didukung oleh bukti yang ditemukan dalam penelitian. Kesimpulan ini mencerminkan pemahaman peneliti terhadap topik atau masalah yang diteliti dan memberikan jawaban atas pertanyaan penelitian yang diajukan.



Gambar 1.3 Analisis data menurut Miles dan Huberman (1994)

1.7.8 Keabsahan Data

Triangulasi data adalah metode penelitian yang digunakan untuk memvalidasi atau memastikan kebenaran data dengan menggunakan berbagai sumber data, metode, atau pendekatan yang berbeda. Dengan triangulasi data, peneliti mengumpulkan informasi dari berbagai sudut pandang atau melalui berbagai teknik pengumpulan data untuk memastikan keakuratan dan keandalan temuan atau kesimpulan penelitian.

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. Adapun macam-macam triangulasi, yaitu:

a) Triangulasi Sumber

Proses triangulasi sumber digunakan untuk memastikan kredibilitas data dengan melakukan pengecekan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber. Data yang diperoleh dari sumber-sumber ini dianalisis dan dikategorikan dengan hati-hati untuk mengidentifikasi persamaan, perbedaan, dan perspektif di antara sumber-sumber tersebut. Setelah itu, peneliti meninjau dan membandingkan kesimpulan mereka dengan data yang diperoleh dari ketiga sumber untuk memastikan validitas dan konsistensinya. Pendekatan analisis ini menjamin bahwa data tersebut kredibel dan dapat digunakan dengan percaya diri dalam penelitian dan analisis lebih lanjut.

b) Triangulasi Teknik

Pemanfaatan teknik triangulasi untuk mengevaluasi keaslian data melibatkan pengecekan informasi dari berbagai sumber dengan menggunakan metode yang berbeda. Ini memerlukan wawancara, mengamati, memeriksa dokumentasi, dan mengelola kuesioner. Apabila hasil pengujian tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti akan melakukan diskusi lebih lanjut dengan narasumber yang relevan untuk mengetahui keakuratan informasi tersebut. Mungkin juga semua data valid karena perbedaan perspektif. Pendekatan ini memastikan kredibilitas data dan meningkatkan kebenaran temuan penelitian.

c) Triangulasi waktu

Kredibilitas data berkaitan dengan waktu. Untuk mendapatkan data yang lebih valid dan kredibel, disarankan untuk melakukan wawancara pada pagi hari ketika informan masih segar dan tidak banyak menemui masalah. Untuk memastikan kebenaran data, disarankan untuk memverifikasinya melalui berbagai teknik seperti observasi atau wawancara tambahan yang dilakukan pada waktu atau situasi yang berbeda, yang dapat diulang untuk memastikan kepastian data.²²

Berdasarkan Teknik triangulasi data diatas, maka dimaksud dengan untuk mengecek kebenaran dan keabsahan data-data yang diperoleh dilapangan tentang responsivitas pemerintah Kota Jambi dalam penerapan aplikasi SIKESAL. Dari sumber observasi, wawancara maupun dokumentasi sehingga dapat dipertanggung jawabkan seluruh data yang diperoleh dilapangan dalam penelitian tersebut.

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D Revisi*, Bandung: Alfabeta, 2017 Hal.273-274