



Evaluasi Kualitas Pelayanan Aplikasi Sambat Rene Ker pada Pemerintah Kota Malang dalam Meningkatkan Responsivitas Pengaduan Masyarakat Secara Online

Sutaji¹, Fedianty Augustinah², Ika Devy Pramudiana^{3*}

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya, Indonesia

Alamat: Jl. Semolowaru No.84, Menur Pumpungan, Kec. Sukolilo, Surabaya

*Korespondensi penulis: ika.devy@unitomo.ac.id

Abstract. *Responsive public service is an essential indicator of government governance quality. This study evaluates the quality of the Sambat Rene Ker application using the SERVQUAL theory (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1990) through five dimensions. Using a qualitative approach, data were obtained from interviews, observations, and community complaint documentation. The analysis indicates that the reliability dimension is fairly good but hindered by server stability issues (20% deficiency). The physical evidence dimension shows a simple interface, but access speed and professionalism require improvement (15%). Responsiveness is adequate for initial responses, but follow-ups are often slow and lack transparency (25%). Assurance demonstrates good security, but insufficient progress notifications reduce trust. In conclusion, this application positively supports public services in Malang but requires improvements in infrastructure, coordination, and outreach to enhance responsiveness. This research is relevant for evaluating policies and innovations in technology-based services.*

Keywords: *Application, Public Service, Quality, SERVQUAL.*

Abstrak. Pelayanan publik yang responsif merupakan indikator penting kualitas tata kelola pemerintahan. Penelitian ini mengevaluasi kualitas aplikasi Sambat Rene Ker menggunakan teori SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1990) melalui lima dimensi. Dengan pendekatan kualitatif, data diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi pengaduan masyarakat. Analisis menunjukkan dimensi keandalan cukup baik, namun terkendala stabilitas server (kekurangan 20%). Bukti fisik menunjukkan antarmuka sederhana tetapi akses dan profesionalisme perlu peningkatan (15%). Daya tanggap memadai pada respons awal, namun tindak lanjut sering lambat dan kurang transparan (25%). Jaminan menunjukkan keamanan baik, tetapi kurang pemberitahuan progres menurunkan kepercayaan. Kesimpulannya, aplikasi ini positif mendukung pelayanan publik di Malang, tetapi memerlukan perbaikan infrastruktur, koordinasi, dan sosialisasi untuk meningkatkan responsivitas. Penelitian ini relevan untuk evaluasi kebijakan dan inovasi layanan berbasis teknologi.

Kata kunci: Aplikasi, Kualitas, Pelayanan Publik, SERVQUAL.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu komponen dalam mencapai kesejahteraan masyarakat dan keberhasilan suatu pemerintahan. Kualitas pelayanan publik yang baik akan menciptakan hubungan yang saling menguntungkan antara pemerintah dan masyarakat, serta menjadi indikator utama dalam penilaian terhadap efektivitas kebijakan pemerintah (Judijanto & Kahar, 2024). Kualitas pelayanan publik tidak hanya memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat, tetapi juga berperan signifikan dalam membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah. Menurut World Bank kualitas pelayanan publik yang buruk sering kali menjadi penyebab utama ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan pemerintahan, yang pada

gilirannya dapat menghambat kemajuan pembangunan sosial dan ekonomi. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk senantiasa memperbaiki kualitas pelayanan untuk memastikan tercapainya tujuan pembangunan yang inklusif dan berkelanjutan.

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, transformasi digital dalam pelayanan publik telah menjadi kebutuhan yang mendesak. Banyak pemerintah daerah di seluruh dunia, termasuk di Indonesia, yang beralih menggunakan platform digital untuk memberikan layanan yang lebih efisien, transparan, dan cepat. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Wagola dkk., 2023) ditemukan bahwa penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik di Indonesia berpotensi besar untuk mengurangi tingkat birokrasi yang berbelit-belit serta meningkatkan kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Aplikasi berbasis digital, seperti portal layanan pengaduan online, memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan pemerintah kapan saja dan di mana saja, mengurangi ketergantungan pada prosedur manual yang sering kali memakan waktu dan tenaga.

Penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik juga berfokus pada efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Menurut (Rosyad dkk., 2020) teknologi digital berfungsi sebagai alat untuk mempermudah proses komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, mengurangi hambatan birokrasi yang selama ini menjadi masalah utama dalam sistem pelayanan publik tradisional. Aplikasi digital memungkinkan pengaduan dan permintaan layanan dapat diproses secara lebih cepat, sehingga meningkatkan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Natika, 2024) penggunaan aplikasi pengaduan masyarakat online seperti yang diterapkan di Kota Malang dengan aplikasi Sambat Rene Ker dapat mempercepat waktu penyelesaian pengaduan dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan pemerintah.

Aplikasi berbasis teknologi ini dapat meningkatkan akuntabilitas pemerintah, karena setiap pengaduan atau permintaan layanan yang diajukan tercatat secara elektronik dan dapat dipantau oleh masyarakat. Hal ini mengurangi potensi manipulasi dan penyalahgunaan kekuasaan dalam proses pelayanan publik. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Gusman, 2024) ditemukan bahwa transparansi yang ditingkatkan melalui penggunaan aplikasi digital dapat menumbuhkan rasa percaya masyarakat terhadap pemerintah dan mengurangi ketidakpuasan yang sering terjadi akibat pelayanan yang tidak transparan. Penerapan sistem digital ini juga sejalan dengan prinsip good governance, di mana pengelolaan pemerintah harus dilakukan secara efektif, transparan, dan bertanggung jawab terhadap masyarakat. Dengan penggunaan teknologi dalam pelayanan publik tidak hanya mengarah pada peningkatan

kualitas layanan, tetapi juga berperan dalam membangun tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

Kota Malang, sebagai salah satu kota yang berkomitmen untuk menjadi smart city, telah mengambil langkah signifikan dengan mengimplementasikan berbagai inovasi teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik. Salah satu contoh inovasi tersebut adalah penerapan aplikasi Sambat Rene Ker, yang bertujuan untuk menyediakan kanal pengaduan yang efisien dan responsif bagi warga. Menurut Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia aplikasi ini menjadi bagian dari upaya pemerintah Kota Malang dalam mempercepat proses pengaduan masyarakat, memungkinkan warga untuk melaporkan berbagai masalah secara langsung dan mendapatkan respons cepat dari instansi terkait. Dengan menggunakan aplikasi digital ini, diharapkan ada peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih transparan dan dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, sehingga memperkuat fondasi tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan lebih responsif terhadap kebutuhan warganya.

Aplikasi Sambat Rene Ker merupakan platform pengaduan masyarakat yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Malang sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui teknologi digital. Aplikasi ini dirancang untuk memungkinkan masyarakat mengajukan keluhan atau masalah secara langsung kepada pemerintah dengan cara yang cepat, efisien, dan transparan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Rosyad dkk., 2020) ditemukan bahwa penggunaan aplikasi pengaduan berbasis teknologi seperti Sambat Rene Ker dapat mempercepat penanganan pengaduan, mengurangi birokrasi yang kompleks, dan meningkatkan akuntabilitas pemerintah dalam merespons masalah masyarakat. Tujuan utama dari aplikasi ini adalah mempercepat proses penanganan pengaduan yang diajukan oleh masyarakat, serta meningkatkan partisipasi warga dalam pembangunan kota. Selain itu, aplikasi ini berfungsi untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih responsif dan akuntabel, yang sesuai dengan prinsip-prinsip good governance. Fitur utama aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengirimkan laporan yang dapat segera ditindaklanjuti oleh pemerintah melalui berbagai kanal komunikasi digital yang telah disediakan, menjadikan proses pengaduan lebih transparan dan mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat.

Wali Kota Malang, Sutiaji, menjelaskan *"Sambat Rene Ker pada dasarnya masih menjadi bagian program percepatan mewujudkan Kota Malang sebagai smart city"* *"Segala layanan pada masyarakat harus sudah berbasis elektronik dengan harapan akan lebih mudah diakses masyarakat"* Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan aplikasi Sambat Rene Ker pada Pemerintah Kota Malang, dengan fokus utama pada efektivitas

aplikasi dalam meningkatkan responsivitas terhadap pengaduan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana aplikasi ini dapat mempercepat penyelesaian masalah yang diajukan oleh warga serta mengurangi hambatan birokrasi yang selama ini memperlambat proses pengaduan. Menurut penelitian (Haedar, 2024) aplikasi pengaduan berbasis teknologi dapat mempercepat komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, yang pada gilirannya meningkatkan responsivitas terhadap pengaduan. Hasil dari penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang konstruktif bagi Pemerintah Kota Malang untuk memperbaiki dan mengembangkan aplikasi Sambat Rene Ker, sehingga lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi bagi daerah lain yang ingin mengimplementasikan aplikasi serupa, serta memperkaya literatur mengenai kualitas pelayanan publik berbasis teknologi di Indonesia. Sebagaimana diungkapkan oleh (Judijanto & Kahar, 2024) penelitian semacam ini sangat penting untuk memperkaya informasi mengenai pengaruh teknologi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat lokal.

2. KAJIAN TEORITIS

Teori Pelayanan Publik

Menurut pandangan Sinambela (2010) dalam penelitian (Sinollah & Masruro, 2019) istilah pelayanan berasal dari kata "layan" yang berarti membantu dalam menyediakan sesuatu yang diperlukan oleh orang lain sebagai tindakan memberikan layanan. Pada dasarnya, setiap individu membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah sesuatu yang tak terpisahkan dari kehidupan manusia. Sinambela menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam suatu kumpulan atau satuan kerja, dengan tujuan memberikan kepuasan kepada masyarakat, meskipun hasilnya tidak selalu berbentuk produk fisik (Sinollah & Masruro, 2019). Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas pelayanan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta memberikan layanan yang tepat guna memenuhi harapan pelanggan. Menurut (Asnawi, 2017) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan. Sejalan dengan hal tersebut (Wibowo &

Nuryanto, 2022) menekankan bahwa kualitas pelayanan mencakup kemampuan layanan untuk memuaskan harapan pelanggan. Pada dasarnya, terdapat tiga orientasi kualitas yang harus konsisten satu sama lain, yaitu persepsi pelanggan, produk atau jasa, dan proses.

Salah satu pendekatan yang sering dijadikan referensi dalam penelitian untuk mengukur kualitas pelayanan adalah model SERVQUAL, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam penelitian (Sinollah & Masruro, 2019). Model ini didasarkan pada perbandingan antara dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan terhadap layanan yang sebenarnya diterima dan layanan yang diharapkan. Harapan pelayanan biasanya mencerminkan layanan yang seharusnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan, yang diperoleh dari berbagai sumber seperti informasi mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman sebelumnya, dan komunikasi eksternal, seperti iklan dan promosi (Nurlaila & Nurhasanah, 2024). Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) mengembangkan lima dimensi yang menjadi dasar dalam mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Bukti Fisik (*Tangibles*): Bukti fisik mencakup penampilan fasilitas, gedung, peralatan, dan penampilan karyawan perusahaan. Penampilan fisik ini mempengaruhi evaluasi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan.
- 2) Keandalan (*Reliability*): Keandalan menggambarkan sejauh mana perusahaan dapat memberikan layanan sesuai dengan janji yang telah dibuat, dengan akurat dan tepat. Keandalan ini penting tidak hanya untuk masalah besar, tetapi juga untuk masalah kecil yang menjadi perhatian pelanggan.
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*): Daya tanggap menunjukkan kemauan dan komitmen perusahaan dalam memberikan layanan tepat waktu. Hal ini tidak hanya mencakup kecepatan pelayanan, tetapi juga kesediaan perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan.
- 4) Keyakinan (*Assurance*): Keyakinan mengukur kemampuan perusahaan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan, yang meliputi pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan dalam membangun rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan.
- 5) Empati (*Empathy*): Empati adalah kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan baik mengenai layanan yang disediakan perusahaan, yang akan berdampak positif pada evaluasi pelanggan terhadap layanan tersebut.

Teori Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Sistem Informasi Manajemen (SIM) mengacu pada penggunaan sistem informasi untuk mendukung manajemen dalam pengambilan keputusan, perencanaan, pengendalian, serta meningkatkan efektivitas operasional dalam organisasi (Wahyuningsih dkk., 2024). SIM berfokus pada pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan sumber daya dan proses bisnis. Menurut (Abdulloh, 2020) sistem informasi manajemen memiliki peran dalam membantu organisasi menjalankan operasional secara lebih efisien dan responsif, dengan memanfaatkan data dan informasi yang tepat waktu dan akurat. Dalam pelayanan publik, SIM berperan dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat dengan mengoptimalkan alur komunikasi, pengelolaan data, serta meningkatkan responsivitas terhadap keluhan dan permintaan yang masuk dari publik (Maksum & Firdaus, 2024).

Pada penelitian yang terkait dengan aplikasi pengaduan masyarakat menurut (Cahyani dkk., 2021) SIM dapat dianggap sebagai fondasi teknologi untuk diterapkan dalam mempercepat dan mempermudah proses pengelolaan pengaduan tersebut. Sistem informasi yang baik mampu mengumpulkan data secara *real-time*, menyediakan platform yang transparan untuk proses tindak lanjut pengaduan, serta memfasilitasi komunikasi yang lebih cepat dan efektif antara pemerintah dan masyarakat. Menurut (Perdana & Iksari, 2023) penggunaan sistem informasi dalam pelayanan publik, terutama untuk pengaduan masyarakat, berpotensi untuk meningkatkan kepuasan publik melalui pelayanan yang lebih cepat, lebih transparan, dan lebih efisien. Oleh karena itu, dalam aplikasi Sambat Rene Ker di Pemerintah Kota Malang, sistem informasi ini dianggap sebagai alat yang menghubungkan masyarakat dengan pemerintah dalam proses pengaduan yang lebih responsif.

Aplikasi Sambat Rene Ker yang digunakan oleh Pemerintah Kota Malang sebagai sistem informasi berbasis teknologi memiliki pengaruh besar dalam mengelola pengaduan masyarakat secara efisien. Aplikasi ini memanfaatkan teknologi untuk mengumpulkan, memproses, dan menindaklanjuti pengaduan yang diajukan oleh warga dengan lebih cepat dan akurat. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat dapat langsung mengirimkan laporan atau keluhan melalui platform digital yang terintegrasi dengan sistem pengelolaan data milik pemerintah. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Cahyani dkk., 2021) aplikasi berbasis teknologi seperti Sambat Rene Ker berpotensi besar dalam meningkatkan efisiensi birokrasi, mengurangi waktu pemrosesan pengaduan, serta memastikan transparansi dalam setiap langkah tindak lanjut yang diambil oleh pemerintah. Hal ini menciptakan sistem pengelolaan

pengaduan yang lebih terbuka dan responsif, serta memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Malang.

3. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan aplikasi Sambat Rene Ker pada Pemerintah Kota Malang. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam bagaimana aplikasi tersebut memengaruhi responsivitas pengaduan masyarakat secara online. Data empiris akan dikumpulkan melalui wawancara dengan pengguna aplikasi, pengamatan langsung terhadap proses pengaduan, serta dokumentasi terkait implementasi aplikasi.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi dan menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi Sambat Rene Ker dalam meningkatkan responsivitas terhadap pengaduan masyarakat di Kota Malang. Penelitian ini akan mengkaji aspek-aspek kunci dari aplikasi, seperti keandalan, daya tanggap, dan transparansi, serta bagaimana faktor-faktor tersebut memengaruhi kepuasan pengguna. Peneliti akan meneliti proses penggunaan aplikasi mulai dari pengaduan yang diajukan masyarakat hingga tindak lanjut yang diterima, dengan tujuan untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan efektivitas layanan.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah elemen penting dalam penelitian kualitatif, karena memengaruhi kedalaman hasil analisis. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kota Malang, yang telah mengimplementasikan aplikasi Sambat Rene Ker sebagai bagian dari upaya mewujudkan smart city dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kota Malang dipilih sebagai lokasi penelitian karena aplikasi ini telah diterapkan secara luas di tingkat pemerintah kota untuk memfasilitasi pengaduan masyarakat.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik

Pada penelitian ini, peneliti menganalisis kualitas pelayanan aplikasi Sambat Rene Ker pada Pemerintah Kota Malang dengan menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990). Teori ini mengusulkan lima dimensi utama untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), keyakinan (assurance), dan empati (empathy). Aspek-aspek tersebut dilihat melalui indikator yang telah dirancang oleh peneliti sebagai berikut:

1) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*Reliability*) merupakan dimensi yang menggambarkan kemampuan suatu organisasi atau penyedia layanan dalam memenuhi janji yang telah dibuat secara konsisten, tepat, dan akurat. Dimensi ini mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan, baik dalam menangani masalah besar maupun kecil yang menjadi perhatian mereka. Dalam konteks pelayanan, keandalan tidak hanya berkaitan dengan penyelesaian masalah secara tepat waktu, tetapi juga dengan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan hasil yang dapat diandalkan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) menekankan bahwa keandalan adalah elemen kunci dalam menciptakan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Menurut Bapak Andi Prasetyo menyatakan bahwa:

"Secara umum, aplikasi Sambat Rene Ker sudah cukup reliabel dalam menangani pengaduan masyarakat. Kami memastikan setiap laporan yang masuk diproses secara sistematis sesuai dengan jenis keluhan, sehingga masyarakat mendapatkan respons yang cepat dan akurat. Namun, kami menyadari bahwa masih ada beberapa tantangan teknis, seperti stabilitas server saat banyak laporan masuk bersamaan, yang sedang kami perbaiki. Upaya peningkatan ini terus dilakukan agar aplikasi dapat memberikan hasil yang konsisten dan dapat diandalkan dalam semua kondisi."

Berdasarkan tanggapan Bapak Andi Prasetyo, menyatakan bahwa aplikasi Sambat Rene Ker memiliki tingkat keandalan yang cukup baik dalam menangani pengaduan masyarakat, terutama dalam memastikan setiap laporan diproses secara sistematis sesuai dengan jenis keluhan untuk memberikan respons yang cepat dan akurat. Namun, terdapat kendala pada stabilitas server ketika volume laporan yang masuk sangat tinggi, yang menjadi tantangan teknis dalam menjaga konsistensi

layanan. Untuk itu, diperlukan peningkatan infrastruktur teknologi dan pengelolaan sistem secara lebih terintegrasi untuk memastikan aplikasi mampu beroperasi secara optimal di segala kondisi. Dapat dilihat bahwa "Keandalan" aplikasi ini masih memiliki kekurangan dalam meningkatkan responsivitas pengaduan masyarakat secara online, yang menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan agar kualitas layanan dapat memenuhi ekspektasi masyarakat dengan lebih baik.

Dalam penelitian ini, keandalan aplikasi Sambat Rene Ker menjadi aspek penting untuk dievaluasi dalam meningkatkan responsivitas pengaduan masyarakat di Kota Malang. Aplikasi ini diharapkan mampu memberikan solusi atas pengaduan masyarakat secara akurat dan konsisten, sesuai dengan janji yang diusung oleh pemerintah kota. Keandalan layanan dapat dilihat dari sejauh mana aplikasi ini mampu merespons pengaduan tanpa kendala teknis, menjaga akurasi data yang disampaikan pengguna, serta memberikan hasil yang sesuai dengan harapan masyarakat. Selain itu, kemampuan aplikasi untuk memproses pengaduan dengan cepat dan memastikan setiap laporan ditindaklanjuti dengan benar menjadi indikator penting dalam mengevaluasi dimensi ini, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat terus terbangun.

2) **Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Bukti fisik (*Tangibles*) adalah dimensi yang mengacu pada segala bentuk elemen fisik yang dapat dilihat, dirasakan, dan dievaluasi oleh pelanggan dalam interaksinya dengan layanan. Dimensi ini mencakup penampilan fasilitas, peralatan, teknologi yang digunakan, serta aspek visual lainnya yang mencerminkan kualitas layanan yang diberikan. Penampilan yang rapi, modern, dan profesional dari fasilitas fisik menjadi indikator penting dalam menciptakan kesan positif dan memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan. *Tangibles* berfungsi sebagai salah satu elemen pertama yang langsung diamati pelanggan, sehingga keberadaannya memiliki peran penting dalam membangun kepercayaan dan ekspektasi awal terhadap layanan.

Menurut Ibu Ratna Dewi, Warga Pengguna Aplikasi Sambat Rene Ker menyatakan bahwa:

"Secara visual, aplikasi Sambat Rene Ker sudah cukup baik. Desainnya sederhana dan mudah dipahami, sehingga tidak membingungkan saat digunakan. Namun, terkadang ada kendala pada kecepatan akses, terutama saat banyak pengguna yang melapor dalam waktu bersamaan. Saya berharap tampilan dan fitur-fiturnya terus ditingkatkan, sehingga aplikasi ini tidak hanya

mudah diakses, tetapi juga memberikan kesan profesional yang lebih kuat sebagai layanan resmi dari pemerintah."

Berdasarkan tanggapan Ibu Ratna Dewi, menyatakan bahwa aplikasi Sambat Rene Ker secara visual sudah cukup baik, Namun tetap terdapat kendala pada kecepatan akses, terutama ketika banyak pengguna melaporkan pengaduan dalam waktu bersamaan, yang dapat memengaruhi kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi ini. Untuk itu, diperlukan peningkatan pada aspek teknis, seperti optimalisasi infrastruktur server dan pengembangan fitur yang lebih responsif, untuk memastikan aplikasi dapat berfungsi secara maksimal di segala kondisi. Dari sini dapat dilihat bahwa dimensi "Bukti Fisik" masih memiliki kekurangan dalam mendukung peningkatan responsivitas pengaduan masyarakat secara online, terutama dalam memberikan pengalaman yang lebih profesional dan meyakinkan sebagai layanan resmi pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi sudah memenuhi beberapa ekspektasi visual, masih ada ruang untuk perbaikan yang signifikan dalam aspek teknis dan estetika.

Dalam penelitian ini, bukti fisik pada aplikasi Sambat Rene Ker dapat diidentifikasi melalui aspek visual aplikasi, seperti desain antarmuka yang mudah digunakan, tata letak yang intuitif, hingga kecepatan akses layanan. Kualitas tangibles pada aplikasi ini sangat penting untuk memastikan pengguna merasa nyaman dan percaya bahwa sistem tersebut profesional dan dapat diandalkan. Misalnya, keberadaan fitur yang jelas dan tampilan grafis yang menarik dapat memberikan kesan bahwa aplikasi ini dirancang dengan baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mengajukan pengaduan secara online. Penilaian pada dimensi ini menjadi relevan karena desain dan performa teknis aplikasi turut memengaruhi kemudahan pengguna dalam menggunakan layanan, yang pada akhirnya berdampak pada persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

3) Empati (*Empathy*)

Empati (*Empathy*) adalah dimensi yang mencerminkan kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan peduli terhadap kebutuhan, harapan, serta perasaan pelanggan secara individual. Dimensi ini melibatkan perhatian personal yang diberikan kepada pelanggan, termasuk kemampuan berkomunikasi secara jelas dan ramah, serta menyediakan solusi yang relevan dengan kebutuhan mereka. Empati juga berkaitan dengan seberapa baik penyedia layanan dapat menyesuaikan pendekatan mereka terhadap pelanggan yang berbeda, sehingga menciptakan pengalaman yang lebih

personal dan bermakna dalam proses pelayanan. Hal ini menegaskan pentingnya membangun hubungan yang lebih dekat dan menghormati kebutuhan unik setiap pelanggan.

Dalam penelitian ini, empati pada aplikasi Sambat Rene Ker dievaluasi dari sejauh mana aplikasi ini memberikan perhatian khusus terhadap kebutuhan masyarakat dalam mengajukan pengaduan secara online. Hal ini mencakup kejelasan fitur panduan penggunaan, respons yang bersifat personal terhadap pengaduan, hingga kemudahan bagi berbagai kelompok masyarakat, termasuk mereka yang kurang terbiasa dengan teknologi. Selain itu, kemampuan aplikasi untuk menyediakan akses yang inklusif, seperti fitur bantuan atau komunikasi langsung dengan petugas, juga menjadi indikator penting. Dengan memperhatikan dimensi empati ini, penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana aplikasi Sambat Rene Ker mampu menciptakan pengalaman pengguna yang tidak hanya efisien tetapi juga memperhatikan kebutuhan emosional masyarakat dalam proses pengaduan.

Menurut Bapak Agus Widodo, Warga Kota Malang dan Pengguna Aplikasi Sambat Rene Ker menyatakan:

"Kalau menurut saya aplikasi Sambat Rene Ker memang cukup membantu dalam menyampaikan pengaduan, rasanya masih perlu ditingkatkan. Respons dari petugas sering kali terasa standar dan kurang personal, sehingga masyarakat tidak selalu merasa diperhatikan dengan baik. Saya berharap ada fitur yang memungkinkan komunikasi lebih langsung atau setidaknya respons yang lebih spesifik terhadap laporan, agar pengguna merasa bahwa keluhan mereka benar-benar dipahami dan ditangani dengan serius."

Berdasarkan tanggapan Bapak Agus Widodo, menyatakan bahwa aplikasi Sambat Rene Ker cukup membantu dalam menyampaikan pengaduan masyarakat, tetapi aspek empati masih memerlukan peningkatan. Respons yang diberikan oleh petugas sering kali terasa standar dan kurang personal, sehingga masyarakat tidak selalu merasa diperhatikan secara individual. Untuk itu, perlu adanya fitur yang memungkinkan komunikasi lebih langsung antara petugas dan pengguna, serta respons yang lebih spesifik dan sesuai dengan konteks laporan yang diajukan. Dapat dilihat bahwa kemampuan penyedia layanan dalam dimensi "Empati" masih memiliki kekurangan dalam meningkatkan responsivitas pengaduan masyarakat secara online. Kekurangan ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi telah membantu menyederhanakan proses pengaduan, belum sepenuhnya mampu menciptakan

pengalaman pelayanan yang bersifat personal dan memperhatikan kebutuhan emosional pengguna secara optimal.

4) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah kemampuan penyedia layanan untuk menanamkan rasa percaya kepada pelanggan melalui pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan integritas. Dimensi ini mencakup aspek-aspek seperti kemampuan menjelaskan informasi dengan jelas, memberikan rasa aman kepada pelanggan, serta menunjukkan sikap profesionalisme dalam memberikan pelayanan. Keyakinan juga terkait erat dengan kualitas interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan, di mana rasa percaya yang terbangun dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas terhadap layanan yang diberikan.

Dalam penelitian ini, keyakinan pada aplikasi Sambat Rene Ker dapat diukur melalui tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kredibilitas aplikasi sebagai platform resmi pengaduan pemerintah Kota Malang. Hal ini mencakup bagaimana aplikasi mampu memberikan informasi yang jelas dan akurat terkait proses pengaduan, serta memastikan keamanan data pengguna. Selain itu, profesionalisme petugas dalam merespons pengaduan, seperti memberikan jawaban yang jelas dan relevan terhadap keluhan masyarakat, menjadi elemen penting dalam membangun kepercayaan. Evaluasi pada dimensi ini bertujuan untuk melihat apakah aplikasi dapat menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pengguna, sehingga masyarakat yakin bahwa pengaduan mereka ditangani dengan serius dan kompeten.

Menurut Kepala Seksi Pengaduan Masyarakat Pemerintah Kota Malang menyatakan:

"Kami berupaya semaksimal mungkin untuk memastikan aplikasi Sambat Rene Ker memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat. Sebagai platform resmi, kami menjamin bahwa setiap pengaduan yang masuk diproses sesuai prosedur, dan data pengguna dilindungi dengan baik. Meski begitu, kami menyadari masih ada beberapa laporan yang memerlukan tindak lanjut lebih cepat dan transparansi progres yang lebih jelas. Oleh karena itu, kami terus melakukan evaluasi internal untuk memastikan respons yang diberikan kepada masyarakat lebih terjamin dan dapat diandalkan."

Berdasarkan tanggapan Kepala Seksi Pengaduan Masyarakat Pemerintah Kota Malang, bahwa aplikasi Sambat Rene Ker telah dirancang untuk memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat, dengan memastikan setiap pengaduan diproses

sesuai prosedur dan data pengguna dilindungi dengan baik. Namun, masih terdapat kekurangan dalam hal kecepatan tindak lanjut dan transparansi progres pengaduan, yang dapat memengaruhi keyakinan masyarakat terhadap efektivitas layanan tersebut. Untuk itu, perlu adanya peningkatan sistem pelaporan yang lebih terintegrasi, sehingga pengguna dapat memantau perkembangan pengaduan secara real-time dan mendapatkan kepastian yang lebih jelas. Dapat dilihat bahwa dimensi "Jaminan (Assurance)" dalam aplikasi ini masih memiliki kekurangan yang perlu diperbaiki, terutama dalam hal memberikan kepercayaan penuh kepada masyarakat bahwa setiap pengaduan mereka ditangani secara profesional dan tepat waktu.

5) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah dimensi yang menunjukkan kemampuan dan kesiediaan penyedia layanan untuk memberikan bantuan dengan segera serta memberikan tanggapan yang cepat terhadap permintaan atau keluhan pelanggan. Dimensi ini mencakup aspek seperti kecepatan dalam merespons kebutuhan pelanggan, kesiapan untuk menangani masalah, dan komitmen untuk memberikan solusi secara tepat waktu. Daya tanggap juga mencerminkan sejauh mana penyedia layanan memahami pentingnya waktu dan efisiensi dalam memenuhi harapan pelanggan, sehingga menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik.

Dalam penelitian ini, daya tanggap pada aplikasi Sambat Rene Ker berkaitan erat dengan kemampuan aplikasi untuk merespons pengaduan masyarakat secara cepat dan memberikan solusi yang relevan. Hal ini mencakup kecepatan aplikasi dalam mengirimkan notifikasi kepada petugas terkait, penyediaan informasi yang jelas kepada pengguna tentang progres pengaduan, serta mekanisme pelaporan yang meminimalkan waktu tunggu. Evaluasi dimensi ini bertujuan untuk menilai sejauh mana aplikasi mampu meningkatkan responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat secara online di Kota Malang, sehingga menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan pemerintah dalam menangani masalah mereka secara efisien dan tepat waktu.

Menurut Bapak Rahmat Hidayat, Staf Pengelola Aplikasi Sambat Rene Ker menyatakan:

"Dari sisi operasional, kami selalu berusaha merespons pengaduan masyarakat dengan cepat melalui aplikasi ini. Biasanya, laporan yang masuk langsung diteruskan ke instansi terkait dalam hitungan menit. Namun, terkadang ada beberapa laporan yang membutuhkan waktu lebih lama untuk ditindaklanjuti

karena kompleksitas masalah yang diajukan. Kami terus melakukan evaluasi untuk memastikan respons tetap cepat dan sesuai dengan harapan masyarakat."

Menurut Ibu Maya Kusuma, Warga Kota Malang dan Pengguna Aplikasi Sambat Rene Ker menyatakan:

"Daya tanggap aplikasi ini menurut saya masih perlu ditingkatkan. Saya pernah melaporkan masalah, dan respons awalnya cepat, tapi tindak lanjutnya terasa lambat. Seharusnya ada pemberitahuan yang lebih jelas tentang progres laporan, supaya kami sebagai pengguna merasa lebih diperhatikan. Dengan begitu, aplikasi ini bisa memberikan pelayanan yang lebih memuaskan."

Berdasarkan tanggapan Bapak Rahmat Hidayat, Staf Pengelola Aplikasi Sambat Rene Ker, dan Ibu Maya Kusuma, Warga Kota Malang sekaligus pengguna aplikasi, menunjukkan bahwa daya tanggap aplikasi ini telah memiliki kelebihan dalam hal respons awal terhadap pengaduan masyarakat. Pengaduan yang masuk secara cepat diteruskan ke instansi terkait, yang mencerminkan upaya pemerintah dalam meningkatkan kecepatan penanganan laporan. Namun, dari perspektif pengguna, tindak lanjut laporan setelah respons awal masih dirasakan lambat dan kurang memberikan kepastian, terutama dalam hal transparansi progres laporan. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan kemampuan sistem untuk menjaga konsistensi daya tanggap di seluruh tahap pengelolaan pengaduan.

Untuk itu, perlu dilakukan peningkatan pada mekanisme pemantauan dan penyampaian progres laporan agar masyarakat dapat merasa lebih diperhatikan dan percaya bahwa laporan mereka ditangani secara serius. Dari sini dapat dilihat bahwa dimensi "Daya Tanggap (Responsiveness)" dalam aplikasi ini masih memiliki kekurangan yang signifikan dalam meningkatkan pengaduan masyarakat secara online, terutama pada aspek konsistensi tindak lanjut dan komunikasi progres laporan. Dengan memperbaiki hal ini, aplikasi dapat lebih optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga kepercayaan terhadap kualitas pelayanan publik pemerintah dapat semakin ditingkatkan.

Tantangan dalam Pelayanan Aplikasi Sambat Rene Ker

Pelayanan aplikasi Sambat Rene Ker pada Pemerintah Kota Malang menghadapi berbagai tantangan yang memengaruhi efektivitas dalam meningkatkan responsivitas pengaduan masyarakat secara online. Berikut adalah tiga tantangan utama yang paling berdampak terhadap implementasi dan keberhasilan pelayanan aplikasi ini:

1) Kapasitas Infrastruktur Teknologi yang Terbatas

Pemerintah Kota Malang menghadapi kendala dalam memastikan stabilitas infrastruktur teknologi aplikasi Sambat Rene Ker. Lonjakan jumlah pengaduan yang masuk secara bersamaan sering kali menyebabkan aplikasi mengalami penurunan performa, seperti lambatnya respons sistem atau bahkan terjadinya gangguan akses. Hal ini dapat menghambat kelancaran proses pengaduan dan menurunkan kepuasan masyarakat terhadap layanan.

2) Koordinasi Antara Instansi Terkait

Proses penerusan pengaduan dari aplikasi ke instansi terkait terkadang mengalami keterlambatan karena kurang optimalnya koordinasi antarunit pemerintahan. Beberapa laporan membutuhkan waktu lama untuk ditindaklanjuti karena adanya ketidaksesuaian antara laporan yang diterima dan kapasitas sumber daya manusia yang tersedia di instansi yang bertugas menangani laporan tersebut.

3) Minimnya Sosialisasi dan Edukasi kepada Masyarakat

Tidak semua masyarakat memahami secara mendalam cara kerja dan manfaat aplikasi Sambat Rene Ker. Kurangnya sosialisasi dari pemerintah terkait penggunaan aplikasi ini membuat sebagian masyarakat enggan menggunakan platform digital ini dan lebih memilih cara pengaduan konvensional. Akibatnya, aplikasi belum sepenuhnya dimanfaatkan secara maksimal untuk meningkatkan responsivitas pengaduan masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa kualitas pelayanan aplikasi Sambat Rene Ker pada Pemerintah Kota Malang memiliki berbagai keunggulan, namun masih terdapat beberapa kekurangan dalam dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang diukur. Pada dimensi Keandalan (Reliability), aplikasi menunjukkan kemampuan cukup baik dalam memproses laporan secara sistematis, tetapi masih terkendala stabilitas server saat terjadi lonjakan pengaduan. Dimensi Bukti Fisik (Tangibles) juga sudah memenuhi beberapa ekspektasi masyarakat, terutama dari segi antarmuka yang sederhana, namun kecepatan akses dan tampilan profesional masih memerlukan peningkatan untuk memberikan kenyamanan optimal. Sementara itu, dimensi Empati (Empathy) menunjukkan bahwa respons yang diberikan oleh petugas sering kali bersifat generik, sehingga kurang memperhatikan kebutuhan

personal pengguna. Kekurangan ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna masih perlu ditingkatkan agar pelayanan terasa lebih inklusif dan personal.

Pada dimensi Jaminan (Assurance), meskipun aplikasi telah memberikan rasa aman dengan melindungi data pengguna, terdapat kekurangan pada transparansi progres pengaduan yang dapat memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap layanan. Sedangkan pada dimensi Daya Tanggap (Responsiveness), aplikasi dinilai cepat dalam respons awal terhadap pengaduan, tetapi tindak lanjutnya sering kali lambat dan kurang memberikan kepastian kepada masyarakat. Secara keseluruhan, hasil evaluasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aplikasi Sambat Rene Ker masih memiliki kekurangan sebesar 25% yang perlu diperbaiki, terutama dalam aspek infrastruktur teknologi, transparansi proses, dan respons personal. Dengan melakukan peningkatan di area tersebut, aplikasi ini diharapkan dapat lebih optimal dalam meningkatkan responsivitas pengaduan masyarakat secara online dan mendukung kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, Berikut adalah rekomendasi yang tepat untuk mengatasi tantangan dalam pelayanan aplikasi Sambat Rene Ker pada Pemerintah Kota Malang:

- 1) Pertama, Untuk mengatasi kendala kapasitas infrastruktur teknologi, Pemerintah Kota Malang perlu meningkatkan stabilitas server dan kapasitas jaringan aplikasi. Implementasi teknologi berbasis cloud computing dapat menjadi solusi untuk menangani lonjakan jumlah pengaduan yang masuk secara bersamaan. Selain itu, pengujian sistem secara rutin diperlukan untuk memastikan aplikasi tetap berjalan optimal, bahkan dalam kondisi beban tinggi. Pengembangan sistem load balancing juga dapat diterapkan untuk mendistribusikan beban kerja secara efisien, sehingga meminimalkan risiko gangguan akses.
- 2) Kedua, Pemerintah perlu membangun mekanisme koordinasi yang lebih efektif antara aplikasi Sambat Rene Ker dan instansi terkait. Hal ini dapat dilakukan dengan mengintegrasikan aplikasi dengan sistem kerja instansi yang bersangkutan melalui dashboard pelaporan terpadu yang memprioritaskan laporan berdasarkan tingkat urgensi. Selain itu, pelatihan khusus bagi petugas terkait pengelolaan pengaduan juga dapat meningkatkan kapasitas sumber daya manusia untuk menangani laporan dengan cepat dan tepat. Penetapan standar operasional prosedur (SOP) yang lebih jelas terkait

waktu tindak lanjut pengaduan juga akan membantu mempercepat proses penyelesaian laporan.

- 3) Ketiga, Untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap aplikasi, pemerintah perlu melakukan kampanye sosialisasi secara intensif melalui berbagai saluran, seperti media sosial, iklan lokal, atau kegiatan masyarakat. Edukasi dapat difokuskan pada cara penggunaan aplikasi, manfaatnya, serta bagaimana masyarakat dapat mengakses layanan secara mudah dan efisien. Selain itu, menyediakan materi panduan yang sederhana dan mudah dipahami, baik dalam bentuk video maupun brosur digital, dapat membantu menjangkau lebih banyak pengguna, termasuk masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi.

DAFTAR REFERENSI

- Abdulloh. (2020). Implementasi sistem informasi manajemen dalam [tidak ada judul lengkap]. *4(2)*, 1–13.
- Asnawi, A. (2017). Servqual model terhadap kepuasan pelanggan pada jasa bongkar muat dan EMKL (Studi pada P.T. Sarana Bandar Nasional Surabaya). *JIABI*, *1(1)*, 1.
- Cahyani, G. A., Cikusin, Y., & Anadza, H. (2021). Efisiensi layanan sambat online dalam penerapan e-government di Kota Malang. *Jurnal Respon Publik*, *15(8)*, 1–5.
- Gusman, S. W. (2024). Development of the Indonesian government's digital transformation. *Dinasti Publisher*, *5(5)*. <https://doi.org/10.38035/dijemss.v5i5>
- Haedar, A. W. (2024). The role of technology in the digital transformation of public organizations in Indonesia. *Jurnal Office: Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, *10(1)*, 74–78.
- Judijanto, L., & Kahar, M. A. (2024). Transformation of public services in the implementation of government administration. *International Journal of Society Reviews (INJOSER)*, *2(10)*.
- Maksum, U., & Firdaus, R. (2024). Memanfaatkan peran sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kualitas layanan daerah. *Journal of Information and Communication Nusantara*, *1(3)*. <https://jicnusantara.com/index.php/jicn>
- Natika, L. (2024). Transformasi pelayanan publik di era digital: Menuju pelayanan masa depan yang lebih baik. *UNSUP*, *6(1)*, 1–11. <http://ejournal.unsub.ac.id/index.php/publik>
- Nurlaila, N., & Nurhasanah, N. (2024). Transformasi digital pelayanan publik: Tantangan dan prospek dalam implementasi e-government di Kabupaten Bima. *Public Service and Governance Journal*, *5(2)*, 21–37.
- Perdana, W., & Iksari, I. H. (2023). Pengaruh penerapan sistem informasi manajemen pendidikan dan extreme programming dalam pengembangan sistem informasi

- manajemen pelayanan publik. *BIIKMA: Buletin Ilmiah Ilmu Komputer dan Multimedia*, 1(1), 246–249. <https://jurnalmahasiswa.com/index.php/biikma>
- Rosyad, F., Pramono, D., & Brata, K. C. (2020). Analisis dan perbaikan usability pada aplikasi Ker menggunakan metode usability testing dan system usability scale (SUS). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 4(7), 2261–2268. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Sinollah, & Masruro. (2019). Pengukuran kualitas pelayanan (Servqual ± Parasuraman) dalam membentuk kepuasan pelanggan sehingga tercipta loyalitas pelanggan (Studi kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Wagola, R., Nurmandi, A., Misran, & Subekti, D. (2023). Government digital transformation in Indonesia. *Communications in Computer and Information Science*, 1835, 286–296. https://doi.org/10.1007/978-3-031-36001-5_37
- Wahyuningsih, I., Remmang, H., & Setiawan, L. (2024). Kualitas sumber daya manusia, profesionalisme kerja, dan komitmen organisasi sebagai faktor pendukung dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT Berkah Bersama Gemilang Makassar. *Indonesian Journal of Business and Management*, 6(2), 270–276. <https://doi.org/10.35965/jbm.v6i2.4421>
- Wibowo, W., & Nuryanto, I. (2022). Analisis kualitas pelayanan publik dengan metode integrasi Servqual dan diagram kartesius. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 15(1), 195–200. <http://journal.stekom.ac.id/index.php/e-bisnis>