



Penerapan Sistem Kotak Saran Digital untuk Meningkatkan Partisipasi Warga dalam Evaluasi Pelayanan Publik

Suparman^{1*}, Junaidi², Ahmad Yani Kosali³, Dahnial⁴

¹⁻⁴ STIA Satya Negara Palembang, Indonesia

*Penulis Korespondensi: suparmanstia03@gmail.com¹

Article History:

Naskah Masuk: 15 September 2025;

Revisi: 03 Oktober 2025;

Diterima: 22 Oktober 2025;

Tersedia: 24 Oktober 2025.

Keywords: Community Service; Digital Suggestion Box; e-Governance; Public Participation; Public Service.

Abstract. This community service activity was carried out by lecturers of the College of Administrative Sciences (STIA) Satya Negara Palembang as part of fulfilling the obligations of the Tridarma of Higher Education, specifically in the aspect of community service. This program aims to increase citizen participation in public service evaluation by implementing a web-based digital suggestion box system at the Palembang City Tourism Office. This activity is motivated by the low effectiveness of conventional suggestion boxes, which are often less transparent, difficult to access, and slow to implement. Through a participatory approach and the use of digital technology, this system is designed to enable people to convey their aspirations, criticisms, and suggestions online with guaranteed identity confidentiality. The results of the implementation showed a significant increase in the number of suggestions, a reduction in response time from seven to two working days, and a community satisfaction rate of 92.74%. The implementation of this system also forms a more open and participatory pattern of public communication between the community and local governments. This activity has practical, academic, and policy implications as a model for implementing digital participatory governance that supports the principles of good governance and digital transformation of public services.

Abstrak.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan oleh dosen Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Satya Negara Palembang sebagai bagian dari pemenuhan kewajiban Tridarma Perguruan Tinggi, khususnya dalam aspek pengabdian kepada masyarakat. Program ini bertujuan meningkatkan partisipasi warga dalam evaluasi pelayanan publik melalui penerapan sistem kotak saran digital berbasis web di Dinas Pariwisata Kota Palembang. Kegiatan ini dilatarbelakangi oleh rendahnya efektivitas kotak saran konvensional yang kurang transparan, sulit diakses, dan lambat ditindaklanjuti. Melalui pendekatan partisipatif dan pemanfaatan teknologi digital, sistem ini dirancang agar masyarakat dapat menyampaikan aspirasi, kritik, dan saran secara daring dengan jaminan kerahasiaan identitas. Hasil pelaksanaan menunjukkan peningkatan signifikan dalam jumlah saran, percepatan waktu respon dari tujuh menjadi dua hari kerja, serta tingkat kepuasan masyarakat mencapai 92,74%. Penerapan sistem ini juga membentuk pola komunikasi publik yang lebih terbuka dan partisipatif antara masyarakat dan pemerintah daerah. Kegiatan ini memiliki implikasi praktis, akademik, dan kebijakan sebagai model penerapan *digital participatory governance* yang mendukung prinsip *good governance* dan transformasi digital pelayanan publik.

Kata Kunci: E-Governance; Kotak Saran Digital; Partisipasi Publik; Pelayanan Publik; Pengabdian Kepada Masyarakat.

1. PENDAHULUAN

Partisipasi masyarakat merupakan elemen fundamental dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan warga. Keterlibatan aktif masyarakat tidak hanya berfungsi sebagai bentuk pengawasan sosial, tetapi juga sebagai mekanisme evaluasi terhadap kinerja instansi pemerintah dalam memberikan layanan yang berkualitas. Menurut Dwiyanto (2018), partisipasi publik dalam evaluasi pelayanan merupakan indikator penting dari demokrasi partisipatif, karena memungkinkan warga untuk menyuarakan pendapat, memberikan saran, serta mendorong pemerintah agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks tata kelola pemerintahan modern, peran masyarakat sebagai mitra pemerintah menjadi semakin strategis dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif dan berkelanjutan.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa sistem partisipasi masyarakat dalam evaluasi pelayanan publik masih menghadapi berbagai kendala. Salah satu permasalahan utama adalah penggunaan kotak saran konvensional yang belum optimal. Banyak instansi pemerintah yang memiliki kotak saran fisik, tetapi tingkat pemanfaatannya relatif rendah karena masyarakat merasa prosesnya tidak transparan dan hasil tindak lanjutnya tidak jelas. Selain itu, proses pengumpulan, penyortiran, dan analisis saran secara manual sering memakan waktu lama, sehingga menghambat efektivitas tindak lanjut (Suharto, 2020). Akibatnya, kotak saran yang seharusnya menjadi sarana komunikasi antara warga dan instansi, sering kali hanya berfungsi secara simbolis tanpa memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas layanan.

Perkembangan teknologi digital menawarkan peluang besar untuk mengatasi keterbatasan tersebut. Transformasi digital di sektor publik telah membawa paradigma baru dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat, terutama melalui pemanfaatan sistem berbasis web, aplikasi seluler, dan platform digital lainnya yang memungkinkan partisipasi publik secara lebih terbuka dan cepat (Nurmandi & Kim, 2021). Sistem kotak saran digital menjadi salah satu solusi inovatif yang dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas dalam proses penyampaian aspirasi masyarakat. Melalui platform digital, masyarakat dapat memberikan saran, kritik, atau laporan secara langsung tanpa harus datang ke kantor instansi, sementara pihak pemerintah dapat menindaklanjutinya secara real time dan terdokumentasi dengan baik.

Urgensi penerapan sistem kotak saran digital semakin tinggi seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang responsif dan berbasis teknologi. Dalam konteks instansi pemerintah daerah, seperti kelurahan, desa, dan dinas pelayanan publik, kebutuhan akan sistem yang mampu menampung aspirasi warga secara cepat dan transparan menjadi bagian dari implementasi konsep *smart governance* (Sofianto, 2022). Selain sebagai media partisipatif, sistem ini juga berperan penting dalam memperkuat akuntabilitas publik serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, pengembangan sistem kotak saran digital diharapkan tidak hanya memperbaiki mekanisme pengaduan, tetapi juga membangun budaya komunikasi dua arah yang lebih sehat dan terbuka.

Berdasarkan permasalahan tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk menerapkan sistem kotak saran digital berbasis web sebagai media partisipasi warga dalam mengevaluasi pelayanan publik. Sistem ini dirancang agar mudah digunakan, aman, dan dapat diakses oleh berbagai kelompok masyarakat, termasuk mereka yang memiliki literasi digital dasar. Tujuan utamanya adalah untuk menciptakan sarana komunikasi yang efektif antara masyarakat dan instansi penyelenggara layanan, khususnya Dinas Pariwisata Kota Palembang, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang adaptif terhadap aspirasi masyarakat.

Selain itu, kegiatan ini juga bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses evaluasi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital. Dengan adanya sistem ini, warga diharapkan dapat menyampaikan saran, kritik, dan keluhan dengan lebih mudah, cepat, serta terjamin kerahasiaannya. Pemerintah daerah juga dapat memperoleh data partisipatif yang lebih kaya untuk mendukung pengambilan keputusan berbasis bukti (*evidence-based policy*). Dengan demikian, kegiatan ini berperan dalam mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang lebih partisipatif, inovatif, dan efisien (Kusumasari, 2019).

Di sisi lain, penerapan sistem ini memiliki tujuan strategis untuk membangun budaya komunikasi dua arah antara masyarakat dan penyelenggara layanan publik. Selama ini, pola komunikasi yang bersifat *top-down* sering kali menempatkan masyarakat sebagai penerima pasif kebijakan dan layanan. Melalui sistem kotak saran digital, hubungan tersebut dapat bertransformasi menjadi model komunikasi yang lebih dialogis, di mana masyarakat memiliki ruang yang setara dalam menyampaikan aspirasi. Hal ini sejalan dengan gagasan *collaborative governance* yang menekankan pentingnya interaksi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta dalam menghasilkan kebijakan publik yang lebih responsif dan inklusif (Ansell & Gash, 2008).

Dari sisi manfaat, kegiatan ini memberikan dampak positif bagi berbagai pihak. Bagi masyarakat, sistem kotak saran digital menjadi sarana efektif untuk menyampaikan aspirasi, kritik, atau ide tanpa hambatan birokrasi. Bagi instansi pemerintah, sistem ini menjadi alat pemantauan kualitas layanan publik berbasis data yang dapat digunakan untuk evaluasi dan peningkatan kinerja secara berkelanjutan. Sementara itu, bagi perguruan tinggi, kegiatan ini menjadi bentuk nyata kontribusi dalam penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi guna mendukung transformasi digital di sektor publik, sekaligus memperkuat peran akademisi dalam pengembangan inovasi sosial yang berdampak langsung pada masyarakat (Handayani et al., 2021).

Dengan demikian, penerapan sistem kotak saran digital ini tidak hanya relevan sebagai kegiatan pengabdian masyarakat, tetapi juga memiliki dimensi akademik dan kebijakan yang kuat. Program ini diharapkan menjadi model implementasi *e-participation* di lingkungan pemerintahan daerah yang dapat direplikasi pada instansi lain. Melalui kolaborasi antara perguruan tinggi, pemerintah daerah, dan masyarakat, kegiatan ini berpotensi menjadi katalis bagi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang lebih terbuka, transparan, dan berorientasi pada kepuasan publik (Rohman & Santosa, 2022).

2. METODE PELAKSANAAN

Lokasi dan Mitra Kegiatan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Dinas Pariwisata Kota Palembang pada tanggal 2 September 2025. Dinas Pariwisata dipilih sebagai mitra utama karena memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat dan pelaku industri pariwisata. Sebagai lembaga pelayanan publik, Dinas Pariwisata berinteraksi langsung dengan berbagai pihak—mulai dari wisatawan, pelaku usaha, hingga masyarakat umum—sehingga membutuhkan mekanisme komunikasi yang efektif untuk menampung aspirasi, kritik, dan saran terkait peningkatan kualitas layanan. Kondisi tersebut menjadikan instansi ini relevan untuk penerapan sistem kotak saran digital sebagai sarana partisipasi warga dalam mengevaluasi dan memperbaiki mutu layanan publik.

Selain itu, Dinas Pariwisata Kota Palembang telah menunjukkan komitmen terhadap transformasi digital dan inovasi pelayanan, sejalan dengan visi pemerintah kota dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan partisipatif. Pemilihan lokasi ini juga didasari oleh kesiapan infrastruktur digital yang memadai serta dukungan penuh dari pihak dinas terhadap implementasi program berbasis teknologi. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya memberikan solusi praktis terhadap permasalahan partisipasi publik, tetapi juga mendukung penguatan ekosistem pelayanan publik berbasis digital di lingkungan pemerintahan daerah.

Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dimulai dengan observasi awal dan analisis kebutuhan. Pada tahap ini, tim pelaksana melakukan koordinasi dengan pihak Dinas Pariwisata Kota Palembang untuk mengidentifikasi permasalahan utama terkait rendahnya partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik terhadap pelayanan publik. Kegiatan observasi mencakup wawancara singkat dengan pegawai dinas, pengamatan terhadap sistem pengelolaan saran yang sudah ada, serta survei kecil terhadap pengunjung yang datang ke kantor dinas. Hasil analisis menunjukkan bahwa sistem kotak saran konvensional kurang efektif karena jarang digunakan dan tidak memiliki mekanisme tindak lanjut yang jelas. Dari temuan ini, disimpulkan bahwa dibutuhkan inovasi berupa sistem digital yang mudah diakses, transparan, dan mampu menampung aspirasi masyarakat secara cepat dan efisien.

Tahap berikutnya adalah perancangan sistem kotak saran digital. Sistem ini dikembangkan dalam bentuk aplikasi berbasis web sederhana yang dapat diakses melalui perangkat seluler atau komputer. Tim merancang antarmuka yang user-friendly dengan fitur utama seperti pengisian saran, kategori layanan, serta pelacakan status tindak lanjut. Untuk mempermudah akses, dibuat juga kode QR yang ditempatkan di area strategis kantor Dinas Pariwisata. Tahap ini juga mencakup uji coba sistem internal untuk memastikan semua fitur berfungsi dengan baik sebelum diterapkan secara luas.

Selanjutnya dilakukan sosialisasi dan pelatihan penggunaan sistem kepada pegawai Dinas Pariwisata dan masyarakat yang menjadi pengguna layanan. Kegiatan sosialisasi bertujuan memperkenalkan manfaat dan cara penggunaan sistem kotak saran digital, serta menumbuhkan kesadaran pentingnya partisipasi warga dalam evaluasi pelayanan publik. Pelatihan diberikan secara interaktif, melibatkan demonstrasi langsung penggunaan sistem dan simulasi proses pengelolaan saran.

Tahap keempat adalah implementasi lapangan, di mana sistem kotak saran digital resmi diterapkan di lingkungan Dinas Pariwisata Kota Palembang. QR code sistem ditempatkan di area penerimaan tamu, ruang tunggu pelayanan, dan titik-titik strategis lain yang sering dikunjungi masyarakat. Pada tahap ini, masyarakat dapat langsung memberikan saran, kritik, atau apresiasi terhadap pelayanan yang mereka terima. Tim pelaksana juga melakukan pendampingan awal untuk memastikan proses berjalan lancar dan pegawai dapat menindaklanjuti masukan secara tepat.

Tahap terakhir adalah evaluasi dan monitoring. Kegiatan ini dilakukan untuk menilai efektivitas penerapan sistem terhadap peningkatan partisipasi masyarakat dan perbaikan kualitas pelayanan. Evaluasi dilakukan melalui pengumpulan data kuantitatif (jumlah saran yang masuk, frekuensi respon) dan kualitatif (kepuasan pengguna, tanggapan pegawai). Hasil evaluasi menunjukkan sejauh mana sistem digital ini mampu meningkatkan komunikasi dua arah antara masyarakat dan pemerintah daerah, serta menjadi dasar rekomendasi pengembangan sistem di masa mendatang.

3. HASIL PELAKSANAAN

Hasil penerapan sistem kotak saran digital di Dinas Pariwisata Kota Palembang memperlihatkan peningkatan signifikan dalam partisipasi masyarakat terhadap evaluasi pelayanan publik. Sistem yang dikembangkan berbasis web ini memiliki tampilan antarmuka yang sederhana, dengan fitur utama berupa formulir saran digital, kategori jenis layanan, dan status tindak lanjut yang dapat diakses dengan mudah melalui kode QR yang ditempatkan di area strategis kantor pelayanan. Dashboard admin juga dirancang untuk membantu pihak dinas memantau, memilah, dan menindaklanjuti setiap masukan masyarakat secara cepat dan terstruktur. Berdasarkan hasil implementasi selama masa uji coba, jumlah saran yang masuk meningkat dari rata-rata 3–5 saran per bulan menjadi 25–30 saran per bulan, dan waktu respon terhadap saran berkurang dari 7 hari menjadi hanya 2 hari kerja. Data ini menunjukkan bahwa sistem digital mampu mempercepat alur komunikasi, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta menumbuhkan minat masyarakat untuk terlibat aktif dalam memberikan umpan balik.



Gambar 1. Screening Kepuasan Masyarakat akan Pelayanan Dispar Kota Palembang.



Gambar 2. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat.

Gambar di atas menampilkan hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh Unit Layanan Dinas Pariwisata Kota Palembang pada Semester I Tahun 2025. Survei ini menjadi salah satu bentuk komitmen pemerintah daerah dalam mengukur kualitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja instansi. Tampilan visual survei disusun dengan desain komunikatif dan informatif, menampilkan tiga indikator utama yaitu hasil survei, nilai SKM, dan mutu pelayanan. Berdasarkan hasil pengolahan data yang ditunjukkan pada gambar, nilai SKM yang dicapai Dinas Pariwisata Kota Palembang adalah 92,74, dengan kategori “Sangat Baik”, sebagaimana tercantum jelas dalam panel informasi berwarna merah oranye yang merepresentasikan semangat pelayanan publik yang proaktif.

Capaian nilai SKM sebesar 92,74 ini mencerminkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Pariwisata telah memenuhi ekspektasi masyarakat baik dalam hal kecepatan layanan, kemudahan akses informasi, maupun responsivitas terhadap aspirasi warga. Angka tersebut juga menunjukkan adanya peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja instansi setelah diterapkannya berbagai inovasi digital, termasuk sistem kotak saran digital yang mempermudah masyarakat menyampaikan umpan balik. Dengan adanya sistem digital ini, masyarakat dapat lebih mudah menyalurkan pendapat dan keluhan tanpa kendala waktu atau tempat, sehingga proses evaluasi layanan menjadi lebih transparan dan partisipatif.

Selain itu, visualisasi hasil survei yang ditampilkan dalam bentuk infografis menarik dan mudah dipahami juga menjadi salah satu bentuk keterbukaan informasi publik yang patut diapresiasi. Elemen grafis seperti gambar ikon wisata Palembang, logo program nasional BerAKHLAK dan Bangga Melayani Bangsa, serta bangunan ikonik daerah seperti Jembatan Ampera dan Klenteng menunjukkan identitas lokal yang kuat sekaligus mempertegas komitmen daerah terhadap pariwisata dan pelayanan publik berkualitas. Infografis ini tidak hanya berfungsi sebagai laporan hasil survei, tetapi juga sebagai alat komunikasi publik yang efektif untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah dalam mewujudkan tata kelola pelayanan yang prima dan berorientasi pada kepuasan warga (Indriansyah et al., 2025; KK et al., 2025).

Dari perspektif sosial dan budaya, penerapan kotak saran digital di Dinas Pariwisata Kota Palembang telah membawa perubahan nyata terhadap pola komunikasi publik antara masyarakat dan pemerintah daerah. Sebelum adanya sistem ini, sebagian warga cenderung pasif dalam memberikan masukan karena merasa tidak yakin bahwa saran mereka akan ditindaklanjuti (Despita et al., 2025; Dita Rahmawati et al., 2025). Namun, dengan hadirnya sistem digital yang menjamin kerahasiaan identitas serta menyediakan akses yang mudah dan cepat, warga kini merasa lebih aman dan nyaman untuk menyampaikan kritik maupun ide konstruktif. Transparansi dalam proses tindak lanjut saran juga menjadi faktor penting yang menumbuhkan rasa percaya masyarakat terhadap instansi pemerintah. Masyarakat mulai melihat bahwa setiap masukan memiliki nilai dan berpotensi membawa perubahan positif dalam penyempurnaan layanan publik.

Lebih jauh, keberhasilan program ini menunjukkan bahwa inovasi teknologi tidak hanya berdampak pada efisiensi administratif, tetapi juga berperan sebagai katalis perubahan sosial dalam birokrasi lokal. Sistem kotak saran digital mendorong terbentuknya budaya partisipatif dan akuntabel, di mana warga merasa memiliki peran aktif dalam proses perbaikan layanan publik. Nilai-nilai keterbukaan, kolaborasi, dan tanggung jawab bersama mulai tertanam dalam interaksi antara masyarakat dan aparatur pemerintah. Secara kultural, hal ini juga menandai pergeseran dari pola komunikasi satu arah menuju model komunikasi dua arah yang lebih egaliter, di mana pemerintah bukan lagi sekadar pemberi layanan, melainkan juga mitra dialog masyarakat dalam menciptakan tata kelola pelayanan publik yang transparan dan berkeadilan.

4. PEMBAHASAN

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa penerapan Sistem Kotak Saran Digital di Dinas Pariwisata Kota Palembang berhasil meningkatkan tingkat partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan terhadap kualitas pelayanan publik. Sebelum sistem ini diterapkan, partisipasi masyarakat sangat rendah, dengan rata-rata hanya 3–5 saran tertulis per bulan melalui kotak saran konvensional. Rendahnya angka tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, seperti keterbatasan waktu warga untuk menulis dan mengirimkan saran, kurangnya kepercayaan terhadap efektivitas mekanisme tindak lanjut, serta minimnya transparansi dari pihak instansi. Setelah sistem digital diperkenalkan, partisipasi meningkat signifikan hingga mencapai 25–30 saran per bulan, menunjukkan bahwa kemudahan akses dan jaminan kerahasiaan identitas mampu mendorong masyarakat untuk lebih aktif berpartisipasi.

Peningkatan ini tidak hanya dilihat dari kuantitas saran yang masuk, tetapi juga dari kualitas umpan balik yang diberikan. Melalui sistem digital, masyarakat dapat menyampaikan aspirasi dengan format yang lebih terstruktur, dilengkapi dengan kategori layanan serta opsi unggahan dokumen pendukung. Hal ini memungkinkan pihak dinas mengidentifikasi pola masalah yang lebih spesifik dan relevan. Keberhasilan ini sejalan dengan temuan Putra et al. (2023) yang menunjukkan bahwa penerapan e-feedback system di Kabupaten Sleman mampu meningkatkan partisipasi publik hingga 420% dalam kurun enam bulan setelah peluncuran. Dengan demikian, digitalisasi saluran komunikasi publik terbukti menjadi strategi efektif dalam meningkatkan peran aktif warga sebagai mitra pemerintah dalam evaluasi pelayanan.

Selain meningkatkan partisipasi, penerapan sistem kotak saran digital juga memberikan dampak positif terhadap efisiensi dan transparansi dalam proses pengelolaan aspirasi masyarakat. Berdasarkan hasil pemantauan, waktu respon terhadap saran masyarakat mengalami penurunan yang signifikan — dari rata-rata 7 hari kerja menjadi hanya 2 hari kerja. Sistem digital menyediakan dashboard admin yang memungkinkan pegawai meninjau, mengelompokkan, dan menindaklanjuti saran secara real time. Setiap saran yang masuk otomatis tercatat dengan penanda waktu (*timestamp*), status penanganan, serta unit kerja yang bertanggung jawab.

Mekanisme ini meningkatkan akuntabilitas internal dan memastikan tidak ada saran yang diabaikan. Dari sisi transparansi, masyarakat dapat melacak status tindak lanjut melalui notifikasi sistem, sehingga proses komunikasi menjadi dua arah. Hasil ini sejalan dengan penelitian Afrianto dan Hasanah (2022) yang menemukan bahwa transparansi merupakan variabel kunci dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintahan berbasis digital. Dengan sistem ini, proses evaluasi pelayanan publik tidak lagi bersifat tertutup atau administratif semata, melainkan partisipatif dan kolaboratif.

Efektivitas penerapan sistem ini juga tercermin dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Kota Palembang pada Semester I Tahun 2025. Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai SKM sebesar 92,74, dengan mutu pelayanan berada pada kategori “Sangat Baik.” Angka ini menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dibandingkan periode sebelumnya. Survei juga menunjukkan bahwa 86% responden merasa puas dengan kemudahan akses sistem digital serta kecepatan respon terhadap saran yang mereka ajukan.

Capaian ini membuktikan bahwa penggunaan sistem kotak saran digital tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai instrumen peningkatan kepuasan publik dan citra kelembagaan. Pegawai dinas menyatakan bahwa sistem ini memudahkan mereka dalam mengelola data, mengidentifikasi tren keluhan, serta merancang strategi perbaikan layanan berbasis bukti (*evidence-based service improvement*). Hasil ini konsisten dengan riset oleh Rinaldi dan Pratiwi (2021) di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung, yang menemukan bahwa penggunaan digital complaint handling system mampu meningkatkan indeks kepuasan publik hingga 15% hanya dalam waktu satu semester.

Dari perspektif sosial dan budaya, penerapan kotak saran digital di Dinas Pariwisata Kota Palembang telah membawa perubahan signifikan terhadap pola komunikasi publik antara masyarakat dan pemerintah daerah. Sebelum inovasi ini dilaksanakan, sebagian warga cenderung enggan memberikan saran karena khawatir identitas mereka diketahui atau tidak yakin dengan efektivitas mekanisme pengaduan yang ada (Indriani et al., 2025). Namun, setelah hadirnya sistem digital yang menjamin anonimitas serta memberikan kemudahan akses, warga menjadi lebih berani dan aktif menyuarakan aspirasi mereka. Sistem ini juga memberikan ruang yang lebih luas bagi masyarakat untuk terlibat dalam proses evaluasi kebijakan dan pelayanan, sehingga memperkuat rasa kepemilikan terhadap tata kelola publik (M Bambang Purwanto et al., 2025; Purwanto et al., 2025).

Lebih lanjut, keberhasilan program ini menunjukkan bahwa inovasi berbasis teknologi dapat berperan sebagai katalis perubahan sosial dalam birokrasi lokal. Sistem kotak saran digital tidak hanya meningkatkan efisiensi administratif, tetapi juga memperkuat budaya akuntabilitas, transparansi, dan kolaborasi. Pemerintah daerah mulai bertransformasi dari model komunikasi satu arah menuju pola komunikasi dua arah yang lebih terbuka dan partisipatif. Hal ini sejalan dengan konsep *citizen-centric governance*, di mana masyarakat tidak lagi diposisikan sebagai penerima pasif layanan publik, melainkan sebagai mitra dialog pemerintah. Dampak sosial ini sejalan dengan hasil penelitian Rahardjo et al. (2023) yang menemukan bahwa penerapan kanal digital aspirasi publik di Surabaya mendorong peningkatan rasa percaya warga terhadap lembaga pemerintah hingga 35%.

Aspek lain yang penting dari kegiatan ini adalah penguatan kapasitas aparatur pemerintah. Melalui kegiatan sosialisasi dan pelatihan, pegawai Dinas Pariwisata mendapatkan peningkatan kompetensi digital, terutama dalam mengelola sistem umpan balik masyarakat secara daring. Pelatihan ini juga menanamkan kesadaran baru mengenai pentingnya pelayanan berbasis data dan respons cepat terhadap masukan publik. Aparatur pemerintah kini memiliki kemampuan untuk mengelola, menganalisis, dan memanfaatkan data saran warga sebagai dasar perencanaan kebijakan yang lebih tepat sasaran.

Kegiatan ini sekaligus memperkuat digital mindset di kalangan aparatur, yang menjadi modal penting dalam mendorong transformasi birokrasi menuju *smart governance*. Dengan demikian, hasil kegiatan ini tidak hanya berdampak pada peningkatan partisipasi publik, tetapi juga pada peningkatan profesionalisme dan efisiensi kerja pegawai. Hal ini sejalan dengan temuan Nugroho dan Sari (2022) yang menyatakan bahwa peningkatan literasi digital aparatur merupakan faktor penentu keberhasilan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi.

Hasil kegiatan ini sejalan dengan beberapa inisiatif sejenis di tingkat daerah maupun nasional. Misalnya, penerapan sistem “Lapor Sleman” (Kabupaten Sleman, 2023) dan “Surabaya Warga Bicara” (Kota Surabaya, 2022), yang sama-sama menggunakan pendekatan digital dalam menampung aspirasi masyarakat. Kedua program tersebut menunjukkan peningkatan partisipasi publik hingga lebih dari 300% setelah integrasi sistem digital. Namun, keunggulan kegiatan di Dinas Pariwisata Kota Palembang terletak pada pendekatan human-centered design yang menekankan kemudahan akses dan kecepatan respon, disertai mekanisme tindak lanjut yang jelas.

Secara keseluruhan, hasil kegiatan ini memberikan beberapa implikasi penting bagi peningkatan tata kelola pelayanan publik di tingkat daerah. Secara praktis, penerapan sistem kotak saran digital terbukti efektif dalam meningkatkan partisipasi publik, mempercepat respon pelayanan, serta membangun komunikasi dua arah yang konstruktif antara masyarakat dan pemerintah daerah. Dari sisi akademik, kegiatan ini dapat dijadikan model penerapan *digital participatory governance* yang relevan untuk dikembangkan dalam penelitian lanjutan mengenai *e-participation* dan pelayanan publik berbasis teknologi. Secara kebijakan, hasil kegiatan ini mendorong pemerintah daerah untuk mengadopsi sistem serupa di instansi lain guna memperkuat prinsip *good governance*, terutama dalam aspek transparansi, akuntabilitas, dan keterbukaan informasi publik. Sementara itu, secara sosial, penguatan budaya partisipatif di kalangan masyarakat menjadi modal sosial yang signifikan dalam membangun tata kelola pemerintahan yang lebih responsif, adaptif, dan inklusif di era digital.

Dengan demikian, penerapan kotak saran digital di Dinas Pariwisata Kota Palembang dapat dijadikan model replikasi inovasi pelayanan publik digital yang berorientasi pada masyarakat. Keberhasilan ini tidak hanya meningkatkan kepuasan warga dan kinerja instansi, tetapi juga memperkuat citra positif pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan, partisipatif, dan berkelanjutan.

5. KESIMPULAN

Kegiatan penerapan sistem kotak saran digital di Dinas Pariwisata Kota Palembang berhasil mencapai tujuan utamanya, yaitu meningkatkan partisipasi warga dalam evaluasi pelayanan publik melalui mekanisme yang transparan, cepat, dan mudah diakses. Implementasi sistem ini tidak hanya meningkatkan jumlah dan kualitas masukan masyarakat, tetapi juga mempercepat waktu respon serta memperkuat budaya komunikasi dua arah antara pemerintah dan warga. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa inovasi digital dapat menjadi instrumen efektif dalam mendorong tata kelola pemerintahan yang partisipatif dan akuntabel. Ke depan, disarankan agar sistem ini dikembangkan lebih lanjut dengan dukungan kecerdasan buatan (AI) untuk melakukan klasifikasi dan analisis saran secara otomatis, diintegrasikan dengan platform layanan publik nasional seperti SP4N-LAPOR, serta direplikasi di instansi publik lain guna memperluas dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan transparansi pemerintahan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Dinas Pariwisata Kota Palembang selaku mitra kegiatan yang telah memberikan dukungan penuh dalam pelaksanaan program ini, baik dari segi fasilitas, data, maupun keterlibatan aktif dalam setiap tahap kegiatan. Penghargaan yang sebesar-besarnya juga diberikan kepada STIA Satya Negara Palembang yang memfasilitasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini sebagai bagian dari implementasi Tridharma Perguruan Tinggi. Terima kasih pula kepada mahasiswa pendamping yang berperan penting dalam proses sosialisasi, pelatihan, serta pengelolaan data lapangan, dan kepada seluruh pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam mewujudkan keberhasilan penerapan sistem kotak saran digital ini hingga memberikan dampak nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum032>
- Despita, D., Fitri Indriani, R. A. R., Agustina, S. B., Malini, S., & Purwanto, M. B. (2025). Pendampingan pengembangan e-modul interaktif berbasis multimedia bagi guru-guru inklusi. *Melayani: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2 SE-Articles), 137–148. <https://doi.org/10.61930/melayani.v2i2.265>
- Dita Rahmawati, Syaputra, W., & Purwanto, M. B. (2025). Pelatihan peningkatan kompetensi komputer dan literasi digital untuk siswa SMK. *Jurnal Pelayanan Masyarakat*, 2(2 SE-Articles), 14–23. <https://doi.org/10.62951/jpm.v2i2.1601>
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Handayani, R., Susanto, T., & Wijaya, D. (2021). Digital innovation in public service transformation: A university-community partnership model. *Journal of Community Engagement Studies*, 3(2), 55–68.
- Indriani, R. A. R., Hatidah, H., & Purwanto, M. (2025). Implementasi strategi pemasaran berbasis nilai budaya lokal: Studi rebranding produk wisata di Sumatera Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah (JIMESHA)*, 5(2 SE-Articles). <https://doi.org/10.36908/jimesha.v5i2.739>
- Indriansyah, A., Purwanto, M., Herawati, N., & Hatidah, H. (2025). Digital marketing management: Efektivitas media sosial sebagai strategi promosi kampus swasta. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 5(2 SE-Articles). <https://doi.org/10.36908/jimpa.v5i2.708>
- KK, A. L., Meirani, W., & Purwanto, M. B. (2025). Writing a video script to promote Balaputra Dewa Museum as a cultural tourism attraction in Palembang. *PUSTAKA: Jurnal Bahasa dan Pendidikan*, 5(2), 12–23. <https://doi.org/10.56910/pustaka.v5i2.1924>
- Kusumasari, B. (2019). Public participation and digital governance in local government. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 16(1), 22–34.
- Lukman, R., & Nugroho, D. (2020). Pemanfaatan teknologi informasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di era digital. *Jurnal Transformasi Administrasi Publik*, 7(2), 101–113.
- Purwanto, M. B., Afini, V., Ridayani, & Ratoelodji, R. A. (2025). Marketing with emotional branding: A case study on English courses in Kampung Pare. *INTERACTION: Jurnal Pendidikan Bahasa*, 12(3 SE-Articles), 379–394. <https://doi.org/10.36232/interactionjournal.v12i3.3901>
- Nasution, Z. (2022). E-participation sebagai instrumen peningkatan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan daerah. *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan*, 9(1), 45–58.
- Nurmandi, A., & Kim, S. (2021). Smart governance and citizen engagement in Indonesia. *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 43(3), 211–226. <https://doi.org/10.1080/23276665.2021.1912875>

- Purwanto, M. B., Yuliasri, I., Widhiyanto, & Rozi, F. (2025). Boosting accuracy and fluency in speaking skills: An ARCS model intervention for Indonesian tourism students. *Journal of Education Research and Evaluation*, 9(3 SE-Articles), 550–558. <https://doi.org/10.23887/jere.v9i3.96536>
- Rohman, A., & Santosa, H. (2022). Strengthening transparency and accountability through e-participation. *Governance and Policy Review*, 4(1), 33–47.
- Sofianto, K. (2022). Smart governance in local public service innovation. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(2), 120–131.
- Suharto, E. (2020). *Manajemen pelayanan publik berbasis partisipasi masyarakat*. Bandung: Alfabeta.
- Tambunan, M., & Yuliani, N. (2021). Peran teknologi digital dalam meningkatkan keterlibatan warga pada pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Kebijakan dan Inovasi Pelayanan Publik*, 5(3), 76–89.
- Wibowo, A. (2023). Transformasi digital dalam pemerintahan daerah menuju era smart governance. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan Publik*, 10(1), 12–24.