



Strategi Komunikasi Pemerintah dalam Mensosialisasikan Aplikasi SiKesal untuk Mendukung Program Smart City di Jambi

Nella Ervina^{1*}, Dessy Andamisari²

^{1,2}Program Studi Ilmu Komunikasi, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email: ervina_nella@yahoo.com¹, dessyandamisari@gmail.com²

*Penulis Korespondensi: ervina_nella@yahoo.com

Abstract. *The SiKesal application serves as one of the means to involve citizens in the development of Jambi City. Success in implementing this information technology innovation is reflected in users' willingness to accept and use it, closely related to the ease and benefits obtained. This study aims to analyze and elaborate the government communication strategy applied to disseminate the SiKesal application in supporting the Smart City program in Jambi. Descriptive-qualitative method with case-study approach is used. Data were gathered through direct observation and in-depth interviews covering seven informant groups: mayor or deputy mayor, head of Communication and Information Agency, active users, non-users, community leaders, academic observers, and mass media representatives. Analysis follows four stages: situation analysis, goal and strategy formulation, implementation, and evaluation. Results show that the strategy is built upon thorough understanding of barriers in public service, especially regarding accessibility and efficiency in submitting complaints. Strategic objectives focus on improving service quality through digital innovation so citizens can report issues instantly anytime and anywhere without visiting government offices physically. This mechanism facilitates access to public services and ensures faster responses from relevant agencies to support the Smart City initiative effectively.*

Keywords: *Communication Strategy; Government Communication; SiKesal Application; Smart City; Socialization.*

Abstrak. Pemanfaatan aplikasi SiKesal merupakan salah satu cara untuk melibatkan masyarakat dalam pembangunan Kota Jambi. Keberhasilan penerapan teknologi tersebut dapat dilihat dari kemauan pengguna untuk menerimanya, berkaitan erat dengan segala kemudahan dan manfaat yang diperoleh. Penelitian ini bertujuan menganalisis serta menguraikan strategi komunikasi pemerintah dalam mensosialisasikan aplikasi SiKesal guna mendukung program *Smart City* di Jambi. Metode yang digunakan adalah deskriptif-kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan langsung dan wawancara mendalam terhadap tujuh kelompok informan, yaitu pemimpin daerah atau wakilnya, kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, masyarakat pengguna aktif, masyarakat yang belum menggunakan, tokoh masyarakat tingkat lingkungan, tenaga ahli atau pengamat, serta perwakilan media massa. Analisis mengacu pada empat tahapan utama strategi komunikasi: analisis situasi, penetapan tujuan dan rancangan strategi, pelaksanaan, serta evaluasi. Hasil menunjukkan bahwa strategi yang disusun berangkat dari pemahaman mendalam terhadap kendala pelayanan publik, khususnya terkait aksesibilitas dan kecepatan penyampaian keluhan. Berdasarkan hal tersebut, pemerintah menetapkan sasaran untuk meningkatkan mutu pelayanan melalui inovasi digital berupa aplikasi SiKesal, yang memungkinkan warga melaporkan masalah secara langsung kapan saja dan di mana saja tanpa perlu datang ke kantor instansi. Selain mempermudah akses, aplikasi ini juga dirancang untuk mempercepat tanggapan dari Organisasi Perangkat Daerah terkait sehingga pelayanan menjadi lebih responsif dan transparan.

Kata Kunci: Aplikasi SiKesal; Komunikasi Pemerintah; Kota Cerdas; Sosialisasi; Strategi Komunikasi.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong transformasi tata kelola pemerintahan dari cara kerja konvensional menuju sistem pemerintahan elektronik serta konsep *Smart City*. Langkah ini selaras dengan semangat Revolusi Industri 5.0 yang menempatkan manusia sebagai pusat, di mana teknologi tidak sekadar mengotomatiskan proses kerja, melainkan juga memperkuat kerja sama, keterbukaan informasi, serta partisipasi

masyarakat. Di Indonesia, gagasan *Smart City* telah diterapkan di berbagai daerah sebagai upaya meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, serta mutu pelayanan publik secara terpadu.

Sebagai ibu kota Provinsi Jambi, Kota Jambi telah berkomitmen mewujudkan visi *Smart City* melalui berbagai inisiatif digital yang dikoordinasikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo). Salah satu instrumen utamanya adalah aplikasi SiKesal atau Sistem Informasi Keluhan dan Aspirasi Masyarakat, yang berfungsi sebagai saluran pengaduan publik terpadu. Aplikasi ini memungkinkan warga menyampaikan laporan pelayanan maupun sarana-prasarana secara langsung, melacak tindak lanjut, serta mendukung penyusunan kebijakan berbasis data. Secara konseptual, keberhasilan sistem semacam ini tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, melainkan juga pada tingkat penerimaan dan partisipasi aktif masyarakat sebagai pengguna akhir (Dinas Komunikasi dan Informatika, 2024).

Namun di lapangan, pemanfaatannya belum berjalan optimal. Data menunjukkan kecenderungan penurunan jumlah pengguna selama lima tahun terakhir, hingga tahun 2024 jumlah unduhan baru mencapai 4.807 kali atau sekitar 0,75% dari seluruh penduduk kota tersebut. Pengamatan awal memperlihatkan bahwa kendala utama bukan terletak pada rancangan teknis aplikasi, melainkan pada tingkat literasi digital yang masih terbatas, kurangnya pengetahuan mengenai keberadaan aplikasi, serta persepsi bahwa tanggapan belum cukup cepat. Berdasarkan prinsip difusi inovasi, penerimaan masyarakat sangat dipengaruhi oleh efektivitas komunikasi dan sosialisasi yang mampu membangun kepercayaan serta pemahaman fungsi dan manfaat sistem tersebut (Rogers, 2013).

Penelitian terdahulu oleh Lamone (2023) telah membahas strategi komunikasi pelayanan publik di Kota Jambi, namun pembahasannya bersifat umum dan belum secara khusus menelaah bagaimana sosialisasi terstruktur dapat mempercepat adopsi SiKesal dalam kerangka *Smart City* yang partisipatif. Sebagian kajian lain lebih menekankan pembangunan sistem tanpa mengukur dampak komunikasi terhadap penerimaan warga. Berdasarkan celah tersebut, penelitian ini disusun untuk menganalisis efektivitas strategi komunikasi guna meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi SiKesal demi mendukung program *Smart City*.

2. KAJIAN TEORITIS

Konsep Dasar

Komunikasi Pemerintah

Komunikasi pemerintah merupakan proses penyampaian gagasan, kebijakan, program, dan informasi dari penyelenggara negara kepada masyarakat maupun sebaliknya, guna membangun pemahaman, kepercayaan, dan partisipasi bersama (Liliweri, 2018). Berfungsi menjelaskan kebijakan, mendidik masyarakat, menerima masukan, serta mempermudah pengawasan pelayanan agar terbuka dan bertanggung jawab.

Strategi Komunikasi

Rencana terpadu yang meliputi analisis situasi, penentuan tujuan, pemilihan saluran, penyusunan pesan, pelaksanaan, hingga evaluasi. Menurut Rogers (2013), strategi yang baik menyesuaikan isi dan cara penyampaian dengan karakteristik sasaran agar mudah diterima dan mengubah perilaku.

Sosialisasi

Upaya memperkenalkan dan membiasakan masyarakat terhadap hal baru lewat jalur resmi maupun tidak resmi (Judijanto dkk., 2025). Jalur resmi melalui penyuluhan terstruktur; jalur tidak resmi melibatkan tokoh masyarakat dan hubungan antartetangga agar informasi menyeluruh.

Layanan Publik Berbasis Aplikasi

Bentuk pelayanan yang lebih cepat, mudah diakses, dan tercatat jelas. Aplikasi SiKesal berfungsi sebagai saluran terpadu keluhan dan aspirasi menjadi jembatan transparan antara warga dan instansi (Diskominfo Kota Jambi, 2024).

Konsep Smart City

Pemanfaatan teknologi dan data secara terpadu untuk meningkatkan mutu hidup, efisiensi kerja, dan pelayanan bukan sekadar kecanggihan alat, melainkan berpusat pada manusia dan partisipasi aktif warga (Shen, 2025).

Landasan Teori

Teori Difusi Inovasi

Menurut Rogers (2013), penyebaran hal baru berjalan melalui empat tahap: analisis kondisi, penyusunan rencana, pelaksanaan, dan penilaian. Kecepatan penerimaan dipengaruhi keunggulan relatif, kesesuaian kebiasaan, tingkat kerumitan, kemudahan dicoba, dan kejelasan hasil.

Teori Komunikasi Sosial

Komunikasi berjalan melalui dua jalur saling melengkapi: jalur resmi menjamin kebenaran informasi; jalur tidak resmi mendekatkan pesan ke kehidupan nyata masyarakat (Judijanto dkk., 2025). Penting mengingat kemampuan dan akses belum merata.

Teori Komunikasi Pelayanan Publik

Harus berjalan dua arah: menyampaikan informasi sekaligus menerima masukan. Komunikasi terbuka dan konsisten membangun kepercayaan; sebaliknya ketidakjelasan atau tanggapan lambat menurunkan keinginan berpartisipasi (Bayu & Zilfah, 2024).

Penelitian Terdahulu

Lamone (2023) meneliti strategi komunikasi pelayanan publik di Kota Jambi dan menemukan bahwa sosialisasi terpadu mempermudah akses serta kejelasan prosedur. Penelitian ini menjadi acuan utama, namun belum membahas secara mendalam kendala dan pendampingan khusus adopsi SiKesal dalam kerangka *Smart City*. Luca & Julia (2025) serta Bayu & Zilfah (2024) menunjukkan komunikasi jelas dan terbuka mempercepat penerimaan inovasi, namun belum menekankan perbedaan kondisi antara pusat dan pinggiran. Shen (2025), Meitibellina & Hariyanti (2020), serta Widodo & Suprpti (2023) menjelaskan pendekatan partisipatif meningkatkan keberhasilan program *Smart City*, namun belum menyoroti kendala literasi dan sarana pendukung. Sulistyowati & Hasanah (2021) serta Wulandari & Hidayat (2024) mengemukakan cara penyampaian dan dukungan media berpengaruh besar terhadap persepsi publik. Dibandingkan kajian-kajian tersebut, kebaruan penelitian ini terletak pada analisis menyeluruh mulai dari penyusunan, pelaksanaan, hambatan hingga solusi yang disesuaikan kondisi nyata masyarakat Kota Jambi serta keterkaitan langsung dengan prinsip *Smart City* yang inklusif

Kerangka Berpikir

Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian terdahulu, alur pemikiran dalam penelitian ini disusun secara berurutan dan saling berkaitan satu sama lain. Proses dimulai dari pemahaman mendalam mengenai kondisi nyata serta kebutuhan pelayanan publik di Kota Jambi, yang kemudian menjadi dasar bagi pemerintah untuk menyusun strategi komunikasi dan sosialisasi aplikasi SiKesal sebagai bagian dari konsep *Smart City*. Strategi tersebut selanjutnya dilaksanakan melalui berbagai saluran yang tersedia dan disesuaikan dengan sasaran. Dalam pelaksanaannya muncul berbagai kendala yang berkaitan dengan tingkat kemampuan masyarakat, ketersediaan akses teknologi, cara penyampaian pesan, serta koordinasi antar-instansi. Berdasarkan kendala-kendala tersebut, dilakukan serangkaian upaya perbaikan dan penyesuaian agar informasi dapat diterima dengan baik. Seluruh proses

kemudian dinilai secara terus-menerus melalui sistem evaluasi dan umpan balik guna mendapatkan gambaran mengenai keberhasilan maupun kekurangan yang masih perlu disempurnakan. Akhirnya, keberhasilan strategi ditandai dengan meningkatnya pemahaman serta penggunaan aplikasi secara nyata dan berkelanjutan oleh masyarakat luas.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan rancangan deskriptif-analitis. Pendekatan ini dipilih agar peneliti dapat menggali secara mendalam bagaimana strategi komunikasi disusun dan dilaksanakan dalam rangka mensosialisasikan aplikasi SiKesal sebagai bagian dari *Smart City*, sekaligus memahami persepsi, motivasi, serta kendala partisipasi masyarakat. Sesuai karakteristik penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan dan penafsiran data, berpegang pada kondisi nyata di lapangan serta makna di balik interaksi sosial yang terjadi (Sugiyono, 2022).

Pengumpulan informasi dilakukan melalui tiga teknik utama. Pertama, wawancara mendalam kepada narasumber kunci meliputi pejabat dan staf teknis Dinas Komunikasi dan Informatika serta perwakilan masyarakat baik pengguna maupun belum pengguna. Kedua, kajian dokumen berupa laporan kerja, statistik unduhan dan penyelesaian pengaduan, dokumen kebijakan daerah, serta catatan tanggapan pengguna. Ketiga, penelusuran pustaka untuk memperkuat landasan teoretis mengenai strategi komunikasi publik, difusi inovasi, serta tata kelola *Smart City*.

Analisis data mengacu pada model interaktif menurut (Miles; Huberman; Saldaña, 2018) yang terdiri atas tiga tahap berkelanjutan: (1) reduksi data, yaitu seleksi dan pemfokusan informasi yang relevan dengan fokus penelitian; (2) penyajian data, berupa penyusunan naratif, matriks temuan, atau bagan alur untuk memetakan pola strategi komunikasi dan respons masyarakat; serta (3) penarikan kesimpulan dan verifikasi, yang dilakukan secara iteratif hingga mencapai kejenuhan data. Kredibilitas temuan dijaga melalui triangulasi sumber (aparatur, masyarakat, dokumen) dan triangulasi teknik, serta refleksi kritis peneliti selama proses interpretasi. Melalui tahapan ini, penelitian diharapkan menghasilkan temuan yang kontekstual, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Komunikasi dalam Mensosialisasikan Aplikasi SiKesal

Analisis Situasi

Menurut Rogers (2013) Rogers (2013), keberhasilan difusi inovasi seperti SiKesal sangat bergantung pada pemahaman mendalam terhadap karakteristik inovasi dan kondisi sosial masyarakat. Di Kota Jambi, pemerintah membandingkan pelaporan melalui aplikasi dengan cara konvensional guna menilai persepsi keunggulan, kemudahan, dan kecepatan. Namun teori ini cenderung mengasumsikan tingkat literasi dan akses yang merata, padahal di lapangan kemampuan masyarakat masih beragam dan sarana belum merata. Oleh sebab itu strategi disesuaikan agar tidak sekadar menyampaikan informasi, tetapi juga membangun kemampuan dan infrastruktur pendukung demi *Smart City* yang inklusif.

Penetapan Tujuan dan Strategi

Tujuan disusun agar tidak hanya mengejar jumlah unduhan, melainkan membangun partisipasi berkelanjutan selaras prinsip *Smart City* berpusat pada masyarakat (Liliweri, 2018; Rogers, 2013). Pesan disesuaikan kebutuhan nyata agar SiKesal berfungsi sebagai saluran dua arah. Kendala ditemukan karena teori mengasumsikan kapasitas dan koordinasi sudah memadai, padahal di lapangan masih terbatas sehingga diperlukan pendampingan tambahan.

Pelaksanaan Strategi

Keberhasilan pelaksanaan dinilai dari pemakaian konsisten, kepercayaan, dan manfaat nyata, bukan sekadar peluncuran semata (Rogers, 2013). Dinas Komunikasi dan Informatika telah melaksanakan upaya nyata, namun pendekatan yang terlalu berpusat pada karakteristik individu kurang memperhitungkan keterbatasan jaringan maupun kelembagaan. Tanpa pendampingan, aplikasi berisiko hanya dipakai kelompok tertentu saja dan belum mendukung *Smart City* secara merata.

Evaluasi Strategi

Evaluasi dilakukan untuk memantau tanggapan, penyelesaian masalah, serta persepsi pengguna guna perbaikan berkelanjutan. Meski sudah ada upaya pemantauan, sistem belum sepenuhnya terstruktur karena kapasitas pengelolaan data dan partisipasi umpan balik belum merata akibat kendala literasi maupun akses. Evaluasi perlu diperkuat agar menjadi pendorong transformasi menuju *Smart City*.

Hambatan dalam Mensosialisasikan Aplikasi SiKesal

Hambatan pemerintah Kota Jambi dalam mensosialisasikan aplikasi SiKesal untuk mendukung program *Smart City* mencakup yaitu:

Rendahnya kesadaran dan literasi digital masyarakat, terutama di kalangan usia lanjut.

Hambatan signifikan dalam sosialisasi aplikasi SiKesal di Jambi. Kelompok lansia umumnya kurang terbiasa menggunakan teknologi digital, kesulitan memahami antarmuka aplikasi, serta belum menyadari manfaatnya bagi mudahnya pelayanan publik. Serta Pemerintah menghadapi hambatan dalam menyampaikan sosialisasi secara efektif, karena pendekatan berbasis teknologi kurang menyentuh kelompok usia lanjut, sementara perlu adanya pendampingan langsung. Sehingga tidak optimal dalam mencapai tujuan *Smart City* secara menyeluruh. Maka, diperlukan strategi sosialisasi yang lebih mudah, seperti pelatihan berbasis pada tingkat kelurahan, desain aplikasi yang mudah dimengerti, serta dukungan dari tokoh masyarakat dan keluarga untuk mendorong pemanfaatan aplikasi SiKesal secara luas.

Kesenjangan digital dan akses teknologi di wilayah pinggiran kota.

Kesenjangan digital di wilayah pinggiran kota Jambi yang ditandai oleh terbatasnya akses internet, minimnya kepemilikan perangkat digital, serta rendahnya literasi teknologi, menjadi penghambat utama dalam sosialisasi dan penerapan aplikasi SiKesal sebagai bagian dari program *Smart City*. Masyarakat di kawasan tersebut sering kali tidak mampu mengakses informasi atau layanan yang disediakan melalui aplikasi tersebut, sementara petugas lapangan kesulitan memperbarui data secara real-time akibat infrastruktur TIK (Teknologi Informasi Komunikasi) yang tidak memadai. Akibatnya, upaya pemerintah untuk mewujudkan tata kelola sosial yang transparan, efisien, dan terintegrasi berisiko tidak merata dan justru memperluas jarak antara wilayah perkotaan dan pinggiran. Tanpa strategi tepat yang menggabungkan pendekatan digital dan non-digital serta penguatan kapasitas lokal, implementasi aplikasi SiKesal berpotensi gagal menjangkau kelompok sasaran utamanya.

Strategi sosialisasi yang kurang terencana dan terpisah menyebabkan jangkauan yang terbatas.

Karena tidak adanya pendekatan terpadu yang menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara efektif. Pemerintah Kota Jambi yang sedang menerapkan Aplikasi SiKesal sebagai bagian dari program *Smart City*, hal ini menjadi hambatan serius. Sosialisasi yang hanya mengandalkan satu saluran misalnya media sosial, tanpa melibatkan tokoh masyarakat, aparat kelurahan, atau kejadian/kegiatan langsung di lapangan, berisiko tidak menjangkau kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan akses atau literasi digital. Akibatnya, partisipasi masyarakat dalam melaporkan permasalahan publik melalui aplikasi menjadi rendah, sehingga

menghambat tujuan *Smart City* yang mengedepankan keterkaitan antara pemerintah dan masyarakat. Tanpa koordinasi antarinstansi dan pendekatan yang menyeluruh, pesan sosialisasi menjadi tidak konsisten, membingungkan, dan berdampak pada kegagalan menciptakan inovasi digital dengan aplikasi SiKesal.

Respons penanganan keluhan yang lambat mengurangi kepercayaan publik.

Aspek pembangunan *Smart City* yang menjanjikan layanan cepat, transparan, dan partisipatif. Di Jambi, upaya pemerintah mensosialisasikan aplikasi SiKesal, sebagai bagian dari transformasi digital justru menghadapi hambatan, apabila laporan masyarakat tidak ditindaklanjuti secara cepat dan efektif. Ketika masyarakat merasa suaranya (laporan) tidak didengar atau direspons dengan lambat, masyarakat cenderung kehilangan kepercayaan, sulit untuk berpartisipasi, dan memandang aplikasi tersebut sebagai formalitas belaka. Padahal, keberhasilan *Smart City* sangat bergantung pada hubungan aktif antara pemerintah dan masyarakat. Sehingga, selain sosialisasi teknis, pemerintah Kota Jambi perlu memperkuat kapasitas respons instansi terkait, memastikan implementasi antar-OPD, serta memberikan umpan balik yang jelas kepada pengguna agar aplikasi SiKesal benar-benar menjadi sarana peningkatan pelayanan publik, bukan sekadar simbol modernisasi tanpa substansi yang jelas.

Koordinasi antar instansi pun belum optimal.

Koordinasi antar instansi yang belum optimal menjadi hambatan serius dalam sosialisasi aplikasi SiKesal untuk mendukung program *Smart City* di Jambi. Minimnya sinergi menyebabkan, tumpang tindih tanggung jawab, dan ketidakkonsistenan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Akibatnya, potensi aplikasi SiKesal sebagai platform terpadu untuk pemantauan keluhan masyarakat tidak terwujud secara maksimal, sehingga mengurangi kepercayaan publik dan menghambat penerapan aplikasi tersebut sebagai bagian dalam pelaksanaan *Smart City*.

Keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia yang menghambat pelaksanaan sosialisasi yang efektif dan berkelanjutan.

Keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia menjadi hambatan utama dalam mensosialisasikan aplikasi SiKesal di Kota Jambi. Anggaran yang terbatas menghambat pelaksanaan kegiatan sosialisasi yang luas dan berkelanjutan, baik secara online maupun offline, sekaligus membatasi pengembangan materi edukasi dan infrastruktur pendukung dalam penggunaan aplikasi SiKesal. Hambatan dari kurangnya SDM yang kompeten, baik dalam penguasaan teknis aplikasi maupun dalam strategi komunikasi publik, mengakibatkan pesan sosialisasi tidak tersampaikan secara efektif kepada masyarakat maupun instansi terkait. Akibatnya, meski aplikasi SiKesal dirancang sebagai sarana pendukung program *Smart City*

melalui keluhan masyarakat, tingkat penggunaan dan pemanfaatannya menjadi rendah, sehingga potensi aplikasi SiKesal tersebut belum dapat dimaksimalkan untuk meningkatkan layanan publik di Jambi.

Hambatan utama dalam sosialisasi SiKesal bukan hanya pada teknologi, tetapi pada kemampuan pemerintah membangun ekosistem partisipasi digital yang inklusif, responsif, dan berkelanjutan, untuk mendukung program *Smart City*. Tanpa pendekatan menyeluruh yang menggabungkan teknologi, komunikasi, dan tata kelola, melalui aplikasi SiKesal dalam *Smart City* sulit terwujud.

Upaya Mengatasi Hambatan Strategi Komunikasi dalam Mensosialisasikan Aplikasi SiKesal

Upaya mengatasi hambatan dalam strategi komunikasi pemerintah dalam mensosialisasikan aplikasi SiKesal untuk mendukung program *Smart City* di Jambi dilakukan melalui pendekatan yang komprehensif dan partisipatif.

Meningkatkan Edukasi Literasi Digitalisasi Kepada Masyarakat.

Upaya mensosialisasikan aplikasi SiKesal sebagai bagian dari program *Smart City* di Jambi, pemerintah menghadapi sejumlah hambatan komunikasi yang saling terkait, rendahnya literasi digital, keterbatasan infrastruktur, dan kurangnya kepercayaan masyarakat. Rendahnya pemahaman teknologi membuat sebagian masyarakat kesulitan mengakses dan menggunakan aplikasi SiKesal, sementara keterbatasan jaringan internet dan perangkat di wilayah tertentu mempersempit jangkauan sosialisasi berbasis digital. Adanya, keraguan masyarakat terhadap efektivitas penanganan keluhan dan kekhawatiran soal privasi data turut menghambat partisipasi aktif. Untuk mengatasi hambatan ini, pemerintah perlu menerapkan strategi komunikasi yang komprehensif dengan menggabungkan pelatihan literasi digital, penyediaan akses offline seperti SMS atau titik (lokasi) layanan publik, serta transparansi dalam tindak lanjut keluhan, sehingga aplikasi SiKesal tidak hanya dikenal, tetapi juga dipercaya dan digunakan secara luas sebagai sarana partisipasi masyarakat untuk meningkatkan digitalisasi dalam pembangunan *Smart City*.

Inovasi Digital yang Ramah dan Mudah Dipahami.

Kemudahan dalam penggunaan aplikasi SiKesal merupakan kunci untuk mengatasi hambatan dalam sosialisasi aplikasi SiKesal di Jambi. Banyak masyarakat, terutama di tingkat kelurahan, lebih memahami informasi dalam bahasa daerah atau bahasa Indonesia yang sederhana dibandingkan dengan bahasa Asing (*Inggris*). Serta tidak semua masyarakat memiliki akses internet atau kemampuan digital yang kompeten, sehingga pemerintah perlu memanfaatkan media yang familiar seperti radio lokal, grup *WhatsApp* RT/RW, spanduk, atau

sosialisasi langsung melalui tokoh masyarakat. Dengan pendekatan ini, pesan tentang manfaat dan cara menggunakan aplikasi SiKesal menjadi lebih efektif, membangun kepercayaan, dan mendorong partisipasi aktif masyarakat. Sehingga program *Smart City* di Jambi tidak hanya berbasis teknologi, tetapi juga benar-benar menyentuh kebutuhan dan realitas masyarakat.

Membangun Fasilitas Infrastruktur Digital dari Kelurahan hingga Pinggiran Kota.

Peningkatan literasi digital melalui pelatihan penggunaan aplikasi di tingkat kelurahan dan penguatan infrastruktur jaringan di pinggiran kota sangat penting untuk mengatasi hambatan dalam strategi komunikasi Pemerintah Kota Jambi dalam mensosialisasikan aplikasi SiKesal. Banyak masyarakat, terutama di wilayah pinggiran kota, masih menghadapi kendala berupa keterbatasan pemahaman teknologi dan akses internet yang tidak merata. Pelatihan langsung di kelurahan membantu masyarakat memahami manfaat serta cara menggunakan aplikasi SiKesal, sekaligus membangun kepercayaan terhadap layanan digital pemerintah. Melalui, penguatan infrastruktur jaringan memastikan bahwa aplikasi tersebut dapat diakses secara merata, sehingga tidak terjadi kesenjangan partisipasi antara pusat kota dan daerah pinggiran. Dengan kedua upaya ini, strategi komunikasi pemerintah tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga menciptakan kondisi yang memungkinkan masyarakat benar-benar terlibat aktif dalam penerapan *Smart City* Jambi melalui aplikasi SiKesal.

Membangun kepercayaan publik dengan Peran Tokoh dan Akademisi dan Media.

Membangun kepercayaan publik melalui keterlibatan tokoh masyarakat, sangat penting dalam mengatasi hambatan strategi komunikasi Pemerintah Kota Jambi saat mensosialisasikan aplikasi SiKesal sebagai bagian dari program *Smart City*. Selama ini, salah satu hambatan utama adalah rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap efektivitas pelaporan digital serta minimnya literasi dan partisipasi aktif masyarakat. Tokoh masyarakat dapat menjadi objek yang kredibel (terpercaya) untuk menyampaikan manfaat aplikasi SiKesal dalam bahasa yang mudah dipahami dan relevan dengan kondisi sosial setempat. Akademisi memberikan penyampaian (ilmiah) sekaligus edukasi berbasis penelitian tentang pentingnya partisipasi digital dalam tata kelola kota. Sedangkan melalui media dalam melakukan edukasi dan ajak dengan berita positif yang diberitakan lewat sosial media dan media cetak. Adanya dukungan ini menciptakan ekosistem komunikasi yang dua arah, transparan, dan menyeluruh, menjadi kunci utama dalam membangun kepercayaan sekaligus memastikan keberlanjutan program *Smart City* di Jambi.

Evaluasi Terbuka, Responsif terhadap Masyarakat.

Mengatasi hambatan strategi komunikasi Pemerintah Kota Jambi dalam mensosialisasikan aplikasi SiKesal. Melalui, sosialisasi kerap menghadapi hambatan seperti rendahnya literasi digital, kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan data pribadi, serta komunikasi yang bersifat satu arah. Dengan menerapkan mekanisme umpan balik, melalui survei, forum warga, atau fitur saran dalam aplikasi, pemerintah dapat memahami kebutuhan yang sebenarnya bagi masyarakat dan menyesuaikan pesan maupun fitur SiKesal secara responsif. Transparansi mengenai tujuan pengumpulan data, cara penyimpanan, dan jaminan keamanan juga memperkuat kepercayaan publik, sehingga mendorong partisipasi aktif masyarakat. Pendekatan ini tidak hanya menjadikan sosialisasi lebih informatif, tetapi juga efektif, sehingga dapat memperkuat berjalannya *Smart City* pada pelayanan publik yang berpusat pada kebutuhan dan keluhan masyarakat. Dengan strategi ini, aplikasi SiKesal dapat menjadi instrumen efektif dalam mewujudkan tata kelola *Smart City* yang komprehensif dan berkelanjutan di Jambi.

Analisis Pembahasan

Analisis Berdasarkan Teori

Berdasarkan teori (Rogers, 2013), strategi komunikasi yang kuat dibangun atas empat dimensi utama: analisis situasi, penentuan tujuan dan strategi, implementasi, dan evaluasi. Pemerintah Kota Jambi telah memenuhi semua dimensi tersebut. Pemerintah Kota Jambi, sebelum menciptakan inovasi digital, terlebih dahulu melakukan analisis mendalam terhadap permasalahan yang muncul di lingkungan masyarakat. Langkah ini penting untuk memastikan bahwa solusi teknologi yang dikembangkan benar-benar menjawab kebutuhan nyata masyarakat.

Penentuan tujuan dan strategi yang dilakukan untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik melalui digital mobile dengan aplikasi SiKesal untuk menyampaikan laporan atau keluhan masyarakat. Dengan pengembangan layanan publik, melalui laporan masyarakat tidak hanya secara teknis, tetapi relevan, mudah diakses, dan dimanfaatkan oleh masyarakat.

Implementasi yang telah dilakukan dengan aplikasi digital dapat meningkatkan pelayanan publik secara *mobile*, karena masyarakat untuk mengakses layanan pemerintah kapan saja dan di mana saja melalui handphone. Dengan sistem berbasis mobile yaitu aplikasi SiKesal, masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor pemerintahan, untuk mengantre, atau menunggu proses yang memakan waktu, cukup melalui ponsel, laporan atau keluhan layanan publik dapat dikirim secara instan. Selain mempercepat respons pemerintah,

pendekatan ini juga meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan daerah. Di Kota Jambi, pemanfaatan aplikasi digital SiKesal menjadi contoh nyata bagaimana transformasi layanan publik berbasis mobile mampu memperkuat kolaborasi antara OPD pemerintah dan masyarakat, sekaligus mendorong terwujudnya tata kelola kota yang lebih cerdas dan responsif dalam mendukung *Smart City*.

Evaluasi yang dilakukan pemerintah Kota Jambi dalam mengukur keberhasilan penerapan inovasi digital mencakup aspek untuk menilai dampak nyata terhadap pelayanan publik. Pemerintah Kota Jambi mengukur adanya peningkatan frekuensi akses aplikasi, jumlah laporan yang diajukan, waktu respons instansi terkait, serta tingkat penyelesaian keluhan. Sementara, evaluasi dilakukan melalui survei kepuasan pengguna yang mengungkap persepsi masyarakat terhadap kemudahan, keandalan, dan manfaat inovasi. Evaluasi ini tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi pada perubahan respon dari masyarakat yang mulai aktif berpartisipasi, maupun dari OPD pemerintah yang menjadi lebih responsif dan transparan terhadap laporan masyarakat. Pendekatan evaluasi yang berkelanjutan oleh pemerintah Kota Jambi untuk melakukan perbaikan berdasarkan masukan pengguna, sehingga inovasi digital tidak hanya “berjalan”, tetapi benar-benar “bermanfaat” dan selaras dengan prinsip *Smart City*. Mekanisme evaluasi tersebut menjadi fondasi penting untuk memastikan aplikasi SiKesal tidak sekadar hadir sebagai simbol modernisasi, melainkan sebagai sarana nyata yang memperkuat hubungan pemerintah dengan masyarakat dalam pembangunan daerah.

Selanjutnya berdasarkan konsep sosialisasi menurut (Judijanto dkk., 2025) dalam mempercepat penerapan, meningkatkan literasi digital, dan membangun kepercayaan publik terhadap layanan pemerintah berbasis teknologi, melakukan proses penyampaian edukasi inovasi digital oleh masyarakat dapat dilakukan melalui dua aspek utama, pertama sosialisasi formal dilakukan melalui saluran resmi pemerintah, seperti pelatihan, seminar, bimbingan teknis, edukasi melalui media resmi tentang inovasi digital ke dalam program kerja instansi di tingkat kelurahan. Pendekatan ini dapat memberikan penyampaian informasi yang akurat, terukur, dan menyeluruh kepada sasaran yang ditentukan yaitu masyarakat.

Sementara itu, sosialisasi informal berlangsung melalui interaksi sehari-hari di lingkungan masyarakat seperti dari peran tokoh masyarakat, atau partisipasi aktif masyarakat dalam aktivitas sehari-hari ataupun melalui media sosial pribadi masyarakat. Pendekatan informal ini terbukti sangat efektif, terutama ketika tokoh masyarakat atau media lokal seperti Tribun Jambi ikut mendorong adopsi aplikasi digital dengan memberikan contoh nyata dan penjelasan yang mudah dipahami.

Berdasarkan analisis data dan pembahasan, sintesa dalam penelitian bahwa strategi komunikasi yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Jambi dalam pengembangan *Smart City* melalui aplikasi SiKesal memiliki keselarasan yang kuat dengan landasan teori yang digunakan, yakni teori Strategi Komunikasi Everett M. Rogers dan konsep Sosialisasi Maryati & Suryawati. Temuan ini mengkonfirmasi bahwa keberhasilan implementasi layanan digital tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, melainkan pada manajemen strategis komunikasi dan pendekatan sosialisasi yang komprehensif.

Analisis Berdasarkan Penelitian Terdahulu

Berbagai penelitian terdahulu memberikan landasan penting dalam memahami strategi komunikasi pemerintah untuk mensosialisasikan aplikasi SiKesal dalam mendukung program *Smart City* di Jambi hasil penelitian tersebut jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu yang telah dijabarkan pada Bab II, hasil penelitian ini memiliki kesesuaian dengan penelitian yang dilakukan oleh (Luca; Julia, 2025) menemukan bahwa pesan dua sisi yang mencakup informasi positif dan negatif lebih efektif dalam membangun komitmen karyawan terhadap perubahan organisasi. Pesan yang seimbang memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai perubahan dan membantu mengurangi resistensi. Oleh karena itu, strategi komunikasi yang terbuka dan transparan sangat penting dalam proses transformasi organisasi.

Hasil penelitian (Bayu; Zilfah, 2024) menyatakan bahwa komunikasi internal yang jelas dan terstruktur berperan krusial dalam mendukung perubahan organisasi. Penggunaan alat digital, seperti email dan platform komunikasi internal, tidak hanya meningkatkan keterlibatan karyawan, tetapi juga mempermudah proses adaptasi terhadap perubahan. Karyawan yang merasa dilibatkan dalam arus komunikasi internal cenderung lebih mendukung dan menerima inisiatif perubahan tersebut.

Kemudian penelitian (Shen, 2025) menunjukkan bahwa strategi komunikasi publik yang efektif melalui platform digital seperti aplikasi dan media sosial dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program kota pintar. Komunikasi yang transparan, informatif, dan inklusif memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, sekaligus meningkatkan pemahaman serta dukungan terhadap inisiatif kota pintar.

Temuan penelitian oleh (Meitibellina; Hariyanti, 2020) mengungkapkan bahwa pendekatan komunikasi yang melibatkan partisipasi aktif masyarakat sangat efektif dalam meningkatkan kesadaran dan dukungan terhadap program *Smart City*. Pemerintah Kabupaten Blora berhasil memperkenalkan konsep kota pintar melalui forum warga dan pelatihan teknologi digital, yang berkontribusi signifikan terhadap keberhasilan program tersebut.

Selanjutnya penelitian (Sulistyowati; Hasanah, 2021) menemukan bahwa framing media memainkan peran penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kebijakan pemerintah dalam penanganan pandemi COVID-19. Framing yang digunakan media dapat memperkuat atau melemahkan pesan kebijakan pemerintah. Dalam konteks ini, komunikasi yang jelas dan konsisten antara pemerintah dan media menjadi kunci untuk membangun kepercayaan publik selama masa krisis.

Serta penelitian dari (Lamone, 2023) menyatakan bahwa strategi komunikasi yang terencana dan terstruktur, seperti penerapan aplikasi SiKesal, sangat efektif dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam layanan publik. Aplikasi tersebut memfasilitasi akses masyarakat terhadap layanan pemerintah sekaligus meningkatkan transparansi dalam proses pelayanan. Masyarakat yang terbiasa menggunakan teknologi merasa lebih mudah berinteraksi dengan pemerintah melalui platform digital semacam ini.

Dengan demikian, strategi komunikasi pemerintah tidak hanya selaras dengan teori dan temuan sebelumnya, tetapi juga memperluas cakupan kajian tentang bagaimana aplikasi seperti SiKesal dapat menjadi instrumen strategis dalam mewujudkan *Smart City* yang partisipatif. Strategi ini tidak hanya mengandalkan penyebaran informasi satu arah, melainkan membangun informasi dua arah yang melibatkan masyarakat sebagai dalam proses perbaikan layanan publik oleh pemerintah. Serta menunjukkan bahwa keberhasilan *Smart City* tidak hanya diukur dari kecanggihan teknologinya, tetapi dari sejauh mana teknologi tersebut mampu menyelesaikan persoalan masyarakat. Sehingga, implementasi aplikasi SiKesal bukan hanya tentang aplikasi, melainkan bagian dari gerakan pemerintah dalam membangun tata kelola kota yang lebih inklusif, responsif, dan berkelanjutan.

Berdasarkan analisis data dan pembahasan, sintesa dalam penelitian bahwa strategi komunikasi Pemerintah Kota Jambi dalam mensosialisasikan aplikasi SiKesal sebagai bagian dari program *Smart City* selaras dengan temuan penelitian terdahulu, yang menekankan pentingnya komunikasi dua arah yang transparan, integrasi kesiapan pemerintah dan partisipasi masyarakat, dan konsistensi framing media, serta pemanfaatan platform digital sebagai instrumen strategis. Temuan ini memperkuat argumen bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, melainkan oleh strategi komunikasi yang partisipatif dan berorientasi pada pemecahan masalah riil masyarakat. Dengan demikian, implementasi aplikasi SiKesal bukan sekadar program digitalisasi, melainkan manifestasi strategi komunikasi pemerintah dalam membangun pelayanan publik yang inklusif, responsif, dan berkelanjutan, karena teknologi berfungsi sebagai mekanisme kerjasama antara pemerintah dan masyarakat untuk mewujudkan *Smart City*.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kota Jambi telah menyusun strategi komunikasi melalui tahapan analisis situasi, penetapan tujuan, pelaksanaan, dan evaluasi untuk mensosialisasikan aplikasi SiKesal sebagai instrumen *Smart City*. Aplikasi ini bertujuan mempermudah penyampaian keluhan dan aspirasi secara cepat dan mudah diakses, namun pemanfaatannya belum optimal karena masih terdapat kendala berupa rendahnya literasi digital, ketimpangan akses infrastruktur, sosialisasi belum terpadu, tanggapan tidak konsisten, koordinasi antar-instansi belum optimal, serta keterbatasan anggaran dan tenaga. Berbagai upaya telah dilakukan mulai dari pendidikan kemampuan digital, penyederhanaan tampilan, perluasan jaringan, keterlibatan pihak terpercaya hingga sistem umpan balik terbuka.

Disarankan agar sosialisasi berjalan terus-menerus dan disesuaikan kelompok sasaran, infrastruktur diperluas merata, kerja sama diperkuat, serta kecepatan dan keamanan tanggapan dijaga agar kepercayaan tetap terpelihara. Penelitian selanjutnya dapat meneliti hubungan antar-variabel secara lebih mendalam maupun perbandingan antar daerah dalam penerapan *Smart City*.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi, seluruh narasumber, serta pihak-pihak yang mendukung pelaksanaan dan penyempurnaan naskah ini.

DAFTAR REFERENSI

- Bayu, S., & Zilfah, A. I. (2024). Komunikasi internal strategis dalam proses perubahan organisasi. *Jurnal Komunikasi*, 14(2), 11-21.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi. (2024). *Laporan tahunan pemanfaatan aplikasi SiKesal*. Jambi: Diskominfo.
- Hidayati, S. N. (2023). Peran literasi digital dalam keberhasilan adopsi layanan publik elektronik. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 11(1), 45-58.
- Judijanto, A., Maryati, K., & Suryawati, E. (2025). *Komunikasi sosial dan pemberdayaan masyarakat*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Lamone, D. (2023). Strategi komunikasi pelayanan publik berbasis aplikasi SiKesal di Kota Jambi. *Jurnal Komunikasi dan Informatika*, 8(2), 1-10.
- Liliweri, A. (2018). *Komunikasi: Serba ada serba makna*. Jakarta: Kencana.
- Luca, J. S., & Julia, T. (2025). Pesan dua arah dan efektivitas komunikasi dalam perubahan organisasi. *Jurnal Manajemen & Kebijakan Publik*, 16(1), 22-34.

- Meitibellina, N., & Hariyanti, P. (2020). Strategi komunikasi menuju Smart City di Kabupaten Blora. *Jurnal Komunikasi*, 15(1), 42-53.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Analisis data kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nugroho, R., & Wibowo, A. (2024). Kesenjangan akses dan literasi digital di wilayah pinggiran. *Jurnal Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 9(2), 78-92.
- Risdwiyanto, A., & Kurniyati, Y. (2023). Strategi penyebaran inovasi teknologi di pemerintahan daerah. *Jurnal Administrasi Negara*, 18(1), 1-18.
- Rogers, E. M. (2013). *Penyebaran inovasi* (edisi ke-5). Jakarta: Rajawali Pers.
- Sari, D. P., & Suharto, B. (2024). Kepercayaan publik dan tanggapan instansi dalam layanan aplikasi. *Jurnal Ilmu Sosial & Pemerintahan*, 10(2), 33-49.
- Shen, C. (2025). Dialog digital dan strategi komunikasi publik dalam Smart City. *Jurnal Pemerintahan Elektronik*, 12(1), 1-15.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyowati, F., & Hasanah, N. U. (2021). Strategi komunikasi dan pembimbingan informasi penanganan masalah publik. *Jurnal Riset Komunikasi*, 4(2), 1-12.
- Susanto, J., & Prasetyo, B. (2024). Koordinasi antar-instansi dalam sistem pelayanan terpadu. *Jurnal Tata Kelola Pemerintahan*, 7(1), 56-71.
- Wahyuni, S., & Susanto, T. (2024). Kapasitas sumber daya manusia dan keberlanjutan program digitalisasi. *Jurnal Pengembangan Daerah*, 26(2), 203-218.
- Widodo, A., & Suprpti, E. (2023). Evaluasi sosialisasi dan partisipasi masyarakat dalam Smart City. *Jurnal Teknologi & Informasi*, 15(1), 9-24.
- Wijaya, I., & Yustika, A. (2024). Pengaruh infrastruktur dan pendampingan terhadap adopsi aplikasi pelayanan publik. *Jurnal Inovasi dan Tata Kelola*, 8(1), 41-55.
- Wulandari, D., & Hidayat, N. (2024). Peran tokoh masyarakat dan media lokal dalam sosialisasi inovasi pemerintahan. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 22(2), 101-116.
- Yamin, M., & Arifin, Z. (2024). Desain antarmuka dan kemudahan pemakaian bagi kelompok berkemampuan terbatas. *Jurnal Teknologi Terapan*, 19(1), 17-32.