

**PERSEPSI APARAT PEMERINTAH KOTA JAMBI  
TERHADAP KEGUNAAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN MEDIA  
PENGADUAN BERBASIS APLIKASI**

***THE PERCEPTION OF STAFF MEMBERS OF LOCAL GOVERNMENT OF JAMBI  
ON THE USE AND THE EASE OF APPLICATION-BASED COMPLAINT MEDIA***

**Dede Mahmudah**

Balai Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Penelitian Komunikasi dan Informatika Jakarta  
Jl. Pegangsaan Timur No.19B, Jakarta Pusat, Indonesia  
dede002@kominfo.go.id.

Diterima tgl. 10/10/2018; Direvisi tgl. 13/11/2018; Disetujui tgl. 21/11/2018

**ABSTRACT**

*The research is about how the staff members of Local District government of Jambi perception on the usage and the ease of application-based complain media. Therefore, it is necessary to really observe the usage of this application from the staff's side because they receive inputs from the society. This research is to get the most accurate picture of the staff's perception on the usage and the ease of application-based complain media using Technology Acceptance Model (TAM) analysis. With quantitative approach and questionnaire instrument, the descriptive analysis in this research will present data in tables in averages. The respondents of this research are administration staff or users of SiKesal application in each work unit. The questionnaire completion is done in March 2018 and data verification is done until April 2018. From the statistic descriptive counting to 102 respondents, it is known that 100 respondents have used SiKesal application. The Mean value and the Deviation Standard for respondents' perception on the use of the application (perceived usefulness) are each 3,89 and 0,620. We can conclude that generally the respondents receive the SiKesal application and reap the benefits of using the application. The Mean value and the Deviation Standard for the users perception on the ease of using new information (perceived ease of use) are each 3,88 and 0,65. We can conclude that the respondents generally receive the application and have the perception that the application is easy to use.*

**Keywords:** Application, Complain, TAM

**ABSTRAK**

Penelitian ini mengangkat tentang bagaimana persepsi aparat Pemerintah Kota Jambi terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan media pengaduan berbasis aplikasi. Sehingga penelitian ini difokuskan kepada pemanfaatan aplikasi SiKesal oleh aparat pemerintah yang bertugas untuk menerima berbagai aduan dari masyarakat melalui aplikasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi aparat Pemerintah Kota Jambi terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan media pengaduan berbasis aplikasi dengan analisis yang menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM). Melalui pendekatan kuantitatif dan menggunakan instrumen kuesioner. Analisis deskriptif pada penelitian ini menyajikan data dalam tabel berupa hasil penentuan rata-rata. Responden merupakan admin/pelaksana dari aplikasi SiKesal di masing-masing unit kerja. Pengisian kuesioner dilakukan pada Maret 2018 dan verifikasi data hingga April 2018. Perhitungan secara statistik deskriptif terhadap 102 responden, diketahui 100 responden telah menggunakan aplikasi SiKesal. Nilai *Mean* dan *Standar Deviasi* untuk Konstruk persepsi responden terhadap kegunaan aplikasi SiKesal (*perceived usefulness*) sebesar 3,89 dan 0,620. Dapat diartikan bahwa responden secara umum menerima aplikasi dan merasakan kegunaan dari aplikasi SiKesal. Nilai *Mean* dan *Standar Deviasi* untuk Konstruk persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan sistem informasi baru (*perceived ease of use*) sebesar 3,88 dan 0,65. Dapat diartikan bahwa responden secara umum menerima aplikasi SiKesal dan mempunyai persepsi bahwa aplikasi SiKesal mudah untuk digunakan.

**Kata Kunci:** Aplikasi, Pengaduan, TAM.

## 1. PENDAHULUAN

Pada tahun 2017 yang lalu Kota Jambi terpilih menjadi salah satu kota yang lulus dari *assesment* dan mendapatkan bimbingan untuk mengimplementasikan *Smart City* dari para ahli yang difasilitasi oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika. Pada tahun 2017 Kota Jambi menyusun Masterplan *Smart City* Kota Jambi, serta menetapkan SiKesal (Sistem Informasi Keluhan Masyarakat *Online*) sebagai *Quick Win* pelaksanaan *Smart City* di Kota Jambi. SiKesal ini akan digunakan sebagai bentuk partisipasi masyarakat terhadap pembangunan kotanya, dengan demikian saran dan aspirasi maupun keluhan masyarakat dapat disampaikan dengan mudah. Dengan kata lain media pengaduan masyarakat yang biasanya dilakukan secara konvensional, dikembangkan menjadi media pengaduan yang berbasis aplikasi. Aplikasi SiKesal juga menjadi media penerimaan pengaduan bagi aparat pemerintah Kota Jambi, sehingga pengaduan yang datang akan cepat ditindaklanjuti dan dapat dimonitor pelaksanaannya. Teknologi informasi dan komunikasi melalui aplikasi Sikesal tersebut diperkirakan akan mendorong efektivitas dan efisiensi dalam menyelesaikan berbagai keluhan masyarakat.

Pada hakikatnya pengaduan yang disampaikan masyarakat kepada pelayan publik merupakan respon dari pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat dari pelayan publik. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat, pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparat pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun. Tersedianya ruang untuk menyampaikan aspirasi (*voice*) dalam bentuk pengaduan dan protes terhadap jalannya penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik akan sangat penting peranannya bagi upaya perbaikan kinerja tata pemerintahan secara keseluruhan (Sari & Dewi, 2017). Pelayanan publik berbasis e- Government di Indonesia belum banyak diterapkan, karena pelayanan ini memerlukan pendanaan yang cukup besar, sehingga diperlukan kesiapan sumber daya manusia, aparat pemerintah, dan kesiapan dari masyarakat (Lestari, Bandiyah, & Wismayanti, 2015).

Hal yang perlu diperhatikan dalam pemanfaatan aplikasi SiKesal adalah penerimaan pengguna terhadap aplikasi SiKesal tersebut. Kunci awal dari keberhasilan pemanfaatan teknologi informasi dapat dilihat dari adanya kemauan pengguna untuk menerima teknologi informasi tersebut. Kemauan tersebut didorong oleh adanya kegunaan dan kemudahan penggunaan aplikasi SiKesal yang dirasakan oleh pengguna, dalam hal ini aparat Pemerintah Kota Jambi yang memanfaatkan aplikasi SiKesal sebagai media penerimaan pengaduan dari masyarakat. Penelitian ini difokuskan kepada para aparat Pemerintah Kota Jambi dengan anggapan bahwa aplikasi SiKesal merupakan aplikasi yang baru diluncurkan ke masyarakat, dimana sebelumnya penerimaan pengaduan dan respon dilakukan secara konvensional, misalnya melalui komunikasi tatap muka maupun kotak saran. Sehingga perlu dicermati pemanfaatan aplikasi SiKesal dari sisi aparat Pemerintah Kota Jambi yang memiliki tugas untuk menerima berbagai aduan dari masyarakat melalui aplikasi tersebut. Karena meskipun teknologi memberikan keuntungan pada organisasi, terkadang kegagalan implementasi terjadi bukan karena kualitas dan kapasitas sistem tersebut, tetapi karena rendahnya tingkat penerimaan pengguna. Penerimaan teknologi merupakan suatu kesediaan pengguna untuk menggunakan teknologi guna mendukung pekerjaannya. Apabila pengguna sudah bersedia untuk menerima teknologi, pengguna akan sering untuk menggunakannya (Jonar, 2017).

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan kajian mengenai bagaimana persepsi aparat Pemerintah Kota Jambi terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan media pengaduan berbasis aplikasi. Penelitian ini dilakukan melalui analisis yang menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai pedoman untuk melihat persepsi aparat Pemerintah Kota Jambi terhadap aplikasi SiKesal yang dimanfaatkan sebagai media untuk menerima dan

merespon pengaduan dari masyarakat. Penerimaan tersebut dilihat dari persepsi para aparat Pemerintah Kota Jambi yang menjadi admin aplikasi SiKesal terhadap aplikasi tersebut, yakni persepsi kegunaan/manfaat yang diperoleh saat menggunakan aplikasi tersebut (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan saat aplikasi tersebut digunakan (*perceived ease of use*). Berdasarkan informasi yang diperoleh, pemerintah Kota Jambi sama sekali belum pernah melakukan pengukuran secara kuantitatif mengenai pemanfaatan aplikasi SiKesal sejak Desember 2017 hingga Mei 2018. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi aparat Pemerintah Kota Jambi terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan media pengaduan berbasis aplikasi, sebagai media untuk menerima dan merespon pengaduan dari masyarakat. Gambaran hal tersebut merupakan hal yang belum dimiliki oleh Pemerintah Kota Jambi selama program pemanfaatan aplikasi SiKesal dilaksanakan oleh aparat Pemerintah Kota Jambi. Secara akademis penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan kajian mengenai pemanfaatan aplikasi di bidang pemerintahan dengan menggunakan metode TAM. Secara teknis penerima manfaat dari penelitian ini adalah pemerintah Kota, karena melalui kajian ini akan diperoleh informasi yang akurat dan mendetail mengenai pelaksanaan program aplikasi SiKesal oleh aparat pemerintah di Kota Jambi, sehingga dapat menjadi masukan bagi langkah-langkah pembangunan yang dapat dilakukan secara efektif dan efisien dalam rangka mendorong kebangkitan Kota Jambi.

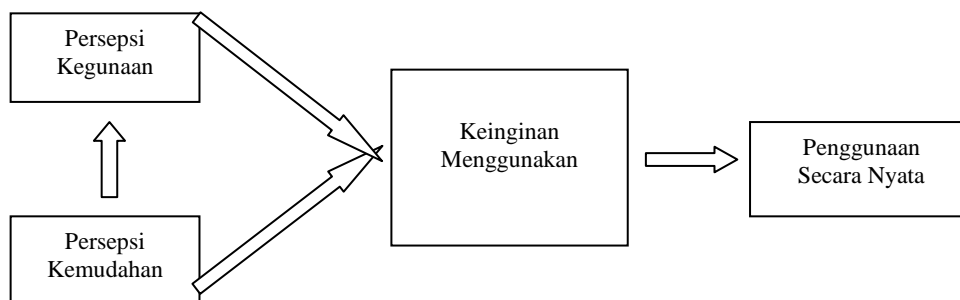
Berbagai kajian telah menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam penelitiannya. Budi S. melakukan penelitian tentang persepsi pengguna terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan aplikasi sistem informasi di STIE SBI Yogyakarta. Model penelitian menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan dua Konstruk utama yaitu *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*. Dari data 90 responden yang mengisi kuesioner, menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* sudah baik, dengan rata-rata nilai mean sebesar 4,04 yang dapat disimpulkan bahwa aplikasi sistem informasi baru yang diterapkan dapat bermanfaat dan bisa diterima oleh pengguna sistem. *Perceived Ease Of Use* juga sudah baik, dengan rata-rata nilai mean sebesar 3,86, hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Sistem Informasi Baru mudah digunakan. Yudi dan Tambotoh juga menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang didukung oleh Pendekatan *Innovation and Diffusion Theory* (IDT) untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang berpengaruh dalam pengumpulan data pendidikan yang berdampak pada sulitnya pendataan pendidikan berbasis teknologi informasi dan tingkat konsistensi pengumpulan data pendidikan yang tidak merata. Dari kajian ini disimpulkan bahwa pendekatan deskriptif kualitatif mampu mengeksplorasi persepsi pengguna terhadap pemanfaatan sistem informasi pendataan pendidikan secara spesifik (Budi, 2016).

Kajian lainnya dilakukan oleh Handayani dan Harsono, yang menguji dan menganalisis pengaruh TAM pada komputerisasi kegiatan pertanahan. Penelitian ini akan dilakukan pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo yang diaplikasikan pada layanan Komputerisasi Kegiatan Pertanahan. Survei digunakan untuk mengumpulkan data 100 karyawan. *Path analysis* menunjukkan bahwa *computer self-efficacy* berpengaruh pada persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat teknologi, persepsi kemudahan penggunaan teknologi berpengaruh pada persepsi manfaat dan sikap untuk menggunakan teknologi, persepsi manfaat teknologi berpengaruh pada sikap dalam menggunakan teknologi, sikap untuk menggunakan teknologi berpengaruh pada niat untuk menggunakan teknologi (Handayani & Harso, 2016). Penelitian dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) juga dilakukan oleh Hera Maitilova Jonar yang berjudul Analisis Penerimaan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) dalam Mendukung Penerapan *E-Government* pada Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat penerimaan SIMPEG pada Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Sumatera Barat dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan mengintegrasikan faktor

organisasi dan teknologi yang ada pada HOT (*Human-Organizarion-Technology*) *Fit Model*. Penelitian ini melibatkan 37 responden dan analisis data menggunakan smartPLS. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat hubungan yang signifikan antara organisasi dengan persepsi manfaat, teknologi dengan persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat dengan penerimaan SIMPEG dan persepsi kemudahan dengan penerimaan SIMPEG (Jonar, 2017).

Dari berbagai kajian tersebut menunjukkan pula bahwa TAM dapat memberikan gambaran tentang pemanfaatan dari suatu aplikasi. *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan sebuah model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi (Davis dalam Yudi & Tambotoh, 2013). TAM bertujuan untuk menilai penerapan teknologi informasi dalam organisasi sebagai sumber daya yang mampu meningkatkan efektivitas kerja (Taylor & Todd dalam Yudi & Tambotoh, 2013). TAM merupakan sebuah alat teoretis yang baik, populer, dan menawarkan suatu penjelasan yang kuat serta sederhana untuk mempelajari penerimaan dan penggunaan teknologi dalam Handayani & Harso, 2016). TAM dapat menjelaskan bahwa persepsi pengguna terhadap manfaat dan kemudahan akan menentukan penerimaan teknologi informasi. Model ini secara lebih jelas menggambarkan bahwa penerimaan penggunaan teknologi informasi dipengaruhi oleh kemanfaatan/kegunaan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*) (Budi, 2016).

*Perceived Usefulness* (PU) atau persepsi kegunaan didefinisikan dengan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi dapat meningkatkan kinerja dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dari definisinya, diketahui PU merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan, maka dengan demikian jika seseorang merasa percaya bahwa teknologi sistem informasi itu bermanfaat maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa teknologi sistem informasi kurang bermanfaat maka dia tidak akan menggunakannya (Jogiyanto dalam Budi, 2016). *Perceived Ease of Use* (PEOU) atau persepsi kemudahan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana pengguna percaya bahwa menggunakan sistem informasi bebas dari usaha, yang berarti mudah, bebas dari kesulitan atau tidak perlu usaha yang besar untuk memahami sistem informasi tersebut, artinya teknologi membawa suatu kemudahan bagi pengguna. Dari definisinya, diketahui bahwa PEOU ini juga merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan bahwa jika seseorang merasa percaya sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya (Jogiyanto dalam Budi, 2016).



Sumber : Olahan Dari Berbagai Sumber

**Gambar 1 .** *Technology Acceptance Model* (TAM)

Dalam gambar tersebut menunjukkan bahwa dalam TAM, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan tersebut akan berpengaruh terhadap sikap dan perilaku pengguna dalam menggunakan teknologi. Hal tersebut akan berdampak pada penggunaan teknologi dalam kondisi nyata. Pengukuran konstruk *usefulness* menurut antara lain *work more quickly, useful, increase*

*productivity, enhance effectiveness, dan improve job performance*. Davis.F.D juga memberikan beberapa indikator konstruk *ease of use* yaitu *easy to learn, controllable, clear and understandable, flexible, easy to become skillful, dan easy to use* (Wagiyem, 2016).

## 2. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang akan digunakan adalah kuantitatif, dengan menggunakan instrumen kuesioner yang diharapkan dapat memperoleh data mengenai pemanfaatan yang dapat diukur berdasarkan konstruk yang ada dalam *Technology Acceptance Model (TAM)*. Kuesioner tersebut diisi oleh aparat Pemerintah Kota Jambi yang mendapat tugas menjadi admin aplikasi SiKesal di masing-masing unit kerja. Kuesioner digunakan untuk mengungkap data konstruk *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* para pengguna aplikasi SiKesal tersebut, yang akan diolah dengan statistik deskriptif. Dimana data tersebut hanya ditampilkan apa adanya, tidak sampai kepada mencari hubungan atau pengaruh di antara variabel. Definisi operasional dari penelitian ini adalah definisi operasional persepsi kegunaan dan definisi operasional persepsi kemudahan penggunaan. Untuk definisi operasional persepsi kegunaan yakni : Bekerja lebih cepat (*work more quickly*); Meningkatkan kinerja (*improve job performance*); Meningkatkan produktivitas (*increase productivity*); Lebih efektif (*enhance effectiveness*); dan Bermanfaat dalam pekerjaan (*useful*). Untuk definisi operasional persepsi kemudahan penggunaan yakni : Mudah dipelajari (*easy of learn*); Dapat dikontrol (*controllable*); Jelas dan dapat dipahami (*clear and understandable*); Fleksibel (*flexible*); Mudah untuk menjadi terampil (*easy to become skillful*); dan Mudah digunakan (*easy to use*).

Instrumen kuesioner akan diukur dengan menggunakan skala likert yakni sangat tidak setuju (STS) poin 1, tidak setuju (TS) poin 2, Netral (N) poin 3, setuju (S) poin 4, dan sangat setuju (SS) poin 5. Instrumen kuesioner tersebut kemudian diuji validitas dan reliabilitasnya, selanjutnya diolah dengan menggunakan statistik deskriptif. Pangestu Subagyo dalam Nasution (2017) menyatakan, statistika deskriptif adalah bagian statistika mengenai pengumpulan data, penyajian, penentuan nilai-nilai statistika, pembuatan diagram atau gambar mengenai sesuatu hal, disini data yang disajikan dalam bentuk yang lebih mudah dipahami atau dibaca. Data yang disajikan berupa hasil analisis secara deskriptif terhadap hasil pernyataan responden pada masing-masing indikator yang mewakili konstruk-dalam penelitian ini. Untuk memudahkan penghitungan tersebut peneliti menggunakan *software Statistic Product Service Solution (SPSS) Versi 18.0 for windows*. Analisis deskriptif pada penelitian ini akan menyajikan data dalam tabel berupa hasil penentuan rata-rata (mean). Menurut Umar (dalam Budi, 2016), analisis menggunakan nilai mean dilakukan dengan cara menentukan nilai besarnya kelas sebagai berikut :

Nilai maksimum = 5 ; Nilai Minimum = 1

Rentang Skor =  $(5 - 1) / 5 = 0,8$

Kategori :

- 1,00 s.d 1,80 = sangat rendah/sangat buruk
- 1,81 s.d 2,60 = rendah/buruk
- 2,61 s.d 3,40 = sedang/cukup
- 3,41 s.d 4,20 = baik/tinggi
- 4,21 s.d 5,00 = sangat baik/sangat tinggi

Responden yang akan mengisi kuesioner tersebut dipilih dengan teknik *Nonprobability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Hal ini disebabkan karena responden yang dituju hanya yang memiliki kriteria sebagai admin/pelaksana aplikasi SiKesal di unit kerja masing-masing. Oleh karena itu, hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasi.

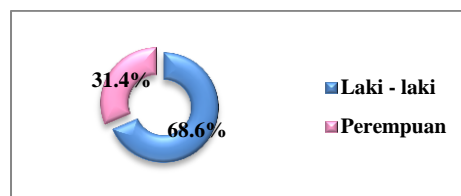
Penelitian ini menetapkan kriteria responden yang mengisi kuesioner adalah para admin/pelaksana dari aplikasi SiKesal di masing-masing unit kerja. Kuesioner terdiri dari bagian profil responden, pernyataan-pernyataan terkait persepsi kegunaan yang diperoleh saat menggunakan aplikasi tersebut (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan saat aplikasi tersebut digunakan (*perceived ease of use*), serta pertanyaan terbuka mengenai hambatan yang ditemui saat menggunakan aplikasi SiKesal yang dilengkapi dengan pertanyaan terbuka mengenai saran yang diberikan responden untuk pengembangan aplikasi SiKesal selanjutnya. Setelah berkoordinasi dengan Diskominfo Kota Jambi didapatkan 102 responden, yang terdiri dari 40 responden admin dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Non-Kelurahan dan 62 responden perwakilan dari admin di kelurahan se-Kota Jambi. Pengisian kuesioner dilakukan pada bulan Maret 2018 dilanjutkan dengan verifikasi data hingga April 2018. Setelah verifikasi diketahui bahwa dari 102 responden, terdapat dua responden yang menyatakan belum pernah menggunakan aplikasi SiKesal. Hal itu disebabkan karena mereka belum pernah mengunduh aplikasi SiKesal, karena gawainya sudah penuh dengan foto-foto kegiatan warga sehingga kapasitas penyimpanannya tidak mencukupi untuk mengunduh aplikasi SiKesal. Oleh karena itu data yang diolah untuk mendeskripsikan hasil pernyataan konstruk kegunaan dan konstruk kemudahan guna menggambarkan pemanfaatan aplikasi SiKesal berasal dari 100 responden. Sebelum diolah dengan menggunakan statistik deskriptif, instrumen kuesioner tersebut diuji terlebih dahulu validitas dan reliabilisasi dari masing-masing konstruk.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Hasil Penelitian

##### 3.1.1. Karakteristik Responden Penelitian

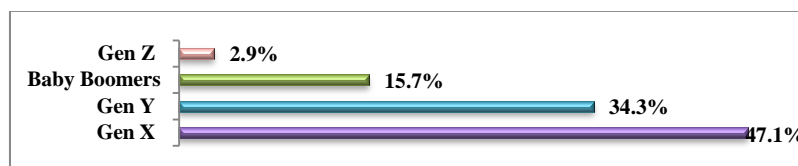
Berdasarkan data mengenai karakteristik responden yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner, berikut ini dipaparkan secara deskriptif informasi yang dianggap terkait dengan kompetensi dan kondisi riil SDM Pemerintah Kota Jambi di bidang TIK, yang merupakan admin/pelaksana aplikasi SiKesal sebanyak 102 responden.



Sumber : Olahan Data Penelitian BPSDMP Kominfo Jakarta 2018

**Gambar 2.** Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar tersebut menunjukkan persentase jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dimana sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki yakni 68,6% dari keseluruhan jumlah responden. Sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 31,4% dari total responden.



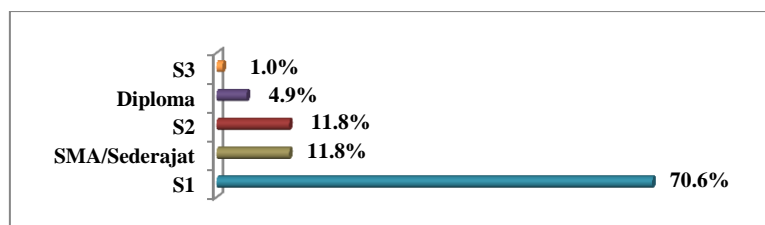
Sumber : Olahan Data Penelitian BPSDMP Kominfo Jakarta 2018

**Gambar 3.** Responden Berdasarkan Kategori Usia

Penelitian ini membagi kategori usia berdasarkan teori generasi yang mengelompokkan manusia pada lima kategori sejak berakhirnya perang dunia kedua yang berhubungan dengan kondisi di masa kini. Masing-masing ahli memiliki perbedaan dalam menentukan kisaran tahun masing-masing kategori, namun pada umumnya tidak jauh berbeda. Kategori tersebut adalah Baby Boomers yang lahir antara tahun 1946 – 1964, Generasi X (Gen X) yang lahir antara tahun 1965 – 1980, Generasi Y (Gen Y) disebut juga generasi millennial yang lahir antara tahun 1981 – 1984, Generasi Z (Gen Z) yang lahir antara tahun 1985 – 2010, serta Generasi Alpha yang lahir antara 2011 – 2025 (Yustisia, 2016).

Responden dalam penelitian ini paling banyak masuk dalam kategori Generasi X dengan kisaran usia 38 tahun sampai dengan usia 53 tahun sebanyak 47,1% dari total responden. Tahun-tahun ketika generasi ini lahir merupakan awal dari penggunaan PC (*personal computer*), *video games*, televisi kabel, dan internet. Penyimpanan data masih menggunakan *floppy disk* atau disket (Yustisia, 2016). Dengan kata lain 47,1% dari responden termasuk dalam generasi yang pada umumnya sudah mengenal dan memanfaatkan TIK dalam kehidupannya. Selanjutnya sebanyak 34,3% dari keseluruhan responden penelitian ini termasuk dalam kategori Generasi Y (Gen Y) dan banyak ahli yang menyebutnya sebagai generasi Millennial. Gen Y yang saat ini berusia antara 24 tahun sampai dengan 37 tahun ini telah banyak menggunakan teknologi komunikasi seperti *email*, *SMS*, *instant messaging* dan media sosial serta gemar bermain *online games*. Gen Y juga dianggap memiliki pola komunikasi yang lebih terbuka bila dibanding generasi - generasi sebelumnya. Generasi ini juga merupakan pengguna media sosial yang fanatik dan kehidupannya sangat terpengaruh dengan perkembangan teknologi (Yustisia, 2016).

Dari total 102 responden terdapat 15,7 % responden yang masuk dalam kategori *Baby Boomers*. Generasi *Baby Boomers* pada saat ini berusia antara 54 tahun sampai dengan 72 tahun. Disebut dengan generasi *Baby Boomers* karena pada saat itu angka kelahiran meningkat drastis yang didorong meningkatnya kemakmuran saat itu sebab perang dunia kedua telah berakhir dan masyarakat mengalami optimisme pasca perang. Generasi *Baby Boomers* ini kerap dipandang sangat menghargai hubungan interpersonal, dapat disebabkan karena generasi ini tidak tumbuh bersama teknologi setiap harinya. Menulis surat dan berkomunikasi melalui telepon non-selular menjadi ciri khas pola komunikasi generasi ini (Kumparan.com, 2017). Kategori generasi yang paling sedikit menjadi responden dalam penelitian ini yakni sebanyak 2,9% dari total responden adalah Generasi Z, yang disebut juga *iGeneration*, generasi net atau generasi internet. Saat ini berusia antara 8 tahun sampai dengan 23 tahun dan memiliki kesamaan dengan Gen Y, tapi generasi ini mampu mengaplikasikan semua kegiatan dalam satu waktu seperti misalnya memainkan media sosial, sambil mencari informasi melalui mesin pencari, dan diiringi dengan mendengarkan musik. Apapun yang dilakukan oleh Gen Z seringkali berhubungan dengan dunia maya. Sejak kecil generasi ini sudah mengenal teknologi dan akrab dengan gawai canggih yang secara tidak langsung berpengaruh terhadap kepribadian mereka (Yustisia, 2016).

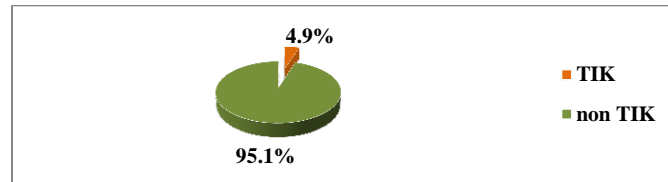


Sumber : Olahan Data Penelitian BPSDMP Kominfo Jakarta 2018

**Gambar 4.** Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

Pada gambar tersebut menunjukkan bahwa tingkat pendidikan terakhir dari responden paling banyak adalah lulus di jenjang Strata 1 yakni sebanyak 70,6% dari total

seluruh responden. Responden yang tingkat pendidikan terakhirnya SMA sederajat dan Strata 2 (Pasca Sarjana) memiliki jumlah yang sama yaitu 11,8% dari keseluruhan jumlah responden. Selain itu 4,9% dari seluruh responden yang tingkat pendidikan terakhirnya Diploma. Responden yang melanjutkan pendidikannya hingga jenjang Strata 3 hanya 1% dari total responden.



Sumber : Olahan Data Penelitian BPSDMP Kominfo Jakarta 2018

**Gambar 5.** Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan TIK

Fokus penelitian ini adalah untuk melihat persepsi responden terhadap aplikasi SiKesar yang berbasis TIK, maka dari setiap jenjang pendidikan yang dilalui oleh masing-masing responden, mulai dari sekolah menengah hingga tingkat pendidikan terakhir, dikelompokkan dalam jurusan yang terkait dengan TIK dan non-TIK. Dalam gambar di atas menggambarkan hasil dari pengelompokkan tersebut dan menunjukkan bahwa hanya 4,9% dari keseluruhan responden yang pernah mengenyam pendidikan terkait dengan TIK. Sedangkan sisanya sebanyak 95,1% mengenyam pendidikan yang tidak terkait dengan TIK.

### 3.1.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk Kegunaan (*Perceived Usefulness*) Konstruk Kemudahan (*Perceived Ease Of Use*)

Hasil uji validitas terhadap pernyataan dalam konstruk kegunaan (*perceived usefulness*) tersaji pada tabel berikut ini :

**Tabel 1.** Uji Validitas Konstruk Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Pernyataan	Pearson Correlation	Status
Pernyataan 1	0,768**	Valid
Pernyataan 2	0,702**	Valid
Pernyataan 3	0,779**	Valid
Pernyataan 4	0,738**	Valid
Pernyataan 5	0,542**	Valid
Pernyataan 6	0,816**	Valid
Pernyataan 7	0,879**	Valid
Pernyataan 8	0,814**	Valid

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Olahan Data Penelitian BPSDMP Kominfo Jakarta 2018

Hasil uji validitas yang telah dilakukan terhadap konstruk *perceived usefulness* menunjukkan bahwa 8 pernyataan tersebut memiliki skor validitas di atas batas kritis (0,30) hal ini menunjukkan bahwa pernyataan-pernyataan tersebut valid. Hasil uji validitas yang juga dilakukan terhadap konstruk kemudahan (*perceived ease of use*) menunjukkan bahwa 7 pernyataan yang mewakili konstruk tersebut juga memiliki skor validitas di atas batas kritis (0,30) hal ini menunjukkan bahwa pernyataan-pernyataan tersebut valid. Hasil dari pengujian tersebut dipaparkan dalam tabel berikut ini :

**Tabel 2.** Uji Validitas Konstruk Kemudahan (*Perceived Ease of Use*)

Pernyataan	Pearson Correlation	Status
Pernyataan 9	0,590**	Valid
Pernyataan 10	0,593**	Valid
Pernyataan 11	0,595**	Valid



Pernyataan 12	0,707**	Valid
Pernyataan 13	0,776**	Valid
Pernyataan 14	0,736**	Valid
Pernyataan 15	0,676**	Valid

\*\* : Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Olahan Data Penelitian BPSDMP Kominfo Jakarta 2018

Uji reliabilitas juga dilakukan untuk membuktikan bahwa pernyataan - pernyataan dalam kuesioner konsisten atau tidak. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 maka pernyataan - pernyataan dalam kuesioner tersebut konsisten atau reliabel. Dari uji reliabilitas yang dilakukan terhadap pernyataan-pernyataan tersebut, seluruh pernyataan mendapatkan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan dalam kuesioner ini reliabel. Hasil perhitungan uji reliabilitas kedua konstruk tersebut dijabarkan dalam tabel berikut ini :

**Tabel 3.** Uji Reliabilitas Konstruk Kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan Konstruk Kemudahan (*Perceived Ease of Use*)

Konstruk	Cronbach's Alpha	Status
Konstruk Kegunaan ( <i>Perceived Usefulness</i> )	0,894	Reliabel
Konstruk Kemudahan ( <i>Perceived Ease of Use</i> )	0,788	Reliabel

Sumber : Olahan Data Penelitian BPSDMP Kominfo Jakarta 2018

### 3.1.3. Analisis Deskriptif Persepsi Responden terhadap Konstruk Kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan Konstruk Kemudahan (*Perceived Ease of Use*) dari Aplikasi SiKesal

Pada tabel dibawah ini dapat dilihat bahwa untuk pernyataan 1 sampai dengan pernyataan 8 untuk konstruk persepsi responden terhadap kegunaan aplikasi SiKesal (*perceived usefulness*) secara rata-rata keseluruhan mendapatkan nilai *Mean* dengan skor 3,89 dan *Standar Deviasi* dengan skor sebesar 0,620 dengan Jumlah *N Valid* sebesar 100 responden. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan persepsi responden terhadap kegunaan aplikasi SiKesal (*perceived usefulness*) dapat diartikan baik atau responden secara umum menerima aplikasi SiKesal, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden merasakan kegunaan setelah memanfaatkan aplikasi SiKesal.

**Tabel 4.** Analisis Deskriptif Persepsi Responden terhadap Kegunaan Aplikasi SiKesal

Pernyataan	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pernyataan 1	100	1	5	3,86	0,603
Pernyataan 2	100	1	5	3,88	0,640
Pernyataan 3	100	1	5	3,85	0,702
Pernyataan 4	100	1	5	4,03	0,658
Pernyataan 5	100	3	5	3,89	0,469
Pernyataan 6	100	1	5	3,91	0,668
Pernyataan 7	100	1	5	3,82	0,626
Pernyataan 8	100	1	5	3,85	0,592
<b>Rata - rata</b>				3,89	0,620

Sumber : Olahan Data Penelitian BPSDMP Kominfo Jakarta 2018

Dalam tabel berikutnya dapat dilihat bahwa untuk pernyataan 9 sampai dengan pernyataan ke 15 untuk konstruk persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan sistem informasi baru (*perceived ease of use*) secara rata-rata keseluruhan nilai *Mean* mendapatkan skor 3,88 dengan *standar Deviasi* sebesar 0,65 dengan Jumlah *N Valid* sebesar 100 responden. Hal ini terlihat bahwa secara keseluruhan persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan aplikasi SiKesal dapat diartikan baik atau responden secara umum menerima aplikasi SiKesal. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden mempunyai persepsi bahwa aplikasi SiKesal mudah untuk digunakan.

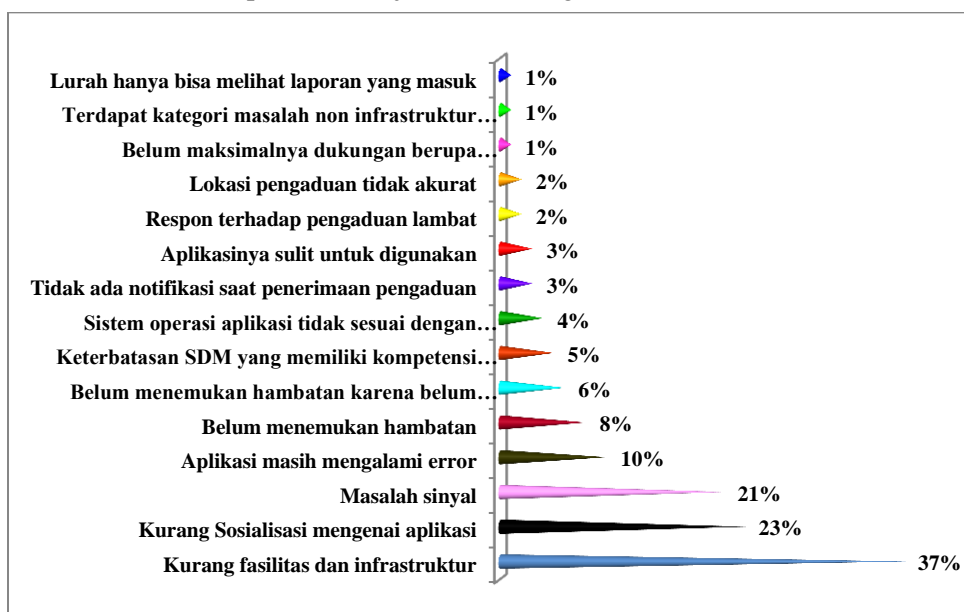
**Tabel 5.** Analisis Deskriptif Persepsi Responden terhadap Kemudahan Aplikasi SiKesal

Pernyataan	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pernyataan 9	100	2	5	3,96	0,618
Pernyataan 10	100	1	5	3,92	0,580
Pernyataan 11	100	2	5	3,84	0,775
Pernyataan 12	100	1	5	3,86	0,725
Pernyataan 13	100	2	5	3,88	0,608
Pernyataan 14	100	2	5	3,89	0,618
Pernyataan 15	100	1	5	3,84	0,677
<b>Rata - rata</b>				<b>3,88</b>	<b>0,657</b>

Sumber : Olahan Data Penelitian BPSDMP Kominfo Jakarta 2018

### 3.1.4. Hambatan-hambatan yang Dialami Responden

Penelitian ini juga mencari informasi terkait hambatan-hambatan yang dialami para responden saat menggunakan aplikasi SiKesal. Berbagai hambatan tersebut lalu kemudian dikelompokkan, hingga akhirnya menunjukkan terdapat 15 jenis informasi yang diperoleh terkait hambatan yang pernah ditemui oleh responden. Dari informasi tersebut hambatan yang paling banyak dirasakan oleh responden adalah terkait kurangnya fasilitas dan infrastruktur yakni sebanyak 37% dari seluruh responden yang menginformasikan hal tersebut. Responden merasa bahwa apabila program ini dilaksanakan hendaknya disediakan pula jaringan internet serta gawainya. Hal lain yang dirasakan oleh 23% dari total responden adalah kurangnya sosialisasi mengenai aplikasi SiKesal ini. Sehingga yang mengunduh dan menggunakan aplikasi SiKesal jumlahnya masih sangat minim, karena mereka menganggap tidak banyak yang mengetahui tentang aplikasi tersebut. Jaringan sinyal internet yang seringkali tidak lancar menjadi salah satu jenis hambatan yang dialami oleh 21% responden. Tidak semua jaringan internet bisa lancar dinikmati oleh para responden, terkadang hanya provider tertentu yang bisa berjalan lancar sinyal internetnya. Terkait dengan kompetensi TIK para responden, 5% diantara mereka merasa jumlah SDM yang memiliki kompetensi TIK sangat terbatas, bahkan 3% diantara admin/pelaksana aplikasi SiKesal yang menjadi responden penelitian ini menganggap aplikasi SiKesal ini sulit untuk digunakan. Hambatan tersebut secara terperinci ditunjukkan dalam gambar 6 berikut ini :



Sumber : Olahan Data Penelitian BPSDMP Kominfo Jakarta 2018

**Gambar 6.** Jenis Informasi yang Diperoleh Terkait Hambatan yang Pernah Ditemui oleh Responden

### 3.2. *Diskusi*

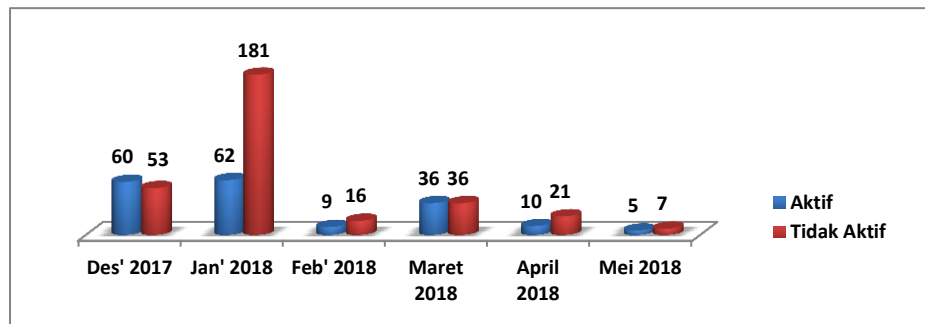
Aplikasi SiKesal yang menjadi *Quick Win* pelaksanaan *Smart City* di Kota Jambi, masuk dalam Strategi Pembangunan *Smart City* Kota Jambi pada Strategi *Smart Governance*. Dimana Pemerintah Kota Jambi membangun perencanaan untuk menyediakan infrastruktur dan membangun layanan administrasi publik secara digital serta meningkatkan penggunaan *e-governance* dalam pengelolaan pemerintahan (kebijakan dan penganggaran) serta sistem pelayanan publik yang ramah masyarakat. Dengan kata lain Pemerintah Kota Jambi telah memanfaatkan TIK untuk berkomunikasi dan menerima pengaduan dari masyarakat. Instansi pemerintah lainnya juga telah memanfaatkan TIK dalam melakukan pelayanan pengaduan masyarakat melalui media elektronik seperti SMS *center*, portal web, ataupun melalui media sosial. Karena dengan bentuk pelayanan tersebut masyarakat dapat menyampaikan pengaduan dan keluhannya tentang masalah yang terjadi kepada pemerintah secara cepat dan *real-time*. Dampaknya adalah, persoalan-persoalan yang terjadi di masyarakat akan dapat ditangani dan diselesaikan secepat mungkin (Damanik, 2018).

Aplikasi SiKesal dapat digunakan oleh masyarakat dengan mengunduhnya di *play store* yang terdapat di gawai berbasis sistem operasi Android. Untuk aparat Pemerintah Kota Jambi yang menjadi admin aplikasi SiKesal, dalam aplikasinya terdapat menu untuk mengecek laporan pengaduan yang masuk, serta menu untuk memberikan laporan bahwa pengaduan tersebut sedang dalam proses penyelesaian dan menu untuk memberikan laporan bahwa pengaduan tersebut telah selesai ditangani. Apabila pengaduan yang masuk tidak terselesaikan sampai batas waktu yang ditentukan, maka aplikasi SiKesal akan memberikan pemberitahuan ke akun aplikasi SiKesal milik Kepala Dinas yang terkait. Dimana Kepala Dinas tersebut akan memberikan arahan kepada stafnya untuk segera menyelesaikan permasalahan yang diadukan oleh warga tersebut. Apabila sampai batas waktu tertentu tidak dapat diselesaikan juga, maka aplikasi tersebut akan memberikan pemberitahuan ke akun aplikasi SiKesal milik Asisten Walikota, Sekda, dan Akun Walikota langsung. Sehingga Asisten Walikota, Sekda, dan Walikota dapat langsung mengarahkan Kepala Dinas beserta jajarannya untuk menyelesaikan pengaduan tersebut.

Dari hasil perhitungan skor persepsi aparat Pemerintah Kota Jambi yang menjadi responden terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan aplikasi SiKesal, menunjukkan bahwa secara umum mereka menerima aplikasi SiKesal dan merasakan kegunaan dari aplikasi SiKesal serta mempunyai persepsi bahwa aplikasi SiKesal mudah untuk digunakan. Meskipun di lain sisi masih terdapat hambatan-hambatan yang dialami saat memanfaatkan aplikasi SiKesal. Temuan ini tentunya menjadi pendorong Pemerintah Kota Jambi untuk berusaha semaksimal mungkin mengatasi segala hambatan yang dialami para responden sehingga dapat mewujudkan kemanfaatan yang sesuai atau minimal mendekati harapan pengguna. Hasil dari penelitian ini juga menjadi dasar bagi Pemerintah Kota Jambi untuk berusaha mengembangkan aplikasi SiKesal agar pengguna merasa lebih mudah untuk mengoperasikan, serta memberikan sosialisasi atau pelatihan yang intensif kepada sehingga dapat tersampaikan informasi tentang keunggulan aplikasi SiKesal.

Terkait dengan masyarakat yang mendaftar di aplikasi SiKesal ada yang tetap mengaktifkan akun di aplikasi SiKesal, namun ada juga pengguna yang setelah mendaftar tidak mengaktifkan kembali aplikasi tersebut. Pada Desember 2017 pengguna yang mendaftar sebanyak 113 pengguna, 60 diantaranya terdeteksi masih mengaktifkan akunnya. Di Januari 2018 total yang mendaftar berjumlah 243 pengguna, namun 181 pengguna tidak mengaktifkan akunnya di aplikasi SiKesal. Di bulan Februari 2018 yang mendaftar sejumlah 25 pengguna, hanya 9 pengguna yang mengaktifkan akun di aplikasi SiKesal. Di bulan Maret 2018 jumlah pengguna yang mendaftar sebanyak 72 akun, dimana akun yang aktif dan tidak aktif jumlahnya sama yakni 36 pengguna. Di April 2018 total pengguna yang mendaftar sebanyak 31 akun dan 21 pengguna tidak mengaktifkan akunnya.

Terakhir di bulan Mei total yang mendaftar hanya 12 pengguna dan hanya 5 pengguna yang mengaktifkan akunnya. Hal ini ditunjukkan dalam gambar 7 berikut ini :



Sumber : Data dari Diskominfo Kota Jambi Diolah

**Gambar 7.** Jumlah Pengguna yang Mendaftar Aplikasi SiKesal Sejak Desember 2017 Hingga Mei 2018

Penanganan pengaduan saat ini juga telah memiliki kebijakan perundangan yang jelas. Dan ini telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Yohanitas, 2018). Namun terdapat studi yang mengungkapkan bahwa sebagian besar masyarakat belum memahami bahwa dalam pelayanan publik terdapat hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan atas pelayanan yang diterima. Studi tersebut menunjukkan bahwa selama ini masyarakat lebih mengandalkan media surat kabar (koran) sebagai media yang dinilai masih paling efektif untuk bisa menyampaikan berbagai keluhan, yaitu sebesar (53.8%). Posisi ini diikuti oleh radio (33.91 %) dan pesan isi singkat (SMS) sebesar 30.65%. Bahkan langsung menyampaikan keluhan di media sosial yang pada akhirnya diviralkan oleh masyarakat lain melalui dunia maya (Sudrajat dalam Yohanitas, 2018). Temuan dari penelitian yang dilakukan Dini, dkk. menunjukkan bahwa pengenalan platform pengaduan dalam bentuk perancangan media sosial (*custom-made social media*) memiliki pengaruh positif terhadap partisipasi warga dan wacana politik yakni dengan menghubungkan warga dan institusi pemerintah dan mendorong keterlibatan masyarakat interpersonal. Dalam pengertian ini, sistem memiliki dampak kepada cara pemerintah memberikan layanan publik dan cara warga berkontribusi untuk membentuk kebijakan (dalam Dini, Sæbo, & Wahid, 2018).

Dalam pelaksanaannya ada OPD-OPD tertentu yang mendapatkan keluhan, di lain sisi ada pula OPD-OPD yang tidak pernah mendapatkan keluhan melalui aplikasi SiKesal ini. Target di awal pembuatan aplikasi sebenarnya adalah untuk memudahkan pelayanan publik bagi masyarakat. Sehingga masyarakat dapat mudah menyampaikan keluhan dan pengaduan kepada pemerintah. Sekretaris Diskominfo Kota Jambi menambahkan sebenarnya dalam pelaksanaan program aplikasi SiKesal ini tidak memiliki target jumlah aduan yang masuk. Dalam tabel 6 berikut ini disajikan data mengenai jumlah aduan yang masuk sampai dengan Mei 2018. Dari data tersebut diketahui hingga Mei 2018 terdapat 14 aduan yang diterima dan seluruhnya memiliki status telah diselesaikan oleh staf OPD yang terkait.

**Tabel 6.** Jumlah Aduan Melalui Aplikasi SiKesal Sampai Dengan Mei 2018

No	Kantor Dinas	Kelompok Masalah	Kelurahan	Waktu Upload	Waktu Selesai	Status
1	PDAM Tirta Mayang	Kebocoran Pipa Air	Rawasari	2018-05-29 09:31:51	2018-05-30 12:07:52	staf selesai
2	Dinas Perhubungan	Median Bergeser	Jalan Simpang Sipin	2018-03-29 07:58:48	2018-03-29 08:26:50	staf selesai
3	Dinas Perhubungan	Median Bergeser	Jalan Simpang Sipin	2018-03-29 07:58:48	2018-03-29 08:26:59	staf selesai
4	PDAM Tirta Mayang	Air Tidak Mengalir	Talang Banjar	2018-03-24	2018-03-26	staf

				06:45:51	07:54:57	selesai
5	PDAM Tirta Mayang	Air Tidak Mengalir	Talang Banjar	2018-03-24 06:45:51	2018-03-26 07:56:01	staf selesai
6	Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah	PBB	Pematang Sulusur	2018-03-20 11:59:44	2018-03-21 11:04:24	staf selesai
7	Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah	PBB	Pematang Sulusur	2018-03-20 11:59:44	2018-03-21 11:05:23	staf selesai
8	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Jalan	Simpang III Sipin	2018-01-24 13:58:11	2018-01-25 13:10:44	staf selesai
9	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	Lampu Jalan	Simpang III Sipin	2018-01-24 13:55:00	2018-01-25 13:47:11	staf selesai
10	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Sampah	Rajawali	2018-01-24 06:06:12	2018-01-25 13:07:24	staf selesai
11	Dinas Perhubungan	Traffic Light/ Lampu Merah	Lingkar Selatan	2018-01-23 08:33:30	2018-01-23 08:51:48	staf selesai
12	Dinas Lingkungan Hidup	Lingkungan	Beringin	2018-01-16 19:39:00	2018-01-18 09:40:54	staf selesai
13	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Jalan	Selamat	2018-01-15 18:19:10	2018-01-19 19:23:59	staf selesai
14	Dinas Perhubungan	Lalu Lintas	Lingkar Selatan	2018-01-15 13:48:14	2018-01-15 14:37:39	staf selesai

Sumber : Data Diskominfo Kota Jambi

Dari jumlah akun yang aktif terdaftar di aplikasi SiKesal serta jumlah aduan yang masuk tersebut menunjukkan bahwa aplikasi SiKesal telah dimanfaatkan namun masyarakat belum aktif menggunakan aplikasi ini untuk melakukan pengaduan. Oleh karena itu diperlukan sosialisasi yang lebih menyeluruh kepada para masyarakat yang menjadi sasaran pengguna aplikasi SiKesal tersebut. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Chin, menunjukkan bahwa sikap merupakan hal yang paling banyak berperan penting dalam menentukan niat para responden penelitiannya untuk menggunakan keluhan secara *online*. Dari penelitian tersebut juga menemukan bahwa persepsi kemudahan saat digunakan (*perceived ease of use*) dan persepsi kegunaan/manfaat yang diperoleh saat menggunakan (*perceived usefulness*) berdampak positif terhadap sikap penggunaan formulir keluhan secara *online*. Oleh karena itu penelitian ini menyarankan untuk adanya penghormatan terhadap privasi dan terus memperhatikan keamanan pada saat pengguna mengajukan keluhan mereka. Selain itu saat pengguna menyampaikan keluhan secara *online*, hendaknya mendapatkan respon yang cepat serta dimodifikasi sehingga dapat digunakan dengan lebih mudah dan bermanfaat. Hal-hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan penggunaan bentuk keluhan secara *online* yang kemudian meningkatkan sikap positif yang mendorong semakin besar niat untuk menyampaikan keluhan secara *online*.(Chin, 2016)

Pengelolaan pengaduan sangatlah penting bagi instansi pemerintah agar ketidakpuasan masyarakat bisa ditampung dan dicarikan solusinya. Lagi pula paradigma pengaduan masyarakat sebagai bentuk partisipasi masyarakat, seharusnya digeser dari hanya kewajiban untuk menyelenggarakan pengelolaan pengaduan menjadi kebutuhan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya (Yohanitas, 2018). Kehadiran layanan media sosial mainstream, seperti Facebook, Twitter, dan Instagram, telah menyediakan akses yang mudah bagi warga untuk melakukan partisipasi secara *online*. Namun, dalam hal tingkat keterlibatan masyarakat, media sosial mainstream hanya menjadi bentuk dasar dari partisipasi publik secara *online* dimana aliran informasi berjalan satu arah dari pemerintah atau hanya melalui komentar dari warga. Oleh karena itu, platform media sosial yang dirancang khusus sangat diperlukan dalam melakukan inisiatif melalui partisipasi secara *online*. Komentar di Facebook atau Twitter dari warga ke pemerintah tidak secara otomatis memiliki kekuatan untuk membujuk lembaga pemerintah untuk membalas keluhan melalui platform tersebut. Agar dapat membuat media sosial mainstream yang dapat benar-benar mendukung partisipasi publik secara *online* memerlukan komitmen dari lembaga-lembaga publik (dalam Dini et al., 2018).

Terciptanya pelayanan publik yang baik bisa dilihat melalui masyarakat yang aktif memberikan masukan kepada penyelenggara pelayanan publik mengenai ketimpangan yang dialaminya. Masyarakat mempunyai hak dan kewajiban untuk mengadukan pelaksanaan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar atau ketentuan pelayanan publik oleh penyelenggara. Banyaknya pengaduan terhadap penyelenggara bukan berarti pelayanan publik yang diselenggarakan dinilai buruk. Pengaduan masyarakat yang banyak disampaikan kepada penyelenggara merupakan cerminan dari semakin tingginya kesadaran masyarakat dalam berpartisipasi untuk berperan dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan. Namun disatu sisi masyarakat masih kurang tahu kemana mereka harus mengadu agar apa yang dikeluhkan tepat sasaran. Faktor lain yang mempengaruhi terhambatnya pengaduan dari masyarakat kepada pemerintah yaitu tidak tepatnya sasaran pengaduan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan, takutnya masyarakat untuk mengadukan suatu permasalahan, kurang berkembangnya sarana pengaduan, sumber daya yang kurang dalam penerimaan pengaduan, fasilitas dan sarana yang kurang memadai, kurangnya respon yang tanggap dari pemerintah dalam sarana pengaduan sehingga menghambat penyelenggaraan pemerintahan yang baik (YS., Yasintha, & Winaya, 2018).

#### 4. PENUTUP

Setelah dilakukan perhitungan secara statistik deskriptif terhadap 102 Aparat Pemerintah Kota Jambi yang menjadi admin/pelaksana aplikasi SiKesal, diketahui bahwa terdapat 100 responden yang telah menggunakan aplikasi SiKesal. Nilai *Mean* dan *Standar Deviasi* untuk konstruk persepsi responden terhadap kegunaan aplikasi SiKesal (*perceived usefulness*) masing-masing sebesar 3,89 dan 0,620. Berdasarkan nilai tersebut dapat diartikan bahwa responden secara umum menerima aplikasi SiKesal dan merasakan kegunaan setelah memanfaatkan aplikasi SiKesal. Nilai *Mean* dan *Standar Deviasi* untuk konstruk persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan sistem informasi baru (*perceived ease of use*) masing-masing sebesar 3,88 dan 0,65. Berdasarkan nilai tersebut dapat diartikan bahwa responden secara umum menerima aplikasi SiKesal dan mempunyai persepsi bahwa aplikasi SiKesal mudah untuk digunakan. Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian ini hampir sebagian responden (47,1%) terbanyak masuk dalam kategori Generasi X dengan kisaran usia 38 tahun sampai dengan usia 53 tahun dimana generasi ini pada umumnya sudah mengenal dan memanfaatkan TIK dalam kehidupannya. Dari sisi tingkat pendidikan terakhir dari 70,6% responden lulus di jenjang Strata 1, namun hanya 4,9% dari keseluruhan responden yang pernah mengenyam pendidikan terkait dengan TIK. Diantara responden ada yang merasa bahwa jumlah SDM yang memiliki kompetensi TIK sangat terbatas, bahkan masih terdapat admin/pelaksana aplikasi SiKesal yang menganggap aplikasi SiKesal ini sulit untuk digunakan.

Perlu adanya kajian berupa basis data misalnya data pengguna *smartphone*, pengguna aplikasi, dan lain sebagainya, serta kajian mengenai pemanfaatan aplikasi SiKesal di masyarakat. Sehingga dapat mengetahui tingkat pemanfaatan aplikasi tersebut di masyarakat serta memperoleh berbagai masukan bagi pengembangan aplikasi langsung dari para penggunanya. Aplikasi SiKesal saat ini untuk admin/pelaksana di tingkat kelurahan hanya dapat melihat pengaduan yang masuk, dalam artian masih bersifat pasif. Sehingga perlu dikembangkan agar lurah juga dapat melakukan pengecekan langsung ke lokasi pengaduan serta melakukan koordinasi langsung kepada OPD terkait dengan penanganan. Aparat pemerintah mulai dari RT, RW, Lurah, hingga OPD-OPD lain bisa langsung bersinergi menyelesaikan pengaduan dari masyarakat dengan efektif dan efisien. Sehingga perubahan cara berpikir dan pola kerja para aparat pemerintah dengan memanfaatkan aplikasi dalam melakukan kinerja dapat terwujud. Jumlah admin di masing-masing OPD yang memiliki kompetensi di Bidang TIK juga masih terbatas. Di OPD-OPD yang mendapatkan banyak

pengaduannya tentunya perlu diperhitungkan untuk menambah jumlah admin di OPD tersebut, sehingga respon atas pengaduan yang masuk dapat berlangsung secara berkesinambungan.

Para aparat pemerintah yang masuk dalam kategori Generasi Y dan Generasi Z perlu dipetakan kemampuan dan posisinya, sehingga di masing-masing OPD terdapat admin yang menjadi operator sekaligus menularkan ilmunya tentang penggunaan berbagai aplikasi di unit kerjanya masing-masing. Pelatihan atau bimbingan teknis baik secara langsung maupun secara *online* juga dapat dilakukan secara berkesinambungan. Sebab SDM yang *smart*, kompetensinya sesuai dengan kebutuhan, didukung dengan anggaran dan komitmen dari pimpinan akan menjadi pendorong terlaksananya penerapan aplikasi. Terkait dengan sosialisasi yang dirasakan masih belum merata, para aparat pemerintah yang sudah mengetahui tentang aplikasi SiKesal, dapat mensosialisasikannya ke aparat Pemerintah Kota Jambi lain yang belum memahami juga menyebarkan informasi tersebut ke masyarakat. baik secara lisan maupun melalui media sosial yang mereka miliki. Diiringi dengan pendampingan terhadap masyarakat dalam pemanfaatan berbagai aplikasi yang telah dikembangkan. Sosialisasi aplikasi SiKesal yang merupakan teknologi media baru hendaknya diarahkan secara maksimal kepada para Generasi Z (Gen Z) yang saat ini berusia antara 8 tahun sampai dengan 23 tahun, sebab sejak kecil generasi ini sudah mengenal teknologi dan akrab dengan gawai canggih. Oleh karena itu, perlu diadakan sosialisasi mengenai aplikasi SiKesal ke sekolah, kampus, komunitas, serta pusat-pusat perkumpulan pemuda lainnya di Kota Jambi. Diharapkan setelah mereka mendapatkan informasi mengenai aplikasi SiKesal tersebut mereka akan memanfaatkannya dan menggetoktulkannya ke orang lain di sekitar mereka.

### Ucapan Terimakasih

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian yakni jajaran BPSDMP Kominfo Jakarta serta Dinas Kominfo Pemerintah Kota Jambi.

### DAFTAR PUSTAKA

- Budi, S. S. (2016). Persepsi Pengguna terhadap Kemanfaatan dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Baru (Studi Kasus di Sekolah Tinggi Ilmu SBI Yogyakarta). *Jbma*, 3(1), 1–18.
- Chin, Y.-C. (2016). Consumer Acceptance of Online Complaint Forms: An Integration of TPB, TAM and Values Perspective. *Business and Economic Research*, 6(2), 265. <https://doi.org/10.5296/ber.v6i2.10099>
- Damanik, M. P. (2018). E-participation : partisipasi publik secara elektronik. *Majalah Ilmiah Semi Populer Komunikasi Massa*, 14(1), 11–20.
- Dini, A. A., Sæbo, Ø., & Wahid, F. (2018). Affordances and effects of introducing social media within eParticipation—Findings from government-initiated Indonesian project. *Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 84(4), 1–14. <https://doi.org/10.1002/isd2.12035>
- Handayani, W. P. P., & Harso, M. (2016). Aplikasi Technology Acceptance Model (Tam) Pada Komputerisasi Kegiatan Pertanahan. *Jurnal Economia*, 12(1), 13–22.
- Jonar, H. M. (2017). Analisis Penerimaan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) dalam Mendukung Penerapan E-Government pada Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal IPTEK-KOM (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komunikasi)*, 19(2), 121–132.
- Kumaran.com. (2017). Beda Gaya Tiap Generasi: Baby Boomers, Milenial, Linkster. Retrieved May 1, 2018, from <https://kumaran.com/@kumaranstyle/dari-baby-boomers-hingga-linkster>
- Lestari, N. L. Y., Bandiyah, & Wismayanti, K. W. D. (2015). Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E-Government. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Citizen Charter*, 1(2), 1–12.
- Nasution, L. M. (2017). Statistik Deskriptif. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 49–55.
- Sari, Y. N. K., & Dewi, U. (2017). Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Diskominfo, Pemerintah Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara*, 6(3), 239–249.

- Wagiyem. (2016). *Analisis Penerimaan Pengguna Sistem Informasi Management Pegawai (SIMPEG) Sekretariat Daerah Pekanbaru Menggunakan Pendekatan TAM (Tecnology Acceptance Model)*.
- Yohanitas, W. A. (2018). Strategi Penanganan Pengaduan dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 115(1), 103–115.
- YS., M. D. P. Y., Yasintha, P. N., & Winaya, I. K. (2018). Evaluasi Pelaksanaan Program Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat ( LAPOR !) Dalam Mewujudkan Good Governance ( Studi Kasus Kantor Staf Presiden Republik Indonesia ). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Citizen Charter*, 2(2).
- Yudi, S. E., & Tambotoh, J. J. C. (2013). Analisis pemanfaatan teknologi informasi menggunakan pendekatan innovation and diffusion theory (IDT) dan technology acceptance model (TAM). *Prosiding Seminar Nasional Rekayasa Teknologi Industri Dan Informasi*, E-117.
- Yustisia, N. (2016). Teori Generasi. Retrieved May 1, 2018, from <https://dosen.perbanas.id/teori-generasi/>