

Social Movement Innovation Berbasis Jabar Quick Response di Jawa Barat menggunakan Analisis Agile Governance

Ai Nunung^{1*}, Latifah Latifah², Fatmawati Fatmawati³

^{1,2,3}Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Bandung, Indonesia

Abstract

This research aims to analyse the application of agile governance principles in Jabar Quick Response as a channel for social and humanitarian complaints for the people of West Java. The research used descriptive qualitative research. The data sources in this study consist of primary data and secondary data. Data collection techniques used observation, interview, and document data collection methods. The results indicate that the implementation of agile governance principles in Jabar Quick Response is still experiencing obstacles due to several existing problems. On the principle of good enough governance, although governance is adapted to the organisational context, the main problem is the lack of human resources in Jabar Quick Response. For the principle of business-driven, although Jabar Quick Response has focused on business orientation, budget limitations hinder its enforcement. Meanwhile, on the human-focused principle, Jabar Quick Response has succeeded in making individuals, both members and communities, feel valued.

Keywords: agile governance, collaborative governance, e-government, jabar quick response

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip agile governance dalam Jabar Quick Response sebagai saluran pengaduan sosial dan kemanusiaan bagi masyarakat Jawa Barat. Penelitian menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Adapun sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, pengumpulan data dokumen. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa penerapan prinsip agile governance di Jabar Quick Response masih mengalami kendala karena beberapa masalah yang ada. Pada prinsip good enough governance, meskipun tata kelola disesuaikan dengan konteks organisasi, masalah utama adalah kekurangan sumber daya manusia di Jabar Quick Response. Untuk prinsip business-driven, meski Jabar Quick Response telah berfokus pada orientasi bisnis, keterbatasan anggaran menghambat penindakannya. Sementara itu, pada prinsip human focused, Jabar Quick Response telah berhasil membuat individu, baik anggota maupun masyarakat, merasa dihargai.

Kata kunci: e-government, pemerintahan kolaboratif, pemerintahan yang gesit, respon cepat jabar

* hjainunung@gmail.com

PENDAHULUAN

Di era digital saat ini, organisasi di seluruh dunia menghadapi tantangan yang semakin kompleks dan dinamis (Volberda et al., 2021). Kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang terus berubah memerlukan respons yang cepat dan adaptif dari organisasi untuk tetap kompetitif dan relevan (Danna, 2021; Ryketeng & Syachbrani, 2023). Dalam konteks ini, konsep agile governance muncul sebagai pendekatan yang inovatif dan efektif untuk mengelola organisasi dengan lebih fleksibel dan responsif (Attar & Abdul-Kareem, 2020). Agile governance merupakan adaptasi dari prinsip-prinsip agile, yang awalnya dikembangkan dalam konteks pengembangan perangkat lunak, untuk diterapkan dalam tata kelola organisasi secara keseluruhan (Luna et al., 2020a; Tomazinakis et al., 2021). Sehingga agile governance menjadi salah satu topik yang masih sering dikaji oleh para kalangan akademis.

Konsep Agile governance sering dikaitkan dengan tantangan dalam menangani masalah covid 19 (Janssen & Van der Voort, 2020), tata kelola digital dalam aspek lingkungan (Vaia et al., 2022), manajemen teknologi informasi dalam sektor publik (Ylinen, 2021a), Kinerja perusahaan (Vejseli et al., 2020).

Seiring dengan perjalan konsep agile governance ternyata banyak dikaitkan dengan masalah sosial saja seperti dampak covid 19, aspek lingkungan, swasta bahkan dalam aspek dalam pelayanan sektor publik. Ini menjadi bukti bahwa agile governance memberikan peran strategis dan memungkinkan organisasi untuk mengidentifikasi dan merespons perubahan dengan lebih cepat dibandingkan dengan model tata kelola tradisional. Agile governance, yang awalnya dikembangkan dalam konteks pengembangan perangkat lunak (Ylinen, 2021a), kini diadaptasi untuk berbagai sektor, termasuk administrasi publik, guna meningkatkan kemampuan pemerintah dalam menghadapi tantangan kontemporer.

Agile governance dalam konteks administrasi publik dapat didefinisikan sebagai pendekatan tata kelola yang menggabungkan prinsip-prinsip agile seperti kolaborasi, fleksibilitas, dan iterasi dengan tujuan meningkatkan kemampuan pemerintah untuk beradaptasi dengan perubahan serta meningkatkan efisiensi dan responsivitas pelayanan publik (Kurnia et al., 2022; Wen et al., 2020). Pendekatan ini memungkinkan administrasi publik untuk lebih responsif terhadap kebutuhan warga, perubahan kebijakan,

dan dinamika sosial-ekonomi yang terus berkembang.

Banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan salah satu indikator antusias dan kurang maksimalnya pelayanan pemerintah terhadap masyarakat (Salma & Nawangsari, 2022). Sehingga pemerintah perlu memberikan inovasi untuk membuat layanan pengaduan agar masyarakat dengan bebas dan transparan dalam menyampaikan permasalahan yang dihadapi untuk disampaikan kepada pemerintah.

Salah satu inovasi pemerintah dalam menangani masalah tersebut ialah pemerintah provinsi Jawa Barat dengan inovasi Jabar Quick Response. JQR adalah wadah pengaduan masyarakat Jawa Barat yang dapat memberikan solusi maupun pertolongan pertama untuk permasalahan kemanusiaan dan darurat (Anwar & Rustandi, 2023). Bagi warga yang ingin melapor dapat menghubungi nomor 08111357777 atau melalui akun media sosial Facebook, Twitter, dan Instagram dengan keyword "Jabar Quick Response" (Risti et al., 2019).

Inovasi Jabar Quick Response sangat potensial di wilayah Jawa Barat yang terdiri dari 27 Kota/Kabupaten dengan 626 Kecamatan dan 5.964 Desa, dan memiliki jumlah penduduk

terbanyak seIndonesia. Berdasarkan data Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil), jumlah penduduk Jawa Barat mencapai 48.64 juta jiwa pada Juni 2022 dengan proyeksi penduduk miskin sebesar 4.07 juta jiwa (8,36%) (BPS, 2022). Hal tersebut menjadi potensi banyaknya permasalahan sosial kemanusiaan.

Berbagai penelitian tentang Jabar Quick Response sudah dilakukan, termasuk penelitian dari Anwar & Rustandi (2023) yang mengkaji terkait pemanfaatan media sosial dalam sebagai upaya sosialisasi inovasi Jabar Quick Response. Kemudian penelitian dari Irawan et al., (2021) yang membahas tentang strategi komunikasi dalam penanganan keluhan masyarakat. Jabar Quick Response juga memberi pelayanan dengan menghilangkan batasan birokrasi dan menghadirkan pola komunikasi baru antara pemerintah dan masyarakat (Artisa et al., 2022). Maka dari itu Jabar Quick Response yang dalam penerapannya selalu dikaitkan dengan aspek media sosial dan teknologi informasi dengan upaya untuk tidak membatasi interaksi antara pemerintah dan masyarakat terutama dalam pengaduan masalah sosial.

Oleh karena itu, penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dijelaskan sebelumnya. Karena

penelitian ini lebih akan membahas terkait Jabar Quick Response dengan pendekatan agile governance.

Sehingga penelitian ini menggunakan teori agile governance yang menggunakan pendekatan tata kelola yang fleksibel, responsif, dan adaptif, memungkinkan organisasi untuk menyesuaikan strategi dengan cepat dalam menghadapi perubahan yang dinamis. Tentunya dalam konteks tata kelola digital, prinsip ini relevan karena transformasi digital membutuhkan pengambilan keputusan yang cepat, kolaborasi lintas fungsi, dan pengelolaan risiko yang efektif (Nasab, 2024).

Agile governance mendukung tata kelola digital dengan menyediakan mekanisme literasi berkelanjutan, penggunaan data real-time, dan keterlibatan pemangku kepentingan untuk memastikan teknologi digital diterapkan secara optimal (Luna et al., 2020b). Agile governance dan tata kelola digital saling mendukung dalam mengelola inisiatif (Ylinen, 2021b), seperti Jabar Quick Response (JQR), sebuah program inovasi Pemerintah Provinsi Jawa Barat untuk merespons keluhan masyarakat secara cepat melalui platform digital. Agile governance mendasari pendekatan JQR dengan memastikan keluwesan dalam proses pengambilan keputusan, adaptasi

terhadap kebutuhan masyarakat, dan kolaborasi lintas fungsi antar instansi pemerintah.

Tata kelola digital, di sisi lain, berfungsi sebagai kerangka kerja untuk memastikan teknologi mendukung tujuan strategis organisasi, dengan tetap mematuhi regulasi dan mengelola risiko seperti keamanan siber dan privasi. Pendekatan Agile dalam tata kelola digital memungkinkan inovasi berkelanjutan tanpa mengorbankan struktur dan akuntabilitas. Kombinasi keduanya memungkinkan organisasi untuk tidak hanya merespons perubahan dengan cepat tetapi juga memanfaatkan teknologi secara efektif untuk mencapai keunggulan kompetitif.

Adapun pertanyaan penelitian ini ialah Bagaimana inovasi Jabar Quick Response menangani aduan masyarakat dalam konsep agile governance?

Penelitian tentang hubungan antara agile governance dan tata kelola digital, khususnya dalam konteks implementasi seperti Jabar Quick Response (JQR), sangat penting untuk menjawab tantangan era transformasi digital yang dinamis. Dengan memahami bagaimana prinsip agile dapat diterapkan dalam tata kelola digital program Jabar Quick Response (JQR), penelitian ini memberikan wawasan strategis bagi

pemerintah dan organisasi untuk mengelola inovasi teknologi secara adaptif dan efektif. Selain itu, penelitian ini juga relevan untuk mendukung perumusan kebijakan berbasis bukti (*evidence-based policy*) yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara cepat, transparan, dan berkelanjutan di tengah kompleksitas perubahan sosial dan teknologi.

METODE

Penelitian ini dilakukan di Provinsi Jawa Barat karena Inovasi Jabar Quick Response merupakan inovasi pemerintah Jawa Barat dibawah kepemimpinan Gubernur Ridwal Kamil (Ramdhani, 2018). Penelitian ini menggunakan prinsip agile governance dari Luna et al., (2020a) seperti 1) Good enough governance, 2) Business-driven, 3) Human focused, 4) Based on quick dalam mengkaji program Jabar Quick Responce.

Kemudian penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode pengumpulan data observasi, wawancara dan document (Moleong, 2010; Rahardjo, 2011). Pada tahap observasi, peneliti melakukan pengamatan langsung ke masyarakat yang mendapatkan bantuan dari pemerintah Provinsi Jawa Barat. Kemudian tahap wawancara dilakukan

dengan devisi operasional, manajer devisi media, devisi media, dan anggota Jabar Quick Response.

Selanjutnya data sekunder didapat melalui media perantara, seperti literatur catatan, arsip, media, dokumen dan lainnya yang dipublikasikan maupun tidak dan berhubungan dengan topik penelitian sebagai pendukung kelengkapan data. Adapun jenis data yang kami dapatkan dari laporan kegiatan di kanal facebook : Jabar Quick Response, Instagram: @Jabarquickresponse, Twitter: @Qrjabar dan Website: jabarprov.go.id.

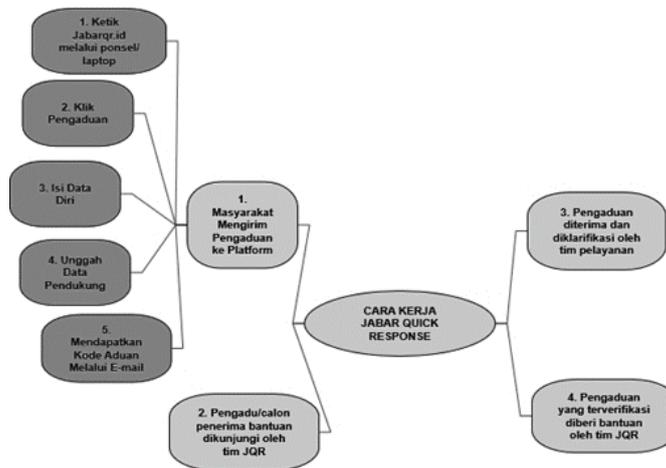
Kemudian, setelah peneliti mengumpulkan data yang relevan, data tersebut kemudian dianalisis dan dicoding untuk mendapatkan hasil kesimpulan yang terbaik. Alat analisis data kualitatif dalam penelitian menggunakan aplikasi Nvivo 12 Pro (Mortelmans, 2019). Penggunaan aplikasi Nvivo 12 pro ini dapat memudahkan proses analisis dan memberikan hasil visualisasi yang menarik. Analisis Nvivo 12 Pro menggunakan fitur MindMap.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mekanisme Pelaksanaan Jabar Quick Response

Jabar Quick Response merupakan bagian dari program 100 hari kepemimpinan Ridwan Kamil sebagai Gubernur Jawa Barat dalam merespons berbagai permasalahan sosial kemanusiaan ataupun dalam kondisi darurat. Pada tanggal 18 September 2018 Jabar Quick Response pertama kali diluncurkan di Gedung Sate, secara struktural Jabar Quick Response terletak di bawah naungan Dinas Komunikasi

dan Informatika Provinsi Jawa Barat yang tugasnya merespons atau menyelesaikan pengaduan masyarakat Jawa Barat. Salah satu tujuan besarnya yaitu Gerakan Sosial (*Civil Society Movement*) sekaligus inovasi atas keseriusan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat untuk memberikan keputusan atau solusi pertolongan pertama (*first aid*) bagi masyarakat. Adapun prosedur pengaduan Jabar Quick Response (JQR) dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1.

Alur Pengaduan Jabar Quick Response

Sumber: Diolah oleh peneliti Menggunakan Nvivo 12 Plus “MindMap”, 2024.

Pada analisis yang dilakukan pada gambar 1 menggunakan Nvivo 12 Plus “MindMap” yang datanya didapatkan dari platform Jabar Quick Response di Instagram. Dapat dijelaskan bahwa proses pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat itu tidak langsung begitu saja

diterima oleh tim JQR, namun harus melewati beberapa tahapan. Tahapan pertama ialah masyarakat mengirimkan pengaduan ke platform digital yang disediakan oleh tim JQR. Pada tahapan tersebut, masyarakat diharuskan untuk menggunakan perangkat handphone atau

<http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi>

laptop dan sejenisnya dan mengakses website Jabarqr.id. Setelah itu, masyarakat perlu mengklik item pengaduan dan mengisi data diri yang sesuai. Langkah selanjutnya ialah dengan mengunggah data pendukung dan setelah itu masyarakat akan mendapatkan kode aduan melalui E-mail yang dimasukkan.

Tahap kedua, setelah masyarakat melakukan pengaduan, maka tim JQR

akan mengunjungi penerima bantuan. Setelah dikunjungi maka tahap selanjutnya ialah tim JQR akan diklarifikasi oleh tim Pelayanan terkait apakah aduan tersebut diterima atau tidak. Langkah terakhir ialah ketika pengaduan itu diterima maka masyarakat akan mendapatkan bantuan dari Tim JQR. Adapun 9 layanan Jabar Quick Response dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2.

9 Layanan Jabar Quick Response

Sumber: Diolah peneliti dari Jabar Quick Response, 2024.

Alur pengaduan Jabar Quick Response (JQR) adalah mekanisme yang dirancang untuk menangani dan merespons pengaduan masyarakat di Jawa Barat secara cepat dan efisien.

Program Jabar Quick Response jika dianalisis dengan baik, program ini hampir sama dengan program 311 service di New York, Amerika Serikat (Hartmann et al., 2017). 311 Service

merupakan sistem respons non-darurat berbasis digital yang memungkinkan warga melaporkan masalah publik secara langsung ke pemerintah kota melalui telepon, aplikasi, atau situs web (Wang et al., 2017). Namun, prosedur dalam 2 program tersebut tentu memiliki perbedaan dalam melayani pengaduan masyarakat. Berikut adalah alur umum pengaduan dalam sistem JQR:

Pengajuan Pengaduan

Masyarakat mengajukan pengaduan melalui berbagai saluran yang disediakan, seperti aplikasi Jabar Quick Response (JQR), situs web resmi, atau saluran media sosial resmi. Pengaduan dapat berupa masalah pelayanan publik, infrastruktur, atau isu sosial lainnya.

Pemanfaatan teknologi digital dalam menerima laporan masyarakat memungkinkan pemerintah untuk menyediakan saluran komunikasi yang cepat. Hal tersebut juga sependapat dengan pernyataan Yuan et al., (2023) media sosial pemerintah harus terintegrasi sebagai bagian dari perangkat administratif untuk meningkatkan layanan publik. Sehingga dengan adanya pemanfaatan media sosial dapat mempermudah masyarakat untuk menyampaikan keluhannya.

Penerimaan dan Verifikasi

Pengaduan yang diterima melalui sistem JQR akan diverifikasi oleh petugas. Pada tahap ini, petugas memastikan bahwa pengaduan tersebut valid dan sesuai dengan kategori yang ditentukan. Jika pengaduan membutuhkan informasi tambahan, petugas akan menghubungi pengadu untuk klarifikasi.

Olehnya itu teknologi digital memungkinkan pemerintah memberikan respon cepat terhadap laporan masyarakat melalui sistem berbasis real-time (Budd et al., 2020). Sehingga keluhan dan masalah dapat ditangani secara efisien dan akurat.

Penilaian dan Kategorisasi

Setelah verifikasi, pengaduan dikategorikan sesuai dengan jenis masalahnya (misalnya, infrastruktur, pelayanan publik, kesehatan, dll.). Pengaduan akan dikelompokkan berdasarkan prioritas dan tingkat urgensi untuk penanganan yang lebih cepat.

Penentuan prioritas dan tingkat urgensi menjadi kunci dalam manajemen pengaduan (Kontokosta & Hong, 2021). Misalnya, laporan tentang kebakafan di jalan utama mungkin diberi prioritas tinggi karena dampaknya luas dan mendesak, sementara laporan tentang perbaikan saluran air dapat diberi prioritas lebih rendah. Dengan mekanisme ini, pemerintah dapat menunjukkan komitmen terhadap responsivitas dan akuntabilitas layanan publik.

Penugasan Tindak Lanjut

Pengaduan yang telah dikategorikan dan dinilai kemudian

diteruskan ke unit atau instansi terkait yang berwenang untuk menangani masalah tersebut. Penugasan dilakukan berdasarkan area tanggung jawab dan keahlian masing-masing unit.

Tindakan dan Penyelesaian

Unit atau instansi terkait melakukan tindakan yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah yang diajukan pada program Jabar Quick Respons. Ini bisa melibatkan perbaikan infrastruktur, penanganan pelayanan publik, atau langkah-langkah lain sesuai dengan jenis pengaduan.

Pada program Jabar Quick Response (JQR), setelah laporan dikategorikan dan diprioritaskan, unit atau instansi terkait bertanggung jawab untuk mengambil tindakan langsung sesuai dengan permasalahan yang diajukan. Tindakan ini melibatkan koordinasi lintas sektor yang efisien, mengingat laporan sering kali menyangkut masalah kompleks yang memerlukan kolaborasi antara berbagai dinas, seperti dinas kesehatan, dinas pekerjaan umum, atau dinas sosial.

Kolaborasi antar unit atau instansi dalam program seperti Jabar Quick Response sangat penting untuk memastikan penanganan laporan masyarakat dilakukan secara holistik, cepat, dan efektif. Banyak masalah yang

dilaporkan, seperti bencana alam, kesehatan darurat, atau infrastruktur rusak, memerlukan keterlibatan berbagai pihak dengan keahlian berbeda. Dengan kolaborasi, setiap instansi dapat saling melengkapi, berbagi sumber daya, dan mengurangi duplikasi pekerjaan, sehingga penanganan menjadi lebih efisien (Suwarna, 2023).

Pemberitahuan Hasil

Setelah tindakan diambil, hasil penyelesaian akan diinformasikan kepada pengadu. Pemberitahuan ini bisa berupa laporan singkat tentang tindakan yang diambil atau hasil akhir dari penanganan pengaduan.

Monitoring dan Evaluasi

Proses pengaduan terus dipantau untuk memastikan bahwa masalah telah diselesaikan secara memuaskan. Evaluasi dilakukan untuk menilai efektivitas penanganan pengaduan dan mengidentifikasi area untuk perbaikan dalam sistem JQR.

Pemantauan proses pengaduan merupakan elemen penting dalam sistem Jabar Quick Response (JQR) untuk memastikan bahwa setiap masalah yang dilaporkan masyarakat diselesaikan dengan tuntas dan memuaskan. Batool et al., (2021) berpendapat bahwa melalui pemantauan, pemerintah dapat

memastikan bahwa unit terkait bertindak sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan, serta memberikan pembaruan status kepada pelapor secara transparan.

Teknologi digital memainkan peran penting dalam memfasilitasi proses ini, dengan menyediakan sistem pelacakan real-time yang memungkinkan semua pihak, termasuk masyarakat, untuk memantau perkembangan laporan.

Feedback dan Perbaikan Sistem

Pengadu dapat memberikan umpan balik mengenai proses penanganan pengaduan. Feedback ini digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan dan responsivitas sistem JQR. Perbaikan sistem dilakukan secara berkala untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi alur pengaduan.

Prinsip Agile Governance Jabar Quick Response

Good Enough Governance

Prinsip Good Enough Governance dalam Jabar Quick Response (JQR) adalah inisiatif penting yang diimplementasikan untuk meningkatkan responsivitas dan transparansi dalam menangani pengaduan masyarakat di Jawa Barat. Sistem ini menerapkan prinsip Good Enough Governance untuk

memastikan bahwa tata kelola dilakukan dengan cara yang efektif, efisien, dan adaptif. Prinsip-prinsip ini berfokus pada keterbukaan, akuntabilitas, partisipasi publik, efektivitas, efisiensi, integritas, dan penggunaan teknologi, semuanya bertujuan untuk menciptakan sistem pengaduan yang responsif dan berkelanjutan. Dalam konteks JQR, penerapan prinsip-prinsip ini berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

Seperti keterbukaan dan transparansi adalah dua prinsip utama dalam Good Enough Governance yang diterapkan dalam JQR. Keterbukaan berarti bahwa proses pengaduan, dari penerimaan hingga penyelesaian, dapat diakses dan dipantau oleh masyarakat. Pembukaan data telah diakui dapat meningkatkan transparansi dan menyediakan jendela pada fungsi pemerintah (Matheus & Janssen, 2020).

Dalam praktiknya, JQR menyediakan saluran yang jelas untuk melaporkan masalah, seperti aplikasi, situs web, dan media sosial. Setelah pengaduan diterima, statusnya dapat dipantau secara real-time, dan hasil penyelesaiannya diinformasikan kepada pengadu. Transparansi ini tidak hanya membantu dalam membangun kepercayaan antara masyarakat dan

pemerintah tetapi juga mengurangi potensi menurunnya kepercayaan publik.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, anggota Jabar Quick Response sebanyak 81 orang yang terbagi dalam 5 divisi. Divisi operasional sebagai divisi yang menindak aduan memiliki anggota sebanyak 38 orang. Dalam hal ini, Divisi Operasional memiliki jumlah sumber daya yang sangat sedikit untuk mengatasi beribu aduan yang masuk. Hal ini disebabkan kurangnya sosialisasi mengenai perekrutan anggota atau relawan yang resmi berasal dari Jabar Quick Response.

Penerapan prinsip-prinsip Good Enough Governance dalam Jabar Quick Response (JQR) bertujuan untuk menciptakan sistem pengaduan yang efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Keterbukaan dan transparansi memungkinkan masyarakat untuk memantau dan memahami proses pengaduan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini, JQR berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memastikan bahwa setiap pengaduan ditangani dengan cara yang memadai dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Business-Driven Approach

Pendekatan business-driven dalam Jabar Quick Response (JQR) berfokus pada integrasi prinsip-prinsip tata kelola yang baik dengan strategi bisnis untuk mencapai efisiensi, efektivitas, dan keberlanjutan dalam penanganan pengaduan masyarakat. Dalam konteks ini, pendekatan business-driven mengutamakan pemanfaatan sumber daya yang optimal, penerapan praktik bisnis terbaik, dan pencapaian hasil yang terukur untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

Pendekatan business-driven dalam JQR memastikan bahwa semua sumber daya baik manusia maupun teknologi digunakan secara efisien untuk memaksimalkan hasil. Ini melibatkan alokasi anggaran yang bijaksana untuk pelatihan staf, pengembangan teknologi, dan pemeliharaan sistem. Penggunaan teknologi yang tepat seperti sistem manajemen pengaduan berbasis digital dan alat analisis data memungkinkan JQR untuk menangani pengaduan dengan lebih cepat dan akurat. Dengan mengoptimalkan penggunaan sumber daya, JQR dapat mempercepat proses penanganan pengaduan dan mengurangi biaya operasional, sekaligus

meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Jabar Quick Response (JQR) menunjukkan pemanfaatan sumber daya yang optimal melalui sejumlah data angka yang menggambarkan efisiensi dan efektivitas sistem ini. Pada tahun 2023, JQR berhasil menangani sekitar 15.000 pengaduan masyarakat, dengan waktu rata-rata penyelesaian mencapai 7 hari kerja, yang mencerminkan responsivitas sistem dalam menangani masalah. Tingkat kepuasan pengadu juga tinggi, dengan 85% dari pengadu menyatakan kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Dalam hal pengelolaan dana, JQR mengelola sekitar Rp5 miliar dari berbagai sumber, termasuk CSR, zakat, dan infak, untuk berbagai program bantuan dan penyelesaian pengaduan. Investasi dalam teknologi mencapai Rp1,5 miliar, yang mendukung pengembangan dan pemeliharaan sistem manajemen pengaduan berbasis digital, mempercepat proses dan memastikan pemantauan real-time. Sebanyak 100 staf JQR telah dilatih secara khusus dalam manajemen pengaduan dan teknologi informasi, memastikan keterampilan mereka untuk menangani pengaduan dengan profesional. Selain itu, JQR menjalin kemitraan dengan 15 organisasi non-pemerintah dan sektor swasta, memperluas jangkauan dan

dampak program-program mereka. Dari total dana yang dikelola, 60% berasal dari Corporate Social Responsibility (CSR), menyoroti peran signifikan CSR dalam mendukung operasional JQR. Data angka ini menunjukkan bahwa JQR memanfaatkan sumber daya secara optimal untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi dalam penanganan pengaduan masyarakat. Pemanfaatan sumber daya yang optimal sangat penting bagi keberhasilan Jabar Quick Response (JQR) dalam menangani pengaduan masyarakat secara efisien dan efektif (Proag, 2021). Dengan mengelola sumber daya manusia, teknologi, dan dana secara bijaksana, JQR dapat meningkatkan kecepatan dan kualitas pelayanan, memastikan bahwa setiap pengaduan ditangani dengan tepat waktu dan solusi yang.

Prinsip business driven ini dapat diketahui bahwa Jabar Quick Response memiliki tiga strategi inti untuk mendapatkan daya dukung, yaitu menarik donatur yang dilakukan oleh Divisi Kemitraan dan Kelembagaan atas dasar hasil diskusi dengan divisi lain donatur dalam hal ini merupakan swasta. Sedangkan pemerintah dalam hal daya dukung lebih memberikan bantuan non tunai. Selanjutnya mengadakan program yang bisa menghasilkan dana untuk penindakan, yang terakhir berkolaborasi

dengan lembaga yang memiliki fasilitas untuk menampung donasi untuk beberapa aduan. Masing-masing kanal juga memiliki daya dukungnya masing-masing, seperti Rumah Yatim dan Eiger sebagai mitra di kanal pendidikan. Tetapi, dalam pemberian bantuan tunai, Jabar Quick Response memiliki anggaran yang terbatas karena hanya memanfaatkan dana dari CSR (*Corporate Social Responsibility*).

Human-Focused

Pendekatan human-focused dalam Jabar Quick Response (JQR) menekankan pentingnya menempatkan kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat sebagai pusat dari seluruh proses penanganan pengaduan. Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap interaksi dengan pengadu diperlakukan dengan empati, perhatian, dan keadilan, sehingga hasil yang dicapai tidak hanya memenuhi kebutuhan teknis tetapi juga mempertimbangkan aspek emosional dan sosial pengadu.

Pendekatan human-focused menekankan pentingnya empati dalam setiap langkah proses penanganan pengaduan. JQR berupaya untuk memahami situasi dan perasaan pengadu dengan mendengarkan secara aktif dan memberikan respons yang sensitif

terhadap kebutuhan mereka. Ini melibatkan pelatihan staf untuk mengembangkan keterampilan komunikasi yang baik dan pendekatan yang ramah, serta menciptakan lingkungan yang mendukung di mana pengadu merasa dihargai dan didengar.

Penghargaan yang diberikan bertujuan untuk memotivasi anggota lain agar dapat meningkatkan kinerja mereka. Untuk memastikan transparansi, Jabar Quick Response mengelola absensi anggota melalui sistem absensi pegawai. Jika seorang pegawai tidak melakukan absensi dalam satu hari, hal ini akan berdampak pada pemotongan gaji. Ini merupakan konsekuensi yang wajar atas ketidakhadiran yang terjadi.

Selain itu, Penghargaan rutin bagi anggota terbaik di Jabar Quick Response (JQR) merupakan strategi penting untuk mendorong peningkatan kinerja dan motivasi di antara seluruh staf. Dengan memberikan penghargaan secara teratur kepada anggota yang menunjukkan kinerja unggul (Manzoor et al., 2021), JQR tidak hanya mengakui usaha dan kontribusi individu, tetapi juga menetapkan standar tinggi bagi seluruh tim.

Martin & Uribe, (2021) berpendapat bahwa penghargaan rutin berfungsi sebagai alat motivasi yang efektif, memacu anggota tim untuk

berusaha lebih keras dan berinovasi dalam pekerjaan mereka. Dengan menerapkan sistem penghargaan yang adil dan transparan, JQR dapat memperkuat komitmen staf terhadap tujuan organisasi, meningkatkan kepuasan kerja, dan mendukung pencapaian hasil yang lebih baik dalam penanganan pengaduan masyarakat. Secara keseluruhan, penghargaan rutin bagi anggota terbaik adalah bagian integral dari strategi JQR untuk mendorong kinerja tinggi, meningkatkan semangat tim, dan menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan positif.

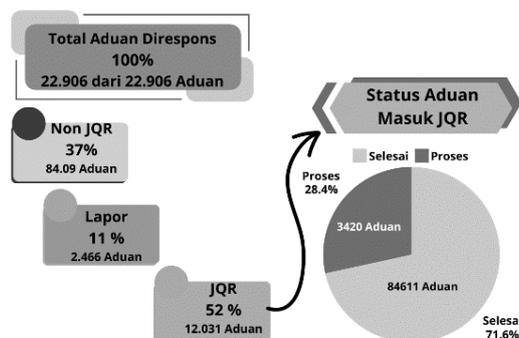
Based on Quick Wins

Prinsip yang berbasis pada kemenangan cepat menekankan pada pencapaian hasil yang segera oleh tim atau Jabar Quick Response. Pada akhirnya, kemenangan-kemenangan ini berfungsi sebagai dorongan motivasi

atau semangat bagi tim lain atau organisasi secara keseluruhan. Dalam hal kecepatan, ketepatan, dan kesuksesan, Jabar Quick Response fokus pada kecepatan respons terhadap pengaduan. Setiap pengaduan yang diterima akan mendapatkan tanggapan dalam waktu maksimum 8 jam dan akan diverifikasi oleh tim pelayanan informasi untuk memastikan keabsahan aduan tersebut.

Selama lima tahun, JQR juga telah menjangkau 2.622 desa dari 605 kecamatan yang tersebar di 27 kabupaten/kota di Jawa Barat, dan 166.547 penerima manfaat. Dalam perjalanannya Jabar Quick Response. Dalam pelaksanaannya, Jabar Quick Response telah menerima banyak aduan yang didapatkan dari masyarakat. Adapun data yang didapatkan terkait laporan pengaduan dapat dilihat pada gambar 3.

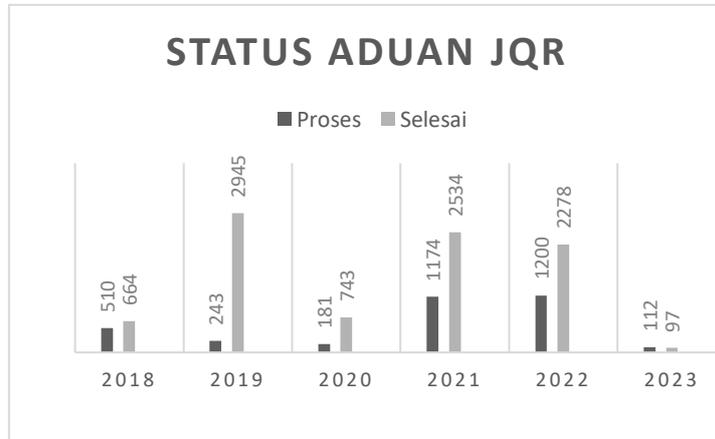
<http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi>



Gambar 3.
Data Pengaduan Jabar Quick Response 2018-2023
Sumber: Jabar Quick Response yang diolah oleh peneliti, 2024

Namun ternyata masih ada data yang dalam proses. Bahwa masih ada aduan yang hingga saat ini sudah direspons, tetapi belum ditindak

sehingga masih berstatus dalam proses sebanyak 3420 (28%) aduan. Data tersebut bisa dilihat pada gambar 4.



Gambar 4.
Status aduan JQR 2018-2023
Sumber: Diolah oleh peneliti dari JQR, 2024

Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa jumlah aduan yang paling banyak masuk ialah pada tahun 2019 dengan total 3.188 aduan, namun aduan yang selesai ditangani ialah 2945 aduan dan 243 sementara proses. Kemudian pada tahun 2021 jumlah aduan yang selesai ditangani ada 2534 aduan dan 1174 sementara proses. Pada tahun 2022, jumlah aduan yang diselesaikan ialah 2278 aduan, dan 1200 aduan sementara proses. Semua pengaduan ditindak berdasarkan tingkat kedaruratannya. Belum adanya tindakan terhadap sebuah aduan tidak selalu berarti bahwa aduan tersebut tidak mendesak. Salah satu pertimbangannya adalah jika verifikasi ulang kepada penerima manfaat belum mendapatkan respons, aduan tersebut

akan diteruskan ke dinas, lembaga, atau organisasi lain. Aduan tidak dianggap selesai sampai konfirmasi dari penerima manfaat dilakukan, dan juga belum dianggap selesai jika aduan yang diteruskan masih dalam proses di dinas atau lembaga lain. Biasanya, kami melakukan tindak lanjut pada setiap aduan yang diteruskan. Selain itu, karena anggaran yang ada, Jabar Quick Response menggunakan dana dari Corporate Social Responsibility (CSR) dalam penanganan aduan, yang memerlukan proses. Faktor lainnya adalah keterbatasan sumber daya manusia.

KESIMPULAN

Jabar Quick Response (JQR) menangani aduan dengan mempertimbangkan tingkat kedaruratannya, memastikan bahwa setiap kasus ditangani sesuai dengan urgensinya. Penerapan Agile Governance dalam program Jabar Quick Response (JQR) sangat relevan untuk meningkatkan responsivitas, fleksibilitas, dan efisiensi dalam penanganan pengaduan masyarakat. Prinsip-prinsip Agile memungkinkan JQR untuk merespons masalah dengan cepat, bahkan di tengah dinamika kebutuhan dan situasi yang berubah. Dengan menggunakan teknologi digital untuk memfasilitasi komunikasi dan koordinasi antara pemerintah dan masyarakat, JQR dapat mengoptimalkan penanganan pengaduan dengan cara yang lebih transparan dan efisien.

Penelitian ini memberikan kontribusi penting dengan mengungkap efektivitas sistem pengaduan Jabar

- Anwar, M. F., & Rustandi, D. (2023). Pemanfaatan Media Sosial Instagram Sebagai Media Sosialisasi Jabar Quick Response. *EProceedings of Management*, 10(6).
- Artisa, R., Dara Kirana, C., & Ramdani, E. (2022). Fading Bureaucratic Boundaries in Emergency Services: A Case Study of Jabar Quick Response. *Proceedings of the Third International*

Quick Response (JQR) dan mengidentifikasi tantangan yang dihadapi, seperti keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia. Temuan dari penelitian ini dapat membantu JQR dalam meningkatkan kualitas layanan dan mengoptimalkan proses penanganan aduan. Selain itu, penelitian ini menyumbang pada literatur tentang manajemen pengaduan dan pelayanan publik, menawarkan data empiris yang berguna untuk studi lebih lanjut dan pengembangan praktik terbaik dalam pengelolaan aduan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih kami ucapkan kepada seluruh stakeholder yang terlibat dalam penelitian kami, terutama para informan dalam penelitian yang telah berkontribusi terhadap data yang kami dapatkan sehingga artikel ini bisa kami selesaikan.

REFERENSI

- Conference Administration Science, ICAS 2021, September 15 2021, Bandung, Indonesia.* <https://doi.org/10.4108/eai.15-9-2021.2315243>
- Attar, M., & Abdul-Kareem, A. (2020). The role of agile leadership in Organisational Agility. In *Agile Business Leadership Methods for Industry 4.0* (pp. 171–191). Leeds: Emerald Publishing Limited.

- Batool, S., Gill, S. A., Javaid, S., & Khan, A. J. (2021). Good Governance via E-Governance: Moving towards Digitalization for a Digital Economy. *Review of Applied Management and Social Sciences*, 4(4), pp. 823–836. <https://doi.org/10.47067/ramss.v4i4.186>
- Budd, J., Miller, B. S., Manning, E. M., Lampos, V., Zhuang, M., Edelstein, M., Rees, G., Emery, V. C., Stevens, M. M., Keegan, N., Short, M. J., Pillay, D., Manley, E., Cox, I. J., Heymann, D., Johnson, A. M., & McKendry, R. A. (2020). Digital technologies in the public-health response to COVID-19. *Nature Medicine*, 26(8), pp. 1183–1192. <https://doi.org/10.1038/s41591-020-1011-4>
- Danna, D. C. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Dalam Pengelolaan Sampah di Kabupaten Batang. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 7(3), pp. 344-359.
- Hartmann, S., Mainka, A., & Stock, W. G. (2017). *Citizen Relationship Management in Local Governments: The Potential of 311 for Public Service Delivery* (pp. 337–353). https://doi.org/10.1007/978-3-319-54142-6_18
- Hosseini Nasab, S. M. (2024). A Maturity-Driven Selection Model for Effective Digital Transformation Governance Mechanisms in Large Organizations. *Kybernetes*. <https://doi.org/10.1108/K-10-2023-2136>
- IRAWAN, F. A., Setiaman, A., & Zein, D. (2021). *Strategi Komunikasi Penanganan Keluhan Aduan Masyarakat Melalui Program Jabar quick response* (Skripsi, Universitas Padjajaran, Sumedang).
- Janssen, M., & Van der Voort, H. (2020). Agile and adaptive governance in Crisis Response: Lessons From The COVID-19 Pandemic. *International Journal of Information Management*, 55, 102180.
- Kontokosta, C. E., & Hong, B. (2021). Bias in smart city governance: How socio-spatial disparities in 311 Complaint Behavior Impact The Fairness of Data-Driven Decisions. *Sustainable Cities and Society*, 64, 102503. <https://doi.org/10.1016/j.scs.2020.102503>
- Kurnia, T., Nurhaeni, I. D. A., & Putera, R. E. (2022). Leveraging Agile Transformation: Redesigning Local Government Governance. *KnE Social Sciences*, pp. 720–733.
- Luna, A. J. H. de O., Marinho, M. L. M., & de Moura, H. P. (2020a). Agile Governance Theory: Operationalization. *Innovations in Systems and Software Engineering*, 16(1), 3–44.
- Luna, A. J. H. de O., Marinho, M. L. M., & de Moura, H. P. (2020b). Agile Governance Theory: Operationalization. *Innovations in Systems and Software Engineering*, 16(1), pp. 3–44. <https://doi.org/10.1007/s11334-019-00345-3>
- Manzoor, F., Wei, L., & Asif, M. (2021). Intrinsic Rewards and Employee's Performance With the Mediating Mechanism of Employee's Motivation. *Frontiers in Psychology*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.563070>
- Matheus, R., & Janssen, M. (2020). A Systematic Literature Study to Unravel Transparency Enabled by Open Government Data: The Window Theory. *Public Performance & Management*

- Review*, 43(3), pp. 503–534.
<https://doi.org/10.1080/15309576.2019.1691025>
- Moleong. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mortelmans, D. (2019). Analyzing Qualitative Data Using NVivo. In *The Palgrave Handbook of Methods for Media Policy Research* (pp 435–450). Springer International Publishing.
https://doi.org/10.1007/978-3-030-16065-4_25
- Proag, V. (2021). Human Resources Management for Infrastructure. In *Infrastructure Planning and Management: An Integrated Approach*, 1(2), pp. 563–593). Springer International Publishing.
https://doi.org/10.1007/978-3-030-48559-7_20
- Rahardjo, M. (2011). *Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif* (Bahan Ajar, UIN Malang, Malang).
- Risti, A. N., Venus, A., & Arifin, H. S. (2019). Komunikasi Kepemimpinan Ridwan Kamil Sebagai Gubernur Jawa Barat di Era Digital. *Academia.Edu*.
https://www.academia.edu/download/63313573/Athifa_Nabila_Risti_210120190007_oration20200514-119533-1k61o8i.pdf
- Ryketeng, M., & Syachbrani, W. (2023). Optimising Human Resources Capacity: Driving Adoption of Latest Technology and Driving Business Innovation amidst the Dynamics of the Digital Era. *Journal of Contemporary Administration and Management (ADMAN)*, 1(3), pp. 229–236.
- Salma, S. A., & Nawangsari, E. R. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik*. 13(2), pp. 170–178.
- Stephen Martinr, M. U. (2021). The Influence Of Reward System on Employee Job Satisfaction with Work Motivation as Intervening Variables (Case Study on Employees of Medical Department United States). *MEDALION JOURNAL: Medical Research, Nursing, Health and Midwife Participation*, 2(2), pp. 53–71.
<https://doi.org/10.59733/medalion.v2i2.25>
- Suwarna, R. (2023). Collaborative Governance dalam Menciptakan Branding Kota Surakarta Sebagai Kota Festival. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), pp. 160–184.
<https://doi.org/10.26618/kjap.v9i2.10846>
- Tomazinakis, S., Valakas, G., Gaki, A., Damigos, D., & ... (2021). The Significance of SDGs for the Raw Materials Sector: A Stakeholders' Approach in Three ESEE Countries. *Materials*
<https://www.mdpi.com/1384890>
- Vaia, G., Arkhipova, D., & DeLone, W. (2022). Digital Governance Mechanisms and Principles That Enable Agile Responses in Dynamic Competitive Environments. *European Journal of Information Systems*, 31(6), pp. 662–680.
- Vejseli, S., Rossmann, A., & Connolly, T. (2020). *Agility matters! Agile Mechanisms in IT Governance and Their Impact on Firm Performance*.
- Volberda, H. W., Khanagha, S., Baden-Fuller, C., Mihalache, O. R., & Birkinshaw, J. (2021). Strategizing in A Digital World: Overcoming Cognitive Barriers, Reconfiguring Routines and Introducing New Organizational Forms. *Long Range Planning*, 54(5), 102110.

- Wang, L., Qian, C., Kats, P., Kontokosta, C., & Sobolevsky, S. (2017). Structure of 311 Service Requests as A Signature of Urban Location. *PLOS ONE*, 12(10), e0186314. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0186314>
- Wen, B., Musa, S. N., Onn, C. C., Ramesh, S., Liang, L., & ... (2020). The Role and Contribution of Green Buildings on Sustainable Development Goals. *Building and ...* <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0360132320304674>
- Ylinen, M. (2021a). Incorporating Agile Practices in Public Sector IT Management: A Nudge Toward Adaptive Governance. *Information Polity*, 26(3), pp. 251–271.
- Ylinen, M. (2021b). Incorporating Agile Practices in Public Sector IT Management: A Nudge Toward Adaptive Governance. *Information Polity*, 26(3), pp. 251–271. <https://doi.org/10.3233/IP-200269>
- Yuan, Y.-P., Dwivedi, Y. K., Tan, G. W.-H., Cham, T.-H., Ooi, K.-B., Aw, E. C.-X., & Currie, W. (2023). Government Digital Transformation: Understanding the Role of Government Social Media. *Government Information Quarterly*, 40(1), 101775. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101775>