

IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT MELALUI *ALUNAN JAWARA* DALAM LAYANAN PENGADUAN DI BALAI PENGELOLA TRANSPORTASI DARAT KELAS I JAWA BARAT

Tia Sri Mulyani* & M. Ridwan Caesar
Universitas Al-Ghifari Bandung, Indonesia
*E-mail : tiasrimulyani3@gmail.com**

Riwayat Artikel

Diterima: 07 Desember 2025

Disetujui: 7 Januari 2026

Diterbitkan: 21 Januari 2026

Abstract

Digital transformation in public services increasingly requires complaint channels that are transparent, responsive, and easy to access, particularly in land-transport services where public interaction is frequent and time-sensitive. This study examines the implementation of e-government through the complaint website “Alunan Jawara” at the Class I Land Transportation Management Center (BPTD) of West Java. The theoretical lens adopts Indrajit’s framework, assessing implementation through support, capacity, and value. Using a descriptive qualitative design, data were collected through observation, semi-structured interviews, and document review. Findings indicate strong organizational support reflected in policy alignment, assigned personnel, and enabling regulations; adequate capacity through the PPID’s operational role and sufficient technological infrastructure, although occasional disruptions occur during system maintenance; and clear value in improving transparency, user convenience, and internal accountability. Key constraints include limited public outreach and service reliability during maintenance periods. Recommendations emphasize targeted communication, clear maintenance notifications, recovery procedures, and complementary channels to sustain access.

Keywords: *E-Government, Land Transportation, Public Complaint Service.*

Abstrak

Transformasi digital layanan publik menuntut kanal pengaduan yang transparan, responsif, dan mudah diakses, terutama pada layanan transportasi darat yang berinteraksi intens dengan masyarakat serta membutuhkan tindak lanjut yang cepat. Penelitian ini menganalisis implementasi e-government melalui website pengaduan “Alunan Jawara” di BPTD Kelas I Jawa Barat. Kerangka teori menggunakan konsep Indrajit dengan tiga indikator, yaitu *support*, *capacity*, dan *value*. Penelitian menerapkan desain deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan telaah dokumen. Hasil menunjukkan dukungan organisasi relatif kuat melalui keselarasan arah kebijakan, penugasan SDM, dan regulasi pendukung; kapasitas pelaksana memadai melalui peran PPID dan infrastruktur teknologi, meskipun sesekali muncul gangguan saat pemeliharaan sistem; serta manfaat yang terlihat pada peningkatan transparansi, kenyamanan pelaporan, dan penguatan akuntabilitas layanan. Kendala utama terletak pada sosialisasi yang belum optimal dan reliabilitas akses saat maintenance. Implikasi menekankan pentingnya strategi komunikasi tersegmentasi, notifikasi gangguan, SOP pemulihan, dan kanal alternatif agar akses pengaduan tetap terjaga.

Kata kunci: E-Government, Layanan Pengaduan Publik, Transportasi Darat

A. PENDAHULUAN

Perkembangan e-government saat ini semakin menekankan kualitas rancangan layanan, bukan sekadar keberadaan kanal digital. Perspektif *service design* menunjukkan bahwa kepuasan warga terhadap layanan e-government dipengaruhi oleh persepsi atas layanan inti (misalnya akurasi dan kelengkapan), layanan fasilitas (misalnya aksesibilitas, perlindungan privasi, keamanan, dan dukungan pengguna), serta layanan pendukung (misalnya personalisasi dan transparansi). Kerangka ini penting karena layanan pengaduan berbasis website membutuhkan pengalaman pengguna yang tidak hanya mudah diakses, tetapi juga memberi rasa aman dan kepastian proses. Dalam konteks layanan pengaduan BPTD, desain layanan yang kuat berpotensi mengurangi friksi pelaporan, meningkatkan persepsi kualitas, dan memperkuat kepuasan terhadap institusi. Dengan demikian, penguatan pendahuluan perlu menempatkan “Alunan Jawa” sebagai layanan yang dinilai dari pengalaman warga secara menyeluruh, bukan dari fungsi teknis semata (Chan et al., 2021).

Tantangan utama kanal pengaduan pemerintah sering muncul bukan karena absennya platform, melainkan karena rendahnya adopsi warga yang memilih kanal lain yang dianggap lebih cepat dan familiar (Umayasari & Amantha, 2025). Riset e-participation berbasis media sosial memperlihatkan bahwa intensi partisipasi warga dipengaruhi secara kuat oleh sikap, *participation efficacy*, dan *perceived behavioral control*, sehingga faktor psikologis dan persepsi kemudahan ikut menentukan kanal mana yang dipakai. Kondisi tersebut relevan ketika layanan pengaduan formal belum dikenal luas atau belum dianggap responsif, sehingga pelaporan bergeser ke media sosial atau kunjungan langsung. Situasi ini memperkuat argumen bahwa sosialisasi, *user onboarding*, dan kejelasan mekanisme tindak lanjut merupakan bagian integral dari implementasi e-government, bukan pekerjaan tambahan setelah sistem berjalan. Oleh sebab itu, pembahasan pendahuluan perlu menegaskan bahwa kompetisi antar-kanal pengaduan adalah realitas layanan publik digital dan mempengaruhi efektivitas “Alunan Jawa” (Alarabiat et al., 2021).

Pada layanan pengaduan, transparansi digital berfungsi sebagai jembatan antara laporan warga dan legitimasi tindak lanjut institusi. Literatur *digital transparency* menekankan bahwa transparansi tidak otomatis hadir hanya karena platform online tersedia, melainkan harus diwujudkan melalui prinsip desain yang mengatasi hambatan seperti ketidakjelasan informasi, rendahnya keterlacakan proses, dan kesulitan publik menafsirkan status layanan (Marwiyah et al., 2023). Prinsip-prinsip tersebut menjadi sangat penting untuk layanan pengaduan, karena warga biasanya menilai kredibilitas kanal dari kemampuan sistem menunjukkan apa yang terjadi setelah laporan dikirim, bukan dari tampilan halaman awal. Ketika keterlacakan proses lemah, warga cenderung menganggap kanal tidak efektif dan kembali ke kanal alternatif yang lebih “terlihat” responsnya. Karena itu, pendahuluan yang lebih kuat sebaiknya mengaitkan “Alunan Jawa” dengan kebutuhan *process transparency* seperti status penanganan, standar waktu response, dan konsistensi informasi agar manfaat e-government dapat dirasakan nyata (Matheus et al., 2021).

Kanal pengaduan publik juga dapat dipahami sebagai sumber data kelembagaan yang merekam pola masalah layanan secara berulang dan dapat digunakan untuk perbaikan berkelanjutan. Studi tentang evolusi *public complaint websites* menunjukkan bahwa situs pengaduan berkembang dari mekanisme komunikasi sederhana menuju ekosistem yang memproduksi data berskala besar dan dapat dimanfaatkan untuk pengelolaan respons pemerintah. Implikasinya, layanan pengaduan bukan sekadar ruang “menampung keluhan”, tetapi juga instrumen pembelajaran organisasi yang memungkinkan instansi mengidentifikasi isu dominan, lokasi masalah, dan kebutuhan intervensi layanan. Dalam konteks transportasi darat, data pengaduan berpotensi menjadi sinyal dini terkait kenyamanan, keselamatan, dan

kualitas infrastruktur layanan yang dialami publik secara langsung. Pendahuluan dapat diperkuat dengan menekankan bahwa “Alunan Jawa” berpeluang menjadi basis *evidence-based improvement* apabila alur verifikasi, disposisi, dan tindak lanjut dikelola konsisten serta terdokumentasi baik (Göbel & Li, 2021).

Kinerja layanan pengaduan digital pada akhirnya berurusan langsung dengan pembentukan kepercayaan publik terhadap institusi penyedia layanan. Riset tentang keterbukaan pemerintah menunjukkan bahwa openness dapat memperkuat trust, tetapi pengaruh tersebut bergantung pada kapasitas warga untuk memaknai dan menggunakan informasi secara produktif (*democratic capacity*) (Hutahayan, 2020). Temuan ini mengisyaratkan bahwa transparansi dan keterbukaan pada layanan pengaduan perlu diikuti penjelasan proses yang mudah dipahami, sehingga warga tidak hanya melihat informasi, tetapi juga mampu menilai keadilan dan kompetensi tindak lanjut. Pada layanan transportasi darat, kebutuhan ini semakin kuat karena keluhan sering terkait pengalaman harian dan ekspektasi respons cepat, sehingga keterlambatan atau ketidakpastian dapat mudah menurunkan persepsi reliabilitas institusi. Karena itu, pendahuluan sebaiknya menempatkan evaluasi implementasi “Alunan Jawa” sebagai bagian dari agenda membangun trust melalui keterbukaan proses, responsivitas, dan konsistensi penanganan keluhan (Schmidhuber et al., 2021).

B. KAJIAN PUSTAKA

Definisi e-government dalam khazanah internasional yang cukup banyak dirujuk adalah yang berasal dari publikasi Bank Dunia, yang mendefinisikan e-government sebagai berikut : “ *E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as wide area network , the internet , and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens , businesses , and other arms of government*”. (E-Government mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah (seperti jaringan area luas, internet, dan komputasi seluler) yang memiliki kemampuan untuk mentransformasikan hubungan dengan warga negara, bisnis, dan lembaga pemerintah lainnya).

Disamping itu E-Government menurut *Word Bank* (Sabino Mariono 2018) adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah pusat dan daerah untuk mendukung operasi pemerintah, yang melibatkan masyarakat dan penyediaan pelayanan pemerintah. Interaksi ini meliputi pengajuan permohonan , pembayaran dan pelayanan informasi lainnya melalui *world wide web*.

Menurut Dinas Komunikasi dan informatika kabupaten Solok, 2022. Mengemukakan bahwa inti utama utama dari e-government adalah transformasi relasi yaitu perubahan cara berhubungan antara pemerintah dan stakeholdernya, Sebab itu implementasi E-government memerlukan figure pemimpin yang mampu dan punya kemauan untuk mengadopsi TIK dalam menjalankan organisasinya atau lebih dikenal sebagai E-leadership. Dengan adanya peran strategis top level manajemen maka manfaat yang diharapkan dapat terealisasi dengan baik.

Implementasi E- Government Support Capacity Value

Implementasi e-government dapat dipahami sebagai proses institusional untuk mentransformasi layanan publik melalui pemanfaatan TIK yang terhubung dengan kebijakan, struktur organisasi, dan mekanisme kerja pelayanan. Dalam kerangka Indrajit, keberhasilan implementasi ditopang oleh tiga pilar utama, yaitu support, capacity, dan value, yang merepresentasikan dukungan organisasi, kesiapan sumber daya, serta manfaat yang diterima publik. Support menekankan komitmen pimpinan, keselarasan visi misi, serta legitimasi formal yang mengarahkan program digital agar berjalan konsisten. Capacity merujuk pada

kecukupan SDM, anggaran, dan infrastruktur, termasuk kemampuan operasional untuk menjaga keberlanjutan layanan ketika menghadapi kendala teknis. Value menempatkan layanan digital sebagai sarana penciptaan manfaat nyata misalnya kemudahan akses pengaduan, peningkatan transparansi, dan respons layanan sehingga platform tidak berhenti pada fungsi administratif semata (Indrajit, 2016). Indikator:

- Support: komitmen pimpinan; regulasi/SOP; struktur pengelola (mis. PPID/tim layanan); strategi sosialisasi; koordinasi lintas unit.
- Capacity: kompetensi SDM; ketersediaan anggaran; infrastruktur jaringan & server; pemeliharaan/maintenance; kemampuan pengelolaan data pengaduan.
- Value: kemudahan akses; kecepatan dan kepastian tindak lanjut; keterbukaan informasi status; kenyamanan pengguna; peningkatan kepercayaan publik.

Service Design dan Kepuasan Warga pada Layanan E-Government

Service design pada layanan e-government memandang kualitas layanan sebagai hasil dari rancangan pengalaman pengguna yang terstruktur, bukan sekadar keberadaan kanal digital. Model multidimensi menegaskan bahwa persepsi warga terhadap kualitas layanan terbentuk dari tiga lapisan, yaitu layanan inti, layanan fasilitas, dan layanan pendukung. Layanan inti berkaitan dengan substansi layanan, seperti ketepatan informasi, kelengkapan konten, dan kesesuaian keluaran layanan dengan kebutuhan pengguna. Layanan fasilitasi berfokus pada prasyarat agar layanan dapat digunakan secara lancar, termasuk kemudahan akses, keamanan dan privasi, serta dukungan ketika pengguna mengalami kesulitan. Layanan pendukung memperkuat nilai melalui fitur yang meningkatkan kenyamanan dan rasa yakin, seperti transparansi proses dan elemen personalisasi, sehingga relevan untuk menilai kanal pengaduan berbasis website (Chan et al., 2021). Indikator:

- Layanan inti: akurasi informasi; kelengkapan konten; relevansi kategori pengaduan; kejelasan output/hasil penanganan.
- Layanan fasilitas: kemudahan navigasi; aksesibilitas lintas perangkat; keamanan & privasi; dukungan pengguna (helpdesk/panduan).
- Layanan pendukung: transparansi status (tracking); notifikasi tindak lanjut; integrasi kanal pendukung; fitur umpan balik kepuasan.

Transparansi Digital dalam Pemerintahan

Transparansi digital dalam pemerintahan merujuk pada kemampuan sistem digital untuk membuka “jendela proses” pelayanan sehingga publik dapat memahami, menilai, dan memantau apa yang terjadi setelah interaksi dilakukan. Matheus dkk. menekankan bahwa transparansi tidak cukup diwujudkan dengan publikasi informasi, melainkan perlu dirancang melalui prinsip-prinsip yang mengatasi hambatan seperti informasi tidak jelas, sulit dicari, dan proses yang tidak dapat ditelusuri. Pada layanan pengaduan, transparansi digital berwujud pada keterlacakan laporan, kejelasan status penanganan, dan konsistensi informasi antara kanal serta unit pelaksana. Transparansi-by-design juga menuntut fondasi institusional dan teknologis misalnya SOP, peran pengelola, serta mekanisme pembaruan agar keterbukaan proses tidak bergantung pada individu tertentu. Ketika transparansi proses meningkat, ketidakpastian pengguna menurun dan peluang peningkatan kepercayaan serta kepatuhan pada kanal formal pengaduan menjadi lebih besar (Matheus et al., 2021). Indikator:

- Akses informasi (mudah ditemukan, mudah diakses)
- Kejelasan informasi (bahasa sederhana, struktur jelas)
- Keterlacakan proses (tracking ID, riwayat status)
- Ketepatan waktu pembaruan (update status berkala)
- Akuntabilitas tindak lanjut (unit penanggung jawab, bukti penanganan)
- Mekanisme umpan balik (konfirmasi penerimaan, kanal respons lanjutan)

C. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, yakni pendekatan yang diarahkan untuk menangkap pemahaman yang lebih mendalam tentang fenomena sosial serta makna yang dibangun oleh partisipan dalam konteksnya yang nyata. Patut dicatat, pilihan ini didasarkan pada kebutuhan penelitian untuk menjelaskan proses implementasi secara utuh bukan sekadar memotret tingkat keberhasilan layanan dalam bentuk angka. Dengan kata lain, perhatian utama ditempatkan pada bagaimana implementasi berlangsung dari waktu ke waktu, bagaimana aktor-aktor terkait memaknai penggunaan layanan, serta faktor-faktor yang secara nyata mendorong maupun menghambat proses tersebut. Menariknya, melalui kualitatif, dinamika kebijakan, prosedur layanan, dan praktik operasional sehari-hari dapat ditelusuri secara lebih kontekstual sehingga pembacaan terhadap realitas lapangan tidak terputus dari situasi yang melingkupinya. Karena itu, pendekatan ini dinilai paling sesuai untuk memahami relasi antara rancangan layanan, praktik pelaksanaannya, dan pengalaman pengguna secara lebih tajam.

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik agar bukti yang diperoleh tidak berdiri sendiri, melainkan saling menguatkan, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Observasi dipakai untuk menangkap kondisi faktual di lapangan misalnya alur kerja layanan, pola interaksi petugas dengan sistem, serta situasi operasional yang turut membentuk proses penanganan pengaduan dan pada titik ini, sering kali terlihat detail-detail kecil yang tidak muncul dalam penjelasan formal. Wawancara kemudian digunakan untuk menggali pengalaman, persepsi, dan penilaian informan tentang implementasi layanan, termasuk kendala teknis maupun non teknis yang mungkin tidak tercatat dalam dokumen resmi. Namun demikian, informasi dari wawancara tidak diposisikan sebagai satu-satunya dasar, karena dokumentasi dan studi pustaka turut dimanfaatkan untuk menelusuri arsip, laporan, pedoman/SOP, regulasi, serta literatur ilmiah yang relevan. Melalui kombinasi tersebut, data yang terkumpul memiliki dasar yang lebih kuat dan memungkinkan pembahasan yang lebih seimbang antara pengalaman lapangan dan kerangka kebijakan maupun pengetahuan ilmiah.

Pengolahan data dilakukan secara bertahap melalui pengumpulan data, editing data, dan interpretasi data, dengan penekanan pada kerapian logika analisis serta konsistensi informasi. Pada tahap pengumpulan, seluruh hasil wawancara, catatan observasi, dan dokumen pendukung dihimpun secara sistematis agar mudah dilacak kembali ketika diperlukan, terutama saat membandingkan temuan antara-sumber. Tahap editing dilakukan untuk menyeleksi dan merapikan data misalnya dengan menyamakan istilah, menghilangkan bagian yang tidak relevan, serta memeriksa kelengkapan dan konsistensi informasi sehingga bahan analisis tidak “berisik” dan lebih fokus pada tujuan penelitian. Selanjutnya, interpretasi dilakukan dengan menafsirkan data secara analitis, menghubungkan temuan dari berbagai sumber, lalu merumuskan tema atau pola yang paling menjelaskan realitas implementasi layanan; pada tahap ini, menariknya, hubungan antara faktor kebijakan, kapasitas pelaksana, dan pengalaman pengguna biasanya mulai terlihat lebih jelas. Dengan demikian, keseluruhan proses pengolahan data diarahkan untuk menghasilkan pemahaman yang argumentatif dan dapat dipertanggungjawabkan, bukan sekadar rangkuman deskriptif.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Kelas I Jawa Barat mengimplementasikan e-government melalui sebuah website layanan pengaduan bernama “Alunan Jawara”, yang dikembangkan oleh Bapak Danny Irawan Siswoyo, S.SiT., M.MTr. (anggota PKP Angkatan 95). Patut dicatat, kehadiran platform ini menunjukkan ikhtiar institusi untuk menyediakan kanal pengaduan yang lebih tertata, mudah dijangkau, dan terdokumentasi secara sistematis

bukan sekadar menambah “media baru” tanpa perbaikan proses. Melalui layanan berbasis web, masyarakat memiliki ruang yang lebih praktis untuk menyampaikan keluhan, masukan, maupun laporan terkait layanan transportasi darat, terutama ketika akses ke layanan tatap muka tidak selalu memungkinkan. Menariknya, kanal digital semacam ini juga berpotensi mempercepat alur tindak lanjut karena laporan yang masuk dapat langsung diarahkan kepada unit yang berwenang sesuai konteks persoalan. Dengan demikian, “Alunan Jawara” dapat dipahami sebagai bagian dari penguatan tata kelola pelayanan publik yang lebih responsif dan akuntabel, sepanjang mekanisme kerja di belakang sistem berjalan konsisten.

Website “Alunan Jawara” dirancang untuk mempermudah masyarakat menyampaikan pengaduan terhadap layanan transportasi darat, baik yang berkaitan dengan kantor pusat maupun satuan pelayanan dalam lingkup BPTD. Fokus layanan yang bersifat operasional dan karenanya dekat dengan pengalaman pengguna membuat platform ini berfungsi sebagai jembatan komunikasi antara masyarakat dan penyelenggara layanan dalam situasi yang sering kali membutuhkan respons cepat. Dalam praktiknya, laporan yang masuk tidak hanya menyajikan keluhan, tetapi juga menghasilkan jejak informasi tentang isu dominan, lokasi kejadian, serta bentuk gangguan layanan yang paling sering berulang, sehingga dapat menjadi dasar pemetaan masalah layanan. Namun demikian, efektivitas platform semacam ini tidak cukup ditentukan oleh keberadaan website saja; keterjangkauan informasi kepada publik, kemudahan penggunaan, dan konsistensi tindak lanjut justru menjadi penentu apakah kanal tersebut dipakai dan dipercaya. Oleh karena itu, implementasi “Alunan Jawara” menuntut dukungan organisasi dan pengelolaan layanan yang memadai agar manfaatnya tidak berhenti pada tataran administratif, melainkan benar-benar terasa bagi masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif, karena pendekatan tersebut memungkinkan penelusuran yang lebih cermat terhadap proses implementasi layanan pengaduan digital dalam konteks kerja yang nyata. Data dihimpun melalui observasi, wawancara, dan dokumen terkait untuk menggambarkan kondisi empiris sekaligus menangkap interpretasi aktor yang terlibat dalam pengelolaan serta penggunaan layanan. Menariknya, kombinasi sumber data tersebut memberikan ruang untuk membaca implementasi tidak hanya dari narasi formal, tetapi juga dari praktik sehari-hari yang kerap memunculkan detail-detail penting. Analisis kemudian dipandu oleh tiga indikator utama, yakni Support (dukungan), Capacity (kapasitas), dan Values (manfaat), yang masing-masing menyoroti komitmen/legitimasi organisasi, kesiapan sumber daya (SDM, infrastruktur, pendanaan), serta nilai tambah yang dirasakan publik maupun institusi. Melalui kerangka ini, penilaian implementasi e-government diarahkan agar tidak berhenti pada “sudah ada sistemnya”, melainkan menilai kesiapan pelaksana dan kualitas manfaat yang benar-benar dihasilkan dalam praktik layanan pengaduan. Berikut hasil dari analisis dalam 3 indikator:

Support (Dukungan)

Implementasi Alunan Jawara Mendapat dukungan kuat dari pejabat dan struktur organisasi.

Hal ini Terlihat dari :

- Visi dan misi yang selaras dengan pengembangan e-government
- SDM yang Ditugaskan sesuai kompetensi .
- Infrastruktur jaringan yang memadai
- Regulasi pendukung.

Implementasi Alunan Jawara tampak memperoleh dukungan yang cukup kuat dari pejabat dan struktur organisasi, terutama karena arah pengembangannya selaras dengan visi-misi instansi dalam mendorong praktik e-government, sehingga program ini memiliki legitimasi sekaligus pijakan strategis yang jelas. Patut dicatat, dukungan tersebut tidak berhenti pada tataran wacana, melainkan terlihat dari penugasan sumber daya manusia yang relatif sesuai dengan kompetensi, yang pada gilirannya membuat pengelolaan layanan

pengaduan tidak berjalan secara improvisatif. Menariknya, dari sisi teknis, ketersediaan infrastruktur jaringan yang memadai berperan sebagai prasyarat penting untuk menjaga stabilitas akses website, sekaligus memastikan proses penanganan laporan dapat berlangsung tanpa gangguan yang berulang. Namun demikian, aspek organisasi juga membutuhkan dasar formal agar kerja sistematis dapat terjaga; dalam konteks ini, keberadaan regulasi pendukung baik berupa kebijakan internal maupun pedoman operasional memberi kerangka pembagian peran, alur tindak lanjut, dan standar pelayanan yang lebih tegas. Secara keseluruhan, kombinasi dukungan strategis, kesiapan SDM, infrastruktur, dan payung regulasi tersebut mengindikasikan bahwa Alunan Jawara dijalankan dalam lingkungan organisasi yang relatif siap, sehingga peluang untuk mempertahankan layanan pengaduan digital yang konsisten dan akuntabel menjadi lebih besar.

Capacity (Kapasitas)

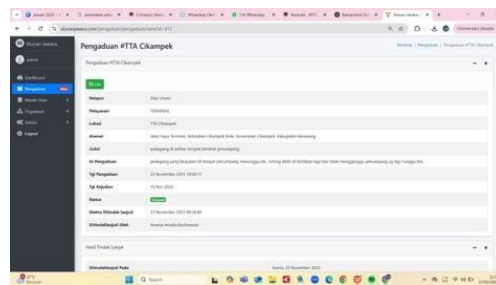
BPTD menunjukkan kapasitas yang relatif memadai untuk menjalankan Alunan Jawara, terutama karena pengelolaan layanan ditopang oleh tim khusus PPID yang memiliki mandat jelas dalam pengelolaan informasi publik. Keberadaan tim ini penting karena memastikan alur penerimaan, verifikasi, dan pengelompokan laporan berjalan lebih tertata, sekaligus membantu menjaga konsistensi komunikasi informasi kepada masyarakat. Patut dicatat, ketika peran PPID bekerja efektif, proses penanganan pengaduan cenderung lebih terarah karena terdapat penanggung jawab yang memahami standar layanan, kebutuhan dokumentasi, serta mekanisme koordinasi dengan unit terkait. Dengan demikian, kapasitas kelembagaan yang berbasis penugasan formal tersebut menjadi salah satu fondasi utama agar layanan pengaduan digital tidak bergantung pada inisiatif personal, melainkan berjalan sebagai bagian dari sistem organisasi.

Di sisi teknis, infrastruktur teknologi BPTD dapat dikatakan cukup baik untuk mendukung operasional platform, termasuk dari aspek akses jaringan dan pengelolaan sistem. Namun demikian, stabilitas layanan masih sesekali terganggu ketika terjadi maintenance atau penyesuaian sistem, yang pada beberapa kondisi dapat menimbulkan hambatan sementara bagi pengguna. Menariknya, gangguan semacam ini bukan hal yang sepenuhnya dapat dihindari pada layanan digital, tetapi menjadi indikator penting bahwa kapasitas teknis perlu dilengkapi dengan manajemen keberlanjutan layanan, misalnya pengaturan jadwal pemeliharaan yang jelas, pemberitahuan kepada pengguna, serta penyediaan kanal alternatif ketika website tidak dapat diakses. Apabila mekanisme mitigasi tersebut diperkuat, maka kapasitas teknologi yang sudah ada akan lebih optimal dalam menjaga keandalan layanan, sekaligus mempertahankan kepercayaan publik terhadap kanal pengaduan resmi.

Value (Manfaat)

Alunan Jawara dinilai bermanfaat karena menghadirkan mekanisme penyampaian keluhan yang lebih transparan dan lebih tertata dibandingkan kanal konvensional yang sering kali sulit ditelusuri jejak prosesnya. Menariknya, melalui platform ini, pengaduan tidak berhenti pada "laporan sudah dikirim", tetapi terdokumentasi secara lebih jelas mulai dari identitas dan kategori masalah hingga ruang untuk tindak lanjut sehingga publik memperoleh dasar yang lebih kuat untuk meyakini bahwa keluhan benar-benar masuk ke dalam sistem resmi. Patut dicatat, bentuk transparansi seperti ini penting dalam layanan publik karena dapat menekan ketidakpastian, terutama ketika masyarakat membutuhkan kepastian bahwa laporan tidak menguap setelah tahap penerimaan. Selain itu, kanal berbasis web cenderung mendorong akuntabilitas internal, sebab setiap laporan menjadi catatan yang dapat ditinjau kembali, dibandingkan komunikasi informal yang rawan hilang atau tidak terdokumentasi. Namun demikian, manfaat tersebut akan terasa lebih optimal apabila konsistensi pembaruan informasi dan alur tindak lanjut dijaga, sehingga transparansi tidak hanya hadir sebagai tampilan sistem, melainkan benar-benar terwujud dalam praktik layanan.

Dari sisi pengguna, Alunan Jawa juga meningkatkan kenyamanan dalam menyampaikan keluhan karena aksesnya lebih praktis dan tidak dibatasi ruang, yang relevan bagi pengguna layanan transportasi darat dengan mobilitas tinggi. Menariknya, kenyamanan ini sering menjadi penentu apakah publik bersedia memakai kanal resmi, mengingat pengalaman pengguna yang rumit biasanya mendorong pelaporan bergeser ke media sosial atau jalur informal yang dianggap lebih cepat. Namun demikian, ketika kanal resmi terasa mudah, informasinya jelas, dan responsnya relatif terlihat, persepsi terhadap kualitas pelayanan cenderung membaik karena institusi dipandang menyediakan ruang partisipasi yang nyata, bukan sekadar formalitas. Pada titik ini, Alunan Jawa berperan dalam menunjang kepercayaan publik, bukan hanya sebagai sarana komunikasi, melainkan sebagai sinyal bahwa penyelenggara layanan membuka diri terhadap evaluasi dan koreksi. Dengan kata lain, platform ini berpotensi memperkuat legitimasi pelayanan transportasi darat melalui pengalaman pengaduan yang lebih aman, nyaman, dan dapat dipertanggungjawabkan, sepanjang dukungan organisasi dan stabilitas layanan tetap terjaga.



Gambar 1.0 Halaman Pengaduan # TTA Cikampek

Sumber: PPID BPTD Kelas I Jawa Barat

Gambar tersebut memperlihatkan antarmuka dashboard/admin layanan pengaduan pada halaman detail kasus berjudul “Pengaduan #TTIA Cikampek”, yang secara visual dirancang untuk memudahkan petugas menelusuri satu laporan secara utuh. Patut dicatat, di sisi kiri tampak menu navigasi yang mengarahkan pengguna ke modul-modul utama (misalnya dashboard dan pengelolaan pengaduan), sehingga alur kerja administrasi menjadi lebih terstruktur. Sementara itu, area utama membuat ringkasan identitas laporan dalam format tabel/kolom mulai dari data pelapor, lokasi atau objek layanan, judul dan uraian pengaduan, kategori/jenis pengaduan, hingga waktu pelaporan yang membantu verifikasi informasi dilakukan tanpa harus berpindah halaman. Menariknya, bagian status ditandai dengan label berwarna hijau yang memberi sinyal progres penanganan, sehingga posisi laporan dapat dikenali secara cepat dan mengurangi ketidakpastian pada tahap monitoring. Namun demikian, tampilan ini juga mengindikasikan ruang untuk tindak lanjut, seperti catatan respons petugas serta kemungkinan lampiran bukti, sehingga keseluruhan mekanisme pencatatan dan pemantauan pengaduan tampak diarahkan untuk memastikan laporan terdokumentasi rapi, dapat ditelusuri, dan akuntabel

Pada gambar ini masyarakat mengeluhkan mengenai kenyamanan pada saat menunggu bus di terminal cikampek. Pengaduan ini masuk pada tanggal 18 November 2023 dan ditindaklanjuti tanggal 23 November 2023. Kendala yang terjadi dalam implementasi e-government layanan pengaduan Alunan Jawa adalah

- Sosialisasi yang belum luas. Membuat masyarakat belum menyadari keberadaan dan manfaat Alunan Jawa.
- Gangguan Teknis pada server website yang menghambat akses masyarakat.

Upaya dalam penanganan kendala yang terjadi dalam implementasi e-government layanan pengaduan Alunan Jawa yaitu :

- Meningkatkan sosialisasi , baik melalui media sosial , konten edukatif hingga bekerja sama dengan berbagai pihak.
- Meningkatkan Jalur Alternatif seperti whatsapp , email dan instagram pada saat website mengalami gangguan server.

E. KESIMPULAN

Penelitian ini pada akhirnya menegaskan bahwa implementasi e-government melalui website pengaduan Alunan Jawa di BPTD Kelas I Jawa Barat secara umum berjalan baik, sekaligus mampu menjawab rumusan masalah mengenai bagaimana implementasi dijalankan, kendala apa yang paling menonjol, serta bagaimana upaya penanganannya. Patut dicatat, penilaian tersebut tampak konsisten ketika dibaca melalui tiga indikator Indrajit, yakni support yang relatif kuat melalui dukungan pejabat dan struktur organisasi, capacity yang memadai melalui peran PPID dan ketersediaan infrastruktur, serta value yang tercermin pada meningkatnya transparansi, kenyamanan penyampaian pengaduan, dan penguatan akuntabilitas layanan. Menariknya, temuan ini memberi makna bahwa kesiapan internal institusi mulai dari struktur, SDM, hingga payung regulasi telah membentuk fondasi implementasi yang cukup stabil; namun demikian, efektivitas layanan belum sepenuhnya optimal karena masih dibatasi dua isu kunci, yaitu sosialisasi yang belum luas sehingga adopsi publik belum maksimal, serta gangguan teknis saat maintenance yang berdampak pada reliabilitas akses. Dengan demikian, tujuan penelitian untuk mendeskripsikan implementasi, mengidentifikasi faktor penghambat, dan merumuskan arah perbaikan dapat dikatakan tercapai karena temuan empiris berhasil ditautkan secara operasional dengan kerangka support capacity value. Kontribusi yang membedakan penelitian ini, pada titik tertentu, terletak pada penegasan bahwa keberhasilan e-government dalam layanan pengaduan tidak cukup dibaca dari “sistem sudah tersedia”, melainkan dari keterpaduan antara kesiapan organisasi dan penerimaan publik, sehingga celah kritis sering berada pada aspek diseminasi layanan dan ketahanan operasional bukan semata pada desain platform; oleh karena itu, penguatan sosialisasi yang lebih terarah melalui kampanye media sosial dan outreach berbasis komunitas/kemitraan perguruan tinggi, disertai penguatan tata kelola teknis (jadwal maintenance yang transparan, notifikasi gangguan, SOP pemulihan layanan) serta penyediaan kanal alternatif seperti WhatsApp, email, dan Instagram, menjadi langkah realistis agar akses pengaduan tetap terjaga ketika website mengalami kendala.

REFERENSI

- Alarabiat, A., Soares, D., & Estevez, E. (2021). Determinants of citizens' intention to engage in government-led electronic participation initiatives through Facebook. *Government Information Quarterly*, 38(1), 101537. doi:10.1016/j.giq.2020.101537
- Bernstein, M. (2002). 10 tips on writing the living Web. A List Apart: For People Who Make Websites, 149. Retrieved from <http://www.alistapart.com/articles>
- Chan, F. K. Y., Thong, J. Y. L., Brown, S. A., & Venkatesh, V. (2021). Service design and citizen satisfaction with e-government services: A multidimensional perspective. *Public Administration Review*, 81(5), 874–894. doi:10.1111/puar.13308
- Cone, J.D., & Foster, S.L. (1993). Dissertations and theses from start to finish: Psychology and related fields. Washington, DC: American Psychological Association.
- Darmayanti, N. W. S., & Zulkarnain, Z. (2018). Pemberian Pengayaan Materi Pelajaran Fisika Untuk Siswa Melalui Kegiatan Bimbingan Belajar di Luar Jam Sekolah di Desa Gontoran, Kecamatan Lingsar, Lombok Barat. *SELAPARANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*. 1(2) . 1-4. <https://doi.org/10.31764/jpmb.v1i2.454>.

- Göbel, C., & Li, J. (2021). From bulletin boards to big data: The origins and evolution of public complaint websites in China. *Journal of Current Chinese Affairs*, 50(1), 39–62. doi:10.1177/1868102621992144.
- Hutahayan, J. F. (2020). *Faktor pengaruh kebijakan keterbukaan informasi dan kinerja pelayanan publik (Studi pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta)*. Deepublish.
- Indrajit, R. E. (2016). Electronic Government: Konsep dan Strategi Electronic Government. *Academia Education*.
- Marwiyah, S., Augustinah, F., Listiani, T., Jubaedah, E., & Kushendar, D. H. (2023). *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Di Era Digital*. Deepublish.
- Matheus, R., Janssen, M., & Janowski, T. (2021). Design principles for creating digital transparency in government. *Government Information Quarterly*, 38(1), 101550. doi:10.1016/j.giq.2020.101550.
- Schmidhuber, L., Ingrams, A., & Hilgers, D. (2021). Government openness and public trust: The mediating role of democratic capacity. *Public Administration Review*, 81(1), 91–109. doi:10.1111/puar.13298
- Sukardi, K. D. (2002). *Pengantar Pelaksanaan Program Bimbingan dan Konseling di Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta
- Suherman, D., Sugandi, Y. S., & Alexandri, M. B. (2021). Aktor Politik dan Kolaborasi Quadruple Helix dalam Pembentukan Daerah Otonomi Baru Kabupaten Garut Selatan. *Politicon: Jurnal Ilmu Politik*, 3(1), 60-87.
- Syahrudin, Vera, M., and Dewi, P. (2017). Development of Matlab Based Computer Programming Modules. *Proceedings of Mataram IKIP National Seminar*, Mataram, Indonesia, 12-14.
- Umayasari, U., & Amantha, G. K. (2025). Partisipasi Warga Melalui Media Digital dan Implikasinya terhadap Akuntabilitas serta Perumusan Kebijakan Pemerintah Daerah di Lampung. *Journal of Administration, Governance, and Political Issues*, 2(1), 109-124.