

ABSTRACT

The Jambi City Community Online Complaint Information System (SiKesal) application is an innovation as part of the smart city program that aims to accelerate public services and facilitate community access in submitting complaints about government services. However, this application has not yet reached the expected level of adoption, as seen from the low number of active users. This qualitative study with a descriptive approach uses Fred Davis' Technology Acceptance Model (TAM) framework to analyze the causes of low user acceptance. Data collection methods included in-depth interviews, field observations, and documentation. The results revealed that the SiKesal application has not been well accepted by the people of Jambi City due to several factors. From the perspective of perceived usefulness, this application is considered ineffective in accommodating and handling community complaints. Many users were dissatisfied with the speed of the government's response to the reports submitted. Although this application simplifies the process of submitting and handling complaints and has the potential to increase productivity, the function of providing responses is not running as it should. In terms of perceived ease of use, SiKesal is quite easy to learn for those who are familiar with smartphone applications, but it is a challenge for some people due to the lack of socialization from the government. Other problems identified were interface navigation that was often problematic and the absence of technical support for users who experienced difficulties. The main challenges in implementing SiKesal include device accessibility, suboptimal service quality, ineffective socialization strategies, and limited human resources, especially in the application admin. Although relevant to current demographic and technological conditions, these obstacles are the main cause of the low level of adoption in the community.

Keywords: SiKesal, Technology Accepted Model (TAM), User Acceptance

INTISARI

Aplikasi Sistem Informasi Keluhan Online Masyarakat Kota Jambi (SiKesal) merupakan inovasi sebagai bagian dari program smart city yang bertujuan mempercepat pelayanan publik dan memfasilitasi akses masyarakat dalam menyampaikan keluhan terhadap pelayanan pemerintah. Meski demikian, aplikasi ini belum mencapai tingkat adopsi yang diharapkan, terlihat dari rendahnya jumlah pengguna aktif. Studi kualitatif dengan pendekatan deskriptif ini menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)* menurut Fred Davis untuk menganalisis penyebab rendahnya penerimaan pengguna. Metode pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa aplikasi SiKesal belum dapat diterima dengan baik oleh masyarakat Kota Jambi karena beberapa faktor. Dari perspektif kegunaan (*perceived usefulness*), aplikasi ini dinilai belum efektif dalam menampung dan menangani keluhan masyarakat. Banyak pengguna merasa tidak puas dengan kecepatan tanggapan pemerintah atas laporan yang disampaikan. Meskipun aplikasi ini mempermudah proses penyampaian dan penanganan keluhan serta berpotensi meningkatkan produktivitas, fungsi pemberian respons tidak berjalan sebagaimana mestinya. Dari segi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), SiKesal cukup mudah dipelajari bagi mereka yang familiar dengan aplikasi smartphone, namun menjadi tantangan bagi sebagian masyarakat akibat minimnya sosialisasi dari pemerintah. Masalah lain yang teridentifikasi adalah navigasi antarmuka yang sering bermasalah dan tidak adanya dukungan teknis bagi pengguna yang mengalami kesulitan. Tantangan utama implementasi SiKesal meliputi aksesibilitas perangkat, kualitas layanan yang belum optimal, strategi sosialisasi yang kurang efektif, dan keterbatasan sumber daya manusia khususnya pada admin aplikasi. Meski relevan dengan kondisi demografis dan teknologi saat ini, berbagai kendala tersebut menjadi penyebab utama rendahnya tingkat adopsi di masyarakat.

Kata kunci: Penerimaan Pengguna, SiKesal, *Technology Accepted Model (TAM)*