

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang Masalah

Birokrasi berfungsi sebagai alat penting untuk menyelesaikan tugas pemerintah dalam waktu singkat di dalam organisasi atau struktur lembaga yang besar. Selain itu, birokrasi memiliki kemampuan yang signifikan untuk mengatur dan mengatur pekerjaan yang dilakukan oleh banyak orang (Kurniasih, 2020). Namun, praktik birokrasi di Indonesia kurang inovasi karena dua alasan. Pertama, birokrasi tidak memiliki lingkungan organisasi yang mendorong inovasi, dan kedua, karyawan birokrasi tidak memiliki masalah besar saat tidak produktif. Ini menyebabkan birokrasi bekerja dengan lambat, tidak efisien, kaku, tidak jelas, dan tidak memberikan jaminan dalam pelayanan. Ada sejumlah besar birokrasi di Indonesia yang hanya berfokus pada kepentingan pribadi dan mengabaikan pelayanan publik (Agus, 2019).

Pelayanan publik yang mampu memberikan layanan yang baik ditandai dengan peningkatan kepuasan masyarakat. Namun, pelayanan publik Indonesia masih menghadapi banyak masalah, salah satunya adalah administrasi. Pada 2019, Ombudsman menerima laporan bahwa pemerintah daerah terlapor menerima aduan masyarakat sebanyak 41,03% terkait pelayanan publik (Rahmawati & Fatchuriza, 2021). Selain itu, citra pemerintah yang buruk diperburuk oleh masalah yang sering muncul di permukaan yang melibatkan pejabat publik yang tidak bertanggung jawab, seperti pungutan liar dengan berbagai bentuk dan prosedur yang tidak jelas (Pratiwi & Ni Nengah, 2019). Undang - Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa:

“Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Berangkat dari masalah – masalah tersebut akhirnya pemerintah melakukan berbagai inovasi lewat program Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPANRB).

Dengan adanya pengaruh teknologi yang telah berkembang di berbagai sektor terutama dalam sektor pelayanan publik menghasilkan berbagai inovasi pemerintah baik melalui aplikasi dan web browser. Penggunaan teknologi informasi berbasis digital dalam pemerintah seringkali disebut sebagai *e-government*. Menurut Pudjiyanto et al. melihat *e-government* sebagai sarana dalam meningkatkan interaksi antara pemerintah dan konstituennya (warga negara dan perusahaan) (Rachmatullah & Purwani, 2022). Dengan adanya teknologi mengubah kinerja yang dulu dilakukan secara manual dapat menjadi lebih modern. Pelayanan publik dengan menggunakan digitalisasi menjadi lebih cepat dan tanggap (Kurniasih, 2023).

Rachel Silcock memaparkan bahwa *e-government* sebagai penggunaan teknologi untuk meningkatkan akses dan pengiriman layanan pemerintah untuk manfaat warga negara, mitra bisnis, dan pekerja (Yanti, 2022). Pemerintah harus mampu beradaptasi dengan kemajuan teknologi abad ini. *E-government* bertujuan untuk meningkatkan akses warga negara terhadap pelayanan publik, mengurangi jumlah keluhan yang diajukan, dan memastikan bahwa semua orang memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan pelayanan publik yang sama. (Tui et al., 2022).

Hubungan masyarakat dan pemerintah pada era saat ini tidak hanya bersifat satu arah tetapi juga memaksimalkan kerjasama antara kedua belah pihak (pemerintah dan

masyarakat secara menyeluruh). Pendapat Silcock sejalan dengan McClure, dimana ia mengungkapkan jika praktik pelayanan publik secara elektronik merupakan pemakaian yang dilakukan birokrasi, lebih utamanya aplikasi berbasis internet (Tasyah et al., 2021). Pemanfaatan teknologi tidak hanya sekedar sebagai sarana mengelola sumberdaya internal dan eksternal sebuah organisasi, teknologi juga digunakan sebagai pengelola kepentingan yang lebih cepat dan luas sehingga setiap warga negara mendapatkan hak yang sama dalam pelayanan publik (Anshar, 2019).

E-government mempunyai kemampuan guna memaksimalkan jejaring yang baik antara pemerintah-masyarakat dengan lebih efisien sehingga interaksi dengan masyarakat menjadi lebih akurat, mudah, dan tepat guna. *E-government* adalah proses sistem pemerintahan yang memanfaatkan teknologi, komunikasi, dan informasi untuk memudahkan komunikasi dan transaksi antara entitas swasta dan publik. Ini meningkatkan kualitas pelayanan publik (J. T. Nugraha, 2018). Menurut Clay G.Wescott mendefinisikan *e-government* sebagai penggunaan ICT (*Information, Communication, dan Technology*) untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudahan fasilitas layanan pemerintah serta memberikan akses informasi terhadap masyarakat umum dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab terhadap masyarakat (Heriyanto, 2022) .

Salah satu inovasi yang dilakukan pemerintah dalam mengikuti kemajuan teknologi adalah dengan menggunakan media digital dalam beberapa program kerjanya. Menurut konsep *New Public Service* yang dikemukakan oleh Denhardt pelayanan publik diberikan dengan penyesuaian seiring berkembang dan perubahan zaman dengan tetap memperhatikan kepentingan publik, karena publik merupakan warga negara yang

wajib diberikan pelayanan yang setara dan adil, bukan seperti *customer* (Saputra & Widiyarta, 2021). Cepatnya aktivitas media digital sehingga pelayanan publik dapat dilakukan dengan lebih terarah dan terukur. Inovasi berjalan beriringan dengan perkembangan teknologi yang semakin dinamis sehingga diharapkan tata kelola pelayanan publik menjadi lebih baik (Wijaya et al., 2020).

Melalui Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 secara jelas memuat hal yang berkaitan dengan skema pemerintahan yang harus berlandaskan pada pemanfaatan elektronik atau digital. Sistem ini disebut dengan *digital governance* yaitu suatu model tata kelola yang berbasis pada kekuatan teknologi digital mulai dari semua pekerjaan administrasi, pelayanan publik, pemantauan dan pengendalian sumber daya organisasi, keuangan, pajak, pembayaran, pegawai, dan lain – lain (Ramadhani et al., 2023) . Penerapan *digital governance* muncul sebagai penyederhana sistem kerja birokrasi untuk menjadi lebih akurat, responsif, dan transparan dalam pelaksanaannya. Terobosan *digital governance* bagi pemerintah, swasta, dan masyarakat merupakan inovasi yang mutakhir dalam menciptakan kredibilitas publik untuk membentuk manajerial yang handal dalam pelayanan publik (Noviyanti et al., 2022).

Salah satu aspek reformasi birokrasi adalah transparansi pemerintahan kepada masyarakat dan juga bentuk partisipasi dari masyarakat. Transparansi merupakan suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna dan *stakeholders* yang membutuhkan (Kusuma et al., 2022). Menurut Mahsun transparansi merupakan kesadaran antara individu, kelompok, atau organisasi dalam hubungan yang akuntabilitas tanpa adanya motivasi tersembunyi dan seluruh informasi kinerja lengkap.

Dengan adanya transparansi akan menumbuhkan kepercayaan dan keikutsertaan masyarakat terhadap otoritas pemerintahan (Pertiwi et al., 2021).

Pembangunan daerah di Indonesia selalu diarahkan untuk menjadi daerah yang mandiri sehingga membentuk pandangan yang terbaru dalam memaksimalkan sumber daya yang ada. Pelimpahan wewenang mutlak dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah diharapkan birokrasi pemerintah daerah akan menjadi lebih tepat sasaran dan kebijakan program akan menyediakan kebutuhan masyarakat (Widyatama, 2021). Setiap pemerintah daerah mempunyai berbagai inovasi dalam pelayanan publik yang semakin mempermudah masyarakat tanpa perlu datang langsung ke kantor (Juliarso, 2019). Salah satu yang sedang gencar melakukan perkembangan inovasi pelayanan publik ialah Kabupaten Jombang.

Jombang merupakan salah satu kabupaten yang berada di Jawa Timur dengan besaran wilayah 1.159,50 km² dan kuantitas penduduk terdaftar sebanyak 1.335.972 jiwa pada tahun 2022. Wilayah tersebut membagi Kabupaten Jombang dengan pembagian yaitu: 21 kecamatan, 302 desa, dan 4 kelurahan. Di bawah ini adalah batas wilayah Provinsi Jombang. Bojonegoro dan Lamongan di utara, Mojokerto di timur, Kediri dan Malang di selatan, serta Nganjuk di barat. Selain itu, Kabupaten Jombang berada di jalur selatan persimpangan jaringan jalan Jakarta dan Surabaya. Penduduk Kabupaten Jombang sebagian besar bergantung pada sektor pertanian dan perkebunan yang hanya memiliki waktu sedikit dalam mengurus administrasi kependudukan. Selain itu pelayanan manual menimbulkan antrian dalam pelayanannya (Yulianita & Pradana, 2021). Dari masalah – masalah tersebut pemerintah Kabupaten Jombang membuat

sebuah inovasi aplikasi pelayanan publik yang diberi nama Sistem Administrasi, Berita, Data Deso dan Pelayanan Online atau lebih singkat nya aplikasi “Sabdopalon”

Aplikasi *E-Office* Desa yaitu Sistem Administrasi, Berita, Data Deso dan Pelayanan Online atau disebut juga “Sabdopalon” menjadi salah satu inovasi pemerintah kabupaten jombang dalam menjawab tantangan tersebut. Aplikasi ini dapat ditelusuri lewat kanal website resmi yaitu <https://sabdopalon.jombangkab.go.id>. Aplikasi ini diharapkan akan lebih memudahkan masyarakat Kabupaten Jombang dalam melakukan pelayanan publik secara mandiri dimanapun dan kapanpun hanya dengan menggunakan smartphone. Dalam aplikasi ini terdapat beberapa pelayanan yang dapat diakses masyarakat seperti Surat pengantar SKCK, pengantar laporan kehilangan, keterangan belum menikah, keterangan usaha, surat keterangan pindah, dan surat keterangan lainnya yang dibutuhkan masyarakat (Slamet Wiyoto, 2022).

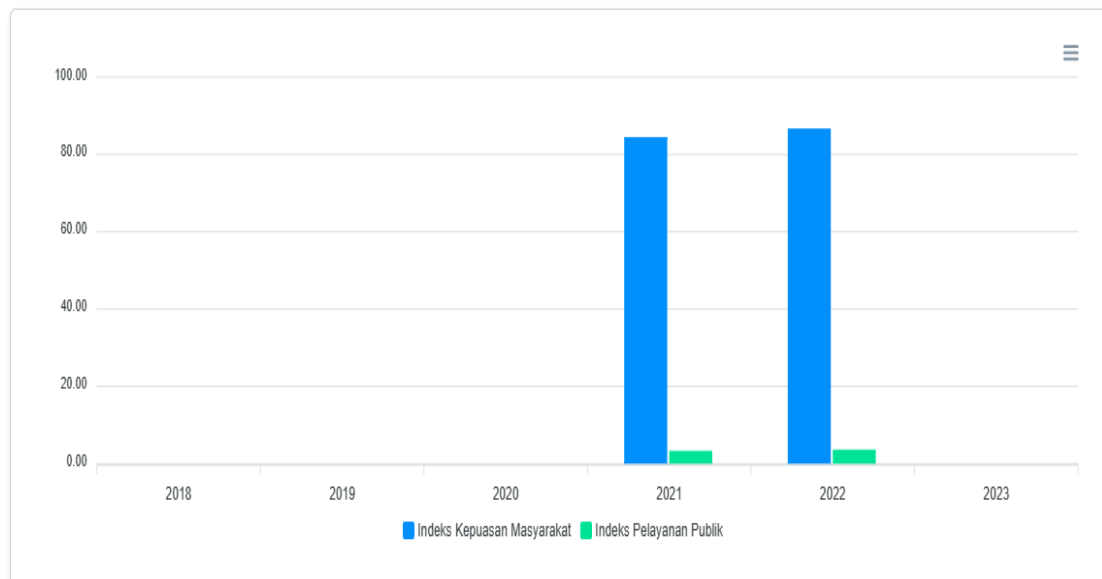
Selain itu manfaat lain dari aplikasi ini adalah layanan dapat di akses secara penuh atau 24 jam *non-stop* , hal ini mencerminkan pemerintah desa yang terarah menuju *smart city*. Dalam pelayanan nya aplikasi ini juga telah terintegrasi dengan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) Dinas Sosial Jombang dan Data Keluarga berlandaskan pada administrasi yang dilakukan PPKB – PPPA Jombang. Dengan demikian didambakan akan semakin memaksimalkan pengendalian kemakmuran umum baik pada pemerintah daerah kabupaten ataupun desa. Selain itu pada menu aplikasi juga terdapat Data Keluarga sehingga pemerintah dapat memantau keluarga yang berisiko mengalami stunting yang belum terdaftar sebagai penerima BPNT, PKH, dan PBI. Menu lain nya adalah transparansi manajemen anggaran desa karena sudah terhubung dengan Sistem Pengelolaan Keuangan Desa atau Siskeudes. Masyarakat

Jombang bisa memantau langsung mengenai pendapatan jumlah, inkarnasi kebutuhan setiap bagian dan penyelenggaraan anggaran sehingga indeks kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah semakin meningkat (Nauval, 2022) .

Efektivitas secara umum menunjukkan pada tercapainya hasil, yang sering dikaitkan dengan pengertian efisiensi. Efektivitas lebih menekankan pada hasil yang dapat dicapai, sedangkan efisiensi lebih menekankan bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai (Nugraha, 2020). Menurut Richard M.Steers ukuran efektivitas biasanya digunakan untuk mengevaluasi seberapa efektif suatu organisasi atau kelompok untuk meraih suatu target. Tingkatan efektivitas dapat diukur dengan membandingkan rencana dan target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai. Efektivitas mengarah kepada pencapaian kerja yang maksimal berkaitan dengan pencapaian target yang berkualitas dan berkuantitas (Anggraeni, 2022). Steers mengatakan bahwa terdapat tiga parameter yang bisa dimanfaatkan guna menguji efektivitas.

Indikator yang pertama tercapainya tujuan, dalam aplikasi Sabdopalon yang telah berjalan hampir setahun lebih telah banyak memberikan berbagai manfaat, hal ini dapat dilihat dari portal sambang Jombang.

Gambar 1. 1 Grafis Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik



Sumber : [Indeks Kualitas Pelayanan Publik - Satu Data Jombang \(jombangkab.go.id\)](http://jombangkab.go.id)

Pada tahun 2021 sebanyak 84,47% merasa puas dengan berbagai inovasi kebijakan yang telah dilakukan dan pada tahun 2022 meningkat 2,24% sehingga menjadi sebanyak 86,71% merasa puas dengan inovasi yang telah dilakukan. Namun, meski mayoritas masyarakat jombang telah mengatakan puas dengan pelayanan berbasis digital masih terdapat beberapa kekurangan misalnya sumber daya manusia dan jaringan internet.

Tidak semua masyarakat memiliki akses gadget atau smartphone meskipun sudah menjadi hal lumrah dimiliki hampir seluruh orang di era sekarang. Masih terdapat masyarakat di bawah garis kemiskinan yang hanya mampu mencukupi keperluan primer saja. Selain itu kendala jaringan internet juga menjadi hambatan dalam mengakses aplikasi Sabdopalon. Akses jaringan internet yang belum merata sehingga pelayanan publik berbasis *digital* belum dapat menjangkau hingga pelosok – pelosok desa di Kabupaten Jombang (Anggraeni, 2022).

Indikator yang kedua adalah integrasi, dalam memperkenalkan aplikasi sabdopalon pemerintah Kabupaten Jombang melakukan acara *launching* yang bertempat di pendopo Jombang di ikuti Bupati Jombang Hj. Mundjidah Wahab bersama Dandim 0814 Letkol Inf Muhammad Hanafi, Wakil Bupati Jombang Sumrambah Didukung Asisten Pemerintahan dan Kesra, Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Jombang, dan Camat se Kabupaten Jombang dan Kepala Desa Kabupaten Jombang. Selain itu sosialisasi juga dilakukan melalui kanal youtube Kabupaten Jombang.

“Terimakasih atas inovasinya, melalui smartphone android masyarakat kini bisa mendapatkan 23 layanan surat, bisa dilakukan sendiri. Tinggal langsung masuk ke anjungan desa, jadi cetak kemudian baru ditandatangani oleh Kepala Desa. Ini adalah satu kebutuhan kita saat ini” (Sumber : [Sabdopalon, Aplikasi E Office Desa Yang Mampu Memberikan 23 Pelayanan Surat | Wacana News oleh Antep](#))

Namun , dengan sosialisasi yang hanya mengundang para pejabat desa dan melalui media sosial akan membawa dampak negatif antara lain sosialisasi menjadi tidak interaktif sehingga masyarakat yang memiliki pertanyaan akan kesulitan karena tidak langsung bertatap muka, tidak semua warga jombang memiliki akses internet sehingga sosialisasi yang dilakukan pada media sosial hanya dapat dilihat sebagian warga jombang, tidak semua pemerintah desa melakukan sosialisasi kepada warga setempat bahkan terkadang pemerintah desa cenderung pasif jika terdapat suatu program baru.

Indikator yang ketiga adalah adaptasi, dalam aplikasi sabdopalon menggunakan teknologi yang membuat pemerintah desa harus dapat menyesuaikan dengan pelayanan berbasis online sehingga pemerintah desa bertanggung jawab secara penuh dalam keamanan data setiap masyarakat karena potensi besar kebocoran data yang sering kali

menyerang sistem pemerintah. Sudah menjadi rahasia umum jika pemerintah sering lalai dalam menghadapi masalah keamanan data, kebocoran data yang sempat menjadi perhatian publik misalnya kebocoran data BPJS kesehatan yang merugikan Negara sebesar Rp600 Triliun (Burhan, 2021) .

Aplikasi *E-Office* Sabdopalon masih dalam tahap uji coba yang penerapan aplikasi di lakukan pada 9 desa dan berstatus *pilot project*, diantaranya Desa Pulosari (Kecamatan Bareng), Desa Candimulyo (Kecamatan Jombang), Desa Kepatihan (Kecamatan Jombang), Desa Pulo Lor (Kecamatan Jombang), Desa Kedawong (Kecamatan Diwek), Desa Kebonagung (Kecamatan Ploso), Desa Kedunglosari (Kecamatan Tembelang), Desa Pacarpeluk (Kecamatan Megaluh), serta Desa Mojotrisno (Kecamatan Mojoagung). Kecamatan Jombang merupakan kecamatan dengan desa terbanyak yang menggunakan aplikasi e-office Sabdopalon yaitu sebanyak 2 desa. Hal ini menandakan bahwa belum semua desa di kabupaten jombang siap dengan adanya perubahan – perubahan berbasis teknologi. Pernyataan tersebut di dukung oleh DPMD Jombang melalui Kepala Seksi Pemberdayaan Usaha Ekonomi dan Pelatihan Masyarakat Andre dalam wawancara dengan Wacana News:

“Karena begini, kita memberikan standar, satu tentang keamanan, memang ini kita batasi karena ini ada pakta integritas tanggung jawab desa dengan keamanan data. Jadi kepala desa benar – benar memverifikasi kebenaran data yang mengajukan. Kita terus membenahi sistem keamanan itu, sampai sekarang masih kita update”. (Sumber : [DPMD Jombang Targetkan Tahun 2023 Semua Desa Dapat Menggunakan Aplikasi Office Sabdopalon | Wacana News oleh H.Suprasetyo](#))

Penerapan *digitalisasi* di pemerintah desa mampu diupayakan dengan maksimal jika taraf kualitas manusia yang terlibat (masyarakat dan pemerintah) bekerja sama satu sama lain.

Melalui berbagai persoalan yang ada dari paparan diatas, maka penulis berminat untuk memperdalam lebih jauh tentang seperti apa pengaplikasian program E-Office Sabdopalon dalam menciptakan kebijakan *digital* yang unggul di Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang melalui penelitian yang berjudul **“Efektivitas Aplikasi E-Office Sabdopalon (Sistem Administrasi, Berita, Data Deso Dan Pelayanan Online) Dalam Meningkatkan *Digital Governance* Di Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang”**

1.2 Rumusan Masalah

Melalui penjelasan latar belakang informasi yang diuraikan, rumusan masalah yang bisa dianalisis lebih lanjut pada penelitian ini yaitu “Bagaimana efektivitas program *e-office* Sabdopalon dalam meningkatkan *governance digital* di Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan adanya pendalaman analisis di penelitian ini adalah guna mengetahui efektivitas dari program *e-office* Sabdopalon dalam meningkatkan *governance digital* bagi masyarakat Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

- a. Penelitian ini dilakukan sebagai persyaratan memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur
- b. Dapat menambah wawasan bagi penulis karena secara langsung melakukan analisis terhadap alur penggunaan *e-office* Sabdopalon di Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang serta dapat mengaplikasikan ilmu yang pernah didapatkan ketika semasa perkuliahan.

1.4.2 Bagi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

Pendalaman analisis dalam penelitian ini bisa digunakan sebagai acuan bahan literatur kepustakaan sebagai bahan kajian dalam penelitian yang sejenis

1.4.3 Bagi Pemerintah Kabupaten Jombang

Dapat menjadi acuan bagi instansi untuk melakukan evaluasi dalam hal penggunaan program *e-office* Sabdopalon di Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang sehingga hasil dari penelitian sedikit maupun banyak dapat menjadi bahan pertimbangan dalam melakukan terkait sistem yang telah dilaksanakan.