

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong pemerintah di berbagai negara untuk menerapkan konsep *smart city* dalam pengelolaan perkotaan. Konsep *smart city* merujuk pada suatu kota yang memanfaatkan teknologi digital, sistem informasi, *Internet of Things (IoT)* dan pengolahan big data sebagai instrument utama dalam mendukung pengelolaan serta tata kelola perkotaan secara lebih efektif dan efisien (Anand, 2021). Implementasi smart city menjadi salah satu strategi yang ditempuh pemerintah untuk mendorong kemajuan daerah melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam berbagai bidang pembangunan (Izzuddin et al., 2022). Pemanfaatan teknologi secara maksimal membuat pemerintah berharap mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat daya saing daerah serta menciptakan tata kelola pemerintah yang lebih responsive terhadap kebutuhan masyarakat (Anthony Jnr, 2021).

Konsep *smart city* terbagi menjadi empat dimensi yaitu *smart governance*, *smart economy*, *smart environment*, *smart branding*, *smart society* dan *smart living*. Setiap dimensinya memiliki cakupan sendiri-sendiri seperti *smart governance* menekankan transparansi informasi publik dan efisiensi administrasi pemerintahan yang berbasis digital mengikuti perkembangan teknologi (Dahlawi et al., 2023). *Smart economy* berperan untuk mengembangkan ekonomi lokal yang memiliki daya saing tinggi dengan memanfaatkan teknologi digital dalam sektor usaha dan

perdagangan di daerah. *Smart environment* berfokus kepada tatanana lingkungan kota yang berkelanjutan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi yang dapat memantau polusi dan pemantauan limbah sampah. *Smart branding* menciptakan citra positif dari daerah tersebut yang dapat mengembangkan wisata lokal, berkelanjutan sehingga dapat menarik wisatawan untuk berkunjung didaerah tersebut dan meningkatkan daya saing maupun meningkatkan kesejahteraan masyarakat. *Smart society* menggambarkan keterlibatan masyarakat dalam proses digitalisasi suatu daerah yang dapat meningkatkan literasi digital. Dan yang terakhir yaitu *smart living* yang memiliki tujuan meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan memperhatikan fasilitas kesehatan, pendidikan serta keamanan berbasis teknologi.

Penerapan konsep *smart city* berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi. Pemanfaatan teknologi informasi secara terintegrasi memungkinkan pemerintah untuk menyelenggarakan layanan publik yang lebih efektif, efisien dan mudah diakses oleh masyarakat (Anjas et al., 2024). Melalui sistem pelayanan berbasis digital proses administasi yang sebelumnya dilakukan secara manual dapat disederhanakan sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan transparan. Penggunaan teknologi yang semakin pesat memungkinkan pemerintah untuk meningkatkan responsivitas terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat melalui berbagai platfrom layanan digital. Sistem pelayanan yang terintegrasi, koordinas antar instansi pemerintah dapat berjalan lebih optimal dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang terjadi di masyarakat.

Implementasi *smart city* menjadi salah satu pendekatan yang digunakan untuk mengatasi berbagai permasalahan perkotaan seperti kepadatan penduduk, kemacetan lalu lintas, pencemaran lingkungan serta permasalahan keamanan (Rahmawati & Nugroho, 2023). Pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan kota memungkinkan pemerintah untuk melakukan pemantauan kondisi perkotaan secara lebih akurat melalui sistem digital dan pengolahan data secara real time. Dengan demikian pemerintah dapat merumuskan kebijakan yang lebih tepat sasaran dalam menangani berbagai tantangan pembangunan perkotaan sekaligus meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara berkelanjutan.

Urgensi penyelenggaraan *smart city* tidak terlepas dari meningkatnya jumlah penduduk yang diprediksi meningkat dari rata-rata jumlah penduduk perkotaan sebanyak 4,2 miliar (Izzuddin et al., 2022). Pemerintah daerah dihadapkan dengan berbagai permasalahan yang semakin kompleks. Permasalahan tersebut meliputi peningkatan kebutuhan pelayanan publik, keterbatasan sumber daya serta tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan dan akuntabel (Mutiara Sinaga, 2023). Kondisi ini menuntut pemerintah untuk mampu menghadirkan solusi yang efektif melalui pemanfaatan teknologi. Penyelenggaraan *smart city* menjadi kebutuhan yang mendesak. *Smart city* hadir sebagai konsep yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan kota serta kualitas pelayanan publik (Perdani et al., 2021). Melalui penerapan sistem berbasis digital dan data pemerintah dapat memberikan layanan yang lebih responsive, terintegrasi dan tepat sasaran. Selain itu, perkembangan teknologi dan pemanfaatan big data juga mendorong pemerintah untuk

bertransformasi menuju tata kelola yang lebih modern dan adaptif terhadap dinamika masyarakat.

Sejalan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi, pemerintah terdorong untuk menciptakan adanya inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Urgensi inovasi dalam pelayanan publik sejalan dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menekankan bahwa kemajuan daerah dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah dalam mengembangkan inovasi. Inovasi tersebut dapat dilakukan melalui pemanfaatan teknologi informasi serta pembaruan sistem pelayanan dan administrasi pemerintahan. Konsep *smart city* dipandang sebagai salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat (Harsono, 2020).

Upaya mendorong inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah mulai memanfaatkan teknologi digital untuk mengembangkan berbagai bentuk layanan yang lebih efektif dan efisien. Perubahan menuju pelayanan publik berbasis digital merupakan bagian dari implementasi *digital public service* yang memanfaatkan teknologi untuk menciptakan sistem pelayanan yang lebih cepat, transparan dan efisien. Pengembangan layanan digital tidak hanya memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan pemerintah tetapi mampu meningkatkan efisiensi kinerja aparatur pemerintah serta memperluas jangkauan pelayanan publik (Ferrydjon et al., 2024). Salah satu bentuk penerapan layanan publik berbasis digital yang dikembangkan pemerintah yaitu sistem pelayanan aduan masyarakat secara daring, yang memungkinkan masyarakat untuk

menyampaikan laporan ataupun aspirasi terkait permasalahan yang terjadi dilingkungan sekitarnya dengan lebih mudah dan cepat.

Keberhasilan suatu layanan digital tidak semata-mata dinilai dari tingkat kecanggihan teknologi yang digunakan melainkan dari sejauh mana layanan tersebut mampu menciptakan nilai dan manfaat nyata bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini sejalan dengan konsep *public value* yang menekankan bahwa suatu program atau kebijakan publik dianggap berhasil apabila mampu memberikan kontribusi positif terhadap kepentingan masyarakat dalam bentuk peningkatan kualitas layanan, kemudahan akses maupun pemenuhan kebutuhan publik secara efektif (Anggara et al., 2024). Penerapan teknologi dalam pelayanan publik melalui konsep *smart city* dan *e-government* tidak hanya berorientasi pada efisiensi administrasi semata (Milano et al., 2019). Tetapi, diarahkan untuk menghasilkan nilai publik yang lebih luas seperti meningkatnya kualitas layanan, tumbuhnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses penyelenggaraan pemerintah (Tauhid et al., 2024).

Indonesia merupakan salah satu negara yang sudah menerapkan transformasi digital. Dengan adanya kemajuan teknologi komunikasi dan informasi (TIK) yang semakin pesat, Indonesia telah berusaha mengoptimalkan kemajuan tersebut untuk meningkatkan efektivitas birokrasi pelayanan (Maryuni et al., 2024). Penerapan *e-government* dan *smart city* saling berkaitan untuk agenda nasional. Tujuannya untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Pemerintah juga mendorong keterbukaan dan transparansi layanan. Berbagai

kebijakan nasional diarahkan pada pemanfaatan teknologi digital. Upaya ini bertujuan memperbaiki interaksi pemerintah dan masyarakat untuk menciptakan nilai publik.

Upaya transformasi digital di Indonesia diwujudkan melalui kebijakan nasional berupa Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai landasan penerapan teknologi informasi dalam tata kelola pemerintahan. Kemajuan digitalisasi di Indonesia tidak hanya mendorong inovasi teknologi, tetapi juga menciptakan peluang dalam mendukung tercapainya Sustainable Development Goals (SDGs) yang mana salah satunya yaitu penerapan konsep *smart city* dalam pembangunan kota. Sebagai bagian dari indikator digital government, konsep *smart city* di Indonesia diterapkan melalui kebijakan nasional berupa “Gerakan 100 *Smart City*” yang mendorong penyusunan masterplan dan pelaksanaan program quickwin yang tersebar di 100 kabupaten maupun kota di seluruh Indonesia (Limanseto, 2021).

Kebijakan nasional terkait dengan transformasi digital pemerintah. Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Tingkat daerah kabupaten atau kota telah menunjukkan adanya perkembangan yang signifikan. Salah satunya yaitu Kota Madiun yang telah menunjukkan dinamika capaian indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam beberapa waktu terakhir. Pemerintah Kota Madiun menetapkan Peraturan Wali Kota Madiun No. 14 Tahun 2023 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik sebagai landasan hukum dalam penyelenggaraan, pengelolaan dan pengembangan SPBE di Kota Madiun. Peraturan ini menjadi dasar untuk integrasi sistem, penguatan tata kelola digital dan

pengembangan layanan publik berbasis elektronik yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintah digital dan *smart city* Kota Madiun.

Tabel 1. 1 Nilai Indeks SPBE Provinsi Jatim

No	Kota/Kabupaten	Angka SPBE
1	Kabupaten Banyuwangi	4,77
2	Kabupaten Kediri	4,63
3	Kota Madiun	4,57
4	Kota Surabaya	4,54
5	Kota Mojokerto	4,32
6	Kabupaten Gresik	4,32
7	Kabupaten Madiun	4,31
8	Kota Malang	4,24
9	Kabupaten Tuban	4,24
10	Kabupaten Trenggalek	4,22
11	Kabupaten Situbondo	4,21
12	Kabupaten Lamongan	4,18
13	Kabupaten Mojokerto	4,16
14	Kabupaten Bojonegoro	4,14
15	Kota Blitar	4,11
16	Kota Pasuruan	4,07
17	Kota Probolinggo	4,04
18	Kabupaten Probolinggo	3,97
19	Kabupaten Sidoarjo	3,96
20	Kabupaten Pamekasan	3,92
21	Kabupaten Jombang	3,91
22	Kota Kediri	3,89
23	Kabupaten Pasuruan	3,88
24	Kabupaten Bondowoso	3,86
25	Kabupaten Nganjuk	3,84
26	Kabupaten Tulungagung	3,78
27	Kabupaten Blitar	3,77
28	Kabupaten Malang	3,74
29	Kabupaten Sumenep	3,73
30	Kabupaten Sampang	3,67
31	Kabupaten Ngawi	3,61
32	Kota Batu	3,57
33	Kabupaten Jember	3,54
34	Kabupaten Pacitan	3,50
35	Kabupaten Lumajang	3,39
36	Kabupaten Ponorogo	3,07
37	Kabupaten Magetan	2,92
38	Kabupaten Bondowoso	2,92

Sumber : *Diskominfo Provinsi Jatim, 2024 (Data Diolah Penulis)*

Berdasarkan nilai SPBE diatas tentang hasil evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pemerintah daerah pada tahun 2024. Kota madiun telah menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahunnya pada tahun 2024 kota madiun meraih nilai SPBE 4,57. Nilai tersebut mendapatkan urutan ke 3 se Provinsi Jawa Timur yang jumlah kabupaten atau kotanya 38. Perolehan nilai yang terus meningkat di setiap tahunnya menjadi bukti bahwa pemerintah kota madiun memiliki komitmen kuat dalam penyelenggaraan pemerintahan berbasis digital. Pencapaian tersebut menunjukkan bahwa pemerintah kota madiun terus meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis elektronik atau digital.



Gambar 1. 1 Data peningkatan nilai indeks SPBE kota Madiun

Sumber : Diskominfo Kota Madiun 2024

Kebijakan nasional terkait dengan transformasi digital pemerintah. Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Tingkat daerah kabupaten atau kota telah menunjukkan adanya perkembangan yang signifikan. Salah satunya yaitu kota madiun yang telah menunjukkan dinamika capaian indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam beberapa waktu terakhir. Kota madiun yaitu salah satu kota yang menerapkan *smart city* sejak tahun 2019.

Dengan adanya bukti bahwa terus meningkatnya nilai SPBE kota madiun, seperti yang telah disampaikan oleh pegawai diskominfo dalam berita.

“Peningkatan ini menunjukkan hasil kerja dari tim koordinasi SPBE yang melibatkan berbagai OPD. Semoga kota madiun bisa menjadi daerah dengan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang unggul, selaras dengan visi *smart city*”.

pungkasnya pada <https://madiuntoday.id/berita/2025/01/03/prestasi-gemilang-di-awal-tahun-pemkot-madiun-catatkan-indeks-spbe-ketiga-tertinggi-provinsi-dan-keempat-tertinggi-nasional#main-slide>.

Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik berbasis elektronik tidak hanya bergantung pada ketersediaan infrastruktur teknologi, tetapi dipengaruhi oleh kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital. Layanan digital akan memberikan manfaat yang optimal apabila masyarakat sebagai pengguna layanan memiliki kemampuan serta kesiapan untuk mengakses dan memanfaatkan layanan tersebut secara efektif. Implementasi Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Madiun perlu diimbangi dengan tingkat kesiapan masyarakat digital agar layanan publik yang disediakan mampu menghasilkan nilai dan manfaat bagi masyarakat. Tingkat kesiapan tersebut dapat dilihat melalui Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) yang digunakan untuk mengukur kapasitas masyarakat dalam aspek literasi digital, akses terhadap teknologi serta pemanfaatan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari.

Berdasarkan Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) Provinsi Jawa Timur tahun 2025, Kota Madiun memperoleh nilai indeks 55,01 dan berada pada peringkat ke-10 dari 38 Kabupaten/Kota. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Tingkat kesiapan masyarakat Kota Madiun dalam memanfaatkan teknologi digital berada pada kategori cukup baik dibandingkan dengan beberapa daerah lainnya.

Posisi tersebut menunjukkan bahwa masyarakat Kota Madiun telah memiliki tingkat akses, literasi serta pemanfaatan teknologi digital yang relatif memadai dalam mendukung penggunaan layanan berbasis elektronik yang disediakan oleh pemerintah daerah. Capaian nilai IMDI menjadi indikator penting dalam mendukung implementasi SPBE dan pengembangan konsep *smart city* di Kota Madiun. Tingkat kesiapan masyarakat digital yang cukup baik dapat mendorong pemanfaatan berbagai layanan publik berbasis teknologi secara lebih optimal.

Penciptaan nilai publik tidak bisa lepas dari pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Ada berbagai jenis pelayanan yang dapat diberikan pemerintah untuk memberikan manfaat terbagi dalam tiga bagian yakni pelayanan primer, sekunder dan tersier, Adapun pelayanan mendasar salah satunya adalah pelayanan aduan masyarakat (Mahdias et al., 2019). Pelayanan pengaduan masyarakat bertujuan sebagai wadah partisipasi publik agar masyarakat dapat menyampaikan keluhan, kritik maupun aspirasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik (Sembiring & Astuti, 2025). Meningkatkan kualitas pelayanan publik yang pada awalnya hanya berorientasi pada penyelesaian administrasi semata, saat ini berkembang kearah yang lebih komprehensif dengan melibatkan partisipasi aktif masyarakat melalui mekanisme penyampaian pengaduan masyarakat tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian keluhan tetapi juga sebagai instrumen preventif dalam mencegah terjadinya maladministrasi, sekaligus upaya untuk memperbaiki kualitas layanan secara menyeluruh dan berkesinambungan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Tingkat kesiapan masyarakat digital memiliki peran penting dalam mendukung pemanfaatan berbagai layanan berbasis teknologi yang disediakan pemerintah daerah termasuk layanan pengaduan masyarakat (Ramadhani et al., 2024). Layanan pengaduan berbasis digital memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan, aspirasi maupun laporan permasalahan secara lebih cepat dan mudah tanpa harus datang langsung ke instansi pemerintah. Oleh karena itu, tingkat literasi dan akses digital masyarakat tercermin dalam nilai IMDI menjadi faktor penting dalam mendorong optimalisasi penggunaan layanan pengaduan digital serta dalam menciptakan *public value* melalui peningkatan partisipasi masyarakat dan responsivitas pemerintah terhadap berbagai permasalahan publik.

Pemerintah kemudian merumuskan kebijakan guna memperkuat sistem pengelolaan pengaduan agar lebih responsif, terintegrasi dan akuntabel. Upaya ini ditandai dengan diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang mengatur mekanisme pengelolaan pengaduan secara nasional. Kebijakan tersebut menegaskan bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menyediakan sarana pengaduan serta memastikan adanya tindak lanjut yang jelas dan terukur (Sakawati et al., 2024).

Smart city memiliki enam dimensi utama salah satunya adalah *smart government* yang menitikberatkan pada penerapan prinsip transparansi, partisipasi publik dan responsivitas pemerintah melalui pemanfaatan teknologi digital. Pemerintah Kota Madiun berupaya mengembangkan berbagai inovasi layanan berbasis digital sebagai wujud nyata penerapan konsep *smart government* dalam tata kelola pemerintahan daerah. Salah satu layanan digital yang memiliki

keterkaitan langsung dengan keterlibatan masyarakat ialah layanan pengaduan (Algiffary & Sutabri, 2024). Layanan ini berfungsi sebagai media komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat untuk menyampaikan keluhan, aspirasi maupun laporan atas permasalahan yang terjadi di ruang publik. Dengan adanya layanan pengaduan masyarakat diberikan ruang untuk berpartisipasi secara aktif dalam proses penyelenggaraan kota pintar.

Bentuk implementasi layanan pengaduan digital tersebut pemerintah melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun menghadirkan Layanan Awak Sigap (Anda WA Kami Siap Segera Tanggap) pada tahun 2023. Inovasi ini memanfaatkan aplikasi WhatsApp sebagai sarana utama dalam menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait berbagai persoalan pelayanan publik maupun kondisi lingkungan di Kota Madiun. Hal ini sejalan dengan karakteristik smart city yang tidak hanya berfokus pada infrastruktur teknologi tetapi juga pada integrasi sistem dan peningkatan kualitas, interaksi antara pemerintah dan masyarakat (Mozin et al., 2025). Pemanfaatan aplikasi pesan instan WhatsApp sebagai media utama menunjukkan adanya adaptasi pemerintah terhadap kebutuhan warga dalam memperoleh layanan yang praktis dan responsif.

Layanan Awak Sigap memiliki fungsi sebagai wadah partisipasi masyarakat dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Berbagai informasi maupun laporan yang disampaikan oleh masyarakat melalui layanan ini dapat di manfaatkan oleh pemerintah daerah sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memperbaiki penanganan berbagai permasalahan yang terjadi di lingkungan masyarakat (Suprianto, 2023). Layanan Awak Sigap tidak hanya

berperan sebagai media penyampaian pengaduan, tetapi juga menjadi instrument yang mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang lebih responsif dan partisipatif dalam kerangka penyelenggaraan *smart city* di Kota Madiun.

Pemerintah berupaya untuk mendapatkan partisipasi dari masyarakat, tidak adanya jarak antara pemerintah dan masyarakat untuk meningkatkan kecepatan dan ketepatan respon terhadap berbagai permasalahan. Layanan ini berada pada elemen *smart government* yang telah meraih penghargaan sebagai kota sangat inovatif dalam Innovative Government Award (IGA) 2025. Seperti yang telah di sampaikan oleh Wali Kota Madiun

“Tak heran, inovasi yang dihasilkan cukup banyak. Masyarakat pun semakin terlayani dengan mudah, cepat dan tepat. Kota Madiun memang memiliki inovasi nyaris di semua urusan. Seperti urusan aduan ada awak sigap dan call center 112, urusan perizinan ada inovasi layanan jemput bola dan perizinan online, urusan administrasi kependudukan juga begitu”
Ujarnya dalam <https://madiuntoday.id/berita/2025/12/10/kota-madiun-raih-kota-sangat-inovatif-dalam-innovative-government-award-2025-kemendagri>

Layanan awak sigap ini hadir untuk melengkapi layanan 112. Pada awalnya layanan 112 sebagai layanan aduan dasar yang diakses melalui sambungan telepon saja. Tetapi, keterbatasan kanal tersebut dinilai belum mampu menjangkau seluruh kebutuhan masyarakat yang semakin beragam. Pemerintah Kota Madiun khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika mengembangkan layanan Awak Sigap sebagai bentuk inovasi dengan mengintegrasikan layanan 112 ke platfrom WhatsAap. Sehingga pengelolaan aduan masyarakat dapat dilakukan secara lebih luas, mudah dan efisien untuk masyarakat. Pengembangan layanan 112 ke layanan Awak Sigap ini di dasarkan oleh Keputusan Wali Kota Madiun Nomor: 067-401.109/42/2023

tentang penetapan perluasan akses layanan pada call center siaga 112 melalui layanan Awak Sigap.

Kehadiran Layanan Awak Sigap memberikan sejumlah manfaat nyata yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Dari sisi kemudahan akses, masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor instansi untuk menyampaikan pengaduan, karena seluruh proses dapat dilakukan dari rumah melalui handphone mereka masing-masing. Hal ini sangat membantu masyarakat yang memiliki keterbatasan mobilitas maupun waktu, karena layanan dapat diakses kapan saja selama 24 jam. Layanan menawarkan efisiensi waktu dan biaya. Masyarakat dapat menghemat biaya transportasi dan waktu antrian yang sebelumnya harus dikeluarkan apabila harus datang ke berbagai OPD secara terpisah. Melalui satu nomor layanan masyarakat dapat menyampaikan berbagai jenis pengaduan, mulai dari kerusakan fasilitas umum, gangguan jaringan, permintaan ambulans tanpa harus mencari nomor masing-masing instansi.

Teruntuk kondisi darurat seperti kecelakaan atau permintaan ambulans layanan ini memberikan respon cepat yang terbukti mampu mempercepat penanganan. Masyarakat yang membutuhkan pertolongan segera dapat langsung menghubungi nomor layanan dan petugas akan segera mengkoordinasikan bantuan, sehingga kondisi darurat dapat ditangani dengan lebih cepat dibandingkan jika masyarakat harus mencari bantuan secara mandiri. Masyarakat juga merasakan kepastian karena setiap laporan yang masuk akan segera dikonfirmasi dan diteruskan ke OPD berwenang, sehingga pengadu mengetahui bahwa aduannya telah diproses dan sedang dalam penanganan. Sedangkan, secara sosial layanan ini

turut mendorong peningkatan kepedulian masyarakat terhadap lingkungan sekitarnya, karena masyarakat merasa memiliki saluran yang mudah untuk melaporkan berbagai permasalahan, mulai dari kerusakan umum hingga gangguan ketertiban. Berbagai manfaat tersebut menunjukkan bahwa secara konseptual, Layanan Awak Sigap telah dirancang untuk menciptakan nilai publik yang signifikan bagi masyarakat Kota Madiun dan mendukung terwujudnya smart governance dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Pelaksanaan Layanan Awak Sigap memiliki mekanisme operasional yang mengacu pada standar operasional prosedur (SOP) pengelolaan pengaduan masyarakat. Masyarakat dapat menyampaikan laporan melalui nomor WhatsApp Layanan Awak Sigap yaitu 08113577800 yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat Kota Madiun untuk menyampaikan pengaduan maupun aspirasi. Setiap laporan yang masuk akan diterima oleh petugas operator untuk dilakukan proses verifikasi awal. Setelah tahap verifikasi selesai laporan tersebut kemudian diteruskan kepada perangkat daerah yang berwenang sesuai dengan jenis permasalahan yang dilaporkan agar dapat segera di tindaklanjuti. Untuk memastikan layanan dapat diakses oleh masyarakat kapanpun diperlukan, layanan Awak Sigap di operasikan selama 24 jam.

Pengelolaan layanan ini berada di bawah tanggung jawab Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun sebagai instansi yang memiliki peran dalam pengelolaan sistem informasi dan pelayanan berbasis digital di lingkungan pemerintah Kota Madiun. Dalam pelaksanaannya layanan ini di kelola oleh enam orang petugas operator yang bertugas menerima serta memproses setiap laporan

yang disampaikan oleh masyarakat. Petugas operator tersebut dibagi ke dalam tiga shift kerja selama 24 jam. Dengan pembagian shift tersebut layanan dapat diakses oleh masyarakat baik siang maupun malam hari. Melalui sistem kerja ini diharapkan setiap laporan yang masuk dapat segera diterima, diproses dan diteruskan kepada instansi terkait sehingga penanganan permasalahan yang di laporkan oleh masyarakat dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efektif.

Walaupun Layanan Awak Sigap telah di jalankan selama 24 jam dengan sistem pembagian tiga shift kerja petugas, tingkat pemanfaatan layanan oleh masyarakat atau nilai publik dapat dilihat dari jumlah laporan yang diterima setiap bulan. Untuk mengetahui sejauh mana masyarakat memanfaatkan layanan tersebut dapat ditinjau melalui data jumlah laporan pengaduan yang masuk melalui layanan Awak Sigap pada tahun 2024 hingga 2025.

Tabel 1. 2 Data Aduan Masyarakat Pada Layanan Awak Sigap

No	Bulan	2024	2025
1	Januari	240	235
2	Februari	241	238
3	Maret	298	232
4	April	272	241
5	Mei	229	240
6	Juni	167	233
7	Juli	232	223
8	Agustus	178	195
9	September	195	253
10	Oktober	414	293
11	November	361	257
12	Desember	282	284
Total		3.082	2.924

Sumber : Diskominfo Kota Madiun 2025 (Data Diolah Penulis)

Berdasarkan data diatas jumlah laporan masyarakat pada layanan Awak Sigap selama tahun 2024 dan 2025 dapat diketahui bahwa jumlah laporan yang

masuk setiap bulan cenderung mengalami perubahan atau fluktuasi. Pada tahun 2024 jumlah laporan tertinggi terjadi pada bulan Oktober dengan total 414 laporan, sedangkan jumlah laporan paling sedikit tercatat pada bulan juni yaitu sebanyak 167 laporan. Pada tahun 2025 jumlah laporan terbanyak pada bulan Oktober dengan 293 laporan, sedangkan jumlah terendah terjadi pada bulan Agustus yaitu sebanyak 195 laporan. Jika dilihat dari total laporan dalam satu tahun jumlah laporan pada tahun 2024 tercatat sebanyak 3.082 laporan. Pada tahun 2025 jumlah tersebut menurun menjadi 2.924 laporan.

Data diatas menunjukkan bahwa secara keseluruhan terjadi penurunan jumlah laporan masyarakat yang disampaikan melalui layanan Awak Sigap pada tahun 2025 dibandingkan tahun sebelumnya. Meskipun layanan Awak Sigap telah disediakan sebagai sarana pengaduan masyarakat yang dapat diakses selama 24 jam. Penurunan jumlah tersebut menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan layanan oleh masyarakat masih belum stabil dan perlu menjadi perhatian dalam pengelolaan layanan pengaduan. Hal ini terlihat masih ada masyarakat yang enggan melakukan verifikasi identitas dengan mengirimkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) saat mengirimkan laporan. Ahmad Luqman Dzaki, sebagai tim Layanan Awak Sigap Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun dalam wawancara singkat yang penulis lakukan mengatakan :

“masih banyak masyarakat yang enggan mengirimkan foto KTP pada saat proses verifikasi aduan sedangkan jika masyarakat tidak mengirim foto KTP kita tidak bisa menindaklanjuti aduan” wawancara 10 Desember 2025.

Ernesta Grace Funny Rasta Fafa sebagai tim layanan Awak Sigap Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun dalam wawancara singkat yang penulis lakukan mengatakan :

“kendalanya mungkin masih ada masyarakat yang belum sepenuhnya percaya pada kita, untuk pengaduan kan ada proses verifikasi harus mengirimkan foto KTP terlebih dahulu untuk mengetahui siapa yang lapor dan apakah laporan valid tetapi masih ada masyarakat yang belum percaya mungkin takut KTP nya di buat judi online dan lain sebagainya” Wawancara 10 Desember 2025

Kurangnya kepercayaan masyarakat dengan layanan Awak Sigap ini dapat di sebabkan oleh sosialisasi yang kurang dan tidak secara rutin diberikan kepada masyarakat sehingga keyakinan masyarakat terhadap layanan pengaduan dapat menurun. Alfian fauzi, 30 tahun sebagai warga kelurahan Pilangbango dalam wawancara singkat penulis mengatakan :

“sosialisasi yang spesifik tentang layanan pengaduan awak sigap ini tidak ada, Cuma waktu ada kegiatan lain di beritahu bahwa ada layanan aduan awak sigap melalui WhattAps” wawancara 5 Januari 2026.

Keterangan di atas menunjukkan bahwa belum ada sosialisasi secara langsung kepada masyarakat tentang layanan pengaduan Awak Sigap. Sosialisasi mengenai layanan Awak Sigap umumnya masih dilakukan bersamaan dengan kegiatan atau program lain yang di selenggarakan pemerintah. Informasi mengenai layanan Awak Sigap tidak disampaikan secara terfokus sebagai layanan pengaduan masyarakat, melainkan hanya menjadi bagian dari penyampaian informasi program pemerintah secara umum. Kondisi tersebut menyebabkan penyebaran informasi mengenai fungsi, manfaat serta mekanisme penggunaan layanan Awak Sigap belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan secara khusus dapat memengaruhi tingkat pemanfaatan layanan oleh masyarakat.

Hal ini menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi fluktuasi bahkan penurunan jumlah laporan masyarakat yang masuk melalui layanan Awak Sigap sebagaimana terlihat pada jumlah laporan tahun 2024 hingga 2025.

Berdasarkan permasalahan tersebut diperlukan kajian untuk mengetahui bagaimana upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun sebagai pengelola layanan Awak Sigap dalam memberikan pelayanan pengaduan masyarakat yang mampu menciptakan nilai publik bagi masyarakat. Hal ini penting karena keberadaan suatu layanan publik tidak hanya dilihat dari tersedianya sistem layanan tetapi sejauh mana layanan mampu memberikan manfaat, memperoleh kepercayaan masyarakat serta mendorong partisipasi masyarakat serta mendorong partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan pengaduan tersebut.

Meskipun penelitian mengenai *public value* dalam pelayanan publik berbasis digital sudah ada yang menggunakan namun lebih banyak berfokus pada pelayanan pengaduan berbasis aplikasi, website maupun kegawatdaruratan. Penelitian oleh (Elisa Octa Agus Putri, Lilik Antarini, 2023) mengkaji nilai publik pada layanan pengaduan berbasis aplikasi di Kota Denpasar, sementara penelitian oleh (Muhaimina, 2017) berfokus pada layanan pengaduan melalui call center. Namun penelitian mengenai layanan pengaduan masyarakat berbasis aplikasi pesan instan seperti WhatsApp dalam konteks penyelenggaraan *smart city* masih terbatas. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis *public value* layanan Awak Sigap sebagai layanan pengaduan berbasis WhatsApp dalam mendukung penyelenggaraan *smart city* di Kota Madiun.

Pada penelitian ini, *Teori Public Value* oleh Mark Moore (1995) digunakan sebagai landasan awal untuk memahami konsep penciptaan nilai publik. Beberapa *framework* dan dimensi pengukuran nilai publik yang ada, rangkuman dimensi pengukuran *public value* oleh (Faulkner & Kaufman, 2017) yang terdiri dari Pencapaian Hasil (*Outcome Achievement*), Kepercayaan dan Legitimasi (*Trust and Legitimacy*), Kualitas Penyampaian Layanan (*Service Delivery Quality*) dan Efisiensi (*Efficiency*). Dimensi pengukuran ini sangat sesuai dengan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya sehingga digunakan untuk menelaah *Public Value* Dalam Penyelenggaraan *Smart City* Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun mengingat sampai saat ini belum ada kajian yang meneliti nilai publik layanan Awak Sigap.

1.2 Rumusan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas dapat dirumuskan bagaimana *Public Value* atau nilai publik dari Layanan Awak Sigap Dalam Penyelenggaraan *Smart City* Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan pada penelitian ini Adalah untuk mendeskripsikan/mengidentifikasi *Public Value* atau nilai publik dari Layanan Awak Sigap Dalam Penyelenggaraan *Smart City* Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun?

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini dapat dijabarkan secara teoritis dan praktis sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta menjadi bahan referensi bagi mahasiswa sekaligus bermanfaat bagi masyarakat maupun bidang akademis dan masih dikembangkan untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjabarkan bagaimana nilai publik yang dihasilkan dari Layanan Awak Sigap Kota Madiun. Sehingga dapat digunakan sebagai bahan untuk mengevaluasi pelayanan publik khususnya dibidang penanganan aduan dari masyarakat kota madiun.