

KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK CEPET MULE (CEPAT, TEPAT, MUDAH DAN TIDAK BERTELE-TELE) DI KANTOR KECAMATAN TULANGAN KABUPATEN SIDOARJO

Frita Ayu Pribadi

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
fritaayu99@gmail.com

Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
vita.unesa@yahoo.com

Abstrak

Pelayanan publik merupakan kebutuhan bagi setiap masyarakat. Oleh karena itu, setiap instansi publik perlu berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan perkembangan zaman. Salah satunya dengan menerapkan pelayanan publik berbasis elektronik. Oleh sebab itu, Kantor Kecamatan Tulangan membuat sebuah inovasi pelayanan elektronik Cepet Mule (Cepat, Tepat, Mudah dan Tidak Bertele-tele) untuk mempermudah pelayanan administrasi bagi masyarakat. Kata Cepet Mule diambil dari Bahasa Jawa yang berarti cepat pulang, hal ini diharapkan kepengurusan yang akan diajukan melalui pelayanan Cepet Mule agar cepat selesai, memudahkan masyarakat, dan cepat pulang. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan elektronik Cepet Mule di Kantor Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah enam dimensi dari Papadomichelaki dan Mentzas (2012) tentang kualitas layanan e-Government (E-GovQual) yang meliputi ease of use (kemudahan penggunaan), trust (kepercayaan), functionality of interaction environment (fungsi interaksi lingkungan), reliability (keandalan), content and appearance (konten dan penampilan) dan citizen support (pendukung). Teknik analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan elektronik Cepet Mule di Kantor Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo sudah baik. Walaupun masih terdapat kendala dan beberapa hal yang kurang didalamnya, seperti tidak adanya informasi kontak didalam website atau aplikasi, lamanya data kependudukan untuk diperbaharui, serta aplikasi Cepet Mule yang belum tersedia didalam playstore dan appstore. Sehingga peneliti memberi saran yaitu dengan menambahkan informasi kontak didalam website Cepet Mule serta diperlukan memperbaharui data, informasi dan tampilan didalam Cepet Mule secara berkala. Selain itu, aplikasi Cepet Mule agar didaftarkan didalam playstore dan appstore untuk mempermudah pengguna.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, E-GovQual, Pelayanan Cepet Mule

Abstract

Public services are a necessity for every community. Therefore, every public body needs to try to provide good services and in accordance with the times. One of them is by implementing electronic-based public services. Therefore, the Tulangan District Office makes innovative Cepet Mule electronic services (Fast, Right, Easy and Not Prolonged) to simplify administrative services for the community. The word Cepet Mule is taken from the Javanese language which means go home quickly, it is hoped that management will be delivered through the Cepet Mule service so that it is completed quickly, makes it easier for the community, and quickly returns home. The purpose of this study was to describe about the quality of service Cepet Mule in the Tulangan sub-district Office, Sidoarjo District. The type of research used in this research is descriptive research with qualitative approach. The theory used in this study was six dimensions about the quality of e-Government Services (E-GovQual) by Papadomichelaki dan Mentzas (2012), includes Ease of use, Trust, Functionality of interaction environment, Reliability, Content and appearance, and Citizen Support. Technique of data analysis was performed with data collection, data reduction, the presentation of the data, and draw conclusions. The results of this study showed the quality of service Cepet Mule in the Tulangan sub-district Office is already good. But there are still problems such as absence of contact information

on the website or application, Old population data updated and Cepet Mule applications that are not yet available on Playstore and Appstore. So the researchers made a suggestion by adding contact information on the Cepet Mule website and it is necessary to update the data, information and appearance on Cepet Mule regularly. In addition, the Cepet Mule application should be registered in the playstore and appstore to make it easier for users.

Keywords: Public Service, Service Quality, E-GovQual, Cepet Mule Service

PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan pemenuhan hak-hak kebutuhan dasar dari negara kepada masyarakatnya. Sebagai salah satu penyedia pelayanan kepada masyarakat, pemerintah negara mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan yang terbaik dan profesional. Tugas ini telah diperjelas dalam pembukaan UUD 1945 alenia ke-empat yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur pemerintah terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas. Oleh karenanya sebuah kualitas pelayanan publik merupakan cerminan dari sebuah kualitas birokrasi pemerintah (Yogi dan M. Ikhsan, 2006:7). Terkait dengan hal tersebut, Supriyono (2001:27) mengemukakan bahwa aparatur pemerintah dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan setiap usaha membantu atau menyiapkan segala bentuk urusan yang dilakukan aparatur pemerintah dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Salah satu cara meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu dengan menerapkan teknologi informasi dalam praktiknya. Pemanfaatan teknologi informasi ini bertujuan untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih baik, memberdayakan masyarakat melalui akses terhadap informasi, serta meningkatkan efisiensi manajemen pemerintahan. Di negara-negara maju, hasil dari pemanfaatan teknologi digital telah melahirkan sebuah bentuk mekanisme birokrasi yang baru, yaitu *Electronic Government (E-Government)*. *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pihak pemerintah.

Penerapan *e-government* di Indonesia didukung pula dengan adanya payung hukum berupa

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2002 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, yakni dengan manifestasi keseriusan pemerintah dalam penyelenggaraan fungsi pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi (TI).

Kondisi pelaksanaan *e-government* di Indonesia masih sangat bervariasi, meskipun dalam peraturan dijelaskan bahwa pelaksanaannya dapat dilakukan dengan berbagai bentuk kerjasama. Hal ini terlihat dari perhatian pemerintah dalam pengembangan *e-government* masih terpusat pada pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Dimana pendefinisian *e-government* oleh pemerintah masih sebatas *website*. Oleh karena itu pada awal pelaksanaan *e-government* masih cenderung dimaknai sebagai penyediaan *website*, meskipun dewasa ini sudah berkembang dengan berbagai aplikasi. Dalam implementasinya terlihat sangat baik pada tahap persiapan (tahap pembuatan) yang artinya hampir setiap instansi pemerintah memiliki *website* dan proses update informasinya juga berlangsung secara terus menerus. (Eprilianto, Deby Febriyan, dan dkk. 2019)

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui *e-government* adalah dilakukannya pemeringkatan *e-government* di Indonesia yang berupa kegiatan evaluasi dan pemetaan pengembangan dan pemanfaatan TIK di lingkungan pemerintah, baik provinsi, Kabupaten/Kota, maupun departemen dan lembaga non departemen yang dilakukan oleh Pemeringkatan *e-Government* Indonesia atau PeGI. Pemeringkatan *e-Government* Indonesia atau PeGI dilaksanakan oleh Direktorat *e-Government*, Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) yang melibatkan seluruh provinsi dan kabupaten/kota di Indonesia.

Kabupaten Sidoarjo sebagai salah satu kabupaten di Jawa Timur berupaya untuk memanfaatkan teknologi informasi dengan maksimal untuk menunjang penerapan *e-Government*. Hal ini didukung dengan adanya Peraturan Bupati Sidoarjo tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Menuju *Smart City* di Kabupaten

Sidoarjo. Salah satunya untuk mewujudkan *smart governance* dalam mewujudkan tata kelola dan tata pamong pemerintahan daerah yang efektif, efisien, komunikatif, dan terus melakukan peningkatan kinerja birokrasi melalui inovasi dan adopsi teknologi yang terpadu.

Bentuk penerapan *e-Government* yang dilakukan Kabupaten Sidoarjo untuk mempermudah masyarakat khususnya dalam pelayanan administratif yang ada di kantor kecamatan. Salah satunya yaitu dengan adanya aplikasi pelayanan Cepet Mule di Kantor Kecamatan Tulangan Sidoarjo. Inovasi pelayanan Cepet Mule merupakan akronim dari “Cepat, Tepat, Mudah dan Tidak Bertele-tele”, pelayanan yang digagas pada tahun 2017 ini bertujuan untuk mempermudah dalam mengurus administrasi bagi warga Kecamatan Tulangan yang tinggal diluar kota bahkan diluar negeri. Sehingga warga tidak perlu ke kantor kecamatan langsung, karena adanya aplikasi Cepet Mule ini.

Pelayanan Cepet Mule ini salah satu inovasi pelayanan yang membanggakan bagi Kabupaten Sidoarjo, karena melalui *Innovative Government Award* (IGA) tahun 2018 kabupaten Sidoarjo mendapatkan penghargaan dengan 19 inovasi yang sudah diverifikasi dan ditinjau langsung oleh tim Badan Penelitian dan Pengembangan (BPP) saat melakukan kunjungan ke Sidoarjo.

Melalui aplikasi pelayanan Cepet Mule ini masyarakat dapat mengakses langsung melalui komputer atau handphone, yakni dengan website <https://cepatmule.kecamatan.tulangan.net> atau dengan mengunduh aplikasi Cepet Mule melalui <https://appsgeyser.io/5397369/CEPETMULE> sehingga pelayanan dapat dibuka kapan saja dan dimana saja. Selain mengakses sendiri, masyarakat juga dapat meminta bantuan ke Kantor Desa masing-masing untuk meminta bantuan untuk login dan memasukan atau input permohonan, karena setiap desa disediakan operator untuk kepengurusan pelayanan Cepet Mule ini. Penggunaan aplikasi ini cukup mudah, yakni hanya dengan menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) warga sudah bisa menikmati beragam pelayanan. Jenis pelayanan yang dapat diakses warga melalui pelayanan Cepet Mule ini, antara lain Surat Permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Surat Pengantar Kartu Kuning, pindah WNI, dan permohonan perubahan Kartu Keluarga (KK).

Sebuah inovasi tentunya diharapkan memiliki dampak yang memberi perubahan. Khususnya dalam

keperluan administratif di kantor kecamatan. Aplikasi Cepet Mule ini sudah terbelang cukup lama berjalan sekitar 2 tahun. Akan tetapi, meskipun mempunyai banyak keunggulan masih terdapat beberapa kendala dalam prosesnya, seperti kurangnya pengetahuan tentang Cepet Mule itu sendiri maupun dalam pengoperasian di *smarthphone* melalui aplikasi atau *website*. Berdasarkan observasi peneliti bahwa aplikasi Cepet Mule masih belum tersedia didalam *google playstore* atau *appstore*, serta untuk domain website nya masih menggunakan *.net* bukannya *.go.id* (*Government Indonesia*) untuk institusi pemerintah dan sejenisnya. Selain itu, pada website atau aplikasi Cepet Mule terkadang muncul halaman *not found* saat dibuka sehingga layanan tidak dapat dibuka. Masih ditemukannya berkas yang *pending* dan belum disetujui oleh pihak kecamatan, sehingga hal ini membuat pelayanan bagi masyarakat terhambat. Serta masih ditemukannya masyarakat yang kurang tahu atau kurang melek teknologi, sehingga masyarakat tidak bisa mengoperasikan secara mandiri. Selain itu, terdapat kekurangan mengenai lamanya *update* dari *database* kependudukan yang dirasakan oleh operator desa.

Dari uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kualitas pelayanan Cepet Mule. Adapun judul penelitian ini adalah “Kualitas Pelayanan Elektronik Cepet Mule (Cepat, Tepat, Mudah, dan Tidak Bertele-tele) di Kantor Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo”.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitian ini adalah teori kualitas layanan elektronik (e-GovQual) menurut Papadomichelaki dan Mentzas (2012:98-109). Subjek penelitian ini di tentukan oleh *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan analisis data kualitatif, mengikuti konsep yang diberikan Miles dan Huberman dalam Usman (2009:85), yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/ verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di paparkan, maka dapat dilakukan analisis Kualitas Pelayanan Elektronik Cepet Mule (Cepat, Tepat, Mudah, dan Tidak Bertele-tele) di Kantor Kecamatan

Tulangan Kabupaten Sidoarjo menggunakan teori kualitas layanan elektronik (e-GovQual) menurut Papadomichelaki dan Mentzas (2012:98-109). Teori tersebut meliputi *Ease of use* (Kemudahan Penggunaan), *Trust* (Kepercayaan), *Functionality of interaction environment* (Fungsi Interaksi Lingkungan), *Reliability* (Keandalan), *Content and appearance* (Konten dan Penampilan) dan *Citizen Support* (Dukungan Warga). Berikut merupakan uraian indikator-indikator tersebut:

1. *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Dimensi kemudahan penggunaan pada kualitas pelayanan elektronik mengacu pada tingkat kemudahan dalam menggunakan layanan. Kemudahan penggunaan dalam dimensi ini terdiri dari indikator navigasi dan personalisasi. Bentuk pelayanan berbasis elektronik memerlukan adanya kemudahan penggunaan untuk dioperasikan.

Indikator navigasi terdiri dari struktur *website* dan pengaturan link serta alamat *website* yang mudah diingat. Kemudahan penggunaan dalam indikator navigasi sudah terpenuhi dengan baik. Struktur *website* Cepet Mule ditampilkan secara sederhana, mudah dimengerti dan mudah dalam penggunaannya. Pilihan menu pada Cepet Mule disajikan secara mudah dan langsung menuju pada keperluan layanan surat. Dari segi pengaturan *link* dan alamat *website* Cepet Mule mudah diingat bagi pengguna. Pengguna cukup mengetik Cepet Mule pada mesin pencari atau *browser*, maka pada tampilan teratas akan muncul layanan Cepet Mule dan dilanjutkan untuk log in didalamnya. Untuk indikator kedua, yakni personalisasi pada Cepet Mule belum terpenuhi didalamnya. Dari segi pilihan bahasa yang digunakan, Cepet Mule hanya menggunakan Bahasa Indonesia tanpa adanya pilihan bahasa lain. Serta dari segi bantuan bagi difabel dalam penggunaan layanan Cepet Mule, tidak ditemukan perbedaan bantuan antara warga difabel dengan warga biasa. Sehingga petugas tetap memberikan bantuan dan merespon untuk membantu pelayanan administratif atau mengenai pelayanan Cepet Mule.

2. *Trust* (Kepercayaan)

Dimensi *trust* didefinisikan sebagai kepercayaan warga terhadap *e-government* mengenai kebebasan dari resiko bahaya atau kerugian selama proses *e-service*. Kepercayaan dibutuhkan bagi semua organisasi baik

pemerintahan atau swasta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Khususnya kepercayaan dari pelayanan berbasis elektronik yang terkadang pemohon merasa kurang nyaman. Dalam dimensi kepercayaan terdiri atas dua indikator didalamnya, yaitu privasi (*privacy*) dan keamanan (*security*).

Indikator privasi pada pelayanan Cepet Mule terpenuhi cukup baik, meskipun ada yang belum terpenuhi. Dari segi perlindungan terhadap informasi pribadi, privasi pengguna Cepet Mule tidak dapat dibagikan ke orang lain. Hanya operator yang dapat mengakses dan hal tersebut demi keperluan administrasi pemohon. Dari segi pengarsipan data pribadi pengguna, operator desa dan operator kecamatan memiliki arsip berupa *soft file* dan *hard file*. Selanjutnya dari segi persetujuan bagi pemohon, pelayanan Cepet Mule tidak menyediakan persetujuan tertulis baik *online* ataupun manual. Namun, petugas akan menyediakan jika terdapat warga yang merasakeberatan mengenai pelayanan Cepet Mule. Indikator kedua dari dimensi *trust* adalah keamanan. Indikator keamanan pada Cepet Mule sudah terpenuhi dengan baik. Pelayanan Cepet Mule aman dari segi perlindungan terhadap informasi keuangan/finansial, karena Cepet Mule hanya sebatas pelayanan administratif dan dilakukan secara gratis. Selanjutnya dari segi prosedur memperoleh *username* dan *password* bagi pengguna, memperoleh *username* dan *password* telah tersedia didalam tampilan awal aplikasi atau *website* Cepet Mule. Sedangkan bagi operator Cepet Mule, prosedur memperoleh *username* dan *password* ditentukan sejak awal penggunaannya dan disesuaikan untuk mempermudah pekerjaan. Sehingga hal tersebut mempermudah bagi pengguna baik warga atau operator.

3. *Functionality of Interaction Environment* (Fungsi Interaksi Lingkungan)

Dimensi ketiga yakni fungsi interaksi lingkungan, merupakan bentuk komunikasi dan interaksi antara pengguna dengan administrasi publik, sehingga memungkinkan pengumpulan informasi yang diperlukan. Dalam hal ini, masyarakat mendapatkan akses dalam proses pelayanan. Pelayanan Cepet Mule diharuskan memiliki interaksi antara pemohon dengan pemberi pelayanan. Dimensi fungsi interaksi lingkungan mencakup indikator didalamnya,

antara lain adalah: adanya bantuan pengisian formulir, adanya perhitungan otomatis, dan adanya format respon didalam Cepet Mule.

Indikator bantuan pengisian formulir cukup terpenuhi pada pelayanan Cepet Mule, hal ini dikarenakan adanya bantuan dari petugas operator yang membantu pemohon. Selain itu, pada halaman awal masuk Cepet Mule telah ditampilkan alur pelayanan dan langkah-langkah pengisian didalamnya. Sehingga pemohon terbantu dalam pengisian formulir. Indikator kedua yakni perhitungan otomatis pada pelayanan Cepet Mule cukup terpenuhi. Perhitungan tersebut dihitung jika terdapat permohonan yang telah disubmit. Sehingga dapat dilanjutkan prosesnya oleh pihak kecamatan. Dan indikator terakhir, yakni adanya format respon pada pelayanan Cepet Mule yang tidak ditemukan secara online. Format respon didalamnya berupa bantuan penggunaan dari petugas operator Cepet Mule sendiri.

4. **Reliability (Kehandalan)**

Salah satu wujud pelayanan publik yang baik adalah terciptanya pelayanan yang cepat, tepat dan dapat diandalkan. Oleh karena itu, inovasi pelayanan berbasis elektronik diharapkan dapat memperbaiki pelayanan sebelumnya secara manual. Indikator yang terlibat dalam aspek ini yaitu indikator kebenaran dan indikator ketepatan waktu pengiriman layanan. Indikator tersebut sangat diperlukan agar terciptanya kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Dalam pelayanan Cepet Mule, indikator kebenaran dalam dimensi *reliability* terdiri dari aksesibilitas dan ketersediaan. Cepet Mule dari segi aksesibilitas telah terpenuhi dengan baik, yakni dapat diakses dimanapun dan kapanpun sesuai dengan kebutuhan. Selain itu, dapat diakses dengan berbagai mesin pencari serta dapat dibuka melalui *personal computer* atau *handphone*. Dari segi ketersediaan, penggunaan Cepet Mule bergantung pada jaringan internet yang digunakan. Cepet Mule pernah terkendala dalam pelayanan karena pergantian kepemimpinan, hal ini mempengaruhi tanda tangan *online* pada berkas pemohon. Dibutuhkannya waktu untuk mengubah tanda tangan tersebut, sehingga pelayanan untuk sementara kembali secara manual. Sedangkan dari indikator kedua, yakni ketepatan waktu pengiriman layanan pada Cepet Mule sudah terpenuhi dengan baik. Dari segi waktu pelayanan

berjalan lebih cepat dan efektif. Karena semua pelayanan dilakukan secara *online*, baik untuk *upload* berkas, proses tindak lanjut dari pihak kecamatan, dan tanda tangan dilakukan secara *online*. Selanjutnya, waktu pengiriman informasi bagi pemohon dan petugas diberitahukan melalui *sms gateway*. Petugas mendapatkan sms untuk segera memproses surat permohonan. Sedangkan bagi pemohon sebagai pemberitahuan atas permohonan yang telah dikirim, baik itu disetujui atau ditolak.

5. **Content and appearance (Konten dan Penampilan)**

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu perubahan yang dilakukan adalah pelayanan yang dilakukan secara elektronik. Pelayanan secara elektronik mempunyai tanggung jawab mengenai isi informasi (konten) dan penyajian (penampilan) didalamnya. Untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan, Cepet Mule sebagai pelayanan berbasis elektronik mempunyai pengaruh terhadap kemudahan dan kenyamanan pengguna. Indikator konten pada Cepet Mule beberapa telah terpenuhi meskipun masih ditemukannya kekurangan.

Dari segi kelengkapan informasi didalam Cepet Mule telah terpenuhi, baik dari alur dan langkah-langkah pengisian pada setiap jenis pelayanan. Sedangkan dari kelengkapan data, masih ditemukannya kekurangan dari data kependudukan yang tidak langsung diperbaharui oleh sistem. Hal ini menghambat pekerjaan bagi operator, sehingga data kependudukan harus diinput secara manual. Dari segi keringkasan data, informasi didalam Cepet Mule berisi secara ringkas dan mudah dipahami bagi penggunanya. Selanjutnya dari segi pembaharuan informasi atau data, Cepet Mule terdapat pembaharuan database untuk data kependudukan serta adanya pembaharuan tanda tangan online didalamnya. Perubahan tanda tangan dikarenakan adanya perubahan kepemimpinan dari Camat Tulangan, sehingga pergantian tanda tangan dari Camat Tulangan dialihkan sementara ke Sekertaris Camat. Selanjutnya dari segi link yang sesuai dan semua bekerja, sudah berjalan cukup baik meskipun ditemukan terdapat link yang tidak bekerja dan menampilkan halaman kosong. Link tersebut dari buku petunjuk Cepet Mule untuk

didownload, link tersebut tidak dapat terhubung dan menampilkan halaman *404 page not found*.

Selanjutnya untuk indikator yang kedua mengenai penampilan (penyajian) pada Cepet Mule telah terpenuhi dengan baik. Dari segi penggunaan warna, grafis atau animasi didalamnya cukup sederhana, tidak berlebihan dan tidak adanya animasi didalamnya. Sehingga hal tersebut menjadikan Cepet Mule berfokus pada pelayanan. Selanjutnya dari segi kesesuaian ukuran halaman pada Cepet Mule sudah baik. Cepet Mule dapat diakses disemua jenis *browser* atau mesin pencari dan dapat diakses baik menggunakan *personal computer* (PC) ataupun *handphone* (HP) tanpa kendala.

6. **Citizen Support (Pendukung)**

Citizen support mengacu pada kemampuan layanan dapat membantu pengguna untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi, serta berisi bantuan kepada pengguna dalam mencari informasi. *Citizen support* menjadi bukti nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan masyarakat. Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan. Dalam dimensi *citizen support* mencakup indikator didalamnya, antara lain adalah: pegawai tanggap terhadap masalah pengguna, pegawai mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan, dan adanya informasi kontak.

Indikator pertama mengenai sikap tanggap pegawai terhadap masalah telah terpenuhi dengan baik. Pegawai khususnya operator Cepet Mule telah dibekali pemahaman yang cukup, sehingga tanggap terhadap permasalahan yang terjadi. Indikator kedua mengenai pengetahuan telah terpenuhi dengan baik. Petugas khususnya operator memiliki pemahaman yang baik mengenai Cepet Mule, dikarenakan pada awal penggunaan diberi pelatihan oleh *programmer*. Selain itu, para petugas operator diberikan pembinaan mengenai kependudukan secara berkelanjutan sesuai dengan aturan kependudukan yang berlaku. Indikator yang terakhir adalah informasi kontak, indikator tersebut belum terpenuhi dengan baik. Informasi kontak tidak ditemukan didalam *website* atau aplikasi Cepet Mule. Bagi pengguna jika meminta informasi kontak di Kantor Kecamatan Tulangan, maka informasi kontak diberikan

kontak kantor kecamatan. Sedangkan jika menanyakan di Kantor Desa, maka informasi kontak diberikan nomor telepon dari petugas atau operator desa setempat.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, Kualitas Pelayanan Elektronik Cepet Mule (Cepet, Tepat, Mudah dan Tidak Bertele-tele) di Kantor Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo sudah baik, walaupun masih terdapat kendala dan beberapa hal yang kurang didalamnya.

Hal tersebut dapat diketahui dari teori kualitas layanan elektronik (e-GovQual) menurut Papadomichelaki dan Mentzas (2012:98-109). Teori tersebut meliputi *Ease of use* (Kemudahan Penggunaan), *Trust* (Kepercayaan), *Functionality of interaction environment* (Fungsi Interaksi Lingkungan), *Reliability* (Keandalan), *Content and appearance* (Konten dan Penampilan) dan *Citizen Support* (Dukungan Warga)

Walaupun terdapat kekurangan dari dimensi pertama yakni *ease of use* (kemudahan penggunaan) mengenai *domain website* yang masih menggunakan .net dan aplikasi yang belum tersedia didalam *playstore* atau *appstore*. Selanjutnya pada dimensi kelima *content and appearance* (konten dan penampilan) mengenai data kependudukan yang tidak langsung diperbaharui. Indikator keenam *citizen support* (Pendukung) yakni tidak adanya kontak informasi didalam *website/aplikasi* Cepet Mule. Hal tersebut dapat digunakan bahan evaluasi oleh petugas dari Kantor Kecamatan Tulangan mengenai *website* atau aplikasi Cepet Mule.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikn saran

1. Memperbaharui data kependudukan secara berkelanjutan dengan melibatkan kerjasama pihak-pihak yang berwenang seperti RT/RW. Sehingga operator desa tidak perlu untuk menginput secara manual dalam proses pelayanan.
2. Menambahkan informasi kontak didalam *website* atau aplikasi Cepet Mule bagi pengguna, sehingga pengguna dapat menghubungi jika terdapat permasalahan dalam penggunaan Cepet Mule.
3. Mendaftarkan domain *website* Cepet Mule menjadi .go.id sesuai dengan *website* untuk

- pemerintah, sehingga pelayanan online menjadi lebih aman dan terlihat jelas milik pemerintah.
4. Mendaftarkan aplikasi Cepet Mule pada playstore dan appstore agar dapat didownload dengan mudah, sehingga mempermudah masyarakat dalam mengakses.
 5. Memperbaiki link untuk buku petunjuk Cepet Mule agar dapat diakses oleh pengguna.
 6. Menyediakan persetujuan tertulis baik secara online atau manual bagi pengguna Cepet Mule sebagai bentuk persetujuan penggunaan.
 7. Menambahkan perhitungan otomatis bagi pengguna Cepet Mule. Tidak hanya perhitungan bagi permohonan yang sudah disubmit, namun juga terdapat perhitungan otomatis bagi pengunjung *website* atau aplikasi Cepet Mule. Hal tersebut sebagai bentuk penggunaan aktif Cepet Mule bagi masyarakat.
 8. Memperbaharui tampilan Cepet Mule. Mengingat sejak diberlakukan pada dua tahun terakhir, tidak adanya pembaharuan dari segi tampilan Cepet Mule.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini, diantaranya:

1. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA.
2. Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing.
3. Dra. Meirinawati, M.AP. dan Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji.
4. Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. dan Deby Febriyan Eprilianto, S.Sos, M.PA. Yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
5. Dan pihak-pihak lainnya yang memberikan dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

Charaselt, Vena Dhea Friesta Dennis. 2018. Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintah untuk Bisnis dengan Pendekatan Dimensi E-Govqual (Studi Kasus di Pemerintah Daerah Provinsi Lampung). (online) (<http://digilib.unila.ac.id/32459/3/SKRIPSI%20TAN%20PA%20BAB%20PEMBAHASAN.pdf>, diakses tanggal 20 Oktober 2019)

- Direktorat e-Government. (2016) Peningkatan e-Government Indonesia (PeGI). (online) (<http://pegi.layanan.go.id>, diakses tanggal 17 Oktober 2019)
- Eprilianto, Deby Febriyan, dan dkk. 2019. Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. *Journal of Public Sector Innovations*, Vol. 4, No. 1, November Tahun 2019, (30-37).
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gaya Media.
- Hayat. 2016. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. Electronic Government Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi. Aptikom Ansari, Muhammad Insa. 2016. "Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perizinan Usaha di Aceh Besar dan Aceh Barat Daya". *Jurnal Ilmu Hukum*. Vol.18(1): hal. 17-35
- Papadomichelaki, Xenia and Mentzas, Gregoris.(2012). E-Govqual: A Multiple-Item Scale for Assessing E-Government Service Quality. (online) (https://www.researchgate.net/profile/Xenia_Papadomichelaki/publication/221560954_A_Multiple-Item_Scale_for_Assessing_E-Government_Service_Quality/links/0deec5166bff49b100e000000/A-Multiple-Item-Scale-for-Assessing-E-Government-Service-Quality.pdf?origin=publication_detail, diakses tanggal 20 Oktober 2019)
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 46 Tahun 2018 Tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi menuju Smart City di Kabupaten Sidoarjo
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.