

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan melayani kepentingan serta memberikan kemudahan bagi masyarakat atau warga negara berdasarkan aturan dasar yang telah ditetapkan (Gumolung et al., 2023). Konsep pelayanan publik menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa sebagai 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. Di Indonesia sektor pelayanan publik mulai diperhatikan yang awal mulanya bersifat pelayanan secara langsung yakni menggunakan dokumen fisik bergeser menuju pelayanan secara digital mengingat tuntutan zaman untuk selalu melakukan inovasi atau pembaharuan (Witri, 2022). Melihat perkembangan pelayanan publik beberapa tahun ke belakang sulit mewujudkan kepercayaan publik dan pelayanan publik secara transparan (Hakim, 2016).

Menurut pendapat dari Prasetyo (2022) menyebutkan bahwa kepercayaan publik menjadi pondasi, dimana legitimasi lembaga publik dibangun dan pentingnya menjaga kesatuan kebersamaan suatu kelompok dalam mencapai tujuan

bersama (kohesi sosial). Kurangnya transparansi pelayanan publik dapat dilihat melalui *website* KPK pada tahun 2023 tentang Tindak Pidana Korupsi (TPK) berdasarkan instansi pada tahun 2021 sebesar 108 kasus dan mengalami peningkatan pada tahun 2022 sebesar 120 kasus. Kasus pelanggaran yang banyak terjadi pada instansi pemerintah seperti penggelapan anggaran dan APBN, melakukan *mark up* anggaran pada kebutuhan instansi, lalu adanya pengadaan barang/jasa secara fiktif (Zakariya, 2019). Dalam kebutuhan pelayanan publik pada masa yang serba cepat memberikan banyak tuntutan, sehingga hal ini sering memunculkan masalah antara masyarakat dan pemerintah.

Pada era serba digital saat ini memberikan banyak tuntutan kepada pemerintah untuk selalu melakukan inovasi terhadap pelayanan publik yang cepat dan efisien. Dalam pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah harus berdasarkan keterbukaan dalam informasi sehingga terwujudnya tata kelola pemerintah yang baik (Wibawa, 2019). Menurut Andika (2021) penyelenggaraan pemerintah yang baik (*good governance*) tentunya pemerintah dapat memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi serta memunculkan berbagai model pelayanan publik yang memanfaatkan aplikasi maupun *website* sebagai penunjang pelayanan yang pada umumnya dikenal dengan transformasi digital.

Menurut pendapat Misuraca et al (2020, p. 71) transformasi digital adalah sebuah penerapan perubahan secara bertahap sampai secara besar-besaran dalam operasional organisasi, proses struktur internal dan eksternal untuk mencapai keterbukaan serta kolaborasi pada sebuah organisasi. Menurut Hadiono (2020) menyebutkan bahwa transformasi digital menjadi sebuah faktor penting dalam

upaya memodernisasi layanan publik dan merestrukturisasi hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Transformasi digital pada sektor publik memungkinkan untuk menerapkan sistem kombinasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang sudah ada atau aplikasi berbasis data baru, sebagai upaya untuk memperbaiki tingkat pelayanan serta mengubah budaya organisasi yang melekat (Afriyani et al., 2022).

Pembangunan dan pertumbuhan daerah selalu mengarah ke desa yang mandiri sehingga desa berperan sebagai meningkatkan mutu hidup dan kesejahteraan masyarakat (Rachaju, 2022). Desa yang mandiri diartikan sebagai desa semesta yang mampu mengembangkan pembangunan desa sebagai langkah menuju peningkatan berkelanjutan dalam kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat desa (A. K. Putri et al., 2022). Hal ini tentunya wujud dari kontribusi warga negara berupa tanggung jawab dalam proses penyelenggaraan pemerintahan berupa layanan publik yang terbaik. Penyelenggaraan pemerintah yang baik juga harus memiliki sebuah struktur pemerintahan yang baik pula. Menurut Hayat dalam Patricia et al (2023) mengatakan bahwa struktur pemerintahan yang baik itu dengan fokus terhadap nilai keefektifan publik, masyarakat yang sejahtera dan bentuk kualitas hidup yang terjamin bagi masyarakat Indonesia.

Provinsi Jawa Timur menjadi provinsi dengan desa mandiri tertinggi se-Indonesia tercatat sebanyak 2.800 desa mandiri (24,44 persen) dari total 11.456 desa mandiri di Indonesia, data ini berdasarkan *website* Open Data Jawa Timur (<https://opendata.jatimprov.go.id/frontend/infografik/detail/94>) yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur. Dengan banyaknya desa

mandiri yang tersebar di Provinsi Jawa Timur mampu memberikan contoh dalam segi inovasi pelayanan publik digital kepada desa lainnya sehingga dapat memudahkan masyarakatnya untuk mengakses pelayanan serta melakukan *monitoring* terhadap instansi pelayanan terkait.

Kabupaten Jombang menjadi salah satu daerah yang gencar dalam inovasi pelayanan pada instansi pemerintahannya. Peningkatan inovasi pelayanan ini akibat dari nilai laporan pelayanan publik Kabupaten Jombang masih rendah daripada kabupaten/kota lainnya di Jawa Timur. Berdasarkan laporan pelayanan informasi publik pada *website* PPID Provinsi Jawa Timur menunjukkan bahwa peringkat keterbukaan informasi Kabupaten Jombang pada tahun 2018 menempati urutan ke-26. Pada tahun 2019 Kabupaten Jombang tidak masuk dalam penilaian peringkat keterbukaan informasi tingkat kabupaten se-Jawa Timur. Pada tahun 2020 peringkat keterbukaan informasi Kabupaten Jombang menempati peringkat ke-22 dan pada tahun 2021 berada pada peringkat ke-23. Namun, pada tahun 2022 Kabupaten Jombang tidak masuk pada penilaian peringkat keterbukaan informasi tingkat kabupaten/kota se-Jawa Timur pada laman <https://ppid.jatimprov.go.id/laporan-pelayanan-informasi-publik>. Informasi dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 1.1 Nilai Keterbukaan Informasi Tingkat OPD Pemerintah Provinsi Jawa Timur**

No.	Badan Publik	Tahun	Peringkat	Total
1	Kabupaten Jombang	2018	26	28,48
2	Kabupaten Jombang	2019	-	-
3	Kabupaten Jombang	2020	22	38
4	Kabupaten Jombang	2021	23	40,56
5	Kabupaten Jombang	2022	-	-
6	Kabupaten Jombang	2023	-	-

(Sumber: *Website* PPID Provinsi Jawa Timur, 2023).

Berdasarkan tabel diatas peringkat nilai keterbukaan informasi tingkat OPD di Kabupaten Jombang pada tahun 2020 dan 2021 mengalami kenaikan penilaian keterbukaan informasi, dimana hal ini menunjukkan bahwa keseriusan Kabupaten Jombang untuk meningkatkan keterbukaan informasi pada pelayanan publik pemerintahannya. Tentunya berdasarkan melihat dari hasil laporan pelayanan informasi publik Kabupaten Jombang masih rendah dan tertinggal daripada kabupaten lain yang berada di Jawa Timur. Sehingga, Pemerintah Kabupaten Jombang gencar dalam inovasi pelayanan pada instansi pemerintahan. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya informasi yang telah disampaikan oleh Bupati Jombang dalam MUSRENBANG RKPD yang dilansir pada laman [rmljatilim](http://rmljatilim), yakni:

**“Jombang**—Prioritas pertama dimana peningkatan pelayanan publik, ketentraman dan ketertiban umum. Yang memiliki fokus perluasan layanan digital desa, penguatan Sistem Pemerintah berbasis Elektronik (SPBE)...” (Sumber:<https://www.rmljatilim.id/2022/03/23/musrenbang-2022-pemkab-jombang-fokus-inovasi-pelayanan-publik-berbasis-digital>, diakses pada tanggal 1 September 2023).

Berdasarkan informasi yang sudah disampaikan oleh Bupati Jombang tersebut, dalam MUSRENBANG RKPD fokus utama yakni peningkatan pelayanan publik terhadap perluasan layanan digital yang mampu menjangkau masyarakat desa. Dengan perluasan layanan digital mampu memberikan kemudahan bagi semua lapisan masyarakat mulai dari tempat tinggalnya dekat dengan unit pelayanan sampai masyarakat yang berada di luar jangkauan pelayanan. Hal tersebut membuat pemerintah Kabupaten Jombang berkomitmen dalam digitalisasi pelayanan publik. Bupati Jombang Ibu Hj. Mundjidah Wahab melakukan rancangan pembangunan Jombang *Smart City* tahun 2023-2032. Melalui pengembangan Masterplan *Smart City* dalam berita *Jatimpos*, Yaitu :

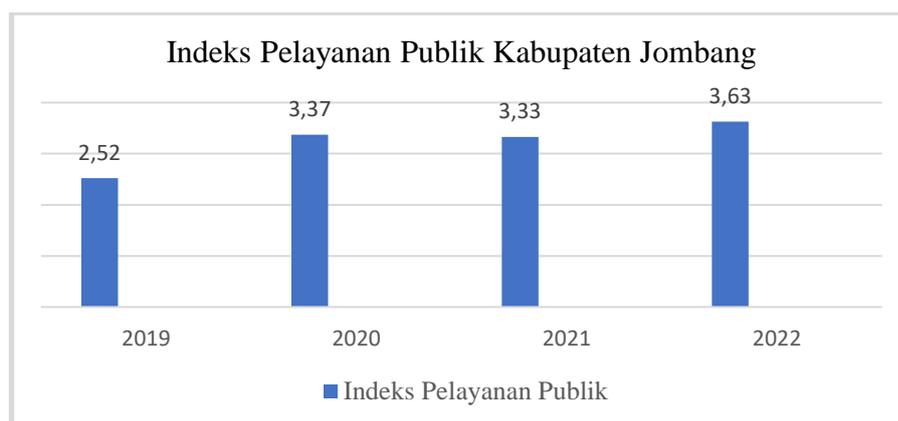
“**Jombang, Jatimpos** –Kabupaten Jombang terpilih sebagai salah satu dari 50 Kabupaten/Kota se Indonesia untuk difasilitasi dalam perencanaan dan implementasi *Smart City* tahun ini (2022). Sehingga Kabupaten Jombang mengembangkan 6 inovasi unggulan (*Quick Wins*) pada tahun 2022. Diantaranya dengan melakukan digitalisasi layanan di sektor pemerintahan dan pelayanan publik yang ditujukan untuk masyarakat.”  
(Sumber:<https://jatimpos.co/jatim/mataraman/9999-penandatanganan-komitmen-melaksanakan-masterplan-pembangunan-jombang-smart-city>, diakses pada tanggal 17 September 2023).

Berdasarkan berita tersebut Kabupaten Jombang terpilih diantara 50 kabupaten/kota se Indonesia untuk melakukan implementasi *Smart city* pada tahun 2022 dengan mengembangkan inovasi unggulan salah satunya yakni digitalisasi pada sektor layanan publik. Pemerintah Kabupaten Jombang saat ini berlomba membuat inovasi pelayanan di setiap lembaga/instansi untuk menyediakan kemudahan akses kepada seluruh masyarakat. Giatnya inovasi pelayanan ini berlandaskan pada Peraturan Bupati Jombang Nomor 44 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Jombang. Dalam peraturan tersebut membahas mengenai pedoman untuk meningkatkan kualitas serta kinerja pelayanan publik yang dimana harus menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan disesuaikan dengan kemampuan penyelenggara pelayanan publik. Menurut Peraturan Bupati Jombang Nomor 44 Tahun 2017 menyatakan bahwa pelayanan publik juga harus mengedepankan standar pelayanan yang sederhana, akuntabel, partisipatif, berkelanjutan, transparansi dan keadilan.

Pada Peraturan Bupati Jombang Nomor 44 Tahun 2017 memberikan acuan sasaran terhadap pelayanan publik di Kabupaten Jombang, diwajibkan kepada setiap penyelenggara pelayanan harus mampu menyusun, menetapkan dan

mengimplementasikan sesuai SOP yang berlaku. Hal ini diperkuat pendapat dari Laili dan Kriswibowo (2022) yang menyebutkan bahwa teknologi digital tidak hanya digunakan untuk meningkatkan efisiensi administratif, tetapi juga untuk mendorong inovasi, partisipasi publik dan pengambilan keputusan yang lebih baik. Dengan memperhatikan standar serta sasaran pelayanan nantinya berdampak pada terselesaikannya permasalahan pelayanan yang selama ini sulit diatasi. Seperti melihat pengalaman tahun 2020-2021 yang sedang terjadi pandemi yang membuat pelayanan publik yang ada di Kabupaten Jombang mengalami penurunan kualitas pelayanan. Dimana pelayanan publik pada pandemi *covid-19* masih banyak ditemukan melakukan pelayanan secara langsung (*konvensional*). Masih banyaknya pelayanan publik dilakukan secara langsung (*konvensional*) saat pandemi di Kabupaten Jombang menghasilkan penurunan kualitas pelayanan publik Kabupaten Jombang, dimana dapat dilihat berdasarkan nilai IPP dibawah ini

**Grafik 1.1 Indeks Pelayanan Publik Kabupaten Jombang**



(Sumber: Data diolah oleh peneliti, berasal dari laman [Indeks Pelayanan Publik - Satu Data Jombang \(jombangkab.go.id\)](https://jombangkab.go.id), diakses pada tanggal 16 September 2023).

Dari data yang diperoleh dari *website* resmi Pemerintah Kabupaten Jombang yakni SAMBANG (Satu Data Jombang), menunjukkan bahwa terjadinya

peningkatan indeks pelayanan publik di Kabupaten Jombang selama tahun 2019-2022. Namun pada tahun 2019-2021 mengalami penurunan dikarenakan terdampak oleh *pandemi covid-19*. Dimana adanya pandemi covid-19 memberikan perubahan besar pada prosedur pelayanan publik khususnya di Kabupaten Jombang, dimana tatap muka pada pelayanan publik diharuskan sangat dikurangi. Oleh karena itu, pelayanan publik khususnya di Kabupaten Jombang diperlukannya sebuah transformasi digital yang mampu untuk mengatasi permasalahan pelayanan pada *pandemi covid-19*. Dalam hal ini, diperlukan sebuah pengembangan transformasi digital dari pelayanan publik yang bersifat terpusat dan berbasis *online* yang mampu memberikan kemudahan layanan bagi masyarakat. Berdasarkan *website* resmi Pemerintah Kabupaten Jombang memiliki 18 *website* atau aplikasi yang bertujuan memberikan layanan pemerintahan bagi masyarakat dan sebagai bentuk wujud dari komitmen digitalisasi layanan Pemerintah Kabupaten Jombang. Hal ini di dukung dengan adanya pendapat dari Safitri dan Kriswibowo (2023) yang menyatakan bahwa, salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan komitmen digitalisasi layanan pemerintah di Kabupaten Jombang dapat dibuktikan dengan meningkatnya Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Kabupaten Jombang pada setiap tahunnya, dapat ditunjukkan pada tabel berikut ini :

**Tabel 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Jombang.**

No	Nama Fokus	Tahun		
		2021	2022	2023
1.	Indeks Kepuasan Masyarakat	84,47	86,71	88,38

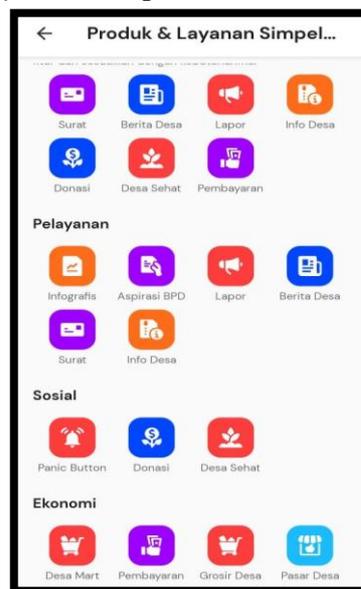
(Sumber : [sambang.jombangkab.go.id](http://sambang.jombangkab.go.id), 2024)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kabupaten Jombang tiap tahunnya mengalami peningkatan. Dimana pada tahun 2021 mendapat nilai sebesar 84,47 kemudian mengalami kenaikan pada tahun berikutnya yakni tahun 2022 dengan nilai sebesar 86,71 dan pada tahun 2023 mendapat nilai sebesar 88,38. Dimana hal ini menunjukkan komitmen serius dari Pemerintah Jombang dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Kabupaten Jombang.

Salah satu *website* pelayanan administrasi desa di Jombang yang tersedia yakni *E-Office* Sabdopalon (sistem administrasi berita data deso dan pelayanan *online*), *website* ini hadir untuk memberikan ruang kepada desa untuk menampilkan potensi serta prestasi berdasarkan karakteristik desa masing-masing dan fitur yang diutamakan yakni terdapat layanan perizinan *online*. *Website E-Office* Sabdopalon menyediakan akses pada setiap warga Kabupaten Jombang untuk mendapatkan pelayanan surat secara *online* serta dapat digunakan secara *flexibel*. Namun terdapat inovasi layanan administrasi perbandingan yang bernama *Simpeldes* yang diterapkan hanya oleh Desa Bedahlawak, Kecamatan Tembelang, Kabupaten Jombang. Namun, aplikasi *Simpeldes* Desa Bedahlawak Kecamatan Tembelang tidak dapat diakses secara umum sehingga harus melalui pembuatan akun dan dipastikan sebagai warga Desa Bedahlawak, sehingga masyarakat yang bukan berdomisili Desa Bedahlawak tidak bisa masuk untuk mengakses menu tampilan dan perizinan yang tersedia pada aplikasi *Simpeldes*. Berikut perbandingan terkait fitur pelayanan yang terdapat pada *website E-Office* Sabdopalon dan dibandingkan dengan aplikasi *Simpeldes* :



**Gambar 1.1** Tampilan Fitur Pada *Website E-Office Sabdopalon* (Sumber : *website E-Office Sabdopalon Desa Pulo Lor*, 2023)



**Gambar 1.2** Tampilan Fitur Layanan Pada *Aplikasi SempelDesa* (Sumber : *aplikasi di google playstore*, 2023).

Berdasarkan gambar diatas terdapat perbedaan terkait fitur, tampilan, dan kemudahan akses. Pada *website E-Office Sabdopalon* menawarkan lebih banyak fitur unggulan desa dan memudahkan masyarakat luas untuk mengakses *website* tersebut dikarenakan terbuka untuk umum, berbanding dengan aplikasi *SimpelDesa* yang fitur dan layanan diakses masyarakat desanya saja dan tidak terbuka untuk masyarakat umum. Pada *website E-Office Sabdopalon* memiliki jumlah layanan

perizinan yang lebih banyak dari pada aplikasi Simpeldesa. *Website E-Office* Sabdopalon tersebut merupakan bagian komitmen Pemerintah Jombang dalam mewujudkan transformasi digital pada segi pelayanan publik. Seperti informasi yang dapat dikunjungi melalui laman resmi Sabdopalon :

“...Terima kasih atas inovasinya, melalui *smartphone* android masyarakat kini bisa mendapatkan 25 layanan surat administrasi, bisa dilakukan secara mandiri. Tinggal langsung masuk ke anjungan desa, jadi cetak terlebih dahulu baru ditandatangani oleh kepala desa. Ini merupakan suatu kebutuhan kita saat ini..” (Sumber : [sabdopalon - Pemerintah Kabupaten Jombang \(jombangkab.go.id\)](http://sabdopalon - Pemerintah Kabupaten Jombang (jombangkab.go.id)), diakses pada 17 September 2023).

Berdasarkan berita diatas, dengan adanya inovasi *website E-Office* Sabdopalon menyediakan fasilitas bagi masyarakat untuk proses perizinan tanpa harus datang langsung di kantor desa. Sehingga masyarakat dapat memproses perizinannya sendiri melalui *smartphone* atau laptop. Diluncurkan inovasi *E-Office* Sabdopalon ini dapat diakses melalui *website* Sabdopalon2.jombangkab.go.id, *website* ini merupakan pembaharuan pelayanan administrasi yang dibentuk bertujuan mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan dapat memberikan layanan kepada desa secara efektif dan efisien. *Website E-Office* Sabdopalon merupakan sebuah proses transformasi digital dari pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Jombang untuk memberikan ruang mandiri setiap desa dalam memberikan kemudahan pelayanan perizinan. *Website E-Office* Sabdopalon memberikan kemudahan bagi masyarakat desa dapat mengakses layanan ini secara *online* 24 jam.

*Website E-Office* Sabdopalon menyediakan beberapa menu pada tampilan *website*, dimana menu yang ditampilkan tersedia beberapa informasi mengenai 1) Beranda, 2). Panduan, 3).Layanan, 4). Pendaftaran Akun, 5). Lacak, 6). Login. Pada penerapan *website E-Office* Sabdopalon Jombang ini tidak diujikan pada seluruh

desa di Kabupaten Jombang, namun uji coba publik *website* ini dilaksanakan oleh 9 desa sebagai *pilot project*, desa tersebut diantaranya : Desa Pulosari Kecamatan Bareng; selanjutnya Desa Candimulyo Kecamatan Jombang; Desa Pulo Lor Kecamatan Jombang; Desa Kepatihan Kecamatan Jombang; Desa Kedawong Kecamatan Diwek; Desa Kebonagung Kecamatan Ploso; Desa Pacarpeluk Kecamatan Megaluh; Desa Kedunglosari Kecamatan Tembelang dan Desa Mojostrisno Kecamatan Mojoagung. Dengan adanya *pilot project* terhadap 9 desa tersebut mampu memberikan gambaran bagaimana hambatan yang ditemukan pada saat digunakan untuk pelayanan, mengetahui kekurangan yang dapat menjadi bahan evaluasi untuk menyediakan pelayanan yang lebih baik lagi kedepannya. Dengan adanya kebaruan inovasi yang difasilitasi oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Jombang melalui *website E-Office* Sabdopalon, sehingga peneliti ingin melakukan penelitian mendalam mengenai *website E-Office* Sabdopalon yang berada di Desa Pulo Lor, Kecamatan Jombang, Kabupaten Jombang.

Peneliti memilih lokus penelitian pada Desa Pulo Lor Kecamatan Jombang dengan melihat Desa Pulo Lor sebagai salah satu desa mandiri di Kabupaten Jombang diantara 8 desa *pilot project*. Desa Pulo Lor Kecamatan Jombang memiliki dusun terbanyak yakni 6 dusun dan jumlah penduduk tertinggi sebesar 9.230 jiwa, dibandingkan dengan 8 desa *Pilot Project* lainnya. Berdasarkan lokus penelitian di Desa Pulo Lor, terdapat beberapa fenomena terkait penerapan *website E-Office* Sabdopalon Desa Pulo Lor. Fenomena pertama, berdasarkan kondisi sebenarnya sesuai dengan Peraturan Bupati Jombang Nomor 44 tahun 2017 tentang

Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Jombang, disebutkan terdapat prinsip penyusunan standar pelayanan publik. Salah satu prinsip tersebut yakni prinsip partisipasif, dimana prinsip tersebut menjelaskan terkait penyusunan standart pelayanan publik dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Jombang bersama Pemerintah Desa di Jombang untuk menyusun *Website E-Office* Sabdopalon ini dengan menyediakan layanan administrasi pada lingkup desa dengan memberikan 25 jenis pelayanan administrasi. Dimana semua jenis pelayanan perizinan sudah disesuaikan kebutuhan perizinan untuk masyarakat desa khususnya Desa Pulo Lor, sehingga semua kebutuhan layanan yang dibutuhkan sudah tersedia dalam *website*. *Website* ini bertujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat dari segi *flexibilitas* serta kecepatan dalam proses perizinan yang lengkap dan dapat diakses secara 24 jam. Pada proses pelayanan perizinan melalui *website E-Office* Sabdopalon Desa Pulo Lor, Kecamatan Jombang tugas pemerintah desa hanya sebatas memberikan surat rekomendasi/pengantar yang ditujukan ke instansi terkait, sehingga kewenangan berada instansi dinas. *Website E-Office* Sabdopalon Desa Pulo Lor, Kecamatan Jombang ini memiliki 25 jenis pelayanan perizinan antara lain :

**Tabel 1.3 Jenis-jenis Pelayanan Perizinan Pada *Website E-Office* Sabdopalon**

No	Jenis – Jenis Pelayanan Administrasi
1	Formulir Pengendalian Kartu Jombang Sehat (KJS)
2	Permohonan Penerbitan Kartu Jombang Sehat (KJS)
3	Surat Dispensasi Nikah

No	Jenis – Jenis Pelayanan Administrasi
4	Surat Ijin Penutupan Jalan
5	Surat Keterangan Belum Menikah
6	Surat Keterangan Belum Punya Rumah
7	Surat Keterangan Bepergian Untuk Menikah
8	Surat Keterangan Catatan Kepolisian
9	Surat Keterangan Domisili
10	Surat Keterangan Kehilangan
11	Surat Keterangan Kematian
12	Surat Keterangan Miskin
13	Surat Keterangan Penduduk Miskin
14	Surat Keterangan Pernikahan
15	Surat Keterangan Pindah
16	Surat Keterangan Satu Orang
17	Surat Keterangan Tanah
18	Surat Keterangan Tidak Mampu
19	Surat Keterangan Usaha
20	Surat Keterangan Wali Nikah
21	Surat Miskin Tidak Tercatat Dalam Data Base Kemiskinan
22	Surat Pengantar Perkawinan
23	Surat Pernyataan Hak Asuh Anak
24	Surat Pernyataan Kepemilikan
25	Surat Pernyataan Tidak Mampu

(Sumber : Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Jombang, 2024)

Fenomena kedua, berdasarkan kondisi yang sesuai dengan Peraturan Bupati Jombang Nomor 44 Tahun 2017, terdapat prinsip sederhana. Prinsip sederhana disini diartikan bahwa standart pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara. Kondisi nyatanya penerapan inovasi *website E-Office* Sabdopalon pada Desa Pulo Lor, Kecamatan Jombang dalam penggunaan *website* tertinggi diantara 8 desa *pilot project* lainnya. *Website E-Office* Sabdopalon Desa Pulo Lor, Kecamatan Jombang ini telah menerbitkan 788 surat perizinan. Data tersebut diperoleh dari Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPMD) Kabupaten Jombang mencatat selama *website* tersebut

diresmikan yakni 28 Januari tahun 2021 sampai tahun 2023. Berikut data penggunaan *website E-Office* Sabdopalon berdasarkan jumlah penerbitan surat dalam kurun waktu 2021-2023 :

**Tabel 1.4 Daftar penggunaan *website E-Office* Sabdopalon berdasarkan Jumlah Surat Selesai**

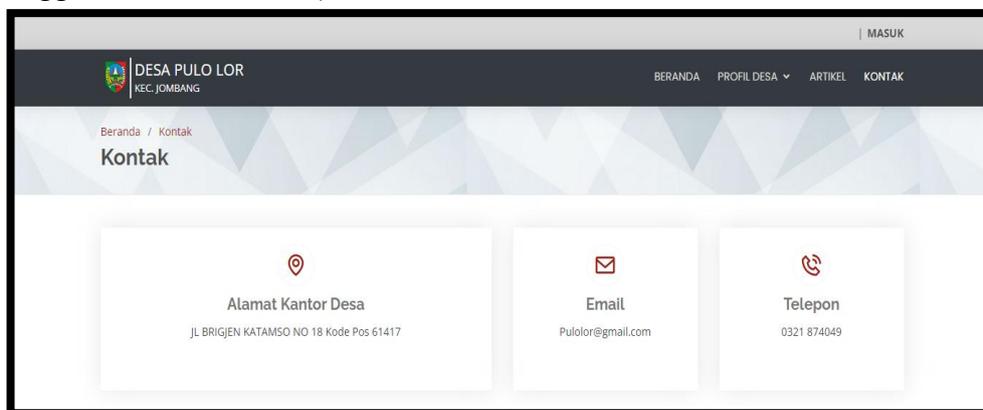
No.	Daftar Desa <i>Pilot Project</i>	Jumlah Surat Selesai
1	Desa Pulo Lor	788 Surat
2	Desa Candimulyo	437 Surat
3	Desa Kebonagung	231 Surat
4	Desa Kepatihan	194 Surat
5	Desa Pulosari	169 Surat
6	Desa Kedunglosari	113 Surat
7	Desa Mojotrisno	47 Surat
8	Desa Kedawong	43 Surat
9	Desa Pacar Peluk	34 Surat

(Sumber : Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Jombang, 2024)

Fenomena ketiga, berdasarkan Peraturan Bupati Jombang Nomor 44 Tahun 2017, terdapat komponen standart pelayanan publik yakni penanganan, saran dan masukan. Pada menu kontak pada *website E-Office* Sabdopalon Desa Pulo Lor sudah tersedia sehingga jika masyarakat Desa Pulo Lor terdapat kendala dalam penggunaan *website* dapat menghubungi menu kontak yang tersedia agar pengaduan kepada perangkat desa untuk mendapat solusi dari permasalahan yang dialami masyarakat. Hal ini diperkuat dengan hasil *pra-wawancara* bersama Bapak Fathur yang bertugas sebagai tenaga ahli *programmer* pada bidang pembangunan desa Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Jombang dan pada *website E-Office* Sabdopalon Desa Pulo Lor pada menu kontak sudah tersedia sehingga dapat dibuktikan pada gambar 1.3 dibawah ini.

“Menu kontak pada *website* sangat penting, hal ini untuk mengantisipasi jika terdapat kendala/permasalahan dalam pengoperasian *website* bisa menghubungi kontak yang sudah tersedia agar dapat memberikan solusi

terkait masalah yang terjadi”. (Sumber : Data pra-wawancara diperoleh tanggal 20 Oktober 2023).



**Gambar 1.3 Tampilan Menu Kontak *E-Office* Sabdopalon Desa Pulo Lor**

(Sumber : Diperoleh dari *E-Office* Sabdopalon Desa Pulo,2024).

Berdasarkan pernyataan di atas dan tampilan menu kontak, menunjukkan bahwa pentingnya menu kontak pada *website E-Office* Sabdopalon Desa Pulo Lor untuk memberikan solusi jika masyarakat terdapat permasalahan terkait proses perizinan. Hal ini sesuai pernyataan dari Tasyah (2021) menjelaskan bahwa pentingnya adanya interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam sebuah *website*, dengan pemerintah memberikan ruang tempat untuk masyarakat dapat bertukar pikiran dengan unit berkepentingan baik secara langsung (*chatting*) maupun tidak langsung (*email*). Selain itu, dibutuhkan keterbukaan pandangan dari kemajuan teknologi pada masyarakat Desa Pulo Lor menjadikan pelaksanaan pelayanan *website E-Office* Sabdopalon Desa Pulo Lor dapat berjalan efektif dan efisien. Untuk itu dilakukan penelitian lebih mendalam terkait penerapan inovasi pada *website E-Office* Sabdopalon Desa Pulo Lor dalam memudahkan pelayanan bagi Pemerintah Desa Pulo Lor. *Website E-Office* Sabdopalon ini juga memberikan kemudahan serta

mempercepat permohonan pelayanan pada Desa Pulo Lor, Kecamatan Jombang, Kabupaten Jombang.

Penelitian ini menggunakan teori dari Rogers (2003), dimana terdapat 5 fokus. Pemilihan teori atribut inovasi dari Rogers ini dikarenakan pada fokus teori tersebut ditemukan beberapa fenomena/permasalahan dalam penerapan *website E-Office* Sabdopalon Desa Pulo Lor. Dimana pada fokus keuntungan relatif ini terdapat fenomena yakni pada *website E-Office* Sabdopalon Desa Pulo Lor, Kecamatan Jombang ini menyediakan 25 jenis pelayanan perizinan untuk memudahkan masyarakat dalam proses mengajukan perizinan. Hal ini didukung dengan adanya wawancara pendahuluan bersama sekretaris Desa Pulo Lor yakni bapak Julijanto yang menyebutkan bahwa :

“*Website E-Office* Sabdopalon Desa Pulo Lor ini memiliki keunggulan pada jenis-jenis pelayanannya, dimana sudah tersedia 25 jenis layanan perizinan yang sudah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat Desa Pulo Lor” (Sumber : Data wawancara pendahuluan, 20 Oktober 2023).

Selanjutnya terkait fokus kesesuaian, terdapat fenomena dalam mendukung proses adopsi pihak dinas menekankan kepada pemerintah Desa Pulo Lor untuk selalu menggunakan *website E-Office* Sabdopalon Desa Pulo Lor dalam proses pengajuan perizinan kepada masyarakat. Hal ini diperkuat

“Kami menghimbau kepada pemerintah desa pulo lor dan desa pilot project lainnya, dalam memproses pengajuan perizinan masyarakat untuk selalu menggunakan *website E-Office* Sabdopalon. Baik pengajuan secara online lewat website langsung atau memproses pengajuan dari masyarakat yang datang langsung ke kantor desa. Hal ini untuk mempercepat adopsi dan penggunaan website oleh masyarakat”. (Sumber : Data wawancara pendahuluan, 20 Oktober 2023).

Fokus ketiga yakni kerumitan, dimana pada fokus tersebut terdapat fenomena yakni masyarakat dimudahkan dengan adanya pelayanan perizinan berbasis *website* ini sehingga masyarakat dimudahkan tanpa perlu *install* aplikasi lagi sehingga hanya mengakses masuk dalam *website* <https://sabdopalon2.jombangkab.go.id/> dan selanjutnya terkait kemudahan tampilan *website E-Office* Sabdopalon Desa Pulo Lor ini sudah sederhana sehingga mudah digunakan. Hal ini Dapat dibuktikan berdasarkan menu tampilan yang sederhana seperti berikut :



**Gambar 1.4** Tampilan Menu *Website E-Office* Sabdopalon Desa Pulo Lor. (Sumber: *Website E-Office* Sabdopalon Desa Pulo Lor,2024).

Selanjutnya fokus keempat kemungkinan dicoba terdapat fenomena yakni inovasi *website E-Office* Sabdopalon Desa Pulo Lor ini menawarkan pelayanan perizinan dengan memudahkan masyarakat Desa Pulo Lor tanpa ke kantor desa. Hal ini didukung oleh pendapat bapak Fathur selaku tenaga ahli programmer *website* di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Jombang yang menjelaskan bahwa :

“Dengan adanya *website E-Office* Sabdopalon ini mampu memudahkan masyarakat desa dalam proses pengajuan perizinan dan masyarakat tidak

perlu lagi ke kantor desa untuk mengambil berkas perizinannya”. (Sumber : Data wawancara pendahuluan, 2023).

Selanjutnya terkait fokus kelima yakni kemudahan diamati dimana pada penerapan *website E-Office* Sabdopalon Desa Pulo Lor terdapat fenomena yakni *website E-Office* Sabdopalon Desa Pulo Lor ini menawarkan mampu mempercepat pelayanan perizinan di Desa Pulo Lor. Hal ini didukung dari pernyataan bapak Fathur selaku tenaga ahli programmer *website* di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Jombang yang menjelaskan bahwa :

“Menurut pihak dinas dengan adanya *website E-Office* Sabdopalon Desa Pulo Lor ini memudahkan kinerja Pemerintah Desa hanya meninjau pengajuan saja dan dengan adanya inovasi pelayanan perizinan ini mampu mempercepat pengajuan perizinan di Desa Pulo Lor”. (Sumber: Data wawancara pendahuluan, 2023).

Peneliti mencantumkan penelitian terdahulu, Terdapat penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Erika Patricia, Hayat dan Suyeno (2023) yang berjudul Implementasi *E-Office* Sabdopalon Jombang Sebagai Langkah Menuju Pemerintah Digital. Masalah dalam penelitian ini terkait bagaimana implementasi *website E-Office* Sabdopalon di Kabupaten Jombang. Pada penelitian ini menggunakan teori implementasi dari Charles O Jones. Temuan dari penelitian tersebut menyebutkan bahwa implementasinya sudah terbilang efektif karena masyarakat dapat mengakses berbagai fitur *website E-Office* Sabdopalon Jombang dengan mudah, namun hanya terkendala jaringan internet yang belum menjangkau pelosok desa di Kabupaten Jombang. Sedangkan penelitian penulis berfokus pada inovasi *E-Office* Sabdopalon untuk memberikan peningkatan layanan perizinan pada Desa Pulo Lor. Lalu penelitian penulis menggunakan teori atribut inovasi dari Rogers (2003), dan lokus penelitian berada di Desa Pulo Lor.

Pada penelitian terkait inovasi *website E-Office* Sabdopalon ini menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers (2003). Oleh karena itu penelitian ini membahas secara sistematis mengenai inovasi pelayanan *webiste E-Office* Sabdopalon Desa Pulo Lor menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers (2003). Teori atribut inovasi menurut Rogers (2003) terdapat 5 fokus seperti keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati. Teori atribut inovasi menurut Rogers (2003) menjadi dasar teori dalam penelitian ini dikarenakan 5 fokus teori tersebut relevan dengan fenomena yang terjadi. Penggunaan teori ini mampu menilai kelebihan dan kekurangan yang ditawarkan pada inovasi *website* pelayanan ini, hingga menilai bagaimana inovasi pelayanan *website E-Office* Sabdopalon mampu bekerja secara efektif dengan memberikan kemudahan bagi masyarakat Desa Pulo Lor, Kecamatan Jombang, Kabupaten Jombang. Dalam hal ini penulis tertarik untuk mengangkat penelitian yang berjudul :

**“Inovasi Pelayanan *E-Office* Sabdopalon Desa Pulo Lor, Kecamatan Jombang, Kabupaten Jombang”.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana inovasi *E-Office* Sabdopalon untuk meningkatkan pelayanan perizinan pada Desa Pulo Lor, Kecamatan Jombang, Kabupaten Jombang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan inovasi *website E-Office* Sabdopalon dalam meningkatkan pelayanan perizinan di Desa Pulo Lor.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan peneliti mengenai Inovasi Pelayanan *webiste E-Office* Sabdopalon Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pada Desa Pulo Lor, Kecamatan Jombang, Kabupaten Jombang diharapkan memberikan keuntungan bagi pihak yang terlibat. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

#### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih terhadap perbaikan kualitas pelayanan publik di Pemerintahan Kabupaten Jombang.
- b. Memberikan pemahaman berdasarkan teori dalam bidang pelayanan yang mampu memberikan pandangan baru bagi penerapan pelayanan publik kedepannya.
- c. Manfaat teoritis dalam penelitian ini sebagai bahan referensi bagi peneliti yang berencana penelitian secara lebih lanjut mengenai inovasi pelayanan publik digital.

#### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi penulis

Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik dalam Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

- b. Bagi Mahasiswa

Manfaat penelitian ini diharapkan memberikan pandangan berpikir guna perkembangan penelitian, memberikan pandangan serta sumber referensi bagi mahasiswa yang meneliti di bidang pelayanan publik.

c. Bagi Pemerintah

Manfaat penelitian ini bertujuan sebagai sumber rujukan dan acuan yang digunakan oleh pemerintah dalam menyusun, merumuskan serta pengimplementasian inovasi sebuah pelayanan publik berbasis digital sehingga terciptanya kesesuaian dengan kondisi di lapangan.

d. Bagi Masyarakat

Mampu memberikan sebuah keterbukaan pandangan mengenai bagaimana suatu pengimplementasian dari inovasi pelayanan publik berbasis digital di jalankan.