|  |  |
| --- | --- |
| PUBLISIA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik<http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jkpp> | ISSN: 2541-2515(p), 2541-2035(e) Volume: xx (xx) xxxx: p. …. - …..DOI: Prefix 10.26905 |

**Analisis Evaluasi Peraturan *Electronic Governance* di Dinas Komunikasi Dan Informatika (Diskominfo) Kota Malang: Studi Kasus pada Website Sambat Online Diskominfo Kota Malang**

**….1, ….2, ….3**

1,2,3**………….**

Email: ………..

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Abstract** |
| Article Histori:Submited: ……….Review: ……….Editing: ……….Publish: ………. | *This is a new author guidelines and article template of PUBLISIA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik since year 2017 publication. Article should be started by Title of Article followed by Authors Name and Affiliation Address and abstract. This abstract section should be typed in Italic font and font size of 10 pt and number of words of 150-200. Special for the abstract section, please use left margin of 25 mm, top margin of 30 mm, right and bottom margins of 20 mm. The single spacing should be used between lines in this article. If article is written in Indonesian, the abstract should be typed in Indonesian and English. Meanwhile, if article is written in English, the abstract should be typed in English only. The abstract should be typed as concise as possible and should be composed of: problem statement, method, scientific finding results, and short conclusion. The abstract should only be typed in one paragraph and one-column format.* |
|  |  |
| **Keyword***: Analyze, Service Evaluation, Electronic Governance, Diskominfo* |

1. **PENDAHULUAN**

Sistem pelayanan publik terus mengalami peningkatan seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi pada era globalisasi ini. Hal ini disebabkan perkembangan teknologi memberikan manfaat yang besar dalam pelayanan publik. Era globalisasi dengan kecanggihan teknologinya membuat masyarakat dengan mudah mengakses, mengolah dan mendapatkan informasi dari berbagai sumber yang tersedia di internet (Lestari, 2018; Nahruddin & Suardi, 2021).

Selain masyarakat, pemerintah juga mendapatkan kemudahan dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan berbasis digital. Hal tersebut tertuang dalam Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. *Intruksi* tersebut menegakan bahwa dalam pencapaian tata kelolah IT Pemerintahan yang baik maka perlu adanya evaluasi berkala (Anshori, 2019; Rahmadhani et al., 2021).

Dengan rancangan sistem informasi yang berkualitas tentunya dapat memberikan informasi yang berkualitas. Hal tersebut disebabkan oleh era globalisasi yang membuat informasi dapat di akses dengan mudah dan praktis oleh pengunjung atau pengguna (Haris Basyaev et al., 2021; Yorinda Febiyanti & Kriswibowo, 2023). Dengan memanfaatkan era globalisasi ini (era 4.0) maka pemerintah dalam hal ini aparatur negara diharapkan mampu memberikan peluang dan pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan layanan dalam hal ini melalui pengaduan masyarakat (Ernawam, 2017; Wibowo & Pratomo, 2021).

*E-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat yang berkepentingan (*stakeholder*) dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi dengan tujuan memperbaiki kualitas pelayanan publik dari pemerintah (Rokhman et al., 2022; Wahyuningsih & Purnomo, 2020). Berdasarkan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, mengamanatkan setiap Gubernur dan Bupati atau Walikota untuk menentukan strategi yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya guna terlaksananya pengembangan *E-Government* (Perpres, 2013; Prihanto, 2012).

Pemanfaatan *e-government* diharapkan bisa meningkatkan produktifitas serta efisiensi dari proses birokrasi dan juga diharapkan dapat mendukung proses pertumbuhan ekonomi. Konsep dari *e-government* sendiri merupakan tahapan untuk memperbaiki interaksi antara pemerintah dan masyarakat (*Government to Citizen*), pemerintah dan pemerintah bisnis (*Government to Business Enterprise*), dan hubungan antar pemerintah (*Inter Agency Relationship*) (Arifah, 2020; Rahadian, 2019).

Dengan berjalannya perkembangan teknologi semua pelayanan publik bisa dilakukan menggunakan teknologi yang memudahkan pemerintah dalam hal pelayanan (Bambang Suprianto, 2023; Suharyana, 2017). Pelayanan publik yang menggunakan media elektronik seperti pengaduan masyarakat di Kota Malang tentunya sangat membantu masyarakat dalam mengontrol segala aspek pengaduan masyarakat. Pengaduan yang sering di keluhkan masyarakat Kota Malang tidak terlepas dari apa yang masyarakat rasakan secara langsung (Sudrajat et al., 2018).

Dengan adanya pengaduan masyarakat tersebut maka pemerintahan Kota Malang harus memfasilitasi pengaduan tersebut untuk di proses. Dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Malang dalam tupoksinya terdapat kewajiban pengelolaan pengaduan masyarakat dan memberikan fasilitas akan proses pengaduan yang ada. Pengaduan masyarakat di Kota Malang di rancang dengan salah satu inovasi melalui website Sambat Online.

Menurut Indrajit (2002) mengatakan bahwa konsep ini tidak semata terdapat perubahan dalam sistem pelayanan publik, tetapi merupakan bentuk kinerja yang baik pada pemerintah terhadap masyarakat. Memiliki transformasi pendekatan dalam pemerintah yang berpusat langsung pada masyarakat. Dengan adanya sistem ini diharapkan terdapat komunikasi dua arah yang baik antara pemerintah dan masyarakat, dengan tujuan dapat leluasa untuk menilai, bertanya, memberikan saran atau opini terhadap sistem pemerintah. Tuntutan dari masyarakat pada umumnya adalah kecepatan pemerintah dalam merespon setiap pengaduan yang dikeluhkan melalui layanan yang sudah disediakan (Nugraha, 2018; Pratiwi et al., 2020).

Dalam Undang Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 pasal 36 dan pasal 40, menjelaskan bahwa pemerintah menyediakan sarana atau wadah untuk pengaduan dan pengelolaan dari petugas yang lebih kompeten. Dalam pengaduan yang sudah diterima petugas wajib menindaklanjuti hasil pengaduan tersebut dan pertanggungjawaban atas pengelola pengaduan tersebut. Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 30 Tahun 2014 tentang pedoman inovasi dalam pelayanan publik menegaskan agar dalam pelayanan publik harus memberikan inovasi dengan tujuan menjaring, menumbuhkan dan memberikan terobosan dalam mempercepat kualitas pelayanan public (Permenpab, 2014).

Sistem pelayanan publik yang inovatif tentunya dapat menghasilkan kondisi yang lebih kondusif dan menumbuhkan serta mengembangkan kreativitas dalam sisi pengelolaan unit pelayanan dan kelembagaan pemerintah. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menetapkan *One Agency*, *One Innovation*, yang bertujuan agar setiap institusi dapat menciptakan suatu inovasi terbarunya dalam pelayanan publik. Hal ini bertujuan agar setiap sistem pemerintahan khususnya pelayanan publik memiliki daya saing dan membuat dorongan tersendiri untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan public (Melinda et al., 2020; Yona Andreani & Laylan Syafina, 2022).

Mengacu pada pedoman inovasi pelayanan publik, Pemerintah Kota Malang membuat inovasi terkait sistem pelayanan pengaduan *online* yaitu Sambat Online. Sambat Online disini adalah sebuah singkatan dari kata Sistem Aplikasi Masyarakat Bertanya Terpadu Online. Sambat *online* ini bertujuan untuk memberikan akses masyarakat dalam pengaduan, mengkritik, memberikan solusi maupun apresiasi terhadap pelayanan di Kota Malang. Kata sambat disini merupakan bahasa jawa yang memiliki arti mengeluh, dengan demikian wadah ini memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk mengeluh (menyampaikan pengaduan) kepada pemerintahan Kota Malang secara *online*, sistem ini tersedia pada *website*, SMS dan Aplikasi.

Kehadiran sistem pelayanan publik dalam bentuk *website* atau aplikasi *online* adalah salah satu bentuk dari perkembangan *e-government* (Damanik & Purwaningsih, 2017; Nurrahman et al., 2021). Sambat *online* pada Kota Malang dilandasi untuk pengelolaan pengaduan permasalahan yang belum terkelola dan akan di tangani langsung. Secara cepat Sambat Online akan menangani aduan karena merupakan layanan satu pintu dibawah instansi berwenang Kota Malang. Masyarakat diberi akses bertanya dan dijawab langsung oleh dinas terkait pada sistem. Untuk mengevaluasi bagaimana pelayanan publik disesuaikan dengan prinsip administrasi dan organisasi, efektivitas dan efisiensi dalam penanganan pengaduan secara tepat.

Untuk memastikan keberhasilan dan efektivitas penerapan Sambat Online serta pelayanan *electronic governance* secara keseluruhan, evaluasi yang komprehensif diperlukan. Evaluasi ini akan melibatkan penilaian terhadap berbagai aspek seperti kualitas sistem, informasi yang disediakan, layanan yang diberikan, penggunaan oleh masyarakat, tingkat kepuasan pengguna, dampak yang dihasilkan, serta evaluasi karakteristik pelayanan yang terkait (Damanik & Purwaningsih, 2017; Yorinda Febiyanti & Kriswibowo, 2023).

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat teridentifikasi permasalahan atau hambatan yang mungkin terjadi dalam pelayanan *electronic governance* pada Diskominfo Kota Malang, khususnya pada *website* Sambat Online. Dengan mengevaluasi kualitas dan efektivitas pelayanan yang ada, langkah-langkah perbaikan dan peningkatan dapat diambil untuk memastikan bahwa pelayanan elektronik tersebut benar-benar memberikan manfaat bagi masyarakat Kota Malang.

Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat memberikan masukan berharga kepada Diskominfo Kota Malang dalam merumuskan strategi dan kebijakan yang lebih baik dalam pengembangan e-*government* di masa depan. Dengan memahami kebutuhan, harapan, dan kendala yang dihadapi oleh masyarakat dalam menggunakan Sambat Online, pemerintah dapat mengoptimalkan pelayanan publik dan memperkuat interaksi antara pemerintah dan masyarakat secara *online* (Gavriluță et al., 2022; Viona & Khairiyah, 2022).

Dengan demikian, latar belakang penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi evaluasi pelayanan *electronic governance* pada Diskominfo Kota Malang, khususnya melalui studi kasus pada website Sambat Online. Evaluasi ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang kualitas pelayanan yang ada, serta memberikan rekomendasi untuk peningkatan dan perbaikan yang diperlukan guna meningkatkan efektivitas dan kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan *e-government* di Kota Malang.

Penelitian oleh Nugroho(2022) judul Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sambat Online. Penelitian ini menggunakan teori sistem informasi Sukses dari Mclean dan DeLone. Hasil dari penelitian ini disimpulkan sistem pelayanan pada aplikasi Sambat Online dirasa belum efektif. Menurut teori Mclean dan DeLone, terkait kualitas sistem, informasi, layanan, penggunaan, kepuasan, dampak dan evaluasi karakteristik pelayanan masih kurang (Arief, 2023; Nugroho, 2022). Dari uraian penelitian terdahulu diatas maka peneliti tertarik untuk kembali melakukan penelitian terkait pelayanan e-*government* di Kota Malang.

Berikut ini adalah research GAP dari jurnal yang diperoleh peneliti: Esfarditya et al., (2019) berjudul Implementasi Cobit 4.1 Domain Deliver and Support (DS) Terhadap Tata Kelola Teknologi Informasi (Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung). Menunjukkan bahwa Hasil nilai maturity level domain DS tersebut berarti bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung sebagian besar dalam melakukan aktivitas pada domain DS kurang memiliki perencanaan yang matang, serta proses yang berjalan hanya sesuai kebutuhan tanpa ada prosedur yang pasti. Kemudian belum melakukan dokumentasi dengan baik, sehingga tidak dapat mengukur dampak dari risiko atau manfaat dari aktivitas yang dijalankan. Kurangnya Sumber Daya Manusia baik dalam hal jumlah maupun SDM yang berkompeten sehingga ada pegawai yang menjalankan tugas di luar tugas pokok dan fungsi yang ditentukan (Esfarditya et al., 2019) .

Sahdana et al., (2018) berjudul Implementasi Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja Cobit 4.1 Pada Bidang Penyelenggaraan E-Government Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri menunjukkan bahwa Rata-rata nilai maturity level yang didapatkan dari hasil penilaian peneliti yang telah divalidasi dengan hasil wawancara dan observasi untuk DS1, DS5, DS7 dan DS10 adalah sebesar 2,00 karena setiap proses tata kelola TI yang ada sudah terencana sudah terencana dan sudah dilakukan secara terpola dan berulang namun belum dilengkapi dengan dokumentasi yang lengkap dan standar yang baku (Sahdana et al., 2018) .

Afrilia et al., (2019) berjudul Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Batu Menggunakan Framework COBIT 4.1 Domain Plan and Organise (PO) dan Acquire and Implement (AI). Menunjukkan bahwa Maturity Level tata kelola pada TI domain PO berkisar 1,00 sampai 2,00 rata-rata 1,60 (repeatable level) dapat diartikan bahwa Diskominfo Kota Batu pengelolaan TI tidak disertai perencanaan yang benar dan tidak dilakukan pendokumentasian. Sedangkan maturity level domain AI berkisar 1,00 sampai 2,00 rata-rata nilai 1,28 (intial level) dapat diartikan bahwa Diskominfo Kota Batu sebagian besar belum dilakukan pembahasan namun sudah ada keinginan untuk membuat pembahasan tersebut karena menyadari akan pentingnya hal tersebut (Afrilia et al., 2019).

1. **KAJIAN LITERATUR**

Penelitian tentang evaluasi pelayanan *e-government* sendiri pernah dilakukan oleh Ramadhana (2018) dimana hasil dari penelitian ini menunjukkan kualitas website yang terdiri dari *Usability, Information Quality dan Service Interaction Quality* tidak mempengaruhi kepuasan pengguna kepada website ini. Evaluasi yang didapatkan pemerintah harusnya meningkatkan fitur atau kualitas dalan website agar lebih menarik (Riyanto & Bachri, 2019). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugroho(2022) dimana hasil dari penelitian ini disimpulkan bahwa sistem pelayanan pada aplikasi Sambat Online belum efektif. Menurut teori Mclean dan DeLone, terkait kualitas sistem, informasi, layanan, penggunaan, kepuasan, dampak dan evaluasi karakteristik pelayanan masih kurang (Nugroho, 2022).

**Pelayanan Publik**

Setiap instansi pemerintahan dibentuk untuk mencapai tujuan yaitu memberikan kepuasan bagi masyarakat, apabila tujuan yang telah ditetapkan tercapai barulah dapat dikatakan suatu keberhasilan. Agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai maka diperlukan pelayanan yang baik dan berkualitas (Amanatullah & Subadri, 2023; Ifan et al., 2019).

Menurut Indriyati dan Hayat (2015) menyatakan bahwa: “optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat”. Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004: “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan” (Hayat, 2017; Kepmen, 2004).

1. **Standard Pelayanan Publik**

 Standard Pelayanan Publik adalah kriteria atau pedoman yang digunakan sebagai acuan untuk menjamin kualitas, efisiensi, dan efektivitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintahan kepada masyarakat. Standar ini dirancang untuk memberikan panduan yang jelas tentang apa yang diharapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Standar pelayanan publik dapat mencakup berbagai aspek, seperti waktu respons, akurasi informasi, aksesibilitas, profesionalisme petugas, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Fajri et al., 2020; Peraturan Gubernur, 2013).

1. **Indikator Pelayanan Publik**

Indikator Pelayanan Publik adalah variabel atau parameter yang digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi kinerja pelayanan publik. Indikator ini memberikan gambaran tentang sejauh mana lembaga pemerintahan telah mencapai target atau standar yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Kriswahyu, 2017).

Indikator pelayanan publik dapat beragam tergantung pada jenis layanan yang diberikan, namun beberapa contoh indikator umum meliputi: a) waktu Respons: Mengukur lamanya waktu yang dibutuhkan oleh lembaga pemerintahan untuk merespons permintaan atau pengaduan dari masyarakat. b) kepuasan Pengguna: Mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan, sering kali dilakukan melalui survei atau penilaian yang melibatkan pengguna layanan. c) tingkat Kelengkapan Informasi: Mengukur sejauh mana informasi yang diberikan oleh lembaga pemerintahan kepada masyarakat terkait prosedur, kebijakan, dan layanan yang tersedia. d) aksesibilitas: Mengukur tingkat ketersediaan dan kemudahan akses masyarakat terhadap pelayanan publik, termasuk ketersediaan sarana dan prasarana, serta kebijakan layanan yang inklusif. e) akurasi dan Ketepatan: Mengukur tingkat akurasi dan ketepatan dalam pengolahan data dan informasi yang diberikan oleh lembaga pemerintahan kepada masyarakat. f) tingkat Penyelesaian: Mengukur tingkat keberhasilan lembaga pemerintahan dalam menyelesaikan permintaan atau pengaduan masyarakat dengan memperhatikan waktu yang dibutuhkan dan hasil yang memuaskan.

 Indikator pelayanan publik yang digunakan dapat bervariasi tergantung pada konteks dan jenis pelayanan yang dievaluasi. Penting untuk memilih indikator yang relevan dan representatif untuk mengukur kualitas pelayanan publik secara objektif (Fadhli, 2017; Fajri et al., 2020).

1. **Pelayanan Online**

 Pelayanan online, juga dikenal sebagai e-pelayanan atau pelayanan publik elektronik, merujuk pada jenis pelayanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik melalui platform digital. Pelayanan ini memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk memfasilitasi interaksi antara pemerintah dan masyarakat secara elektronik (Iskandar, 2019).

Pelayanan online bertujuan untuk memberikan kemudahan, aksesibilitas, dan efisiensi dalam menyediakan layanan publik kepada masyarakat. Melalui platform digital, masyarakat dapat mengakses berbagai jenis layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan, menghemat waktu dan tenaga (Auliyaa et al., 2022).

Beberapa contoh pelayanan online yang umum meliputi (Karim & Wahyu, 2020; Marthalina, 2022): 1) pendaftaran dan Perizinan: Masyarakat dapat melakukan pendaftaran atau perizinan secara online, misalnya pendaftaran penduduk, perizinan usaha, atau perpanjangan SIM. Proses ini dapat dilakukan melalui aplikasi atau website resmi yang disediakan oleh pemerintah. 2) pembayaran Online: Pelayanan online juga mencakup kemudahan dalam melakukan pembayaran, seperti pembayaran pajak, retribusi, atau tagihan layanan publik. Masyarakat dapat membayar secara elektronik melalui aplikasi perbankan atau sistem pembayaran online. 3) pengaduan dan Layanan Informasi: Masyarakat dapat mengajukan pengaduan atau mendapatkan informasi melalui platform digital. Misalnya, melalui website atau aplikasi, masyarakat dapat mengirimkan pengaduan terkait layanan publik, mengajukan pertanyaan, atau meminta informasi yang dibutuhkan. 4) layanan Kesehatan dan Pendidikan: Pelayanan online juga mencakup layanan kesehatan dan pendidikan, seperti pendaftaran rumah sakit online, konsultasi medis jarak jauh, atau pendaftaran sekolah secara elektronik.

Keuntungan dari pelayanan online adalah meningkatnya efisiensi dan kemudahan bagi masyarakat. Masyarakat dapat mengakses layanan kapan saja dan di mana saja tanpa harus menghadiri kantor pelayanan secara fisik. Pelayanan online juga dapat mengurangi birokrasi, menghemat waktu, dan meningkatkan transparansi dalam proses pelayanan public (Hikmah & Sudrajat, 2016; Rahmadini et al., 2022).

Namun, pelayanan online juga perlu memperhatikan beberapa tantangan, seperti keamanan data pribadi, kesenjangan akses teknologi, dan penanganan masalah teknis yang mungkin muncul. Penting bagi pemerintah dan lembaga publik untuk mengembangkan sistem pelayanan online yang handal, *user-friendly*, serta memastikan perlindungan data dan privasi masyarakat (Buana & Sari, 2022; Indrayani, 2017).

Secara keseluruhan, pelayanan online merupakan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang bertujuan untuk memberikan kemudahan, aksesibilitas, dan efisiensi bagi masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (Firliansa, 2021; Peraturan Gubernur, 2013).

Berdasarkan beberapa uraian diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintahan dalam memenuhi atau mengontrol kebutuhan hidup masyarakat.

***Electronic Governance***

1. **Definisi *Electronic Governance***

Electronic Governance adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung good governance. E-Governance terdiri dari dua elemen penting yaitu ‘governance’ sebagai konsep utama dan ‘electronic’ atau ICTs (information and communication technologies) sebagai alat untuk meningkatkan proses governance. Word Bank menyatakan bahwa e-governance mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan badan lain dari pemerintah. Teknologi ini dapat melayani berbagai tujuan yang berbeda seperti pemberian pelayanan yang lebih baik oleh pemerintah kepada masyarakat, meningkatkan interaksi dengan bisnis dan industri, pemberdayaan warga melalui akses informasi, dan manajemen pemerintahan yang lebih efisien. Manfaat yang dihasilkan dapat mengurangi korupsi, peningkatan transparansi, kenyamanan yang lebih besar, pertumbuhan pendapatan, dan atau pengurangan biaya (Sari et al., 2022).

E-Government adalah suatu sistem penyelenggaraan pemerintahan yang berbasiskan elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dimana pada intinya E-Government adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain). E-Government sering digambarkan atau dideskripsikan secara cukup beragam oleh masing-masing individu atau komunitas (Maulani, 2020). Kaliappen et al., (2021) mengemukakan “E-government involves the application of latest and innovations while the provision of services and other information provision and management systems” (Kaliappen et al., 2021).

1. **Fungsi *Electronic Governance***

 Adapun fungsi dari electronic governance yaitu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, memperbaiki tata kelola dan manajemen pemerintahan, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan dan pengawasan pemerintah.

 Selain itu meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik bagi masyarakat, mempercepat proses pengambilan keputusan dan penyebaran informasi, meningkatkan koordinasi dan kolaborasi antarlembaga pemerintahan, memperkuat keamanan dan perlindungan data dalam lingkungan pemerintahan, mendorong inovasi dan pengembangan teknologi dalam pelayanan publik dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1. **Tujuan *Electronic Governance***

 Tujuan dari electronic governance yaitu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan responsibilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan, meningkatkan partisipasi aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan dan pengawasan pemerintah (Kompella, 2017).

Selain itu, meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik bagi semua lapisan masyarakat, termasuk yang berada di daerah terpencil atau terisolasi, mendorong kolaborasi dan koordinasi antarlembaga pemerintahan untuk penyediaan pelayanan publik yang terintegrasi, meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui pelayanan publik yang berkualitas, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Peng et al., 2018).

1. **Macam-macam *Electronic Governance***

 Website pelayanan Sambat Online adalah salah satu bentuk platform elektronik yang disediakan oleh pemerintah daerah atau instansi terkait sebagai sarana untuk masyarakat dalam mengadukan, mengkritik, memberikan solusi, atau memberikan apresiasi terkait pelayanan publik. Website ini dirancang khusus untuk memfasilitasi pengguna agar dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan layanan Sambat Online (Afiqo et al., 2018).

Berikut adalah beberapa elemen yang umumnya ada dalam website pelayanan Sambat Online (Larasati, 2023; Malang, 2020):

* Beranda (Home Page): Halaman utama website yang memberikan informasi umum tentang layanan Sambat Online, tujuan, dan fungsi layanan ini. Pada halaman ini juga biasanya terdapat tautan atau tombol yang mengarahkan pengguna untuk mengajukan pengaduan atau mendapatkan informasi lebih lanjut.
* Formulir Pengaduan: Halaman ini berisi formulir online yang harus diisi oleh pengguna untuk mengajukan pengaduan atau pertanyaan. Formulir ini biasanya mencakup informasi seperti nama pengadu, kontak, deskripsi pengaduan, dan lampiran yang relevan. Pengguna dapat mengisi formulir secara lengkap dan mengirimkannya melalui website.
* Pencarian dan Navigasi: Website pelayanan Sambat Online biasanya dilengkapi dengan fitur pencarian dan navigasi yang memudahkan pengguna untuk menemukan informasi yang mereka butuhkan. Pengguna dapat mencari pengaduan atau informasi lainnya dengan menggunakan kata kunci atau kategori tertentu.
* Informasi Layanan: Halaman ini menyediakan informasi detail tentang berbagai layanan yang tersedia melalui Sambat Online. Informasi ini dapat mencakup jenis-jenis pengaduan yang dapat diajukan, prosedur pengaduan, waktu respon yang diharapkan, dan informasi kontak yang relevan.
* FAQ (Frequently Asked Questions): Bagian ini berisi daftar pertanyaan yang sering diajukan oleh pengguna beserta jawabannya. FAQ memberikan pemahaman yang lebih baik tentang layanan Sambat Online dan menjawab beberapa pertanyaan umum yang mungkin timbul pada pengguna.
* Informasi Kontak: Halaman ini menyediakan informasi kontak lengkap dari pihak yang bertanggung jawab atas layanan Sambat Online. Informasi kontak ini mencakup alamat, nomor telepon, alamat email, dan jam operasional dari pihak yang dapat dihubungi untuk bantuan atau pertanyaan lebih lanjut.
* Notifikasi dan Tindak Lanjut: Setelah pengaduan diajukan melalui website, pengguna biasanya menerima notifikasi atau tindak lanjut melalui email atau pesan teks. Notifikasi ini memberikan konfirmasi bahwa pengaduan telah diterima dan akan ditindaklanjuti oleh pihak yang berwenang.

Website pelayanan Sambat Online dirancang untuk memberikan akses yang mudah dan responsif kepada masyarakat dalam mengadukan permasalahan atau memberikan masukan terkait pelayanan publik. Dengan adanya website ini, pengguna dapat mengajukan pengaduan secara online dengan cepat dan praktis, serta memantau perkembangan penanganan pengaduan mereka.

**Teori *Information System Succes DeLone* & *McLean***

Sistem informasi merupakan seperangkat komponen yang saling berhubungan yang berfungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan kepuasan dan pengawasan dalam organisasi (Destyanto et al., 2020; Jumalianto & Andarsyah, 2019). Kemudian Bodnard dan Hopwood (2000) menyatakan bahwa sistem informasi berbasis komputer merupakan sekelompok perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mengubah data menjadi informasi yang bermanfaat. Penggunaan perangkat keras dan perangkat lunak tersebut dimaksudkan untuk menghasilkan informasi secara cepat dan akurat (Kartika, 2020).

Model DeLone dan McLean merefleksi ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen atau faktor atau komponen atau pengukuran dari model ini adalah: Kualitas Sistem (system quality), Kualitas Informasi (information quality), Penggunaan (use), Kepuasan Pengguna (user satisfaction), Dampak Individual (individual impact) dan Dampak Organisasi (organization impact). Dengan demikian maka model ini menegaskan kualitas akan pelayanan dengan sistem online (Putra et al., 2022).

Dari pemaparan di atas dapat diketahui bahwa model DeLone dan McLean mengalami perubahan dan modifikasi yang dapat dilihat pada model tahun 1992 dan 2003. Hal ini menunjukkan bahwa model dapat dimodifikasi sesuai kondisi dan kebutuhan penelitian. Kemudian pada beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan Model DeLone dan McLean, juga melakukan modifikasi atas model tersebut, yang menyesuaikan dari kondisi dan kebutuhan penelitian mereka.

**Teori Inovasi dalam Pelayanan Publik**

Teori Inovasi dalam Pelayanan Publik merupakan konsep yang mengarah pada pengembangan dan penerapan perubahan atau terobosan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Teori ini menekankan pentingnya menciptakan solusi baru, meningkatkan kualitas, dan memberikan nilai tambah dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Wahyuni, 2011).

Beberapa aspek penting dalam Teori Inovasi dalam Pelayanan Publik antara lain (Prabowo et al., 2022): 1) dorongan inovasi: Teori ini mengarahkan pemerintah untuk memberikan dorongan dan dukungan yang diperlukan untuk mendorong inovasi dalam pelayanan publik. Dorongan ini dapat berupa kebijakan, insentif, dan lingkungan yang kondusif bagi inovasi. 2) proses Inovasi: Teori ini menekankan pentingnya proses inovasi yang terstruktur dan terarah dalam pengembangan pelayanan publik. Proses ini melibatkan identifikasi kebutuhan masyarakat, perencanaan inovasi, implementasi, evaluasi, dan pengembangan berkelanjutan. 3) partisipasi publik: teori ini mengakui pentingnya melibatkan masyarakat dalam proses inovasi pelayanan publik. Partisipasi publik memungkinkan masyarakat untuk memberikan masukan, saran, dan umpan balik yang berharga dalam pengembangan dan evaluasi pelayanan publik. 4) manfaat inovasi: teori ini menjelaskan manfaat yang diharapkan dari inovasi dalam pelayanan publik, seperti peningkatan kepuasan pengguna, efisiensi proses, peningkatan kualitas pelayanan, transparansi, dan akuntabilitas. 5) evaluasi inovasi: Teori ini menekankan pentingnya evaluasi terhadap inovasi yang dilakukan dalam pelayanan publik. Evaluasi ini bertujuan untuk mengukur keberhasilan dan dampak inovasi, serta untuk mengidentifikasi perbaikan yang diperlukan.

Dalam konteks penelitian mengenai evaluasi pelayanan electronic governance pada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Malang, Teori Inovasi dalam Pelayanan Publik dapat digunakan sebagai dasar untuk mengkaji adanya inovasi yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui website Sambat Online. Peneliti dapat menganalisis bagaimana inovasi tersebut diimplementasikan, sejauh mana partisipasi publik terlibat, serta dampak dan manfaat yang dihasilkan dari inovasi tersebut.

1. **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini berfokus pada analisis evaluasi pelayanan *Electronic Governance* yang dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Malang.

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan memahami fenomena atau kejadian secara detail dan komprehensif (Sugiyono, 2018; Suyitno, 2018). Penelitian ini lebih fokus pada pemahaman mendalam tentang suatu masalah, persepsi, sikap, atau pengalaman individu atau kelompok.

Kemudian teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan penyebaran angket melalui google formulir. Observasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap suatu fenomena atau kejadian tanpa mempengaruhinya (Sahdana et al., 2018; Wicaksono et al., 2020). Peneliti mengamati perilaku, interaksi, atau kejadian yang terjadi di lingkungan yang diteliti. Observasi dapat dilakukan secara langsung (peneliti berada di tempat kejadian) atau melalui rekaman visual atau audio. Sedangkan Penyebaran angket adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pemberian kuesioner atau pertanyaan tertulis kepada responden. Angket biasanya berisi pertanyaan yang dirancang untuk mengumpulkan informasi tentang pendapat, sikap, pengetahuan, atau perilaku responden terkait dengan topik penelitian. Angket dapat diberikan secara langsung, melalui pos, atau melalui media online.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sedangkan untuk teknik keabsahan data menggunakan teknik perpanjangan pengamatan dan triangulasi. Fokus penelitian dalam penelitian ini yaitu pelayanan pada sambat online.

Dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari sumber aslinya untuk tujuan penelitian tertentu (Denny Nazaria Rifani, 2021; Harmiati et al., 2020). Data ini belum pernah dikumpulkan sebelumnya dan biasanya dikumpulkan oleh peneliti sendiri atau tim penelitian yang terlibat dalam studi tersebut. Dalam penelitian ini data primernya meliputi kuesioner dan observasi.

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain untuk tujuan lain, tetapi dapat digunakan oleh peneliti dalam penelitian mereka. Data ini dapat berasal dari berbagai sumber, seperti lembaga pemerintah, lembaga penelitian, publikasi ilmiah, basis data, laporan, dan sumber informasi lainnya (Sutisna, 2020; Wibowo & Pratomo, 2021). Data sekunder dalam penelitian ini berupa laporan atau dokumen resmi Diskominfo Kota Malang terkait implementasi dan pengelolaan website Sambat Online.

Instrumen penelitian dari penelitian deskriptif kualitatif ini berupa observasi, angket atau kuesioner penilaian pengguna, studi dokumen terkait website sambat online dan analisis statistik yang berupa data statistik yang diperoleh dari website sambat online, seperti jumlah pengunjung, jenis pengaduan, waktu respon, atau tingkat kepuasan pengguna, dapat dianalisis untuk mengevaluasi kinerja dan efektivitas website.

1. **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian ini membahas dari beberapa fokus permasalahan yaitu evaluasi pada pelayanan sambat online Diskominfo kota Malang, evaluasi disini terkaitan dengan proses pelayanan pada website dan ketersampaian pengaduan pada pemerintah. Membahas tentang apasaja kendala dalam pelayanan, disini berfokus pada kendala dalam proses pelayanan pada website Sambat Online.

**Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang**

Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Dinas yang memiliki tugas melaksanakan kewenangan daerah yaitu di bidang pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi serta melaksanakan tugas pembantuan yang diberikan oleh Pemerintah dan atau Pemerintah Provinsi dimana dalam setiap kegiatannya selalu berhubungan dengan Pembangunan dan Pengembangan Sistem Informasi, Pengembangan dan Pemeliharaan Jaringan Komputer Antar Bidang, Pengelolaan Produksi Informasi dan Publikasi, Pengelolaan dan Pengembangan Komunikasi Publik.

Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kota Malang. Menurut Peraturan Wali Kota Nomor 46 Tahun 2012 Tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika, Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan pelaksana otonomi daerah dibidang komunikasi dan informatika, dipimpin oleh kepala dinas yang dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada walikota melalui sekretaris daerah. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang terletak di Jalan Mayjend Sungkono Perkantoran Terpadu Gedung A, Kelurahan Arjowinangun Kota Malang, Jawa Timur.

**Proses Pelayanan pada Website Sambat Online**

Berdasarkan teori Information System Succes DeLone & McLean pelayanan publik indikator standard pelayanan publik, hasil pembahasan penelitian ini membahas mengenai pelayanan tehadap pengaduan masyarakat merupakan salah satu macam bentuk dari *public service*. Oleh karena itu, dalam mengelola keluhan atau pengaduan dari masyarakat, pelaksanaannya menyesuaikan dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan yang telah diatur. Pemerintah Kota (Pemkot) Malang telah mengusahakan penyediaan layanan pengaduan tersebut dalam bentuk sistem aplikasi lebih terjangkau, mudah dan cepat. dimana payung hukum aturan yang mengatur hal tersebut ada dalam Peraturan Walikota Malang Nomor 19 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang. Aplikasi tersebut dikenal dengan sebutan sambat online. Jikalau biasanya sarana pengaduan masyarakat dilakukan secara manual berupa Kotak Saran atau Loket Pengaduan, Nomor telpon kantor atau Nomor HP khusus pelayanan aduan, atau Ruang Khusus untuk pelayanan aduan, dalam hal ini sambat online merupakan bentuk sarana aduan secara digitalize. Beberapa jenis aduan yang bisa disampaikan di sambat online yaitu berbagai aduan seputar Kota Malang seperti aduan jalan rusak, parkir liar, administrasi, pendidikan, macet, sampah, dan lain sebagainya.

Dalam melakukan aduan tersebut masyarakat Kota Malang harus mengikuti persyaratan atau tata cara dalam memberikan aduan atau keluhan melalui sambat online tersebut sebagai berikut: Yang pertama, harus melakukan pendaftaran. Pendaftaran hanya berlaku sekali di awal, kemudian untuk selanjutnya cukup login saja. Akun ini jika sudah terdaftar, maka bisa membuat pengajuan lainnya atau membalas komentar. Yang kedua, setelah mendaftar, pendaftar bisa melakukan login user. Yang ketiga, memasukkan sambatan (keluhan atau pengaduan) pada aplikasi sambat online ini dan bisa juga memberikan atau mengirimkan disesuaikan dengan kebutuhan seperti: keluhan atau aduan, saran, kritik, atau pertanyaan. Sambatan (pengaduan) tersebut akan dimoderasi. Yang keempat, tunggu keluhan atau pengaduan setelah melakukan sambatan (pengaduan), silakan tunggu balasan dari admin sambat online. Untuk sambatan yang tidak sesuai dengan ketentuan, maka admin akan menolak aduan tersebut.

Selanjutnya untuk mekanisme atau alur pelaksanaan pengelolaan sambat online dalam merespon keluhan masyarakat Kota Malang seperti disampaikan oleh informan peneliti menjelaskan bahwa sambat online dalam merespon keluhan masyarakat Kota Malang sudah dalam bentuk web (sambat.malangkota.go.id) pada dinas komunikasi dan informatika Kota Malang.

**Evaluasi dalam Proses Pelayanan**

Berdasarkan wawancara terkait teori inovasi pelayanan publik DeLone dan Mc Lean indikator evaluasi inovasi menunjukkan bahwa Sambat Online menjadi salah satu wadah pengaduan masyarakat yang sangat membantu masyarakat dalam menyampaikan keluhannya kepada pemerintah. Dengan wadah ini masyarakat dapat melakukan pengaduan kapan pun dan tidak perlu harus ke kantor-kantor lembaga pemerintahan. Dalam melakukan evaluasi pelayanan pada sambat online, penulis mengkategorikannya dalam beberapa indikator sebagai berikut;

1. **Mekanisme Pelayanan Sambat Online**

Mekanisme merupakan unsur koordinasi yang berkaitan dengan penyesuaian cara kerja baik dari standarisasi prosedur kerja, keluaran kerja, serta keterampilan kerja dalam menjalankan suatu program bersama. Dalam hal ini, mekanisme pelayanan pada wadah sambat online sendiri menurut hasil wawancara dengan beberapa narasumber dapat disimpulkan memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan secara online.

Diskominfo sudah ada tenggang waktu atau deadline untuk pengaduan yang masuk harus ditangani berapa lama sesuai Peraturan WaliKota Malang Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang, dilihat dari waktu penyelesaian penanganan pengaduannya yang diterima oleh petugas pelaksana pelayanan pada jam kerja harus sudah diteruskan kepada perangkat daerah yang berwenang paling lama 1x24 jam terhitung sejak pengaduan diterima untuk ditindaklanjuti. Ada yang sekitar 3 hari ada juga yang lebih dari itu tergantung jenis pengaduannya. Jadi sejauh ini, pengelolaan sambat online seharusnya sesuai peraturan WaliKota Malang untuk merespon pengaduan masyarakat adalah 1, 3 atau 7 hari untuk pengelolaan aduan masyarakat tersebut, tapi kenyataan bisa lebih dari waktu yang ditentukan.

Selanjutnya salah satu contoh respon Pemerintah Kota Malang melalui Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang (DPUPR), dalam menanggapi aduan masyarakat yang masuk melalui akun Facebook DPUPR Kota Malang. Keluhan tentang kondisi jalan berlubang yang selalu muncul setiap musim hujan, karena masih ada genangan air di atas jalan membuat aspal tidak kuat dan mengelupas sehingga akhirnya dinas DPUPR memperbaiki jalan dengan cara menambal. Dinas DPUPR langsung memperbaiki karena tidak terlalu membutuhkan anggaran yang terlalu banyak sehingga langsung diperbaiki.

Dalam pembahasan mengenai pengelolaan dan pelayanan sambat online dalam merespon keluhan masyarakat Kota Malang di atas dapat dilihat terkait pengawasan diantaranya melihat dari segi hasil laporan sambat online jalur sambat website dan jalur sambat SMS untuk tahun 2020 kemarin, karena pengukuran hasil kerja ini merupakan setiap tahun sekali yang dilakukan oleh Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik di dinas komunikasi dan informatika Kota Malang. Adapun hasil pengaduan masyarakat untuk tahun 2020 total semua pengaduan melalui sambat website maupun sambat SMS itu sejumlah 899, dari 899 aduan itu yang paling banyak adalah dinas perhubungan dengan total pengaduan 210, Dispendukcapil ada 86 aduan, SATPOL PP ada 83, kemudian DPUPRPKP itu ada 64, Disnaker PMPTSP/Perizinan ada 49 pengaduan, jadi ini adalah Perangkat Daerah 5 terbesar penerima pengaduan tahun 2020.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa dari segi mekanisme pelayanan melalui Sambat Online sudah memuaskan dan menumbuhkan kepuasan di tengah masyarakat.

**Kendala Pelayanan pada Website Sambat Online**

Gambar 1. Diagram Kendala Pelayanan Website Sambat Online

Kemudian adapun faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pengelolaan sambat online ini diantaranya adalah salah satunya faktor anggaran, keterbatasan sumber daya manusia dan aparatur sering juga terjadi roling penyebaran, dan beberapa OPD yang belum memprioritaskan masalah pengaduan serta kendala dikomitmen bimbingan pada dinas komunikasi dan informatika Kota Malang dapat dijelaskan sebagaimana berikut ini.

Faktor pendukung merupakan faktor yang menjadi penunjang dalam sebuah pelaksanaan tujuan organisasi. Dalam hal ini, dalam pengelolaan sambat online untuk merespon keluhan masyarakat Kota Malang, faktor pendukung pelaksanaannya adalah: 1) dari sisi sumber daya manusianya yang memadai, 2) anggaran yang tersedia, 3) komitmen pimpinan terhadap pengaduan yang tinggi, 4) perangkat dan Infrastruktur jaringan yang menunjang, 4) sarana dan prasarana yang telah terpenuhi syarat.

Faktor penghambat merupakan hal-hal yang menjadi penghambat atau kendala dalam suatu kegiatan pelaksanaan dalam hal ini pengelolaan sambat online dalam merespon keluhan masyarakat Kota Malang. Jadi faktor yang menghambat salah satunya adalah sebagai berikut: 1) keterbatasan anggaran, 2) SDM aparatur di Diskominfo sering terjadi roling penyebaran, sehingga terjadinya tidak bisa langsung menghendel mengenai disambat, 3) beberapa Perangkat Daerah (PD) yang kurang adanya singkronisasi atau kerja sama dalam hal pengaduan, dan 4) kendala dikomitmen bimbingan dan kurangnya sosialisasi sambat online terhadap warga Kota Malang.

Kemudian dapat diketahui juga permasalahan yang lainnya ialah kurangnya super admin yang ada di dinas komunikasi dan informatika Kota Malang. Kemudian ternyata dari super admin disalurkan lagi ke admin-admin setiap perangkat daerah sehingga itu yang menyebabkan menjadi lama dalam merespon keluhan masyarakat. Setelah Perangkat Daerah nanti menerima pengaduan dari super admin diskominfo Kota Malang, nanti oleh perangkat daerah akan menindaklanjuti kemudian diskominfo Kota Malang lapor kembalikan ke masyarakat yang pengadunya apakah sudah menyelesaikan permasalahan atas aduan yang disampaikan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi bahwa pengelolaan sambat online dalam merespon keluhan masyarakat Kota Malang ada faktor anggaran, untuk anggaran Diskominfo ini masih terbatas, Keterbatasan anggaran pengelolaan sambat online dalam merespon keluhan masyarakat Kota Malang perlu perhatian khusus dari Pemerintah Kota Malang (Pemkot Malang) untuk menganggarkan biaya lebih besar untuk operasional maitanance aplikasi sambat online ini.

Terdapat beberapa konsep aplikatif terbaru dalam aplikasi sambat online yang berkaitan dengan *e-government*. Berikut adalah beberapa contoh: 1) *Mobile Government (m-Government): m-Government* merupakan konsep yang mengintegrasikan teknologi mobile, seperti smartphone dan aplikasi mobile, dalam penyediaan layanan pemerintah kepada masyarakat. Aplikasi mobile yang dikembangkan oleh pemerintah dapat memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi pemerintah, melakukan transaksi, mengirimkan pengaduan, dan berpartisipasi dalam proses pemerintahan langsung melalui perangkat mobile mereka. 2) *Internet of Things (IoT)* untuk *Smart Cities:* Konsep ini melibatkan penggunaan *Internet of Things (IoT)* untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas hidup di kota-kota. Dalam konteks *e-government*, IoT dapat digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data dari berbagai perangkat terhubung untuk membantu pengambilan keputusan pemerintah yang lebih baik, seperti manajemen lalu lintas, pengelolaan energi, dan pengumpulan sampah yang lebih efisien. 3) *Big Data* dan Analitik: Pemerintah dapat memanfaatkan big data dan analitik untuk mengumpulkan, menyimpan, dan menganalisis data yang besar dan beragam. Dengan memahami pola dan tren dari data tersebut, pemerintah dapat membuat keputusan yang lebih baik, merencanakan kebijakan yang efektif, dan memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. 4) Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence,* AI): AI dapat digunakan dalam berbagai aspek e-government, seperti chatbot untuk memberikan dukungan pelanggan, pengolahan otomatis dokumen, analisis sentimen masyarakat, dan peningkatan keamanan siber. AI juga dapat membantu dalam pengambilan keputusan pemerintah yang lebih cerdas dan efisien. 5) *Blockchain*: Teknologi blockchain dapat digunakan dalam *e-government* untuk membangun kepercayaan, transparansi, dan keamanan dalam transaksi dan pengelolaan data. Dalam konteks *e-government*, blockchain dapat digunakan untuk mengamankan identitas digital, melacak transaksi, dan meningkatkan integritas data pemerintah.

Berdasarkan hasil wawancara, bahwa syarat pengaduan melalui website Sambat Online Diskominfo Kota Malang terdiri dari: 1) Identitas Pengadu: Pengadu diharuskan memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Identitas ini diperlukan untuk memastikan bahwa pengadu adalah penduduk yang sah di Kota Malang. 2) Aktivasi Data: Jika saat mendaftar pengaduan menggunakan data BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) tidak ditemukan, pengadu perlu melapor ke Bagian Dinas Penduduk dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) untuk mengaktivasi data mereka. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa data identitas pengadu telah terdaftar dengan benar dalam sistem administrasi pemerintah. 3) Metode Pengaduan: Pengadu dapat memilih antara dua metode pengaduan, yaitu melalui website atau melalui SMS. Metode pengaduan melalui website ditujukan bagi mereka yang familiar dengan teknologi dan memiliki akses internet. Sedangkan metode pengaduan melalui SMS ditujukan bagi orang-orang yang tidak terbiasa dengan teknologi atau memiliki keterbatasan dalam mengakses website. 4) Subjek Pengaduan: Pengaduan yang diajukan melalui website Sambat Online Diskominfo Kota Malang bersifat bebas terkait pelayanan publik. Artinya, pengadu dapat mengajukan keluhan, saran, atau permintaan informasi terkait dengan pelayanan yang disediakan oleh instansi pemerintah Kota Malang. 5) Waktu Pengaduan: Waktu pengaduan tidak dibatasi. Pengadu dapat mengajukan pengaduan kapan saja sesuai dengan kebutuhan mereka. Tidak ada batasan waktu tertentu yang ditetapkan untuk mengajukan pengaduan.

Dengan memenuhi persyaratan di atas, masyarakat Kota Malang dapat menggunakan website Sambat Online Diskominfo untuk mengajukan pengaduan terkait pelayanan publik. Sistem ini memberikan fleksibilitas bagi masyarakat dalam menyampaikan masalah mereka dan memberikan kesempatan bagi mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi untuk tetap berpartisipasi melalui pengaduan melalui SMS.

1. **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa: pelayanan pada Sambat Online dari segi mekanisme Pemerintahan Kota Malang dalam hal ini Diskominfo sudah memberikan pelayanan berdasarkan aturan pemerintah daerah yang berlaku. Pelayanan dalam merespon keluhan masyarakat Kota Malang sudah dalam bentuk web (sambat.malangkota.go.id) bisa melalui sambat SMS, sambat Website dan sambat Android. Selanjutnya warga Kota Malang terlebih dahulu masuk ke website dinas komunikasi dan informatika kemudian daftar register dan login untuk memulai sambat. Hanya saja, pemberian respon lebih lambat dari aturan yang ada 7 hari hingga 1 bulan tergantung jenis pengaduannya dan anggaran yang disediakan.

Faktor pendukung yang menjadi pengelolaan sambat online dalam merespon keluhan masyarakat Kota Malang adalah dari anggaran yang sudah tersedia, sarana dan prasarana yang menunjang. Sedangkan faktor penghambat pengelolaan sambat online dalam merespon keluhan masyarakat Kota Malang, kurangnya super admin pada dinas komunikasi dan informatika Kota Malang, anggaran yang belum teralokasi di masing masing perangkat daerah dan sering terjadi roling penyebaran pegawai di lingkup Pemkot Malang. Dengan memprioritas kebutuhan masyarakat Sambat Online di siapkan untuk mewadahi kepentingan masyarakat.

Diskominfo membangun integritas melalui bekerja sama dengan seluruh dinas yang ada dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Dalam pelayanan yang diberika masih terdapat hambatan terutama Sumber Daya Manusia sehingga Sambat Online sendiri masih kekurangan admin yang bertugas memberikan respon atas pengaduan masyarakat. Dengan hasil penelitian ini diharapkan Diskominfo dapat memperbaiki segala kekurangan terutama dalam segi pelayanan melalui Sambat Online.

1. **DAFTAR PUSTAKA**

Afrilia, F. D., Suprapto, & Mursityo, Y. T. (2019). Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika ( Diskominfo ) Kota Batu Menggunakan Framework COBIT 4 . 1 Domain Plan and Organise ( PO ) dan Acquire and Implement ( AI ). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, *3*(4), 3350–3357.

Anshori, S. (2019). Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Sebagai Media Pembelajaran. *Civic-Culture: Jurnal Ilmu Pendidikan PKn Dan Sosial Budaya*, *2*(1), 88–100.

Arief, V. (2023). E-Government di Asia Tenggara: Perbandingan Pengembangan E-Government di Singapura, Malaysia dan Indonesia. *Social Issues Quarterly*, *1*(2), 345–362.

Arifah, U. (2020). Transformasi Birokrasi Melalui E-Government. *Cakrawala: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Dan Studi Sosial*, *4*(2), 30–41. https://doi.org/10.33507/cakrawala.v4i2.245

Bambang Suprianto. (2023). Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, *8*(2), 123–128. https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015

Damanik, M. P., & Purwaningsih, E. H. (2017). E-Government Dan Aplikasinya Di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau). *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, *21*(2), 151. https://doi.org/10.31445/jskm.2017.210202

Denny Nazaria Rifani. (2021). Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau. *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, *9*(2), 115–124. https://doi.org/10.30656/sawala.v9i2.3761

Ernawam, D. (2017). Pengaruh Globalisasi terhadap Eksistensi Kebudayaan Daerah di Indonesia. *Jurnal Kajian Lemhannas RI*, *32*(1), 1–54.

Esfarditya, D., Suprapto, & Rachmadi, A. (2019). Implementasi Cobit 4.1 Domain Deliver and Support (DS) Terhadap Tata Kelola Teknologi Informasi (Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, *3*(2), 1253–1261. http://j-ptiik.ub.ac.id

Gavriluță, N., Stoica, V., & Fârte, G. I. (2022). The Official Website as an Essential E-Governance Tool: A Comparative Analysis of the Romanian Cities’ Websites in 2019 and 2022. *Sustainability (Switzerland)*, *14*(11). https://doi.org/10.3390/su14116863

Haris Basyaev, M., Azmi, N., Diens, A., Fajrianti, M., & Suwandi, K. (2021). Implementasi Pembelajaran dengan Teknologi Video Based Learning Implementasi Pembelajaran dengan Teknologi Video Based Learning. *Inovasi Kurikulum*, 82–94.

Harmiati, Triyanto, D., Maya, M., & Riastuti, F. (2020). Analisis Pemetaan Collaborative Governance Dalam Program Keluarga Berencana Di Kota Bengkulu. *MIMBAR Penelitian Sosial Dan Politik*, *9*(1), 65–76.

Lestari, S. (2018). Peran Teknologi dalam Pendidikan di Era Globalisasi. *Edureligia; Jurnal Pendidikan Agama Islam*, *2*(2), 94–100. https://doi.org/10.33650/edureligia.v2i2.459

Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO) by The Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, *19*(2), 202–216. https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115

Nahruddin, Z., & Suardi, W. (2021). One-Stop Administration System: Public Service Innovation in the Indonesian Public Sector. *Journal of Advanced Research in Economics and Administrative Sciences*, *2*(3), 130–137. https://doi.org/10.47631/jareas.v2i3.269

Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan pelayanan publik e-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman. *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, *2*(1), 32–42. http://jurnal.untidar.ac.id/index.php/komunikasi/article/download/758/547

Nugroho, A. W. (2022). *Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sambat Online*.

Nurrahman, A., Dimas, M., Ma’sum, M. F., & Ino, M. F. (2021). Pemanfaatan Website Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kabupaten Garut. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, *3*(1), 78–95. https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i1.2126

Permenpab. (2014). Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 110, Issue 9).

Perpres. (2013). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. In *Presiden Republik Indonesia* (Vol. 2013).

Pratiwi, H. D., Putra, W. H. N., & Herlambang, A. D. (2020). Evaluasi Penerapan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sumbawa Besar Menggunakan Kerangka Kerja Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, *4*(11), 4116–4124. http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/8249

Prihanto, I. G. (2012). Analisis Implementasi E-Government Pada Pemerintah [ Analysis of the Implementation of E-Government on Regional Government Level in Indonesia ]. *Jurnal Analisis Dan Informasi Kedirgantaraan*, *9*(1), 1–16.

Rahadian, A. H. (2019). Revitalisasi Birokrasi Melalui Transformasi Birokrasi Menuju E-Governance Pada Era Revolusi Industri 4.0. *Prosiding Seminar STIAMI*. http://ojs.stiami.ac.id/index.php/PS/article/view/373

Rahmadhani, D. D., Putri, I. C., Putri, D. A., & Furnamasari, Y. F. (2021). Teknologi Informasi dan Komunikasi sebagai Salah Satu Pemanfaatan Pembelajaran Pendidikan Kewarganegaraan di Sekolah Dasar. *Edukatif : Jurnal Ilmu Pendidikan*, *3*(6), 4904–4912. https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i6.1574

Rokhman, F., Mukhibad, H., Bagas Hapsoro, B., & Nurkhin, A. (2022). E-learning evaluation during the COVID-19 pandemic era based on the updated of Delone and McLean information systems success model. *Cogent Education*, *9*(1). https://doi.org/10.1080/2331186X.2022.2093490

Sahdana, M., Suprapto, & Herlambang, A. D. (2018). Implementasi Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja Cobit 4.1 Pada Bidang Penyelenggaraan E-Government Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri | Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, *2*(11).

Sudrajat, R., Setyowati, E., & Sukanto. (2018). Efektivitas Penyelenggaraan E-Government Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, *3*(12), 2145–2151.

Sugiyono. (2018). Sugiyono Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif. In *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*.

Suharyana, Y. (2017). Implementasi E-Government Untuk Pelayanan Publik Di Provinsi Banten. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*, *1*(1), 45–58. https://doi.org/10.37950/jkpd.v1i1.5

Sutisna, N. (2020). Pengaruh Penerapan Tata Kelola Perusahaan Dan Tanggung Jawab Sosial Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2014- 2018. *Akuntoteknologi: Jurnal Ilmia Akuntansi Dan Teknologi*, *12*(1), 1–16.

Suyitno. (2018). Metode Penelitian Kualitatif: Konsep, Prinsip, dan Operasionalnya. In *Akademia Pustaka* (Issue August).

Viona, J., & Khairiyah. (2022). TRANSFORMATION OF GOVERNMENT MANAGEMENT BASED ON E-GOVERNMENT (Case Study: Padang City Government Constraints in the Implementation of e-Government). *Jurnal Suara Politik*, *1*(1), 22–28. www.kotapadang.gov

Wahyuningsih, D., & Purnomo, E. P. (2020). Studi Komparasi: Penerapan E-Government di Korea Selatan dan Indonesia. In *Jurnal Noken …*. download.garuda.kemdikbud.go.id. http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1724910&val=11494&title=STUDI KOMPARASI PENERAPAN E-GOVERNMENT DI KOREA SELATAN DAN INDONESIA

Wibowo, A. A., & Pratomo, S. (2021). Inovasi Pelayanan Publik dalam Mendukung Reformasi Birokrasi di Era Masyarakat Informasi. *Jurnal Media Administrasi*, *3*(1), 42–49.

Wicaksono, M. A., Rahardja, Y., & Chernovita, H. P. (2020). Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 5 Domain Edm. *JSiI (Jurnal Sistem Informasi)*, *7*(1), 25. https://doi.org/10.30656/jsii.v7i1.2027

Yona Andreani, & Laylan Syafina. (2022). Akuntanbilitas Dan Transparansi Laporan Keuangan Berbasis Teknologi Informasi Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Deli Serdang. *AKUA: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, *1*(2), 203–209. https://doi.org/10.54259/akua.v1i2.771

Yorinda Febiyanti, S., & Kriswibowo, A. (2023). Evaluasi Electronic Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis*, *4*(2), 301–312. www.pdam-sby.go.id