

**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ASPIRASI MASYARAKAT (SIRAMA)
DALAM TATA KELOLA PEMERINTAHAN DI KELURAHAN JELUTUNG**

Magdalena Harefa, Musnaini, Ovie Yanti
Universitas Jambi

Correspondence			
Email: magdalenaharefa@gmail.com		No. Telp:	
Submitted: 22 Juni 2026	Accepted: 1 Juli 2026	Published: 2 Juli 2026	

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Sistem Informasi Aspirasi Masyarakat (SIRAMA) dalam tata kelola pemerintahan di Kelurahan Jelutung Kota Jambi, mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat implementasinya, serta menganalisis upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edwards III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIRAMA telah berjalan sebagai media penyampaian aspirasi masyarakat berbasis digital dan membantu pemerintah kelurahan dalam mengelola aspirasi masyarakat. Namun, implementasinya belum optimal karena masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui keberadaan aplikasi dan belum memahami cara penggunaannya. Faktor penghambat implementasi SIRAMA meliputi kendala jaringan internet, kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai SIRAMA, rendahnya pemahaman penggunaan aplikasi, serta sosialisasi yang belum optimal. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut yaitu melalui peningkatan sosialisasi, pemberian edukasi penggunaan aplikasi, penguatan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, serta optimalisasi sarana dan prasarana pendukung. Dengan demikian, implementasi SIRAMA di Kelurahan Jelutung telah berjalan, namun masih memerlukan peningkatan agar pemanfaatannya oleh masyarakat dapat lebih optimal.

Kata Kunci: Implementasi, Sistem Informasi Aspirasi Masyarakat (SIRAMA), Tata Kelola Pemerintahan, Pelayanan Publik, Kelurahan Jelutung.

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of the Community Aspiration Information System (SIRAMA) in governance in Jelutung Village, Jambi City, identify factors that hinder its implementation, and analyze efforts made to overcome these obstacles. This study uses a descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques were carried out through observation, interviews, and documentation, while data analysis used George C. Edwards III's policy implementation theory which includes communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The results of the study indicate that the implementation of SIRAMA has been running as a digital-based media for conveying community aspirations and assisting the village government in managing community aspirations. However, its implementation is not optimal because there are still some people who are not aware of the application's existence and do not understand how to use it. Factors inhibiting the implementation of SIRAMA include internet network constraints, lack of public knowledge about SIRAMA, low understanding of application usage, and suboptimal socialization. Efforts made to overcome these obstacles include increasing socialization, providing education on application use, strengthening communication between the government and the community, and optimizing supporting facilities and infrastructure. Thus, the implementation of SIRAMA in Jelutung Village has been successful, but improvements are still needed to optimize its use by the community.

Keywords: Implementation, Community Aspiration Information System (SIRAMA), Governance, Public Services, Jelutung Village.

PENDAHULUAN

Tata kelola pemerintahan (*good governance*) merupakan paradigma penting dalam administrasi publik yang menekankan penyelenggaraan pemerintahan secara transparan,

akuntabel, partisipatif, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Prinsip-prinsip tersebut menjadi landasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan berbagai regulasi mengenai tata kelola pemerintahan di Indonesia (Polrendyo et al., 2025). Implementasi *good governance* diyakini mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah melalui proses pengambilan keputusan yang lebih terbuka, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan publik (Purwanti, 2022).

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah melakukan transformasi digital melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kebijakan ini dipertegas melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE yang bertujuan meningkatkan efektivitas birokrasi, kualitas pelayanan publik, serta transparansi penyelenggaraan pemerintahan. Meskipun demikian, implementasi *e-government* di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, baik dari aspek infrastruktur, kapasitas sumber daya manusia, maupun tingkat partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital yang disediakan pemerintah (Susniwati et al., 2025).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam tata kelola pemerintahan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat prinsip *good governance*. Implementasi sistem partisipasi digital bahkan dilaporkan mampu meningkatkan indeks *good governance* sebesar 25–30% pada daerah yang menerapkannya secara konsisten. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah pemanfaatan sistem informasi aspirasi masyarakat yang mengintegrasikan masukan warga ke dalam proses perencanaan pembangunan melalui mekanisme Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang). Penerapan sistem tersebut terbukti mampu mempercepat proses perencanaan hingga sekitar 35%, meskipun kesenjangan akses internet masih menjadi kendala utama dalam implementasinya (Iqbal et al., 2024).

Sebagai unit pemerintahan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, kelurahan memiliki peran strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang partisipatif. Salah satu inovasi yang dikembangkan Pemerintah Kota Jambi adalah Sistem Informasi Aspirasi Masyarakat (SIRAMA), yaitu aplikasi *e-Planning* yang digunakan untuk menampung aspirasi, usulan, dan prioritas pembangunan masyarakat secara daring serta terintegrasi dengan proses Musrenbang. Pengembangan SIRAMA didasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, serta Permendagri Nomor 54 Tahun 2021 mengenai Pedoman Musrenbang. Sistem ini diharapkan mampu memperkuat transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas dalam penyusunan rencana pembangunan daerah melalui mekanisme pelacakan usulan secara *real-time* (Pebriyanto et al., 2024).

Namun demikian, implementasi SIRAMA di Kelurahan Jelutung masih menghadapi berbagai kendala. Berdasarkan observasi awal peneliti bersama operator SIRAMA pada 21 Januari 2026, sebagian masyarakat belum memahami perkembangan teknologi digital dan belum familiar dengan penggunaan aplikasi SIRAMA. Kondisi tersebut menyebabkan tingkat pemanfaatan aplikasi belum optimal sehingga tujuan peningkatan partisipasi masyarakat dalam proses perencanaan pembangunan belum sepenuhnya tercapai. Selain itu, keterbatasan sosialisasi, rendahnya literasi digital masyarakat, serta hambatan jaringan internet masih menjadi faktor yang memengaruhi efektivitas implementasi sistem.

Penelitian mengenai sistem informasi pemerintahan berbasis digital telah banyak dilakukan. Aufa et al. (2024) meneliti sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis website di Kota Jambi dengan fokus pada peningkatan aksesibilitas dan transparansi pelayanan publik. Fatah et al. (2023) mengkaji sistem informasi pengelolaan aspirasi masyarakat pada DPRD Tasikmalaya dengan penekanan pada efisiensi pengelolaan data dan partisipasi masyarakat.

Sementara itu, Pebriyanto et al. (2024) menunjukkan bahwa implementasi SIRAMA pada tingkat kota mampu meningkatkan efisiensi pelaksanaan Musrenbang hingga 40%. Meskipun demikian, penelitian-penelitian tersebut masih berfokus pada aspek teknis sistem maupun implementasi pada tingkat pemerintah daerah, sehingga belum memberikan gambaran mengenai implementasi SIRAMA sebagai instrumen *good governance* pada tingkat kelurahan.

Berdasarkan telaah tersebut, terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) mengenai implementasi SIRAMA dalam perspektif tata kelola pemerintahan di tingkat kelurahan, khususnya pada Kelurahan Jelutung Kota Jambi. Penelitian ini menawarkan kebaruan (*novelty*) dengan menganalisis implementasi SIRAMA menggunakan perspektif *good governance* melalui indikator transparansi, partisipasi, akuntabilitas, dan efektivitas yang dianalisis menggunakan model implementasi kebijakan George C. Edwards III. Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi SIRAMA sekaligus menghasilkan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan berbasis digital di tingkat kelurahan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Sistem Informasi Aspirasi Masyarakat (SIRAMA) dalam tata kelola pemerintahan di Kelurahan Jelutung, mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat implementasinya, serta merumuskan upaya yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan pemanfaatan SIRAMA dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, partisipatif, akuntabel, dan efektif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk menganalisis implementasi Sistem Informasi Aspirasi Masyarakat (SIRAMA) dalam tata kelola pemerintahan di Kelurahan Jelutung, Kota Jambi. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman secara mendalam mengenai proses implementasi kebijakan, faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya, serta dinamika yang terjadi di lapangan melalui perspektif para pelaksana dan pengguna sistem (Fiantika et al., 2022).

Penelitian dilaksanakan di Kelurahan Jelutung, Kota Jambi, pada Februari hingga Mei 2026. Lokasi penelitian dipilih karena Kelurahan Jelutung telah menerapkan SIRAMA sebagai media penyampaian aspirasi masyarakat, namun implementasinya masih menghadapi berbagai kendala, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan sosialisasi, serta belum optimalnya pemanfaatan aplikasi.

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik **purposive sampling**, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung terhadap implementasi SIRAMA. Informan terdiri atas Lurah Jelutung, Sekretaris Kelurahan, operator SIRAMA, Ketua Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM), serta masyarakat pengguna SIRAMA dengan jumlah keseluruhan delapan orang.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan SIRAMA, hambatan implementasi, serta upaya yang dilakukan pemerintah kelurahan dalam meningkatkan efektivitas sistem. Observasi dilakukan terhadap aktivitas pengelolaan aspirasi melalui SIRAMA dan proses pelayanan di Kelurahan Jelutung. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian melalui dokumen resmi, laporan penggunaan SIRAMA, arsip Musrenbang, serta dokumen pendukung lainnya.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (Fiantika et al., 2022). Kondensasi data dilakukan dengan memilih dan mengelompokkan data sesuai fokus penelitian. Selanjutnya data disajikan dalam bentuk uraian naratif dan matriks sehingga

memudahkan peneliti mengidentifikasi pola implementasi SIRAMA. Tahap akhir dilakukan melalui penarikan kesimpulan yang terus diverifikasi selama proses penelitian berlangsung.

Keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari aparaturnya kelurahan, operator SIRAMA, LPM, dan masyarakat pengguna. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga temuan penelitian memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi.

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi Sistem Informasi Aspirasi Masyarakat (SIRAMA) dalam tata kelola pemerintahan di Kelurahan Jelutung, Kota Jambi. Analisis dilakukan berdasarkan model implementasi kebijakan George C. Edwards III yang meliputi dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap aparaturnya kelurahan, operator SIRAMA, Ketua LPM, serta masyarakat sebagai pengguna layanan.

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIRAMA telah mendukung penyelenggaraan pelayanan aspirasi masyarakat berbasis digital. Namun, efektivitas implementasinya belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala pada tingkat pemanfaatan aplikasi oleh masyarakat. Ringkasan temuan penelitian disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Sintesis Hasil Penelitian Implementasi SIRAMA di Kelurahan Jelutung

Dimensi Implementasi	Temuan Utama	Hambatan
Komunikasi	Sosialisasi SIRAMA telah dilakukan melalui Musrenbang, pertemuan masyarakat, dan penyampaian informasi melalui Ketua RT.	Sebagian masyarakat belum mengetahui keberadaan aplikasi dan belum memahami tata cara penggunaannya.
Sumber Daya	Aparatur kelurahan, operator aplikasi, komputer, dan jaringan internet telah tersedia untuk mendukung operasional SIRAMA.	Literasi digital masyarakat masih rendah sehingga pemanfaatan aplikasi belum optimal.
Disposisi	Aparatur menunjukkan komitmen dan respons yang baik dalam menindaklanjuti aspirasi masyarakat melalui SIRAMA.	Masyarakat masih lebih banyak menyampaikan aspirasi secara langsung dibandingkan melalui aplikasi.
Struktur Birokrasi	Pembagian tugas antara operator dan aparaturnya kelurahan serta koordinasi antarbagian telah berjalan dengan baik.	Penggunaan aplikasi belum menjadi mekanisme utama dalam penyampaian aspirasi masyarakat.

Sumber: Data diolah peneliti (2026).

Komunikasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi dalam implementasi SIRAMA telah dilaksanakan melalui berbagai kegiatan sosialisasi, seperti Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang), pertemuan masyarakat, dan penyampaian informasi melalui Ketua RT. Upaya tersebut dilakukan untuk memperkenalkan fungsi dan manfaat SIRAMA sebagai media penyampaian aspirasi masyarakat secara digital.

Kepala Kelurahan Jelutung menjelaskan bahwa pemerintah kelurahan secara berkelanjutan memperkenalkan aplikasi kepada masyarakat melalui berbagai forum agar masyarakat memahami manfaat SIRAMA dalam penyampaian aspirasi dan usulan pembangunan.

Di sisi lain, hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi belum sepenuhnya tercapai. Sebagian masyarakat mengaku belum memahami cara menggunakan aplikasi sehingga masih memilih menyampaikan aspirasi secara langsung ke kantor kelurahan. Temuan tersebut diperkuat oleh hasil observasi yang menunjukkan bahwa informasi mengenai SIRAMA telah tersedia, tetapi tingkat pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi masih beragam.

Dengan demikian, komunikasi dalam implementasi SIRAMA telah berjalan cukup baik melalui berbagai media sosialisasi. Namun, penyebaran informasi belum mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat sehingga diperlukan peningkatan intensitas dan efektivitas sosialisasi agar pemanfaatan aplikasi semakin optimal.

Sumber Daya

Implementasi SIRAMA didukung oleh ketersediaan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana yang memadai. Kelurahan Jelutung memiliki operator aplikasi yang bertugas mengelola laporan masyarakat bersama aparatur kelurahan. Selain itu, komputer dan jaringan internet telah tersedia untuk menunjang pelayanan berbasis digital.

Operator SIRAMA menjelaskan bahwa aparatur telah memiliki pembagian tugas yang jelas dalam pengelolaan laporan masyarakat, sementara operator memberikan pendampingan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan menggunakan aplikasi.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital masih menjadi kendala utama. Sebagian masyarakat belum terbiasa menggunakan aplikasi sehingga lebih memilih datang langsung ke kantor kelurahan untuk menyampaikan aspirasi.

Hasil observasi menunjukkan bahwa hambatan implementasi bukan terletak pada keterbatasan fasilitas, melainkan pada rendahnya kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan digital. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital menjadi faktor penting dalam mengoptimalkan implementasi SIRAMA.

Disposisi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur Kelurahan Jelutung memiliki komitmen yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui aplikasi SIRAMA. Setiap laporan yang diterima melalui aplikasi diteruskan kepada bidang yang berwenang untuk ditindaklanjuti sesuai dengan substansi permasalahan.

Kepala Kelurahan Jelutung menjelaskan bahwa setiap aspirasi yang masuk terlebih dahulu diverifikasi sebelum diproses agar penanganannya sesuai dengan prosedur pelayanan yang berlaku.

Operator SIRAMA juga menjelaskan bahwa selain mengelola laporan masyarakat, operator memberikan pendampingan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan menggunakan aplikasi sehingga pelayanan tetap dapat diberikan secara optimal.

Hasil observasi menunjukkan bahwa aparatur kelurahan bersikap responsif terhadap setiap aspirasi masyarakat, baik yang disampaikan melalui aplikasi maupun secara langsung. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa komitmen, tanggung jawab, dan respons aparatur telah mendukung implementasi SIRAMA sebagai bagian dari pelayanan publik berbasis digital.

Struktur Birokrasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa struktur birokrasi dalam implementasi SIRAMA telah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan oleh adanya pembagian tugas yang jelas antara operator aplikasi dan aparatur kelurahan dalam menerima, memverifikasi, serta menindaklanjuti laporan masyarakat.

Sekretaris Kelurahan menjelaskan bahwa setiap laporan masyarakat diteruskan kepada bagian yang berkaitan agar dapat segera diproses sesuai tugas dan kewenangan masing-masing.

Hasil observasi memperlihatkan bahwa koordinasi antaraparatur berlangsung secara baik sehingga mekanisme pelayanan dapat berjalan sesuai prosedur. Masyarakat juga tetap memperoleh pelayanan apabila memilih menyampaikan aspirasi secara langsung ketika mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi.

Secara keseluruhan, implementasi SIRAMA di Kelurahan Jelutung telah didukung oleh komunikasi yang cukup baik, sumber daya yang memadai, disposisi pelaksana yang responsif, serta struktur birokrasi yang jelas. Namun demikian, efektivitas implementasi masih dipengaruhi oleh rendahnya literasi digital masyarakat dan belum optimalnya pemanfaatan aplikasi sebagai media utama penyampaian aspirasi.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Sistem Informasi Aspirasi Masyarakat (SIRAMA) di Kelurahan Jelutung telah mendukung penyelenggaraan tata kelola pemerintahan berbasis digital, namun efektivitas implementasinya belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan model implementasi kebijakan George C. Edwards III, keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat faktor tersebut saling berkaitan dalam menentukan keberhasilan penerapan SIRAMA sebagai media penyampaian aspirasi masyarakat.

Dari aspek komunikasi, pemerintah Kelurahan Jelutung telah melakukan berbagai upaya sosialisasi melalui Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang), pertemuan masyarakat, dan penyampaian informasi melalui Ketua RT. Upaya tersebut menunjukkan adanya komitmen pemerintah dalam mengenalkan fungsi dan manfaat SIRAMA sebagai media penyampaian aspirasi secara digital. Menurut George C. Edwards III, komunikasi merupakan faktor utama dalam implementasi kebijakan karena menentukan sejauh mana tujuan kebijakan dapat dipahami oleh pelaksana maupun kelompok sasaran. Informasi yang jelas, konsisten, dan tersampaikan secara efektif akan meningkatkan peluang keberhasilan implementasi kebijakan.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa penyampaian informasi belum sepenuhnya diikuti oleh meningkatnya pemahaman masyarakat mengenai penggunaan aplikasi. Sebagian masyarakat masih belum mengetahui keberadaan SIRAMA ataupun belum memahami prosedur penggunaannya sehingga lebih memilih menyampaikan aspirasi secara langsung kepada pihak kelurahan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi dalam implementasi kebijakan tidak hanya berkaitan dengan frekuensi penyampaian informasi, tetapi juga efektivitas penerimaan informasi oleh masyarakat sebagai kelompok sasaran. Temuan ini sejalan dengan penelitian Iqbal et al. (2024) yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi aspirasi masyarakat sangat dipengaruhi oleh efektivitas sosialisasi serta kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Dengan demikian, peningkatan kualitas komunikasi melalui sosialisasi yang berkelanjutan dan edukasi penggunaan aplikasi menjadi kebutuhan penting untuk meningkatkan partisipasi masyarakat.

Selain komunikasi, ketersediaan sumber daya juga menjadi faktor yang memengaruhi implementasi SIRAMA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kelurahan Jelutung telah memiliki sumber daya manusia yang memadai, yaitu aparatur kelurahan dan operator aplikasi yang bertanggung jawab mengelola aspirasi masyarakat. Dari sisi sarana dan prasarana, komputer dan jaringan internet juga telah tersedia untuk mendukung pelayanan berbasis

elektronik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa secara kelembagaan implementasi SIRAMA telah memperoleh dukungan sumber daya yang cukup baik.

Namun demikian, penelitian ini menemukan bahwa kendala utama bukan berasal dari keterbatasan fasilitas maupun aparatur, melainkan dari rendahnya kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital. Sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi sehingga lebih memilih datang langsung ke kantor kelurahan. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan digital tidak hanya ditentukan oleh kesiapan organisasi, tetapi juga oleh kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil penelitian ini mendukung temuan Susniwati et al. (2025) yang menjelaskan bahwa transformasi digital pemerintahan di Indonesia masih menghadapi tantangan berupa rendahnya literasi digital masyarakat sehingga pemanfaatan layanan elektronik belum optimal. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas masyarakat melalui pelatihan maupun pendampingan penggunaan aplikasi menjadi bagian penting dalam mendukung keberhasilan implementasi SIRAMA.

Faktor disposisi juga memberikan kontribusi terhadap keberhasilan implementasi SIRAMA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur Kelurahan Jelutung memiliki komitmen yang cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Setiap laporan yang masuk melalui aplikasi diteruskan kepada bidang yang berwenang untuk diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku. Selain itu, operator aplikasi juga memberikan pendampingan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi sehingga pelayanan tetap dapat berlangsung dengan baik.

Dalam perspektif George C. Edwards III, disposisi mencerminkan komitmen, sikap, dan kesediaan pelaksana untuk menjalankan kebijakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pelaksana yang memiliki komitmen tinggi akan mendorong implementasi kebijakan menjadi lebih efektif meskipun menghadapi berbagai keterbatasan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa aparatur Kelurahan Jelutung telah menunjukkan sikap responsif terhadap aspirasi masyarakat, baik yang disampaikan melalui aplikasi maupun secara langsung. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan publik tetap dipertahankan meskipun tingkat pemanfaatan aplikasi oleh masyarakat belum maksimal. Hasil ini sejalan dengan penelitian Pebriyanto et al. (2024) yang menyatakan bahwa komitmen aparatur merupakan faktor penting dalam meningkatkan efektivitas implementasi sistem informasi aspirasi masyarakat berbasis digital.

Selanjutnya, struktur birokrasi di Kelurahan Jelutung juga telah mendukung implementasi SIRAMA. Pembagian tugas antara operator aplikasi dan aparatur kelurahan telah berlangsung secara jelas sehingga proses penerimaan, verifikasi, dan tindak lanjut aspirasi masyarakat dapat dilakukan sesuai dengan tugas masing-masing. Koordinasi antarbagian dalam pengelolaan laporan masyarakat juga berjalan dengan baik sehingga pelayanan tetap berlangsung secara sistematis.

Menurut George C. Edwards III, struktur birokrasi yang jelas akan mempermudah koordinasi antarorganisasi serta mengurangi potensi terjadinya tumpang tindih kewenangan dalam implementasi kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme pelayanan di Kelurahan Jelutung telah mendukung proses implementasi SIRAMA karena setiap laporan masyarakat diproses melalui alur yang telah ditetapkan. Meskipun demikian, penggunaan aplikasi sebagai media utama penyampaian aspirasi masih belum sepenuhnya diterima oleh masyarakat sehingga pelayanan tatap muka masih menjadi pilihan utama. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan struktur birokrasi perlu diimbangi dengan peningkatan partisipasi masyarakat agar tujuan transformasi pelayanan publik berbasis digital dapat tercapai secara optimal.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIRAMA di Kelurahan Jelutung telah memenuhi empat dimensi implementasi kebijakan menurut George C. Edwards III, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Namun, efektivitas implementasi belum sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi oleh rendahnya literasi digital masyarakat dan belum meratanya pemahaman mengenai penggunaan aplikasi. Temuan ini memperkuat penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi pemerintahan berbasis elektronik tidak hanya ditentukan oleh kesiapan organisasi, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital (Pebriyanto et al., 2024; Iqbal et al., 2024; Susniwati et al., 2025).

Penelitian ini memberikan kontribusi empiris dengan menunjukkan bahwa implementasi SIRAMA pada tingkat kelurahan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal organisasi, tetapi juga oleh kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, optimalisasi implementasi SIRAMA memerlukan strategi yang tidak hanya berorientasi pada penguatan kapasitas aparatur dan penyediaan infrastruktur, tetapi juga pada peningkatan literasi digital masyarakat melalui sosialisasi yang berkelanjutan, pendampingan penggunaan aplikasi, serta penguatan kolaborasi antara pemerintah kelurahan, perangkat RT, LPM, dan masyarakat. Strategi tersebut diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyampaian aspirasi secara digital sekaligus memperkuat penerapan tata kelola pemerintahan yang transparan, partisipatif, akuntabel, dan efektif.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Sistem Informasi Aspirasi Masyarakat (SIRAMA) di Kelurahan Jelutung, Kota Jambi telah mendukung penyelenggaraan tata kelola pemerintahan berbasis digital dalam pengelolaan aspirasi masyarakat. Berdasarkan analisis menggunakan model implementasi kebijakan George C. Edwards III, implementasi SIRAMA telah berjalan cukup baik pada aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Pemerintah kelurahan telah melakukan sosialisasi aplikasi, menyediakan sumber daya manusia dan sarana pendukung, menunjukkan komitmen dalam menindaklanjuti aspirasi masyarakat, serta menerapkan pembagian tugas dan mekanisme kerja yang mendukung pelaksanaan pelayanan. Namun demikian, pemanfaatan SIRAMA oleh masyarakat masih belum optimal karena sebagian masyarakat belum mengetahui keberadaan aplikasi, belum memahami tata cara penggunaannya, serta masih lebih memilih menyampaikan aspirasi secara langsung kepada pihak kelurahan.

Penelitian ini juga mengidentifikasi bahwa hambatan implementasi SIRAMA berasal dari faktor internal maupun eksternal. Dari sisi internal, kendala utama berkaitan dengan aspek teknis, seperti kestabilan jaringan internet yang memengaruhi operasional aplikasi. Sementara itu, hambatan yang lebih dominan berasal dari faktor eksternal, yaitu rendahnya literasi digital masyarakat, kurangnya pemahaman terhadap penggunaan aplikasi, serta belum optimalnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan. Kondisi tersebut berdampak pada rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan SIRAMA sebagai media penyampaian aspirasi berbasis digital.

Untuk mengatasi berbagai hambatan tersebut, pemerintah Kelurahan Jelutung telah melakukan sejumlah upaya, antara lain meningkatkan sosialisasi mengenai fungsi dan manfaat SIRAMA, memberikan edukasi dan pendampingan kepada masyarakat dalam penggunaan aplikasi, memperkuat komunikasi dengan masyarakat, tetap menyediakan pelayanan aspirasi secara langsung bagi masyarakat yang belum mampu memanfaatkan layanan digital, serta mengoptimalkan sarana dan prasarana pendukung. Upaya-upaya tersebut menunjukkan komitmen pemerintah kelurahan dalam meningkatkan efektivitas implementasi SIRAMA

sekaligus memperkuat penerapan tata kelola pemerintahan yang transparan, partisipatif, akuntabel, dan efektif.

Penelitian ini memberikan kontribusi empiris terhadap kajian implementasi kebijakan pemerintahan berbasis elektronik pada tingkat kelurahan dengan menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi SIRAMA tidak hanya ditentukan oleh kesiapan organisasi, tetapi juga oleh kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, keberlanjutan implementasi SIRAMA memerlukan penguatan literasi digital masyarakat melalui sosialisasi yang berkesinambungan, pendampingan penggunaan aplikasi, serta kolaborasi yang lebih erat antara pemerintah kelurahan, perangkat RT, LPM, dan masyarakat agar tujuan transformasi pelayanan publik berbasis digital dapat tercapai secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Andani, D. (2020). *Perencanaan Pembangunan Berbasis E-Planning Pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Subang*. 4(1).
- Aufa, M. T., Jasmir, & Rohaini, E. (2024). *Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakatkelurahan Bagan Pete Kota Jambi Berbasis Website*. 4(April), 937–945.
- Desrita, R. (2021). *Implementasi Sistem E-Planning Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti*.
- Dwi, F. E., Maullana, H., Utami, H. O., & Wijaya, H. A. (2024). *Implementasi Kebijakan Pendidikan terhadap Kebijakan Publik*. 7, 7094–7100.
- Fahlevvi, M. R., & Tebai, N. G. (2025). *Efektivitas implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu (ptsp) dalam meningkatkan kualitas layanan publik di kabupaten nabire*. 8(3).
- Fatah, H., Nurhanifah, M. R., Sutisna, H., Wahyuni, T., Ermawati, E., Ichsan, N., Bina, U., Informatika, S., Bina, U., Informatika, S., Bina, U., Informatika, S., Bina, U., Informatika, S., Bina, U., ... Pikiran, P. (2023). *Sistem informasi pengelolaan aspirasi masyarakat sebagai pokok pikiran dprd kota tasikmalaya*. 5(1), 80–91.
- Febriani, L., Fadillah, N., Negara, A., Lancang, S., & Dumai, K. (2025). *Efektivitas Implementasi Kebijakan Publik dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Responsif: Tinjauan Teoritis dan Empiris*. 4.
- Ferdiana Putriani, E. H. F. (2022). *Efektivitas Sistem E-Planning Dalam Perencanaan Pembangunan Daerah (Studi Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Tulungagung) Ferdiana Putriani Eva Hany Fanida*. 1257–1268.
- Fiantika, F. R., Wasil, M., Jumiyati, S. R. I., Honesti, L., Wahyuni, S. R. I., Mouw, E., Mashudi, I., Hasanah, N. U. R., Maharani, A., Ambarwati, K., Noflidaputri, R., & Waris, L. (n.d.). *Metodologi penelitian kualitatif*.
- Ilham, A. R., Dewi, Y. S., & Gusty, R. (2020). *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Sebagai Pilar Good Governance : Refleksi Tata Kelola Pemerintah Daerah Electronic-Based Government System (Spbe) As A Pillar Of Good Governance : A Reflection On Local Government Management*.
- Iqbal, T., Wali, M., Muliadi, M., & Muhajir. (2024). *Optimalisasi Partisipasi Masyarakat pada Musrenbang Desa Meunasah Teungoh Melalui Platform Berbasis Web*. 3(3), 55–61.
- Janah, B. R., Purnama, S., & Syamsuri. (2021). *Implementasi Prinsip-prinsip Good Governance: Partisipasi, Transparansi, dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. 5(2), 132–143. <https://doi.org/10.31002/jpalg.v5i2.4806>
- Kalalembang, E., Alwi, & Arianto. (2019). *E-Planning Dalam Sistem Perencanaan Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat*. *Kinesik*, 6(2), 140–152. <https://doi.org/10.22487/ejk.v6i2.77>

- Mait, A. S., Lumolos, J., & Monintja, D. (2020). *Analisis Penerapan Sistem E-Planning Dalam Perencanaan Pembangunan Daerah (Studi di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulut)*. 2(5), 1–11.
- Marpaung, I. S., Juniasih, T. E., Lona, R. T., & Harianja, N. (2021). *Sosialisasi dan Pelatihan Tata Kelola Administrasi Pemerintahan Kelurahan Batunadua Jae Padangsidimpuan*. 50–56.
- Mulyawan, R., Wahjunie, E. D., Ichwandi, I., & Tarigan, S. D. (2022). *Kajian Peran Stakeholder Pada Implementasi Kebijakan Pengelolaan DAS Terpadu, Studi Kasus DAS Krueng Aceh*. 20(2), 198–209.
- Nurhidayat, I. (2023). *Prinsip-Prinsip Good Governance Di Indonesia*. 1, 40–52.
- Pawan, A. P., Irvan, M., Iva, N., & Herman, H. (20223). *Kolaborasi Lintas Sektor dalam Implementasi Kebijakan Publik di Indonesia : A Systematic Literature Review*. 5(1), 9404–9412.
- Pebriyanto, Jumanah, & Sutoto. (2024). *Analisis Implementasi E-Participation Dalam Kebijakan*. 9, 182–200.
- Polrendyo, Pramudiana, I. D., & Haryati, E. (2025). *How “ Good ” Governance in Indonesia ? A Systematic Literature Review. September*.
- Pratama, R., Majid, S., S, R. A., Mustofa, M. H., & Pratama, A. (2024). *Implementasi E-Government Untuk Pelayanan Publik Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (Bkpsdmd) Kota Jambi*. 7(1), 124–127.
- Purwanti, A. (2022). *Implementation of Good Governance in Local Government Systems in Indonesia*.
- Putri, F., Rumagit, S., & Kumajas, S. C. (2025). *Penerapan Sistem E-planning Berbasis Web Untuk Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Tomohon. Teknik Komputer Dan Teknologi Pendidikan (JUSTIKPEN)*, 5(1), 57–63. <https://doi.org/10.55338/justikpen.v5i1.285>
- Saputra, Y., Firman, F., & Fadiyah, D. (2023). *E-Planning Sebagai Kontribusi Sustainable Development Goals dalam Perencanaan Pembangunan Daerah di Kota Tarempa. PARAPOLITIKA: Journal of Politics and Democracy Studies*, 4(2), 126–139. <https://doi.org/10.33822/jpds.v4i2.6321>
- Susniwati, Ardiyansah, & Sukorina, D. (2025). *Good Governance di Era Digital : Studi Kasus Implementasi E-Government di Indonesia*. 8(1), 220–234.
- Tawaffal, F., Delis, A., & Junaidi. (2020). *Studi penerapan perencanaan pembangunan berbasis e-Planning di Pemerintah Kota Jambi*. 15(2), 239–250.
- Yudi, Y., Saadah, M. A., Syeftiani, T., & Pakpahan, B. J. (2024). *Penguatan Kelembagaan BUMDES dengan Penerapan Prinsip Good Corporate Governance di Desa Tebing Tinggi Kecamatan Pemayung Kabupaten Batang Hari*. 6, 326–332.
- Yusri, E., Rahmawati, A., & Fitriannida, L. N. (2025). *Pengaruh Kebijakan Publik Terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi Negara di Indonesia*. 1–8