

Inovasi Sistem Pelayanan Masyarakat (SemPelMas) dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Kelurahan Jagalan Kecamatan Kranggan Kota Mojokerto

Endira Arvianty

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

Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum,
Universitas Negeri Surabaya
evafanida@unesa.ac.id

Abstrak

Hadirnya *e-Government* sebagai upaya menciptakan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Seperti yang dilakukan oleh Kelurahan Jagalan dengan meluncurkan sebuah inovasi dalam pelayanan administrasi berbasis *android* yang dinamakan aplikasi SemPelMas. Diluncurkannya inovasi tersebut merupakan komitmen dan menjawab permasalahan yang masih terjadi di Kelurahan Jagalan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan inovasi Sistem Pelayanan Masyarakat dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Kelurahan Jagalan Kecamatan Kranggan Kota Mojokerto. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Fokus dalam penelitian ini yaitu faktor sukses inovasi *e-Government* oleh Kalvet (2012) yang terdiri dari enam variabel, meliputi *leadership and public sector competencies, adequate funding, legislative and regulatory support, development (strategic) information technology infrastructure, public-private partnership*, serta *private sector competencies*. Teknis pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi aplikasi SemPelMas sukses dilaksanakan di Kelurahan Jagalan yang mana mempermudah masyarakat melakukan pelayanan administrasi dan berdasarkan faktor sukses inovasi *e-Government* oleh Kalvet, yaitu: 1) *Leadership and public sector competencies*, Kelurahan Jagalan dalam pembuatan inovasi ini merupakan komitmen dan rasa tanggung jawab pemimpin serta seluruh pegawai berkompeten dalam melaksanakan. 2) *Adequate funding*, pembuatan inovasi masih menggunakan dana yang berasal dari swadaya pegawai dan kurang memadai apabila untuk mengembangkan inovasi. 3) *Legislative and regulatory support*, tidak terdapat peraturan dasar khusus dan masih umum namun telah ada SOP walau hanya versi lisan. 4) *Development (strategic) information technology infrastructure*, dalam aplikasi memakai perangkat keras, perangkat lunak, dan sistem keamanan yang menjamin data masyarakat serta fitur tanda tangan *digital* semakin mempermudah pelayanan. 5) *Public-private partnership*, tidak ada kemitraan dalam pelaksanaan hanya koordinasi dengan beberapa pihak. 6) *Private sector competencies*, anggota karang taruna Kelurahan Jagalan berkompeten dalam membantu pegawai kelurahan mensosialisasikan inovasi aplikasi SemPelMas kepada masyarakat. Saran yang dapat diberikan peneliti adalah dengan mengusahakan kerjasama lebih serius dengan Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Mojokerto dan media massa lain di Kota Mojokerto serta dengan begitu dapat diadopsi oleh kelurahan lain untuk segera diintegrasikan dengan sistem pusat.

Kata Kunci: e-Government, Inovasi Pelayanan, Aplikasi SemPelMas

Abstract

The presence of *e-Government* as an effort to create efficiency, effectiveness, transparency, and accountability in the administration of government. As carried out by the Jagalan Village by launching an innovation in android-based administration services called the SemPelMas application. The launch of this innovation is a commitment and answer the problems that still occur in Jagalan Village. The purpose of this study is to describe the innovation of the Sistem Pelayanan Masyarakat (SemPelMas) in improving administrative services in Jagalan Village, Kranggan District, Mojokerto City. The method used in this research is descriptive qualitative. The focus in this study is the success factor of *e-Government* innovation by Kalvet (2012) which consist of six variables, including leadership and public sector competencies, adequate funding, legislative and regulatory support, development (strategic) information technology infrastructure, public-private partnership, and private sector competencies. Technical data collection through interviews, observation and documentation. Data analysis techniques used include data reduction, data display, and conclusion. The results of this study indicate that the SemPelMas application innovation was successful in the Jagalan Village which made it easier for the community to perform administrative services and based on the success factors of the *e-Government* innovation by Kalvet, namely : 1) Leadership and public sector competencies, Jagalan

Village in making this innovation is the commitment and sense of responsibility of the leader and all competent employees in carrying out. 2) Adequate funding, making innovation still uses funds from employee self-help and is inadequate when developing innovation. 3) Legislative and regulatory support, there are no specific basic rules and are still general, but there has been an SOP even though it is only an oral version. 4) Development (strategic) information technology infrastructure, in application using hardware devices, software, and security systems that guarantee public data and digital signature features make services even easier. 5) Public-private partnership, there is no partnership in implementation, only coordination with several parties. 6) Private sector competencies, members of youth organization Jagalan Village are competent in helping village employee socialize SemPelMas application innovation to the community. Suggestions that can be given by researches is to seek more serious collaboration with the Department of Communication and Information of Mojokerto City and other mass media in Mojokerto City and thus can be adopted by other villages to be immediately integrated with the central system.

Keywords: e-Government, Service Innovation, SemPelMas application

PENDAHULUAN

Pelayanan publik berupa upaya tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kemudian timbul respon atau tanggapan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan pelayanan. Menurut Sinambela dkk. (dalam Pasolong, 2013:128), pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Era Revolusi Industri 4.0 juga turut mendorong segala hal termasuk pelayanan publik menuju berbasis teknologi. Hal tersebut disebabkan karena teknologi informasi berperan besar dalam peningkatan pelayanan melalui pemenuhan pemulihan sistem dimana dalam Pasal 23 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi yang bersifat nasional.

Pelayanan publik berbasis teknologi sudah mulai dikembangkan pemerintah sejak menerapkan *e-Government* di Indonesia. Dimana mengacu pada Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* pada poin b yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses dalam proses pemerintahan (*e-government*) akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Penerapan *e-Government* dari paparan Safriyani (2018:28) mulai dari bentuk layanan yang sederhana yaitu penyediaan informasi dan data-data berbasis komputer tentang pelayanan baik administrasi maupun lainnya.

Kondisi pelaksanaan *e-Government* di Indonesia menurut Eprilianto (2019:31) masih sangat bervariasi, meskipun dalam peraturan dijelaskan bahwa pelaksanaannya dapat dilakukan dengan berbagai bentuk kerjasama. Lebih lanjut, pemaparan Fathul (dalam Yunita dan Aprianto 2018:331) bahwa *e-Government* di Indonesia masih di level *emerging* dan *enhanced presence* dan hanya sebagian kecil pada tahap *interactive stage*. Hal tersebut menandakan bahwa adanya *website* dimana konten dan informasi diperbarui secara berkala. Untuk *website* yang dilengkapi fitur formulir pengunduhan atau adanya interaksi antara *user* dan pengguna masih terbilang kecil.

Beberapa kota di Indonesia telah menerapkan *e-Government* sebagai inovasi dalam pemberian pelayanan oleh organisasi pemerintah. Salah satu kota yang menerapkan *e-Government* yaitu Mojokerto. Dikutip dari pemberitaan di media massa, <https://sekilamedia.com> bahwa Wali Kota Mojokerto menyampaikan dalam Rapat Koordinasi Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mengharapkan semua OPD membuat aplikasi yang terintegrasi dimana memberikan pelayanan kepada masyarakat berbasis teknologi menuju Kota Mojokerto *smart city*.

Adapun usaha yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Mojokerto dengan meluncurkan bentuk penerapan *e-Government* seperti aplikasi berbasis web yaitu BU IKA GEMILANG (Bekerjasama untuk Identifikasi, Kawal, Anak Lahir, Segera Memiliki Identitas Langsung) dan PAKMO (Pelayanan Penduduk Kota Mojokerto *Online*) guna pengurusan administrasi kependudukan. Bidang perdagangan terdapat aplikasi Mojomarket dan untuk informasi kepegawaian yaitu aplikasi SIMOKER (Sistem Informasi *Mobile* Kepegawaian Terintegrasi Kota Mojokerto).

Namun untuk lebih mengoptimalkan pelayanan yang menyeluruh kepada masyarakat Kota

Mojokerto, pemerintah setingkat kelurahan juga tampak memunculkan suatu inovasi. Satu dari 18 kelurahan di Kota Mojokerto mampu memunculkan inovasi yang berkaitan dengan pelayanan administrasi yang mempermudah pengurusan surat keterangan. Kelurahan tersebut adalah Kelurahan Jagalan yang berada di wilayah Kecamatan Kranggan.

Inovasi yang digagas oleh Kelurahan Jagalan tersebut berupa metode pelayanan administrasi pengurusan surat keterangan dari sebelumnya dilakukan secara manual menjadi *online/digital*. Sebelumnya, pelayanan administrasi yang secara manual di Kelurahan Jagalan dinamakan PeTeCeMaNy (Pelayanan Tepat Cepat Aman dan Nyaman). Dalam Standar Operasional Prosedurnya terdapat tujuh langkah atau proses. Bila tidak terdapat hambatan, jangka waktu yang diperlukan dalam pemberian pelayanan sekitar 170 menit. Dengan jangka waktu tersebut membuat adanya antrian ditambah ruang tunggu yang tidak begitu luas menjadikan suasana kurang kondusif. Hal ini terjadi karena warga terkadang menerobos untuk meminta pelayanan didahulukan dengan berdalih terburu-buru ada urusan lain. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Dwi Yulianto selaku *Programmer* Aplikasi SemPelMas:

“Masalahnya waktu manual itu ya kadang suara ibu-ibunya itu agak ricuh yang mau menang sendiri. Kadang datangnya belakang tapi mau dilayani dulu. Kita ya sudah jelaskan kalau harus antri dan menunjukkan SOP pelayanannya, tapi ya gitu. Jadikan suasana kurang kondusif dan mengganggu pegawai yang lain.”(wawancara tanggal 20 Desember 2019 pukul 09.47 WIB di Kantor Kelurahan Jagalan)

Pegawai kelurahan juga menyebutkan masalah lain pada proses manual adalah pengarsipan yang kurang tertata. Penumpukan berkas, hingga ketika dibutuhkan tiba-tiba akan memakan waktu untuk mencari. Kemudian, Lurah Jagalan yang tidak selalu berada di tempat juga menghambat perihal tanda tangan. Hal yang paling mendasar sehingga dilakukannya inovasi ini adalah sebagian besar masyarakat Kelurahan Jagalan yang sudah melek teknologi dan mampu berpikir kritis menghendaki perubahan dalam pelayanan administrasi.

Inovasi pelayanan administrasi pengurusan surat keterangan berupa aplikasi SemPelMas ini berbasis *android* yang mana Lurah Jagalan mengacu pada PP Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan dan Perwali Nomor 10 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Sistem Informasi dan Telematika

Kota Mojokerto. Aplikasi SemPelMas mulai diterapkan di masyarakat pada bulan Desember 2018 yang mana dapat diunduh di *website jagalan.net/download* atau melalui *google play store*. Di dalam menu pelayanannya menawarkan delapan macam pengurusan surat keterangan meliputi Surat Keterangan, Surat Keterangan Meninggal, SKCK, Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Usaha, Akta Kematian, Akta Kelahiran, dan Pindah Keluar Daerah. Aplikasi yang terdapat murni dari ide Kelurahan Jagalan sendiri mendapat respon yang positif dari masyarakat setempat sehingga menjadi harapan bagi seluruh pihak pegawai kelurahan dapat terus berkembang dan bertahan serta bermanfaat.

Berdasarkan paparan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian “Inovasi Sistem Pelayanan Masyarakat (SemPelMas) dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Kelurahan Jagalan Kecamatan Kranggan Kota Mojokerto. Peneliti memiliki maksud untuk mengetahui sejauh mana penerapan serta faktor yang mempengaruhi keberhasilan inovasi aplikasi SemPelMas di Kelurahan Jagalan. Peneliti menggunakan teori Faktor Sukses Inovasi *e-Government* oleh Kalvet (2012:144-146) meliputi: (1) *Leadership and Public Sector Competencies*; (2) *Adequate Funding*; (3) *Legislative and Regulatory Support*; (4) *Development (Strategic) Information Technology Infrastructure*; (5) *Public-Private Partnershi*; dan (6) *Private Sector Competencies*.

METODE

Penelitian di Kelurahan Jagalan menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus pada penelitian ini adalah pada faktor yang mendukung dalam inovasi berdasarkan teori T. Kalvet. Informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah menurut Miles and Huberman (Sugiyono 2015) meliputi, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat dimana mempengaruhi hampir seluruh segi kehidupan termasuk pelayanan publik. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya tentu harus memperhatikan atau memenuhi standar yang terdapat pada Kemenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi, prosedur pelayanan yang sederhana, waktu

penyelesaian yang telah ditetapkan, rincian biaya pelayanan, produk pelayanan sesuai, sarana dan prasarana yang memadai, dan kompetensi para pelaksana.

e-Government sebagai bentuk dari perkembangan teknologi dalam tata kelola pemerintahan khususnya dalam menjalankan tugasnya yaitu pelayanan kepada masyarakat. Berbagai inovasi muncul seperti yang terjadi di Kelurahan Jagalan yang mana mampu mencetuskan dan membuat sebuah aplikasi untuk mempermudah proses pelayanan administrasi pengurusan surat keterangan dari yang sebelumnya manual. Aplikasi tersebut berbasis *android*, dinamakan SemPelMas (Sistem Pelayanan Masyarakat). Inovasi aplikasi SemPelMas menurut Halvorsen (dalam Suwarno, 2018:18) dikategorikan dalam jenis *needs-led innovations and efficiency-led innovation* karena mampu memecahkan permasalahan yang terjadi. Dimana dalam hal pengarsipan menjadi lebih mudah dan pelayanan lebih cepat dikarenakan sebelumnya 170 menit menjadi 15-30 menit serta memudahkan masyarakat yang memiliki tingkat kesibukan tinggi karena proses bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja. Kemudian menurut Muluk (2008:47-48) masuk ke dalam level *sustaining innovation* karena membawa perubahan baru namun masih mendasarkan pada perubahan yang lama.

Aplikasi SemPelMas mulai dibuat tahun 2017 dan sempat mengalami *trial error* selama tiga bulan yang kemudian diterapkan pada masyarakat Kelurahan Jagalan pada Desember 2018. Respon masyarakat baik dan mengaku setuju apabila aplikasi tersebut membantu proses pelayanan administrasi pengurusan surat keterangan menjadi efektif dan efisien. Terdapat 987 pengakses hingga Februari 2020.

Strategi pegawai Kelurahan Jagalan dalam mensosialisasikan aplikasi SemPelMas kepada masyarakat adalah dilakukan ketika rapat RT yakni sebulan sekali atau mengadakan perkumpulan dengan masyarakat di aula atau tempat lain di masing-masing RT. Kemudian sosialisasi didukung dengan pemberian stiker pada saat di kantor kelurahan selesai warga mengurus pelayanan administrasi.

Aplikasi SemPelMas dapat berjalan dengan baik hingga saat ini juga dipengaruhi oleh beberapa faktor. Dalam hal ini inovasi aplikasi SemPelMas dianalisis menggunakan teori faktor sukses inovasi *e-Government* oleh Kalvet (2012:144-146) yang terdiri dari enam faktor, sebagai berikut.

Kepemimpinan dan Kompetensi Sektor Publik (*Leadership and Public Sector Competencies*)

Kepemimpinan menjadi suatu hal yang penting guna mendukung kesuksesan suatu inovasi terlebih *e-Government*. Pemimpin yang berhasil adalah yang mampu membawa perubahan besar dalam suatu organisasi tersebut. Selain itu, dibutuhkan sebuah kompetensi yang mendukung kususunya pada sumber daya manusia dalam organisasi tersebut. hal ini terjadi di Kelurahan Jagalan yang memiliki pemimpin yaitu bernama Bapak M. Rifa'i. Beliau mampu melaksanakan peran dan tanggung jawab dengan baik. Beliau mampu menciptakan ide sebagai solusi dari permasalahan yang dihadapi di Kelurahan Jagalan khususnya dalam hal pelayanan administrasi. Beliau mampu membuat sebuah inovasi guna pelayanan administrasi secara *digital* berupa aplikasi berbasis *android* dinamakan SemPelMas (Sistem Pelayanan Masyarakat).

Bapak M. Rifa'i melaksanakan peran dengan baik dalam mengkoordinasikan para pegawai sesuai tugas atau kemampuan menjalankan inovasi pelayanan administrasi berbasis *android* menggunakan aplikasi SemPelMas. Dalam pembuatan hingga pelaksanaannya Lurah Jagalan membagi tugas kepada pegawai kelurahan meliputi pengelolaan keuangan, teknisi, dan sosialisasi. Dalam pengelolaan keuangan akan dikelola dua pegawai yang mana bertanggung jawab terhadap pemasukan dan pengeluaran anggaran untuk pembuatan aplikasi SemPelMas. Bagian teknisi terdapat dua pegawai yang bertanggung jawab dalam memelihara dan mengelola perangkat baik itu *hardware* maupun *software* guna pembuatan hingga pelaksanaan inovasi. Kemudian sosialisasi terdapat Lurah Jagalan sendiri dan lima pegawai lain dimana bertanggung jawab menyiapkan beberapa keperluan seperti stiker, alat presentasi (LCD) guna menyampaikan kepada masyarakat.

Lurah Jagalan juga bertanggung jawab sepenuhnya terhadap pelaksanaan inovasi aplikasi SemPelMas di Kelurahan Jagalan. selain itu, beliau juga memiliki komitmen yang tinggi dan mengutamakan beberapa masukan dari masyarakat ketika akan dibuatnya inovasi aplikasi SemPelMas.

Kompetensi sektor publik dapat dilihat bahwa salah satu pegawai kelurahan yang bernama Bapak Dwi Yulianto memiliki kemampuan di bidang IT. Beliau memegang jabatan Pengadministrasi Pemerintahan yang mana bertugas dalam mengkoordinasikan penyusunan rencana dan penyelenggaraan administrasi pemerintah kelurahan. Bapak Dwi memiliki bakat dalam mengelola teknologi sehingga mampu membuat aplikasi SemPelMas.

Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi pengurusan surat keterangan atau permohonan lain melalui aplikasi SemPelMas cukup berjalan baik karena juga didukung seluruh pegawai yang melek teknologi serta paham akan aplikasi. Selain itu, keberhasilan dapat dilihat dari sikap seluruh pegawai khususnya admin aplikasi SemPelMas bersikap responsif dalam memproses permohonan masyarakat sehingga pelaksanaan berjalan sesuai dengan waktu yang ditetapkan dan benar mampu mempermudah masyarakat Kelurahan Jagalan.

Pendanaan yang Memadai (*Adequate Funding*)

Dana menjadi faktor penting untuk sebuah kegiatan atau proyek inovasi tertentu bagi suatu organisasi. Dana yang stabil akan menentukan dapat berkembang dan bertahan inovasi tersebut. Namun, di Kelurahan Jagalan inovasi yang telah dibuat dan dilaksanakan tersebut pendanaannya berasal dari swadaya seluruh pegawainya karena tidak dapat menggunakan dana kelurahan. Dana swadaya tersebut dari gaji masing-masing pegawai kelurahan. Dari hasil wawancara dan observasi serta dokumentasi menunjukkan, tidak dapat menggunakan dana kelurahan karena dana tersebut yang mana disalurkan dari DAU hanya dapat digunakan untuk kesejahteraan masyarakat secara langsung seperti pembangunan jalan atau fasilitas lainnya. Oleh karena itu, Lurah mengambil keputusan yang telah disepakati seluruh pegawai melalui swadaya dan tidak sekalipun melibatkan masyarakat dalam pendanaan.

Anggaran yang berhasil dikumpulkan dari swadaya pegawai sebesar Rp1.000.000,00. Sedangkan dana yang harus dikeluarkan untuk pembuatan sekitar Rp565.000,00 guna perihal registrasi Rp375.000,00 dan sewa *hosting* Rp190.000,00. Sisa anggaran digunakan untuk persiapan lain seperti keperluan sosialisasi kepada masyarakat.

Pada awal pembuatan saja sebenarnya tidak begitu terkendala dengan anggaran karena dana swadaya pegawai yang terkumpul masih bisa memenuhi. Akan tetapi, untuk pengembangan aplikasi ke versi yang lebih baik tentu membutuhkan biaya yang lebih besar lagi dan ini menjadi kendala oleh pihak Kelurahan Jagalan. Akhirnya setelah berdiskusi menghasilkan suatu solusi yang mana akan dilakukan pengajuan anggaran rutin. Anggaran guna mendanai aplikasi SemPelMas akan dimasukkan dalam kebutuhan pengadaan perangkat teknologi penunjang pelayanan administrasi di Kelurahan Jagalan.

Dukungan Legislatif dan Peraturan (*Legislative and Regulatory Support*)

Dukungan legislatif dan peraturan merupakan suatu faktor yang mempengaruhi suksesnya inovasi *e-*

Government. Namun terkadang suatu inovasi dilaksanakan dengan tanpa adanya peraturan atau kebijakan secara khusus yang menjadi acuan atau dasar. Seperti halnya terjadi di Kelurahan Jagalan yaitu pada aplikasi SemPelMas (Sistem Pelayanan Masyarakat) guna pelayanan administrasi pengurusan surat keterangan. Secara umum Lurah Jagalan hanya menyampaikan bahwa inovasi SemPelMas hanya mengacu pada PP Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan dan Perwali Nomor 10 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Sistem Informasi dan Telematika Kota Mojokerto.

Perihal Surat Keputusan dari Kelurahan Jagalan atau peraturan khusus yang mengatur aplikasi SemPelMas masih belum tersedia sehingga hal ini masih dirasa sedikit menghambat untuk pembuatan SOP serta pemberian *rewards* kepada tim yang telah membuat aplikasi SemPelMas. Belum tersedianya peraturan khusus atau SK Kelurahan Jagalan tentang SemPelMas cukup menimbulkan kekhawatiran dikarenakan masih kurang kuat mengenai keberadaan aplikasi tersebut selama dilaksanakan.

Standar Operasional Prosedur untuk pelaksanaan pelayanan administrasi pengurusan surat keterangan melalui aplikasi SempelMas belum dibuat versi cetaknya, sehingga masih sebatas versi lisan. Hal ini sebenarnya tidak terlalu menghambat pelaksanaan, hanya saja masih kurang terkesan tertib pelayanannya. Yang mendasari belum dibuatnya SOP versi cetak atau tulisan karena masih terdapat menu lain di dalam aplikasi dalam keadaan *trial error*.

Pengembangan Infrastruktur Teknologi Informasi (Strategis) (*Development (Strategic) Technology Information Infrastructure*)

Suksesnya inovasi *e-Government* juga dipengaruhi oleh pengembangan infrastruktur teknologi informasi memperhatikan beberapa hal, seperti perangkat keras maupun lunak yang digunakan serta sistem keamanan dalam inovasi *e-Government* tersebut. Selain itu, fitur atau hal baru dalam inovasi tersebut. Hal ini dapat terlihat pada inovasi aplikasi SemPelMas yang dibuat oleh pegawai Kelurahan Jagalan. Untuk perangkat kerasnya di mana memakai komputer serta piranti di dalamnya. Kemudian untuk perangkat lunak menggunakan *open source software* dan *application software*.

Untuk *coding* Bapak Dwi Yulianto selaku *programmer* aplikasi SemPelMas menggunakan *notepad++* yang mana tidak memerlukan jalur registrasi khusus. Kemudian, untuk *virtual server* menggunakan XAMPP dan *tool* bebas menggunakan apa saja asalkan itu adalah pengolah kata. Selanjutnya, sudah dipikirkan mengenai keamanan di dalam aplikasi. hal tersebut disebabkan banyaknya

data masyarakat Kelurahan Jagalan bersifat penting dan rahasia yang mana rawan peretasan. Dalam aplikasi SemPelMas, sistem keamanannya diproteksi tiga pintu *security*. Untuk bisa masuk ke *master database* menggunakan *username* dan *password*. *Username* diisi dengan Nomor Induk Kependudukan masyarakat dan *password* sesuai yang diperoleh dari kelurahan atau dapat diubah sendiri nanti oleh tiap-tiap masyarakat.

Inovasi SemPelMas juga dilengkapi fitur tanda tangan *digital* di dalamnya. Hal ini mengingat Lurah Jagalan sering tidak berada di tempat sehingga cukup menghambat proses pelayanan. Oleh karena itu, tanda tangan *digital* dalam aplikasi sangat berguna dan mempermudah proses pelayanan sesuai harapan. Respon masyarakat Kelurahan Jagalan pun baik dan mereka mengaku cukup mudah pengoperasian aplikasinya.

Kemitraan Publik-Swasta (Public-Private Partnership)

Kemitraan publik-swasta dapat didefinisikan sebagai hubungan kerja sama antara publik dan swasta yang di dalamnya disertai investasi oleh publik terutama swasta serta memberikan otoritas kepada publik untuk menjalankan proyek inovasi dalam jangka panjang. Akan tetapi, yang terjadi pada pelaksanaan inovasi aplikasi SemPelMas (Sistem Pelayanan Masyarakat) di Kelurahan Jagalan tidak terdapat kemitraan baik dengan pihak publik atau swasta lain. Inovasi pelayanan administrasi pengurusan surat keterangan *digital* ini hanya sebatas adanya koordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Mojokerto. Peran Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Mojokerto berperan sebagai media yang membantu dalam mempublikasikan terkait aplikasi SemPelMas kepada seluruh kelurahan yang ada di Kota Mojokerto dengan tujuan dapat mengajak serta kelurahan lain untuk mengadopsi atau mengikuti jejak Kelurahan Jagalan. Hal ini mampu mendorong terintegrasinya sistem beserta data dengan pusat.

Selain itu terdapat kerja sama dengan pihak swasta atau lembaga non publik tidak berorientasi ekonomi yaitu karang taruna “Remaja” yang ada di Kelurahan Jagalan. Anggota karang taruna “Remaja” berperan dalam membantu pegawai kelurahan mensosialisasikan adanya serta pengoperasian aplikasi SemPelMas yang tujuannya mempermudah pelayanan administrasi pengurusan surat keterangan secara cepat, tepat, dan efisien. Pihak kelurahan juga sering kali mengawasi selama sosialisasi yang dilakukan anggota karang taruna “Remaja”. Dengan adanya karang taruna ini sebagai jembatan untuk menyalurkan adanya kritik maupun masukan dari

masyarakat khususnya dalam pelaksanaan inovasi pelayanan *digital* ini.

Kompetensi Sektor Swasta (Private Sector Competencies)

Suksesnya inovasi *e-Government* dipengaruhi oleh kompetensi yang dimiliki oleh organisasi terkait. Faktor kompetensi sektor swasta ini mengarah pada segala aktivitas lembaga non pemerintah yang bekerja sama dengan pelaksana inovasi *e-Government*. Kompetensi berkaitan dengan pengetahuan dan sikap organisasi yang berkaitan. Organisasi swasta yang tidak berorientasi ekonomi yang turut terlibat dalam pelaksanaan inovasi aplikasi SemPelMas tidak lain adalah anggota karang taruna “Remaja” seluruhnya melek teknologi. Mereka mampu memberi pemahaman yang cukup kepada masyarakat terkait aplikasi SemPelMas ketika melakukan sosialisasi.

Gaya komunikasi anggota karang taruna yang mendukung atau cukup persuasif dalam mengajak masyarakat agar seluruhnya menggunakan aplikasi SemPelMas untuk kebutuhan pelayanan administrasi. Sosialisasi oleh anggota karang taruna “Remaja” dilakukan secara bertahap yang mana seminggu sekali untuk satu RT. Sikap anggota karang taruna tersebut yang begitu semangat dan telaten menyampaikan beberapa pertanyaan masyarakat yang masih belum memahami mengundang respon positif masyarakat Kelurahan Jagalan.

Dalam pelaksanaan sosialisasi tersebut tidak lupa anggota karang taruna memberikan stiker kepada setiap orang yang ada di tempat untuk dapat ditempelkan di pintu rumah masing-masing. Stiker tersebut dibekali oleh pihak kelurahan. Terdapat beberapa rumah warga yang di pintunya telah tertempel stempel ajakan penggunaan aplikasi SemPelMas. Hal ini menandakan bahwa anggota karang taruna “Remaja” mampu menarik minat warga untuk segera menggunakan aplikasi SemPelMas guna mengurus pelayanan administrasi di Kelurahan Jagalan.

PENUTUP

Simpulan

Inovasi pelayanan administrasi pengurusan surat keterangan berbasis *android* berupa aplikasi SemPelMas diterapkan sejak bulan Desember 2018 cukup mengundang respon positif dari masyarakat dimana terlihat jumlah pengakses yang cukup banyak. Inovasi aplikasi SemPelMas cukup berjalan lancar dan mampu meningkatkan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Kesuksesan jalannya inovasi aplikasi SemPelMas dipengaruhi beberapa faktor

seperti kepemimpinan dan kompetensi sektor publik, pengembangan infrastruktur teknologi informasi (strategis), dan kompetensi sektor swasta. Terdapat enam faktor yang digunakan untuk menganalisis inovasi aplikasi SemPelMas yang dapat disimpulkan sebagai berikut.

Faktor kepemimpinan dan kompetensi sektor publik dirasa sangat mempengaruhi kesuksesan inovasi pelayanan administrasi berbasis *android* berupa aplikasi SemPelMas. Lurah Jagalan sebagai pemimpin dapat melaksanakan peran dan tanggung jawab serta komitmen dengan baik seperti menciptakan ide sebagai solusi dari permasalahan berupa aplikasi SemPelMas dan mengkoordinasi sumber daya manusia di kelurahan sesuai dengan tugas serta kemampuan yang dimiliki. Kompetensi sektor publik terlihat bahwa pembuat aplikasi SemPelMas adalah pegawai Kelurahan Jagalan sendiri. Selain itu, sikapnya juga sabar ketika menjelaskan kepada masyarakat dan responsif dalam memproses permohonan yang masuk.

Faktor pendanaan dirasa masih menemui kendala dikarenakan anggaran untuk pembuatan hingga pelaksanaan aplikasi SemPelMas berasal dari swadaya pegawai kelurahan. Akan tetapi, dari pihak kelurahan sudah menemukan solusi yaitu dengan mengajukan anggaran rutin yang dimasukkan dalam kebutuhan pengadaan perangkat teknologi penunjang pelayanan administrasi di Kelurahan Jagalan.

Faktor dukungan legislatif dan peraturan ini masih belum sepenuhnya mempengaruhi kesuksesan inovasi aplikasi SemPelMas di Kelurahan Jagalan. Hal ini dikarenakan kebijakan maupun peraturan khusus yang mengatur tentang inovasi aplikasi SemPelMas sehingga menjadikan keberadaan aplikasi kurang kuat dan mengambat beberapa keperluan lain. Standar Operasional Prosedur pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi *digital* melalui aplikasi SemPelMas juga masih belum dibuat versi cetaknya atau masih sebatas lisan namun tidak menghambat penerapan di masyarakat.

Faktor pengembangan infrastruktur teknologi informasi (strategis) dirasa mempengaruhi kesuksesan inovasi pelayanan administrasi pengurusan surat keterangan berupa aplikasi SemPelMas. Dalam pengembangannya ini, memanfaatkan perangkat keras dan perangkat lunak dalam komputer yang mana mampu menjamin keamanan data masyarakat saat dimasukkan dalam aplikasi. Selain itu, juga dikembangkan fitur tanda tangan *digital* guna memudahkan proses pelayanan administrasi.

Inovasi pelayanan administrasi pengurusan surat keterangan *digital* melalui aplikasi SemPelMas tidak

dipengaruhi adanya kemitraan dengan sektor publik maupun swasta karena memang tidak ada hubungan kemitraan yang terjadi. Dalam pelaksanaannya hanya sebatas koordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Mojokerto dan karang taruna "Remaja" di Kelurahan Jagalan.

Faktor kompetensi sektor swasta cukup mempengaruhi pelaksanaan inovasi aplikasi SemPelMas. Karang taruna "Remaja" menjadi sektor swasta yang tidak berorientasi ekonomi berperan membantu pihak Kelurahan Jagalan dalam mensosialisasikan terkait aplikasi SemPelMas kepada masyarakat. Gaya komunikatif dan semangat anggota karang taruna ketika melakukan sosialisasi mampu menarik minat atau respon positif masyarakat yang masih belum mengetahui terkait aplikasi ini.

Beberapa faktor di atas yang masih belum mempengaruhi kesuksesan inovasi aplikasi SemPelMas yang dilaksanakan di Kelurahan Jagalan guna pelayanan administrasi pengurusan surat keterangan atau permohonan lain karena terdapat kendala. Kendala tersebut diusahakan pihak kelurahan untuk dicari solusi sehingga benar tercapai kesuksesan seperti tujuan.

Saran

Berdasarkan uraian hasil penelitian, maka peneliti memberikan saran atau masukan guna meningkatkan kesuksesan inovasi aplikasi SemPelMas dalam mempermudah pelayanan administrasi pengurusan surat keterangan di Kelurahan Jagalan dan berkembang lebih baik lagi. Saran tersebut antara lain:

1. Pihak Kelurahan Jagalan sebaiknya segera membuat versi cetak Standar Operasional Prosedur sehingga pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi pengurusan surat keterangan *digital* melalui aplikasi SemPelMas.
2. Sebaiknya, segera dilaksanakan pengajuan anggaran rutin untuk anggaran pelaksanaan inovasi aplikasi SemPelMas.
3. Lurah Jagalan harus segera menerbitkan Surat Keputusan terkait inovasi aplikasi SemPelMas sehingga kedudukannya semakin kuat.
4. Melaksanakan koordinasi lagi dengan Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Mojokerto untuk menarik minat seluruh kelurahan dapat mengadopsi atau mengikuti jejak Kelurahan Jagalan sehingga sistem dapat diintegrasikan dengan pusat.

Ucapan Terima Kasih

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

- a. Para Dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA.
- b. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing skripsi.
- c. Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP. dan Galih Wahyu Pradana, S.AP., M.Si. selaku dosen penguji saat seminar proposal maupun sidang skripsi.
- d. Dan pihak-pihak yang memberikan dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

Bandung: Alfabeta

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Yunita, Novi Prisma & Aprianto, Rudi Dwi. 2018. "Kondisi Terkini Perkembangan Pelaksanaan E-Government Di Indonesia: Analisis *Website*". Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi. (<https://fti.uajy.ac.id> › sentika › publikasi › makalah › 2018, diakses 3 Oktober).

DAFTAR PUSTAKA

- Eprilianto, Deby Febriyan, dkk. 2019. "Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital". *Journal of Public Sector Innovations*, 4 (1) : 30-37. (online), (<https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpsi/article/view/6447/3229>, diakses 2 Juni 2020).
- <https://sekilasmedia.com/2019/12/18/bertekad-wujudkan-e-government-ning-ita-dan-asn-pemkot-mojokerto-tanda-tangani-komitmen-bersama/>, diakses 27 Desember 2019.
- Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2002 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.
- Kalvet, Tarmo. 2012. "*Innovation: A Factor Explaining e-Government in Estonia*". *Electronic Government, An International Journal*. (online), (<https://pds.semanticscholar.org/ec70/>, 1 Januari 2020)
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Muluk, M.R. Khairul. 2008. *Knowledge Management*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Peraturan Pemerintah Nomor 73 tahun 2005 tentang Kelurahan.
- Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 10 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Sistem Informasi dan Telematika Kota Mojokerto.
- Safriyani, Ida & Zaituna, Yuli Putri. 2018. "Penerapan *e-Government* dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian: Studi di BKPSDM Kabupaten Sumenep". *Journal of Public Sector Innovations*, 3 (1): 28-34. (online), (<https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpsi/article/view/4131/2301>).
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*.