

## MODEL INTEGRATIF IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DIGITAL: SINTESIS EDWARD III DAN DIGITAL GOVERNANCE PADA SISTEM PENGADUAN SOSIAL KOTA MALANG

### *INTEGRATIVE MODEL OF DIGITAL POLICY IMPLEMENTATION: A SYNTHESIS OF EDWARDS III AND DIGITAL GOVERNANCE IN THE SOCIAL COMPLAINT SYSTEM OF MALANG CITY*

Savia Melati<sup>1)</sup>, Dody Setyawan<sup>2)</sup>, Roro Merry Chornelia Wulandary<sup>3)</sup>, Desanti Pamilar Manggul<sup>4)</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Tribhuwana Tungadewi

<sup>1</sup>Email: [savia7154@gmail.com](mailto:savia7154@gmail.com)

#### ABSTRAK

Transformasi digital dalam sektor pelayanan publik mendorong pemerintah daerah untuk mengembangkan kebijakan berbasis teknologi sebagai bagian dari reformasi tata kelola pemerintahan. Artikel ini bertujuan menganalisis implementasi kebijakan digital melalui penyusunan kerangka konseptual yang mengintegrasikan model implementasi kebijakan George C. Edward III dengan perspektif digital governance pada Sistem Pengaduan Sosial Kota Malang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen kebijakan, dengan informan yang dipilih secara purposive dari unsur birokrasi dan pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem pengaduan sosial belum sepenuhnya optimal karena dipengaruhi oleh keterbatasan komunikasi kebijakan, kapasitas sumber daya, fragmentasi struktur birokrasi, serta tantangan tata kelola digital yang bersifat lintas sektor. Penelitian ini menawarkan novelty berupa kerangka konseptual integratif yang memosisikan sistem pengaduan sosial sebagai instrumen kebijakan digital dalam sektor kesejahteraan sosial, bukan sekadar aplikasi layanan administratif. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan kebijakan digital sangat ditentukan oleh kapasitas institusional dan kualitas digital governance di tingkat pemerintah daerah.

**Kata kunci:** implementasi kebijakan digital, sistem pengaduan sosial, pemerintah daerah

#### ABSTRACT

Digital transformation in the public service sector has encouraged local governments to adopt technology-based policies as part of governance reform. This article aims to analyze digital policy implementation by developing a conceptual framework that integrates George C. Edward III's policy implementation model with a digital governance perspective in the context of the Social Complaint System of Malang City. This study employs a qualitative case study approach. Data were collected through in-depth interviews, observation, and analysis of policy documents, with informants purposively selected from government officials and service users. The findings indicate that the implementation of the social complaint system has not yet been fully optimal, as it is constrained by limitations in policy communication, resource capacity, fragmented bureaucratic structures, and cross-sectoral digital governance challenges. This study contributes novelty by proposing an integrative conceptual framework that positions the social complaint system as a digital policy instrument within the social welfare sector rather than merely an administrative service application. The findings emphasize that institutional capacity and the quality of digital governance are critical determinants of successful digital policy implementation at the local government level.

**Keywords:** digital policy implementation, social complaint system, local government

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah paradigma pelayanan publik dari model birokratis konvensional menuju pelayanan berbasis digital yang menekankan transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas. Pemerintah daerah sebagai garda terdepan pelayanan publik dituntut untuk mampu mengadaptasi inovasi digital guna merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat secara lebih cepat dan tepat. Salah satu instrumen strategis dalam konteks ini adalah sistem pengaduan masyarakat berbasis teknologi informasi.

Dalam sektor kesejahteraan sosial, sistem pengaduan memiliki peran yang sangat penting karena berfungsi sebagai mekanisme deteksi dini atas persoalan sosial yang dihadapi kelompok rentan, seperti kemiskinan, kekerasan, disabilitas, dan keterlantaran sosial. Oleh karena itu, pengelolaan pengaduan sosial tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga berkaitan langsung dengan efektivitas kebijakan kesejahteraan sosial (Irawan, 2017).

Dinas Sosial Kota Malang mengembangkan Sistem Informasi Pengaduan Sosial sebagai bagian dari upaya reformasi pelayanan publik dan implementasi *e-government* di tingkat daerah. Meskipun secara normatif sistem ini telah memiliki dasar regulasi yang jelas, berbagai penelitian menunjukkan bahwa keberadaan sistem digital tidak serta-merta menjamin keberhasilan implementasi kebijakan (Basuki, 2021; Kuncoro et al., 2022). Banyak kebijakan digital mengalami kesenjangan antara desain kebijakan dan praktik implementasi di lapangan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini memfokuskan perhatian pada pertanyaan utama: bagaimana implementasi Sistem Informasi Pengaduan Sosial pada Dinas Sosial Kota Malang, serta faktor-faktor apa saja yang memengaruhi keberhasilannya? Dengan menggunakan kerangka implementasi kebijakan George C. Edward III yang diperkaya perspektif *digital governance*, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis dan empiris bagi pengembangan kajian kebijakan publik di era digital.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan desain studi kasus. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai proses

implementasi kebijakan Sistem Informasi Pengaduan Sosial dalam konteks organisasi dan kelembagaan Dinas Sosial Kota Malang.

Lokasi penelitian adalah Dinas Sosial Kota Malang. Informan penelitian terdiri atas pimpinan dinas, pejabat struktural, staf pengelola sistem pengaduan, serta masyarakat pengguna layanan. Pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling berdasarkan keterlibatan dan pengetahuan informan terhadap sistem pengaduan sosial.

Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi terhadap regulasi, laporan internal, serta arsip pengaduan. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang mencakup kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **POSISI PENELITIAN, NOVELTY, DAN IMPLIKASI TEORITIS-PRAKTIS**

Penelitian ini diposisikan pada irisan antara kajian implementasi kebijakan publik, digital governance, dan pelayanan kesejahteraan sosial di tingkat pemerintah daerah. Posisi ini menjadi penting mengingat sebagian besar penelitian sebelumnya mengenai sistem pengaduan masyarakat berbasis digital lebih banyak menitikberatkan pada aspek teknis aplikasi, kepuasan pengguna, atau efektivitas layanan, tanpa mengkaji secara mendalam dinamika implementasi kebijakan dan tata kelola institusional yang melingkupinya (Meijer & Bekkers, 2020; Gil-Garcia et al., 2020).

Dalam konteks tersebut, penelitian ini mengisi celah (research gap) dengan mengkaji sistem pengaduan sosial sebagai bagian integral dari proses implementasi kebijakan publik. Pendekatan ini menempatkan teknologi digital bukan sebagai tujuan akhir, melainkan sebagai instrumen kebijakan yang efektivitasnya sangat ditentukan oleh kapasitas organisasi, struktur birokrasi, serta relasi antaraktor pemerintahan dan non-pemerintahan. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi pada penguatan perspektif institusional dalam studi kebijakan digital di tingkat pemerintah daerah.

Novelty penelitian ini terletak pada beberapa aspek utama. Pertama, penelitian ini mengintegrasikan model implementasi kebijakan klasik Edward III dengan perspektif digital governance. Integrasi ini memperluas penggunaan model Edward III yang selama ini lebih banyak diaplikasikan pada kebijakan konvensional, dengan

memasukkannya ke dalam konteks transformasi digital sektor publik. Pendekatan ini sejalan dengan argumen Mergel et al. (2021) yang menyatakan bahwa teori kebijakan publik perlu diperbarui agar relevan dengan dinamika digitalisasi pemerintahan.

Kedua, penelitian ini secara empiris berfokus pada sektor kesejahteraan sosial yang memiliki tingkat kompleksitas kebijakan tinggi. Pelayanan kesejahteraan sosial tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga melibatkan dimensi kemanusiaan, etika, dan perlindungan kelompok rentan. Studi oleh van Deursen dan Helsper (2020) serta OECD (2020) menunjukkan bahwa kebijakan digital di sektor sosial memiliki risiko eksklusi yang lebih besar apabila tidak dirancang secara inklusif. Dengan mengambil sektor ini sebagai locus penelitian, artikel ini memberikan kontribusi empiris yang relatif masih terbatas dalam literatur kebijakan digital di Indonesia.

Ketiga, penelitian ini menempatkan sistem pengaduan sosial sebagai instrumen kebijakan publik, bukan sekadar aplikasi layanan. Perspektif ini menegaskan bahwa sistem pengaduan memiliki fungsi strategis sebagai mekanisme umpan balik kebijakan, sarana partisipasi publik, serta alat evaluasi kinerja pemerintah daerah. Pandangan ini sejalan dengan temuan Pardo et al. (2022) yang menekankan bahwa sistem digital pemerintah harus dianalisis berdasarkan kontribusinya terhadap nilai publik (*public value*), bukan hanya kinerja teknisnya.

Dari sisi implikasi teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan kajian implementasi kebijakan publik dengan memasukkan dimensi digital governance sebagai variabel analitis yang saling berinteraksi dengan komunikasi kebijakan, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Temuan penelitian ini mendukung pandangan bahwa teori implementasi kebijakan klasik masih relevan, namun perlu diperkaya dengan perspektif tata kelola digital untuk menjelaskan dinamika kebijakan di era pemerintahan digital (Ansell et al., 2020; Peters, 2021).

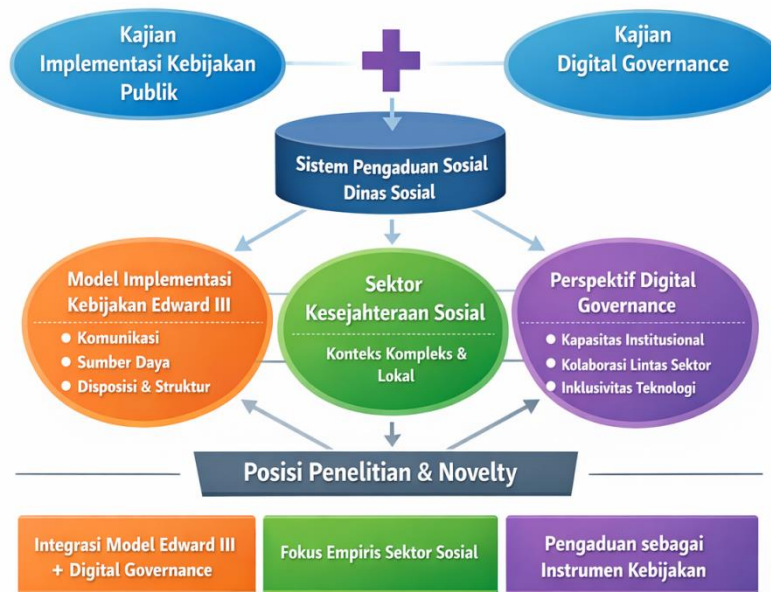
Selain itu, penelitian ini memperkuat literatur *digital governance* dengan menunjukkan bahwa keberhasilan kebijakan digital sangat bergantung pada konteks kelembagaan dan kapasitas organisasi di tingkat lokal. Hal ini sejalan dengan argumen Gil-Garcia et al. (2020) yang menyatakan bahwa digital governance harus dipahami sebagai proses institusional yang berlapis dan kontekstual, bukan sebagai penerapan teknologi yang bersifat universal.

Dari sisi implikasi praktis, penelitian ini memberikan sejumlah rekomendasi strategis bagi pemerintah daerah. Pertama, penguatan kapasitas sumber daya manusia menjadi prasyarat utama keberhasilan implementasi sistem pengaduan sosial. Pemerintah daerah perlu menginvestasikan pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi digital dan analitis aparatur, sebagaimana direkomendasikan oleh UNDESA (2022).

Kedua, integrasi sistem data sosial lintas sektor perlu menjadi prioritas kebijakan. Tanpa interoperabilitas data, sistem pengaduan sosial akan sulit berfungsi sebagai instrumen kebijakan yang efektif. Studi OECD (2020) menegaskan bahwa integrasi data merupakan kunci peningkatan kualitas pengambilan keputusan berbasis bukti (*evidence-based policy*).

Ketiga, strategi sosialisasi dan partisipasi publik perlu dirancang secara lebih inklusif dengan mempertimbangkan keterbatasan akses dan literasi digital masyarakat. Pemerintah daerah perlu menyediakan kanal pengaduan alternatif dan mekanisme pendampingan bagi kelompok rentan agar sistem pengaduan digital tidak menciptakan bentuk eksklusi baru. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip *inclusive digital government* yang dikemukakan oleh UNDP (2021).

Secara keseluruhan, penggabungan posisi penelitian, novelty, serta implikasi teoretis dan praktis dalam satu kerangka analitis menegaskan kontribusi penelitian ini baik bagi pengembangan ilmu kebijakan publik maupun bagi praktik tata kelola pemerintahan daerah. Dengan demikian, artikel ini tidak hanya menawarkan temuan empiris, tetapi juga memberikan pijakan konseptual dan rekomendasi kebijakan yang relevan dalam konteks transformasi digital pelayanan kesejahteraan sosial.



**Gambar 1.** Posisi Penelitian dan Novelty

## IMPLEMETASI SISTEM INFORMASI PENGADUAN SOSIAL BERDASARKAN EDWARD III

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi Sistem Informasi Pengaduan Sosial di Dinas Sosial Kota Malang dapat dianalisis secara komprehensif melalui empat variabel utama implementasi kebijakan menurut George C. Edward III, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat variabel ini saling berinteraksi dan secara kolektif menentukan tingkat efektivitas pelaksanaan kebijakan pengaduan sosial berbasis digital di tingkat pemerintah daerah.

**Komunikasi.** Dalam konteks implementasi kebijakan, komunikasi berperan penting dalam memastikan bahwa tujuan, prosedur, dan mekanisme kebijakan dipahami secara konsisten oleh pelaksana maupun masyarakat sasaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi Sistem Informasi Pengaduan Sosial dilakukan melalui berbagai saluran, seperti media daring resmi pemerintah daerah, media sosial, serta koordinasi dengan perangkat kelurahan. Namun demikian, efektivitas komunikasi kebijakan masih terbatas karena belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata, khususnya kelompok rentan yang memiliki keterbatasan akses dan literasi digital.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Meijer dan Bekkers (2020) yang menegaskan bahwa komunikasi dalam kebijakan digital tidak hanya berkaitan dengan

penyampaian informasi, tetapi juga dengan kemampuan pemerintah dalam menyesuaikan pesan kebijakan dengan karakteristik sosial dan digital masyarakat. Studi oleh Bannister dan Connolly (2020) juga menunjukkan bahwa kegagalan komunikasi kebijakan digital sering kali menyebabkan rendahnya tingkat pemanfaatan sistem oleh masyarakat. Dalam konteks Kota Malang, keterbatasan komunikasi kebijakan berdampak pada rendahnya partisipasi kelompok tertentu dalam memanfaatkan sistem pengaduan sosial.

**Sumber Daya.** Variabel sumber daya mencakup ketersediaan sumber daya manusia, anggaran, serta infrastruktur teknologi yang mendukung implementasi kebijakan. Penelitian ini menemukan bahwa keterbatasan sumber daya manusia menjadi salah satu kendala utama dalam pengelolaan pengaduan sosial. Jumlah petugas pengelola pengaduan belum sebanding dengan kompleksitas dan sensitivitas kasus sosial yang masuk. Selain itu, dukungan infrastruktur teknologi masih bersifat parsial dan belum sepenuhnya terintegrasi dengan sistem data kesejahteraan sosial lainnya.

Kapasitas sumber daya merupakan faktor penentu keberhasilan kebijakan digital. Mergel, Edelmann, dan Haug (2019) serta Mergel et al. (2021) menunjukkan bahwa transformasi digital sektor publik membutuhkan investasi berkelanjutan pada pengembangan kompetensi aparatur dan infrastruktur teknologi. Studi oleh Kim dan Kim (2021) juga menekankan bahwa keterbatasan sumber daya sering kali menyebabkan kebijakan digital hanya berjalan secara administratif tanpa menghasilkan dampak kebijakan yang signifikan. Temuan penelitian ini menguatkan argumen tersebut, di mana keterbatasan sumber daya membatasi kemampuan organisasi dalam merespons pengaduan secara cepat dan komprehensif.

**Disposisi.** Disposisi atau sikap pelaksana kebijakan merujuk pada tingkat komitmen, motivasi, dan penerimaan pelaksana terhadap kebijakan yang diimplementasikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap dan komitmen aparatur Dinas Sosial Kota Malang terhadap sistem pengaduan sosial relatif positif. Hal ini tercermin dari adanya upaya koordinasi lintas sektor dengan kepolisian, fasilitas kesehatan, serta lembaga sosial lainnya dalam menangani kasus pengaduan masyarakat.

Temuan ini sejalan dengan studi Fernández-i-Marín et al. (2021) yang menyatakan bahwa sikap positif aparatur terhadap kebijakan digital berkontribusi



signifikan terhadap keberlanjutan implementasi kebijakan. Namun demikian, disposisi yang positif belum sepenuhnya diimbangi dengan kapasitas teknis dan kewenangan yang memadai. Menurut Lipsky (2019), pelaksana kebijakan di tingkat bawah sering kali menghadapi dilema antara komitmen normatif dan keterbatasan struktural. Dalam konteks penelitian ini, keterbatasan kewenangan dan sumber daya membatasi ruang gerak pelaksana meskipun memiliki komitmen yang tinggi.

**Struktur Birokrasi.** Struktur birokrasi berkaitan dengan pembagian tugas, alur koordinasi, serta prosedur operasional yang mengatur implementasi kebijakan. Penelitian ini menunjukkan bahwa struktur organisasi pengelolaan pengaduan sosial telah ditetapkan melalui keputusan kepala dinas, sehingga secara formal terdapat kejelasan mengenai unit dan aktor yang bertanggung jawab. Namun demikian, fragmentasi tugas dan lemahnya koordinasi internal masih menjadi kendala dalam percepatan penanganan pengaduan.

Penelitian oleh Peters (2021) dan Ansell, Sørensen, dan Torfing (2020) menunjukkan bahwa struktur birokrasi yang hierarkis dan terfragmentasi kurang adaptif terhadap tuntutan kebijakan digital yang bersifat lintas sektor dan kolaboratif. Temuan penelitian ini mengonfirmasi pandangan tersebut, di mana struktur birokrasi yang ada belum sepenuhnya mendukung integrasi sistem dan koordinasi antarunit kerja. Akibatnya, proses penanganan pengaduan sosial menjadi lebih lambat dan kurang responsif.

Secara keseluruhan, analisis berdasarkan model Edward III menunjukkan bahwa implementasi Sistem Informasi Pengaduan Sosial di Dinas Sosial Kota Malang dipengaruhi oleh kombinasi faktor komunikasi kebijakan, kapasitas sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Keempat variabel tersebut tidak bekerja secara terpisah, melainkan saling memengaruhi dalam menentukan efektivitas implementasi kebijakan. Temuan ini menegaskan bahwa penguatan kebijakan pengaduan sosial berbasis digital tidak cukup dilakukan melalui pengembangan teknologi, tetapi juga memerlukan reformasi kelembagaan, peningkatan kapasitas aparatur, serta perbaikan mekanisme koordinasi birokrasi.

## **MODEL INTEGRATIF IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN DIGITAL**

Temuan penelitian menunjukkan bahwa Sistem Informasi Pengaduan Sosial tidak dapat dipahami semata-mata sebagai inovasi teknologi administratif, melainkan



sebagai bagian integral dari proses implementasi kebijakan publik yang kompleks, dinamis, dan melibatkan banyak aktor. Perspektif *digital governance* memberikan kerangka analitis yang lebih komprehensif untuk memahami bagaimana teknologi digital berinteraksi dengan struktur birokrasi, kapasitas organisasi, serta relasi antaraktor dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan pendekatan ini, sistem pengaduan sosial diposisikan sebagai instrumen kebijakan yang mencerminkan tata kelola pemerintahan, bukan sekadar sebagai perangkat teknis pendukung layanan.

Dalam literatur kebijakan publik mutakhir, transformasi digital dipahami sebagai proses institusional yang menuntut penyesuaian norma, prosedur, dan pola kerja birokrasi. Studi oleh Mergel, Ganapati, dan Whitford (2021) menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital sektor publik sangat ditentukan oleh kesiapan organisasi, kepemimpinan administratif, serta kemampuan birokrasi dalam mengelola perubahan. Temuan penelitian ini mengonfirmasi pandangan tersebut, di mana keterbatasan kapasitas sumber daya manusia dan fragmentasi kewenangan menjadi hambatan utama dalam implementasi sistem pengaduan sosial di tingkat daerah.

Hasil penelitian ini juga memperkuat argumen klasik Heeks (2006) yang menyatakan bahwa kegagalan dan keberhasilan e-government lebih banyak dipengaruhi oleh faktor non-teknis dibandingkan aspek teknologi itu sendiri. Dalam konteks yang lebih mutakhir, Gil-Garcia, Zhang, dan Puron-Cid (2020) menegaskan bahwa teknologi digital hanya akan menghasilkan nilai publik apabila didukung oleh keselarasan antara desain teknologi, struktur kelembagaan, dan tujuan kebijakan. Temuan empiris di Dinas Sosial Kota Malang menunjukkan bahwa meskipun platform pengaduan telah tersedia, lemahnya integrasi kelembagaan dan keterbatasan kapasitas aparatur menghambat pencapaian tujuan kebijakan secara optimal.

Dimensi koordinasi lintas sektor menjadi isu sentral dalam diskusi ini. Sistem pengaduan sosial pada sektor kesejahteraan sosial secara inheren bersifat lintas sektor karena penanganan masalah sosial sering kali melibatkan instansi kesehatan, kepolisian, pemerintah kelurahan, serta organisasi sosial masyarakat. Penelitian ini menemukan bahwa keterbatasan mekanisme koordinasi dan interoperabilitas sistem informasi antarinstansi menyebabkan keterlambatan dan inkonsistensi dalam penanganan pengaduan. Temuan ini sejalan dengan Peters dan Pierre (2020) yang menekankan bahwa digital governance meningkatkan derajat interdependensi

antarorganisasi publik, sehingga kapasitas koordinasi menjadi faktor penentu keberhasilan implementasi kebijakan digital.

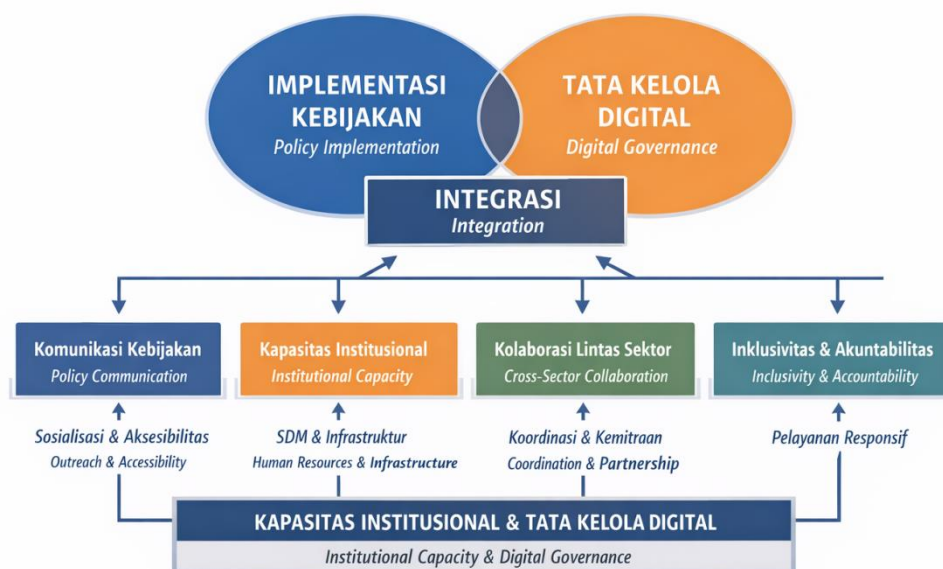
Dari perspektif implementasi kebijakan Edward III, variabel komunikasi dan struktur birokrasi mengalami transformasi makna dalam konteks digital governance. Komunikasi kebijakan tidak lagi terbatas pada penyampaian instruksi dan informasi, tetapi juga mencakup integrasi alur data, kejelasan standar operasional lintas sistem, serta konsistensi interpretasi kebijakan oleh berbagai aktor. Studi terbaru oleh Pardo, Nam, dan Burke (2022) menunjukkan bahwa kegagalan banyak inisiatif digital pemerintah daerah disebabkan oleh ketidaksinkronan antara arsitektur sistem informasi dan pengaturan kelembagaan yang mendasarinya. Kondisi ini juga tercermin dalam penelitian ini, di mana sistem pengaduan sosial belum sepenuhnya terhubung dengan basis data kesejahteraan sosial lainnya.

Selain itu, dimensi disposisi atau sikap pelaksana kebijakan dalam konteks digital governance semakin dipengaruhi oleh tingkat literasi dan kompetensi digital aparatur. Van Deursen dan Helsper (2020) serta Fernández-i-Marín et al. (2021) menegaskan bahwa kesenjangan kompetensi digital di sektor publik berimplikasi langsung pada kualitas layanan digital yang diberikan kepada masyarakat. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa keterbatasan kemampuan teknis dan analitis petugas pengelola pengaduan memengaruhi kecepatan dan ketepatan tindak lanjut laporan masyarakat, khususnya pada kasus-kasus sosial yang kompleks.

Lebih jauh, karakteristik sektor kesejahteraan sosial menuntut pendekatan digital governance yang inklusif. Berbeda dengan layanan administratif umum, pengaduan sosial sering kali berasal dari kelompok rentan yang memiliki keterbatasan akses teknologi dan literasi digital. OECD (2020) dan UNDESA (2022) menekankan bahwa kebijakan digital pemerintah harus dirancang secara inklusif agar tidak memperlebar kesenjangan sosial. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa tanpa strategi pendampingan dan kanal pengaduan alternatif, sistem pengaduan digital berpotensi mengeksklusi kelompok masyarakat tertentu dari akses pelayanan publik.

Dalam konteks kebijakan publik kontemporer, diskusi ini menegaskan bahwa integrasi antara implementasi kebijakan dan digital governance memberikan pemahaman yang lebih utuh terhadap dinamika sistem pengaduan sosial. Teknologi digital bukanlah faktor penentu tunggal, melainkan bagian dari ekosistem kebijakan yang dipengaruhi oleh kapasitas institusional, koordinasi lintas sektor, kompetensi

aparatur, serta kondisi sosial masyarakat. Dengan demikian, penguatan kapasitas organisasi, reformasi struktur birokrasi, dan peningkatan kompetensi digital aparatur merupakan prasyarat utama bagi keberhasilan implementasi sistem pengaduan sosial berbasis digital.



**Gambar 2.** Model *Integratif Digital Policy Implementation*

## KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi Sistem Informasi Pengaduan Sosial pada Dinas Sosial Kota Malang telah berjalan sesuai kerangka regulasi namun belum mencapai efektivitas optimal; meskipun didukung komitmen aparatur, pelaksanaannya masih terhambat oleh kendala struktural meliputi keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur, lemahnya integrasi lintas sektor, serta rendahnya literasi digital masyarakat yang menyebabkan sistem belum sepenuhnya responsif dan inklusif. Kondisi ini menegaskan bahwa keberhasilan kebijakan digital di sektor pelayanan sosial tidak semata-mata ditentukan oleh ketersediaan teknologi, melainkan sangat bergantung pada kapasitas institusional dan kualitas tata kelola yang mensyaratkan penguatan organisasi, perbaikan mekanisme koordinasi, serta peningkatan kompetensi digital. Dengan demikian, kebijakan digital perlu diposisikan sebagai proses institusional yang berkelanjutan bukan sekadar proyek teknologi agar mampu menghasilkan nilai publik dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesejahteraan sosial di tingkat pemerintah daerah.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Aisyah, N., Rahmawati, D., & Putri, S. A. (2024). Penerapan platform LAPOR sebagai sistem pengaduan masyarakat berbasis digital. *Jurnal Administrasi Publik*, 21(2), 145–160.
- Ansell, C., Sørensen, E., & Torfing, J. (2020). Improving policy implementation through collaborative governance. *Public Administration Review*, 80(4), 631–644. <https://doi.org/10.1111/puar.13209>
- Bannister, F., & Connolly, R. (2020). The great theory hunt: Does e-government really have a problem? *Government Information Quarterly*, 37(1), 101383. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101383>
- Basuki. (2021). Transformasi digital dalam pelayanan publik: Tantangan dan peluang pemerintah daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 18(2), 160–181.
- Edward III, G. C. (1980). *Implementing public policy*. Washington, DC: Congressional Quarterly Press.
- Fernández-i-Marín, X., Hernández, E., & Martin, I. (2021). Digital skills and public sector performance: Evidence from local governments. *Government Information Quarterly*, 38(4), 101606. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101606>
- Fauziya, R., Hidayat, A., & Lestari, D. (2023). Efektivitas aplikasi E-Sambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat. *Jurnal Pelayanan Publik*, 9(1), 33–48.
- Gil-Garcia, J. R., Dawes, S. S., & Pardo, T. A. (2018). Digital government and public management research: Finding the crossroads. *Public Management Review*, 20(5), 633–646. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327181>
- Gil-Garcia, J. R., Zhang, J., & Puron-Cid, G. (2020). Conceptualizing smartness in government: An integrative and multi-dimensional view. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101531. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101531>
- Grindle, M. S. (2017). *Politics and policy implementation in the third world*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and managing e-government: An international text*. London: SAGE Publications.

- Herfandi, R., Nugroho, A., & Pratama, F. (2021). Sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis digital dalam perspektif tata kelola pemerintahan. *Jurnal Sistem Informasi Pemerintahan*, 5(2), 308–315.
- Irawan, D. (2017). *Manajemen pelayanan publik*. Jakarta: Gramedia.
- Kim, S., & Kim, H. J. (2021). Digital government transformation and public value creation. *International Journal of Public Administration*, 44(10), 854–866.  
<https://doi.org/10.1080/01900692.2020.1757018>
- Kuncoro, E., Prabowo, H., & Setiawan, R. (2022). Digitalisasi pelayanan publik dan tantangan implementasi di pemerintah daerah. *Jurnal Administrasi Negara*, 14(1), 14–29.
- Lipsky, M. (2019). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services* (Updated ed.). New York, NY: Russell Sage Foundation.
- May, A., & Fanida, E. (2023). Analisis efektivitas aplikasi Wargaku dalam pelayanan publik Kota Surabaya. *Jurnal Administrasi Publik*, 20(1), 10–27.
- Meijer, A., & Bekkers, V. (2020). Digital public management: Key issues and future directions. *Public Management Review*, 22(3), 311–333.  
<https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1647898>
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385.  
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Mergel, I., Ganapati, S., & Whitford, A. B. (2021). Agile: A new way of governing. *Public Administration Review*, 81(1), 161–165.  
<https://doi.org/10.1111/puar.13202>
- OECD. (2020). *Digital government index 2019: Results*. Paris: OECD Publishing.  
<https://doi.org/10.1787/4de9f5bb-en>
- Pardo, T. A., Nam, T., & Burke, G. B. (2022). E-government interoperability: Interaction of policy, management, and technology dimensions. *Government Information Quarterly*, 39(1), 101646.  
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101646>
- Peters, B. G. (2021). *Advanced introduction to public policy*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- UNDP. (2021). *Digital strategy 2022–2025*. New York, NY: United Nations Development Programme.

- UNDESA. (2022). *E-government survey 2022: The future of digital government*. New York, NY: United Nations.
- van Deursen, A. J. A. M., & Helsper, E. J. (2020). The third-level digital divide: Who benefits most from being online? *Communication and Information Technologies Annual*, 15, 29–52.
- Winarno, B. (2018). *Kebijakan publik: Teori, proses, dan studi kasus*. Yogyakarta: CAPS.