

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah memegang peranan yang dominan dalam proses pembangunan nasional. Salah satu tugas pemerintah adalah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Dalam kapasitas ini, pemerintah bertanggung jawab untuk memastikan terselenggaranya pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Pelayanan publik sendiri menjadi elemen krusial dalam sistem pemerintahan, karena bertujuan untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan mendasar serta hak-hak sipil seluruh masyarakat negara. Dasar hukum pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945, yang menegaskan kewajiban negara untuk memenuhi kebutuhan dasar rakyat sebagai wujud nyata dari upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Menurut LP Sinambela dalam (Angeline & Sulandari, 2020) pada hakikatnya pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Orientasi pelayanan publik adalah untuk melayani masyarakat.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh institusi penyelenggara layanan dalam rangka memenuhi hak-hak serta kebutuhan masyarakat, yang pelaksanaannya didasarkan pada kepatuhan terhadap ketentuan hukum yang berlaku (Purwaningsih et al., 2019). Menurut Robert (1996:30) dikutip dalam (Indriastuti, 2020) pelayanan publik diartikan sebagai bentuk aktivitas pelayanan umum yang diselenggarakan

oleh lembaga pemerintah pusat, di daerah maupun perusahaan yang dijalankan oleh pemerintah atau daerah dengan produk atau layanan yang berupa pelayanan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau penegakan kedisiplinan. Berdasarkan penjelasan dari beberapa sumber dan para ahli di atas maka layanan yang diberikan kepada masyarakat/publik merupakan bentuk pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintahan melalui lembaga yang berwenang dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat yang juga diatur melalui aturan perintah undang-undang.

Pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan sebagai tindak lanjut upaya untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik. Kebijakan publik diartikan sebagai kebijakan yang disusun untuk kepentingan publik. Fenomena yang ada pada masyarakat yang sering ditemukan pada proses implementasi kebijakan pelayanan publik yaitu adanya proses birokrasi yang berbelit. Menurut (Ombudsman, 2023) menyatakan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih dikatakan buruk karena masih adanya budaya pungutan liar seperti sogokan kepada petugas, kurangnya sumber daya manusia yang kompeten dan pendidikan yang tidak memadai menyebabkan kualitas pelayanan publik yang rendah. Jumlah SDM yang tersedia tidak seimbang dengan jumlah penerima layanan, sehingga dampaknya adalah pelayanan tidak tepat waktu.

Pelayanan publik saat ini dituntut untuk bisa mengimbangi permintaan pengguna. Karena akan berdampak pada keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang praktis, ekonomis, cepat dan tepat (Yunaningsih et al., 2021). Sehingga Pemerintah sebagai pembuat kebijakan memiliki peran yang

sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan adanya komitmen dan tindakan yang serius dari pemerintah, diharapkan berbagai layanan yang diberikan kepada masyarakat dapat menjadi lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, langkah-langkah strategis dan inovatif perlu diimplementasikan untuk memastikan bahwa pelayanan publik tidak hanya memenuhi standar yang ditetapkan, tetapi juga mampu memberikan kepuasan dan kepercayaan kepada masyarakat.

Kebijakan yang telah disusun oleh pemerintah antara lain Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24/2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Peraturan Menteri Dalam Negeri ini mengatur agar penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dapat memberikan pelayanan kepada publik lebih baik dan memberikan akses yang lebih mudah dan luas. Selanjutnya, Pemerintah juga merumuskan kebijakan mengenai pelayanan yang lebih dekat dengan masyarakat yakni Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4/2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dirancang untuk memperdekat, memudahkan, serta mempercepat akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi, baik yang berkaitan dengan perizinan maupun non-perizinan, di tingkat kecamatan. Inisiatif ini sangat relevan bagi kecamatan yang secara geografis berada jauh dari pusat pemerintahan kabupaten atau kota yang menghadapi kendala infrastruktur yang belum memadai. Untuk mendukung implementasi PATEN secara optimal, pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270/2010 yang memuat petunjuk teknis sebagai pedoman operasional

penyelenggaraan PATEN di seluruh Indonesia. Kebijakan ini bertujuan menjadikan kecamatan sebagai penyedia pelayanan publik terdekar, sehingga proses administrasi dapat dilakukan secara terintegrasi dan efisien melalui satu loket pelayanan di kecamatan, tanpa harus mengakses layanan di tingkat kabupaten/kota.

Adapun *research gap* pada penelitian ini adalah berdasarkan hasil penelitian oleh (Rahayu, 2021) terkait kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sentajo Raya, Riau, menunjukkan bahwa masyarakat kurang puas terhadap dimensi waktu pelayanan yang menunggu terlalu lama, kemudian biaya untuk pergi ke kantor juga cukup besar. Adapun kekurangan dari PATEN yakni kurangnya informasi dan sosialisasi sehingga masyarakat sering kali tidak mendapatkan informasi yang cukup mengenai mekanisme pelayanan, prosedur, dan syarat-syarat yang diperlukan. Hal ini menyebabkan kebingungan di pihak masyarakat dan menghambat proses pelayanan (Syafardi & Nurdin, 2023). Hambatan-hambatan di atas tentu saja menjadikan rasa tidak puas dari masyarakat sebagai penerima layanan seperti proses pelayanan yang membutuhkan waktu lama dan berbelit-belit.

Seiring dengan kemajuan zaman, pemerintah dituntut untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi yang berkembang pesat guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan unggul. Dalam konteks penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di lingkungan pemerintahan, telah diterbitkan kebijakan berupa Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diatur dalam Peraturan Presiden No. 95/2018. Kebijakan ini mengusung tujuh prinsip utama, yaitu efektivitas, integrasi, keberlanjutan, efisiensi, akuntabilitas,

interoperabilitas, dan keamanan. Untuk mencapai tujuan tersebut, berbagai instansi pemerintah berlomba-lomba mengadopsi teknologi digital melalui platform *e-Government* guna meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Implementasi kebijakan teknologi digital ini diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja organisasi pemerintahan, khususnya dalam meningkatkan transparansi layanan publik serta mempermudah interaksi komunikasi antara masyarakat dan lembaga pemerintahan secara lebih efektif dan responsif..

Sesuai pada konsep Barzeley dalam (Nawir & Mukhlis, 2021) bahwa *e-government* merupakan adanya perubahan dari model birokrasi tradisional menuju sistem manajemen publik modern, sehingga dapat dikatakan *E-government* merupakan upaya dalam reformasi birokrasi. Akhir-akhir ini bermunculan trend website *e-Government* dalam pemerintahan serta hasil yang telah dicapai menunjukkan bahwa negara ingin memperbaiki mutu pelayanan publiknya. Sehingga dengan adanya *e-Government* ini merupakan salah satu upaya yang digunakan pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik melalui digital.

Dampak dari penerapan *e-Government* yakni berkesinambungan dengan peningkatan mutu pelayanan publik sesuai pada hasil penilaian Kepatuhan Pelayanan Publik 2024 yang dilakukan oleh Ombudsman selaku lembaga lembaga negara yang berwenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Penilaian tersebut mencakup 25 kementerian, 14 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota, dan 416 pemerintah kabupaten, bahwa hasil penilaian menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik

dikarenakan adanya peningkatan zona hijau signifikan yang berarti Hal tersebut sesuai yang disampaikan oleh Mohammad Najih, S.H., M.Hum., Ph.D. selaku Ketua Ombudsman Republik Indonesia Ke-4 sebagai berikut :

Jatim.bpk.go.id (02 Desember 2024) – “Hasil penilaian kepatuhan 2024 secara nasional menunjukkan tren positif. Hal ini terlihat dari peningkatan jumlah pada Zona Hijau dan penurunan jumlah pada Zona Kuning dan Merah”

(<https://jatim.bpk.go.id/informasi-hukum/catatan-berita/ombudsman-rilis-hasil-penilaian-kepatuhan-pelayanan-publik-2024-peraih-zona-hijau-meningkat/> diakses pada 10 Desember 2024)

Pernyataan tersebut membuktikan bahwa penerapan pelayanan berbasis *e-Government* ini dapat memperbaiki mutu pelayanan publik dan menurunkan aduan masyarakat terhadap penyelewengan penyelenggaraan pelayanan publik. Karena masyarakat mengeluhkan pelayanan datang ke kantor yang membutuhkan waktu lama sehingga adanya transformasi digital tersebut menjadikan pemerintah menerapkan *e-Government* termasuk Pemerintah Pusat, Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah. Di era digitalisasi saat ini, pemerintah daerah berupaya membuka aksesibilitas pelayanan publik terbuka dan mudah agar semua informasi ini tersedia untuk umum (Choirunnisa et al., 2023).

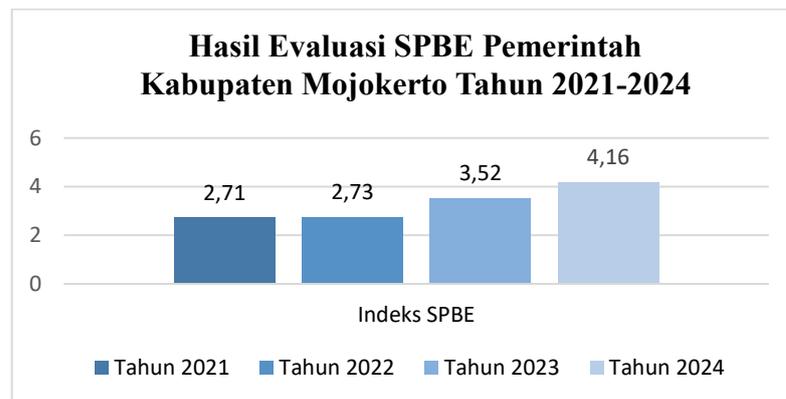
E-government juga telah di implementasikan oleh beberapa Pemerintah Daerah di Indonesia baik tingkat Perangkat Daerah/Dinas hingga pelayanan publik tingkat kecamatan dan kelurahan. Hal tersebut telah membawa perubahan signifikan dalam pe publik, terutama melalui sistem pelayanan terpadu yang memungkinkan masyarakat mengakses berbagai Layanan administratif secara online (Kementerian Sekretariat Negara RI, 2020). Dengan adanya platform digital

ini, masyarakat dapat dengan mudah mengajukan permohonan izin, mengakses informasi penting, dan berinteraksi langsung dengan petugas tanpa harus datang ke kantor kecamatan. Hal ini tidak hanya menghemat waktu dan biaya bagi masyarakat, tetapi juga meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam proses administrasi pemerintahan, sehingga pelayanan publik menjadi lebih responsif dan akuntabel (Udistia & Choiriyah, 2023)

Salah satu Pemerintah Daerah yang telah merumuskan kebijakan PATEN adalah Pemerintah Kabupaten Mojokerto. Adapun Peraturan yang mengatur pendelegasian tersebut di Kabupaten Mojokerto yang terbit melalui Peraturan Bupati Kabupaten Mojokerto No. 30/2017 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Kepada Camat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Mojokerto. Pada pertengahan tahun 2017 Kabupaten Mojokerto telah menerapkan PATEN di beberapa Kecamatan. Kecamatan yang sudah memenuhi persyaratan sesuai dengan standar operasional. Salah satunya adalah Kecamatan Jetis dimana kecamatan yang berada paling utara Kabupaten Mojokerto yang berbatasan dengan Kabupaten Gresik dan Kabupaten Sidoarjo. Pada awal pelaksanaan pelayanan PATEN tersebut masih berjalan secara konvensional yaitu pelayanan secara langsung atau datang ke kantor kecamatan.

Kemudian menindaklanjuti Peraturan Presiden Nomor 95/2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) maka Pemerintah Kabupaten Mojokerto memberlakukan Peraturan Bupati Kabupaten Mojokerto No 15/2021 tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sebagai komitmen pemerintah daerah dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan

meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Hal tersebut menjadikan semua instansi perangkat daerah berinovasi untuk mewujudkan *e-Government* tersebut. Salah satu wujud penerapan *e-Government* yang dilakukan perangkat daerah di Kabupaten Mojokerto adalah melakukan inovasi dalam bidang pelayanan publik. Setiap perangkat daerah berupaya dalam membuat situs atau website pemerintahan untuk memberikan kemudahan akses pelayanan kepada masyarakat. Hasil keseriusan Pemerintah Kabupaten Mojokerto dalam mengimplementasikan SPBE dapat dilihat pada grafik berikut :



Gambar 1.1. Hasil Evaluasi Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Pemerintah Kabupaten Mojokerto Tahun 2021-2024

Sumber : Hasil Evaluasi SPBE MenpanRB (diolah penulis), 2024

Berdasarkan Grafik 1.1 diatas diketahui bahwa indeks SPBE Kabupaten Mojokerto pada tahun 2021 sebesar 2,71 dengan predikat "Baik", pada tahun 2022 meningkat menjadi 2,73 dengan predikat "Baik" dan pada tahun 2023 meningkat sebesar 0.79 menjadi 3,52 dengan predikat "Sangat Baik". Selanjutnya pada tahun 2024 meningkat sangan signifikan yaitu mendapatkan nilai 4,16 dengan predikat "Sangat Baik". Hal tersebut membuktikan bahwa komitmen antar Pemangku

kepentingan dan masyarakat dalam mengoptimalkan *e-Government* di lingkungan Pemerintah Kabupaten Mojokerto sehingga mendapatkan hasil evaluasi dengan indeks SPBE yang meningkat secara signifikan dalam empat tahun terakhir.

Salah satu Perangkat Daerah di Kabupaten Mojokerto yang berupaya membuat inovasi *e-Government* adalah Kecamatan Jetis melalui situs SIPENTOLMANIS. Sebagai implementasi Kebijakan SPBE dalam melayani urusan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Jetis maka dibangunlah SIPENTOLMANIS. Bertujuan untuk dapat memberikan pelayanan publik yang cepat dan efisien. Dengan adanya website ini untuk memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam pelayanan terpadu dapat dilakukan kapan dan dimana saja serta tidak perlu datang ke kantor pelayanan. Website ini diluncurkan pertama kali pada Bulan Maret Tahun 2022. Awal mulanya adalah pandemi covid-19 dimana pelayanan tidak boleh dilakukan secara langsung dan adanya pembatasan tatap muka. Sehingga munculnya inovasi ini guna mempermudah akses pelayanan online dari rumah. Selama penggunaanya kurang lebih 2 tahun ini telah mendapatkan penghargaan dari Bupati Mojokerto sebagai Juara 1 sebagai website pemerintahan ter-aktif tahun 2023.



Gambar 1.2 Penerimaan Penghargaan dari Bupati Mojokerto sebagai Juara I Website Tahun 2023

Sumber : instagram Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto, 2024

Seperti yang disampaikan oleh Bapak Madya Andriyanto selaku Camat Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto :

Radar Mojokerto.jawapos.com (21 Februari 2024) - “Tingginya pemanfaatan oleh masyarakat, menjadikan Kecamatan Jetis dinobatkan sebagai perangkat daerah terbaik ke-1 dalam melaksanakan sistem pemerintahan berbasis elektronik, kategori Website OPD Teraktif yang ada di lingkungan Pemkab Mojokerto”.

(<https://radarmojokerto.jawapos.com/mojokerto/824201640/kecamatan-jetis-kabupaten-mojokerto-berikan-layanan-paripurna-masyarakat-melalui-sipentolmanis> diakses pada 24 September 2024)

Menurut data dari Badan Pusat Statistika Kabupaten Mojokerto bahwa jumlah penduduk Kecamatan Jetis terbanyak dari seluruh Kecamatan se-Kabupaten Mojokerto seperti dapat dilihat dari tabel berikut

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk dan Jumlah Desa Menurut Kecamatan di Kabupaten Mojokerto

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Jumlah Wilayah Administratif (Desa)
1.	Jetis	87.894	16
2.	Ngoro	85.634	19
3.	Pungging	80.866	19
4.	Mojosari	80.432	19
5.	Puri	79.814	16
6.	Trowulan	77.254	16
7.	Sooko	74.723	15
8.	Kutorejo	68.037	17
9.	Pacet	60.612	20
10.	Kemlagi	60.117	20
11.	Gedeg	58.322	14
12.	Dlanggu	57.928	16
13.	Bangsals	52.854	17
14.	Dawar Blandong	52.278	18
15.	Mojoanyar	50.065	12
16.	Jatirejo	45.221	19
17.	Gondang	44.445	18
18.	Trawas	31.720	13
	Total	1.147.435	

Sumber : *mojokertokab.bps.go.id*, 2024

Berdasarkan tabel 1.1 Jumlah penduduk di Kecamatan Jetis berada di peringkat pertama se-kecamatan yang ada di Kabupaten Mojokerto yang memiliki penduduk terbanyak se-Kabupaten Mojokerto yang berjumlah 88.741 jiwa penduduk. Sedangkan wilayah administratif Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto hanya memiliki 16 desa/kelurahan wilayah administratif merupakan jumlah yang tidak sebanding dengan jumlah penduduk yang sangat banyak. Ini berarti bahwa untuk memenuhi pelayanan administrasi membutuhkan waktu lama sebab implikasi dari banyaknya pengguna layanan namun dengan desa/kelurahan penyedia pelayanan publik yang sedikit. Adanya inovasi *e-Government* SIPENTOLMANIS tersebut menjadi solusi untuk pelayanan administrasi terpadu.

Berdasarkan data inovasi pelayanan publik berbasis online atau website di Kabupaten Mojokerto, dari 16 kecamatan di Kabupaten Mojokerto SIPENTOLMANIS merupakan pertama dari inovasi pelayanan online terpadu kecamatan yang diluncurkan pada Bulan Maret Tahun 2022 (Pristiwati, 2022) Selanjutnya adapun inovasi lainnya yang dilakukan oleh Kecamatan Dlanggu yaitu Sayangi Dlanggu (Sistem Aplikasi Pelayanan Bersinergi Dlanggu) dimana memudahkan masyarakat dalam pengurusan pelayanan kemasyarakatan dengan cukup datang ke Kantor Desa pada Bulan Februari Tahun 2023 (Oceananda, 2024).

Pada Sistem Pelayanan Terpadu Online Kecamatan Jetis memiliki proses pelayanan mudah masyarakat cukup mengajukan permohonan melalui website itu dengan registrasi serta memenuhi persyaratan yang dibutuhkan untuk kemudian diproses oleh pihak Kecamatan. Pelayanan administrasi terpadu dengan cara online ini diharapkan bisa meningkatkan jumlah masyarakat yang mengurus administrasi,

memotong birokrasi pelayanan, memperpendek durasi pelayanan serta kurangi antrean dan menjauhi pungutan liar begitu juga terjalin pada pelayanan manual sepanjang ini alhasil dengan dikerjakannya pelayanan dengan cara online ini diharapkan pelayanan yang diperoleh masyarakat jadi efisien. Sesuai yang disampaikan oleh Mantan Camat Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto, Madya Andriyanto :

Radar Mojokerto.jawapos.com (21 Februari 2024) - “Jadi SIPENTOLMANIS ini menjawab kebutuhan masyarakat. Ini wujud konkret pemerintah memberikan layanan cepat dan mudah bagi masyarakat. Khususnya mereka yang tinggal di 16 desa,”
(<https://radarmojokerto.jawapos.com/mojokerto/824201640/kecamatan-jetis-kabupaten-mojokerto-berikan-layanan-paripurna-masyarakat-melalui-sipentolmanis> diakses pada 25 September 2024)

Harapannya dengan website SIPENTOLMANIS dapat mempermudah pelayanan PATEN di Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto. Website ini mendukung 13 layanan administrasi yang mendukung pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto. Menu layanan yang ada pada SIPENTOLMANIS ini meliputi Surat Keterangan Waris, Surat Pindah keluar, Surat Pindah datang, Dispensasi Nikah, Surat Keterangan untuk SKCK, Surat Keterangan Tidak Mampu, Jampersal, Surat Keterangan Domisili, Izin Keramaian, Legalisir, Surat keterangan rekomendasi BBM, dan Izin penggunaan jalan untuk kegiatan selain lalu lintas.

Implementasi penggunaan website SIPENTOLMANIS atau Sistem Pelayanan Terpadu Online Kecamatan Jetis kurang lebih tiga tahun berjalan telah menunjukkan hasil yang signifikan. Adanya peningkatan pengurusan pelayanan sebelum dan sesudah adanya SIPENTOLMANIS atau Sistem Pelayanan Terpadu

Online Kecamatan Jetis menjadi toalk ukur bahwa website ini mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 1.2 Jumlah Pelayanan Tahun 2019-2021 Sebelum dan Tahun 2022-2023 Sesudah SIPENTOLMANIS

No	Pelayanan	Jumlah				
		2019	2020	2021	2022 (sesudah)	2023 (sesudah)
1.	Surat Keterangan Waris	31	29	34	39	56
2.	Surat Pindah Keluar	479	495	539	557	607
3.	Surat Pindah datang	237	298	338	369	408
4.	Dispensasi Nikah	109	98	104	112	138
5.	Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	510	417	433	562	641
6.	Surat Keterangan Tidak Mampu	114	127	131	146	167
7.	Jampersal	99	91	102	113	-
8.	Surat Keterangan Domisili	79	88	93	114	128
9.	Izin Keramaian	19	8	12	21	29
10.	Surat Keterangan rekomendasi BBM	20	14	16	19	28
11.	Legalisir	41	43	50	57	70
12.	Izin penggunaan jalan untuk kegiatan selain lalu lintas	24	10	13	17	24
	Total	1.760	1.721	1.870	2.115	2.307

Sumber : Pemerintah Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto, 2024

Berdasarkan tabel 1.2 diatas jumlah pemohon pelayanan terpadu sebelum dan sesudah adanya SIPENTOLMANIS pada tahun 2022 dan 2023 meningkat secara signifikan. Website SIPENTOLMANIS ini berjalan dengan konsisten dalam kurun waktu 2 tahun kebelakang. Meskipun SIPENTOLMANIS merupakan inovasi yang baik, terdapat beberapa permasalahan dalam pelaksanaannya. Salah satunya adalah keterbatasan dalam penggunaan website yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Hal tersebut berdasarkan hasil temuan penelitian terdahulu

terkait implementasi kebijakan SIPENTOLMANIS menyebutkan bahwa sumber daya manusia di Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto yang notabene masyarakat pedesaan masih kurang paham terhadap penggunaan website tersebut, hal tersebut disebabkan oleh rendahnya tingkat literasi digital masyarakat desa serta aksesibilitas yang terkendala jaringan internet (Saputro, W, 2024). Terdapat beberapa kekurangan dalam pelayanan SIPENTOLMANIS yang menjadi sorotan masyarakat seperti yang ditemukan oleh peneliti terdahulu (Arthamevia & Oktariyanda, 2023) membahas tentang Analisis Inovasi SIPENTOLMANIS mengatakan bahwa sosialisasi yang belum maksimal karena belum dilaksanakan secara menyeluruh lapisan masyarakat desa. Serta pada tahapan proses pelayanan yang masih belum optimal karena masyarakat yang kurang paham tentang website SIPENTOLMANIS ini.

Selanjutnya pengukuran hasil pelayanan publik pada suatu lembaga adalah melalui survey kepuasan masyarakat (SKM). Menurut Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Survey tersebut menjadi penilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Hasil pengukuran tersebut atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan

akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai masyarakat negara.

Berdasarkan laporan hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat Pemerintah Kabupaten Mojokerto Tahun 2023 terhadap pelayanan perangkat daerah menunjukkan Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 88,28 masuk kategori Baik (B). Dibandingkan dengan Kecamatan terdekatnya yaitu Kecamatan Kemlagi dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 95,06 masuk kategori Sangat Baik (A), dan Kecamatan Gedeg dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 97,35 masuk kategori Sangat Baik (A). Adapun unsur prioritas yang harus diperbaiki adalah produk spesifikasi jenis pelayanan yang kurang, Kompetensi pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman masih rendah, dan waktu penyelesaian atau jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan juga masih rendah (Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kabupaten Mojokerto, 2023).

Pada temuan hasil observasi pra-penelitian oleh peneliti ditemukan bahwa masih terdapat beberapa masyarakat Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto yang belum paham akan adanya website SIPENTOLMANIS atau Sistem Pelayanan Terpadu Online Kecamatan Jetis sehingga harus datang ke kantor dan kembali untuk melengkapi persyaratannya, serta masih ditemukan pelayanan secara konvensional yaitu menggunakan kertas dan pulpen sehingga masyarakat membutuhkan waktu untuk menunggu di ruang pelayanan kantor Kecamatan Jetis

Kabupaten Mojokerto. Berdasarkan permasalahan yang telah disebutkan diatas tersebut, maka perlu dilakukan tahapan evaluasi.

Kebijakan publik yang telah terimplementasi tidak terlepas dari tahapan evaluasi kebijakan. Belum terdapat penelitian yang mengangkat topik terkait evaluasi pelayanan online ini, sehingga perlu dilakukannya evaluasi kebijakan pelayanan online melalui website SIPENTOLMANIS di Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto bertujuan untuk mengetahui hasil dari penerapan kebijakan pelayanan online yang terimplementasi dalam proses pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto. Penulis mengevaluasi proses pelayanan tersebut menggunakan kriteria yang dikemukakan teori evaluasi kebijakan (William N Dunn, 2003) evaluasi kebijakan dapat dilihat dari beberapa kriteria diantaranya; (1) efektivitas; (2) efisiensi; (3) kecukupan; (4) perataan; (5) responsivitas; (6) ketepatan. Penggunaan teori evaluasi kebijakan agar menghasilkan informasi terkait kinerja kebijakan pelayanan terpadu online yang telah terimplementasi dalam proses pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Melihat permasalahan pada latar belakang dan penelitian terdahulu, maka penulis tertarik untuk mengangkat penelitian yang berjudul **“Evaluasi Kebijakan Sistem Pelayanan Terpadu Online Kecamatan Jetis (SIPENTOLMANIS) pada Pelayanan Administrasi di Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Evaluasi Kebijakan Sistem Pelayanan

Terpadu Online Kecamatan Jetis (SIPENTOLMANIS) pada Pelayanan Administrasi di Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan rekomendasi dari hasil Evaluasi Kebijakan pada SIPENTOLMANIS di Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian diharapkan mampu memberikan manfaat bagi banyak pihak agar pelaksanaan administrasi terpadu di Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto menjadi semakin baik. Adapun dua manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut ;

1.4.1 Manfaat Teoritis

Menambah pemahaman dan pengembangan teori Kebijakan Publik terutama tentang Evaluasi Kebijakan Publik. Teori Evaluasi yang diterapkan untuk mengevaluasi kebijakan pada pelayanan online SIPENTOLMANIS (Sistem Pelayanan Terpadu Online Kecamatan Jetis) di Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Sebagai implementasi dari teori atau pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan di Program Studi Administrasi Publik dan menambah pengetahuan khususnya tentang Evaluasi Kebijakan pada pelayanan online SIPENTOLMANIS di Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto

2. Bagi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran dan acuan akademik mengenai pelayanan publik bagi mahasiswa maupun dosen dan menambah wawasan bagi mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta menambah kerjasama antara Universitas dan Instansi dalam kegiatan ilmiah.

3. Bagi Pemerintah (Pemerintahan Kecamatan Jetis)

Dari hasil penelitian dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan untuk meningkatkan pelayanan online yang disediakan oleh Pemerintah Kecamatan Jetis melalui SIPENTOLMANIS dalam aksesibilitas, efisiensi, dan kepuasan masyarakat.