



Efektivitas layanan e-Aduan Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Provinsi Jambi

M. Aminullah Husni Maarif¹, Muhammad Al faraby²

Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi, Indonesia¹⁻²

Email Korespondensi: aminullahhusni24@gmail.com, alfarraby@uinjambi.ac.id

Article received: 01 Januari 2026, Review process: 12 Januari 2026

Article Accepted: 22 Februari 2026, Article published: 01 Maret 2026

ABSTRACT

The advancement of information technology encourages government institutions to provide digital complaint services to improve public service quality. The Department of Education of Jambi Province has implemented an e-Complaint service as a communication channel for citizens to submit reports and feedback. This study aims to examine the implementation of the e-Complaint service, analyze its role in enhancing public service quality, and identify the obstacles and possible solutions. The research employed a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation involving service managers, complaint administrators, and community members. Data analysis followed the Miles and Huberman model, including data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings reveal that the service has established procedural guidelines and technological support; however, its effectiveness remains suboptimal due to multiple complaint channels, limited public socialization, and network constraints. The system has the potential to increase responsiveness, transparency, and accountability, yet its impact has not been fully experienced by users. Improvements can be achieved through social media campaigns, development of Android/iOS-based applications with offline access, and regular evaluations. In conclusion, strengthening socialization, human resource capacity, and system accessibility is essential to optimize the effectiveness of the e-Complaint service.

Keywords: Effectiveness, E-Complaint Service, Public Service.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk menghadirkan layanan pengaduan berbasis digital sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dinas Pendidikan Provinsi Jambi mengimplementasikan layanan e-Aduan Masyarakat sebagai sarana komunikasi antara masyarakat dan pemerintah dalam menyampaikan keluhan maupun aspirasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan layanan e-Aduan, menganalisis perannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta mengidentifikasi kendala dan solusi yang dapat diterapkan. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan tim pengelola, admin pengaduan, dan masyarakat. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan telah memiliki dasar prosedural dan dukungan teknologi yang memadai, namun efektivitasnya belum optimal karena keberagaman saluran pengaduan, minimnya sosialisasi, serta keterbatasan jaringan. Layanan ini berpotensi meningkatkan responsivitas,

transparansi, dan akuntabilitas, tetapi dampaknya belum dirasakan secara maksimal oleh masyarakat. Upaya perbaikan dapat dilakukan melalui kampanye media sosial, pengembangan aplikasi berbasis Android/iOS dengan akses offline, serta evaluasi rutin. Disimpulkan bahwa penguatan sosialisasi, kapasitas sumber daya manusia, dan penyempurnaan sistem sangat diperlukan agar layanan lebih efektif dan mudah diakses.

Kata Kunci: Efektivitas, E-Aduan Masyarakat, Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan informasi telah mendorong transformasi signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk dalam mekanisme penyampaian pengaduan masyarakat. Pemanfaatan internet memungkinkan masyarakat menyampaikan aspirasi dan keluhan secara cepat, terbuka, dan terdokumentasi. (Sudrajat et al., 2024) Pelayanan publik perlu terus menerima inovasi yang lebih baik dari sebelumnya dalam menjalankan tugas ini, pemerintah menyediakan berbagai layanan publik kepada seluruh warga negara. Layanan ini dapat dirasakan langsung oleh masyarakat, sehingga keberadaan pemerintah bukan hanya sekedar sebuah nama, tetapi juga mencerminkan kualitas dan komitmen mereka terhadap masyarakat pasalnya, adanya masukan dan keluhan dari masyarakat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah masih perlu ditingkatkan. (Diana et al., 2024)

Pemerintah Provinsi Jambi melalui Dinas Pendidikan Provinsi Jambi telah mengimplementasikan layanan e-Aduan Masyarakat sebagai salah satu bentuk inovasi digital dalam sektor pendidikan. Layanan ini ditujukan untuk memfasilitasi masyarakat, termasuk peserta didik, orang tua, guru, dan tenaga kependidikan, dalam menyampaikan aduan terkait kebijakan maupun pelayanan pendidikan. Namun, berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi di Dinas Pendidikan Provinsi Jambi data laporan pengaduan selama periode 2022–2024 hanya terdapat 2 laporan yang masuk yakni tahun 2023 sebanyak 2 laporan menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan layanan e-Aduan Masyarakat masih relatif rendah dibandingkan saluran pengaduan lainnya, seperti pengaduan langsung dan media sosial. Kondisi ini mengindikasikan adanya permasalahan pada aspek efektivitas layanan, baik dari sisi sosialisasi, kemudahan akses, maupun kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital resmi yang disediakan.

Meskipun demikian, berbagai studi menunjukkan bahwa sistem pengaduan berbasis web mampu mempercepat pengelolaan laporan meskipun masih memerlukan pengembangan fitur tambahan. (Ardiansah et al., 2024) selain itu studi yang dilakukan (Ikhwan & Lubis, 2023) sistem aplikasi pengaduan secara online mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Pasalnya Aplikasi ini memudahkan koordinasi antara aparat dan mempercepat tindak lanjut aduan masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya tentu sering menghadapi berbagai kendala yang membuat efektivitasnya masih rendah. Kendala utama ditemukan pada kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, minimnya sarana dan prasarana pendukung, serta aplikasi yang dinilai kurang *user-friendly*. Selain itu, faktor internal seperti *server* sering *error* juga menghambat kelancaran pelayanan. (Manihuruk, 2024)

Penelitian-penelitian tersebut berfokus pada platform nasional atau instansi di sektor umum menegaskan kontribusi positif sistem pengaduan digital terhadap pelayanan publik serta berbagai faktor yang mengurangi efektivitasnya. Penelitian yang secara khusus mengkaji efektivitas layanan e-Aduan Masyarakat pada sektor pendidikan di tingkat provinsi masih terbatas. Selain itu, belum banyak kajian yang mengaitkan secara langsung tingkat pemanfaatan layanan e-aduan dengan kualitas pelayanan publik dari perspektif pengguna dan penyelenggara secara simultan

Untuk menjamin kualitas pelayanan publik yang berkesinambungan, diperlukan sistem manajemen pengelolaan pengaduan yang efektif, mencakup dua aspek utama. Pertama, dari sudut pandang penyelenggara (*service provider*), Kedua, dari sudut pandang penerima layanan, pengaduan menjadi sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan demi memperoleh pelayanan yang lebih.(Sansena, 2021) Karenanya penting untuk memperhatikan efektivitas dalam pelaksanaan layanan e-aduan, karena efektivitas menjadi dasar untuk melihat sejauh mana layanan tersebut benar-benar berfungsi sesuai tujuan awalnya, yaitu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan keluhan serta membantu pemerintah memperbaiki mutu pelayanan secara berkelanjutan Kesenjangan inilah yang menjadi dasar pentingnya penelitian ini.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan layanan e-Aduan Masyarakat dinas pendidikan provinsi jambi dan sejauh mana peran layanan e-Aduan masyarakat ini dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta merumuskan solusi perbaikan yang dapat dilakukan agar layanan e-aduan dapat dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat.

METODE

Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam Efektivitas Layanan e-Aduan Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Provinsi Jambi

Pengumpulan data dilakukan menggunakan tiga teknik yaitu observasi di Dinas Pendidikan Provinsi Jambi, Balai Teknologi dan Komunikasi Pendidikan (BTKIP). Wawancara mendalam dengan informan seperti Kepala seksi PTP dan PTIP BTKIP, anggota tim pengelolaan pelayanan publik, Admin pengelola, serta Masyarakat; Dokumentasi digunakan sebagai instrument untuk memperoleh data atau informasi yang berkaitan dengan Efektivitas Layanan E-Aduan Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Provinsi Jambi. Dalam hal ini dokumentasi diperoleh melalui dokumen-dokumen atau arsip-arsip dari lembaga pemerintah yang diteliti.

Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman melalui empat tahap yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menyampaikan gambaran mengenai pelaksanaan layanan e-aduan masyarakat di Dinas Pendidikan Provinsi Jambi serta perannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengidentifikasi kendala serta solusi yang memengaruhi keberhasilan Layanan e-Aduan masyarakat ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan e-Aduan Masyarakat di Dinas Pendidikan Provinsi Jambi

Berdasarkan hasil penelitian pelaksanaan layanan e-Aduan Masyarakat di Dinas Pendidikan Provinsi Jambi merupakan serangkain tahapan, mulai dari penerimaan, pencatatan, verifikasi hingga tindak lanjut dalam pelaksanaannya. Layanan ini disediakan sebagai sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan, keluhan, maupun masukan terkait penyelenggaraan pendidikan secara lebih mudah, cepat, dan praktis. Menurut Zeithaml dkk, dalam kezia untuk melihat bagaimana pelaksanaan tersebut dijalankan di lapangan digunakan metode kualitas layanan yang dapat dianalisis menggunakan lima dimensi SERVQUAL. yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). (Assa, 2023)

a. Ketampakan fisik (*tangible*)

Berdasarkan hasil penelitian dalam pelaksanaannya pada konteks ketampakan fisik, layanan e-Aduan Masyarakat di Dinas Pendidikan Provinsi Jambi telah didukung oleh keberadaan fasilitas fisik yang memadai, mulai dari ruang pelayanan yang tertata, perangkat komputer dan jaringan internet, hingga ketersediaan pegawai yang ditugaskan khusus untuk mengelola dan menindaklanjuti aduan masyarakat. Selain itu, adanya layanan e-Aduan yang dapat diakses secara daring melalui *website* Dinas Pendidikan Provinsi Jambi menjadi bagian dari bukti fisik pelayanan dapat diakses melalui website resmi. Ketersediaan sarana dan prasarana fisik digital yang memadai seperti ruang pelayanan, perangkat teknologi, jaringan internet, serta sistem layanan berbasis *website* yang dikelola oleh BTKIP. Selain itu, dukungan sumber daya manusia yang kompeten melalui pelatihan dan sertifikasi SPBE, serta peningkatan fasilitas pendukung seperti penambahan server dan hotspot WiFi, menunjukkan adanya komitmen organisasi dalam memperkuat bukti fisik pelayanan. Dengan demikian, keberadaan fasilitas dan infrastruktur tersebut mendukung aksesibilitas serta kelancaran pelaksanaan layanan e-Aduan Masyarakat secara berkelanjutan.

b. Keandalan (*Reliability*)

Hasil penelitian pada konteks Keandalan terlihat dari kemudahan akses layanan yang dapat digunakan secara daring melalui website resmi kapan saja dan di mana saja, serta adanya prosedur dan alur pengelolaan aduan yang jelas dan terstruktur. Setiap laporan ditangani melalui tahapan yang sistematis, mulai dari penerimaan, pemeriksaan kelengkapan data, verifikasi kewenangan, penyaluran kepada bidang terkait, hingga penyampaian hasil tindak lanjut kepada pelapor. Selain itu, keandalan layanan juga didukung oleh adanya koordinasi yang jelas antarunit, seperti BTKIP sebagai pengelola sistem, tim pengelola e-Aduan sebagai pelaksana teknis, serta tim personalia pelayanan pengaduan yang menangani tindak lanjut sesuai bidang kewenangan. Mekanisme umpan balik yang konsisten melalui email atau SMS menunjukkan komitmen organisasi dalam memberikan kepastian dan transparansi kepada masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas adalah yang memenuhi kriteria kemudahan prosedur, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kewajaran biaya, kepastian biaya, dan

kepastian jadwal pelayanan. (Lampasa, 2024) Dengan demikian, layanan e-Aduan Masyarakat di Dinas Pendidikan Provinsi Jambi telah dijalankan secara konsisten, terpercaya, dan akurat, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan. terlihat dari kemudahan akses, adanya prosedur dan alur pengelolaan aduan yang jelas, mulai dari mengakses laporan, penerimaan laporan, verifikasi, penyaluran kepada bidang terkait, hingga pemberian tindak lanjut.

c. Responsivitas (*responsiveness*)

Hasil temuan peneliti Responsivitas dalam pelayanan e-Aduan terlihat dari kesanggupan petugas untuk merespons laporan masyarakat dengan cepat dan tepat. Hal ini tercermin dari kesanggupan petugas dalam merespons setiap laporan masyarakat secara cepat dan tepat, mulai dari pemberian tanggapan awal hingga penyampaian informasi hasil tindak lanjut. Adanya mekanisme respon awal dalam rentang waktu 24–48 jam menunjukkan komitmen organisasi dalam memberikan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat. Selain itu, keberadaan tim khusus yang menangani layanan e-Aduan Masyarakat turut mempercepat proses respon karena pembagian tugas yang jelas dan terstruktur. Penyampaian informasi penyelesaian aduan kepada pelapor, serta penetapan batas waktu 14 hari sebagai penanda selesainya laporan apabila tidak terdapat tanggapan lanjutan, memberikan kepastian prosedur dan kejelasan bagi masyarakat. Petugas berusaha memberikan tanggapan segera ketika aduan masuk, baik melalui verifikasi awal maupun pemberian informasi lanjutan. Dengan adanya tim yang khusus menangani e-Aduan, proses respon menjadi lebih cepat karena setiap tugas sudah dibagi dengan jelas.

d. Jaminan (*Assurance*)

Temuan penelitian menunjukkan bahwa layanan e-Aduan Masyarakat di Dinas Pendidikan Provinsi Jambi telah memenuhi dimensi jaminan tersebut. Hal ini terlihat dari pernyataan informan yang menyampaikan bahwa setiap laporan ditangani sesuai prosedur dan hanya dapat diakses oleh petugas yang berwenang, serta adanya jaminan kerahasiaan identitas pelapor. Pernyataan ini menunjukkan adanya upaya nyata dari pihak penyelenggara layanan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem e-Aduan. Selain itu, komitmen terhadap jaminan pelayanan juga diperkuat melalui dokumen resmi Dinas Pendidikan Provinsi Jambi yang menegaskan bahwa seluruh informasi yang bersifat rahasia, baik terkait identitas pelapor, isi laporan, maupun pihak terlapor, dijaga dengan ketat.

e. Empati (*empathy*)

Hasil temuan peneliti Empati terlihat dari cara petugas melayani dengan ramah, memberikan perhatian secara adil tanpa membedakan latar belakang pelapor, serta berusaha memberikan penjelasan yang mudah dipahami. Sikap empati ini penting agar masyarakat merasa dihargai, diperhatikan, dan nyaman dalam menyampaikan aduan atau keluhan melalui layanan e-Aduan. Selain itu hal

ini juga diperjelas dalam dokumen resmi laporan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang berisi etika dalam pengelolaan laporan pengaduan etika dimaksud sebagai pedoman bagi aparatur yang menangani laporan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam bersikap, bertindak, berucap dan berperilaku agar memiliki moral kepribadian yang baik mendorong etos kerja serta menumbuhkan kembangkan dan meningkatkan kepercayaan baik intern Dinas Pendidikan Provinsi Jambi maupun masyarakat dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik

Peran layanan e-Aduan Masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Provinsi Jambi

Layanan e-Aduan Masyarakat tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian pengaduan, tetapi juga memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Provinsi Jambi. Keberadaan layanan ini mendorong peningkatan efektivitas, transparansi, serta responsivitas pelayanan, sehingga perlu dianalisis sejauh mana perannya dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Untuk melihat sejauh mana peran layanan e-Aduan Masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Provinsi Jambi digunakan dimensi SERVQUAL menurut Zeithaml dkk dalam kezia. yaitu ketampakan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Hasil penelitian menunjukkan yang pertama bukti fisik masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor dinas pendidikan untuk menyampaikan pengaduannya cukup dengan mengakses website resmi Dinas Pendidikan Provinsi Jambi dan scan QR Barcode, ini memudahkan masyarakat khusus bagi luar daerah hal ini juga difinisikan sebagai pemanfaatan TIK dalam proses penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik tujuannya untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pemerintahan. (Darmawan et.al, 2020)

Kedua keandalan, dengan adanya tim dari e-aduan masyarakat aduan ditangani sesuai bidangnya masing-masing serta memudahkan alur mulai dari verifikasi data tindak lanjut dan penyampaian hasil yang dapat dilihat melalui alat komunikasi pelapor, sehingga masyarakat dapat memantau laporan mulai dari tindak lanjut serta penyelesaian pengaduan hal ini juga dapat dirasakan masyarakat sebagai salah satu manfaat dari *e-government* yaitu dapat membantu mencapai hasil kebijakan tertentu. Internet dapat membantu pemangku kepentingan dan masyarakat dalam berbagai informasi dan ide, sehingga berkontribusi pada hasil kebijakan tertentu (Irawan, 2013)

Ketiga responsivitas pelayanan lebih cepat dan informatif sehingga masyarakat yang mengadukan permasalahan dan keluhan dan membutuhkan penanganan secara cepat bisa langsung mendapatkan respon dan umpan balik dari dinas pendidikan yang memberikan umpan balik 24-48 jam, hal ini juga merupakan upaya dari pemerintah dalam mengembangkan penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dalam mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dan memanfaatkan teknologi informasi *egovernment* (Junaedi, 2024)

Keempat jaminan memberikan rasa aman terkait identitas terhadap pelapor dan ada nya produk hukum yang berlaku, yang membuat masyarakat tidak perlu takut dan khawatir terhadap identitas mereka jika melapor pasal nya ada produk hukum yang berlaku dan identitas mereka dapat langsung di dokmenkan serta dijaga kerahsiannya karna segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (I dewa, 2020)

Terkahir empati proses pelayanan lebih terbuka antara masyarakat dan penyedia layanan dalam memahami kondisi dan kebutuhan pelapor serta menjalin komunikasi yang baik. Masyarakat dapat memberikan infomasi secara individu dan tertutup sehingga menimbulkan komunikasi yang baik serta admin yang duharukan mmebrikan pelayana serta kebutuhan dan memahami sikap dari pelapor yang melaporkan aduannya. karna suatu program atau suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu memenuhi tujuan dan sasaran tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaanya. (Edy, 2016)

Kendala Dan Solusi Dalam Pelaksanaan E-Aduan Masyarkat

Kendala dalam pelaksanaan layanan e-Aduan Masyarakat merupakan berbagai hambatan yang dihadapi oleh Dinas Pendidikan Provinsi Jambi dalam menjalankan layanan pengaduan secara daring. Kendala tersebut dapat muncul baik dari sisi teknis sistem, sumber daya manusia, maupun dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Adanya kendala ini dapat mempengaruhi kelancaran proses penerimaan, pengelolaan, dan tindak lanjut aduan

Hasil temuan menunjukkan Dinas pendidikan provinsi jambi sendiri telah menyediakan berbagai saluran laporan baik bersifat digital maupun nondigital seperti Insstagram, WhatsApp, website, maupun pengaduan secara langsung, namun di sisi lain berdampak pada rendahnya tingkat pemanfaatan layanan e-Aduan Masyarakat. Terbukti dari hasil dokumentasi penulis pada rekap pengaduan 3 tahun terakhir dinas pendidikan provinsi jambi sepanjang 3 tahun terakhir hanya 2 laporan yang masuk yaitu tahun 2023 dengan keberagamannya saluran laporan yang ada membuat layanan e-Aduan masyarkat sedikit digunakan oleh masyarkat, yang mana masyarkat lebih sering menggunakan saluran loporan lain seperti instagram atau *whatsapp* yang sudah sejak lama digunakan dan mudah di akses, hal ini membuat layanan e-aduan kurang di minati oleh masyarakat yang sudah sejak lama menggunakan saluran yang lain kondisi ini membuat hasil yang didapat belum mencapai tujuan yang diinginkan karna pasalnya efektivitas juga menunjukkan sejauh mana hasil yang diperoleh mampu merealisasikan tujuan yang telah ditetapkan, dari segi kualitas pelaksanaan kegiatan dapat memberikan manfaat yang optimal sesuai dengan harapan organisasi maupun masyarakat yang dilayani. (T. Hani, 2016)

Selanjutnya berdasarkan hasil temuan peneliti, kurangnya sosialisasi juga menjadi salah satu kendala yang memengaruhi rendahnya pemanfaatan layanan e-Aduan Masyarakat di Dinas Pendidikan Provinsi Jambi. Hal ini terlihat dari

pernyataan beberapa orang tua siswa, yang menyatakan bahwa mereka belum pernah menggunakan layanan ini karena tidak mengetahui cara mengaksesnya, dan bahwa masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi digital membutuhkan arahan atau panduan agar dapat memanfaatkan layanan secara optimal. Meskipun layanan ini telah tersedia selama beberapa tahun, banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan maupun mekanisme penggunaannya. Kondisi ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi mengenai layanan belum berjalan secara optimal, sehingga masyarakat belum sepenuhnya menyadari bahwa platform e-Aduan dapat digunakan sebagai sarana resmi untuk menyampaikan keluhan atau aspirasi.

Dan yang terakhir hasil temuan peneliti selain kurangnya sosialisasi kendalanya juga terdapat di keterbatasan jaringan internet khususnya daerah pelosok yang ada di provinsi jambi, Keterbatasan jaringan internet di beberapa daerah menjadi tantangan yang mempengaruhi efektivitas layanan e-Aduan dalam menjangkau masyarakat secara merata, Kecepatan internet yang rendah dan sering terputus membuat masyarakat kesulitan membuka website e-aduan, apalagi ketika harus mengunggah berkas pendukung seperti foto atau video. Kondisi ini membuat proses penyampaian laporan menjadi terhambat dan tidak semua masyarakat dapat memanfaatkan layanan tersebut secara optimal.

Untuk itu diperlukan Solusi dalam pelaksanaan layanan e-Aduan Masyarakat yakni langkah-langkah yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Jambi untuk mengatasi berbagai kendala yang muncul dalam penyelenggaraan layanan pengaduan berbasis daring. Solusi ini dilakukan agar kedepannya layanan e-Aduan dapat berjalan secara lebih efektif, mudah diakses oleh masyarakat, serta mampu mendorong peningkatan partisipasi publik. Melalui dari solusi tersebut serta berbagai upaya, diharapkan layanan e-Aduan Masyarakat dapat berfungsi sesuai dengan tujuan sebagai sarana penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat di bidang pendidikan.

Berdasarkan temuan peneliti dari hasil wawancara Dinas Pendidikan Provinsi Jambi berupaya melaksanakan sosialisasi kampanye di media sosial seperti instagram dan youtube dengan video tutorial QR code scan hal ini diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan e-Aduan Masyarakat. Sosialisasi yang dilakukan secara rutin serta pemanfaatan media sosial seperti Instagram dan YouTube menjadi strategi penting untuk memperkenalkan layanan e-Aduan kepada masyarakat secara lebih luas. Penyediaan video tutorial dan penggunaan QR code sebagai akses cepat ke layanan e-Aduan bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam memahami cara penggunaan layanan tersebut. Solusi yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Jambi tersebut mencerminkan indikator adaptasi. Pemanfaatan media sosial, penyediaan video tutorial, serta penggunaan QR code, serta penjelasan untuk mempertegas jenis pengaduan menunjukkan bahwa Dinas Pendidikan Provinsi Jambi mampu menyesuaikan bentuk pelayanan dengan kebutuhan masyarakat yang semakin mengandalkan teknologi digital. Kemampuan beradaptasi ini mendukung peningkatan efektivitas pelaksanaan layanan e-Aduan Masyarakat (Silaban & P. M, 2023)

Selain itu, pengembangan aplikasi e-Aduan berbasis Android/iOS dengan fitur akses offline juga menjadi salah satu solusi yang ingin diterapkan Dinas Pendidikan Provinsi Jambi terhadap kendala jaringan internet yang masih dialami oleh sebagian masyarakat. Dengan menyediakan alternatif layanan yang dapat diakses tanpa koneksi internet secara langsung, dinas berupaya memastikan bahwa masyarakat tetap memiliki kesempatan untuk menyampaikan pengaduan meskipun berada dalam kondisi keterbatasan jaringan.

Dan yang terakhir Dinas Pendidikan Provinsi Jambi secara konsisten melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan layanan e-Aduan Masyarakat. Evaluasi ini dilaksanakan secara rutin setiap tahun sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan penguatan akuntabilitas kinerja layanan pengaduan. evaluasi tahunan layanan e-Aduan Masyarakat yang melibatkan Ombudsman RI dan dipublikasikan kepada masyarakat menunjukkan bahwa Dinas Pendidikan Provinsi Jambi berupaya menyesuaikan dan meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan agar tetap efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Melalui evaluasi ini, Dinas Pendidikan Provinsi Jambi dapat mengetahui apakah layanan e-aduan yang dijalankan sudah sesuai dengan standar pelayanan publik atau masih ada bagian yang perlu diperbaiki.

SIMPULAN

Dalam pelaksanaan layanan e-aduan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Provinsi Jambi dari penyelenggara layanan e-aduan telah disediakan sebagai salah satu sarana pengaduan berbasis elektronik yang dikelola oleh tim layanan pengaduan di bawah koordinasi Balai Teknologi Informasi dan Komunikasi Pendidikan (BTKIP). Proses pengelolaan pengaduan dilakukan melalui tahapan penerimaan laporan, pemeriksaan kelengkapan data, verifikasi aduan, serta penyaluran laporan kepada bidang terkait untuk ditindaklanjuti sesuai dengan kewenangannya. Dalam pelaksanaannya masyarakat yang ingin menyampaikan permasalahannya tidak perlu datang ke kantor cukup mengakses layanan e-aduan masyarakat di website resmi Dinas Pendidikan Provinsi Jambi secara gratis dan bisa langsung di proses mengikuti prosedur yang ada dalam hal ini dapat menghemat waktu, biaya, dan tenaga.

Hal ini menunjukkan dari segi penyelenggaraan layanan e-aduan di Dinas Pendidikan Provinsi Jambi telah meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun dalam pemanfaatannya layanan ini belum berjalan secara efektif. Hal ini dapat dilihat dari rendahnya jumlah pengaduan masyarakat yang masuk melalui saluran e-Aduan jika dibandingkan dengan saluran pengaduan lainnya. Terdapat kendala dalam pemanfaatan layanan ini seperti keberagaman jenis saluran yang disediakan Dinas Pendidikan Provinsi Jambi, kurangnya sosialisasi, serta keterbatasan jaringan internet khususnya di daerah-daerah pelosok yang ada di Jambi. Kondisi ini menunjukkan bahwa layanan e-Aduan masyarakat belum menjadi pilihan utama bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, sehingga layanan e-Aduan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Provinsi Jambi belum berjalan secara optimal, untuk itu diperlukan solusi yang perlu diterapkan Dinas Pendidikan Provinsi Jambi seperti kampanye di media sosial seperti

instagram dan youtube disdik dengan tutorial QR code scan, pengembangan aplikasi android/ios untuk akses offline dan evaluasi rutin setiap tahunnya yang diharapkan dapat mengatasi kendala yang dihadapi Dinas Pendidikan Provinsi Jambi.

DAFTAR RUJUKAN

- Ardiansah, A. A., Fadli, Y., Chumeidy, A., & Hermawan, D. (2024). Analisis Efektivitas Sp4N-Lapor ! Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 10(4), 828–847.
- Aryawan, I Dewa Gede Soni , *Mal pelayanan publik dan standar pelayanan publik*, Cetakan pertama, Malang:Media Nusa Creative 2020.
- Assa, K. N. (2023). *Kezia Nadyariswari Assa Universitas Hasanuddin*.
- Diana, B. A., Sunarya, A., & Harta, R. (2024). *Kajian Pelaksanaan E-Government pada Pemerintahan Desa Citalem Kecamatan Cipongkor Kabupaten Bandung Barat*. 7, 181–194.
- Handoko, T. Hani, *Manajemen*, Cet 2:Yogyakarta: BPFE, 2016.
- Ikhwan, A., & Lubis, D. A. P. (2023). Perancangan Sistem Informasi Laporan Pengaduan Masyarakat Berbasis WEB pada Dinas ESDM SUMUT. *Hello World Jurnal Ilmu Komputer*, 2(1), 1–13. <https://doi.org/10.56211/helloworld.v2i1.193>
- Irawan, B. (2013). Studi Analisis Konsep E-government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma*, 2, 1,53,2013.
- Karso A, J., Mukhlis, M., Said Try Gustaf, *Buku Ajar E-Government*, Cetakan Pertama, Purbalingga: Eurika Media Aksara 2024
- Lampasa Yunitawati, *Dinamika Kualitas Pelayanan Publik : Analisis Sebelum dan Sesudah Pemekaran Daerah*, cet pertama, Jawa Tengah: PT Nasya Expanding Management cet pertama 2024.
- Manihuruk, D. E. L. (2024). Efektivitas Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Labuhan Batu. *SAJJANA: Public Administration Review*, 2(1), 1–6. <https://doi.org/10.32734/sajjana.v2i1.17813>
- Napitupulu, D., Ridwan, R.M., Erika, L., Hendra, P.S., Saputra, J.S. Negara Edi Surya, Simarmata Janner. *E-Government: Implementasi strategi dan Inovasi*, Jakarta: Yayasan Kita Menulis 2020
- Sansena, Y. (2021). Implementasi Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Medan Amplas Berbasis Website. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, 15(2), 91–102. <https://doi.org/10.32815/jitika.v15i2.611>
- Silaban, Y., & P. M, R. K. (2023). Efektivitas Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan. *Journal of Science and Social Research*, 6(1), 233. <https://doi.org/10.54314/jssr.v6i1.1193>
- Sudrajat, A. R., Rahman, A. O., Erlanda, A. N., Darmawan, M. I., Zahira, N. M., Nabila, N., Fatimah, Z. A., Info, A., Management, P. S., & Service, Q. (2024). Analisis kualitas pelayanan pengaduan masyarakat di dinas pendidikan kabupaten sumedang. *JRPA - Journal of Regional Public Administration*, 9(1),

29–38.

Sutrisno, Edy, *Budaya Organisasi*, Cet,3:Jakarta : Kencana, 2016.