

IMPLEMENTASI APLIKASI SUKMA SANTRI SEBAGAI WADAH DALAM UPAYA Mendukung Peningkatan Penilaian Kualitas Pelayanan Publik Di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang

Biwin Rahmawati^{1)*}, Binti Azizatun Nafi'ah²⁾

(e-mail: 21041010296@student.upnjatim.ac.id¹, binti.azizatun.adneg@upnjatim.ac.id²)

(* Corresponding Author

^{1), 2)} Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UPN "Veteran" Jawa Timur

ABSTRACT

In this study the Implementation of the Sukma E-Santri Application in the General Section of the Regional Secretariat of Jombang Regency, that government cannot be separated from the quality of public services as an effort to evaluate the performance that has been provided, therefore this application is implemented which refers to the e-government system to make it easier to provide an assessment of the quality of government performance on services provided to the community and realize quality that is fast, effective, efficient and transparent. This research took place at the General Section Office of the Regional Secretariat of Jombang Regency. Data collection was carried out from the results of observations, the internet, interviews from the Head of the General Section TU Subdivision, employees and the public. The data obtained was then combined, processed and analyzed using qualitative methods. The method in this study refers to the George C Edward III implementation model. Assessment of the quality of public services with this application is a reference so that the services provided are getting better in the future and the community is expected to participate in its implementation. The results of the study state that the application of this application from the George C Edward III policy model from the aspects of communication, resources, disposition and bureaucratic structure has shown good results, it's just that there are some that need to be addressed from the quality of performance provided to the community, then the lack of socialization and assistance to the community so that there are some people who take it for granted, and the implementation of the Sukma E-Santri application has a positive influence on the quality of employee performance.

Keywords: Implementation; Public Service; E-Government

ABSTRAK

Pada penelitian ini Implementasi Aplikasi Sukma E-Santri pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang, bahwa pemerintahan tidak lepas dari kualitas pelayanan publik sebagai upaya evaluasi kinerja yang sudah diberikan, oleh karena itu aplikasi ini diterapkan yang mengacu pada sistem e-government untuk mempermudah memberikan penilaian terhadap kualitas kinerja pemerintah terhadap layanan yang diberikan kepada masyarakat dan mewujudkan kualitas yang cepat, efektif, efisien dan transparan. Penelitian ini bertempat di Kantor Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang. Pengambilan data yang dilakukan dari hasil observasi, internet, wawancara dari Kasubbag TU Bagian Umum, pegawai dan Masyarakat. Data yang diperoleh kemudian digabungkan diolah dan dianalisis dengan metode kualitatif. Metode pada penelitian ini mengacu pada model implementasi George C Edward III. Penilaian kualitas pelayanan publik dengan adanya aplikasi ini menjadi acuan agar layanan yang diberikan semakin baik kedepannya dan Masyarakat diharapkan ikut serta dalam penerapannya. Hasil dari penelitian menyatakan bahwa penerapan aplikasi ini dari model kebijakan George C Edward III dari aspek komunikasi, sumber daya, disposisi dan Struktur birokrasi sudah menunjukkan hasil yang baik, hanya saja pada ada Beberapa yang perlu dibenahi dari kualitas kinerja yang diberikan kepada Masyarakat, kemudian kurangnya sosialisasi dan pendampingan kepada Masyarakat Sehingga ada beberapa Masyarakat yang menganggap remeh, serta pengimplementasian aplikasi Sukma E-Santri memberikan pengaruh positif kepada kualitas kinerja pegawai.

Kata Kunci: Implementasi; Pelayanan Publik; E-Government

I. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat telah memberikan solusi untuk meningkatkan produktivitas pelayan publik yang lebih berlandaskan pada tata kelola Pemerintahan yang baik. Regulasi, anggaran dana, sarana dan prasarana, serta sumber daya manusia merupakan beberapa hal yang wajib disediakan dalam implementasi *e-government*. Dengan demikian, tujuan utama dari implementasi *e-government* adalah agar instansi pemerintah dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Dalam hal ini, diperlukan komitmen yang kuat dari pemerintah untuk memahami dan menerapkan kebijakan baru dalam birokrasi. Penggunaan *e-government* untuk pemerintahan diharapkan dapat menjadi pengganti reformasi tata kelola pemerintahan untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang lebih baik ([Nugraha Joko Tri, n.d.](#)).

E-government sendiri merupakan suatu metode pemberian layanan publik yang dapat ditingkatkan dengan memanfaatkan teknologi dan komunikasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat luas, yang membutuhkan proses pengumpulan data yang tepat waktu dan akurat. *E-government* diperlukan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas institusi pemerintah dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kebijakan pemerintah, khususnya di bidang demokrasi ([Nugraha Joko Tri, n.d.](#)).

Implementasi *e-government* dalam pengembangan kebijakan publik dan penegakan hukum membutuhkan teknologi informasi dan komunikasi yang efektif serta manajemen sumber daya manusia yang sangat penting dalam prosesnya. Layanan pemerintah yang efektif dan efisien dapat dikurangi melalui penggunaan *e-government*, yang membuatnya lebih fleksibel dan berfokus pada pengguna ([Mustanir & Nugraha, n.d.](#)). Adanya *e-government* telah menjangkau setiap

provinsi di Indonesia. Di Jawa Timur, *e-government* bukan lagi sebuah konsep baru, melainkan sudah diimplementasikan sejak tahun 2002. Pengenalan *e-government* telah berhasil memfasilitasi implementasi kebijakan dan prosedur di lingkungan Pemprov Jatim. Langkah pertama dalam pengembangan *e-government* yang paling signifikan adalah pengoperasian aplikasi, atau situs web ([Jatim, 2021](#)).

Pemerintah Kabupaten Jombang sendiri tiada hentinya mengupayakan segala cara untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Menciptakan ide dan inovasi baru serta tujuan baru untuk meningkatkan standar layanan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum ([Pendidikan, 2022](#)). Dengan demikian, akan tumbuh pendampingan masyarakat yang lebih efektif dan berkesinambungan. Komite inovasi publik terdiri dari aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Elektronik (Sukma-E). Sistem aplikasi Sukma-E merupakan aplikasi yang diinisiasi oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Sukma-E Jatim merupakan salah satu inovasi yang digagas oleh Biro Organisasi Setda Provinsi Jatim yang berlandaskan pada Pergub Jatim Nomor 31 Tahun 2021 tentang “Budaya Kerja yang Cepat, Efektif Efisien, Tanggap, Transparan, Akuntabel dan Respons yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Jawa Timur”. Di Jombang sendiri penyebutannya agar berbeda dengan Daerah lainnya diubah menjadi Sukma-E Santri.

Sistem aplikasi ini mulai diresmikan oleh Bu Mundjidah Wahab yang pada saat itu menjabat sebagai Bupati pada tanggal 23 Juni 2022 ([Jombang, 2022](#)), namun di Bagian Umum mulai Juli 2022 sudah diterapkan di Sekretariat Daerah terdapat 5 jenis layanan yang diberikan kepada masyarakat maupun lingkup sekretariat yaitu Fasilitas Kunjungan Tamu, Layanan Pemenuhan Kebutuhan BBM Lingkup Sekretariat Daerah, Layanan Fasilitas

Kendaraan Dinas beserta Pengemudi, Penggunaan fasilitas sarana dan prasarana kantor Sekretariat Daerah, Administrasi Kepegawaian Lingkup Setda. Teknisnya setiap OPD akan mendata seluruh petugas beserta tugas pokok dan fungsinya. Kemudian mendaftarkan pada aplikasi, sampai terdapat *output* berupa *QR code* yang ditempel dekat meja atau papan pelayanan publik. Nantinya hanya berbekal *Handphone* dan jaringan, masyarakat dihimbau untuk mengisi survei dengan cara memindai *QR code*. Nantinya pada meja pelayanan pengurusan surat menyurat, atau pun pada layanan yang diberikan setelah masyarakat mengurusnya maka dianjurkan untuk memberikan penilaian dengan memindai *barcode*, link dan mengisi seluruh pertanyaan maupun pernyataan Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat ([Jombang, 2022](#)).

Pembaruan sistem yang dinilai makin memudahkan masyarakat dalam memberikan penilaian pelayanan kepada para pegawai pemerintahan. Pada era serba teknologi ini pegawai pemerintahan dituntut untuk menyelesaikan berbagai layanan dengan cepat, efektif dan efisien. Sehingga dengan adanya Sukma-E santri ini pegawai pemerintah berupaya semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan nantinya masyarakat juga harus adaptif dengan perkembangan teknologi dengan tetap memberikan pelayanan yang sesuai dengan prinsip *Good Governance* atau tata pelayanan yang baik. Sukma-E Santri ini menjadi rambu pegawai pemerintahan yang senantiasa mengingatkan bahwa harus disiplin memberikan pelayanan maksimal ([Pendidikan, 2022](#)).

Di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang juga sudah diterapkan Sukma E-Santri sendiri dengan dikhususkan bagi masyarakat yang ingin menilai bagaimana pelayanan yang diberikan oleh staf bagian umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang apakah sudah sesuai dengan apa

yang diharapkan atau belum. Nantinya hasil dari penilaian masyarakat dilihat 1 bulan sekali di aplikasi Sukma E-Santri untuk mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan yang diberikan supaya lebih baik lagi kedepannya. Dan diharapkan juga masyarakat bisa menggunakan teknologi ini agar tingkat pelayanan publik di seluruh OPD di Kabupaten Jombang khususnya di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang dapat mengevaluasi kinerja dari pegawai pemerintah supaya lebih cepat dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Implementasi Kebijakan. Implementasi sendiri merupakan salah satu upaya mewujudkan dalam suatu kegiatan yang dibuat secara terstruktur untuk mencapai suatu tujuan. Implementasi bisa diterapkan apabila semua perencanaan sudah lengkap. Dalam setiap Implementasi perlu adanya persiapan dalam melaksanakan kegiatan tersebut, adapun berbagai risiko keberhasilan dan kegagalan sangat diukur lebih dalam lagi, termasuk faktor penghambat dan peluang yang sudah tersedia serta kemampuan setiap organisasi yang mampu melaksanakan program tersebut. Namun umumnya implementasi dilakukan sesudah sebuah kebijakan diputuskan dengan arah yang jelas dalam waktu panjang, menengah dan pendek ([Riani et al., 2019](#)).

Gordon (1986) menyatakan bahwa implementasi dilakukan melalui banyak tugas yang dimaksudkan untuk membuat program menjadi kenyataan. Dalam hal ini, administrator menyediakan metode untuk mengorganisir, menafsirkan, dan menerapkan pekerjaan yang telah diselesaikan. Memodifikasi hari, unit, dan metode untuk melaksanakan program secara sistematis ([Riani et al., 2019](#)).

Kemudian Implementasi Kebijakan merupakan tahapan penting dalam mekanisme kebijakan publik yang dilaksanakan untuk memberi pengaruh atau mencapai tujuan tertentu. Dalam pengertian

luas, implementasi kebijakan dilihat sebagai alat administrasi hukum yang melibatkan banyak pihak, perhimpunan, prosedur, dan teknik yang bergandeng tangan melaksanakan kebijakan untuk mencapai tujuan tertentu (Situmorang, 2016). Situmorang melanjutkan, sedangkan di sisi lain, implementasi kebijakan yakni suatu fenomena yang meliputi beberapa hal di dalamnya, yaitu proses dan *output* sebagai keluaran atau hasil penerapan suatu kebijakan.

Menurut (Situmorang, 2016), implementasi kebijakan memusatkan diri pada kegiatan atau aktivitas yang dilakukan untuk melaksanakan kebijakan yang telah disahkan. Sehingga dari maksud tersebut, kajian terkait implementasi kebijakan akan dapat menjelaskan kelebihan-kelebihan yang menunjukkan pengaruh dari kebijakan. Kondisi lingkungan maupun hal lain juga menjadi faktor di samping proses penyusunan suatu kebijakan yang menentukan keberhasilannya dalam memperoleh pengaruh konkret, walaupun telah dilaksanakan secara efektif (Situmorang, 2016). Oleh karena hal tersebut, tidak cukup jika hanya mengandalkan keberhasilan implementasi suatu kebijakan.

E-Government. *E-Government* sendiri merupakan penyerapan teknologi yang berbasis digital yang digunakan untuk mempermudah pelaksanaan pelayanan pemerintah pada masyarakat. *E-Government* juga bisa disebut suatu aplikasi yang menggunakan komputer dan internet yang dipakai untuk meningkatkan hubungan dan layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sehingga terciptanya akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, dan transparansi pada penyelenggaraan pemerintahan pelayanan publik.

(Noviyanti et al., 2021) Istilah *e-Government* mengacu pada proyek sampingan dari upaya pemerintah untuk meningkatkan layanan publik dan memberikan informasi kepada masyarakat umum, perusahaan bisnis, pegawai pemerintah, unit pemerintah lainnya, dan organisasi sektor tiga.

Oleh karena itu, *e-government* merupakan bentuk baru dari interaksi pemerintah dan masyarakat modern yang menekankan pada penggunaan teknologi informasi, khususnya internet, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan membuatnya lebih produktif, efisien, dan efektif.

Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah jenis kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum dengan cara yang sesuai dengan harapan masyarakat umum. Salah satu tugas terpenting bagi pemerintah adalah memberikan bantuan publik kepada masyarakat umum. Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pejabat pemerintah pusat dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat umum dan penegakan hukum dan peraturan (Heryanto, 2014). Setiap tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dalam hubungannya dengan banyak individu memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan suatu kelompok atau perorangan menawarkan bantuan meskipun hasilnya tidak berwujud dalam suatu produk tertentu, seperti yang dikemukakan oleh (Heryanto, 2014).

Definisi pelayanan publik sebagai berikut terdapat dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik: "*Pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan publik atau rangkaian kegiatan 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.*"

II. METODE

Penelitian kali ini, kami menggunakan metode penelitian kualitatif melalui pendekatan deskriptif. Metode penelitian kualitatif adalah metode untuk mengeksplorasi serta memahami mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi secara faktual, sistematis dengan melakukan upaya-upaya seperti observasi dan wawancara yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok

orang untuk mengumpulkan data, informasi, dan pandangan-pandangan responden pada suatu kebijakan publik.

Pada penelitian ini Pengumpulan data dilakukan dengan *browsing* dari *internet*, *website*, observasi dan wawancara lebih dalam. Narasumber yang diwawancara tidak hanya kepala sub bagian dan staf, namun juga melibatkan staf pada OPD lain dan Masyarakat umum. Data-data yang digabungkan diolah dan dikaji lagi dengan metode kualitatif. Pada penelitian ini menggunakan acuan bentuk implementasi dari penerapan kebijakan George C Edward III yaitu Komunikasi, Sumber daya, Disposisi, Struktur Birokrasi, Faktor Penghambat. Dengan munculnya aplikasi ini kualitas pelayanan publik bisa lebih baik dan transparan.

III. PEMBAHASAN

Komunikasi. Suatu kebijakan sangat diperlukan komunikasi dalam mewujudkan implementasi, sama halnya dengan menerapkan aplikasi Sukma E-Santri oleh karena itu hubungan antara Pusat dan Daerah harus selaras dalam penyampaian informasi. Di Bagian Umum Setda Kab. Jombang sendiri penerapan aplikasi Sukma E-Santri satu kali per bulannya melakukan evaluasi dan musyawarah terkait kendala yang dihadapi di OPD yang ada di Jombang yang ada kaitannya dengan pelayanan publik Sukma E-Santri. Dari data yang penulis kumpulkan bahwa adanya kontrol dari Pusat berkomunikasi ke Daerah dilakukan dengan baik, terkait nanti jika adanya perubahan peraturan akan berkoordinasi lagi. Maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang terjalin antara pusat dan daerah dalam mengimplementasikan informasi Sukma E-Santri sudah dengan baik dan jelas, sama-sama bekerja agar dapat mewujudkan pelayanan yang cepat, tepat, efektif, efisien, dan transparan.

Kemudian dari hasil wawancara kepada masyarakat yang penulis dapat bahwa mereka menilai komunikasi yang terjalin antara pusat

dan daerah sangat baik dalam mengimplementasikan Sukma E-Santri dilihat dari pelayanan yang ada di setiap OPD terdapat *QR code* ataupun *link* yang ditempel di setiap meja layanan. Masyarakat juga menganggap bahwa penyampaian informasi terkait Sukma E-Santri sudah merata, Lalu hubungan Pemerintah Daerah ke masyarakat juga baik dengan dilakukannya sosialisasi terkait implementasi Aplikasi tersebut karena pemerintah juga perlu dukungan dari masyarakat agar bisa menjalankan aplikasi Sukma E-Santri ini bisa berjalan baik dan lancar.

Sumber Daya. Dalam implementasi Aplikasi Sukma E-Santri fasilitas sarana dan prasarana yang disediakan dari pemerintah daerah sudah ada, di Bagian Umum Setda Kab. Jombang di meja layanan terdapat fasilitas berupa komputer, printer, alat *scan*, *wifi* dan *QR code* yang tertempel di meja layanan untuk mengakses Aplikasi Sukma E-Santri. Dari hasil wawancara dengan beberapa narasumber menyatakan bahwa untuk fasilitas layak untuk digunakan dan dalam keadaan yang sangat baik. Sejauh ini untuk fasilitas sarana dan prasarana tidak ada masalah semua kebutuhan untuk implementasi ini tercukupi dengan sangat baik.

Untuk SDM sejauh ini tidak ada kendala di lingkup Pemerintahan, adanya sosialisasi yang dilakukan dalam OPD jadi pegawai dan staf paham dan mengerti cara mengakses Aplikasi Sukma E-Santri. Namun untuk Masyarakat umum ada beberapa yang kurang mampu dalam mengakses dikarenakan faktor usia dan juga ada beberapa yang kurangnya kepedulian dalam memberi penilaian terhadap layanan yang sudah diberikan, di dalam *barcode* terdapat pengisian umur yang harus diisi oleh masyarakat dari data yang penulis peroleh bahwa rata-rata usia terbanyak mengisi atau memberikan nilai yaitu pada usia 30-39 Tahun oleh karena itu sosialisasi harus rata kepada masyarakat di setiap kalangan umur mulai dari 17-50 tahun untuk ditingkatkan, yang nantinya juga dari survei

tersebut dapat mengevaluasi kinerja pegawai yang kurang maksimal dalam pelayanan yang sudah diberikan ke masyarakat. Dengan Berbekal *handphone* dan jaringan internet masyarakat dituntut untuk memberikan penilaian terhadap yang sudah diberikan karena penilaian layanan atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini sangat berdampak terhadap kualitas SDM yang ada di lingkup Sekretariat lebih tepatnya di Bagian Umum sendiri.

Jadi dapat disimpulkan bahwa fasilitas sarana dan prasarana yang ada di Bagian Umum Setda Kab. Jombang sudah sangat baik dan diharapkan dapat menunjang Implementasi Sukma E-Santri. Tetapi untuk Kualitas SDM masyarakat umum harus lebih menyadari dengan cara mereka mengakses dan memberi penilaian terhadap layanan yang diberikan bahwa itu sangat berarti buat kedepannya agar tingkat IKM yang ada di lingkup Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang makin baik. Dan lebih gencar lagi untuk pemerintah daerah supaya sosialisasi Aplikasi ini kepada masyarakat terhadap pentingnya dalam memberikan penilaian pelayanan publik.

Disposisi. Pada pelaksanaan aplikasi Sukma E-Santri ini sangat baik karena bisa menunjang kinerja pemerintah lebih baik khususnya dibidang pelayanan publik, dengan adanya aplikasi ini masyarakat bisa menilai kinerja pegawai sehingga diharapkan pemerintah daerah bisa memberikan pelayanan dengan cepat, efektif, efisien dan transparansi. Aplikasi ini juga terdapat layanan publik yang dapat digunakan oleh Bagian lain Lingkup Setda ataupun dari OPD lain seperti Fasilitas Kunjungan Tamu, Layanan Pemenuhan Kebutuhan BBM Lingkup Sekretariat Daerah, Layanan Fasilitas Kendaraan Dinas beserta Pengemudi, Penggunaan fasilitas sarana dan prasarana kantor Sekretariat Daerah, Administrasi Kepegawaian Lingkup Setda. Masyarakat juga bisa mengetahui tingkat kepuasan masyarakat di Bagian Umum apakah sudah baik maupun

kurang baik. Maka dapat disimpulkan bahwa dengan adanya aplikasi Sukma E-Santri ini pemerintah daerah bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat yang mengacu pada konsep *e-government* dan dapat menyediakan kebutuhan masyarakat, sehingga nantinya setiap permintaan layanan juga terdapat *barcode*, dan *link* yang tersedia supaya masyarakat juga memberikan saran dan kritik kepada pemerintah terhadap layanan sudah apakah sudah memenuhi harapan masyarakat atau belum.

Kemudian dari hasil wawancara menunjukkan penerapan Aplikasi Sukma E-Santri ini di Bagian Umum pihak pemerintah dan masyarakat dapat bekerja sama dengan meningkatkan respon masyarakat terhadap pemerintah, dan dengan adanya Aplikasi ini kualitas layanan yang diberikan dapat diakses juga oleh masyarakat sehingga Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) nanti semisal ada yang kurang tingkat layanan yang diberikan di Aplikasi tersebut diketahui dari Bagian-bagian mana yang menyebabkan IKM menurun kemudian per bulannya dievaluasi lagi sampai terciptanya kualitas pelayanan publik yang mengacu pada konsep *e-government* cepat, efektif, efisien, transparan dan akuntabilitas.

Jadi dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya Aplikasi ini pemerintah dan masyarakat dapat berkontribusi terhadap layanan publik untuk memajukan kualitas SDM lebih baik lagi yang nantinya akan berdampak terhadap IKM, yang kedepannya diharapkan target akan tercapai sehingga implementasi kebijakan ini dapat dengan baik dijalankan seperti yang diharapkan oleh penyusun kebijakan.

Struktur Birokrasi. Di Bagian Umum terbagi menjadi 3 Sub Bagian yaitu TU (Tata Usaha), Rumah Tangga dan Perlengkapan, susunan organisasi beserta tugas pokok dan fungsi pada Bagian Umum tercantum pada Peraturan Bupati Jombang Nomor 67 Tahun 2021, lalu untuk menjalankan Aplikasi ini pegawai bekerja sudah sesuai dengan

tupoksinya masing-masing, kemudian untuk layanan yang diberikan ke masyarakat sangat baik dilihat dari data yang penulis peroleh dari aplikasi bahwa menunjukkan nilai rata-rata IKM 91,53 Januari per 21 Desember 2023, maka dapat dikatakan kinerja pegawai sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik. Hal ini didukung lebih lanjut oleh peningkatan yang konsisten dalam partisipasi angkatan kerja sektor publik dari tahun 2022 hingga 2023.

Dengan adanya aplikasi Sukma E-Santri masyarakat dapat memantau kinerja pegawai dinilai apakah sudah baik dan sudah sesuai dengan SOP yang terdapat pada Pergub Jatim Nomor 31 Tahun 2021. Dengan itu kendala terhadap pelayanan yang ada di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang dikatakan sudah cukup maksimal, namun ada beberapa hal yang kurang misal Fasilitas Kunjungan Tamu dari data yang diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 89,09 sebenarnya dapat dibilang baik, tetapi dibandingkan dengan layanan yang lainnya Fasilitas kunjungan Tamu lebih rendah sedikit, lalu dapat disimpulkan bahwa Fasilitas yang sudah diberikan ataupun disediakan kurang maksimal dalam memberikan layanan yang dibutuhkan masyarakat.

Maka dapat disimpulkan dari hasil di atas Struktur Birokrasi di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang sudah sangat baik dilihat dari nilai rata-rata hasil SKM yang sudah cukup maksimal, pegawai juga bekerja sesuai dengan SOP dan tugas fungsinya masing-masing, namun ada yang perlu ditingkatkan terhadap layanan Fasilitas Kunjungan Tamu terhadap masyarakat yang ingin menggunakan ruangan ataupun fasilitas kunjungan tamu yang lainnya.

Faktor-faktor Penghambat. Dalam sebuah Implementasi terdapat yang namanya faktor keberhasilan dan hambatan maka dari itu pada Implementasi Aplikasi Sukma E-Santri tentu saja memiliki kendala yang

mempengaruhi penerapannya, di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang ada beberapa faktor yang menjadi penghambat yaitu SDM (Sumber Daya Manusia) dimana dengan kualitas SDM yang kurang tentu masyarakat sulit untuk menyerap informasi dalam implementasinya yang nantinya akan berdampak terhadap IKM.

Dari Hasil wawancara bahwa Kurangnya kesadaran Masyarakat akan pentingnya penilaian kualitas Pelayanan publik menjadi faktor yang sedikit mempengaruhi penerapan Aplikasi Sukma E-Santri sendiri, masyarakat berfikirnya ketika sudah mengisi penilaian sekali sudah tidak perlu untuk mengisi kembali, namun seharusnya ketika setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat itu harus mengisi ulang kembali karena setiap pelayanan penting untuk dinilai kualitas pelayanannya apakah sudah sesuai dengan harapan masyarakat atau belum, adapun masyarakat yang mengabaikan aplikasi tersebut menganggap tidak begitu penting, lalu masih ada beberapa masyarakat yang kesulitan dalam mengakses seperti *handphone* dan jaringan internet yang kurang memadai sehingga proses pengisian atau penilaian terhambat.

Maka dapat disimpulkan dari hasil wawancara kendala yang dihadapi dalam implementasi Aplikasi Sukma E-Santri kurangnya kepekaan masyarakat untuk pengisian kembali terhadap kualitas layanan yang diberikan, dan juga masyarakat menganggap tidak begitu penting memberikan penilaian pada aplikasi tersebut, kemudian masih ada beberapa yang belum mampu untuk mengakses aplikasi tersebut. Dengan ini pemerintah seharusnya memberikan sosialisasi terhadap masyarakat karena penting sekali penilaian pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dalam suatu OPD di Pemerintahan untuk menciptakan pelayanan publik yang cepat, efektif, efisien dan transparan.

IV. KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan dan penelitian di atas peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa dari model implementasi George C Edward III sebagai berikut: Komunikasi yang diterapkan dalam implementasi aplikasi Sukma E-Santri sudah maksimal dengan hasil bacaan yang di atas bahwa hubungan dari pusat dan daerah baik, dari penyampaian informasi yang merata di setiap daerah sudah dilaksanakan dengan cukup baik dilihat dari terdapat *QR code* di setiap meja pelayanan publik di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang. Komunikasi dari pemerintah ke masyarakat juga sangat baik dengan dilakukannya sosialisasi terkait implementasi Aplikasi tersebut, karena pemerintah juga perlu dukungan dari masyarakat agar bisa menjalankan aplikasi Sukma E-Santri ini bisa berjalan baik dan lancar. Kemudian Sumber Daya yang ada di Bagian Umum Staf Ahli dan pegawai sudah paham dan menguasai Aplikasi tersebut dikarenakan pegawai juga menggunakan aplikasi tersebut di OPD lain di Kabupaten Jombang guna mengukur tingkat kepuasan masyarakat di OPD tersebut, untuk sarana dan prasarannya juga sudah sangat memadai dengan adanya fasilitas yang lengkap dan dalam keadaan baik sehingga dapat menunjang kinerja pegawai dalam penerapan Aplikasi Sukma E-Santri pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang. Lalu Disposisi adanya aplikasi ini diharapkan pemerintah dan masyarakat bisa saling berkontribusi seperti pemerintah yang memberikan wadahnya kemudian masyarakat yang menggunakan maka nantinya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah diharapkan masyarakat dapat menilai dengan mengacu pada konsep *e-government* dan memberikan pelayanan yang cepat, efektif, efisien dan transparan. Struktur birokrasi yang ada di Bagian Umum sendiri sudah sesuai dengan tupoksi yang sudah dibagi pada SOP masing-masing sub bagian, terkait penerapan aplikasi ini pegawai bekerja sesuai dengan *jobdesk*-nya

per sub bagian adanya *QR code* di setiap layanan mempermudah masyarakat mengakses dan menilai kinerja yang sudah diberikan. Faktor-faktor penghambat dalam implementasi yaitu kurangnya kualitas SDM tentu masyarakat sulit untuk menyerap informasi dalam implementasinya, kurangnya kepekaan masyarakat untuk pengisian kembali terhadap kualitas layanan yang diberikan, adapun masyarakat yang mengabaikan aplikasi tersebut menganggap tidak begitu penting memberi penilaian pada aplikasi dan juga masyarakat masih ada beberapa yang belum mampu untuk mengakses aplikasi tersebut. Dengan ini pemerintah seharusnya memberikan sosialisasi terhadap masyarakat tentang pentingnya penilaian pelayanan publik yang nantinya akan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, E. (n.d.). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat. 10–17.
- Amrozi, Y., Devi, E. C., & Rosida, L. A. (2022). Implementasi E-Government Pelayanan Publik Pada Aplikasi E-Kios Implementation E-Government of Public Services on E-Kios Application. 13(3), 310–316.
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government Dalam. 4(4), 1589–1602.
- Heryanto, Y. (2014). Implementasi Good Governance Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Indonesia. Jurnal Logika, XII(3), 23–40. <http://jurnal.unswagati.ac.id/index.php/logika/article/viewFile/1/1>
- Ketty, M., & Puspasari, D. (n.d.). Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Untuk Mendukung E-Government Pada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jawa Timur.
- Masyhur Firdaus. (2016). Implementasi Strategi E-Government Kota Parepare

- Menggunakan Model Cassidy Dan Dimensi Pemingkatan E-Government Indonesia (PeGI). 111–122.
- Mustanir, A., & Nugraha, A. A. (n.d.). Implementasi E Government Pemerintahan Desa Dalam Administrasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Website Desa Kanie Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang).
- Noviyanti, N. M., Raka, A. A. G., & Larantika, A. A. A. D. (2021). Implementasi E-Government dalam Proses Pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah di Kabupaten Badung. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 85–96. <https://doi.org/10.22225/pi.6.2.2021.85-96>
- Nugraha Joko Tri. (n.d.). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). 32–42.
- Pasoreh, P. H. P. Y., & Rondonuwu, S. A. (2017). Implementasi Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Studi Tentang Web E-Government Di Kominfo Kota Manado) oleh. VI(3).
- Riani, F., Kalalinggi, R., & Anggraeiny, R. (2019). Implementasi Aplikasi Sistem Keuangan Desa (SISKEUDES) Pada Pemerintahan Desa Karya Bhakti Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur. 7(4), 448–457.
- RIFANDI, Z. W. (2019). Pengaruh Implementasi Aplikasi Sistem Keuangan Desa, Kompetensi Sumber Daya Manusia, Dan Transparansi Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Desa (Studi Kasus Pada Desa di Kecamatan Wates Kabupaten Kulon Progo). 04(01), 1–17.
- Situmorang, C. H. (2016). Kebijakan Publik (Teori Analisis, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan). *Social Security Development Institute (Ssdi)*, 324.
- Suharyana Yana. (2003). Implementasi e-government untuk pelayanan publik di provinsi banten. 1(3), 45–58.
- Jatim, D. K. (2021, Desember 28). Pemprov Jatim Terapkan E-Government Sejak 2002. From kominfo.jatimpro..go.id: <https://kominfo.jatimprov.go.id/read/umum/pemprov-jatim-terapkane-government-sejak-2002>
- Jombang, J. P. (2022, Juni 24). Bupati Jombang Teken Komitmen Repikasi Sukma-E Jatim. From jawapos.com: <https://radarjombang.jawapos.com/politik-pemerintahan/661014415/bupati-jombang-teken-komitmen-replikasi-sukmae-jatim>
- Pendidikan, M. S. (2022, September 24). Aplikasi Sukma E-Santi Menjaga Kualitas Pelayanan Publik. From majalahsuarapendidikan.com: <https://www.majalahsuarapendidikan.com/2022/09/aplikasi-sukma-e-santri-menjaga.html>