

**Transformasi Pelayanan Digital Melalui Layanan Si Intan BPMP NTB Dalam
Pengelolaan Pengaduan Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB)**

Khaeroniq Zaennurain¹, Tri Rahayu², Putri Jasmine³, Maula Desti Siltania⁴,
Muhammad Khalilurrahman⁵

^{1,2,3,4,5}PPKn FKIP Universitas Mataram

¹zaennurainkhaeroniq@gmail.com, ²trirahayu2806@gmail.com,

³putrijasmine285@gmail.com, ⁴maulasiltania5@gmail.com,

⁵mkhalilurrahman05@gmail.com

ABSTRACT

Transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan yang efektif, transparan, dan responsif. Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Nusa Tenggara Barat mengembangkan layanan Si INTAN sebagai media informasi dan pengaduan digital untuk mendukung pelaksanaan Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB). Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mekanisme pengelolaan pengaduan SPMB melalui layanan Si INTAN BPMP NTB, menganalisis sejauh mana transformasi pelayanan digital melalui Si INTAN mampu meningkatkan transparansi, responsivitas, dan kepuasan masyarakat, serta mengidentifikasi tantangan dan faktor pendukung implementasinya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam dan studi literatur. Informan penelitian terdiri atas penanggung jawab SPMB dan pengelola teknis Si INTAN BPMP NTB. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme pengelolaan pengaduan melalui Si INTAN berlangsung secara sistematis, mulai dari penyampaian laporan melalui website, verifikasi dan klarifikasi oleh petugas, hingga pemberian solusi sesuai prosedur. Implementasi Si INTAN terbukti meningkatkan kemudahan akses layanan, transparansi informasi, dan responsivitas penanganan pengaduan, sehingga masyarakat tidak perlu datang langsung ke BPMP NTB. Namun demikian, implementasinya masih menghadapi tantangan berupa literasi digital masyarakat, kualitas jaringan internet, dan perlunya sosialisasi yang berkelanjutan. Oleh karena itu, penguatan infrastruktur digital, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan perluasan sosialisasi menjadi faktor penting dalam mengoptimalkan layanan Si INTAN sebagai instrumen pengaduan digital pada pelaksanaan SPMB di Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Keywords: Transformasi Digital, layanan Publik, Si INTAN, Pengaduan BPMP, BPMP NTB.

ABSTRAK

Digital transformation in public services has become one of the government's strategic efforts to improve service quality by making it more effective, transparent, and responsive. The West Nusa Tenggara Center for Education Quality Assurance (BPMP NTB) developed Si INTAN as a digital information and complaint service to support the implementation of

the Student Admission System (SPMB). This study aims to (1) describe the complaint management mechanism of SPMB through the Si INTAN service at BPMP NTB; (2) analyze the extent to which digital service transformation through Si INTAN enhances transparency, responsiveness, and public satisfaction; and (3) identify the challenges and supporting factors in implementing Si INTAN as a digital complaint management instrument in West Nusa Tenggara Province. This study employed a descriptive qualitative approach using in-depth interviews and a literature review for data collection. The research informants consisted of the SPMB coordinator and the technical administrator of Si INTAN at BPMP NTB. Data were analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña. The findings indicate that the complaint management mechanism through Si INTAN is conducted systematically, beginning with the submission of complaints via the official website, followed by verification and clarification by the responsible officers, and ending with the provision of appropriate solutions in accordance with established procedures. The implementation of Si INTAN has improved service accessibility, information transparency, and responsiveness in handling public complaints, enabling the public to access services without visiting the BPMP NTB office directly. However, several challenges remain, including varying levels of digital literacy, limited internet connectivity in certain areas, and the need for continuous public outreach. Therefore, strengthening digital infrastructure, enhancing human resource capacity, and expanding public awareness initiatives are essential to optimize Si INTAN as an effective digital complaint management instrument in supporting the implementation of SPMB in West Nusa Tenggara Province.

Keywords: digital transformation, public service, Si INTAN, SPMB complaint management, BPMP NTB.

A. Pendahuluan

Era transformasi digital telah membawa perubahan mendasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Pemerintah dituntut untuk tidak sekadar mengadopsi teknologi, melainkan melakukan perubahan menyeluruh yang mencakup penataan ulang proses kerja, pengelolaan data, budaya organisasi, serta pola pelayanan berbasis teknologi digital guna menghadirkan layanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Cirebon, 2025). Landasan hukum transformasi ini diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (*e-government*) yang mengamanatkan integrasi dan interkoneksi antarsistem pemerintahan demi terwujudnya tata

kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel.

Dalam konteks layanan pendidikan, transformasi digital menjadi semakin relevan seiring dengan perubahan kebijakan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) menjadi Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB). Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah (Kemendikdasmen) menegaskan bahwa perubahan ini bukan sekadar pergantian nama, melainkan langkah strategis untuk mewujudkan sistem pendidikan yang lebih inklusif, adil, dan transparan dalam proses penerimaan murid baru (Kemendikdasmen, 2025). Transformasi PPDB ke SPMB merupakan hasil evaluasi mendalam terhadap pelaksanaan penerimaan peserta didik sejak 2017 hingga 2024 yang masih menyisakan berbagai permasalahan, mulai dari ketidaktransparanan prosedur, praktik kecurangan, hingga minimnya saluran

pengaduan masyarakat yang responsif.

Pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan salah satu indikator utama kualitas pelayanan publik. Kehadiran teknologi digital telah membuka peluang lebih luas bagi masyarakat untuk terlibat secara aktif dalam mengawasi kinerja pemerintah melalui berbagai saluran pengaduan dan media digital yang mudah diakses. Keterlibatan ini berperan sebagai bentuk pengawasan sosial yang mendorong keterbukaan informasi sekaligus menjadi sarana penting bagi pemerintah dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik (Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum, 2026). Berbagai pemerintah daerah dan unit pelaksana teknis telah mengembangkan sistem informasi pengaduan berbasis *website* dan aplikasi lokal yang bertujuan memperpendek jalur birokrasi, meningkatkan responsivitas aparatur, serta memperkuat partisipasi masyarakat.

Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) sebagai Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah merespons tantangan ini dengan menghadirkan inovasi layanan digital bernama Si INTAN (*Sistem Informasi Instan*). Layanan Si INTAN dapat diakses melalui laman resmi BPMP NTB di <https://bpmpntb.kemendikdasmen.go.id/> melalui fitur "Tanya Intan Sekarang" yang memungkinkan masyarakat menyampaikan pengaduan terkait pelaksanaan SPMB secara *real-time* tanpa harus hadir secara fisik ke kantor (Suara NTB, 2025). Inovasi ini merupakan wujud nyata komitmen BPMP NTB dalam mendukung pelaksanaan SPMB yang objektif, transparan, akuntabel, berkeadilan, dan tanpa diskriminasi. Masyarakat cukup mengisi identitas berupa nama lengkap, asal sekolah/instansi, dan nomor *WhatsApp*

aktif, kemudian memulai *chat* dengan Si INTAN untuk menyampaikan permasalahan yang dihadapi.

Meskipun inovasi Si INTAN telah diluncurkan, kajian mendalam mengenai efektivitas transformasi pelayanan digital ini dalam konteks pengelolaan pengaduan SPMB di NTB belum banyak dilakukan. Penelitian ini penting mengingat NTB masih menghadapi tantangan kesenjangan digital, di mana sebagian besar sekolah di wilayah tersebut masih mengandalkan jaringan seluler untuk mengakses internet dan terdapat banyak wilayah *blankspot* terutama di Pulau Sumbawa (BPMP NTB, 2025). Kondisi ini dapat mempengaruhi aksesibilitas dan efektivitas layanan pengaduan berbasis digital.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mendeskripsikan mekanisme pengelolaan pengaduan SPMB melalui layanan Si INTAN BPMP NTB; (2) menganalisis sejauh mana transformasi pelayanan digital melalui Si INTAN mampu meningkatkan transparansi, responsivitas, dan kepuasan masyarakat dalam proses SPMB; serta (3) mengidentifikasi tantangan dan faktor pendukung implementasi layanan Si INTAN sebagai instrumen pengaduan digital di Provinsi NTB. Pertanyaan penelitian yang akan dijawab dalam pembahasan dan disimpulkan pada bagian akhir artikel ini adalah: *Bagaimana transformasi pelayanan digital melalui Si INTAN BPMP NTB berkontribusi dalam pengelolaan pengaduan SPMB yang transparan, akuntabel, dan responsif?*

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis suatu fenomena secara mendalam berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan maupun sumber tertulis (Sugiyono, 2019). Pendekatan ini dipilih karena peneliti bermaksud memahami secara komprehensif bagaimana transformasi pelayanan digital melalui Si INTAN BPMP

NTB berkontribusi dalam pengelolaan pengaduan SPMB, dengan menggali makna, mekanisme, dan dinamika yang terjadi secara langsung dari pelaku yang terlibat serta didukung oleh kajian pustaka yang relevan.

Penelitian ini dilaksanakan di Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Nusa Tenggara Barat yang berkedudukan di Mataram, NTB. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa BPMP NTB merupakan unit pelaksana teknis Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah yang secara langsung mengembangkan dan mengoperasikan layanan Si INTAN sebagai kanal pengaduan SPMB di wilayah NTB. Penelitian dilakukan pada periode Juni 2025, bertepatan dengan masa pelaksanaan SPMB Tahun Ajaran 2025/2026 sehingga data yang diperoleh bersifat aktual dan relevan dengan fenomena yang diteliti.

Subjek penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan bahwa informan tersebut memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung terkait fokus penelitian (Sugiyono, 2019). Informan dalam penelitian ini berjumlah dua orang, yaitu operator layanan Si INTAN dan pengelola teknis Si INTAN di lingkungan BPMP Provinsi NTB. Kedua informan tersebut dipilih karena secara langsung terlibat dalam proses penerimaan, penanganan, dan penyelesaian pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan SPMB melalui sistem Si INTAN, sehingga dianggap paling memahami mekanisme operasional layanan secara menyeluruh.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rina selaku penanggung jawab SPMB BPMP NTB dan Mas Bily sebagai PIC website Si INTAN, diperoleh informasi bahwa layanan Si INTAN merupakan inovasi pelayanan digital

yang mulai diterapkan oleh BPMP NTB pada tahun 2025 untuk mempermudah masyarakat memperoleh informasi dan menyampaikan pengaduan tanpa harus datang langsung ke kantor. Kehadiran layanan ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan dapat diakses dari seluruh wilayah Provinsi Nusa Tenggara Barat. Sebelum adanya Si INTAN, masyarakat harus datang langsung ke Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP NTB untuk menyampaikan pertanyaan maupun pengaduan terkait SPMB sehingga membutuhkan biaya, waktu, dan tenaga yang lebih besar. Kondisi tersebut menunjukkan adanya transformasi pelayanan dari sistem luring menuju sistem daring yang bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan publik (Pratama & Hidayat, 2022).

Mekanisme pengelolaan pengaduan melalui Si INTAN dimulai dengan masyarakat mengakses laman resmi BPMP NTB melalui browser pada alamat bpmptnb.kemendikdasmen.go.id, kemudian memilih menu "Tanya Si INTAN Sekarang". Pengguna selanjutnya mengisi identitas berupa nama, asal sekolah atau instansi, nomor WhatsApp, maupun alamat email yang dapat dihubungi. Setelah itu pengguna memilih menu "Pengaduan SPMB" dan menuliskan laporan atau pertanyaan pada kolom yang tersedia. Setelah tombol "Kirim" ditekan, pengaduan akan langsung diterima oleh PIC SPMB BPMP NTB untuk ditindaklanjuti sesuai prosedur yang berlaku. Selain melayani pengaduan, Si INTAN juga menyediakan chatbot yang dapat menjawab pertanyaan masyarakat secara otomatis terkait SPMB maupun program BPMP NTB lainnya. Mekanisme ini menunjukkan penerapan pelayanan publik berbasis digital yang menekankan kemudahan akses dan kecepatan pelayanan (Sari & Nugroho, 2023).

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa setelah pengaduan diterima, PIC akan melakukan verifikasi dan klarifikasi apabila informasi yang disampaikan masyarakat belum lengkap. Petugas

kemudian menghubungi pelapor melalui nomor WhatsApp yang telah dicantumkan untuk memperoleh penjelasan lebih rinci sebelum memberikan solusi atau tindak lanjut. Menurut Ibu Rina, proses klarifikasi ini penting karena tidak semua masyarakat dapat menjelaskan permasalahan secara lengkap pada saat pertama kali mengirim pengaduan. Dengan demikian, Si INTAN tidak hanya berfungsi sebagai media penerimaan laporan, tetapi juga sebagai sarana komunikasi dua arah antara masyarakat dan BPMP NTB sehingga pelayanan menjadi lebih responsif (Rahman & Putri, 2021).

Keberadaan Si INTAN dinilai mampu meningkatkan transparansi dalam pelaksanaan SPMB karena masyarakat dapat mengetahui alur pengaduan secara jelas dan memperoleh akses informasi secara terbuka melalui layanan digital. Selain itu, masyarakat dapat menyampaikan laporan kapan saja tanpa dibatasi jarak dan waktu. Hal ini sejalan dengan prinsip keterbukaan informasi publik dan tata kelola pemerintahan yang baik yang menekankan pentingnya akses informasi yang mudah, cepat, dan akuntabel (Wibowo & Lestari, 2024).

Dari aspek responsivitas, informan menyatakan bahwa pengaduan yang masuk melalui Si INTAN langsung diterima pada perangkat telepon genggam PIC sehingga penanganan dapat dilakukan lebih cepat dibandingkan sistem sebelumnya. Masyarakat tidak perlu menunggu lama atau datang ke kantor hanya untuk memperoleh penjelasan terkait masalah SPMB. Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan mampu meningkatkan kecepatan respons pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat (Fauzi & Kurniawan, 2023).

Selain meningkatkan transparansi dan responsivitas, Si INTAN juga memberikan dampak terhadap kepuasan masyarakat. Menurut Mas Bily, masyarakat merasa lebih terbantu karena dapat bertanya dan mengadu dari mana saja, termasuk dari wilayah yang jauh

seperti Bima, Dompu, dan Sumbawa. BPMP NTB juga aktif menyosialisasikan penggunaan Si INTAN melalui media sosial dan video tutorial agar masyarakat lebih mudah memahami cara penggunaannya. Kemudahan akses, kecepatan pelayanan, dan ketersediaan informasi yang lebih lengkap merupakan faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan publik berbasis digital (Utami & Yuliana, 2025).

Namun demikian, implementasi Si INTAN masih menghadapi beberapa tantangan, seperti perbedaan tingkat literasi digital masyarakat, kualitas jaringan internet di beberapa wilayah, serta kebutuhan peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam pengelolaan layanan digital. Untuk mengatasi hal tersebut, BPMP NTB melakukan sosialisasi secara berkelanjutan melalui media sosial, menyediakan panduan penggunaan layanan, serta memperkuat koordinasi antara PIC, pengelola SPMB, dan Unit Layanan Terpadu. Faktor-faktor tersebut menjadi pendukung penting keberhasilan implementasi layanan pengaduan digital di lingkungan BPMP NTB (Maulana & Siregar, 2024).

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa Si INTAN telah menjadi instrumen transformasi pelayanan publik yang membantu BPMP NTB dalam mengelola pengaduan SPMB secara lebih cepat, transparan, dan mudah diakses. Digitalisasi layanan ini mampu mengurangi hambatan geografis, memperluas jangkauan pelayanan, serta meningkatkan kualitas interaksi antara masyarakat dan pemerintah dalam pelaksanaan SPMB di Provinsi Nusa Tenggara Barat (Pratama & Hidayat, 2022; Utami & Yuliana, 2025).

1. Mekanisme Pengelolaan Pengaduan SPMB melalui Layanan Si INTAN BPMP NTB

Berdasarkan hasil penelitian, mekanisme pengelolaan pengaduan Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB) melalui layanan Si INTAN BPMP NTB telah menerapkan sistem pelayanan digital yang terstruktur dan mudah diakses oleh masyarakat. Proses

pengaduan diawali dengan masyarakat mengakses laman resmi BPMP NTB, kemudian memilih menu **"Tanya Si INTAN Sekarang"**, mengisi identitas pelapor berupa nama, asal sekolah atau instansi, nomor WhatsApp maupun alamat surat elektronik, selanjutnya memilih menu **Pengaduan SPMB** dan menuliskan laporan atau pertanyaan yang ingin disampaikan. Setelah pengaduan dikirim, sistem secara otomatis meneruskan laporan tersebut kepada Person in Charge (PIC) SPMB melalui perangkat telepon seluler yang telah terhubung dengan sistem Si INTAN.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan tidak berhenti pada tahap penerimaan laporan. PIC terlebih dahulu melakukan verifikasi terhadap isi pengaduan yang masuk. Apabila informasi yang diberikan masih kurang jelas, petugas akan menghubungi pelapor melalui WhatsApp untuk melakukan klarifikasi sehingga substansi permasalahan dapat dipahami secara utuh sebelum diberikan solusi atau tindak lanjut. Mekanisme tersebut menunjukkan bahwa pelayanan pengaduan melalui Si INTAN tidak hanya bersifat otomatis, tetapi juga mengedepankan komunikasi dua arah antara petugas dan masyarakat. Setelah informasi dinilai lengkap, petugas memberikan penjelasan maupun penyelesaian sesuai dengan ketentuan pelaksanaan SPMB yang berlaku.

Temuan ini menunjukkan bahwa mekanisme pelayanan pengaduan Si INTAN telah memenuhi prinsip pelayanan publik digital yang menekankan kemudahan akses, kecepatan proses, ketepatan informasi, dan kemudahan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat. Digitalisasi mekanisme pengaduan juga memungkinkan masyarakat memperoleh pelayanan tanpa harus hadir secara langsung di kantor BPMP NTB sehingga hambatan jarak, waktu, dan biaya dapat diminimalkan. Kondisi tersebut sejalan dengan penelitian Pratiwi dan Hidayat (2022) yang menjelaskan bahwa transformasi pelayanan publik berbasis digital mampu menyederhanakan

prosedur pelayanan serta mempercepat proses penyampaian dan penyelesaian pengaduan masyarakat. Penelitian Sari et al. (2023) juga menyatakan bahwa sistem pengaduan berbasis teknologi informasi mampu meningkatkan efektivitas pelayanan karena seluruh laporan dapat diterima secara real time dan terdokumentasi dengan baik. Dengan demikian, mekanisme pengelolaan pengaduan melalui Si INTAN telah mencerminkan implementasi pelayanan publik berbasis digital yang lebih efektif dibandingkan pelayanan konvensional.

2. Transformasi Pelayanan Digital melalui Si INTAN dalam Meningkatkan Transparansi, Responsivitas, dan Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Si INTAN merupakan bentuk transformasi pelayanan publik BPMP NTB dari sistem pelayanan luring menuju pelayanan berbasis digital. Sebelum adanya Si INTAN, masyarakat yang ingin memperoleh informasi ataupun menyampaikan pengaduan harus datang langsung ke Unit Layanan Terpadu (ULT) BPMP NTB. Kondisi tersebut memerlukan biaya transportasi, waktu perjalanan, dan tenaga, terutama bagi masyarakat yang berasal dari kabupaten/kota yang jauh dari Kota Mataram. Setelah Si INTAN diterapkan pada tahun 2025, seluruh proses pelayanan dapat dilakukan secara daring sehingga masyarakat cukup menggunakan telepon genggam atau komputer yang terhubung dengan internet.

Transformasi tersebut memberikan dampak terhadap meningkatnya transparansi pelayanan. Transparansi terlihat dari tersedianya prosedur pelayanan yang jelas, mudah dipahami, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat melalui laman resmi BPMP NTB. Selain itu, masyarakat memperoleh informasi mengenai tata cara penggunaan Si INTAN melalui berbagai media sosial BPMP NTB sehingga setiap pengguna memahami alur penyampaian

pengaduan maupun permintaan informasi. Kejelasan prosedur tersebut memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat sekaligus mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam penyampaian laporan.

Aspek responsivitas juga mengalami peningkatan setelah diterapkannya Si INTAN. Berdasarkan hasil wawancara, setiap laporan yang masuk langsung diterima oleh PIC melalui perangkat telepon seluler sehingga petugas dapat segera melakukan klarifikasi maupun memberikan solusi sesuai dengan substansi pengaduan. Bahkan apabila laporan yang diterima belum lengkap, petugas secara aktif menghubungi pelapor melalui WhatsApp agar permasalahan dapat dipahami secara lebih rinci. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya mengandalkan sistem otomatis, tetapi juga melibatkan komunikasi interpersonal yang mempercepat proses penyelesaian pengaduan.

Kemudahan akses, kecepatan pelayanan, serta komunikasi yang responsif tersebut pada akhirnya berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan masyarakat. Masyarakat tidak lagi dibatasi oleh lokasi geografis karena seluruh layanan dapat diakses dari berbagai kabupaten/kota di Provinsi Nusa Tenggara Barat selama tersedia jaringan internet. Selain itu, masyarakat juga dapat memperoleh informasi mengenai berbagai program BPMP NTB melalui chatbot Si INTAN tanpa harus menunggu jam pelayanan tatap muka.

Temuan penelitian ini mendukung hasil penelitian Yuliani dan Kurniawan (2021) yang menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu meningkatkan transparansi dan memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Penelitian Putra dan Ramadhan (2024) juga menemukan bahwa responsivitas pelayanan digital dipengaruhi oleh kecepatan petugas dalam menindaklanjuti laporan masyarakat melalui media komunikasi digital. Sementara itu, Rahmawati et al. (2025) menjelaskan bahwa pemanfaatan

media digital dan media sosial sebagai sarana sosialisasi mampu meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan pemerintah sehingga berdampak pada meningkatnya tingkat kepuasan pengguna layanan. Oleh karena itu, implementasi Si INTAN menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya mengubah media pelayanan, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui prinsip transparansi, responsivitas, dan kemudahan akses.

3. Tantangan dan Faktor Pendukung Implementasi Layanan Si INTAN sebagai Instrumen Pengaduan Digital di Provinsi Nusa Tenggara Barat

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi Si INTAN sebagai instrumen pengaduan digital dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung maupun tantangan. Faktor pendukung utama berasal dari komitmen BPMP NTB dalam melakukan inovasi pelayanan publik melalui digitalisasi layanan pengaduan. Dukungan tersebut terlihat dari pengembangan sistem Si INTAN yang terintegrasi dengan perangkat PIC sehingga setiap pengaduan dapat diterima secara langsung. Selain itu, adanya chatbot yang mampu memberikan jawaban otomatis terhadap pertanyaan umum serta sosialisasi penggunaan Si INTAN melalui media sosial BPMP NTB menjadi faktor penting dalam meningkatkan pemanfaatan layanan oleh masyarakat.

Faktor pendukung lainnya adalah koordinasi yang baik antara PIC website, penanggung jawab SPMB, serta Unit Layanan Terpadu (ULT). Kolaborasi tersebut memungkinkan setiap laporan ditangani sesuai dengan bidang permasalahan yang dilaporkan sehingga proses penyelesaian pengaduan menjadi lebih efektif. Keberadaan nomor WhatsApp pelapor juga memudahkan petugas melakukan klarifikasi apabila informasi yang diberikan belum lengkap sehingga kualitas penyelesaian pengaduan dapat ditingkatkan.

Di sisi lain, penelitian ini juga menemukan beberapa tantangan dalam

implementasi Si INTAN. Tantangan pertama berkaitan dengan kualitas informasi yang disampaikan masyarakat. Tidak semua pelapor mampu menjelaskan kronologi permasalahan secara lengkap ketika pertama kali mengirimkan pengaduan sehingga petugas harus melakukan klarifikasi lanjutan. Tantangan berikutnya berkaitan dengan literasi digital masyarakat. Mengingat Si INTAN merupakan layanan yang baru diimplementasikan pada tahun 2025, masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui keberadaan maupun tata cara penggunaan layanan tersebut. Selain itu, keberhasilan pemanfaatan Si INTAN juga dipengaruhi oleh ketersediaan jaringan internet, terutama pada wilayah-wilayah yang memiliki keterbatasan akses digital.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian, Sari et al. (2023) yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi pelayanan publik digital dipengaruhi oleh kesiapan teknologi, kompetensi sumber daya manusia, dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi informasi. Penelitian, Rahmawati et al. (2025) juga menjelaskan bahwa sosialisasi yang berkelanjutan merupakan faktor penting dalam meningkatkan adopsi inovasi pelayanan digital oleh masyarakat. Selain itu, Fadli dan Nurhayati (2026) menegaskan bahwa kualitas pelayanan digital akan semakin optimal apabila didukung oleh infrastruktur teknologi yang memadai, koordinasi antarpetugas yang baik, serta evaluasi pelayanan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi Si INTAN tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan organisasi, kompetensi petugas, dukungan infrastruktur, dan partisipasi aktif masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital tersebut

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa layanan Si INTAN merupakan inovasi pelayanan digital

BPMP Provinsi Nusa Tenggara Barat yang mampu mendukung pengelolaan pengaduan Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB) secara lebih efektif. Mekanisme pengelolaan pengaduan dilakukan melalui tahapan penyampaian laporan oleh masyarakat melalui website, penerimaan laporan secara otomatis oleh Person in Charge (PIC), verifikasi dan klarifikasi melalui media komunikasi, serta pemberian tindak lanjut sesuai prosedur yang berlaku. Mekanisme tersebut menunjukkan bahwa Si INTAN telah menghadirkan sistem pelayanan yang lebih mudah diakses, cepat, dan terstruktur dibandingkan pelayanan konvensional.

Transformasi pelayanan digital melalui Si INTAN juga memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan transparansi, responsivitas, dan kepuasan masyarakat. Transparansi diwujudkan melalui keterbukaan informasi dan alur pengaduan yang jelas, sedangkan responsivitas tercermin dari kemampuan petugas dalam menindaklanjuti pengaduan secara cepat melalui komunikasi digital. Kemudahan akses layanan dari seluruh wilayah Provinsi Nusa Tenggara Barat tanpa harus datang langsung ke kantor BPMP NTB turut meningkatkan efisiensi pelayanan serta kepuasan masyarakat dalam memperoleh informasi maupun menyampaikan pengaduan.

Meskipun demikian, implementasi Si INTAN masih menghadapi beberapa tantangan, antara lain perbedaan tingkat literasi digital masyarakat, keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah, serta perlunya sosialisasi yang lebih luas mengenai pemanfaatan layanan digital tersebut. Keberhasilan implementasi Si INTAN didukung oleh komitmen BPMP NTB dalam melakukan inovasi pelayanan, koordinasi yang baik antarpetugas, pemanfaatan teknologi informasi, serta dukungan media sosial sebagai sarana edukasi kepada masyarakat. Oleh karena itu, penguatan infrastruktur digital, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, dan evaluasi layanan secara berkelanjutan

perlu terus dilakukan agar Si INTAN semakin optimal sebagai instrumen pengaduan digital yang transparan, responsif, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat dalam pelaksanaan SPMB.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum. (2026). Partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik berbasis digital untuk mewujudkan tata kelola transparan. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*.
<https://doi.org/10.61104/alz.v4i1.4459>.

Diakses dari
<https://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/AlZayn/article/view/4459>

Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Nusa Tenggara Barat. (2025). *Upaya kolaboratif dalam mengatasi kesenjangan digital*. Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah. Diakses dari
<https://bpmptnb.kemendikdasmen.go.id/post/artikel/35/upaya-kolaboratif-dalam-mengatasi-kesenjangan-digital>

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Cirebon. (2025). Transformasi digital layanan publik: Tantangan di tengah perubahan teknologi dan ekspektasi publik. Diakses dari
<https://dkis.cirebonkota.go.id/artikel/trans-formasi-digital-layanan-publik-tantangan-di-tengah-perubahan-teknologi-dan-ekspektasi-publik>

Fadli, M., & Nurhayati, S. (2026). Transformasi Digital Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 12(1), 55–68.

Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah. (2025). *Siaran pers: Transformasi PPDB ke SPMB, 'angin segar' dalam mewujudkan pendidikan inklusif, merata, dan adil*. Diakses dari
<https://www.kemendikdasmen.go.id/siara-n-pers/12704-Transformasi-PPDB-ke-SPMB,-%E2%80%98Angin-Segar%E2%80%99-dalam-Mewujudkan-Pendidikan-Inklusif,-Merata,-dan-Adil>

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Pratiwi, D., & Hidayat, R. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital dalam Meningkatkan Akses Layanan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 19(2), 145–158.

Putra, A., & Ramadhan, F. (2024). Responsivitas Layanan Pengaduan Digital pada Instansi Pemerintah. *Jurnal Governance*, 8(1), 22–35.

Rahmawati, N., Siregar, T., & Lestari, D. (2025). Literasi Digital dan Sosialisasi dalam Implementasi E-Government. *Jurnal Kebijakan Publik*, 10(3), 201–214.

Sari, R., Wijaya, A., & Putri, M. (2023). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal Administrasi Negara*, 15(1), 77–89.

Suara NTB. (2025, 3 Juli). Masyarakat bisa adukan persoalan SPMB lewat BPMP NTB. Diakses dari
<https://suarantb.com/2025/07/03/masyar-akat-bisa-adukan-persoalan-spmb-lewat-bpmp-ntb/>

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Yuliani, E., & Kurniawan, B. (2021). Digitalisasi Pelayanan Publik dan Transparansi Pemerintahan. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 6(2), 90–103.