

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah upaya melakukan pelayanan kepada publik yang mempunyai kepentingan terhadap suatu organisasi sesuai peraturan dan prosedur (Suhartoyo, 2019). Pelayanan publik memiliki fungsi yang sangat diperlukan dalam memastikan semua segmen masyarakat memperoleh akses yang setara dan adil ke berbagai layanan yang mereka butuhkan. Pelayanan publik tidak hanya merupakan aspek tanggung jawab pemerintah, tetapi elemen fundamental dan vital dalam kerangka pemerintahan. Kualitas dan distribusi pelayanan publik yang adil berfungsi sebagai manifestasi dari dedikasi pemerintah untuk melindungi kesejahteraan masyarakat.

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. Pelayanan ini ditujukan kepada setiap warga negara dan penduduk, yang meliputi pemberian barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut (Hertati & Arif, 2020) “Pelayanan publik yang bermutu akan terwujud apabila penyelenggara pelayanan memiliki sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan warga negara, khususnya pengguna pelayanan dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan warga negara”. Konsep

ini menekankan bahwa pelayanan publik harus dirancang untuk memastikan akses yang adil dan merata bagi semua pihak, serta memberikan kemudahan dalam memperoleh layanan yang berkualitas. Hal ini juga mencakup prinsip transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas dalam penyelenggaraan layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Menurut (Pardhasarathy, 2022) Gerakan NPM mengamanatkan serangkaian langkah reformasi untuk mengatur dan menawarkan layanan, dengan mekanisme pasar, kepada warga negara. Domain pemerintah telah diperluas ke sektor swasta dan nirlaba juga. Birokrasi dianggap terlalu tidak bijaksana, tidak efektif, tidak efisien, tidak responsif dan tidak mampu bersaing dan mengatasi masalah. Hal ini juga ditegaskan oleh (Wicaksono, 2019) Ide utama NPM adalah membawa mekanisme pasar ke dalam manajemen sektor publik. Reformasi administrasi publik melalui *New Public Management (NPM)* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan dengan menerapkan mekanisme pasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dengan melibatkan sektor swasta dan non-profit, pemerintah dapat memperluas cakupan pelayanan serta meningkatkan daya saing dalam mengatasi berbagai permasalahan sosial. Sistem birokrasi yang konvensional dianggap terlalu lamban, tidak fleksibel, dan kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga perubahan menuju pendekatan yang lebih dinamis menjadi sebuah keharusan. Oleh karena itu, penerapan prinsip-prinsip NPM diharapkan mampu menciptakan layanan publik yang lebih transparan, kompetitif, dan berorientasi pada hasil.

Perspektif *New Public Service* menghendaki peran administrator publik untuk melibatkan masyarakat dalam pemerintahan dan bertugas untuk melayani

masyarakat (Alamsyah, 2016). Pegawai publik dalam paradigma ini tidak lagi hanya sebagai administrator atau manajer, tetapi juga sebagai fasilitator yang bekerja sama dengan masyarakat untuk mencapai tujuan bersama. Pergeseran ini mencerminkan perubahan fokus dari kepatuhan pada aturan menuju kolaborasi aktif antara pemerintah dan warga dalam menciptakan kebijakan dan pelayanan yang lebih inklusif dan responsif. Pendekatan New Public Service lebih menekankan pada partisipasi masyarakat, transparansi, dan akuntabilitas dalam proses pemerintahan, serta menempatkan warga sebagai pusat dari pelayanan publik. New Public Service berupaya menciptakan hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan bahwa kebijakan yang diambil benar-benar mencerminkan kebutuhan serta aspirasi masyarakat.

Menurut Winarno (2019 : 4) berdasarkan peran dan fungsi pelayanan publik tersebut, jika dihubungkan dengan upaya mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*), terdapat hubungan yang signifikan dimana pelayanan publik merupakan salah satu komponen dalam melaksanakan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) (Winarno & Retnowati, 2019). Prinsip-prinsip dalam pelayanan publik dan *Good Governance* merupakan hasil dari reformasi sistem hukum nasional yang dirancang untuk menyesuaikan dengan kondisi dan situasi yang relevan. Reformasi ini bertujuan mewujudkan pelayanan yang mampu memenuhi hak-hak dasar dan kebutuhan masyarakat secara adil dan merata. Prinsip-prinsip tersebut juga berfungsi sebagai landasan hukum yang menjadi pedoman dalam pelaksanaan pelayanan publik, memastikan setiap kebijakan dan tindakan pemerintah tetap berorientasi pada kepentingan masyarakat. Dengan

demikian, prinsip-prinsip ini tidak hanya bersifat teoritis, tetapi juga menjadi instrumen nyata untuk mendorong transparansi, akuntabilitas, dan inklusi dalam sistem pelayanan publik.

Perkembangan teknologi saat ini yang begitu pesat sehingga sangat dibutuhkannya penyesuaian terhadap teknologi demi menunjang kegiatan sehari-hari, pemerintah sebagai pemberi layanan dalam masyarakat juga harus mampu memanfaatkan teknologi demi menunjang kegiatan pelayanan. (Wiranti & Frinaldi, 2023). Teknologi membawa keuntungan bagi pemerintah dalam mengelola pelayanan karena memungkinkan proses yang lebih cepat, efisien, dan transparan. Dengan memanfaatkan teknologi, pemerintah dapat menciptakan layanan yang tidak hanya efektif tetapi juga lebih mudah diakses oleh masyarakat luas. Sehingga memungkinkan partisipasi aktif mereka dalam berbagai proses pelayanan.

Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 Tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional yang menyatakan bahwa untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan satu data Indonesia yang terpadu serta menyeluruh, birokrasi dan pelayanan publik yang berkinerja tinggi, penguatan pencegahan korupsi, dan penguatan aspek keamanan siber dan keamanan informasi, perlu melakukan percepatan transformasi digital. Dengan munculnya sistem inovatif ini, masyarakat tidak lagi diharuskan secara fisik mengunjungi kantor pemerintahan untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan.

Digitalisasi pelayanan publik merupakan suatu inovasi teknologi yang dapat memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Digitalisasi pelayanan publik dapat membantu pemerintah dalam

mempercepat proses administrasi, mengurangi birokrasi, meningkatkan aksesibilitas, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik (Yulanda & Fachri Adnan, 2023). Pelayanan publik yang menggunakan sistem digital merupakan pendekatan pemerintah saat ini untuk dapat memberikan layanan penting kepada masyarakat melalui pemanfaatan teknologi canggih, yang dapat mencakup pemanfaatan internet atau penerapan aplikasi *online* yang dirancang untuk berbagai tujuan.

Melalui penerapan layanan publik digital ini pemerintah lebih lanjut diberdayakan untuk memperluas jangkauannya ke demografis yang lebih luas lagi, sebagai langkah untuk pemerataan pelayanan publik digital. Selain itu, kerangka kerja layanan digital ini menyederhanakan interaksi antara masyarakat dengan birokrat penyelenggara pelayanan publik. Membuat keterlibatan jauh lebih mudah dan ramah pengguna. Pada akhirnya, integrasi sistem digital ini berfungsi untuk menumbuhkan kondisi layanan publik yang tidak hanya lebih efisien dan dapat diakses namun jauh lebih transparan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Provinsi Jawa Timur memainkan peran yang sangat penting dalam pengembangan dan perwujudan layanan digital di wilayah ini. Berdasarkan laman resmi Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Timur, Provinsi Jawa Timur populasi yang mencapai sekitar 40 juta jiwa yang tersebar di 38 kabupaten dan kota, kebutuhan akan pelayanan publik yang efisien dan merata menjadi sangat mendesak. Dalam hal ini, layanan digital menjadi solusi yang memungkinkan pemerintah daerah untuk memberikan akses yang lebih cepat, mudah, dan transparan kepada masyarakat di berbagai wilayah, termasuk daerah terpencil. Dengan memanfaatkan teknologi, pemerintah dapat mengurangi hambatan

geografis dan memberikan layanan yang lebih inklusif, tanpa harus terkendala oleh keterbatasan fisik atau birokrasi yang kompleks.

Hal ini akan mempercepat transformasi digital di Jawa Timur, sehingga setiap warga negara dapat merasakan manfaat dari layanan publik yang berkualitas, terjangkau, dan tepat waktu, transformasi ini terbukti dengan Provinsi Jawa Timur yang tercatat memiliki 2.800 desa mandiri.

Tabel 1. 1. Data Desa Mandiri di Indonesia

Provinsi					
	Jawa Timur	Jawa Barat	Kalimantan Barat	Jawa Tengah	Riau
Presentase	2.800	1.828	878	825	600
	24,44 %	15,97 %	7,66 %	7,21%	5,24 %

Sumber : <https://opendata.jatimprov.go.id/frontend/infografik/detail/94> disunting pada 18 November 2024

Dari tabel diatas, tersebarnya banyak desa mandiri di Provinsi Jawa Timur, diharapkan desa-desa mandiri tersebut dapat menjadi contoh inovasi dalam pelayanan publik digital. Desa-desa ini diharapkan mampu menunjukkan bagaimana teknologi dapat dimanfaatkan untuk memudahkan akses masyarakat terhadap berbagai layanan dan mempermudah monitoring terhadap instansi terkait. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien dan merata melalui teknologi, Pemerintah Provinsi Jawa Timur telah menetapkan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Peraturan ini bertujuan untuk mendorong penerapan teknologi digital dalam sistem pemerintahan, sehingga proses administrasi dapat berjalan lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Dengan diterapkannya Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), seluruh instansi pemerintah di Jawa Timur diharapkan mampu mengintegrasikan

teknologi digital dalam pelayanan publik. Digitalisasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dengan menghadirkan proses yang lebih efisien dan transparan. Selain itu, SPBE juga berperan dalam mengurangi birokrasi yang berbelit-belit sehingga masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih mudah. Lebih lanjut, sistem ini memungkinkan percepatan penyampaian informasi kepada publik, sehingga kebijakan dan program pemerintah dapat lebih cepat diketahui dan direspons oleh masyarakat.

“Indeks SPBE Jatim secara konsisten berhasil meningkat, di tahun 2021 Indeks SPBE Jawa Timur berada di angka 2,83 sedangkan tahun 2022 naik menjadi 3,30. Dan di Tahun 2023 Indeks SPBE jatim memperoleh skor 3,62 dengan predikat Sangat Baik”

Sumber : <https://dinsos.jatimprov.go.id/detail-berita-publik/transformasi-digital-jadikan-reformasi-birokrasi-pemprov-jatim-berjalan-lincah-dan-akuntabel> diakses pada 18 November 2024.

Dari kutipan diatas, menunjukkan indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Jawa Timur menunjukkan perkembangan yang signifikan, mencerminkan kemajuan dalam penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik di provinsi ini. Pada tahun 2021, Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Jawa Timur tercatat pada angka 2,83 yang menunjukkan adanya usaha untuk meningkatkan penggunaan teknologi dalam pelayanan publik. Angka ini terus meningkat pada tahun 2022 menjadi 3,30 yang menandakan adanya perbaikan dalam kualitas dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Selanjutnya pada tahun 2023 Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Jawa Timur berhasil memperoleh skor 3,62 dengan predikat "Sangat Baik", yang menandakan keberhasilan dalam mengintegrasikan teknologi digital dengan pelayanan publik secara lebih efektif dan optimal. Peningkatan indeks ini menunjukkan bahwa pemerintah Provinsi Jawa Timur semakin mampu

memanfaatkan teknologi untuk memperbaiki tata kelola pemerintahan, meningkatkan transparansi, dan memberikan pelayanan yang lebih responsif kepada masyarakat.

Sebelum era digitalisasi, pelayanan publik masih dilakukan secara konvensional. Masyarakat harus datang langsung ke kantor-kantor pemerintah untuk mengurus berbagai keperluan administratif. Proses pelayanan ini sering kali memakan waktu lama karena antrean yang panjang serta prosedur birokrasi yang berbelit-belit. Selain itu, keterbatasan akses informasi membuat masyarakat harus mencari tahu persyaratan dan prosedur pelayanan secara manual melalui petugas atau media cetak. Pelayanan secara konvensional yakni dengan bertatap muka secara langsung mulai dibatasi jumlahnya dan selebihnya dibantu oleh sistem secara online (Dorania Lumbanraja, 2020). Proses ini sering kali memakan waktu lama, melibatkan prosedur yang berbelit-belit dan kurang efisien.

Melalui Peraturan Bupati Jombang Nomor 44 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan memberikan acuan sasaran terhadap pelayanan publik di Kabupaten Jombang, diwajibkan kepada setiap penyelenggara pelayanan harus mampu menyusun, menetapkan dan mengimplementasikan sesuai SOP yang berlaku. Mengacu atas hal itu, Pemerintah Kabupaten Jombang menunjukkan komitmen yang besar terhadap peningkatan layanan publik yang berkualitas dan terintegrasi, sehingga dapat memberikan fasilitas beragam yang dapat diakses oleh masyarakat. Dilansir dari laman resmi Pemerintah Kabupaten Jombang, telah terdapat sekitar 18 website telah diresmikan untuk menambah berbagai layanan pemerintah dalam format digital. Layanan ini mencakup beragam fungsi, termasuk sistem pemantauan dan evaluasi (e-MONEV), Layanan Pengadaan Elektronik (LPSE), dan platform

lisensi online (OSS) yang secara kolektif merampingkan proses perizinan untuk komunitas lokal dan bisnis.

Selain itu, terdapat aplikasi yang berkaitan dengan administrasi penduduk, seperti Urus KTP serta layanan internal Siap ASN untuk pegawai negeri. Berbagai layanan lainnya seperti Berkadang, Adaptif, e-Gangguan untuk laporan gangguan publik, e-SAKIP untuk sistem akuntabilitas kinerja pemerintah. Semuanya dirancang untuk membuat pelayanan lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Dengan adanya platform-platform ini, Pemkab Jombang berharap bisa meningkatkan kualitas pelayanan dan mempermudah interaksi masyarakat dengan pemerintah.

Tabel 1. 2 Tabel Indeks Pelayanan Publik Kabupaten Jombang

INDEKS PELAYANAN PUBLIK	TAHUN				
	2019	2020	2021	2022	2023
	2,52	3,37	3,33	3,63	3,39

Sumber: Data diolah oleh peneliti, berasal dari laman <https://sambang.jombangkab.go.id/front/data/927-indeks-pelayanan-publik> diakses pada 30 Januari 2025

Dari data yang diperoleh dari website SAMBANG (Satu Data Jombang), menunjukkan bahwa indeks pelayanan publik di Kabupaten Jombang masih mengalami tren yang fluktuatif. Hal ini mencerminkan adanya tantangan dalam menjaga konsistensi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kondisi ini menyoroti pentingnya inovasi dalam penyelenggaraan layanan, salah satunya melalui penerapan layanan digital. Kehadiran layanan digital di Kabupaten Jombang menjadi sangat relevan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas pelayanan publik. Dengan layanan digital, masyarakat dapat

mengakses berbagai kebutuhan administrasi secara lebih mudah dan cepat, sekaligus meminimalkan hambatan seperti birokrasi yang berbelit. Selain itu, layanan digital dapat membantu pemerintah daerah meningkatkan kepercayaan publik melalui sistem yang lebih terbuka dan akuntabel.

Pada tahun 2019-2021, Indeks Pelayanan Publik Kabupaten Jombang 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.

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. 3 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, 2025)

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.

Dilansir dari laman berita KabarJombang.com menyatakan bahwa “Dalam rangka mewujudkan Smart City, Pemerintah Kabupaten Jombang mengembangkan sebuah aplikasi E Office Desa yang diberi nama Sabdopalon (Sistem Administrasi Berita Data Deso dan Pelayanan Online) yang bisa di akses di www.sabdopalon.jombangkab.go.id”. Pemerintah Kabupaten Jombang melalui Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa meluncurkan sebuah *Website e-Office* yang bernama SABDOPALON (Sistem Administrasi Berita Deso dan Pelayanan Online).

Platform ini dirancang untuk menghadirkan sistem pengelolaan surat dan dokumen secara elektronik serta dapat diakses secara 24 jam, dengan tujuan mempercepat proses administrasi serta merampingkan tata kelola pemerintahan. Sistem ini memungkinkan pengelolaan dokumen menjadi lebih efisien, transparan, dan mudah diakses. Pemanfaatan platform ini membuat Pemerintah Kabupaten

Jombang berharap dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, memberikan kemudahan akses bagi masyarakat desa dan mengurangi hambatan administratif yang selama ini menjadi kendala. Pada proses pelayanan perizinan melalui *Website E-Office SABDOPALON*, tugas pemerintah desa hanya sebatas memberikan surat rekomendasi/pengantar yang ditujukan ke instansi terkait, sehingga kewenangan berada instansi terkait. *Website E-Office SABDOPALON* ini memiliki 54 jenis pelayanan perizinan antara lain :

Tabel 1. 4 Jenis-jenis Pelayanan Perizinan Pada Website E-Office Sabdopalon

No	Jenis-Jenis Pelayanan Administrasi
1	Formulir Pengendalian Kjs
2	Pencetakan Akta Kelahiran Rusak/Hilang
3	Pembuatan Akta Kelahiran Dispensasi Di Atas Usia 2 Bulan
4	Perubahan Akta Kelahiran Karena Perubahan Data Atau Pembuatan Akta Kelahiran Elektronik
5	Pembuatan Akta Pengakuan Anak
6	Pembuatan Akta Kelahiran Bayi Baru Lahir
7	Pembuatan Akta Kematian
8	Ganti Alamat Pindah Antar Kabupaten/Provinsi
9	Surat Keterangan Pindah Antar Desa/Kelurahan/Kecamatan Dalam Jombang
10	Permohonan Akta Perkawinan
11	Pencetakan KK Rusak/Hilang/Barcode
12	Pembuatan KK Baru Karena Pindah Datang
13	Pembuatan KIA Hilang/Rusak
14	Pembuatan KK Rumah Tangga Baru/Pisah KK

No	Jenis-Jenis Pelayanan Administrasi
15	Perubahan KK Penambahan Anggota Keluarga
16	Perubahan KK Pembetulan Elemen Data
17	Perubahan KK Pengurangan Anggota Keluarga
18	Perubahan Elemen Data KIA
19	Pencetakan KTP-El Perubahan Elemen Data
20	Permohonan Akta Perceraian
21	Pembuatan KIA Umur 5 Sampai 17 Tahun Kurang 1 Hari
22	Pembuatan KIA Umur Kurang Dari 5 Tahun
23	Pembuatan Akta Pengesahan Anak
24	Pembuatan Akta Pengangkatan Anak
25	Pencetakan KTP-El Rusak
26	Pencetakan KTP-El Hilang
27	Pembuatann KTP-El Pemula
28	Surat Keterangan Pindah Keluar Dari Jombang Di Wilayah RI
29	Pembatalan Pindah Antar Kabupaten/Provinsi
30	Permohonan Penerbitan Kartu Jombang Sehat
31	Surat Dinas Peternakan
32	Surat Dispensasi Nikah
33	Surat Ijin Penutupan Jalan
34	Surat Keterangan Belum Menikah
35	Surat Keterangan Belum Punya Rumah
36	Surat Keterangan Bepergian Untuk Menikah

No	Jenis-Jenis Pelayanan Administrasi
37	Surat Keterangan Catatan Kepolisian
38	Surat Keterangan Domisili
39	Surat Keterangan Kehilangan
40	Surat Keterangan Kematian
41	Surat Keterangan Miskin
42	Surat Keterangan Penduduk Miskin
43	Surat Keterangan Pernikahan
44	Surat Keterangan Pindah
45	Surat Keterangan Satu Orang
46	Surat Keterangan Tanah
47	Surat Keterangan Tidak Mampu
48	Surat Keterangan Usaha
49	Surat Keterangan Wali Nikah
50	Surat Miskin Tidak Tercatat Dalam Database Kemiskinan
51	Surat Pengantar Perkawinan
52	Surat Pernyataan Hak Asuh Anak
53	Surat Pernyataan Kepemilikan
54	Surat Pernyataan Tidak Mampu

(Sumber : *Website E-Office* Sabdopalon, 2025)

Berdasarkan banyaknya layanan administrasi yang tersedia, *Website e-Office SABDOPALON* menjadi solusi utama dalam memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat desa. Sistem ini dirancang untuk mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan, seperti pembuatan surat, perizinan, dan

administrasi kependudukan. Selain itu, kehadiran *Website e-Office SABDOPALON* juga membantu mempercepat proses pelayanan, mengurangi antrean, serta meningkatkan transparansi dalam pengelolaan administrasi desa.

Dengan sistem yang terintegrasi dan mudah diakses, masyarakat desa dapat memperoleh pelayanan yang lebih efektif dan efisien tanpa harus mengalami kendala birokrasi yang berbelit. Hal tersebut didukung oleh jumlah permohonan yang masuk sebagai berikut :

Tabel 1. 5 Data Jumlah Permohonan Website e-Office Sabdopalon

TAHUN	JUMLAH PERMOHONAN
2021	114
2022	2.169

Sumber : Data Wawancara Pra Penelitian 2025

Dari tabel diatas menjelaskan jumlah permohonan yang masuk selama rentang waktu 2021–2022 dengan peningkatan yang signifikan pada *Website e-Office SABDOPALON*. Dikarenakan *website e-Office SABDOPALON* baru berjalan pada 2021 dan sempat tidak berjalan di 2023 - 2024. Hal ini mengindikasikan bahwa *website e-Office SABDOPALON* pada awal pengimplementasiannya tersebut cukup dikenal oleh masyarakat dan banyak dimanfaatkan untuk mengurus administrasi kependudukan. Tingginya jumlah permohonan yang masuk juga mencerminkan bahwa layanan digital ini berhasil menjawab kebutuhan masyarakat dalam mengakses pelayanan secara lebih mudah dan efisien kebutuhan masyarakat dalam urusan administrasi kependudukan.

“Karena dalam layanan SABDOPALON kita memanfaatkan data kependudukan sebagai core-nya, ternyata di pemerintah pusat itu ada kebijakan untuk pengumpulan atau penggunaan data SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) menjadi terpusat dan data-data

yang sudah di Kabupaten itu semua dicabut dan diarahkan di pemerintah pusat secara komatis kita di kabupaten gak bisa ngakses data tersebut. Karena itu layanan SABDOPALON ini sempat terhenti di tahun 2023-2024 ini kita mulai lagi bagaimana kita bisa menggunakan atau memanfaatkan data kependudukannya itu ternyata dari yang kita pelajari alurnya kita harus mempunyai sertifikat ISO 27001 terkait keamanan informasi itu yang sudah disarankan oleh pemerintah pusat terus setelah itu kita lakukan proses tersebut karena prosesnya cukup lama hampir satu tahun,”. (Sumber : Data Wawancara Pra Penelitian 2025)

Berdasarkan kutipan diatas menunjukkan bahwa layanan *Website e-Office* SABDOPALON ini mengalami kendala pada tahun 2023-2024 karena adanya kebijakan dari pemerintah pusat yang mengharuskan pengumpulan dan penggunaan data SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) menjadi terpusat. Kebijakan ini menyebabkan tidak dapat lagi mengakses data kependudukan secara langsung, sehingga menghambat operasional layanan *Website e-Office* SABDOPALON. Solusi untuk mengatasi hal tersebut ialah dengan memperoleh sertifikat ISO 27001 yang berkaitan dengan keamanan informasi. Sertifikat ini menjadi syarat dari pemerintah pusat agar akses terhadap data kependudukan dapat kembali diperoleh.

“E-office aplikasi Sabdopalon sendiri telah diluncurkan Bupati Jombang Mundjidah Wahab di pendopo kabupaten setempat pada Jumat (28/1/2022). Kesembilan Desa tersebut, yakni Desa Candimulyo, Kepatihan dan Pulo Lor Kecamatan Jombang; Desa Pulosari Kecamatan Bareng; Desa Kedawong Kecamatan Diwek; Desa Kebonagung Kecamatan Ploso; Desa Kedunglosari Kecamatan Tembelang; Desa Pacarpeluk Kecamatan Megaluh serta Desa Mojotrisno Kecamatan Mojoagung.”

Sumber : <https://jurnaljatim.com/2022/01/sembilan-desadi-jombang-terapkan-layanan-aplikasi-sabdopalon/> diakses pada 18 November 2024

Kutipan di atas menjelaskan bahwa meskipun telah banyak permohonan yang masuk sejak awal peluncuran, hanya 9 desa yang dijadikan proyek percontohan untuk penerapan *website* tersebut. Padahal Kabupaten Jombang memiliki total 306 desa yang tersebar di 20 kecamatan. Hal ini menunjukkan bahwa

cakupan implementasi *Website e-Office SABDOPALON* masih sangat terbatas dibandingkan dengan jumlah desa yang ada, sehingga diperlukan upaya lebih lanjut untuk memperluas penerapannya ke seluruh wilayah Kabupaten Jombang. Berikut data jumlah desa yang ada di Kabupaten Jombang :

Tabel 1. 6 Tabel Data Desa Di Kabupaten Jombang

No.	Kecamatan	Desa
1.	Bandar Kedung Mulyo	11
2.	Perak	13
3.	Gudo	18
4.	Diwek	20
5.	Ngoro	13
6.	Mojowarno	19
7.	Bareng	13
8.	Wonosalam	9
9.	Mojoagung	18
10.	Sumobito	21
11.	Jogoroto	11
12.	Peterongan	14
13.	Jombang	20
14.	Megaluh	13
15.	Tembelang	15
16.	Kesamben	14
17.	Kudu	11
18.	Ngusikan	11
19.	Ploso	13
20.	Kabuh	16
21.	Pandaan	13
Jumlah		306

Sumber: BPS Kabupaten Jombang, diakses pada 30 Januari 2025

Pemerintah menghadapi tugas berat untuk memperluas penggunaan website ini, yang sebenarnya dirancang sebagai alat untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan kemudahan akses informasi di tingkat desa. Dengan potensi besar untuk mendukung pengelolaan administrasi dan pelayanan publik yang lebih baik, website e-office SABDOPALON diharapkan dapat dimanfaatkan secara merata oleh seluruh desa di Kabupaten Jombang, yang pada realitanya banyak yang tidak terlaksana di setiap desa, hal ini diperkuat dengan pernyataan berikut:

“Sebenarnya disini desa sudah jalan namun tidak dipakai karena kalau menggunakan pelayanan itu hanya untuk ngirim-ngirim data saja, kalok pelayanan menggunakan yang lain lebih cepet. Karena masyarakat langsung datang ke kantor desa tanpa menggunakan Aplikasi”

Sumber : <https://wacananews.co.id/dilaunching-bupati-aplikasi-e-office-sabdopalon-dpmd-jombang-tak-berfungsi/> diakses pada 30 Januari 2025

Berdasarkan berita diatas menunjukkan bahwa *Website e-Office SABDOPALON* di desa sebenarnya sudah beroperasi, tetapi kurang dimanfaatkan secara maksimal karena lebih berfokus pada pengiriman data daripada pelayanan langsung. Masyarakat cenderung memilih datang ke kantor desa karena dianggap lebih cepat, efisien, dan memberikan kepastian dalam pengurusan administrasi dibandingkan menggunakan aplikasi yang mungkin memiliki kendala teknis. Selain itu, kebiasaan warga yang lebih nyaman dengan interaksi tatap muka serta minimnya sosialisasi mengenai manfaat dan cara penggunaan sistem digital semakin memperkuat preferensi terhadap layanan konvensional. Akibatnya, meskipun sistem berbasis teknologi telah tersedia, masyarakat tetap lebih mengandalkan pelayanan langsung di kantor desa.

Peneliti mencantumkan penelitian terdahulu, terdapat penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Chumairoh & Widiyarta, 2024) yang berjudul Efektivitas Aplikasi Sabdopalon Dalam Meningkatkan Digital Governance Di Kabupaten Jombang. Temuan dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa *website e-office* Sabdopalon dirasa cukup efektif untuk masyarakat Jombang. Masyarakat dapat melakukan permohonan layanan publik secara online di mana saja dan kapan saja, sehingga mempersingkat waktu pelayanan. Namun, sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan mengakses aplikasi ini karena keterbatasan smartphone dan jaringan yang belum stabil. *Website e-office* Sabdopalon ini juga masih dalam tahap pengujian dan terdapat kendala.

Dari penelitian tersebut ditemukan bahwa masih kurangnya kajian mendalam mengenai faktor-faktor penghambat yang spesifik dalam penggunaan aplikasi Sabdopalon. Dengan demikian penelitian ini lebih berfokus pada identifikasi dan analisis faktor penghambat secara lebih spesifik dan komprehensif. Kemudian dianalisis dengan menggunakan teori Hambatan Organisasi Dalam Implementasi E-Government oleh Saman Saleh (2021). Teori Hambatan Organisasi Dalam Implementasi E-Government oleh Saman Saleh (2021) memiliki 3 fokus diantaranya Budaya Organisasi, Teknologi Informasi, dan Struktur Organisasi.

Ditinjau dari beberapa fenomena diatas menunjukkan bahwa masih banyak hambatan yang dihadapi dalam *Website e-Office* SABDOPALON. Sehingga perlu sebuah analisis terkait hambatan dalam layanan digital *Website e-Office* SABDOPALON di Kabupaten Jombang. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul **“Faktor Penghambat Layanan Administrasi Desa Berbasis Digital Melalui Sabdopalon Di Kabupaten Jombang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang dijelaskan, maka dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang akan diteliti oleh penulis adalah “Bagaimana Hambatan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Jombang dalam meningkatkan layanan *Website e-Office* SABDOPALON di Kabupaten Jombang?”

1.3 Tujuan Penelitian

Mengetahui, mendeskripsikan serta menganalisa mengenai hambatan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Jombang dalam meningkatkan layanan *Website e-Office* SABDOPALON di Kabupaten Jombang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Menambah wawasan dan manfaat mengenai hambatan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dalam meningkatkan layanan digital di Kabupaten Jombang.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Menambah informasi dan wawasan langsung sehingga dapat dijadikan sebagai bahan referensi yang berharga bagi penulis untuk saat ini maupun yang akan datang.

2. Bagi Instansi (Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa)

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan serta bahan evaluasi bagi Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa khususnya dalam meningkatkan layanan *Website e-Office* Sabdopalon di Kabupaten Jombang.

3. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Hasil dari adanya penelitian ini dapat digunakan untuk bahan bacaan lebih lanjut dan sebagai tambahan bahan Pustaka serta sebagai sumber penelitian sejenis di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa