

ANALISIS INOVASI LAYANAN BERBASIS *WEBSITE* SIPENTOLMANIS (SISTEM PELAYANAN TERPADU *ONLINE* KECAMATAN JETIS) DI KABUPATEN MOJOKERTO

Valencya Arthamevia

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
valencya.19012@mhs.unesa.ac.id

Trenda Aktiva Oktariyanda

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

Abstrak

Urgensi kualitas pelayanan publik di Indonesia semakin meningkat dan menjadi fokus utama dalam upaya perbaikan. Inovasi layanan berbasis *website* SIPENTOLMANIS (Sistem Pelayanan Terpadu *Online* Kecamatan Jetis) diciptakan oleh Kecamatan Jetis sebagai upaya untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat melalui kemudahan proses pengurusan administrasi secara *online* tanpa harus datang ke kantor kecamatan. Namun, ditemukan permasalahan terkait masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui adanya inovasi SIPENTOLMANIS. Akibatnya masyarakat sering mengalami kebingungan saat hendak mengajukan permohonan layanan karena tidak mengetahui bagaimana prosedur baru dari pelayanan *online* tersebut. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan pelaksanaan inovasi layanan berbasis *website* SIPENTOLMANIS (Sistem Pelayanan Terpadu *Online* Kecamatan Jetis) di Kabupaten Mojokerto. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian menggunakan teori atribut inovasi sektor publik oleh Halvorsen (2005) mencakup empat indikator meliputi, *technology procurement*, *technology development*, *bureaucracy and organizational reform*, dan *new policies*. Teknik pengumpulan data melalui metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian pada indikator *technology procurement* menunjukkan adanya pengadaan *website* sebagai media pelayanan terpadu *online*. Indikator *technology development*, menunjukkan adanya penerapan teknologi *hardware* dan *software* dalam setiap proses pelayanan. Indikator *bureaucracy and organizational reform*, menunjukkan adanya peningkatan transparansi pelayanan melalui inovasi yang turut melibatkan kerja sama dengan perangkat desa, SMKN 1 Jetis dan Diskominfo Kabupaten Mojokerto. Indikator *new policies* menunjukkan berlakunya kebijakan untuk menggunakan pelayanan *online* SIPENTOLMANIS sebagai perubahan dari metode pelayanan manual sebelumnya.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, *Website*, SIPENTOLMANIS.

Abstract

The urgency of public service quality in Indonesia is increasing and has become the main focus for improvement. The innovation of SIPENTOLMANIS (Sistem Pelayanan Terpadu *Online* Kecamatan Jetis) website-based services was created by Jetis District to bring services closer for community by facilitating online administrative processes without visit the district office. However, a problem was found regarding the widespread lack of awareness among the community about the existence of SIPENTOLMANIS innovation. As a result, people often experience confusion when trying to request services because they are unaware of the new procedures for the online service. Therefore, this study aims to analyze and describe the implementation of the website-based service innovation SIPENTOLMANIS (Sistem Pelayanan Terpadu *Online* Kecamatan Jetis) in Mojokerto Regency. The research used a descriptive research with a qualitative approach. The research focused on the theory of public sector innovation attributes by Halvorsen (2005) consisting of four indicators: *technology procurement*, *technology development*, *bureaucracy and organizational reform*, and *new policies*. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation. The result of *technology procurement* indicator showed the implementation of the website as an integrated online service medium. *Technology development* indicator demonstrated the utilization of hardware and software technologies in every service process. *Bureaucracy and organizational reform* indicator indicated an improvement service transparency through innovations involving collaboration with village institutions, SMKN 1 Jetis, also Mojokerto District Communication and Information Office. *New policies* indicator highlighted the policy implementation of using the online service SIPENTOLMANIS as a change from the previous manual service method.

Keywords: Innovation, Public Service, *Website*, SIPENTOLMANIS.

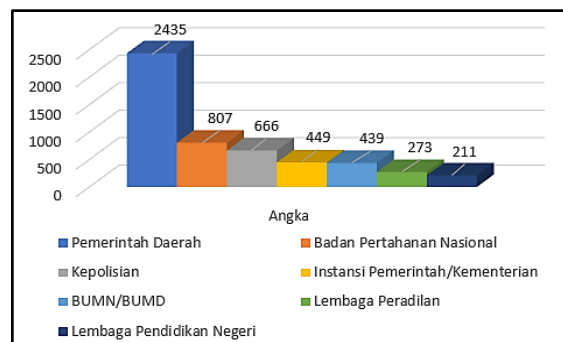
PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik termasuk hal yang esensial dalam kehidupan suatu negara. Sebab pada hakikatnya, pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab yang wajib dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah (Musaddad, 2020). Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka untuk memenuhi setiap kebutuhan warga negara atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah juga merupakan wujud implikasi dari fungsi aparat negara dalam perannya sebagai pelayan masyarakat untuk menciptakan kesejahteraan bangsa (Nuriyanto, 2014). Sejalan dengan pesan yang diamanatkan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia pada alenia ke-4, tujuan dibentuknya pemerintahan negara Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum. Pernyataan tersebut mengandung arti bahwa suatu negara memiliki kewajiban untuk menciptakan kondisi birokrasi yang dapat memberikan pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*), sehingga tercipta iklim yang kondusif bagi masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah perlu mengidentifikasi dan mengatasi masalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta memperbaiki proses dan mekanisme agar lebih efisien dan efektif. Salah satunya yaitu melalui perubahan sistem dalam tata kelola pemerintahan. Seperti misalnya, perubahan mendasar terhadap penyerahan wewenang pemerintah pusat kepada pemerintah daerah melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Adanya pemisahan kewenangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah merupakan bentuk pelaksanaan otonomi daerah, dimana suatu daerah berhak untuk mengatur pemerintahannya sendiri sesuai dengan kemampuan serta karakteristik masing-masing daerah. Berjalannya proses pelimpahan wewenang dalam otonomi daerah dimaksudkan untuk memperpendek distribusi pelayanan (Monalisa, 2017). Hal tersebut bertujuan untuk memaksimalkan pelaksanaan pelayanan publik secara demokratis, adil, jujur, merata, dan tidak diskriminatif (Nurlaela dan Andriani, 2018). Dengan memberikan kewenangan yang lebih luas kepada pemerintah daerah, maka penyelenggaraan pelayanan publik dapat lebih terfokus dalam peningkatan kualitas layanan melalui perwujudan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Sehingga, masyarakat dapat memperoleh pelayanan publik yang lebih dekat dan responsif sesuai dengan kebutuhan.

Sebab, seiring dengan perkembangan zaman yang semakin dinamis terutama dengan pesatnya kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang prima terus meningkat dari waktu ke waktu. Masyarakat memiliki harapan terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, dan mudah diakses. Oleh sebab itu, transformasi dan perbaikan guna optimalisasi kinerja pelayanan publik tersebut menjadi fokus pemerintah daerah yang harus segera dilaksanakan sesuai dengan harapan masyarakat (Bekkers dan Tummers, 2018). Jika diamati lebih jauh, tuntutan masyarakat tersebut disebabkan oleh fakta bahwa kondisi nyata praktik pelayanan publik masih buruk dan kurang maksimal, serta permasalahan rumitnya birokrasi menjadi penghalang guna mewujudkan pelayanan prima untuk masyarakat (Lestari R. M., 2020). Dimana terjadi berbagai pelanggaran dalam pelayanan publik yang mencerminkan ketidaksesuaian dengan prinsip-prinsip pelayanan yang baik, hal ini dibuktikan melalui banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat terkait rendahnya tingkat transparansi informasi, prosedur dan persyaratan administrasi pelayanan, tahapan proses pelayanan yang berbelit-belit, dan tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian.



Gambar 1. Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor

(Sumber: Laporan Ombudsman RI, 2021)

Gambar grafik di atas memperlihatkan rincian angka pengaduan berdasarkan kategori instansi penyelenggara yang paling banyak dilaporkan masyarakat terkait masalah dalam pelayanan publik sepanjang tahun 2021. Pemerintah daerah menempati posisi pertama sebagai instansi pemerintahan paling banyak dilaporkan. Dengan total sebanyak 2.435 laporan yang di dalamnya terdiri dari beberapa tingkatan instansi seperti pemerintah provinsi, pemerintah kota/kabupaten, kecamatan, kelurahan, dan desa. Tingginya angka pengaduan terhadap instansi pemerintah daerah tersebut, disebabkan oleh kinerja pemerintah daerah yang sampai saat ini belum mematuhi tindakan korektif sesuai dengan aturan yang dikeluarkan oleh Ombudsman (Rahayu, 2019).

Sehingga, tugas aparat pemerintah sebagai abdi negara dalam mengayomi masyarakat memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan transformasi dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik (Kartika dan Oktariyanda, 2022). Pemerintah Republik Indonesia melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi melakukan reformasi pelayanan publik yang dimulai sejak tahun 2013 dengan langkah “*one agency/one innovation*” (KEMENPAN-RB). Dimana setiap instansi atau lembaga pemerintahan mampu menghadirkan minimal satu inovasi pelayanan publik serta mampu mengembangkan inovasi tersebut dari segi kuantitas dan kualitas. Inovasi sektor publik merupakan tahapan pengaplikasian teknologi terbaru terhadap suatu produk layanan guna menambah nilai lebih (Musaddad, 2020). Terlebih dalam era digital saat ini, sudah seharusnya inovasi pelayanan publik dilakukan dengan memanfaatkan sistem informasi dan komunikasi berbasis teknologi atau *Electronic Government* (Selfia, 2021).

Penerapan *E-Government* 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 informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan akan menciptakan peningkatan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas. Penerapan *E-Government* dilakukan oleh pemerintah demi menciptakan tata kelola (*good governance*) yang bersih dan berkesinambungan (Mindarti & Juniar, 2019). *E-Government* bertujuan untuk memperluas akses masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan publik yang disediakan oleh instansi pemerintahan (Elysia, 2017). Penyediaan informasi dan data berbasis *online* merupakan contoh kemudahan yang dapat dihasilkan dari penerapan teknologi dalam proses pelayanan publik. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses berbagai layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan (Putri, 2021). Hal ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi dan layanan publik tanpa mengalami kesulitan dalam proses administratif yang rumit, serta dapat meminimalisir waktu dan biaya. Dalam jangka panjang, pelayanan publik yang menerapkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja pemerintahan serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat (Indrajit, 2006).

Sehingga kemudian, salah satu organisasi perangkat daerah di lingkup pemerintahan daerah Kabupaten Mojokerto yaitu Kecamatan Jetis menerapkan teknologi informasi dan komunikasi (*e-government*) dalam inovasi pelayanan publik. Kecamatan Jetis menghadirkan inovasi layanan SIPENTOLMANIS (Sistem Pelayanan Terpadu *Online* Kecamatan Jetis), sebagai solusi atas kemudahan akses terhadap informasi PATEN (Pelayanan

Administrasi Terpadu Kecamatan) di kantor kecamatan. PATEN sendiri merupakan layanan untuk mengurus dokumen administratif berupa surat keterangan rekomendasi yang proses pengelolaannya dilakukan dalam satu loket atau meja pelayanan di kantor kecamatan. Inovasi SIPENTOLMANIS adalah sistem pelayanan berbasis *website* yang menyajikan cara baru dalam mengakses segala jenis pelayanan terpadu di Kecamatan Jetis secara *online* menggunakan *smartphone* yang terhubung pada jaringan internet. Melalui program ini, masyarakat dimudahkan dalam mengajukan permohonan layanan dan mengakses seluruh informasi pelayanan secara *online* dari rumah menggunakan *smartphone*.

Layaknya program inovasi pelayanan publik di lingkup pemerintahan lainnya, upaya Kecamatan Jetis dalam mewujudkan pelayanan publik yang ideal, sejauh ini juga tak lepas dari berbagai macam permasalahan atau fenomena sosial yang terjadi. Berdasarkan hasil wawancara awal di lokasi penelitian, sebelum adanya inovasi layanan SIPENTOLMANIS ditemukan permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan terpadu di Kecamatan Jetis yaitu terkait rendahnya tingkat transparansi dalam mengakses informasi terkait prosedur dan persyaratan administrasi pelayanan yang berlaku. Faktanya, kebanyakan masyarakat tidak mengetahui bagaimana alur dan tahapan saat ingin mengajukan permohonan layanan, sehingga seringkali menimbulkan kebingungan dan pada akhirnya masyarakat sendiri yang harus bertanya kepada petugas untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Sebagaimana dalam pernyataan yang disampaikan oleh Agus Setyanto selaku Staf Pelayanan di Kecamatan Jetis pada hasil wawancara di bawah ini:

“kebanyakan itu belum paham prosedur pelayanannya dan berkas pendukung yang perlu dibawa. Atau biasanya berkas kurang lengkap, akhirnya masyarakat harus pulang dulu terus kembali lagi kesini. Ya kasian harus bolak-balik gitu, belum kalau antrian banyak. Apalagi tidak semua layanan surat bisa langsung jadi.” (Wawancara pada 18 Agustus 2022)

Ditambah lagi dengan adanya permasalahan terkait ketidakpastian jangka waktu penyelesaian layanan, dimana salah satu faktornya disebabkan oleh tertundanya proses tanda tangan surat yang membutuhkan persetujuan atau otorisasi dari Camat. Hal ini terjadi karena ketidakhadiran Camat yang sedang melakukan perjalanan dinas atau menghadiri kegiatan rapat di luar. Kondisi tersebut dapat lebih memburuk ketika padatnya antrean masyarakat yang menyebabkan semakin menumpuknya surat-surat yang harus segera ditanda tangani oleh Camat. Hambatan-hambatan di atas tentu saja mendatangkan rasa ketidakpuasan dari masyarakat sebagai penerima layanan,

dimana masyarakat tidak menghendaki proses layanan yang berbelit-belit dan memakan waktu lama (Tui, 2019).

Oleh karena itu, untuk mengurangi berbagai permasalahan yang terjadi, maka peran inovasi layanan berbasis *website* SIPENTOLMANIS sangat diperlukan untuk membawa perubahan dan peningkatan kualitas pelayanan terpadu di Kecamatan Jetis, Kabupaten Mojokerto. SIPENTOLMANIS telah diresmikan sejak bulan Maret 2022, dan dapat diakses melalui alamat *website* sipentolmanis.mojokertokab.go.id. SIPENTOLMANIS memuat 12 jenis pelayanan terpadu meliputi bidang perizinan dan non perizinan, diantaranya yaitu: Surat Keterangan Waris, Surat Pindah Keluar, Surat Pindah Datang, Dispensasi Nikah, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)/(SKM), Jampersal, Surat Keterangan Domisili, Izin Keramaian, Surat Keterangan Rekomendasi BBM, Legalisir, Izin Penggunaan Jalan untuk Kegiatan Selain Lalin.

Namun, tidak semua inovasi pelayanan publik dapat selalu berjalan lancar dalam pelaksanaannya. Hal tersebut dapat disebabkan oleh berbagai tantangan teknis yang kompleks, seperti misalnya ketidakpahaman masyarakat terhadap penggunaan teknologi pada kegiatan pelayanan publik. Akibatnya, minat masyarakat untuk menggunakan inovasi layanan dapat menurun seiring dengan kurangnya partisipasi masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Seperti halnya penyelenggaraan inovasi layanan berbasis *website* SIPENTOLMANIS yang juga mengalami kendala dalam pelaksanaannya. Menurut hasil wawancara dengan Sutomo, S.Sos., selaku Sekretaris Camat Kecamatan Jetis, disampaikan bahwa:

“sekarang ini kan pelayanannya sudah dialihkan menjadi *online*. Dan awalnya sudah kami sosialisasikan kepada sekretaris desa se-Kecamatan, supaya nanti disampaikan kearganya masing-masing. Tapi sampai sekarang ternyata masih banyak warga yang tidak tahu tentang SIPENTOLMANIS. Ketika kami tanyakan, mereka bilang tidak dapat info apa-apa dari sekdes-nya. Akibatnya ya mereka tetap datang kesini dan kebingungan karena belum paham bagaimana prosedurnya, dikiranya pelayanan masih dilakukan manual/*offline* seperti dulu.”(Wawancara pada 18 Agustus 2022)

Dari petikan wawancara diatas dapat diketahui bahwa kendala yang dialami adalah sebagian besar masyarakat masih banyak yang belum mengetahui jika pelayanan terpadu di kantor kecamatan telah beralih menggunakan sistem pelayanan *online* menggunakan *website* SIPENTOLMANIS. Dalam kasus inovasi sektor publik, hal ini dapat terjadi karena kurangnya sosialisasi

dan promosi dari pihak penyelenggara terkait manfaat dan cara penggunaan teknologi dalam inovasi pelayanan publik. Ketika suatu inovasi diluncurkan, penting bagi masyarakat untuk mengetahui tentang eksistensi dan keberadaan inovasi agar dapat memanfaatkannya secara optimal. Sosialisasi juga menjadi sangat perlu, sebab tidak semua masyarakat memiliki keterampilan dan pemahaman yang baik tentang penggunaan internet dalam pelayanan publik (Auliyaa, 2021).



Gambar 2. Data Statistik Website SIPENTOLMANIS
(Sumber: sipentolmanis.mojokertokab.go.id, 2023)

Mengakses *website* tidak selalu harus mengajukan permohonan layanan, masyarakat juga bisa menggunakannya untuk melihat menu layanan dan memahami prosedur baru dari pelayanan *online*. Namun, gambar diatas menunjukkan bahwa masih sedikitnya masyarakat yang mengakses *website* SIPENTOLMANIS sepanjang tahun 2022 hingga tahun 2023. Meskipun sudah berjalan selama 1 tahun, kenyataan bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang SIPENTOLMANIS memang tidak bisa langsung dikatakan sebagai sesuatu yang buruk. Akan tetapi hal ini dapat menjadi perhatian yang mengindikasikan adanya tantangan dalam hal sosialisasi yang menyebabkan upaya penyebarluasan informasi terkait inovasi belum berjalan secara efektif. Upaya sosialisasi SIPENTOLMANIS tidak dilakukan secara langsung kepada masyarakat, namun hanya melalui perangkat desa setempat. Sehingga menyebabkan terbatasnya pemahaman tentang cara penggunaan aplikasi dan minimnya kesadaran serta minat masyarakat yang pada akhirnya membuat mereka sulit untuk membiasakan diri dengan penggunaan teknologi tersebut.

Dari uraian terkait permasalahan sebelum adanya inovasi dan kendala dalam pelaksanaan inovasi tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengkaji sejauh mana pelaksanaan inovasi layanan tersebut telah dijalankan, dengan mengangkat judul “**Analisis Inovasi Layanan Berbasis Website SIPENTOLMANIS (Sistem Pelayanan Terpadu Online Kecamatan Jetis) di Kabupaten Mojokerto**”. Dengan tujuan untuk mendeskripsikan penyelenggaraan inovasi layanan

berbasis *website* SIPENTOLMANIS (Sistem Pelayanan Terpadu *Online* Kecamatan Jetis) di Kabupaten Mojokerto.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif kualitatif menurut (Sugiyono P. D., 2016) adalah metode penelitian yang didasarkan kondisi objek penelitian yang alamiah yang sesuai dengan keadaan nyata dilapangan atau yang biasa disebut metode penelitian *naturalistik* (*natural setting*). (Moleong, 2008) menyebutkan bahwa penelitian deskriptif merupakan kumpulan data yang berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Maka alasan peneliti memilih jenis penelitian ini dikarenakan sesuai dengan tujuan penelitian yaitu ingin mendapatkan data guna mendeskripsikan keadaan menyeluruh yang berhubungan dengan inovasi layanan berbasis *website* SIPENTOLMANIS (Sistem Pelayanan Terpadu *Online* Kecamatan Jetis) di Kabupaten Mojokerto yang berfokus pada bagaimana penyelenggaraan inovasi tersebut dilakukan.

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto, Provinsi Jawa Timur yang beralamat di Jalan Pb Sudirman No. 78, Kupang, Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto. Dipilihnya lokasi ini, dikarenakan Kecamatan Jetis merupakan kecamatan di Kabupaten Mojokerto dengan jumlah penduduk terbanyak yang dibarengi dengan mobilitas kependudukan yang cukup tinggi. Kecamatan Jetis juga merupakan instansi pelaksana inovasi layanan berbasis *website* SIPENTOLMANIS (Sistem Pelayanan Terpadu *Online* Kecamatan Jetis).

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer merupakan sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2016). Sumber data primer diperoleh dari hasil pengamatan secara langsung dan wawancara dengan beberapa informan yang telah ditentukan berdasarkan teknik *purposive sampling*. Wawancara dilakukan dengan pegawai kecamatan dan masyarakat Kecamatan Jetis. Sedangkan, data sekunder adalah sumber data yang secara tidak langsung diberikan, melainkan diperoleh melalui orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2016). Data sekunder yang dimasukkan berupa arsip dan dokumen-dokumen Kecamatan Jetis, serta referensi literatur, jurnal, artikel, maupun sumber dari situs resmi yang sesuai dan berkaitan dengan tema penelitian.

Dalam penelitian ini, teknik analisis data menggunakan metode analisis data interaktif oleh Miles dan Huberman (dalam Rohmadi & Nasucha, 2015), yang terdiri dari alur kegiatan:

1. Pengumpulan data
2. Reduksi data
3. Penyajian data
4. Penarikan kesimpulan

Peneliti akan mengumpulkan data yang relevan yang disesuaikan dengan rumusan masalah serta fokus penelitian yang akan membahas mengenai penyelenggaraan inovasi layanan berbasis *website* SIPENTOLMANIS (Sistem Pelayanan Terpadu *Online* Kecamatan Jetis) di Kabupaten Mojokerto. Kemudian data yang telah diperoleh selanjutnya akan ditelaah dengan teori yang sesuai dengan fokus penelitian sehingga akhirnya peneliti dapat menarik sebuah kesimpulan dan memberikan saran-saran.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Jetis menghadirkan sebuah inovasi pelayanan publik yang fokus untuk menangani urusan terkait PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) berbasis *website* SIPENTOLMANIS (Sistem Pelayanan Terpadu *Online* Kecamatan Jetis). SIPENTOLMANIS dirancang sejak bulan Desember tahun 2021, kemudian mulai diresmikan dan diperkenalkan pada bulan Maret tahun 2022. *Website* SIPENTOLMANIS dilengkapi dengan informasi prosedur penggunaan dan persyaratan administrasi pada setiap jenis layanan yang ditawarkan. Pemohon (masyarakat) cukup mengikuti langkah - langkah yang telah dijelaskan, lalu mengisi data registrasi dan melengkapi setiap berkas persyaratan administrasi yang harus diunggah. Dengan demikian, masyarakat dapat dengan mudah mengajukan permohonan layanan secara *online* dari rumah, tanpa harus berulang kali datang ke kantor kecamatan.



Gambar 3. Website SIPENTOLMANIS

(Sumber: sipentolmanis.mojokertokab.go.id, 2023)

Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pelaksanaan inovasi layanan berbasis *website* SIPENTOLMANIS (Sistem Pelayanan Terpadu *Online* Kecamatan Jetis) di Kabupaten Mojokerto, peneliti menggunakan teori atribut inovasi *public sector* oleh Halvorsen (2005) yang akan dipaparkan dalam penjelasan berikut ini:

1. Pengadaan Teknologi (*Technology Procurement*)

Pengadaan teknologi dinilai penting bagi sektor publik untuk memperkenalkan penerapan teknologi baru dalam mengakses pelayanan (Halvorsen, 2005). Pada penelitian kali ini, pengadaan teknologi yang dimaksud adalah teknologi apa yang berusaha dihadirkan oleh Kecamatan Jetis untuk

melaksanakan sistem pelayanan secara *online*, dan bagaimanakah proses dalam memperoleh produk teknologi yang diperlukan tersebut. Lalu, keterlibatan pegawai kantor kecamatan dalam proses perancangan dan pengujian teknologi tersebut. Serta, kemampuan Kecamatan Jetis memenuhi fasilitas peralatan untuk menunjang pengoperasian teknologi baru dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Kecamatan Jetis telah menyelenggarakan pengadaan teknologi dengan mengembangkan *website* SIPENTOLMANIS sebagai media yang digunakan untuk melaksanakan inovasi sistem pelayanan terpadu *online*. Untuk memulai pengadaan *website*, Kecamatan Jetis berkoordinasi dengan SMKN 1 Jetis sebagai mitra kerja yang mampu untuk menyediakan teknologi tersebut. *Website* dirancang langsung oleh salah satu siswa jurusan multimedia yang memiliki keahlian di bidang IT (*Information Technology*). Persiapan dimulai dari tahap perancangan desain *website* kemudian pemrograman pada menu dan fitur layanan yang disediakan *website* SIPENTOLMANIS, sampai pada tahap percobaan (*trial error*) penggunaan *website* saat disimulasikan untuk memproses pelayanan secara *online*. Dibutuhkan waktu selama 3 bulan sejak bulan Desember 2021 hingga bulan Februari 2022 untuk mempersiapkan pengadaan teknologi untuk inovasi SIPENTOLMANIS. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Sutomo S.Sos., M.M., selaku Sekcam Jetis dalam petikan wawancara berikut ini:

“awalnya itu ada rekomendasi siswa SMKN 1 Jetis yang kemampuan IT-nya bagus. Setelah itu, kami langsung bernegosiasi dengan bapak ibu guru disana, dan sepakat bekerja sama untuk merancang *website*. Prosesnya butuh waktu selama 3 bulan, mulai Desember sampai Februari untuk perancangan dan percobaan *website*. Baru sekitar bulan Maret, *website* sudah siap digunakan untuk umum.” (Wawancara pada 25 Januari 2023)

Adapun pernyataan yang dikemukakan oleh Rogers (2003) bahwa keterlibatan pihak penyelenggara dalam proses pengadaan teknologi memungkinkan mereka untuk dapat mengidentifikasi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pengadaan teknologi inovasi SIPENTOLMANIS turut melibatkan tim dari Kasi Pelayanan Kecamatan Jetis selama proses perancangan *website* bersama SMKN 1 Jetis. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Puji Pristiwati S.Sos., selaku Kasi Pelayanan Kecamatan Jetis dalam petikan wawancara berikut ini:

“selama proses perancangan, kami dari tim Kasi Pelayanan rutin datang ke sekolah untuk monitoring dan evaluasi rutin. Sampai *website* sudah selesai dibuat dan *launching* pada tanggal 04 Maret 2022 dengan mengadakan sosialisasi kepada seluruh kepala dan sekretaris desa.” (Wawancara pada 25 Januari 2023)



Gambar 4. Sosialisasi SIPENTOLMANIS
(Sumber: Data Kecamatan Jetis, 2022)

Strategi sosialisasi yang diterapkan oleh pihak kecamatan tersebut memang terlihat efisien dari segi waktu dan biaya. Akan tetapi, kurang efektif dari segi keberhasilan dalam menjangkau penerimaan informasi oleh masyarakat secara keseluruhan. Terlihat dari beberapa masyarakat yang sejak awal tidak mengetahui diberlakukannya pelayanan *online* di Kecamatan Jetis tersebut. Sebagaimana yang disampaikan oleh Ruri selaku masyarakat pengguna *website* SIPENTOLMANIS dari Kecamatan Jetis dalam petikan wawancara berikut ini:

“kalau sosialisasi ke warganya kurang tahu, saya saja baru diberitahu kemarin pas mau bikin SKCK di kantor kecamatan.” (Wawancara pada 31 Januari 2023)

Sama halnya dengan pernyataan oleh Hanifa selaku masyarakat pengguna *website* SIPENTOLMANIS dari Kecamatan Jetis dalam petikan wawancara berikut ini:

“nggak pernah tahu kalau ada sosialisasi mbak, baru tahu ya tadi pagi di kantor desa saat mau mengurus surat.” (Wawancara pada 31 Januari 2023)

Diketahui beberapa masyarakat mengaku bahwa sebelumnya tidak mengetahui adanya inovasi layanan berbasis *website* SIPENTOLMANIS dan tidak pernah mendapatkan sosialisasi secara langsung. Oleh karena itu, koordinasi antar pihak kecamatan dengan perangkat desa perlu ditingkatkan kembali agar upaya sosialisasi kepada dapat lebih maksimal dan menyeluruh. Sehingga, masyarakat dapat segera merasakan manfaat inovasi SIPENTOLMANIS.

Kemudian, Halvorsen (2005) menjelaskan bahwa pengoperasian teknologi membutuhkan adanya

peralatan pendukung. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bwalya dan Zulu, (2014) bahwa pentingnya kelengkapan infrastruktur teknologi adalah faktor kesiapan penerapan *E-Government*. Fasilitas peralatan dalam pelaksanaan inovasi layanan berbasis *website* SIPENTOLMANIS (Sistem Pelayanan Terpadu *Online* Kecamatan Jetis) di Kabupaten Mojokerto sudah cukup memadai. Terdapat beberapa perangkat keras (*hardware*) seperti komputer beserta laptop, *printer*, dua *router wi-fi* yang digunakan oleh petugas kecamatan.



Gambar 5. Peralatan SIPENTOLMANIS
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

Sementara itu, dalam upaya mewujudkan inovasi sektor publik, organisasi atau instansi pemerintahan juga perlu memastikan sumber dan mekanisme pendanaan yang jelas. Tanpa sumber dan mekanisme pendanaan yang jelas, pelaksanaan inovasi dapat terganggu dan terhambat. Sumber dan mekanisme pendanaan dalam pelaksanaan inovasi layanan berbasis *website* SIPENTOLMANIS telah direalisasikan dengan cukup efektif, dan tidak membutuhkan banyak biaya. Hal tersebut dibuktikan melalui hubungan kerja sama antara Kecamatan Jetis dengan SMKN 1 Jetis untuk pengadaan *website*, dan dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) untuk pemenuhan fasilitas *google drive* secara gratis. Sedangkan, terdapat pengeluaran untuk kebutuhan lainnya yang termasuk dalam biaya operasional awal dilaksanakannya inovasi SIPENTOLMANIS. Pengeluaran tersebut bersumber dari dana pribadi Camat Jetis yang digunakan untuk biaya perancangan desain tampilan *website* dan berlangganan *google drive*.

2. Pengembangan Teknologi (*Technology Development*)

Pengembangan teknologi dimaknai sebagai bentuk peningkatan kinerja pelayanan dengan menerapkan penggunaan teknologi dari segi produk layanan dan proses produksi. Pada penelitian kali ini, pengembangan teknologi yang dimaksud adalah apa saja bentuk pengembangan produk layanan dan proses produksi dalam kepentingan penyelenggaraan program inovasi. Serta pengembangan bentuk kerja para pegawai kantor kecamatan yang telah diperbarui

dan disesuaikan dengan menerapkan teknologi dalam menjalankan tugasnya untuk melayani masyarakat.

Pengembangan teknologi yang diselenggarakan oleh Kecamatan Jetis diwujudkan melalui perubahan metode pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual, kini beralih menggunakan sistem layanan *online* berbasis *website* dengan nama SIPENTOLMANIS (Sistem Pelayanan Terpadu *Online* Kecamatan Jetis).

Sebagaimana dalam teori oleh Gil-Gracia (2012) yang menekankan pentingnya penerapan teknologi dalam setiap proses pelayanan publik untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Proses input data dalam pelaksanaan inovasi SIPENTOLMANIS menerapkan penggunaan teknologi tambahan berupa perangkat lunak (*software*) dengan sistem otomatis yang saling terintegrasi satu sama lain secara *real-time*.

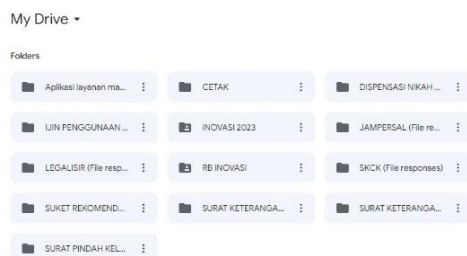
Gambar 6. Google Form SIPENTOLMANIS
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

Tahapan registrasi permohonan pelayanan dilakukan melalui formulir *online* (*google form*). Pengolahan data registrasi dari pemohon (masyarakat) dilakukan menggunakan *Google Sheets* yang telah terkoneksi secara otomatis dengan *Google Form*, dan akan di masukkan ulang dalam format *Microsoft Excel* untuk keperluan rekapitulasi data. Dokumen-dokumen persyaratan administrasi sesuai dengan pilihan jenis layanan yang telah diunggah menggunakan format gambar pada halaman *Google Form* dan tersimpan otomatis dalam penyimpanan *online* di *Google Drive*.

Gambar 7. Data Registrasi SIPENTOLMANIS
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

Sejalan dengan pernyataan Eva Hidayati S.E., selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Jetis dalam petikan wawancara berikut ini:

“ini kan perubahan cara pelayanan menjadi *online*. Jadi ada teknologi tambahan lainnya seperti *google drive*, *google formulir*, *google sheets* dan *microsoft excel*. Karena *website*-nya itu kan sebagai media penyediaan informasi dan menu layanan mbak, sedangkan untuk memproses layanannya tetap menggunakan unsur pendukung tersebut.” (Wawancara dengan pada 25 Januari 2023)



Gambar 8. Google Drive SIPENTOLMANIS
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

Selanjutnya, Halvorsen (2005) menjelaskan bahwa pengembangan teknologi juga termasuk memperbarui bentuk kerja organisasi yang menerapkan penggunaan teknologi untuk kinerja yang lebih baik. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Indrajit, dkk (2005:8-9) bahwa salah satu faktor yang perlu dipertimbangkan untuk menilai kesiapan suatu daerah dalam menerapkan *E-Government* adalah sejauh mana pemerintah telah menggunakan teknologi informasi dalam menjalankan tugas sehari-hari. Dalam pelaksanaan SIPENTOLMANIS, Kecamatan Jetis berupaya untuk memanfaatkan teknologi sebagai cara kerja baru dalam mengoptimalkan proses penyediaan layanan secara lebih efektif, efisien, dan responsif. Penerapan teknologi tersebut dapat dilihat dari adanya penggunaan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) sebagai komponen pendukung yang menunjang pengoperasian *website* SIPENTOLMANIS.

Sebagaimana dalam teori yang dikemukakan oleh Venkatesh, et al. (2003) yang menjelaskan bahwa dalam konteks pelayanan publik terdapat adopsi teknologi oleh petugas, dimana petugas akan menerapkan penggunaan teknologi dalam melayani masyarakat. Dalam hal ini, petugas tidak lagi mengelola data pelayanan secara manual seperti sebelumnya, namun pengelolaan data tersebut sudah dilakukan secara otomatis menggunakan beberapa aplikasi perangkat lunak (*software*). Sehingga kinerja

petugas dapat berjalan secara lebih efisien dalam memproses permohonan layanan. Melalui penggunaan *website*, petugas dapat memberikan aksesibilitas yang lebih baik kepada masyarakat dengan kemudahan untuk saling berkomunikasi menggunakan platform *online* seperti *whatsapp* yang telah disediakan pada fitur *website*. Selain itu, terdapat perubahan alur pelayanan (*workflows*) yang telah menerapkan mekanisme dan prosedur baru sesuai dengan sistem pelayanan *online*.



Gambar 9. Mekanisme Pelayanan SIPENTOLMANIS
(Sumber: Data Kecamatan Jetis, 2022)

Meskipun demikian, sayangnya proses produksi SIPENTOLMANIS belum sepenuhnya menerapkan pengembangan teknologi dalam pelaksanaannya. Hal tersebut ditunjukkan pada beberapa proses pelayanan yang masih dilakukan secara manual, yaitu tahap penandatanganan surat rekomendasi oleh Camat dan surat rekomendasi masih berbentuk dokumen fisik (*hardfile*) yang belum dapat diunduh secara *online* (*softfile*), sehingga pemohon (masyarakat) harus tetap datang ke kantor kecamatan untuk mengambil surat rekomendasi yang sudah jadi tersebut. Selain itu, pemohon (masyarakat) juga mengeluhkan adanya aturan untuk membawa berkas persyaratan administrasi dalam bentuk fisik (*hardfile*) saat tahap konfirmasi pengambilan surat rekomendasi di kantor kecamatan.

3. Reformasi Birokrasi dan Organisasi (*Bureaucratic and Organizational Reform*)

Reformasi birokrasi dan organisasi dalam suatu inovasi sektor publik merupakan upaya pemerintah untuk mencapai *good governance* dengan melakukan perbaikan terhadap sistem penyelenggaraan pelayanan publik, menyangkut aspek kelembagaan (organisasi), sumber daya aparatur, dan pihak-pihak yang terlibat dalam program inovasi tersebut. Pada penelitian kali ini, reformasi birokrasi dan organisasi yang terjadi dalam penyelenggaraan inovasi layanan berbasis *website* SIPENTOLMANIS (Sistem Pelayanan Terpadu *Online* Kecamatan Jetis) di

Kabupaten Mojokerto, adalah upaya menciptakan tata pengelolaan pelayanan yang lebih baik daripada sebelumnya, termasuk struktur organisasi bidang pelayanan yang memerlukan dukungan sumber daya manusia dengan keterampilan dan kompetensi handal di bidangnya. Adanya peran dari pihak internal seperti pimpinan dan pegawai, dan pihak eksternal seperti instansi/lembaga pemerintahan lainnya yang terlibat secara langsung, serta masyarakat sebagai sasaran utama dalam pelaksanaan inovasi layanan berbasis *website* SIPENTOLMANIS (Sistem Pelayanan Terpadu Online Kecamatan Jetis) tersebut.

Menurut teori yang dikemukakan oleh Manoharan (2005) dijelaskan bahwa penggunaan teknologi digital dalam transformasi pemerintahan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan efisiensi administrasi. Pada penelitian kali ini, Kecamatan Jetis telah melakukan upaya peningkatan pada sistem pelayanan terpadu yang sebelumnya masih dioperasikan secara manual dan ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Hadirnya inovasi SIPENTOLMANIS bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan terpadu melalui peningkatan transparansi sekaligus akses layanan yang lebih dekat dan mudah dijangkau oleh masyarakat.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan *online* dijalankan oleh dua anggota staf seksi pelayanan yang salah satunya merupakan *programmer website* SIPENTOLMANIS. *Programmer* tersebut adalah alumni dari SMKN 1 Jetis yang telah membantu perancangan *website* dan kemudian diangkat sebagai pegawai non-pns di kantor Kecamatan Jetis. Hal ini menjadi nilai tambah bagi Kecamatan Jetis sebagai pihak penyelenggara program inovasi. Sebab, kehadiran seorang *programmer website* dapat melatih dan membimbing staf lainnya dalam mempelajari cara baru dalam memberikan pelayanan. Adapun yang disampaikan oleh Agus Setyanto selaku Staf Pelayanan Kecamatan Jetis berikut ini:

“saya sudah di *briefing* gimana caranya memproses data di komputer, dari data registrasi sampai berkas persyaratan administrasi. Itu saya dilatih langsung sama *programmer*-nya, dia yang juga membuatkan *website* SIPENTOLMANIS.”(Wawancara pada 25 Januari 2023)

Keterampilan dan kompetensi petugas telah disesuaikan dengan perubahan dalam penerapan teknologi pada budaya kerja yang baru. Keterampilan yang dimaksud adalah kemampuan untuk memahami teknologi baru, menerapkan teknologi dalam proses kerja pada organisasi, dan mengoptimalkan manfaat

dari penggunaan teknologi tersebut. Sebelum inovasi SIPENTOLMANIS mulai diimplementasikan secara umum, staf seksi pelayanan Kecamatan Jetis memperoleh pembekalan terlebih dahulu untuk pelatihan cara mengoperasikan *website* dan mengelola data pelayanan secara *online* didampingi langsung oleh *programmer* yang telah merancang *website* SIPENTOLMANIS. Sehingga, staf pelayanan yang bertugas sudah memiliki kecakapan serta keahlian yang cukup baik dalam mengoperasikan *website* untuk melaksanakan pelayanan *online* di Kecamatan Jetis.



Gambar 10. Ruang Pelayanan SIPENTOLMANIS
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

Halvorsen (2005) menjelaskan bahwa proses reformasi dalam penyelenggaraan inovasi akan melibatkan interaksi dengan sesama sektor publik atau organisasi lainnya. Pada pelaksanaan SIPENTOLMANIS, Kecamatan Jetis menjalin kerja sama dengan SMKN 1 Jetis untuk keperluan awal pengadaan teknologi, dimana salah satu siswa yang mempunyai keahlian di bidang IT (*Information Technology*) bertanggung jawab untuk merancang desain dan memprogram *website*. Sebagai timbal baliknya, siswa tersebut memperoleh kesempatan kerja menjadi pegawai di kantor kecamatan setelah menyelesaikan pendidikannya di SMKN 1 Jetis. Kemudian untuk pemenuhan fasilitas penyimpanan *google drive*, kerja sama dilakukan dengan pihak Diskominfo Kabupaten Mojokerto. Selain itu, pihak lainnya yang juga ikut berperan dalam pelaksanaan inovasi layanan SIPENTOLMANIS adalah seluruh perangkat desa dari total 16 desa yang tersebar di wilayah Kecamatan Jetis untuk membantu mensosialisasikan SIPENTOLMANIS kepada warga. Namun sepertinya, komitmen perangkat desa dalam mensosialisasikan inovasi SIPENTOLMANIS kepada masyarakat di desanya masing-masing, masih belum dilakukan secara maksimal. Sebagaimana yang disampaikan oleh Hanifa selaku masyarakat pengguna *website* SIPENTOLMANIS berikut ini:

“perannya ya memperkenalkan kepada warga mbak, diberitahu kalau sekarang ada pelayanan *online*. Pengarahannya sih yang harus lebih maksimal lagi, supaya orang-orang itu mengerti cara menggunakannya.” (Wawancara pada 31 Januari 2023)

Rupanya keterlibatan masyarakat juga diperlukan untuk dapat berperan aktif dalam mengevaluasi pelaksanaan inovasi SIPENTOLMANIS. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Lukenmeyer (2006) bahwa perlunya menciptakan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam proses evaluasi dan perbaikan pelayanan publik. Sebab, dalam petikan wawancara sebelumnya, mereka menyampaikan bahwa peran Kecamatan Jetis seharusnya diupayakan secara lebih optimal lagi untuk menginformasikan dan mengedukasi cara penggunaan pelayanan *online* melalui *website* SIPENTOLMANIS kepada masyarakat. Meskipun demikian, masyarakat sudah cukup mengapresiasi upaya peningkatan kualitas pelayanan terpadu melalui program inovasi yang diselenggarakan oleh Kecamatan Jetis.

4. Kebijakan Baru (*New Policies*)

Konsep antara kebijakan baru dengan reformasi berkaitan erat satu sama lain, sebab keduanya diperuntukkan sebagai solusi dan aturan baru dari aturan yang sudah ada sebelumnya. Indikator ini memberi penjelasan terkait adanya kebijakan baru yang diimplementasikan dalam dalam suatu inovasi sektor publik. pelaksanaan inovasi layanan berbasis *website* SIPENTOLMANIS (Sistem Pelayanan Terpadu *Online* Kecamatan Jetis). Pada penelitian kali ini, kebijakan baru yang dimaksud adalah berlakunya kebijakan baru dari kebijakan sebelumnya yang dilaksanakan oleh Kecamatan Jetis untuk merubah sistem pelayanan manual menjadi sistem pelayanan *online*. Kemudian, respon dan tanggapan masyarakat dari pengalamannya saat mengakses pelayanan *online* melalui *website* SIPENTOLMANIS. Lalu, kesadaran para petugas untuk saling bekerja sama dalam mendampingi masyarakat agar terbiasa dan dapat merasakan manfaat dari pelayanan *online*, seperti adanya pelayanan khusus sebagai bentuk antisipasi kepada kelompok rentan apabila kesulitan dalam mengikuti cara baru tersebut.

Dalam penelitian ini, kebijakan baru yang diimplementasikan adalah masyarakat diwajibkan untuk menggunakan *website* SIPENTOLMANIS untuk mengakses pelayanan terpadu secara *online* di Kecamatan Jetis. Pelayanan terpadu sebelumnya

dilakukan secara manual kemudian dialihkan menjadi sistem pelayanan *online* dengan menerapkan teknologi berbasis *website* melalui program inovasi SIPENTOLMANIS. Pelaksanaan inovasi ini mengacu pada dasar hukum Peraturan Bupati Mojokerto Nomor 30 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Kepada Camat Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Seluruh mekanisme, prosedur dan tahapan pelayanan tetap berlandaskan pada aturan tersebut, hanya saja metode yang digunakan telah diubah serta disesuaikan dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (*e-government*) dalam pelayanan publik.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Lynn dan Heinrich (2002) menjelaskan bahwa penerapan teknologi dalam pelayanan publik dapat menciptakan perubahan kualitas yang lebih baik, aksesibilitas dan dampak positif terhadap masyarakat. Maka dari itu, Kecamatan Jetis memanfaatkan teknologi berbasis *website* sebagai media utama untuk mendukung pelaksanaan pelayanan terpadu secara *online*, sehingga masyarakat dapat menjangkau akses pelayanan cukup dari rumah menggunakan perangkat *smartphone*.

Kemudian, Halvorsen (2005) menjelaskan bahwa kebijakan baru sebuah inovasi membutuhkan kerja sama yang baik antar pegawai/staf dalam menerapkan suatu cara atau teknis baru dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa perubahan dalam menerapkan kebijakan baru pelayanan *online* SIPENTOLMANIS membutuhkan komitmen dan tanggung jawab dari petugas untuk mengubah kebiasaan, perilaku dan cara kerja dalam melayani masyarakat. Dalam pelaksanaan inovasi layanan berbasis *website* SIPENTOLMANIS (Sistem Pelayanan Terpadu *Online* Kecamatan Jetis), petugas telah memberikan arahan kepada pemohon (masyarakat) untuk mengajukan permohonan melalui *website* SIPENTOLMANIS. Dimana masyarakat sendiri pun harus memiliki kemauan untuk belajar memahami cara baru tersebut, agar pelayanan *online* dapat berjalan dengan lancar.



Gambar 11. Petugas Mendampingi Masyarakat
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

Penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang dikembangkan atau diubah turut memperhatikan kebutuhan, dan preferensi kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, dan lain-lain. Hal tersebut berkaitan dengan kesadaran dan kemampuan instansi penyelenggara untuk menyediakan pelayanan khusus. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Vargo dan Lusch (2004) menekankan bahwa petugas pelayanan perlu memiliki kesadaran untuk membantu masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan pelayanan dengan cara yang baru. Pada pelaksanaan inovasi SIPENTOLMANIS, terdapat pelayanan khusus yang ditujukan sebagai bentuk perhatian kepada masyarakat kelompok rentan yang memiliki keterbatasan dalam mengikuti cara pelayanan *online* tersebut.

Hal ini juga dilakukan untuk mencegah kemungkinan adanya calo atau oknum yang curang dengan mencoba memanfaatkan situasi baru. Akan tetapi, tidak ditemui adanya praktik kecurangan oknum/calo dalam pelaksanaan inovasi SIPENTOLMANIS. Kecamatan Jetis pun terus mendorong kerja sama dengan perangkat desa untuk menyediakan bantuan kepada masyarakat yang mungkin mengalami kesulitan. Adapun yang dijelaskan oleh Puji Pristiwati S.Sos., selaku Kasi Pelayanan Kecamatan Jetis berikut ini:

“tentu ada pelayanan khusus. Kami juga sudah berkoordinasi dengan perangkat desa supaya masyarakat itu dibantu dan diarahkan. Disini pun sama. Kami juga sediakan *banner* petunjuk pelayanan *online*. Semua itu supaya tidak ada calo atau oknum yang curang.” (Wawancara pada 25 Januari 2023)



Gambar 12. Pelayanan Khusus Bagi Masyarakat
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

Petugas di kantor kecamatan akan mendampingi masyarakat kelompok rentan untuk tetap mendapatkan pelayanan yang sama. Berdasarkan hasil observasi di lokasi penelitian, petugas membantu proses registrasi sesuai dengan jenis pelayanan yang ingin diajukan menggunakan fasilitas laptop yang ada di ruang pelayanan, pemohon

(masyarakat) cukup menunggu hingga proses selesai. Pelayanan khusus tersebut juga akan diberikan di kantor desa, sehingga masyarakat tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor kecamatan untuk melakukan registrasi pelayanan. Namun sayangnya, pengarahannya tersebut baru didapatkan masyarakat ketika akan mengajukan permohonan di kantor kecamatan ataupun kantor desa. Selain itu, terdapat fasilitas *standing banner* di kantor kecamatan yang berisi langkah-langkah dalam mengajukan permohonan layanan secara *online* melalui *website* SIPENTOLMANIS.



Gambar 13. Standing Banner SIPENTOLMANIS
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

Pelaksanaan SIPENTOLMANIS telah diterima dengan baik oleh masyarakat. Masyarakat yang cukup puas dan telah merasakan kemudahan dalam menggunakan pelayanan *online* berbasis *website* SIPENTOLMANIS. Namun, sebagian masyarakat juga menyoroti beberapa kekurangan dalam pelaksanaan inovasi SIPENTOLMANIS diantaranya, sosialisasi dan edukasi yang belum maksimal dan tahapan proses pelayanan yang dirasa masih kurang efektif. Adapun yang disampaikan oleh Nurin selaku masyarakat pengguna *website* SIPENTOLMANIS berikut ini:

“lumayan bagus mbak, bisa lebih mudah melihat informasi pelayanan. Tapi mungkin sosialisasi ke warga-warganya harus lebih sering lagi, biar semuanya bisa menggunakan SIPENTOLMANIS.” (Wawancara pada 31 Januari 2023)

Kemudian pernyataan lain juga disampaikan oleh Afifah selaku masyarakat pengguna *website* SIPENTOLMANIS berikut ini:

“bisa saja berdampak positif kalau ini berlanjut, khawatirnya itu setengah-setengah mbak. Awalnya berjalan tapi lama-lama nggak. Saran saya, mungkin tahapannya bisa disederhanakan, nggak perlu membawa berkas lagi, jadi datang itu tinggal ambil suratnya.” (Wawancara pada 31 Januari 2023)

Meskipun demikian, masyarakat berharap pelaksanaan inovasi ini dapat dijalankan dengan serius dan konsisten. Oleh karena itu, diperlukan adanya evaluasi yang melibatkan masyarakat untuk aktif dalam memberikan saran dan masukan terhadap pelaksanaan SIPENTOLMANIS, dan Kecamatan Jetis perlu mewadahi setiap aspirasi masyarakat tersebut dengan baik. Hal itu berguna sebagai bahan pertimbangan bagi pihak kecamatan untuk mengembangkan inovasi yang tepat dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang turut berperan dalam setiap proses penelitian ini:

1. Bapak Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing.
2. Ibu Dra. Meirinawati, M.AP. dan Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji.
3. Seluruh dosen S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya.
4. Bapak dan Ibu instansi kecamatan, serta masyarakat Kecamatan Jetis yang telah bersedia memberikan informasi.
5. Seluruh pihak yang telah memberi bantuan serta dukungannya.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian serta analisis mengenai inovasi layanan berbasis *website* SIPENTOLMANIS (Sistem Pelayanan Terpadu *Online* Kecamatan Jetis) yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa penerapan inovasi layanan *online* melalui *website* SIPENTOLMANIS (Sistem Pelayanan Terpadu *Online* Kecamatan Jetis) sudah berjalan dengan baik. Penggunaan teknologi berbasis *website* SIPENTOLMANIS telah meningkatkan transparansi informasi, prosedur dan persyaratan administrasi melalui kemudahan dalam mengakses pelayanan secara *online*. Namun, pemanfaatan teknologi dalam proses pelayanan masih perlu dikembangkan secara optimal. Upaya sosialisasi dan edukasi inovasi SIPENTOLMANIS juga harus diintensifkan kembali guna meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat secara menyeluruh.

Saran

Berdasarkan pemaparan uraian hasil penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, untuk peneliti dapat memberikan saran yang mungkin dirasa berguna untuk lebih meningkatkan pelaksanaan inovasi layanan berbasis

website SIPENTOLMANIS (Sistem Pelayanan Terpadu *Online* Kecamatan Jetis). Berikut ini saran yang dapat diberikan, antara lain:

1. Optimalisasi upaya dalam mensosialisasikan inovasi SIPENTOLMANIS kepada masyarakat, khususnya terkait koordinasi bersama seluruh perangkat desa di Kecamatan Jetis. Salah satunya dengan mengadakan kampanye informasi melalui media sosial resmi Kecamatan Jetis, serta menyediakan materi edukatif berupa panduan penggunaan SIPENTOLMANIS. Pihak kecamatan juga dapat bekerja sama dengan perangkat desa untuk mengadakan pelatihan (*workshop*) kepada masyarakat, utamanya bagi kelompok yang kekurangan akses informasi dan teknologi.
2. Berkas persyaratan administrasi yang sudah diunggah oleh masyarakat dapat di cetak oleh petugas di kantor kecamatan. Sehingga, masyarakat tidak perlu membawa tersebut dalam bentuk fisik (*hardfile*).
3. Penerapan digitalisasi secara menyeluruh dalam setiap proses pelayanan SIPENTOLMANIS dengan menyediakan fitur dokumen surat rekomendasi yang dapat diunduh secara *online*. Sehingga, proses permohonan layanan hingga terbitnya surat rekomendasi dapat dilakukan masyarakat dari rumah tanpa harus datang ke kantor kecamatan. Kemudian, Pengembangan teknologi tambahan untuk mulai menerapkan tanda tangan elektronik (*e-sign*). Penggunaan tanda tangan elektronik (*e-sign*) dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan *online* SIPENTOLMANIS.
4. Penyediaan fasilitas intranet untuk masyarakat di kantor kecamatan, dengan menyediakan beberapa komputer atau laptop untuk mengajukan permohonan layanan melalui *website* SIPENTOLMANIS.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. "Sosialisasi Inovasi Pelayanan SIPENTOLMANIS Kecamatan Jetis". Dalam *Berita Kecamatan Jetis*, 04 Maret 2022. Mojokerto.
- Andriani, L. (2018). *Paradigma New Public Service*-Liza Andriani (A4-18-1F).
- Auliyaa, P., et al. (2021). Implementasi pelayanan publik berbasis *e-government* melalui *ogan* lopian. *KINERJA*, 18(4), 502-512.
- Bekkers, V dan Tummers, L. (2018). *Innovation in the public sector: towards an open and collaborative approach*. *International Review of Administrative Sciences*, 84(2), 209-213.
- Elysia, V., & Ake Wihadanto, S. (2017). *Implementasi E-Government Untuk Mendorong Pelayanan Publik Yang Terintegrasi di Indonesia. Optimalisasi Peran*

- Sains Dan Teknologi Untuk Mewujudkan Smart City, 353-380.
- Everett M. Rogers. (2003). *Diffusion of Innovations*. New York, NY: Free Press.
- Dwiyanto, Agus. (2009). *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik: Kajian Tentang Pelaksanaan Otonomi Daerah di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media
- Halvorsen, Thomas. (2005). *The Differences Between Public and Private Sector Innovations*. PUBLIN Report Number D9.
- Indrajit, P. E. (2006). *Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*, APTIKOM
- Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). *Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi poedak (pelayanan online pendaftaran adminisitrasi kependudukan) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Gresik*. Publika, 245-260.
- Lestari, Puspita R., et al. (2020). *Inovasi Mall Pelayanan Publik untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kulon Progo*. Jurnal Ilmiah Tata Sejuta STIA Mataram, 6(2), 528-551.
- Lukensmeyer, C. J. (2006). *Public Engagement in an Era of New Governance*. The American Review of Public Administration.
- Lynn, L. C., Jr., dan Heinrich, C. J. (2002). *Public value of e-government*. American Review of Public Administration.
- Mindarti, L. I., & Juniar, A. P. A. (2018). *Inovasi Layanan Kesehatan Berbasis E-Government (Studi pada Puskesmas Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang)*. JPSI (Journal of Public Sector Innovations), 3(1), 19-27.
- Monalisa, M. (2017). *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Mewujudkan Inovasi Dan Tatakelola Pemerintahan Yang Baik (Good Governance) Di Kecamatan Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir*. WEDANA: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik dan Birokrasi, 3(1), 250-265.
- Musaddad, A. A., et al. (2020). *Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik*. Jurnal Syntax Transformation, 1(6), 206-213.
- Moleong, Lexy J. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Nuriyanto, N. (2014). *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"?*. Jurnal Konstitusi, 11(3), 428-453.
- Ombudsman Republik Indonesia www.ombudsman.go.id. Laporan Tahun 2021. Diakses pada 12 Agustus 2022.
- Putra, B. Muslimin. 2020. "Mengenal Pelayanan Publik. Dalam Artikel Ombudsman RI, 29 November 2020. Sulawesi Selatan.
- Sellfia, N. R., et al. (2021). *Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi sampurasun Purwakarta*. KINERJA, 18(4), 590-598.
- SIPENTOLMANIS (Sistem Pelayanan Online Kecamatan Jetis) <https://sipentolmanis.mojokertokab.go.id/>. Diakses pada 12 Agustus 2022.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Tasyah, A., et al. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19*. Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi, 18(2), 212-224.
- Tui, F. (2019). *Pengembangan Kompetensi Aparatur: Studi Kasus Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Bone Bolango*. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo
- Vargo, S. L., dan Lusch, R. F. (2004). *Evolving to a New Dominant Logic for Marketing*. Journal of Marketing.
- Venkatesh, et al. 2003. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: Toward a Unified View*. MIS Quarterly.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah.
- Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

