

Efektivitas Aplikasi E-Sambat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Pengaduan Masyarakat

Oleh:

Elzha Cindi Dwinta,

Lailul Mursyidah

Progam Studi Administrasi Publik
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

April, 2026



Pendahuluan

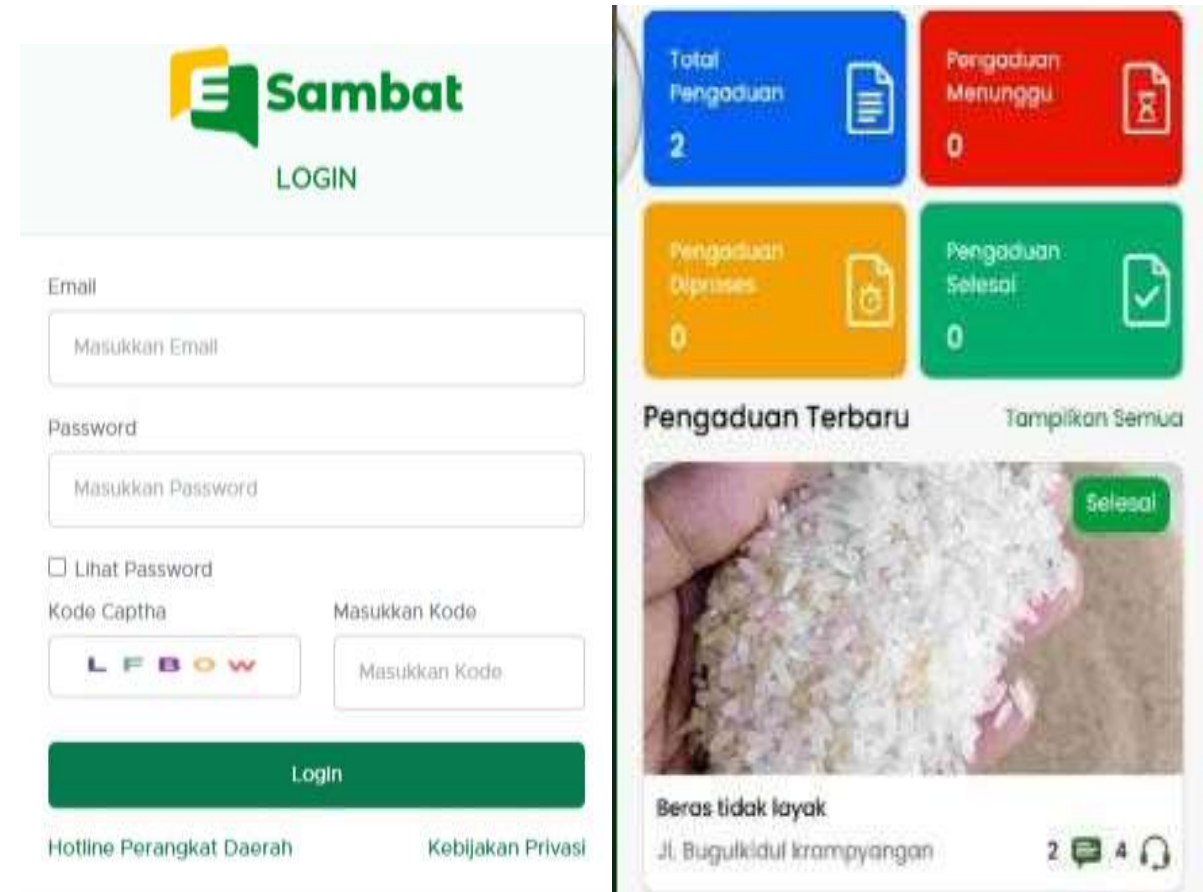
Aplikasi E-Sambat merupakan inovasi pelayanan pengaduan masyarakat berbasis digital yang diluncurkan pada Januari 2022 oleh Pemerintah Kota Pasuruan berdasarkan Peraturan Wali Kota Pasuruan Nomor 70 Tahun 2022. Aplikasi ini berfungsi sebagai wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan, keluhan, atau masukan terkait pelayanan publik secara daring.

Meskipun demikian, kondisi dilapangan menunjukkan pemanfaatan aplikasi oleh warga masih minim dengan rata-rata hanya 30 laporan masuk per bulan selama periode April hingga Juni 2025. Selain itu, masih terdapat laporan yang belum ditindaklanjuti (7 hingga 10 laporan per bulan), respons terhadap pengaduan sering tertunda di luar jam kerja, dan hasil wawancara awal dengan Dinas Kominfo menyatakan banyak aduan masyarakat yang belum ditangani secara optimal. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem pengaduan digital E-Sambat belum berjalan secara maksimal.

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Seberapa efektif aplikasi E-Sambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kota Pasuruan?



Metode

Komponen	Uraian
Jenis Penelitian	Kualitatif dengan pendekatan deskriptif
Tujuan Penelitian	Menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas aplikasi E-Sambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kota Pasuruan
Teori yang Digunakan	Teori Efektivitas Organisasi Gibson (2011) yang meliputi 5 indikator: produktivitas, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan pengembangan
Lokasi Penelitian	Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Pasuruan
Informan Penelitian	Aparatur pengelola aplikasi (Kabid Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, Pranata Komputer Ahli Pertama, Staf Administrasi) serta masyarakat pengguna aplikasi E-Sambat
Teknik Pengumpulan Data	Observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi
Teknik Analisis Data	Model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tahapan: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi

Hasil

1. Produktivitas

Bulan	Laporan Masuk	Laporan Ditindaklanjuti	Laporan Belum Selesai
April 2025	28	21	7
Mei 2025	30	20	10
Juni 2025	32	26	6

2. Efisiensi

Tanggal Aduan	Waktu Masuk	Waktu Tanggapan	Durasi Tanggapan
10 Juli 2025	09.00 WIB	09.45 WIB	45 menit
11 Juli 2025	14.30 WIB	08.00 WIB (besok)	17 jam 30 menit
12 Juli 2025	11.15 WIB	16.30 WIB	5 jam 15 menit

3. Kepuasan

Aspek Kepuasan Pelayanan	Sangat Puas	Cukup Puas	Kurang Puas
Kecepatan Respon	18%	60%	22%
Penyelesaian Masalah	20%	56%	24%
Etika & Komunikasi Petugas	12%	66%	22%

Hasil

4. Adaptasi

Aspek Uji Aplikasi E-Sambat	Hasil Uji (Skala 5)
Kecepatan Akses	4/5
Kemudahan Navigasi Menu	3/5
Masalah Saat Login	1 kasus ditemukan

5. Pengembangan

Jenis Masukan Masyarakat	Jumlah Laporan
Laporan Pengaduan	28
Saran & Feedback	3
Laporan Anonim	9

Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini menggunakan kerangka teori efektivitas organisasi Gibson (2011) untuk mengungkap bahwa aplikasi E-Sambat baru mencapai efektivitas tingkat menengah. Awalnya, aplikasi dirancang untuk menciptakan pelayanan yang cepat dan partisipatif, namun di lapangan terjadi siklus negatif: pengaduan yang masuk tidak direspons secara cepat karena proses masih manual dan terbatas pada jam kerja, sehingga menimbulkan ketidakjelasan tindak lanjut. Ketidakjelasan ini kemudian menurunkan kepercayaan masyarakat, yang berujung pada rendahnya partisipasi dan minimnya masukan untuk pengembangan aplikasi.

Akibatnya, indikator efisiensi, kepuasan, dan pengembangan dalam teori Gibson tidak terpenuhi secara optimal, meskipun produktivitas kuantitas masih dapat dicapai.

Pembahasan

Faktor utama yang memperburuk siklus tersebut adalah lemahnya kapasitas kelembagaan (rangkap jabatan dan mutasi pegawai), minimnya sosialisasi, serta rendahnya literasi digital masyarakat. Ketiga faktor ini saling berkaitan dan menciptakan hambatan struktural yang membuat aplikasi sulit beradaptasi dengan kebutuhan pengguna.

Proses di lapangan menunjukkan bahwa inovasi teknologi saja tidak cukup tanpa didukung oleh manajemen organisasi yang adaptif dan komunikasi dua arah yang kuat. Oleh karena itu, tanpa perbaikan pada faktor-faktor tersebut, E-Sambat sulit mencapai efektivitas yang diharapkan sesuai teori Gibson.

Temuan Penting Penelitian

Penelitian ini menemukan hal-hal penting berikut:

- Efektivitas aplikasi E-Sambat secara keseluruhan masih **tingkat menengah** berdasarkan kelima indikator teori Gibson.
- Produktivitas kuantitas pengaduan sudah tercapai, tetapi kualitas tindak lanjut dan kecepatan respons masih menjadi kelemahan utama.
- Kepuasan masyarakat mayoritas berada pada kategori cukup puas, namun ketidakpuasan yang signifikan muncul karena kurangnya transparansi dan umpan balik tindak lanjut.
- Adaptasi teknologi aplikasi sudah memadai, tetapi adaptasi dari sisi masyarakat (khususnya kelompok lanjut usia) masih sangat rendah akibat rendahnya literasi digital.
- Partisipasi masyarakat dalam memberikan saran dan feedback untuk pengembangan aplikasi sangat minim, sehingga mekanisme perbaikan berkelanjutan belum terbentuk.

Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat sebagai berikut:

Manfaat Teoretis:

- Memberikan kontribusi empiris terhadap penerapan teori efektivitas organisasi Gibson dalam konteks inovasi pelayanan publik digital di daerah dengan Indeks Inovasi Daerah yang rendah.
- Memperkaya kajian tentang faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan aplikasi pengaduan masyarakat berbasis digital di Indonesia.

Manfaat Praktis:

- Memberikan evaluasi komprehensif kepada Pemerintah Kota Pasuruan mengenai kelemahan sistem E-Sambat, khususnya pada aspek efisiensi tindak lanjut, partisipasi masyarakat, dan kapasitas kelembagaan.
- Menjadi rekomendasi strategis bagi Dinas Kominfo untuk memperkuat sosialisasi, meningkatkan manajemen sumber daya manusia, serta mengembangkan mekanisme transparansi dan otomatisasi tindak lanjut.
- Dapat mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan partisipasi masyarakat di Kota Pasuruan secara berkelanjutan.

Referensi

- T. V. Erdina and D. Hariani, “Analisis Efektivitas Organisasi Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu,” *J. Public Policy Manag. Rev.*, vol. 6, no. 3, 2017.
- R. Fauziya and M. Mas, “Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Sambat Dalam Meningkatkan (Studi Pada Dinas Komunikasi , Informatika dan Statistik Kota Pasuruan) Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Sambat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat (Studi Pada Dinas Ko,” *J. Cahaya Mandalika*, vol. 3, no. 21, pp. 801–809, 2023.
- U. A. Afrilia, A. P. M. H. Asy’ Ary, U. Muhdiarta, Y. Mayasari, and M. Anangkota, “Transforming Public Services: the Role of Digital Innovation in Indonesian Municipal Governance,” *Visioner J. Pemerintah. Drh. di Indones.*, vol. 16, no. 1, pp. 60–70, 2024, doi: 10.54783/jv.v16i1.1043.
- Rio Andika Setiawan, Wydha Mustika Maharani, and Muhammad Nasyirudin, “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Dalam Perspektif Good Governance,” *Birokrasi J. Ilmu Huk. Dan Tata Negara*, vol. 1, no. 3, pp. 141– 151, 2023, doi: 10.55606/birokrasi.v1i3.578.
- R. S. Kartika and A. Sectio, “Penataan Data Inovasi Daerah di Provinsi Jawa Timur dan Daerah Istimewa Yogyakarta,” *Matra Pembaruan*, vol. 2, no. 2, pp. 71–83, 2018, doi: 10.21787/mp.2.2.2018.71-83.

