

## **Implementasi Pengaduan Digital Di Rusunawa Yos Sudarso Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru**

**Farel Dwi Faturrahman<sup>1</sup>, Tiur Angela Sari Simbolon<sup>2</sup>, Elly Nielwaty<sup>3</sup>**

Ilmu Administrasi dan Universitas Lancang Kuning, Pekanbaru, Indonesia<sup>1,2,3</sup>

Corresponding Author: [fareldwifaturrahman2004@gmail.com](mailto:fareldwifaturrahman2004@gmail.com)<sup>1</sup>, [tiurangela245@gmail.com](mailto:tiurangela245@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[elly.n@unilak.ac.id](mailto:elly.n@unilak.ac.id)<sup>3</sup>

---

### **Info Artikel**

**Submitted:** 30 Mei 2026

**Revised :** 07 Juni 2026

**Accepted:** 27 Juni 2026

**Published:** 02 Juli 2026

**Keywords:** digital complaint service; policy implementation; public service; Rusunawa; Pekanbaru.

**Kata Kunci:** layanan pengaduan digital; implementasi kebijakan; pelayanan publik; Rusunawa; Pekanbaru.

---

### **Abstract**

Digital complaint services are one of the innovations in public service delivery that aim to facilitate residents in submitting complaints, reports, and aspirations related to the residential environment and services provided by management. At Yos Sudarso Rental Flats (Rusunawa) in Rumbai District, Pekanbaru City, digital complaint services are implemented as a communication medium between residents and management in handling various problems within the housing environment. This study aims to analyze the implementation of digital complaint services at Yos Sudarso Rusunawa. The research employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation involving Rusunawa management and residents. The results indicate that the implementation of digital complaint services has generally been carried out well. Communication between management and residents has been established through digital media, supporting facilities are available, management demonstrates responsiveness in handling complaints, and complaint management procedures have been implemented. However, several obstacles remain, including limited digital literacy among some residents, particularly elderly residents, uneven utilization of the service, limited human resources, and delays in resolving certain complaints that require further coordination. Therefore, continuous socialization, user assistance, and service evaluation are necessary to improve the implementation of digital complaint services at Yos Sudarso Rusunawa.

---

### **Abstrak**

Layanan pengaduan digital merupakan salah satu inovasi pelayanan publik yang bertujuan mempermudah penghuni dalam menyampaikan keluhan, laporan, dan aspirasi terkait kondisi lingkungan maupun pelayanan yang diterima. Di Rusunawa Yos Sudarso Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru, layanan pengaduan digital diterapkan sebagai sarana komunikasi antara penghuni dan pengelola dalam menangani berbagai permasalahan yang terjadi di lingkungan hunian. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi layanan pengaduan digital di Rusunawa Yos Sudarso Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang melibatkan pengelola serta penghuni Rusunawa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi layanan pengaduan digital telah berjalan cukup baik. Komunikasi antara pengelola dan penghuni telah berlangsung melalui media digital, tersedia sarana pendukung layanan, pengelola menunjukkan respons terhadap pengaduan yang disampaikan, serta telah terdapat mekanisme penanganan pengaduan yang dijalankan. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan kemampuan

*penggunaan teknologi pada sebagian penghuni, khususnya lanjut usia, belum meratanya pemanfaatan layanan, keterbatasan sumber daya manusia, serta beberapa pengaduan yang memerlukan waktu penyelesaian lebih lama karena proses koordinasi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi, pendampingan penggunaan layanan, dan evaluasi secara berkala agar implementasi layanan pengaduan digital dapat berjalan lebih optimal.*

## **PENDAHULUAN**

Perumahan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat yang memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas hidup, kesejahteraan sosial, dan pembangunan perkotaan yang berkelanjutan. Pertumbuhan jumlah penduduk serta meningkatnya urbanisasi di berbagai kota di Indonesia telah memunculkan berbagai persoalan perumahan, terutama bagi masyarakat berpenghasilan rendah yang memiliki keterbatasan dalam mengakses hunian layak. Di Kota Pekanbaru, kebutuhan akan hunian terus mengalami peningkatan seiring dengan perkembangan wilayah perkotaan dan bertambahnya jumlah penduduk. Kondisi tersebut mendorong pemerintah untuk menghadirkan alternatif penyediaan hunian melalui pembangunan Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) sebagai solusi atas keterbatasan lahan dan tingginya kebutuhan tempat tinggal bagi masyarakat berpenghasilan rendah (Kementerian Negara Perumahan Rakyat, 2008).

Rusunawa tidak hanya berfungsi sebagai penyedia hunian yang terjangkau, tetapi juga menjadi instrumen kebijakan pemerintah dalam menciptakan lingkungan permukiman yang aman, sehat, dan layak huni. Pemerintah Kota Pekanbaru telah membangun Rusunawa di kawasan Rejosari dan Yos Sudarso untuk mendukung pemenuhan kebutuhan tersebut (Umil Khairiah, 2021:2). Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai persoalan yang menunjukkan bahwa pengelolaan Rusunawa belum berjalan secara optimal. Data menunjukkan masih banyak unit hunian yang kosong, adanya penghuni yang menunggak pembayaran sewa, serta penghuni yang tetap menempati Rusunawa meskipun tidak lagi memenuhi kriteria sebagai sasaran program. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan penyediaan hunian tidak hanya ditentukan oleh pembangunan fisik, tetapi juga oleh efektivitas pengelolaan yang dilakukan oleh instansi terkait (Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pekanbaru, 2023).

Permasalahan tersebut menjadi penting untuk dikaji karena pengelolaan Rusunawa yang kurang optimal dapat berdampak pada rendahnya tingkat pemanfaatan fasilitas publik yang telah dibangun dengan menggunakan anggaran negara. Selain itu, tingginya jumlah unit kosong menunjukkan bahwa tujuan penyediaan hunian bagi masyarakat berpenghasilan rendah

belum sepenuhnya tercapai. Di sisi lain, masih adanya tunggakan pembayaran sewa dan lemahnya penegakan aturan terhadap penghuni menunjukkan perlunya evaluasi terhadap sistem pengelolaan yang selama ini diterapkan. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang mampu memberikan gambaran mengenai kondisi pengelolaan Rusunawa secara lebih mendalam sehingga dapat menjadi dasar dalam perbaikan kebijakan dan tata kelola ke depan (Arianto & , Nurahma Tresani, 2024:70).

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kebijakan Publik**

Kebijakan publik merupakan serangkaian keputusan dan tindakan yang ditetapkan oleh pemerintah untuk mengatasi berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat. Kebijakan publik menjadi pedoman dalam pelaksanaan program, kegiatan, maupun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Keberhasilan suatu kebijakan tidak hanya ditentukan oleh kualitas perumusannya, tetapi juga oleh bagaimana kebijakan tersebut dilaksanakan di lapangan (Desmayanty et al., 2022:59).

Menurut Edward III, kebijakan publik akan mencapai tujuan yang diharapkan apabila dapat diimplementasikan secara efektif oleh pelaksana kebijakan. Implementasi menjadi tahap penting karena pada tahap inilah kebijakan yang telah dirumuskan diterjemahkan ke dalam tindakan nyata yang dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, implementasi kebijakan bertujuan memastikan bahwa setiap program yang telah dirancang dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan (Ramdani et al., 2025:2).

Layanan pengaduan digital di Rusunawa Yos Sudarso merupakan salah satu bentuk pelaksanaan kebijakan pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi untuk mempermudah penghuni dalam menyampaikan keluhan, laporan, maupun aspirasi terkait kondisi lingkungan dan fasilitas hunian. Kehadiran layanan tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat penyampaian informasi, serta memperkuat komunikasi antara penghuni dan pengelola Rusunawa.

### **Implementasi Kebijakan**

Implementasi merupakan proses pelaksanaan suatu kebijakan setelah kebijakan tersebut ditetapkan oleh pemerintah. Implementasi tidak hanya berkaitan dengan pelaksanaan program, tetapi juga menyangkut bagaimana kebijakan dapat dijalankan secara efektif sehingga tujuan yang telah direncanakan dapat tercapai.

Menurut George C. Edward III, implementasi kebijakan adalah proses yang melibatkan berbagai aktivitas, sumber daya, dan aktor yang bertujuan untuk melaksanakan keputusan atau kebijakan yang telah ditetapkan. Keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu komunikasi (*communication*), sumber daya (*resources*), disposisi atau sikap pelaksana (*disposition*), dan struktur birokrasi (*bureaucratic structure*) (Edwards III, George C 1980).

Komunikasi berkaitan dengan penyampaian informasi kebijakan kepada pihak-pihak yang terlibat sehingga tujuan dan prosedur pelaksanaan dapat dipahami dengan baik. Sumber daya mencakup ketersediaan sumber daya manusia, sarana, prasarana, informasi, dan dukungan lainnya yang diperlukan dalam pelaksanaan kebijakan. Disposisi berkaitan dengan komitmen, sikap, dan kesediaan pelaksana dalam menjalankan kebijakan. Adapun struktur birokrasi berkaitan dengan pembagian tugas, koordinasi, serta prosedur yang mendukung pelaksanaan kebijakan secara efektif (Ahamd, 2024: 17929).

Dalam penelitian ini, keempat indikator tersebut digunakan untuk menganalisis implementasi layanan pengaduan digital di Rusunawa Yos Sudarso Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru.

### **Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa)**

Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) merupakan salah satu bentuk kebijakan pemerintah dalam menyediakan hunian yang layak bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Pembangunan Rusunawa dilakukan sebagai respons terhadap keterbatasan lahan perkotaan serta meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap tempat tinggal yang terjangkau.

Menurut Kementerian Negara Perumahan Rakyat, Rusunawa merupakan bangunan bertingkat yang dibangun untuk memenuhi kebutuhan hunian masyarakat berpenghasilan rendah dengan tetap memperhatikan aspek kenyamanan, keamanan, kesehatan, dan kemudahan akses terhadap fasilitas umum (Kementerian Negara Perumahan Rakyat, 2008:15).

Keberadaan Rusunawa tidak hanya bertujuan menyediakan tempat tinggal, tetapi juga mendukung peningkatan kualitas hidup masyarakat melalui lingkungan permukiman yang lebih tertata. Oleh karena itu, keberhasilan program Rusunawa tidak hanya diukur dari jumlah bangunan yang tersedia, tetapi juga dari efektivitas pengelolaannya.

### **Kerangka Teoritis**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pelaksanaan layanan pengaduan digital di Rusunawa Yos Sudarso Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru sebagai sarana komunikasi antara penghuni dan pengelola dalam menyampaikan berbagai keluhan, laporan, maupun aspirasi

terkait kondisi lingkungan dan fasilitas hunian. Meskipun layanan tersebut telah diterapkan, masih ditemukan berbagai kendala seperti keterbatasan pemahaman teknologi pada sebagian penghuni, belum meratanya penggunaan layanan, serta adanya pengaduan yang memerlukan waktu penyelesaian relatif lama.

Untuk menganalisis implementasi layanan pengaduan digital tersebut, penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III. Menurut Edward III, keberhasilan implementasi suatu kebijakan dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu komunikasi (*communication*), sumber daya (*resources*), disposisi (*disposition*), dan struktur birokrasi (*bureaucratic structure*) (Edwards III, George C, 1980).

Komunikasi digunakan untuk melihat bagaimana informasi mengenai layanan pengaduan digital disampaikan dan dipahami oleh penghuni Rusunawa. Sumber daya digunakan untuk menganalisis ketersediaan sarana, prasarana, teknologi, serta sumber daya manusia yang mendukung pelaksanaan layanan. Disposisi digunakan untuk melihat komitmen dan kesediaan pengelola dalam memberikan pelayanan dan menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan penghuni. Struktur birokrasi digunakan untuk menganalisis mekanisme kerja, pembagian tugas, koordinasi, dan prosedur yang diterapkan dalam penanganan pengaduan digital.

Melalui keempat indikator tersebut, penelitian ini berupaya menggambarkan implementasi layanan pengaduan digital di Rusunawa Yos Sudarso Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru serta mengidentifikasi berbagai faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pekanbaru. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menjelaskan berbagai fenomena yang terjadi dalam proses pengelolaan Rusunawa berdasarkan kondisi nyata di lapangan serta pengalaman para pihak yang terlibat. Menurut Gunawan (2013:80), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data berupa uraian, keterangan, dan informasi yang diperoleh dari individu maupun perilaku yang diamati secara langsung.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan secara sistematis suatu fenomena, peristiwa, atau kondisi yang sedang

berlangsung sehingga memberikan pemahaman yang jelas mengenai objek yang diteliti (Lexy, 2011:14). Fokus penelitian diarahkan pada pelaksanaan fungsi pengelolaan Rusunawa yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan.

Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas pihak pengelola Rusunawa, serta penghuni Rusunawa. Data yang terkumpul kemudian dianalisis melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk memperoleh gambaran mengenai efektivitas pengelolaan Rusunawa serta berbagai faktor yang memengaruhi pelaksanaannya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan teori pelaksanaan kebijakan yang diungkapkan oleh Edward III, keberhasilan dalam melaksanakan suatu program ditentukan oleh empat faktor utama, yaitu komunikasi, sumber daya, sikap pelaksana, dan struktur birokrasi. Penelitian ini memanfaatkan keempat faktor tersebut untuk mengkaji pelaksanaan sistem pengaduan digital di Rusunawa Yos Sudarso Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru. Analisis dilakukan dengan merujuk pada hasil wawancara dengan penghuni serta pengelola Rusunawa guna memahami sejauh mana pelaksanaan layanan pengaduan digital telah berjalan serta faktor-faktor yang membantu atau menghambat proses tersebut. Melalui pembahasan mengenai setiap faktor, kita dapat mengevaluasi Tingkat keberhasilan penerapan pengaduan digital dalam meningkatkan kualitas layanan bagi penghuni di Rusunawa Yos Sudarso.

### ***Communication (Komunikasi)***

Komunikasi merupakan faktor penting dalam implementasi layanan pengaduan digital karena menentukan tingkat pemahaman penghuni terhadap layanan yang tersedia. Berdasarkan hasil penelitian, pengelola Rusunawa Yos Sudarso telah menyampaikan informasi mengenai layanan pengaduan digital kepada penghuni sebagai sarana untuk melaporkan berbagai permasalahan yang terjadi di lingkungan hunian.

*"Kalau sekarang lebih mudah menyampaikan keluhan. Kalau ada lampu rusak atau ada masalah di lingkungan, bisa langsung disampaikan lewat HP, baik melalui telepon maupun chat WhatsApp. Jadi tidak perlu lagi datang ke kantor pengelola seperti dulu."* Salah satu informan menyampaikan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem pengaduan digital di Rusunawa Yos Sudarso didukung oleh hubungan komunikasi yang baik antara pengelola dan para penghuni. Menurut pendapat Edward III, komunikasi yang

berhasil ditandai dengan penyampaian informasi yang jelas, konsisten, dan mudah dipahami oleh audiens yang menjadi target. Penggunaan telepon dan WhatsApp menunjukkan bahwa penghuni telah mendapatkan informasi mengenai cara pengaduan, sehingga mereka paham bagaimana cara mengajukan keluhan. Kemudahan dalam akses komunikasi ini menjadi indikator bahwa pelaksanaan pengaduan digital sudah berlangsung, karena tujuan dari layanan tersebut, yaitu mempermudah penyampaian keluhan, dapat dipahami dan digunakan oleh penghuni. Dengan demikian, komunikasi berkontribusi dalam mendukung kesuksesan pengimplementasian pengaduan digital melalui penyampaian informasi yang mempermudah interaksi antara penghuni dan pengelola.

### **Resources (Sumber Daya)**

Sumber daya menjadi faktor penting dalam mendukung implementasi layanan pengaduan digital. Berdasarkan hasil penelitian, layanan pengaduan digital telah didukung oleh sarana teknologi berupa telepon genggam dan media digital yang memudahkan penghuni dalam menyampaikan pengaduan.

*"Kalau ada kerusakan atau masalah di lingkungan sini, sekarang lebih gampang menyampaikannya. Tidak perlu datang ke kantor, cukup lewat handphone saja. Semenjak ada telepon atau WhatsApp, kami bisa langsung mengadu. Tapi karena kami sudah orang tua, rasanya lebih enak kalau ketemu langsung dan menyampaikan secara langsung. Walaupun begitu, adanya nomor telepon dan WhatsApp sangat membantu karena kami tidak harus menunggu bertemu dengan pengurus untuk menyampaikan keluhan."* Salah seorang penghuni menyampaikan.

Hasil dari wawancara menunjukkan bahwa penggunaan sistem pengaduan digital didukung oleh adanya sumber daya seperti alat teknologi dan media komunikasi digital. Dalam konsep Edward III, sumber daya tidak hanya terdiri dari fasilitas dan infrastruktur, tetapi juga kemampuan individu dalam memanfaatkan alat yang ada. Adanya ponsel dan aplikasi Whatsapp membantu penghuni dalam mengajukan pengaduan dengan lebih cepat dan mudah. Namun, keberadaan penghuni lanjut usia yang lebih suka menyampaikan keluhan secara langsung menunjukkan bahwa keterampilan penggunaan teknologi belum merata di antara mereka. Situasi ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pengaduan digital belum sepenuhnya efisien karena ada keterbatasan dalam sumber daya manusia terkait literasi digital. Oleh karena itu, meskipun telah ada fasilitas yang mendukung, peningkatan pengetahuan dan kemampuan teknologi bagi penghuni masih diperlukan agar pengelolaan pengaduan digital dapat berlangsung lebih efektif.

### **Disposition (Sikap Pelaksana)**

Disposisi berkaitan dengan komitmen dan kesediaan pelaksana dalam menjalankan layanan pengaduan digital. Berdasarkan hasil penelitian, pengelola Rusunawa menunjukkan sikap yang cukup responsif terhadap laporan yang disampaikan oleh penghuni.

*"Kalau ada masalah dan kami laporkan, biasanya ada tanggapan dari pengelola. Memang tidak selalu langsung selesai hari itu juga, tapi setidaknya laporan kami diperhatikan dan ditindaklanjuti."* Hal tersebut disampaikan oleh salah satu informan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa manajemen Rusunawa menunjukkan sikap positif terhadap penerapan layanan pengaduan secara digital. Seperti yang diungkapkan oleh Edward III, disposisi terkait dengan komitmen, niat, dan reaksi dari pelaksana dalam mengimplementasikan kebijakan yang ada. Tanggapan yang diberikan oleh pengelola kepada laporan dari penghuni mencerminkan adanya keinginan untuk menjalankan tugas pelayanan sesuai dengan tujuan sistem pengaduan digital. Meskipun tidak semua laporan dapat diatasi secara bersamaan, adanya tindak lanjut terhadap pengaduan menunjukkan bahwa pelaksana memiliki komitmen dalam menawarkan layanan tersebut. Oleh karena itu, penerapan sistem pengaduan digital di Rusunawa Yos Sudarso didukung oleh sikap pelaksana yang cukup cepat merespons, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan penghuni terhadap layanan yang disediakan.

### **Bureaucratic Structure (Struktur Birokrasi)**

Struktur birokrasi berkaitan dengan mekanisme kerja dan prosedur penanganan pengaduan. Berdasarkan hasil penelitian, setiap laporan yang masuk melalui layanan pengaduan digital terlebih dahulu diterima oleh pengelola, kemudian diteruskan kepada petugas yang bertanggung jawab sesuai dengan jenis permasalahan yang dilaporkan.

*"Biasanya laporan yang kami kirim diterima dulu oleh pengelola, lalu menunggu petugas yang menangani masalah itu. Kadang cepat, kadang juga perlu waktu beberapa hari."* Salah seorang penghuni menjelaskan.

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan pengaduan secara digital telah didorong oleh adanya mekanisme dan alur yang jelas dalam proses penanganan pengaduan tersebut. Dalam sudut pandangan Edward III, sistem birokrasi yang efektif akan terlihat dari adanya distribusi tugas dan prosedur yang memfasilitasi jalannya kebijakan. Proses penerimaan laporan oleh pengelola yang kemudian diserahkan kepada petugas yang bertugas menunjukkan adanya kerjasama dalam pengelolaan pengaduan. Namun, variasi dalam waktu penyelesaian setiap laporan menandakan bahwa pelaksanaan prosedur belum sepenuhnya konsisten. Situasi ini

menunjukkan bahwa meskipun implementasi pengaduan digital telah memiliki struktur birokrasi yang mendukung, tetapi masih perlu adanya peningkatan dalam efektivitas koordinasi dan kecepatan dalam penanganan, agar layanan pengaduan dapat lebih optimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan sumber yang terlibat dalam penelitian, pelaksanaan pengaduan secara digital di Rusunawa Yos Sudarso di Kecamatan Rumbai, Kota Pekanbaru, secara umum berlangsung dengan baik. Hal ini terlihat dari adanya saluran komunikasi digital yang memudahkan penghuni untuk menyampaikan keluhan mereka, dukungan alat teknologi yang memadai, cara pengelola merespon laporan yang diterima, serta sistem penanganan pengaduan yang sudah terencana dengan baik. Namun, masih terdapat beberapa tantangan seperti keterbatasan kemampuan penggunaan teknologi oleh sebagian penghuni yang lebih tua dan variasi waktu penyelesaian untuk masing-masing pengaduan. Jika dihubungkan dengan teori Edward III, keempat indikator yang berkaitan dengan implementasi yaitu Komunikasi, sumber daya, sikap pelaksana, dan struktur birokrasi sudah memberikan dukungan bagi pelaksanaan pengaduan secara digital, meskipun belum sepenuhnya berjalan optimal. Oleh sebab itu, dibutuhkan Langkah-langkah untuk meningkatkan keterampilan pengguna serta efektivitas layanan agar pelaksanaan pengaduan digital memberikan hasil yang lebih maksimal bagi seluruh penghuni di Rusunawa Yos Sudarso.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi layanan pengaduan digital di Rusunawa Yos Sudarso Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru telah berjalan cukup baik yang ditunjukkan melalui adanya komunikasi antara pengelola dan penghuni, tersedianya sarana pendukung layanan, adanya respons dari pengelola terhadap pengaduan yang masuk, serta mekanisme penanganan pengaduan yang telah terstruktur. Keberadaan layanan ini memudahkan penghuni dalam menyampaikan keluhan tanpa harus datang langsung ke kantor pengelola sehingga proses pelayanan menjadi lebih praktis dan efisien.

Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, antara lain belum meratanya pemahaman penghuni mengenai penggunaan layanan digital serta keterbatasan kemampuan teknologi pada sebagian penghuni, terutama penghuni lanjut usia. Selain itu, waktu penyelesaian beberapa pengaduan masih bervariasi karena adanya perbedaan tingkat permasalahan yang dilaporkan dan proses penanganan yang harus dilakukan oleh pengelola. Oleh karena itu, pengelola Rusunawa disarankan untuk meningkatkan sosialisasi dan pendampingan penggunaan layanan pengaduan digital, memperkuat kapasitas petugas, serta

melakukan evaluasi secara berkala terhadap sistem pelayanan agar implementasi layanan pengaduan digital dapat berjalan lebih optimal dan memberikan manfaat yang lebih luas bagi seluruh penghuni.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Afifuddin. (2012). *Pengantar administrasi pembangunan (Konsep, teori dan implikasinya di era reformasi)*. Alfabeta.
- Ahamd, F. (2024). Model Implementasi Kebijakan Publik. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 4(3), 17929–17938. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/12674>
- Arianto, B. Y., & Nurahma Tresani, N. M. (2024). AJIAN KINERJA PENGELOLAAN RUMAH SUSUN SEWA OLEH PEMERINTAH PUSAT, PEMERINTAH DAERAH, DAN BUMN DI DKI JAKARTA. *Jurnal Muara Sains, Teknologi, Kedokteran, Dan Ilmu Kesehatan*, 8(1), 69–78.
- Desmayanty, A., Kanti, A. H., Faturrahman, D. T., Arsitamara, L., Lavenia, N., Studi, P., Pemerintah, I., Galuh, U., & Desa, P. (2022). Implementasi sistem informasi desa berbasis website di desa sindangsari. *Prosiding Seminar Nasional Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Galuh*, 3(6), 58–64.
- Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pekanbaru. (2023). *Data Rusunawa Kota Pekanbaru tahun 2023*. Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pekanbaru.
- Edwards III, George C 1980. *Implementing Public Policy* Washington DC: Congressional Quarterly Press.
- Gunawan, I. (2013). *Metode penelitian kualitatif: Teori dan praktik*. Bumi Aksara.
- Islamiya, N. A., & Utami, D. A. (2024). Kajian Standar Pelayanan Publik : Sebuah Studi Pada Rumah Susun Sederhana Sewa Dupak Bangunrejo Kota Surabaya Review Of Public Service Standards : A Study on Simple Rental Flats Dupak Bangunrejo Surabaya City Abstrak Kata Kunci: Standar , Pelayanan , Rus. *Inovant*, 3(4), 134–147. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/innovant/article/view/33437/12177>
- Kementerian Negara Perumahan Rakyat. (2008). *Pedoman pengelolaan rumah susun sederhana sewa (Rusunawa)*. Kementerian Negara Perumahan Rakyat.
- Manullang, M. (2018). *Dasar-dasar manajemen*. Ghalia Indonesia.
- Moleong, L. J. (2011). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.

- Ramdani, R. S., Abdi, F. S., & Lapangan, P. K. (2025). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENATAAN PEDAGANG KREATIF LAPANGAN DI PASAR MASOMBA KOTA PALU. *JSIP: Jurnal Studi Inovasi Pemerintahan*, 1(2), 1–14. <https://jurnal.fisip.untad.ac.id/index.php/jsip/index>
- Shinta Arvianti, R. (2025). PENERAPAN E-GOVERNMENT PADA PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS ONLINE DI OMBUDSMAN PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR. *PRAJAObserver: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5(01), 137–155.
- Sopiah. (2013). *Pengantar manajemen*. Bumi Aksara.
- Syafiie, I. K. (2012). *Sistem administrasi negara Republik Indonesia (SANRI)*. Bumi Aksara.
- Terry, G. R. (2014). *Prinsip-prinsip manajemen*. Bumi Aksara.
- Umil Khairiah. (2021). SOSIALISASI PROGRAM RUMAH SUSUN SEDERHANA SEWA BAGI MASYARAKAT BERPENDHASILAN RENDAH DI KOTA PEKANBARU (STUDI KASUS RUSUNAWA REJOSARI). *Jom Fisiop*, 5(2), 1–9.