

Effectiveness of the E-Sambat Application in Improving the Quality of Public Services and Community Complaints Handling [Efektivitas Aplikasi E-Sambat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Pengaduan Masyarakat]

Elzha Cindi Dwinta¹⁾, Lailul Mursyidah^{*2)}

¹⁾ Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: lailulmursyidah@umsida.ac.id

Abstract. *This research focuses on evaluating how effective the E-Sambat application is in enhancing the quality of public complaint services in Pasuruan City. The study utilized a qualitative approach with a descriptive framework, incorporating observation, interviews, and documentation. The theoretical framework for the analysis was based on Gibson and Steers' organizational effectiveness theory, which includes indicators such as productivity, efficiency, satisfaction, adaptation, and development. The results indicate that the productivity measure improved due to an increase in public complaints and more straightforward access for digital reporting. Regarding efficiency, the app expedited the process of complaint distribution; however, challenges with coordination among agencies and limited staffing hampered follow-up actions. The satisfaction measure indicated that users appreciated the service's convenience, though there was a lack of transparency about the progress of their complaints. For adaptation, while the application has made strides towards digital public services, it remains inaccessible to certain segments of the community. The development measure reflected steady improvements in the system, despite challenges stemming from budgetary and organizational limitations.*

Keywords - Effectiveness, Public Service, E-Sambat, Public Complaints, Digital Transformation

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas aplikasi E-Sambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kota Pasuruan. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis penelitian menggunakan teori efektivitas organisasi Gibson dan Steers yang meliputi produktivitas, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan pengembangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator produktivitas mengalami peningkatan melalui bertambahnya jumlah pengaduan masyarakat dan kemudahan pelaporan secara digital. Pada indikator efisiensi, aplikasi mampu mempercepat distribusi laporan, meskipun tindak lanjut masih terkendala koordinasi antar-OPD dan keterbatasan SDM. Indikator kepuasan menunjukkan masyarakat merasa terbantu dengan kemudahan akses layanan, namun transparansi perkembangan laporan masih kurang optimal. Pada indikator adaptasi, aplikasi telah menyesuaikan pelayanan berbasis teknologi digital, tetapi belum sepenuhnya ramah bagi seluruh masyarakat. Sementara itu, indikator pengembangan menunjukkan adanya pembaruan sistem secara bertahap meskipun masih terkendala anggaran dan sumber daya organisasi.*

Kata Kunci - Efektivitas, Pelayanan Publik, E-Sambat, Pengaduan Masyarakat, Transformasi Digital

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang menggunakan teknologi digital adalah sebuah bentuk perubahan dalam administrasi pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan agar menjadi lebih cepat, transparan, dan efisien [1]. Perubahan ini merupakan elemen penting dalam konsep e-government yang bertujuan untuk memperkuat interaksi antara pemerintah dan masyarakat melalui sistem pelayanan yang terintegrasi. Pemerintah Indonesia mendukung percepatan digitalisasi dalam pelayanan publik melalui berbagai regulasi, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik [2] dan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah yang memberikan kesempatan bagi pemerintah daerah untuk menciptakan inovasi dalam pelayanan demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan daya saing wilayah [3]. Perkembangan ini didorong oleh peningkatan penggunaan internet di Indonesia. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2024, lebih dari 72 persen penduduk Indonesia telah mengakses internet, sehingga masyarakat semakin terbiasa menggunakan layanan berbasis digital dalam kegiatan sehari-hari [4]. Situasi ini mendorong pemerintah daerah untuk menyediakan pelayanan yang lebih responsif dan mudah dijangkau, termasuk melalui aplikasi pengaduan warga yang berbasis online. Salah satu contoh penerapan inovasi dalam pelayanan publik digital adalah aplikasi E-Sambat yang diciptakan di Kota Pasuruan, dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan laporan, aspirasi, atau keluhan

secara daring. Kehadiran aplikasi ini bukan hanya sebagai wujud inovasi teknologi, tetapi juga merupakan bagian dari upaya reformasi birokrasi untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih partisipatif, efektif, dan fokus pada kepuasan masyarakat.

Penilaian mengenai tingkat inovasi suatu daerah adalah salah satu indikator penting untuk menilai sejauh mana pemerintah daerah mampu mengembangkan layanan publik berbasis digital dengan baik dan berkelanjutan. Di tingkat nasional, Kementerian Dalam Negeri dan Badan Strategi Kebijakan Dalam Negeri (BSKDN) secara teratur mengukur Indeks Inovasi Daerah (IID) untuk menilai kapasitas inovasi pemerintah di provinsi, kabupaten, dan kota di Indonesia [5]. Penilaian ini tidak hanya menghitung jumlah inovasi yang ada di suatu daerah, tetapi juga mencakup kualitas pengelolaan inovasi, kesinambungan program, dukungan peraturan, pengintegrasian kebijakan, serta dampak yang ditimbulkan terhadap peningkatan layanan publik [6]. Daerah yang mendapatkan skor inovasi tinggi biasanya memiliki sistem layanan digital yang lebih terorganisir, dukungan kelembagaan yang solid, serta kemampuan beradaptasi dengan teknologi yang baik. Sebaliknya, daerah dengan skor inovasi rendah biasanya mengalami kesulitan dalam hal pengelolaan inovasi, koordinasi antar lembaga, dan pengembangan pelayanan yang berbasis teknologi informasi. Dalam studi ini, data Indeks Inovasi Daerah digunakan untuk memberikan gambaran tentang posisi Kota Pasuruan dalam perbandingan dengan beberapa daerah lain di Provinsi Jawa Timur terkait pengembangan inovasi layanan publik.

Tabel 1. Perbandingan Nilai Indeks Inovasi Daerah (IID) Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Timur Tahun 2024

Daerah	Nilai IID 2024
Kota Pasuruan	46,42
Kota Surabaya	94,17
Kabupaten Sidoarjo	62,08
Kota Mojokerto	84,46
Kota Madiun	52,62
Kota Probolinggo	64,01

Sumber: Kementerian Dalam Negeri, Badan Strategi Kebijakan Dalam Negeri (BSKDN), Hasil Indeks Inovasi Daerah (IID) Tahun 2024.

Berdasarkan hasil Indeks Inovasi Daerah di berbagai kabupaten/kota di Provinsi Jawa Timur, <https://ppid.kemendagri.go.id/> menunjukkan bahwa potensi inovasi belum berkembang maksimal jika dibandingkan dengan kabupaten/kota lain di Provinsi Jawa Timur. Rendahnya hasil tersebut menunjukkan bahwa inovasi dalam pelayanan publik di Kota Pasuruan masih menghadapi banyak tantangan, baik dari sisi kelembagaan, pengelolaan, maupun keberlanjutan pelaksanaan program digital. Hal ini bisa disebabkan oleh kurang optimalnya integrasi inovasi dalam sistem pemerintahan daerah, lemahnya budaya organisasi yang bisa beradaptasi dengan perubahan teknologi, serta kurangnya penguatan sumber daya manusia dalam pengelolaan pelayanan berbasis digital. Selain itu, rendahnya indeks inovasi menunjukkan bahwa pengembangan inovasi daerah mungkin masih lebih banyak berorientasi pada pembuatan aplikasi atau program secara administrasi, namun kurang diimbangi dengan keberhasilan implementasi, kualitas pelayanan, dan dampak yang dirasakan oleh masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik digital, suksesnya inovasi bukan hanya ditentukan oleh adanya sistem elektronik, tetapi juga oleh kecepatan respons pelayanan, konsistensi tindak lanjut, keterbukaan informasi, serta tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut. Jika dibandingkan dengan daerah lain yang memiliki indeks inovasi tinggi, pemerintah daerah umumnya sudah mampu menciptakan ekosistem inovasi yang lebih baik melalui dukungan regulasi internal, koordinasi antarinstansi yang solid, pengelolaan data yang terintegrasi, dan evaluasi program yang berkelanjutan. Oleh karena itu, capaian inovasi di Kota Pasuruan menunjukkan bahwa transformasi pelayanan publik digital masih membutuhkan penguatan dalam manajemen inovasi, optimalisasi pelayanan yang berbasis teknologi, dan peningkatan kualitas pengelolaan birokrasi agar inovasi yang diciptakan tidak hanya bersifat formalitas administratif, tetapi benar-benar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat [7].

Pemerintah Kota Pasuruan merupakan salah satu daerah yang mendapatkan skor rendah dalam Indeks Inovasi Daerah (IID) yang diadakan oleh Kementerian Dalam Negeri. Hasil penilaian ini menunjukkan bahwa kapasitas inovasi di Kota Pasuruan masih belum maksimal jika dibandingkan dengan daerah lain di Indonesia. Ketika dilakukan evaluasi di tingkat nasional, penilaian tidak hanya didasarkan pada banyaknya inovasi yang ada, melainkan juga pada kualitas penerapan, keberlanjutan program, dampak layanan kepada masyarakat, serta kemampuan pemerintah daerah dalam mengelola inovasi secara berkelanjutan. Posisi Kota Pasuruan dalam kategori tidak inovatif mencerminkan adanya masalah mendasar dalam manajemen inovasi pelayanan publik, terutama dalam hal adaptasi birokrasi terhadap perkembangan teknologi digital. Rendahnya indeks inovasi bisa jadi disebabkan oleh kurangnya integrasi antarinstansi, terbatasnya pengembangan sumber daya manusia, evaluasi program yang kurang optimal, serta belum adanya budaya organisasi yang responsif terhadap perubahan dalam pelayanan berbasis teknologi. Situasi ini menunjukkan bahwa inovasi di tingkat daerah masih cenderung dipahami sebagai sekadar penciptaan aplikasi atau program baru dari sudut pandang administratif, namun belum sepenuhnya difokuskan pada peningkatan efektivitas

layanan serta penyelesaian masalah yang dihadapi masyarakat secara nyata. Padahal, inovasi dalam pelayanan publik seharusnya dapat membawa perubahan pada sistem kerja birokrasi menjadi lebih cepat, responsif, transparan, dan memperhatikan keinginan masyarakat. Oleh karena itu, rendahnya prestasi inovasi di Kota Pasuruan menjadi indikasi bahwa transformasi dalam pelayanan publik berbasis digital masih perlu diperkuat lebih serius, baik dari aspek manajemen organisasi, kualitas layanan, maupun keberlanjutan pelaksanaan inovasi di daerah.

Sebagai bagian dari usaha Pemerintah Kota Pasuruan untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang berbasis digital, pemerintah melalui Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Pasuruan memperkenalkan aplikasi E-Sambat. Aplikasi ini diluncurkan pada 28 April 2021 dan berfungsi sebagai sistem pengaduan masyarakat secara daring, serta menjadi komponen dalam program transformasi digital layanan publik di Pemerintah Kota Pasuruan. Aplikasi ini adalah platform resmi yang diciptakan oleh Pemerintah Kota Pasuruan untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, keluhan, kritik, serta laporan mengenai layanan publik dengan cepat, praktis, dan transparan tanpa perlu datang langsung ke kantor pemerintah. Hadirnya E-Sambat merupakan bagian dari penerapan e-government dan reformasi birokrasi digital yang bertujuan untuk membangun komunikasi dua arah antara pemerintah daerah dan masyarakat dengan cara yang lebih responsif dan terpadu. Sistem E-Sambat telah terintegrasi dengan berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di bawah naungan Pemerintah Kota Pasuruan, sehingga semua laporan dari masyarakat dapat diterima, diverifikasi, dan diteruskan sesuai dengan bidang kewenangan OPD yang relevan secara lebih terstruktur dan terdokumentasi. Integrasi layanan ini bertujuan untuk mempercepat penanganan pengaduan, meningkatkan transparansi layanan, memudahkan pemantauan tindak lanjut laporan, serta menciptakan layanan publik yang lebih efektif, efisien, dan akuntabel. Di samping itu, aplikasi ini memiliki desain antarmuka yang sederhana dan ramah seluler agar dapat diakses dengan mudah oleh semua lapisan masyarakat melalui smartphone.

Di halaman utama aplikasi E-Sambat, terdapat beberapa menu utama yang memiliki peran penting dalam mendukung proses layanan pengaduan masyarakat, yaitu: (a) menu Buat Pengaduan, yang digunakan oleh masyarakat untuk mengirim laporan, aspirasi, atau keluhan dengan melampirkan deskripsi kejadian, foto pendukung, dan lokasi kejadian secara langsung; (b) menu Riwayat Pengaduan, yang menampilkan seluruh daftar laporan yang pernah diajukan beserta status penanganannya, sehingga masyarakat dapat mengetahui tindak lanjut dari pengaduan yang telah mereka kirim; (c) menu Tracking Pengaduan, yang memungkinkan pengguna untuk mengikuti perkembangan laporan secara langsung dari tahap verifikasi sampai penyelesaian; (d) menu Profil, yang digunakan untuk mengatur data akun pengguna seperti identitas pribadi dan perubahan kata sandi; dan (e) menu Informasi, yang memberikan panduan penggunaan aplikasi, daftar kontak OPD terkait, serta informasi tambahan lainnya. Aplikasi ini juga dilengkapi dengan fitur login menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) untuk memastikan identitas pelapor dapat diverifikasi dengan baik, sehingga mengurangi laporan palsu. Keberadaan berbagai fitur ini mencerminkan usaha Pemerintah Kota Pasuruan dalam menciptakan sistem layanan pengaduan yang modern, transparan, dan memenuhi kebutuhan masyarakat, meskipun masih diperlukan evaluasi dalam pelaksanaannya untuk mengatasi berbagai kendala agar layanan dapat berjalan lebih optimal [8].

Sebelum mempresentasikan data mengenai jumlah pengaduan dari masyarakat di aplikasi E-Sambat, penting untuk dipahami bahwa banyaknya laporan yang diterima tidak selalu mencerminkan kualitas pelayanan publik yang buruk. Ini juga bisa menjadi tanda bahwa partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan pengaduan digital yang disiapkan oleh pemerintah daerah semakin meningkat [9]. Dalam konteks layanan publik berbasis elektronik, aplikasi pengaduan seperti E-Sambat berfungsi sebagai jembatan komunikasi dua arah antara masyarakat dan pemerintah, guna mempercepat penyampaian aspirasi, keluhan, serta masalah dalam pelayanan di lapangan. Oleh karena itu, angka pengaduan menjadi penting untuk menilai kemajuan dalam penggunaan aplikasi, serta mengukur seberapa efektif pemerintah daerah dalam mengelola sistem pengaduan digital dengan responsif dan berkelanjutan.

Tabel 2. Rekapitulasi Jumlah Aduan Masyarakat pada Aplikasi E-Sambat Kota Pasuruan Tahun 2021–2024

Tahun	Jumlah Aduan	Keterangan
2021	73 Aduan	Dua minggu pertama setelah peluncuran aplikasi
2022	137 Aduan	Pengaduan hingga Agustus 2022
2023	102 Aduan	Aduan layanan PDAM Januari–Maret 2023
2024	1.332 Aduan	Total laporan masuk seluruh OPD

Sumber: Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Pasuruan; PDAM Kota Pasuruan; WartaBromo, 2021–2024.

Dari data yang ada, jumlah pengaduan yang diterima melalui aplikasi E-Sambat menunjukkan peningkatan yang signifikan setiap tahunnya, terutama pada tahun 2024 di mana pengaduan melonjak tajam lebih dari seribu. Hal ini menandakan bahwa masyarakat mulai mengandalkan E-Sambat sebagai saluran utama untuk mengadukan berbagai masalah pelayanan publik kepada pemerintah daerah. Pertumbuhan jumlah laporan ini juga mencerminkan semakin besarnya kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan digital yang disediakan oleh Pemerintah Kota Pasuruan.

Namun, tingginya angka pengaduan secara tidak langsung menunjukkan bahwa masih ada berbagai masalah dalam pelayanan publik yang belum ditangani dengan baik di lapangan, seperti masalah infrastruktur, administrasi layanan, serta fasilitas umum lainnya. Meskipun sebagian besar laporan telah ditangani oleh dinas terkait, masih ada beberapa aduan yang belum sepenuhnya diselesaikan. Ini menunjukkan bahwa tantangan utama dalam pelayanan pengaduan digital bukan hanya terletak pada penyediaan aplikasi, tetapi juga pada kemampuan pemerintah untuk mempertahankan kecepatan dalam merespons, koordinasi antarinstansi, dan kualitas penyelesaian laporan masyarakat secara berkelanjutan.

Sebelum menunjukkan antarmuka sistem aplikasi E-Sambat, penting untuk dipahami bahwa keberadaan platform pengaduan digital adalah bagian dari perubahan pelayanan publik yang menempatkan teknologi sebagai alat utama untuk mempercepat komunikasi antara masyarakat dan pemerintah daerah [10]. Dalam konteks pelayanan publik yang modern, desain dan antarmuka aplikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana teknis untuk menyampaikan laporan, tetapi juga mencerminkan sejauh mana pemerintah daerah bersiap untuk membangun sistem pelayanan yang mudah diakses, transparan, dan ramah pengguna. Sistem pelayanan digital yang baik sebaiknya mampu menawarkan kemudahan dalam navigasi, kejelasan informasi, dan kepastian tindak lanjut terhadap setiap laporan yang diajukan oleh masyarakat. Oleh karena itu, antarmuka awal aplikasi menjadi krusial karena merupakan titik pertama bagi masyarakat berinteraksi dengan sistem pelayanan pemerintah daerah. Selain berfungsi sebagai media untuk mengajukan aduan, aplikasi E-Sambat juga dirancang untuk mempercepat koordinasi antarorganisasi perangkat daerah dalam menangani masalah masyarakat dengan cara yang lebih efektif dan terstruktur [11]. Namun, berdasarkan wawancara awal dengan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Pasuruan, masih ditemukan berbagai tantangan dalam penerapan aplikasi tersebut. Rendahnya respons terhadap laporan masyarakat dan kurang optimalnya sosialisasi aplikasi menunjukkan bahwa sistem pelayanan digital belum sepenuhnya berjalan dengan efektif. Kondisi ini memperlihatkan bahwa transformasi pelayanan publik secara digital tidak cukup hanya dengan meluncurkan aplikasi, tetapi juga memerlukan kesiapan dalam manajemen pelayanan, penguatan sumber daya manusia, serta pengawasan yang terus menerus agar pelayanan benar-benar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara tepat.



Gambar 1 : Halaman Depan Sistem E-Sambat Kota Pasuruan

Sumber : <https://esambat.pasuruankota.go.id/>

Berdasarkan pengamatan terhadap sistem E-Sambat Kota Pasuruan, aplikasi ini dirancang sebagai platform digital untuk pengaduan masyarakat yang mempermudah warga dalam menyampaikan laporan secara online. Meskipun demikian, dalam praktiknya, masih terdapat berbagai masalah yang menunjukkan bahwa sistem layanan pengaduan belum berfungsi dengan baik. Beberapa laporan dari masyarakat tampak tidak mendapatkan tindak lanjut yang memadai, dan ada juga pengaduan yang memerlukan waktu yang lama untuk mendapatkan respons. Selain itu, tingkat penggunaan aplikasi ini oleh masyarakat masih cukup rendah dibandingkan dengan kebutuhan layanan publik di Kota Pasuruan. Situasi ini mencerminkan adanya suatu kesenjangan antara tujuan pengembangan aplikasi sebagai inovasi di bidang layanan publik digital dan kenyataan implementasi di lapangan. Di sisi lain, penyebaran informasi mengenai penggunaan aplikasi kepada masyarakat masih belum merata, sehingga tidak semua warga paham akan fungsi dan cara memakai E-Sambat. Masalah ini menunjukkan bahwa suksesnya inovasi layanan publik digital tidak hanya tergantung pada adanya aplikasi, tetapi juga pada pengelolaan layanan yang efektif, kesiapan organisasi, kualitas SDM, dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital yang diberikan oleh pemerintah daerah. Oleh karena itu, dibutuhkan penelitian yang bisa mengeksplorasi lebih dalam efektivitas aplikasi E-Sambat sebagai sistem pengaduan digital, agar dapat dipahami berbagai faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan juga kendala dalam pelaksanaannya.

Teori yang diadopsi dalam studi ini adalah teori efektivitas yang dikembangkan oleh James L. Gibson dan Richard M. Steers, yang dirujuk oleh Sumaryadi (2005:107) dalam penelitian oleh Lulu Dwi Ramadhanty [12]. Peneliti merujuk pada teori ini karena memiliki tujuan yang serupa dengan studi ini, yakni membahas efektivitas layanan

publik berbasis digital dalam konteks pemerintahan daerah. Peneliti berpendapat bahwa efektivitas layanan publik digital seharusnya tidak hanya diukur berdasarkan kemampuan pemerintah dalam menyediakan aplikasi layanan online, tetapi juga pada sejauh mana organisasi dapat mengelola layanan tersebut untuk memberikan dampak positif bagi masyarakat. Dalam konteks aplikasi E-Sambat, peneliti mengamati masih ada berbagai masalah seperti lambatnya penanganan laporan, kekurangan sumber daya manusia, koordinasi antarorganisasi perangkat daerah yang kurang efektif, serta pengembangan sistem pelayanan digital yang belum maksimal. Dengan demikian, teori Gibson dan Steers dianggap sesuai karena dapat menjelaskan efektivitas organisasi secara lebih menyeluruh melalui lima indikator utama, yaitu: (a) produktivitas, untuk menganalisis kemampuan organisasi dalam memproses dan menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat; (b) efisiensi, untuk menilai ketepatan waktu, kecepatan layanan, dan penggunaan sumber daya dalam pelayanan digital; (c) kepuasan, untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi E-Sambat; (d) adaptasi, untuk mengevaluasi kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri dengan perubahan teknologi dan kebutuhan masyarakat; serta (e) pengembangan, untuk menilai usaha organisasi dalam memperbaharui sistem pelayanan dan meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, teori efektivitas yang dikemukakan oleh Gibson dan Steers dipilih karena dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang efektivitas penggunaan aplikasi E-Sambat sebagai inovasi layanan publik berbasis digital di Kota Pasuruan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Khoirunnisa dan Jubaidi (2024) [13] dalam studi mereka berjudul Transformasi Pelayanan Publik: Evaluasi terhadap Implementasi Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 di Indonesia menggunakan teori transformasi pelayanan publik untuk menilai penerapan layanan berbasis digital di Indonesia. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik digital dapat meningkatkan aksesibilitas dan mempercepat proses layanan kepada masyarakat. Namun, efektivitas layanan masih dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, kualitas sistem manajemen, serta koordinasi antarunit dalam organisasi pemerintah. Penelitian ini menegaskan bahwa inovasi dalam layanan publik berbasis digital tidak hanya memerlukan dukungan teknologi, tetapi juga memerlukan kesiapan organisasi untuk mengelola perubahan birokrasi secara berkesinambungan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Pratama (2021) [14] dalam kajiannya yang berjudul Implementasi Sistem Pengaduan Masyarakat dengan Aplikasi sebagai Inovasi dalam Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah memanfaatkan teori inovasi pelayanan publik untuk menganalisis efektivitas aplikasi pengaduan digital di pemerintah daerah. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi pengaduan masyarakat dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengemukakan aspirasi serta keluhan kepada pemerintah. Namun, pelaksanaan pelayanan masih mengalami sejumlah hambatan, khususnya dalam hal kecepatan respons, kolaborasi antar lembaga, serta kurangnya umpan balik pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini menggarisbawahi bahwa keberadaan aplikasi digital tidak menjamin bahwa pelayanan publik akan efektif tanpa dukungan pengelolaan organisasi yang baik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Putra (2022) [15] dalam studi yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik Berbasis E-Government untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat menggunakan teori kualitas pelayanan publik untuk mengevaluasi seberapa puas masyarakat terhadap layanan digital dari pemerintah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa cukup puas dengan kemudahan dalam mengakses layanan berbasis e-government. Namun, masih terdapat kelemahan dalam hal kejelasan informasi mengenai pelayanan, transparansi prosedur tindak lanjut, dan komunikasi pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini menekankan bahwa kualitas pelayanan publik digital ditentukan tidak hanya oleh kemudahan akses teknologi, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah dalam membangun komunikasi layanan yang jelas dan berkelanjutan.

Dari kajian terhadap beberapa penelitian yang ada, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar studi tersebut lebih menitikberatkan pada pelaksanaan pelayanan publik digital, kualitas layanan berbasis e-government, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan berbasis teknologi informasi. Sementara itu, penelitian tentang efektivitas sistem pengaduan masyarakat yang berbasis digital dengan memanfaatkan indikator efektivitas organisasi Gibson masih terbilang sedikit, terutama dalam konteks aplikasi E-Sambat di Kota Pasuruan. Penelitian ini berbeda dari yang sebelumnya karena tidak hanya meneliti penerapan aplikasi pengaduan digital, tetapi juga mengevaluasi efektivitas pelayanan secara lebih menyeluruh melalui lima indikator Gibson, yaitu produktivitas, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan pengembangan. Selain itu, penelitian ini secara khusus berfokus pada sistem pengaduan masyarakat berbasis digital yang dikelola oleh Pemerintah Kota Pasuruan, sehingga bisa memberikan gambaran nyata mengenai efektivitas pelayanan pengaduan publik di tingkat daerah. Dengan cara ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian administrasi publik, terutama terkait efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis digital.

Berdasarkan berbagai masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas aplikasi E-Sambat dalam meningkatkan mutu pelayanan pengaduan masyarakat di Kota Pasuruan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi E-Sambat. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diketahui sejauh mana aplikasi E-Sambat berfungsi sebagai inovasi pelayanan publik digital yang

responsif, efektif, dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi Pemerintah Kota Pasuruan dalam meningkatkan pengelolaan layanan pengaduan masyarakat berbasis digital secara berkelanjutan.

II. METODE

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menilai sejauh mana aplikasi E-Sambat berkontribusi pada kualitas layanan pengaduan masyarakat [16]. Pendekatan kualitatif dipilih karena tujuan penelitian adalah untuk menggali pemahaman mengenai fenomena pelayanan publik secara digital dengan mempertimbangkan kondisi yang ada di lapangan. Penelitian ini berlokasi di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Pasuruan yang merupakan pengelola aplikasi E-Sambat. Fokus utama dari penelitian adalah untuk mengevaluasi efektivitas aplikasi E-Sambat dalam menangani pengaduan masyarakat. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan para pengelola aplikasi dan masyarakat yang menggunakan E-Sambat. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan dari dokumen resmi, laporan, arsip, dan peraturan yang terkait dengan pelayanan publik digital serta sistem pengaduan masyarakat [17]. Cara pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi bertujuan untuk melihat secara langsung pelaksanaan aplikasi E-Sambat, wawancara berfungsi untuk mendapatkan informasi yang mendetail dari informan, dan dokumentasi digunakan untuk mendukung data yang telah ada berupa arsip, laporan, dan informasi lainnya. Pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu seleksi informan berdasarkan kriteria tertentu karena dianggap memiliki pemahaman yang mendalam terhadap masalah yang diteliti. Informan yang terlibat dalam penelitian ini adalah Bapak Gatot Budiono, S. E. sebagai Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, Bapak Danang sebagai Pranata Komputer Ahli Pertama, Bapak Sukatim sebagai Pengadministrasi Perkantoran, serta masyarakat yang menggunakan aplikasi E-Sambat. Analisis data dilakukan dengan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (1992) melalui empat langkah, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi. Pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan semua informasi melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Reduksi data adalah proses untuk memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, serta mengelompokkan data yang berhubungan dengan fokus penelitian, agar lebih terarah dan mudah untuk dianalisis. Penyajian data dilakukan dengan cara narasi deskriptif dan tabel sehingga hasil penelitian dapat lebih mudah dipahami. Selain itu, penarikan kesimpulan dan verifikasi bertujuan untuk menemukan makna dari data yang dianalisis dan memastikan keabsahan hasil penelitian dengan mengecek data secara berkelanjutan selama periode penelitian [18].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas penggunaan aplikasi E-Sambat dalam meningkatkan kualitas layanan pengaduan masyarakat di Kota Pasuruan dapat dianalisis melalui lima indikator sebagaimana dirumuskan menurut Gibson dan Steers yang dikutip oleh Sumaryadi (2005:107) didalam penelitian yang dilakukan oleh Lulu Dwi Ramadhanty yaitu; (a) Produktivitas, (b) Efisiensi, (c) Kepuasan, (d) Adaptasi, dan (e) Pengembangan. Kelima indikator ini menggambarkan dimensi menyeluruh dari efektivitas suatu sistem pelayanan publik digital [12]. Masing-masing indikator memiliki makna strategis yang mencerminkan sejauh mana aplikasi mampu menjalankan peran sebagai penghubung antara masyarakat dan pemerintah dalam hal penyampaian aspirasi.

A. Produktivitas

Produktivitas dalam pandangan efektivitas organisasi menurut Gibson dan Steers diartikan sebagai kemampuan lembaga dalam menghasilkan layanan yang sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan. Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, produktivitas tidak hanya dinilai dari jumlah pengaduan yang diterima, tetapi juga dari kemampuan lembaga dalam mengelola, menindaklanjuti, dan menyelesaikan laporan masyarakat dengan baik. Semakin banyak pengaduan yang dikelola dengan efektif, semakin tinggi pula tingkat produktivitas layanan publik yang dihasilkan oleh lembaga tersebut. Di aplikasi E-Sambat, produktivitas berhubungan dengan keterampilan sistem dan pegawai pemerintah dalam menangani pengaduan masyarakat dengan cepat, terarah, dan berkelanjutan [19]. Sebelum E-Sambat diimplementasikan, warga Kota Pasuruan biasanya menyampaikan keluhan secara langsung ke kantor pemerintahan atau melalui media sosial yang sering kali tidak terhubung dengan sistem pelayanan resmi pemerintah daerah. Hal ini menyebabkan proses penyelesaian pengaduan berjalan lambat, kurang terdokumentasi, dan sulit dalam memantau perkembangan tindak lanjutnya. Setelah E-Sambat diterapkan, warga kini bisa mengakses layanan pengaduan dengan lebih mudah, karena mereka dapat mengirim laporan secara online melalui perangkat digital tanpa harus hadir langsung di kantor pelayanan. Meskipun demikian, peningkatan jumlah pengaduan yang diterima juga menghadirkan tantangan baru untuk pengelola aplikasi, terutama terkait kemampuan

sumber daya manusia dan koordinasi antarorganisasi perangkat daerah dalam menyelesaikan laporan masyarakat secara efektif.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Gatot Budiono, S. E. , selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Pasuruan, terungkap bahwa hadirnya aplikasi E-Sambat telah meningkatkan partisipasi masyarakat dalam melaporkan keluhan kepada pemerintah daerah. Namun, meski jumlah laporan terus meningkat, kemampuan untuk menyelesaikan setiap aduan dengan optimal masih belum terwujud. Ujar beliau:

“Dalam tiga bulan terakhir, kami menerima rata-rata sekitar tiga puluh pengaduan setiap bulannya. Apabila dibandingkan sebelum adanya aplikasi, jumlah laporan masyarakat mengalami peningkatan yang cukup signifikan karena sekarang mereka bisa melapor langsung melalui ponsel tanpa perlu datang ke kantor. Dari total laporan yang kami terima, sebagian besar sudah kami tanggapi, namun ada beberapa yang penyelesaiannya cukup lama. Kendalanya umumnya terkait dengan koordinasi dengan OPD yang berwenang, karena setiap laporan harus sesuai dengan kewenangan masing-masing dinas. Selain itu, jumlah SDM yang mengelola aplikasi ini masih terbatas sehingga proses pemantauan belum dapat dilakukan secara maksimal setiap saat. Jadi, secara kuantitas, produktivitas memang meningkat, namun dalam hal kualitas penyelesaian laporan masih perlu ditingkatkan agar pelayanan benar-benar optimal bagi masyarakat.”

Selanjutnya, menurut hasil wawancara dengan Bapak Danang, selaku Pranata Komputer Ahli Pertama, terungkap bahwa secara teknis, sistem aplikasi E-Sambat telah mampu membantu proses pengiriman pengaduan dengan cepat kepada OPD yang berkaitan. Tetapi, proses penyelesaian laporan di lapangan masih sangat bergantung pada respons manual dari setiap instansi. Ia menjelaskan:

”E-Sambat sebenarnya sudah cukup efisien karena aplikasi ini mampu langsung mengirimkan laporan kepada dinas terkait dalam beberapa detik setelah masyarakat mengajukan aduan. Oleh karena itu, proses input dan distribusi laporan sudah berjalan otomatis. Sebagai contoh, pada bulan Juni, terdapat lebih dari tiga puluh laporan yang masuk dan sebagian besar telah berhasil ditangani. Namun, masalah tidak berasal dari aplikasi, melainkan dari tindak lanjut yang dilakukan di lapangan. Ada beberapa OPD yang merespons dengan cepat, tetapi ada juga yang membutuhkan waktu lebih lama karena harus melakukan survei lokasi atau menunggu jadwal teknis. Jadi, produktivitas aplikasi ini sebenarnya cukup tinggi, tetapi hasil akhirnya masih tergantung pada koordinasi dan reaksi masing-masing instansi yang bertanggung jawab atas laporan masyarakat.”

Sementara itu, berdasarkan wawancara dengan Bapak Sukatim selaku Pengadministrasi Perkantoran, diketahui bahwa meningkatnya jumlah laporan dari masyarakat berpengaruh pada bertambahnya beban kerja pengelola aplikasi. Kondisi ini mengakibatkan proses pengelolaan laporan belum sepenuhnya optimal. Beliau menyatakan:

“Setiap hari kami harus memeriksa laporan yang masuk dan mendata satu per satu. Memang saat ini jumlah aduan jauh lebih tinggi dibandingkan sebelum adanya E-Sambat karena masyarakat merasa lebih mudah untuk melaporkan. Namun, kami juga sering terjebak dalam banyak pekerjaan karena yang menangani hanya sedikit orang. Terkadang ada laporan yang belum bisa segera diproses karena kami harus membagi waktu dengan tugas administrasi lainnya. Selain itu, tindak lanjut dari dinas terkait tidak selalu cepat, sehingga laporan masyarakat bisa menumpuk dalam sistem. Meskipun produktivitas meningkat karena jumlah laporan semakin banyak dan proses input yang lebih cepat, hasil penyelesaiannya belum sepenuhnya maksimal akibat terbatasnya tenaga kerja dan koordinasi pelayanan.”

Menurut hasil temuan penelitian, produktivitas aplikasi E-Sambat terlihat meningkat dalam hal jumlah pengaduan masyarakat yang tercatat setelah penerapan sistem pelayanan digital. Kehadiran aplikasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengajukan laporan secara online, yang membuat partisipasi masyarakat dalam pengaduan terhadap layanan pemerintah daerah turut meningkat. Selain itu, distribusi laporan yang dilakukan secara otomatis juga mempercepat penyampaian aduan kepada OPD yang bersangkutan bila dibandingkan dengan metode pelayanan sebelumnya yang masih manual. Namun, peningkatan jumlah laporan tersebut belum sepenuhnya diimbangi dengan optimalisasi kualitas penyelesaian pengaduan. Keterbatasan sumber daya manusia, beban kerja administrasi yang tinggi, dan proses koordinasi antarinstansi yang memakan waktu cukup lama menyebabkan sejumlah laporan tidak dapat diselesaikan secara cepat dan efektif. Hal ini menunjukkan bahwa produktivitas

pelayanan publik digital tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan teknologi aplikasi, tetapi juga sangat bergantung pada kesiapan organisasi dalam mengelola pelayanan secara terkoordinasi dan berkelanjutan.

Untuk memperkuat hasil wawancara tentang efektivitas aplikasi E-Sambat, dibutuhkan informasi tambahan yang menggambarkan total laporan masyarakat yang diperoleh, laporan yang telah ditindaklanjuti, serta laporan yang masih dalam status belum diselesaikan dalam periode tertentu. Informasi ini sangat penting untuk memberikan gambaran nyata tentang kemampuan aplikasi E-Sambat dalam mengelola layanan pengaduan masyarakat secara digital. Dengan data rekap laporan, bisa diketahui seberapa besar peningkatan partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan pengaduan online dan seberapa baik pemerintah daerah dapat memproses setiap laporan yang ada. Selain itu, informasi tersebut juga dapat mengungkap keadaan sebenarnya mengenai beban layanan yang ditangani oleh pengelola aplikasi serta efektivitas tindak lanjut terhadap pengaduan oleh instansi terkait. Berikut adalah data rekapitulasi produktivitas pengaduan masyarakat melalui aplikasi E-Sambat di Kota Pasuruan dalam periode April hingga Juni 2025 :

Tabel 4. Rekapitulasi Produktivitas Pengaduan Aplikasi E-Sambat Tahun 2025

Bulan	Laporan Masuk	Laporan Ditindaklanjuti
April 2025	28	21
Mei 2025	30	20
Juni 2025	32	26

Sumber: Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Pasuruan, 2025.

Berdasarkan data tabel diatas, menunjukkan bahwa laporan yang diterima oleh aplikasi E-Sambat selama tiga bulan terakhir tetap konsisten dengan rata-rata sekitar tiga puluh laporan per bulan. Sebagian besar dari laporan tersebut telah ditangani oleh pemerintah daerah, tetapi masih terdapat beberapa laporan yang belum diproses. Hal ini menunjukkan bahwa layanan pengaduan digital telah meningkat dalam hal jumlah, karena masyarakat semakin aktif memanfaatkan aplikasi E-Sambat untuk menyampaikan keluhan mereka. Namun, dari segi kualitas penyelesaian layanan, masih terdapat masalah seperti kurangnya tenaga kerja, tingginya beban kerja administrasi, dan proses koordinasi antarorganisasi perangkat daerah yang seringkali memakan waktu. Menurut Gibson (2011), produktivitas sebuah organisasi tidak hanya diukur berdasarkan jumlah output layanan yang dihasilkan, tetapi juga dari kualitas penyelesaian layanan dan kesesuaian dengan tujuan organisasi tersebut. Dengan demikian, aplikasi E-Sambat dapat dikatakan telah menunjukkan produktivitas yang positif dalam meningkatkan jumlah layanan pengaduan masyarakat, namun tetap memerlukan perbaikan dalam hal kualitas tindak lanjut dan efektivitas penyelesaian laporan masyarakat secara keseluruhan.

Temuan dari penelitian ini sejalan dengan penelitian Khoirunnisa dan Jubaidi (2024) yang menyebutkan bahwa pelayanan publik digital mampu meningkatkan aksesibilitas dan jumlah layanan kepada masyarakat, namun efektivitasnya masih dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dan koordinasi organisasi. Temuan ini juga mendukung penelitian Pratama (2021) yang menunjukkan bahwa sistem pengaduan digital dapat meningkatkan partisipasi masyarakat, tetapi penyelesaian layanan masih mengalami kendala dalam aspek tindak lanjut dan koordinasi antarinstansi. Dengan demikian, produktivitas aplikasi E-Sambat menunjukkan bahwa inovasi dalam pelayanan publik digital telah memberikan peningkatan pada jumlah aduan masyarakat, tetapi kualitas penyelesaian layanan masih perlu diperkuat dari sisi organisasi dan manajemen pelayanan publik..

B. Efisiensi

Efisiensi adalah salah satu ukuran dari efektivitas sebuah organisasi yang dijelaskan oleh Gibson dan Steers, terkait dengan seberapa baik organisasi menggunakan sumber daya, waktu, tenaga kerja, teknologi, dan prosedur pelayanan untuk mencapai tujuan dalam pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, efisiensi tidak hanya berarti seberapa cepat sistem aplikasi dapat menerima laporan dari masyarakat, tetapi juga mencakup kemampuan organisasi dalam mengatur alur layanan agar proses pengaduan menjadi lebih cepat, tepat, dan terkoordinasi dengan baik [20]. Gibson dan Steers mengungkapkan bahwa organisasi yang efisien dapat memberikan pelayanan terbaik dengan menggunakan sumber daya secara lebih terukur dan mengurangi hambatan dalam proses birokrasi. Di dalam aplikasi E-Sambat, efisiensi dapat dianalisis dari kecepatan respons awal dalam memberikan pelayanan, distribusi laporan kepada organisasi perangkat daerah yang relevan, waktu untuk menindaklanjuti pengaduan, serta kemampuan sistem dalam mengurangi langkah-langkah manual yang sebelumnya memakan waktu. Pelayanan publik digital yang efisien juga ditandai dengan adanya sistem pelayanan yang terintegrasi, yang membantu koordinasi antarinstansi agar laporan masyarakat dapat segera ditindaklanjuti sesuai dengan masalah yang dilaporkan. Oleh karena itu, efisiensi dalam pelayanan pengaduan digital dipengaruhi tidak hanya oleh canggihnya teknologi aplikasi, tetapi juga oleh kesiapan organisasi, pola koordinasi dalam birokrasi,

serta kemampuan aparaturnya dalam memberikan pelayanan yang responsif dan berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Sebelum aplikasi E-Sambat diluncurkan, proses pelayanan pengaduan masyarakat di Kota Pasuruan dilakukan dengan cara tradisional, yaitu melalui kunjungan langsung ke kantor pelayanan, telepon, dan penyampaian keluhan via media sosial yang belum terhubung dengan sistem resmi pemerintah daerah. Hal ini menyebabkan proses pelayanan berlangsung lama karena laporan harus diteruskan secara manual antarinstansi, sehingga masyarakat sering mengalami keterlambatan dalam mendapatkan respon. Di samping itu, masyarakat juga kesulitan dalam memantau perkembangan laporan yang sudah diajukan karena belum ada sistem monitoring yang terintegrasi. Setelah aplikasi E-Sambat diluncurkan, proses pelayanan pengaduan mulai mengalami perubahan, dengan masyarakat dapat mengajukan laporan langsung melalui sistem digital yang terhubung ke organisasi perangkat daerah terkait. Sistem ini mempercepat pengiriman laporan dan mempermudah pencatatan dalam pelayanan pengaduan. Namun, di lapangan, efisiensi pelayanan masih belum sepenuhnya optimal karena tindak lanjut pelayanan masih mengandalkan koordinasi manual antarinstansi dan jam kerja operator layanan. Beberapa laporan masyarakat masih memerlukan waktu penyelesaian yang cukup lama akibat proses verifikasi lapangan, kurangnya sumber daya manusia, dan ketiadaan sistem monitoring pelayanan yang real-time untuk mempercepat proses pengawasan terhadap tindak lanjut pengaduan masyarakat.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Gatot Budiono, S. E. , yang menjabat sebagai Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Pasuruan, diketahui bahwa penerapan aplikasi E-Sambat telah membawa perubahan pada kecepatan pelayanan pengaduan masyarakat jika dibandingkan dengan sistem sebelumnya. Namun, proses pelayanan masih menghadapi sejumlah tantangan terkait koordinasi dan pengelolaan tindak lanjut laporan masyarakat. Beliau memberikan penjelasan sebagai berikut:

”Kalau dibandingkan dengan pelayanan sebelum adanya E-Sambat, saat ini penerimaan laporan masyarakat jauh lebih cepat karena masyarakat sudah bisa melapor lewat ponsel tanpa perlu datang ke tempat pelayanan. Operator kini dapat langsung memantau laporan yang masuk dan menyampaikannya kepada dinas yang bersangkutan. Sebagian besar respons awal sebenarnya bisa dilakukan dalam waktu satu hari selama laporan diterima pada jam kerja. Namun dalam pelaksanaannya, masih ada beberapa masalah, terutama ketika laporan diterima pada malam hari atau akhir pekan karena operator hanya bisa memprosesnya keesokan harinya. Selain itu, koordinasi antar-OPD juga masih memakan waktu karena setiap laporan perlu disesuaikan dengan kewenangan masing-masing dinas. Sistem pelayanan yang ada saat ini masih tergolong semi-manual, sehingga operator tetap memonitor laporan secara berkala. Menurut penilaian saya, jika sistem monitoring dan notifikasi otomatis diperkuat, proses pelayanan bisa menjadi lebih efisien dan tidak akan terlalu bergantung pada aktivitas petugas selama jam kerja.”

Dari hasil wawancara dengan Bapak Danang selaku Pranata Komputer Ahli Pertama, terungkap bahwa secara teknologi, aplikasi E-Sambat sudah mendukung distribusi laporan masyarakat dengan cepat. Namun, sistem birokrasi di masing-masing instansi masih menjadi faktor utama yang mempengaruhi kecepatan penyelesaian pengaduan masyarakat. Beliau menjelaskan:

“Secara teknis, aplikasi ini sangat membantu karena setiap laporan dapat secara otomatis diteruskan ke dinas terkait dalam waktu yang sangat singkat. Dari sisi sistem, proses distribusi laporan cukup efisien. Namun setelah laporan diterima oleh OPD yang bersangkutan, proses tindak lanjut masih tergantung pada mekanisme internal masing-masing dinas. Ada laporan yang dapat langsung ditangani karena sifatnya ringan, tetapi ada pula yang memerlukan survei lapangan atau persetujuan pimpinan terlebih dahulu, sehingga membutuhkan waktu lebih lama. Kadang-kadang masyarakat beranggapan aplikasi ini lambat, padahal masalahnya terletak pada proses birokrasi di lapangan. Selain itu, saat ini belum ada standar waktu pelayanan yang uniform untuk semua OPD, sehingga kecepatan penyelesaian laporan masih berbeda-beda. Jadi meskipun efisiensi aplikasinya baik, efisiensi dalam organisasi pelayanan secara keseluruhan masih memerlukan perbaikan.”

Hasil wawancara dengan Bapak Sukatim selaku Pengadministrasi Perkantoran menunjukkan bahwa terbatasnya jumlah operator dan tingginya volume laporan masyarakat merupakan salah satu faktor yang memengaruhi efisiensi pelayanan pengaduan digital di Kota Pasuruan. Beliau mengatakan:

“Setiap hari kami perlu memeriksa laporan yang masuk dan memastikan laporan tersebut diteruskan ke dinas yang tepat. Jika laporan diterima saat jam kerja, biasanya kami dapat langsung memprosesnya, tetapi jika masuk sore atau malam, kami baru bisa menindaklanjutinya keesokan harinya karena pelayanan mengikuti jam kantor. Jumlah petugas yang menangani aplikasi ini masih terbatas, sehingga kadang laporan bisa menumpuk saat ada banyak pekerjaan administrasi lainnya. Sistem E-Sambat memang membantu mempercepat pelayanan dibandingkan sebelumnya, sebab semua laporan tercatat otomatis dalam sistem, namun proses monitoring dan tindak lanjut masih dilakukan secara manual oleh operator. Terkadang kami juga perlu menghubungi dinas terkait secara langsung untuk memastikan laporan sudah ditangani. Jadi, secara umum, sistem pelayanan memang lebih cepat, tetapi dalam praktiknya, masih ada beberapa hambatan yang membuat proses pelayanan belum sepenuhnya efisien.”

Untuk memperkuat hasil wawancara mengenai efektivitas pelayanan pengaduan di aplikasi E-Sambat, diperlukan data tambahan yang menunjukkan rata-rata waktu respons awal dan tindak lanjut pelayanan pengaduan masyarakat selama periode tertentu. Informasi ini penting untuk memberikan gambaran mengenai kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan terencana setelah diterapkannya sistem pelayanan berbasis digital. Selain itu, data tersebut juga dapat menunjukkan seberapa efektif sistem E-Sambat dalam membantu pemerintah daerah untuk mempercepat penyampaian laporan masyarakat kepada organisasi perangkat daerah yang relevan. Berikut adalah data rata-rata waktu respons dan tindak lanjut pengaduan masyarakat di aplikasi E-Sambat untuk periode April hingga Juni 2025.

Tabel 5. Rata-Rata Waktu Respons dan Tindak Lanjut Pengaduan Aplikasi E-Sambat Tahun 2025

Bulan	Rata-Rata Respons Awal	Rata-Rata Tindak Lanjut	Kendala Utama
April 2025	1 x 24 jam	3–5 hari	Koordinasi antar-OPD
Mei 2025	1–2 hari	4–6 hari	Penumpukan laporan
Juni 2025	1 x 24 jam	3–4 hari	Keterbatasan SDM

Sumber: Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Pasuruan, 2025.

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi aplikasi E-Sambat telah mengubah pola pelayanan pengaduan masyarakat di Kota Pasuruan, terutama dalam hal kecepatan penyampaian laporan dan kemudahan akses terhadap pelayanan publik yang berbasis digital. Sebelum E-Sambat diterapkan, proses pelayanan pengaduan berlangsung lebih lama karena masyarakat harus melapor secara langsung melalui berbagai tahap birokrasi yang belum terintegrasi. Setelah sistem digital diterapkan, laporan masyarakat dapat langsung diteruskan kepada organisasi perangkat daerah terkait sehingga pelayanan menjadi lebih terorganisir dan tercatat dengan baik. Namun, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan masih mengalami beberapa kendala, seperti proses koordinasi antarinstansi yang masih dilakukan secara manual, jumlah operator pelayanan yang terbatas, dan kurangnya sistem monitoring pelayanan secara *real-time*. Hal ini menyebabkan sebagian laporan masyarakat memerlukan waktu yang cukup lama untuk diselesaikan. Dengan demikian, efisiensi pelayanan publik digital di aplikasi E-Sambat bukan hanya dipengaruhi oleh kemampuan teknologi aplikasi, tetapi juga berhubungan erat dengan kesiapan organisasi, pola koordinasi birokrasi, dan pengelolaan sumber daya pelayanan secara keseluruhan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Pratama (2021) yang mengungkapkan bahwa pelayanan pengaduan masyarakat berbasis digital dapat memperlancar proses penyampaian laporan masyarakat, tetapi efektivitas pelayanan masih menghadapi tantangan di bidang koordinasi antarinstansi dan tindak lanjut pelayanan di lapangan. Penelitian ini juga menguatkan hasil dari Hayat (2017) yang menerangkan bahwa keberhasilan pelayanan publik digital tidak hanya ditentukan oleh canggihnya teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas manajemen pelayanan, kesiapan birokrasi organisasi, serta kemampuan pemerintah untuk menyesuaikan sistem pelayanan dengan kebutuhan masyarakat secara berkelanjutan.

C. Kepuasan

Kepuasan adalah salah satu ukuran keberhasilan organisasi menurut Gibson dan Steers yang berhubungan dengan bagaimana masyarakat menerima, menilai, dan merasakan kualitas pelayanan yang disediakan oleh suatu organisasi. Dalam hal pelayanan publik melalui platform digital, kepuasan masyarakat harus dinilai tidak hanya dari keberadaan layanan aplikasi, tetapi juga dari seberapa baik sistem pelayanan memberikan akses yang mudah, respons yang cepat, informasi yang jelas, transparansi dalam tindak lanjut, dan kenyamanan saat menggunakan layanan oleh masyarakat. Gibson dan Steers mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan bisa menggambarkan seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh organisasi memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Pada aplikasi E-Sambat, kepuasan masyarakat terlihat dari pengalaman mereka ketika menggunakan sistem pengaduan

digital, mulai dari proses pelaporan, respons pelayanan, hingga tindak lanjut yang dilakukan pemerintah daerah untuk menyelesaikan pengaduan tersebut [21]. Semakin sederhana penggunaan sistem dan semakin jelas tindak lanjut yang diterima oleh masyarakat, maka tingkat kepuasan terhadap pelayanan publik digital akan semakin meningkat. Oleh sebab itu, kepuasan masyarakat menjadi salah satu faktor penting dalam menilai keberhasilan penerapan inovasi pelayanan publik berbasis digital, karena layanan yang efektif tidak hanya mampu menyediakan sistem pelayanan online, tetapi juga dapat membangun kepercayaan dan kenyamanan bagi masyarakat terhadap pelayanan pemerintah daerah.

Sebelum aplikasi E-Sambat diluncurkan, masyarakat di Kota Pasuruan umumnya mengajukan pengaduan secara langsung ke kantor pemerintahan atau melalui media sosial yang tidak memiliki sistem pelayanan yang terintegrasi. Keadaan ini mengakibatkan masyarakat sering kesulitan untuk mengecek perkembangan laporan yang telah mereka buat, karena proses pelayanan tidak terdokumentasi dengan baik. Selain itu, masyarakat juga harus menghabiskan waktu dan biaya untuk datang langsung ke kantor pelayanan jika ingin mengajukan pengaduan atau menanyakan status laporan mereka. Dengan adanya aplikasi E-Sambat, masyarakat mulai mendapatkan kemudahan karena pengaduan kini bisa dilakukan secara online menggunakan ponsel atau komputer tanpa perlu datang ke kantor pemerintahan. Sistem pelayanan digital ini memudahkan masyarakat dalam menyampaikan laporan dengan lebih praktis dan cepat. Namun, berdasarkan data lapangan, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-Sambat masih kurang optimal karena masih ada sebagian masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi tentang perkembangan tindak lanjut laporan yang telah diajukan. Selain itu, kurangnya sistem notifikasi pelayanan secara langsung menyebabkan masyarakat sering kali harus kembali menanyakan status pengaduan mereka kepada petugas pelayanan.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Gatot Budiono, S. E. yang menjabat sebagai Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Pasuruan, terungkap bahwa masyarakat pada umumnya merasa terbantu dengan hadirnya aplikasi E-Sambat karena akses pelayanan menjadi lebih mudah. Meskipun demikian, kepuasan masyarakat masih dipengaruhi oleh kejelasan dalam tindak lanjut pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah. Ia menjelaskan sebagai berikut:

"Kalau dilihat dari cara penggunaan aplikasi, masyarakat terlihat cukup puas karena saat ini mereka bisa mengirim laporan langsung lewat ponsel tanpa perlu datang ke kantor pelayanan. Dari survei kecil yang pernah kami lakukan, mayoritas masyarakat menganggap aplikasi ini membantu karena pelaporan menjadi lebih praktis dan cepat. Namun, masih terdapat beberapa keluhan dari masyarakat mengenai tindak lanjut laporan. Banyak dari mereka merasa bingung karena setelah mengirimkan pengaduan, mereka tidak menerima informasi mengenai perkembangan laporan tersebut. Jadi, meski masyarakat merasa puas dengan kemudahan akses aplikasinya, kepuasan terhadap keseluruhan proses pelayanan masih perlu diperbaiki. Menurut saya, jika sistem notifikasi dan pelacakan laporan ditingkatkan, kemungkinan besar kepuasan masyarakat juga akan meningkat karena mereka bisa memantau perkembangan pengaduan dengan lebih jelas dan transparan."

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Danang selaku Pranata Komputer Ahli Pertama, ditemukan bahwa kemudahan aplikasi menjadi salah satu elemen yang mendukung kepuasan masyarakat terhadap layanan E-Sambat. Namun, kekurangan dalam fitur pemantauan pelayanan masih menjadi kendala dalam meningkatkan kualitas layanan pengaduan masyarakat. Beliau menjelaskan:

"Banyak pengguna mengungkapkan bahwa E-Sambat tergolong mudah digunakan karena antarmukanya sederhana dan proses pengiriman laporannya cepat. Sehingga, dari segi penggunaan aplikasi ini, masyarakat merasa sangat terbantu. Namun setelah laporan dikirim, sering kali mereka merasa kurang puas karena tidak ada informasi perkembangan laporan secara langsung. Kadang masyarakat perlu menghubungi operator lagi untuk menanyakan apakah laporannya sudah diproses atau tidak. Menurut saya, kepuasan masyarakat saat ini lebih berhubungan dengan komunikasi pelayanan. Jika ke depannya ada fitur pelacakan waktu nyata atau notifikasi otomatis melalui WhatsApp, mungkin masyarakat akan merasa lebih tenang karena bisa mengetahui perkembangan laporan mereka tanpa perlu menanyakan lagi ke petugas."

Sementara itu, dalam wawancara dengan Bapak Sukatim selaku Pengadministrasi Perkantoran, terungkap bahwa masyarakat sangat aktif menanyakan perkembangan laporan pengaduan yang telah disampaikan melalui aplikasi E-Sambat. Ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat memperhatikan kejelasan tindak lanjut layanan yang diberikan pemerintah daerah. Beliau menyampaikan:

"Ketika masyarakat datang atau menelepon ke kantor, mereka umumnya menyatakan senang karena sekarang dapat melapor dari rumah tanpa harus datang ke kantor pelayanan. Namun, banyak juga yang menanyakan tentang perkembangan laporan mereka karena merasa belum mendapatkan informasi yang jelas selepas pengaduan di kirim. Kadang mereka menelepon hanya untuk memastikan apakah laporan mereka sudah diteruskan. Jadi menurut saya, masyarakat sebenarnya cukup puas dengan kemudahan aplikasi ini, tetapi masih menginginkan transparansi yang lebih baik tentang proses tindak lanjut laporan mereka. Jika sistem informasi pelayanan lebih lengkap dan terdapat pemberitahuan otomatis, mungkin masyarakat akan merasa lebih tenang karena bisa memantau proses pengaduan mereka sendiri."

Berdasarkan hasil penelitian, aplikasi E-Sambat telah membawa perubahan dalam cara pelayanan pengaduan masyarakat di Kota Pasuruan, terutama dalam hal kemudahan akses layanan publik yang berbasis digital. Masyarakat mulai merasa lebih mudah untuk menyampaikan pengaduan tanpa perlu mengunjungi kantor pemerintahan secara langsung, sehingga pelayanan menjadi lebih praktis dan fleksibel. Selain itu, desain aplikasi yang cukup sederhana turut membantu masyarakat dalam menggunakan sistem pengaduan digital. Namun, tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan E-Sambat belum sepenuhnya maksimal, karena sebagian orang masih menemukan kesulitan untuk mendapatkan informasi mengenai perkembangan penanganan laporan yang telah diajukan. Ketidakhadiran sistem pemberitahuan otomatis serta pelacakan layanan secara real-time membuat masyarakat masih harus menghubungi operator layanan untuk memperoleh informasi tentang status pengaduan mereka. Situasi ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik digital tidak hanya dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan aplikasi, tetapi juga terkait dengan transparansi layanan, komunikasi pelayanan, dan kejelasan tindak lanjut pengaduan masyarakat yang berkesinambungan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Sari dan Putra (2022) yang menyebutkan bahwa masyarakat umumnya merasa puas dengan kemudahan akses layanan publik berbasis e-government, tetapi masih merasakan ketidakpuasan dalam hal kejelasan informasi dan tindak lanjut pelayanan. Penelitian ini juga menguatkan temuan Khoirunnisa dan Jubaidi (2024) yang menyatakan bahwa keberhasilan pelayanan publik secara digital tidak hanya bergantung pada adanya teknologi pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas komunikasi dalam pelayanan dan kemampuan organisasi dalam menjalin hubungan pelayanan yang responsif kepada masyarakat.

D. Adaptasi

Adaptasi merupakan salah satu ukuran efektivitas sebuah organisasi menurut Gibson dan Steers, yang berkaitan dengan seberapa baik organisasi dapat beradaptasi dengan perubahan lingkungan, kemajuan teknologi, kebutuhan masyarakat, serta dinamika pelayanan publik yang terus berubah. Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, adaptasi bukan hanya dipahami sebagai kemampuan organisasi dalam memanfaatkan teknologi informasi, tetapi juga mencakup seberapa baik sistem pelayanan bisa mengubah fitur, mekanisme, dan cara berkomunikasi dalam pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Gibson dan Steers menyatakan bahwa organisasi yang memiliki kemampuan adaptif cenderung bisa bertahan dan berkembang, karena mereka mampu mengamati perubahan lingkungan dan melakukan penyesuaian dalam pelayanan secara berkelanjutan. Di aplikasi E-Sambat, adaptasi terlihat dari kemampuan sistem ini dalam menjangkau berbagai lapisan masyarakat, kemampuan aplikasi untuk mengikuti kemajuan teknologi digital, serta kemampuan pemerintah daerah dalam menanggapi masukan masyarakat guna meningkatkan pelayanan pengaduan secara digital. Semakin baik organisasi dalam menyesuaikan pelayanannya dengan kebutuhan masyarakat, maka semakin besar pula potensi pelayanan publik digital untuk diterima dan digunakan secara luas. Oleh karena itu, adaptasi merupakan faktor penting dalam pelayanan publik digital, karena sistem pelayanan yang tidak bisa menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna akan mengalami kesulitan dalam menjalankan pelayanan dalam jangka panjang.

Sebelum penggunaan aplikasi E-Sambat, pengaduan masyarakat di Kota Pasuruan dilaksanakan dengan metode tradisional, yang umumnya terbatas pada interaksi langsung dan penyampaian laporan dengan cara manual. Hal ini mengakibatkan akses terhadap pelayanan menjadi kurang fleksibel, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu atau tidak dapat datang langsung ke kantor pemerintah. Selain itu, proses pengaduan sebelumnya kurang dapat mengikuti perkembangan teknologi digital yang kian meningkat di tengah masyarakat. Setelah aplikasi E-Sambat diperkenalkan, pelayanan pengaduan mulai berubah, karena masyarakat kini bisa melaporkan melalui perangkat digital seperti smartphone dan komputer. Sistem pelayanan berbasis aplikasi ini membantu pemerintah daerah menyesuaikan pelayanan dengan kemajuan teknologi informasi dan cara komunikasi masyarakat modern. Namun, dari hasil pengamatan di lapangan, adaptasi aplikasi E-Sambat masih menghadapi beberapa tantangan, terutama dalam hal penggunaan oleh masyarakat usia lanjut, terbatasnya jaringan internet di beberapa area, serta kurangnya penyesuaian sistem terhadap kebutuhan pengguna yang belum terlalu familiar dengan teknologi digital. Di samping itu, proses penyesuaian fitur aplikasi berdasarkan masukan dari masyarakat masih dilakukan secara bertahap, sehingga belum seluruh kebutuhan pengguna dapat terpenuhi dengan optimal.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Gatot Budiono, S. E. , Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Pasuruan, diperoleh informasi bahwa aplikasi E-Sambat telah mengalami penyesuaian terhadap kemajuan teknologi pelayanan publik digital. Namun, kemampuan adaptasi pelayanan untuk seluruh kalangan masyarakat masih memerlukan pengembangan lebih lanjut. Beliau menjelaskan sebagai berikut:

"Kalau dilihat dari sudut pandang teknologi, E-Sambat sebenarnya sudah cukup mengikuti tren layanan digital karena saat ini masyarakat dapat mengakses layanan melalui ponsel atau komputer. Dengan begitu, pelayanan menjadi jauh lebih fleksibel dibandingkan dengan waktu sebelumnya yang masih dilakukan secara manual. Namun, dalam pelaksanaannya, ada beberapa kelompok masyarakat, terutama orang tua, yang masih mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini karena mereka belum terbiasa dengan sistem digital. Selain itu, kami juga menyadari bahwa kebutuhan masyarakat selalu berubah, sehingga aplikasi harus terus beradaptasi. Hingga saat ini, kami masih menerima berbagai masukan dari masyarakat tentang tampilan aplikasi, proses pelaporan, dan fitur pelayanan lainnya yang diinginkan. Menurut pandangan saya, adaptasi teknis aplikasi sudah cukup baik, tetapi penyesuaian terhadap berbagai kebutuhan pengguna secara menyeluruh masih perlu ditingkatkan agar seluruh lapisan masyarakat dapat memanfaatkan pelayanan ini."

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Danang yang merupakan Pranata Komputer Ahli Pertama, terungkap bahwa pengembangan teknologi aplikasi E-Sambat terus dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, adanya keterbatasan jaringan internet dan minimnya umpan balik dari pengguna masih menjadi hambatan dalam proses adaptasi sistem layanan digital. Ia menjelaskan sebagai berikut:

"Secara teknis, kami sudah melakukan beberapa kali pembaruan sistem agar aplikasi lebih stabil dan mudah digunakan oleh masyarakat. Hanya di tahun ini kami sudah melakukan beberapa pembaruan kecil untuk memperbaiki tampilan dan performa aplikasi. Namun, masih terdapat kendala, terutama bagi masyarakat di daerah tertentu yang jaringan internetnya kurang stabil, sehingga akses aplikasi menjadi lebih lambat. Di samping itu, umpan balik dari pengguna juga masih kurang banyak, membuat kami kesulitan memahami kebutuhan masyarakat dengan lebih rinci. Kami sebenarnya ingin aplikasi ini lebih ramah mobile dan lebih sederhana, tetapi pengembangannya tetap harus mempertimbangkan kondisi sistem dan anggaran yang ada. Oleh karena itu, adaptasi teknologi terus berlangsung, namun prosesnya masih dikerjakan secara bertahap."

Sementara itu, berdasarkan wawancara dengan Bapak Sukatim selaku Pengadministrasi Perkantoran, diketahui bahwa sebagian masyarakat masih kesulitan dalam menggunakan aplikasi E-Sambat akibat keterbatasan pemahaman mengenai teknologi digital. Ia menyatakan sebagai berikut:

"Bagi masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan ponsel, biasanya tidak terlalu sulit untuk memakai E-Sambat. Namun, untuk mereka yang belum familiar dengan teknologi, khususnya para lansia, sering kali mereka bingung saat perlu membuat laporan melalui aplikasi. Kami sering membantu menjelaskan cara menggunakan aplikasi ketika ada warga yang datang ke kantor atau menelepon. Sosialisasi sebenarnya sudah dilakukan, tetapi memang belum dapat menjangkau seluruh masyarakat dengan merata. Jadi, menurut saya, aplikasi ini sudah cukup beradaptasi dengan kemajuan teknologi, namun penyesuaian untuk semua kalangan masyarakat masih perlu diperbaiki agar layanan menjadi benar-benar mudah diakses oleh siapa saja."

Sebelum memperlihatkan gambar, penting untuk mengetahui bahwa pengimplementasian aplikasi E-Sambat adalah bentuk penyesuaian pelayanan publik berbasis digital yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Pasuruan dengan tujuan untuk memudahkan warga dalam menyampaikan keluhan dengan cepat dan praktis. Penyesuaian ini terwujud tidak hanya dari sistem layanan yang terintegrasi secara daring, tetapi juga dari desain antarmuka aplikasi yang dibuat sederhana agar bisa digunakan oleh masyarakat luas. Penampilan halaman awal aplikasi krusial untuk dianalisis karena mencerminkan kesiapan organisasi dalam memberikan layanan digital yang mudah diakses, informatif, dan responsif terhadap kebutuhan warganya. Oleh karena itu, dokumentasi visual dari aplikasi E-Sambat berikut ini digunakan untuk mendukung hasil wawancara terkait penerapan layanan pengaduan berbasis elektronik di Kota Pasuruan.



Gambar 2. Tampilan Halaman Login Aplikasi E-Sambat Kota Pasuruan
Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2026

Dari gambar tersebut, dapat dilihat bahwa tampilan halaman awal aplikasi E-Sambat menunjukkan usaha Pemerintah Kota Pasuruan untuk menyajikan sistem pengaduan masyarakat yang sederhana dan mudah dijangkau. Ini tampak dari dominasi warna hijau yang menjadi identitas visual pemerintah daerah, serta penataan menu yang ringkas dan tidak rumit. Di halaman utama terdapat beberapa fitur utama seperti menu "Pengaduan", "Fasilitas Umum", dan "Hotline Perangkat Daerah" yang memudahkan masyarakat dalam memilih jenis layanan sesuai dengan kebutuhan mereka. Keberadaan menu-menu tersebut menandakan bahwa aplikasi ini bukan hanya sebagai alat pengaduan, tetapi juga sebagai media informasi dan komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah daerah.

Lebih jauh, desain sederhana dari halaman login aplikasi mencerminkan pergeseran pelayanan publik ke arah sistem digital yang lebih praktis dan responsif. Penggunaan antarmuka yang minimalis memberikan kemudahan bagi masyarakat dari berbagai kalangan usia untuk menggunakan aplikasi ini tanpa memerlukan keterampilan teknis yang tinggi. Meski demikian, dari hasil wawancara dan observasi di lapangan, ditemukan beberapa masalah seperti masyarakat lanjut usia yang kesulitan memahami penggunaan aplikasi digital dan keterbatasan akses internet di beberapa daerah. Situasi ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi E-Sambat telah beradaptasi dengan kemajuan teknologi dalam pelayanan publik, proses penyesuaian masyarakat terhadap penggunaan layanan digital masih memerlukan sosialisasi dan bimbingan yang berkelanjutan agar pemanfaatan aplikasi dapat berjalan dengan lebih maksimal.

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan aplikasi E-Sambat menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Pasuruan telah berusaha untuk menyesuaikan sistem pengaduan masyarakat dengan kemajuan teknologi digital melalui penggunaan platform berbasis aplikasi online. Keberadaan E-Sambat memberikan kemudahan bagi warga untuk mendapatkan layanan yang lebih fleksibel, karena laporan bisa dikirim lewat perangkat digital tanpa perlu hadir secara langsung di kantor pemerintah. Selain itu, pemerintah daerah juga telah melakukan berbagai pembaruan pada sistem pelayanannya untuk memperbaiki kinerja aplikasi dan meningkatkan kualitas layanan pengaduan masyarakat. Namun, hasil penelitian mengungkapkan bahwa kemampuan adaptasi layanan masih menghadapi beberapa tantangan, terutama terkait penggunaan aplikasi oleh lansia, keterbatasan akses internet, dan fitur layanan yang belum sepenuhnya disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Situasi ini menunjukkan bahwa transformasi layanan publik digital tidak hanya berkaitan dengan teknologi baru, tetapi juga dengan kemampuan organisasi untuk memahami situasi sosial masyarakat dan menciptakan layanan yang inklusif bagi semua kelompok pengguna.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Hayat (2017) yang menjelaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik digital sangat dipengaruhi oleh kemampuan suatu organisasi dalam menyesuaikan layanannya dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Penelitian ini juga mendukung temuan Sari dan Putra (2022) yang menyatakan bahwa kualitas layanan digital dipengaruhi tidak hanya oleh kemudahan akses teknologi, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah dalam menyediakan layanan yang mudah dipahami dan digunakan oleh masyarakat secara luas.

E. Pengembangan

Pengembangan adalah tolok ukur efektivitas suatu organisasi menurut Gibson dan Steers, yang berhubungan dengan kemampuan organisasi dalam melaksanakan inovasi, peningkatan, dan perbaikan sistem

pelayanan secara berkelanjutan untuk menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan organisasi itu sendiri. Dalam hal pelayanan publik di dunia digital, pengembangan tidak hanya diartikan sebagai penambahan fitur teknologi dalam aplikasi pelayanan, tetapi juga mencakup usaha organisasi dalam memperbaiki kualitas sumber daya manusia, cara kerja pelayanan, pola koordinasi organisasi, serta inovasi pelayanan yang didasarkan pada kebutuhan masyarakat. Gibson dan Steers menekankan bahwa organisasi yang efektif tidak hanya mampu memberikan layanan saat ini, tetapi juga memiliki potensi untuk terus berkembang dengan melakukan evaluasi, pembelajaran dalam organisasi, serta pembenahan sistem pelayanan secara berkelanjutan. Melalui aplikasi E-Sambat, pengembangan dapat dilihat dari langkah-langkah pemerintah daerah dalam memperbaiki sistem aplikasi, meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan, memperkuat kemampuan operator pelayanan, serta merancang inovasi baru agar layanan publik digital dapat beroperasi dengan lebih responsif dan terintegrasi. Semakin baik kemampuan organisasi dalam mengembangkan pelayanan, semakin besar peluang bagi pelayanan publik digital untuk bertahan dan beradaptasi dengan perubahan kebutuhan masyarakat serta perkembangan teknologi informasi yang terus maju.

Sebelum adanya penerapan aplikasi E-Sambat, layanan pengaduan masyarakat di Kota Pasuruan tidak memiliki sistem pengembangan pelayanan berbasis digital yang terarah. Pengelolaan pengaduan masih dilakukan secara tradisional, sehingga evaluasi layanan dan pemutakhiran sistem berjalan sangat terbatas. Selain itu, layanan pengaduan sebelumnya tidak memiliki mekanisme pemantauan dan dokumentasi digital yang dapat digunakan sebagai landasan untuk pengembangan layanan jangka panjang. Setelah penerapan aplikasi E-Sambat, Pemerintah Kota Pasuruan mulai melaksanakan berbagai bentuk pengembangan layanan berbasis digital, seperti pembaruan sistem aplikasi, penyesuaian tampilan pelayanan, serta perbaikan mekanisme pengiriman laporan masyarakat kepada dinas terkait. Namun, berdasarkan observasi di lapangan, pengembangan aplikasi E-Sambat masih menghadapi sejumlah tantangan, terutama terkait dengan keterbatasan anggaran, jumlah sumber daya manusia yang sedikit, serta belum adanya tim khusus yang berfokus pada pengembangan sistem pelayanan digital secara berkelanjutan. Selain itu, beberapa saran dari masyarakat tentang fitur layanan baru juga belum sepenuhnya dapat direspons dengan cepat karena proses pengembangan aplikasi masih dilakukan secara bertahap, sesuai dengan kemampuan organisasi dan ketersediaan sumber daya layanan.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Gatot Budiono, S. E. , Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Pasuruan, terungkap bahwa pemerintah daerah telah melaksanakan beberapa upaya untuk mengembangkan aplikasi E-Sambat guna meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat. Meskipun demikian, proses pengembangan layanan masih terkendala oleh sumber daya dan dana yang terbatas. Beliau menjelaskan sebagai berikut:

Sejak aplikasi E-Sambat mulai digunakan, kami selalu berupaya untuk melakukan pengembangan secara bertahap demi meningkatkan kualitas pelayanan. Sampai saat ini, ada beberapa pembaruan sistem yang telah diterapkan, terutama terkait dengan tampilan aplikasi dan cara distribusi laporan dari masyarakat. Kami juga telah mulai merancang fitur notifikasi dan dashboard monitoring agar pelayanan dapat lebih mudah dipantau oleh masyarakat dan petugas. Namun, proses pengembangan ini tidak dapat langsung dikerjakan semuanya karena masih harus disesuaikan dengan anggaran yang tersedia dan jumlah sumber daya manusia. Saat ini, operator pelayanan juga masih mengerjakan beberapa tugas lainnya, sehingga pengembangan aplikasi belum dapat dilakukan dengan maksimal. Menurut saya, perbaikan dalam pelayanan digital harus terus-menerus dilakukan, karena kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi terus mengalami perubahan.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Danang, yang menjabat sebagai Pranata Komputer Ahli Pertama, diketahui bahwa dari sudut pandang teknis, aplikasi E-Sambat sangat berpotensi untuk dikembangkan menjadi sistem layanan publik digital yang lebih terintegrasi. Meski demikian, pengembangan tersebut masih memerlukan dukungan kebijakan dan penguatan dalam sistem organisasi pelayanan. Dia menjelaskan hal berikut:

“Secara teknis, masih ada banyak fitur yang dapat ditambahkan pada aplikasi E-Sambat. Contohnya, nantinya bisa ada fitur notifikasi otomatis, pelacakan laporan secara real-time, serta penggunaan sistem analisis data pengaduan masyarakat agar pemerintah bisa lebih cepat mengidentifikasi pola masalah dalam pelayanan. Bahkan aplikasi ini dapat diintegrasikan dengan WhatsApp atau sistem pelayanan dari OPD lainnya. Namun, pengembangan seperti ini jelas memerlukan dukungan dari segi anggaran, kebijakan, dan sumber daya yang memadai. Saat ini, pengembangan lebih banyak terfokus pada perbaikan dasar sistem dan penyesuaian terhadap kebutuhan pelayanan yang paling mendesak. Jadi, pengembangan tetap dilakukan, tetapi secara bertahap sesuai dengan kapasitas organisasi.”

Sementara itu, dari wawancara dengan Bapak Sukatim yang menjabat sebagai Pengadministrasi Perkantoran, terungkap bahwa pengembangan aplikasi E-Sambat memerlukan perhatian khusus agar pelayanan pengaduan masyarakat dapat meningkat secara optimal. Ia menyatakan:

“Menurut saya, aplikasi E-Sambat sebenarnya sudah memberikan manfaat bagi pelayanan masyarakat jika dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya. Namun, masih banyak yang perlu diperbaiki dalam pengembangannya. Selama ini, pembaruan aplikasi biasanya dilakukan hanya ketika ada masalah teknis atau keluhan tertentu dari masyarakat. Sementara itu, masyarakat mulai meminta fitur pelayanan yang lebih lengkap dan mudah dimengerti. Kadang saran dari masyarakat tidak dapat segera ditindaklanjuti karena petugas juga harus fokus menangani laporan harian yang jumlahnya cukup banyak. Jadi, menurut saya, perlu ada tim khusus yang mengurus pengembangan aplikasi agar pelayanan digital dapat terus beradaptasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat.”

Untuk memperkuat hasil wawancara tentang pengembangan aplikasi E-Sambat, sangat diperlukan data pendukung yang menunjukkan bentuk pengembangan pelayanan digital yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Pasuruan selama tahun pelayanan 2025. Data ini penting untuk menilai sejauh mana pemerintah daerah melakukan pembaruan dalam sistem pelayanan, peningkatan kualitas pelayanan digital, serta pengembangan fitur pelayanan yang mendukung efektivitas pengaduan masyarakat. Berikut adalah data pengembangan aplikasi E-Sambat selama tahun 2025

Tabel 8. Data Pengembangan Aplikasi E-Sambat Tahun 2025

No	Aspek Pengembangan	Data Tahun 2025	Keterangan
1	Jumlah pembaruan sistem aplikasi	2 kali pembaruan	Perbaikan tampilan dan sistem distribusi laporan
2	Jumlah operator pelayanan	3 petugas	Menangani monitoring dan tindak lanjut laporan
3	Rencana pengembangan fitur baru	3 fitur	Notifikasi otomatis, tracking laporan, dashboard monitoring
4	Jumlah masukan masyarakat terkait pengembangan aplikasi	23 masukan	Mayoritas terkait transparansi pelayanan
5	Jumlah koordinasi pengembangan dengan OPD	4 kali koordinasi	Dilaksanakan untuk integrasi pelayanan pengaduan
6	Bentuk pengembangan yang sudah dilakukan	Perbaikan sistem dan tampilan aplikasi	Dilakukan secara bertahap sesuai kebutuhan pelayanan

Sumber: Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Pasuruan, 2025.

Menurut hasil penelitian, Pemerintah Kota Pasuruan telah berupaya mengembangkan aplikasi E-Sambat sebagai salah satu bentuk inovasi dalam penyediaan layanan publik digital. Pengembangan ini dilakukan melalui pembaruan sistem aplikasi, penyempurnaan tampilan, dan perencanaan penambahan fitur baru untuk meningkatkan mutu layanan pengaduan masyarakat. Selain itu, pemerintah daerah juga telah mulai berkoordinasi dengan organisasi perangkat daerah terkait agar pelayanan pengaduan lebih terintegrasi. Namun, penelitian ini mengungkapkan bahwa proses pengembangan layanan masih memiliki beberapa kendala, khususnya terkait jumlah sumber daya manusia yang terbatas, anggaran yang ada, dan belum terbentuknya tim khusus untuk pengembangan sistem pelayanan digital secara berkelanjutan. Situasi tersebut menyebabkan pengembangan aplikasi masih berlangsung secara perlahan, dengan prioritas pada perbaikan aspek-aspek pelayanan yang paling mendesak. Dengan demikian, proses inovasi dalam layanan publik digital pada aplikasi E-Sambat menunjukkan bahwa meskipun ada kemajuan, masih diperlukan penguatan struktur organisasi serta manajemen sistem layanan yang lebih berkelanjutan agar dapat mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat dan teknologi informasi.

Temuan dari penelitian ini sejalan dengan studi Khoirunnisa dan Jubaidi (2024) yang menyebutkan bahwa kesuksesan dalam pengembangan layanan publik digital bukan hanya dipengaruhi oleh teknologi yang digunakan, tetapi juga ditentukan oleh kesiapan organisasi, kualitas sumber daya manusia, dan kemampuan pemerintah dalam mengelola perubahan layanan secara berkelanjutan. Penelitian ini juga mendukung penemuan Hayat (2017) yang menjelaskan bahwa inovasi dalam layanan publik berbasis digital memerlukan pengembangan sistem layanan yang berkelanjutan agar layanan tetap sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi.

VII. SIMPULAN

Berdasarkan studi tentang seberapa efektif aplikasi E-Sambat dalam meningkatkan kualitas layanan pengaduan masyarakat di Kota Pasuruan, dapat disimpulkan bahwa implementasi layanan publik berbasis digital melalui E-Sambat telah membawa perubahan pada mekanisme pengaduan masyarakat yang sebelumnya berlangsung secara tradisional. Adanya aplikasi E-Sambat memudahkan masyarakat dalam mengajukan laporan dengan cara yang lebih cepat, sederhana, dan fleksibel tanpa perlu mengunjungi kantor layanan secara langsung. Melalui indikator efektivitas organisasi menurut Gibson dan Steers, yang mencakup produktivitas, efisiensi, kepuasan, adaptasi, serta pengembangan, hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi E-Sambat berhasil meningkatkan jumlah pengaduan yang diterima serta mempermudah distribusi laporan ke organisasi perangkat daerah yang relevan. Meskipun demikian, efektivitas layanan masih belum mencapai tingkat optimal karena terdapat beberapa kendala dalam proses pelayanan, seperti keterlambatan dalam menindaklanjuti laporan, kekurangan sumber daya manusia, kurangnya transparansi dalam perkembangan pengaduan, serta belum maksimalnya penerapan sistem layanan di seluruh kelompok masyarakat. Selain itu, pengembangan aplikasi juga masih berlangsung secara bertahap akibat keterbatasan dana, sistem pemantauan pelayanan, dan belum adanya tim khusus yang fokus pada pengembangan layanan digital secara berkelanjutan.

REFERENSI

- [1] T. V. Erdina and D. Hariani, "Analisis Efektivitas Organisasi Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu," *Journal of Public Policy and Management Review*, vol. 6, no. 3, 2017, [Online]. Available: <http://www.fisip.undip.ac.id>
- [2] "Republik Indonesia UU Nomor 25 Tahun 2009," pp. 1–77, 2009, Accessed: Jul. 30, 2024. [Online]. Available: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- [3] T. Wahyuni and T. N. Aziza, "Upaya Penguatan Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Samarinda Pasca Penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah," *Jurnal Borneo Administrator*, vol. 13, no. 3, pp. 239–260, 2018, doi: 10.24258/jba.v13i3.300.
- [4] Rio Andika Setiawan, Wydha Mustika Maharani, and Muhammad Nasyirudin, "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Dalam Perspektif Good Governance," *Birokrasi: Jurnal Ilmu Hukum dan Tata Negara*, vol. 1, no. 3, pp. 141–151, 2023, doi: 10.55606/birokrasi.v1i3.578.
- [5] R. Fauziya and M. Said, "Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Sambat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat (Studi Pada Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik Kota Pasuruan)," *Jurnal Cahaya Mandalika*, vol. 3, no. 21, pp. 801–810, 2021, [Online]. Available: [http://repository.unisma.ac.id/handle/123456789/7471%0Ahttps://repository.unisma.ac.id/bitstream/handle/123456789/7471/S1_Fia_21901091158_Roudhotul Fauziya.pdf?sequence=1](http://repository.unisma.ac.id/handle/123456789/7471%0Ahttps://repository.unisma.ac.id/bitstream/handle/123456789/7471/S1_Fia_21901091158_Roudhotul%20Fauziya.pdf?sequence=1)
- [6] U. A. Afrilia, A. P. M. H. Asy'ary, U. Muhandarta, Y. Mayasari, and M. Anangkota, "Transforming Public Services: the Role of Digital Innovation in Indonesian Municipal Governance," *Visioner: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, vol. 16, no. 1, pp. 60–70, 2024, doi: 10.54783/jv.v16i1.1043.
- [7] 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.
- [8] R. Fauziya, "Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Sambat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat," 2023. [Online]. Available: <http://publications.lib.chalmers.se/records/fulltext/245180/245180.pdf%0Ahttps://hdl.handle.net/20.500.12380/245180%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.jsames.2011.03.003%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.gr.2017.08.001%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.precamres.2014.12>
- [9] Rio Andika Setiawan, Wydha Mustika Maharani, and Muhammad Nasyirudin, "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Dalam Perspektif Good Governance," *Birokrasi: Jurnal Ilmu Hukum dan Tata Negara*, vol. 1, no. 3, pp. 141–151, 2023, doi: 10.55606/birokrasi.v1i3.578.
- [10] T. Wahyuni and T. N. Aziza, "Upaya Penguatan Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Samarinda Pasca Penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah," *Jurnal Borneo Administrator*, vol. 13, no. 3, pp. 239–260, 2018, doi: 10.24258/jba.v13i3.300.
- [11] F. Eka, N. Rahmad, and A. Sunarya, "Evaluasi Penggunaan Aplikasi E-Sambat di Kota Pasuruan," *SMA – Edisi Khusus Pelayanan Publik*, no. 2, pp. 725–732, 2023.
- [12] I. I. J. Rifka Alkhilyatul Ma'rifat, I Made Suraharta, "Efektivitas Pelayanan Publik Smart Digital Layanan Meteor Di Kota Probolinggo," *Jurnal Inovasi Sektor Publik*, vol. 5, no. 2, pp. 306–312, 2025.
- [13] K. Khoirunnisa and D. Jubaidi, "Transformasi Pelayanan Publik: Evaluasi Terhadap Implementasi Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25/2009 Di Indonesia," *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, vol. 10, no. 1, pp. 1–20, 2025, doi: 10.52447/ijpa.v10i1.7233.

- [14] A. F. Yamin, A. Rachmawati, R. A. Pratama, and J. K. Wijaya, “Perlindungan Data Pribadi Dalam Era Digital: Tantangan dan Solusi,” *Meraja Journal*, vol. 5, no. 3, pp. 115–137, 2022.
- [15] R. I. Sari and E. Rustianingsih, “The Effectiveness of the Kios E-Pak Ladi as in Population Administration Services in Gunung Gangsir Village, Pasuruan District [Efektivitas Kios E-Pak Ladi Sebagai Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Gunung Gangsir Kabupaten Pasuruan].”
- [16] S. W. Purwanza *et al.*, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*, no. March. 2022.
- [17] J. W. Creswell, *Qualitative Inquiry & Research Design*, 2nd ed. London: SagePublication, Inc., 2007.
- [18] K. P. Widiatmika, *Metode Penelitian Kualitatif*, vol. 16, no. 2. 2019. [Online]. Available: [https://lib.unnes.ac.id/40372/1/Metode Penelitian Kualitatif.pdf](https://lib.unnes.ac.id/40372/1/Metode%20Penelitian%20Kualitatif.pdf)
- [19] A. P. Bella Tri Meitasari, Mohammad Khusnu Milad, “Penilaian Kualitas Layanan Aplikasi E-Sambat Pasuruan Dengan Pendekatan Dimensi E-Govqual,” *JITMI*, vol. 8, no. 1, 2025.
- [20] R. Fauziya and M. Mas, “Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Sambat Dalam Meningkatkan (Studi Pada Dinas Komunikasi , Informatika dan Statistik Kota Pasuruan),” *Jurnal Cahaya Mandalika*, vol. 3, no. 21, pp. 801–809, 2023, [Online]. Available: [http://repository.unisma.ac.id/handle/123456789/7471%0Ahttps://repository.unisma.ac.id/bitstream/handle/123456789/7471/S1_FIA_21901091158_Roudhotul Fauziya.pdf?sequence=1](http://repository.unisma.ac.id/handle/123456789/7471%0Ahttps://repository.unisma.ac.id/bitstream/handle/123456789/7471/S1_FIA_21901091158_Roudhotul%20Fauziya.pdf?sequence=1)
- [21] D. B. Camico, “Komunikasi Elektronik Pemerintahan,” *Jurnal Sosial Humaniora*, vol. 4, no. 2, pp. 186–194, 2024, [Online]. Available: <http://iptek.its.ac.id/index.php/jsh/article/view/633/355>

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.