



Efektivitas Aplikasi Sabdopalon Dalam Meningkatkan *Digital Governance* Di Kabupaten Jombang

Devi Aprilia Chumairoh¹⁾ *, Agus Widiyarta²⁾

^{1,2} Program Studi Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Jalan Rungkut Madya No.1 Gunung Anyar Surabaya Jawa Timur , 60294, Indonesia. E-mail: deviapriliachumairohh@gmail.com¹ , Aguswidiyarta.adneg@upnjatim.ac.id²

Abstrak

Dewasa ini perkembangan teknologi telah melahirkan banyak inovasi terutama dalam sektor pemerintahan. Melalui Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018 menjelaskan skema pemerintah yang harus berlandaskan pada pemanfaatan teknologi digital. Pelayanan publik di pemerintahan desa sering dihadapkan berbagai masalah seperti antrian pemohon. Sabdopalon merupakan inovasi Pemerintah Kabupaten (pemkab) Jombang dalam menjawab permasalahan tersebut, dengan aplikasi Sabdopalon pelayanan berbasis online mempersingkat waktu pelayanan online yang didapatkan masyarakat. Tujuan penelitian untuk mengidentifikasi efektivitas aplikasi Sabdopalon. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan adanya aplikasi Sabdopalon dirasa cukup efektif untuk masyarakat Jombang, masyarakat dapat melakukan permohonan di mana saja dan kapan saja. Namun, sebagian masyarakat masih kesulitan untuk mengakses aplikasi ini karena tidak memiliki *smartphone* dan jaringan yang belum stabil. Dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik menggunakan pelayanan berbasis digital melalui aplikasi Sabdopalon sudah efektif dalam mempercepat permohonan yang diminta masyarakat.

Kata kunci: Pelayanan publik, Aplikasi, Efektivitas

The Effectiveness Of Sabdopalon Application In Improving Digital Governance

Abstract

In recent years, technological advancements have given rise to numerous innovations, particularly in the governmental sector. Through Presidential Regulation No. 95 of 2018, the government emphasizes a scheme grounded in the utilization of digital technology. Public services in village administrations often face various challenges such as long queues of applicants. Sabdopalon represents an innovation by the Jombang District Government (pemkab) to address such issues. With the Sabdopalon application, online-based services shorten the waiting time for services obtained by the community. The research objective is to identify the effectiveness of the Sabdopalon application. The research method employed is descriptive qualitative, utilizing observation and interview approaches. Research findings indicate that the Sabdopalon application is deemed quite effective for the Jombang community, as individuals can make requests from anywhere and at any time. However, some members of the community still struggle to access this application due to a lack of smartphones and unstable networks. In conclusion, it can be inferred that the quality of public services using digital-based services through the Sabdopalon application is effective in expediting requests made by the community.

Keywords: Public services, Application, Effectiveness





PENDAHULUAN

Salah satu tanggung jawab utama birokrasi adalah menyelenggarakan dan menjamin kelancaran roda pemerintahan. Sebagai pelaksana dalam organisasi formal sebuah negara, birokrasi pemerintahan bertanggung jawab untuk mengemban misi dan tujuan pelayanan publik yang memuaskan (Endah & Vestikowati, 2021). Namun, praktik birokrasi di Indonesia tidak memiliki inovasi karena dua alasan. Yang pertama adalah bahwa birokrasi tidak memiliki lingkungan organisasi yang mendorong inovasi, dan yang kedua adalah bahwa karyawan birokrasi tidak memiliki masalah yang signifikan jika mereka tidak produktif (Agus, 2019). Hasilnya, birokrasi menjadi lamban, tidak efisien, kaku, tidak transparan, dan tidak memberikan kepastian dalam pelayanan. Banyak birokrasi di Indonesia yang hanya berfokus pada diri mereka sendiri dan mengabaikan pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik dianggap baik apabila mampu memberikan layanan yang baik dan ditandai dengan peningkatan kepuasan masyarakat. Namun, fakta di lapangan menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik belum berjalan sesuai yang diharapkan. Hal ini terlihat pada Laporan Ombudsman RI (2019) periode 2018-2019. Menurut Ombudsman, 41,03% pengaduan masyarakat adalah mengenai pelayanan publik. Diikuti oleh kepolisian dengan 13,84% dan instansi pemerintah

dengan 9,87%. Angka ini mencakup 10.985 pengaduan perdata yang dihitung pada tahun 2018 (Rahmawati & Fatchuriza, 2021). Citra buruk pemerintah juga diperburuk dengan isu yang sering muncul di permukaan yang melibatkan oknum pejabat publik contohnya pungutan liar dengan berbagai bentuk dan prosedur yang berbelit-belit (Pratiwi & Ni Nengah, 2019). Berangkat dari masalah – masalah tersebut akhirnya pemerintah melakukan berbagai inovasi lewat program Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB).

E-Government merupakan salah satu dampak dari adanya kemajuan teknologi, dengan adanya *e-government* banyak membantu mengurangi biaya yang dikeluarkan masyarakat/warga negara dan pengusaha dalam menerima pelayanan dari instansi pemerintah. Anggota masyarakat memerlukan sedikit usaha untuk mempelajari cara mendapatkan layanan karena informasinya tersedia di situs web (Indrayani, 2016).

E-government merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan, dan dalam praktiknya *e-government* adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik agar supaya lebih baik dan berorientasi pada





pelayanan masyarakat (Hendryawan, 2020).

Menurut Rachel Silcock (Yanti, 2022) *e-government* adalah penggunaan teknologi untuk meningkatkan akses dan penyampaian layanan pemerintah untuk kepentingan warga negara, mitra bisnis, dan karyawan. *E-Government* terus berupaya untuk berinovasi, menciptakan, dan mengembangkan pendekatan pelayanan publik baru di mana seluruh organisasi publik dan lembaga pemerintah memberikan layanan yang modern, terintegrasi, dan transparan kepada warganya.

E-Government merupakan langkah maju baru dalam rangka peningkatan pelayanan publik berbasis pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk menjadikan pelayanan publik lebih transparan, akuntabel, efisien dan efektif. Hal ini sesuai dengan konsep Society 5.0, dimana komponen utama era ini adalah manusia yang mampu menciptakan nilai baru melalui pengembangan teknologi (Tui et al., 2022). Silcock dan McClure memiliki pandangan yang serupa mengenai pelayanan publik elektronik. Menurut mereka, birokrasi memanfaatkan teknologi ini, terutama aplikasi berbasis internet, dalam menjalankan tugasnya (Tasyah et al., 2021).

Dengan memastikan hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan publik, teknologi tidak hanya membantu organisasi mengelola sumber daya internal dan eksternal, tetapi juga membantu mengelola kepentingan

secara lebih cepat dan luas (Ahnsar, 2019). Masyarakat adalah pemegang kepentingan utama dalam penyelenggaraan *e-government*. Namun, karena sebagian besar proyek *e-government* hanya menggunakan teknologi untuk mengubah layanan dan informasi tradisional, maka pandangan dan pendapat masyarakat tidak terlalu digunakan dalam penelitian *e-government*. Model penilaian kematangan *e-government* saat ini hanya mengukur kemampuan teknologi *e-government* (Andriani et al., 2023). Padahal partisipasi masyarakat adalah salah satu kriteria keberhasilan *e-government* yang paling penting, dan bentuknya berubah sejalan dengan evolusi ICT, sehingga dapat mengetahui kebutuhan masyarakat secara lebih detail (Adnan et al., 2022).

E-government mempunyai kemampuan guna memaksimalkan jejaring yang baik antara pemerintah-masyarakat dengan lebih efisien sehingga interaksi dengan masyarakat menjadi lebih akurat, mudah, dan tepat guna. Tujuan *e-government* adalah untuk meningkatkan akses warga negara terhadap layanan publik atau pemerintah, meningkatkan akses masyarakat ke sumber informasi yang dimiliki pemerintah, menangani keluhan masyarakat dan juga persamaan kualitas layanan yang diharapkan oleh seluruh warga negara (Nasrullah, 2018).

Sementara itu menurut Clay G. Wescott (Pejabat Senior Asian Development Bank) yang dikutip irawan





(2015) mendefinisikan *e-government* sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudahan fasilitas layanan pemerintah serta memberikan akses informasi terhadap masyarakat umum, dan membuat pemerintahan lebih bertanggung jawab kepada masyarakat (Irawan, 2015). Salah satu inovasi yang dilakukan pemerintah dalam mengikuti kemajuan teknologi adalah dengan menggunakan media digital dalam beberapa program kerjanya.

Konsep *New Public Service* yang dikemukakan Denhardt dalam kutipan Saputra dan widiyarta (2021) menyatakan pelayanan publik dapat disesuaikan seiring perkembangan zaman sambil mempertahankan kepentingan publik, karena publik merupakan warga negara yang wajib diberikan pelayanan yang setara dan adil, bukan seperti *customer* (Saputra & Widiyarta, 2021). Cepatnya aktivitas media digital sehingga pelayanan publik dapat dilakukan dengan lebih terarah dan terukur. Inovasi berjalan beriringan dengan perkembangan teknologi yang semakin dinamis sehingga diharapkan tata kelola pelayanan publik menjadi lebih baik (Wijaya Fajarwijay et al., 2020).

Melalui Peraturan Presiden (Perpres) No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik secara jelas memuat skema pemerintahan yang harus berlandaskan

pada pemanfaatan digital. Sistem ini disebut dengan *digital governance* yaitu suatu model tata kelola yang berbasis pada kekuatan teknologi digital mulai dari semua pekerjaan administrasi, pelayanan publik, pemantauan dan pengendalian sumber daya organisasi, keuangan, pajak, pembayaran, pegawai, dan **lain-lain**. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik adanya inovasi berupa sistem layanan online dengan mengakses website tersebut merupakan upaya dalam meningkatkan kualitas pada layanan publik sehingga tidak ada lagi keterbatasan yang terjadi untuk tidak dapat memberikan layanan yang optimal ditengah keterbatasan seperti saat ini (Harun et al., 2022).

Saat ini istilah *government* telah bergeser kedalam paradigma baru yaitu *governance* (kepemerintahan). Pergeseran yang dimaksud adalah transfer wewenang dari pemerintah kepada sektor non-pemerintah seperti sektor privat, lembaga swadaya masyarakat maupun masyarakat secara individual sehingga sektor non-pemerintah semakin meningkat dan terbuka aksesnya dalam proses pembuatan kebijakan dan pelaksanaan kebijakan (Noviyanti et al., 2022). Salah satu aspek reformasi birokrasi adalah transparansi pemerintahan kepada masyarakat dan juga bentuk partisipasi dari masyarakat. Transparansi adalah suatu keadaan di mana seluruh proses penyelenggaraan pelayanan dapat diakses dengan mudah oleh pengguna dan *stakeholder* yang membutuhkan





(Rahmawati & Fatchuriza, 2021). Mahsun mendefinisikan transparansi sebagai kesadaran antara individu, kelompok, atau organisasi dalam hubungan yang bertanggung jawab tanpa adanya motivasi tersembunyi dan semua informasi kinerja lengkap. Dengan adanya transparansi akan menumbuhkan kepercayaan dan keikutsertaan masyarakat terhadap otoritas pemerintahan (Pertiwi et al., 2021).

Pembangunan daerah di Indonesia selalu diarahkan untuk menjadi daerah yang mandiri sehingga membentuk pandangan yang terbaru dalam memaksimalkan sumber daya yang ada (Rengganis & Atmojo, 2019). Pelimpahan wewenang mutlak dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah diharapkan birokrasi pemerintah daerah akan menjadi lebih tepat sasaran dan kebijakan program akan menyediakan kebutuhan masyarakat. Salah satu yang sedang gencar melakukan perkembangan inovasi pelayanan publik ialah Kabupaten Jombang.

Kabupaten Jombang merupakan salah satu kabupaten dengan pertumbuhan penduduk yang tinggi di Provinsi Jawa Timur. Hasil sensus penduduk tahun 2020 mencatat jumlah penduduk sebesar 1.318.062 jiwa atau mengalami peningkatan sebesar 0,96% dibanding tahun sebelumnya. Kecamatan terpadat ditempati oleh Kecamatan Jombang yang berjumlah penduduk sebesar 144.430 jiwa dengan luas wilayah 36,4 km² (Thoyyibah &

Warmadewanthi, 2023). Wilayah Kabupaten Jombang terbagi menjadi 21 kecamatan, 302 desa, dan 4 kelurahan. Di sekitarnya, Kabupaten Jombang berbatasan dengan Kabupaten Bojonegoro dan Lamongan di sebelah utara, Kabupaten Mojokerto di sebelah timur, Kabupaten Kediri dan Malang di sebelah selatan, serta Kabupaten Nganjuk di sebelah barat. Selain itu, Kabupaten Jombang berada di jalur selatan persimpangan jaringan jalan Jakarta dan Surabaya.

Penduduk Kabupaten Jombang sebagian besar bergantung pada sektor pertanian dan perkebunan yang hanya memiliki waktu sedikit dalam mengurus administrasi kependudukan. Selain itu pelayanan manual menimbulkan antrian dalam pelayanannya (Patricia et al., 2023). Dari permasalahan tersebut pemerintah Kabupaten Jombang membuat sebuah inovasi aplikasi pelayanan publik yang diberi nama Sistem Administrasi, Berita, Data *Deso* dan Pelayanan *Online* atau lebih singkatnya aplikasi "Sabdopalon"

Aplikasi *E-Office* Desa yaitu Sistem Administrasi, Berita, Data *Deso* dan Pelayanan *Online* atau disebut juga "Sabdopalon" menjadi salah satu inovasi Pemerintah Kabupaten (pemkab) Jombang dalam menjawab tantangan tersebut. Aplikasi ini dapat ditelusuri lewat kanal *website* resmi yaitu <https://sabdopalon.jombangkab.go.id>. Aplikasi ini diharapkan akan lebih memudahkan masyarakat Kabupaten Jombang dalam melakukan pelayanan





publik secara mandiri **di mana pun dan kapan pun** hanya dengan menggunakan *smartphone*. Dalam aplikasi ini terdapat beberapa pelayanan yang dapat di akses masyarakat seperti surat pengantar untuk Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), pengantar laporan kehilangan, keterangan belum menikah, keterangan usaha, surat keterangan pindah, dan surat keterangan lainnya yang dibutuhkan masyarakat (Slamet, 2022).

Dalam pelayanan aplikasi Sabdopalon juga telah terintegrasi dengan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) Dinas Sosial Jombang dan Data Keluarga berlandaskan pada administrasi yang dilakukan Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (PPKB)–Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PPPA) Jombang. Aplikasi Sabdopalon tidak hanya menampilkan informasi desa, tetapi juga pengelolaan keuangan desa. Pengelolaan keuangan ini terhubung dengan sistem pengelolaan keuangan desa (Siskeudes). Dengan demikian, masyarakat dapat langsung melihat informasi keuangan desa secara *real time*, seperti total pendapatan, total realisasi belanja per bidang, dan pembiayaan. Diharapkan akses informasi ini dapat membantu masyarakat dalam mengawasi penggunaan kekayaan publik secara lebih efektif.

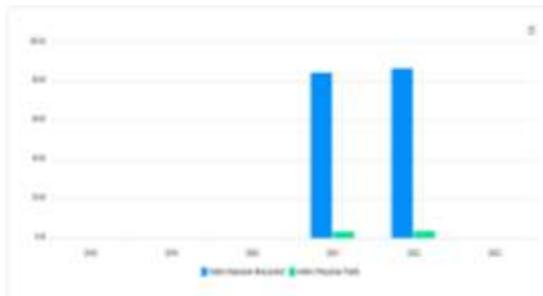
Pada aplikasi ini juga menyediakan fitur Data Keluarga yang memungkinkan pemerintah untuk mengidentifikasi

keluarga yang berisiko mengalami *stunting* dan belum terdaftar sebagai penerima Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT), Program Keluarga Harapan (PKH), dan penerima Bantuan Iuran (PBI). Menu lainnya adalah transparansi manajemen anggaran desa karena sudah terhubung dengan Sistem Pengelolaan Keuangan Desa atau Siskeudes. Masyarakat Jombang bisa memantau langsung mengenai pendapatan jumlah, inkarnasi kebutuhan setiap bagian dan penyelenggaraan anggaran sehingga indeks kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah semakin meningkat (Nauval, 2022).

Pada dasarnya pengertian efisiensi secara umum mengacu pada derajat pencapaian hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih ditujukan pada pencapaian hasil yang dicapai dengan membandingkan input dan output (Puspitasari et al., 2023). Efektifitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan didalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Dikatakan efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan sebelumnya. Hal ini sesuai dengan pendapat yang disampaikan H. Emerson dikutip Soewarno Handyaningrat, (1994:16) menyatakan bahwa efektifitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Anggraeni, 2022). Menurut Richard Steers mengatakan bahwa terdapat tiga parameter yang bisa dimanfaatkan guna



menguji efektivitas antara lain pencapaian tujuan, integrasi, dan Adaptasi (Steers, 2012)



Gambar 1. Grafis Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik

Sumber : Indeks Kualitas Pelayanan Publik - Satu Data Jombang 2023 (jombangkab.go.id)

Pada tahun 2021 sebanyak 84,47% merasa puas dengan berbagai inovasi kebijakan yang telah dilakukan dan pada tahun 2022 meningkat 2,24% sehingga menjadi sebanyak 86,71% merasa puas dengan inovasi yang telah dilakukan. Pada Namun, meski mayoritas masyarakat Jombang telah mengatakan puas dengan pelayanan berbasis digital masih terdapat beberapa kekurangan misalnya sumber daya manusia dan jaringan internet. Tidak semua masyarakat memiliki akses *gadget* atau *smartphone* meskipun sudah menjadi hal lumrah dimiliki hampir seluruh orang di era sekarang. Masih terdapat masyarakat di bawah garis kemiskinan yang hanya mampu mencukupi keperluan primer saja. Selain itu kendala jaringan internet

juga menjadi hambatan dalam mengakses aplikasi *Sabdopalon*. Akses jaringan internet yang belum merata sehingga pelayanan publik berbasis *digital* belum dapat menjangkau hingga pelosok – pelosok desa di Kabupaten Jombang.

Indikator yang kedua adalah integrasi, dalam memperkenalkan aplikasi *Sabdopalon* Pemerintah Kabupaten Jombang melakukan acara *launching* yang bertempat di pendopo Jombang diikuti Bupati Jombang Hj. Mundjidah Wahab bersama Wakil Bupati Jombang Sumrambah Didukung Asisten Pemerintahan dan Kesra, Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dan Dandim 0814 Letkol Inf. Muhammad Hanafi Kabupaten Jombang, dan Camat se-Kabupaten Jombang dan Kepala Desa Kabupaten Jombang. Selain itu sosialisasi juga dilakukan melalui kanal *youtube* Kabupaten Jombang.

Indikator yang ketiga adalah adaptasi, dalam aplikasi *Sabdopalon* menggunakan teknologi yang membuat pemerintah desa harus dapat menyesuaikan dengan peralihan pelayanan tradisional menjadi pelayanan berbasis *online*. Aplikasi *E-Office Sabdopalon* masih dalam tahap uji coba yang penerapan aplikasi dilakukan pada 9 desa dan berstatus *pilot project*. Kecamatan Jombang memiliki jumlah desa terbanyak dalam menggunakan aplikasi *e-office Sabdopalon* daripada kecamatan yang lain, yaitu 3 desa. Oleh karena itu, peneliti memilih kecamatan ini sebagai fokus penelitian.





Melalui berbagai persoalan yang ada dari paparan diatas, maka penulis berminat untuk memperdalam lebih jauh tentang seperti apa pengaplikasian program *E-Office Sabdopalon* dalam menciptakan kebijakan *digital* yang unggul di Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang melalui penelitian yang berjudul “Efektivitas Program *Sabdopalon* (Sistem Administrasi, Berita, Data Deso Dan Pelayanan Online) Dalam Meningkatkan *Digital Governance* Di Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang”.

Penelitian sekarang dengan penelitian yang dilakukan oleh Gusti Naufal Rizky Perdana, Bambang Irawan, dan Muhammad Nizar Hidayat (2022) yang berjudul Inovasi Aplikasi Bebaya untuk Pemulihan Perekonomian UMKM di Kota Samarinda (Perdana et al., 2023) memiliki relevansi dalam mengkaji inovasi dalam pelayanan sektor publik dengan menggunakan skema penelitian deskriptif kualitatif. Meskipun demikian, terdapat perbedaan dalam tempat penelitian dan sasaran yang dituju. Penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya karena fokusnya pada aplikasi *Sabdopalon* yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan dengan cakupan masyarakat yang lebih luas.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Erika Patricia, Hayat, dan Suyeno (2023) berjudul Implementasi *E-Office Sabdopalon* Jombang Sebagai Langkah Menuju Pemerintahan Digital (Patricia et al., 2023) memiliki relevansi

dengan penelitian saat ini dalam hal membahas inovasi *Sabdopalon* di Kabupaten Jombang. Namun, terdapat perbedaan dalam metode penelitian. Penelitian terdahulu menggunakan teori implementasi dari Charles Jones, sementara penelitian terbaru menggunakan teori Efektivitas Richard M. Steers. Penelitian terbaru lebih berfokus pada penerapan program *E-Office Sabdopalon* dalam menciptakan kebijakan digital yang unggul di Kecamatan Jombang, Kabupaten Jombang.

Penelitian terdahulu oleh Anggita Doramia Lumbanjara (2020) dengan judul Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui *E-Government* Pada *New Normal* dan Reformasi Regulasi Birokrasi (Doramia Lumbanjara, 2020) memiliki relevansi dengan penelitian saat ini dalam konteks pembaharuan fasilitas dalam bidang sipil dan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Namun, terdapat perbedaan dalam tempat penelitian dan teori yang digunakan. Dalam penelitian terbaru, aplikasi *Sabdopalon* lebih difokuskan pada penyelesaian masalah-masalah dalam pelayanan publik tradisional yang telah ada selama bertahun-tahun.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Agung Barok Pratama, Arina Manasikana, dan Nurul Auliya Fadzlina (2023) dengan judul Efektivitas Layanan Aduan Laporan Bupati Berbasis *E-Government* Di Kabupaten Pekalongan (Agung Barok Pratama, Arina Manasikana, 2023) memiliki relevansi





dengan penelitian saat ini dalam konteks inovasi pada pelayanan sektor publik. Namun, terdapat perbedaan dalam lokasi penelitian dan fokus penelitian terdahulu yang membahas kepentingan pelayanan secara digital dalam era new normal, sedangkan penelitian ini lebih memusatkan pada masalah-masalah yang telah terjadi bertahun-tahun. Penelitian sekarang lebih mendalam dalam mengatasi masalah dalam pelayanan publik, khususnya dalam bidang administrasi yang telah terjadi selama beberapa tahun di Kabupaten Jombang.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui efektivitas dari program *e-office Sabdopalon* dalam meningkatkan *governance digital* bagi masyarakat Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang. Sedangkan urgensi dari penelitian ini yaitu memberikan kontribusi yang bermanfaat baik untuk masyarakat, pemerintah desa Kecamatan Jombang, dan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Jombang.

METODE

Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif, peneliti memilih metode ini karena pemecahan masalah dapat diselidiki lebih mendalam dengan menjabarkan, mengelola dan memaparkan data secara menyeluruh berdasarkan peristiwa yang diteliti (Sugiyono, 2019). Tujuan dari

pendekatan ini yaitu untuk memperoleh hasil yang komprehensif dan mendalam tentang pelaksanaan *digital governance* melalui *E-Office Sabdopalon* (Sistem Administrasi, Berita, Data Deso dan Pelayanan *Online*) sebagai aplikasi pelayanan *online* di Kabupaten Jombang. Sumber data pada penelitian ini menggunakan sumber data primer dan data sekunder (Adhi et al., 2020).

Data primer diperoleh secara langsung dari informan baik melalui dokumen maupun tulisan. Untuk sumber informan, peneliti menggunakan teknik *snowball sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang kecil kemudian meningkatkannya. Untuk sumber dokumen, peneliti menggunakan arsip data, baik dalam bentuk maupun tulisan. Data yang diperoleh secara tidak langsung dari subjek penelitian disebut data sekunder; ini dapat berupa peraturan perundang-undangan, dokumen resmi organisasi, buku, berita, dan hasil penelusuran di situs web yang relevan dengan penelitian.

Menurut Sugiyono, D. (2018). langkah paling strategis dalam penelitian adalah teknik pengumpulan data, yang merupakan tujuan utama penelitian. Teknik pengumpulan data konvensional dalam penelitian ini menggunakan tiga tahapan: observasi, wawancara, dan dokumentasi (D Sugiyono, 2018). Moeleong yang dikutip Hadi (2016) mengemukakan bahwa teknik keabsahan data menguji keabsahan data dengan empat kriteria antara lain kepercayaan (*credibility*) data yang





diperoleh harus dapat dipercaya dan akurat, keteralihan (*transferability*) temuan penelitian harus dapat ditransfer atau digeneralisasikan ke konteks lain, kebergantungan (*dependability*) data yang diperoleh harus dapat diandalkan dan konsisten dengan data yang dikumpulkan melalui metode lain, dan kepastian (*confirmability*) temuan penelitian harus dapat diverifikasi atau dikonfirmasi oleh peneliti lain. (Hadi, 2016).

PEMBAHASAN

Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018 menetapkan aturan untuk sistem pemerintahan berbasis elektronik dengan tujuan menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta memberikan pelayanan publik yang baik dan terpercaya. Kabupaten Jombang merupakan salah satu daerah yang sedang fokus membangun *smart city* dengan berbagai program-program pelayanan berbasis digital. Salah satu program pelayanan *online* yang dimiliki Kabupaten Jombang adalah *E-Office* Sistem Administrasi, Berita, Data Deso dan Pelayanan *Online*) atau disingkat dengan *E-Office Sabdopalon*. Aplikasi ini memiliki tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi yang dapat dilakukan secara mandiri dimanapun dan kapanpun hanya dengan menggunakan *smartphone*.

Proses reformasi manajemen pemerintahan membutuhkan waktu yang lama karena akan membutuhkan perubahan pada struktur pemerintahan dan kinerjanya saat ini. Memanfaatkan IT dalam menyediakan informasi dan layanan bagi masyarakat, swasta, dan urusan yang berkaitan dengan pemerintah baik administrasi maupun layanan publik adalah konsep dasar Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Muharto, 2019).

E-government merupakan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah agar tercipta komunikasi antara pemerintah, masyarakat, dunia bisnis dan pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat (Anggana & Gani, 2015). Effendy yang dikutip Lenak (2021) menjelaskan efektivitas adalah komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan (Lenak et al., 2021). Persentase tujuan yang dicapai harus lebih besar, yang berarti bahwa efektivitasnya lebih tinggi. Dalam bukunya tentang efektivitas organisasi, Richard M. Steers membuat teori tentang efektivitas yang terdiri dari tiga dimensi: pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi (Steers, 2012). Tujuan penulis adalah untuk mengetahui seberapa efektif pelayanan publik yang diberikan oleh aplikasi *Sabdopalon* di Kecamatan Jombang





1. Pencapaian Tujuan

Untuk menilai pencapaian tujuan, penting untuk melihatnya sebagai proses yang melibatkan tahapan-tahapan terstruktur. Oleh karena itu, perlu ada langkah-langkah baik dalam pencapaian bagian-bagiannya maupun dalam mengatur waktu agar mencapai tujuan akhir dengan lebih pasti. Dalam konteks ini, kita ingin mengetahui apakah pelayanan *online* yang disediakan oleh aplikasi *Sabdopalon* sudah mencapai tujuan yang ditetapkan atau masih belum.

Pelayanan publik adalah tolak ukur utama bagi keberhasilan pemerintah dan pelaksanaan tugas mereka. Banyak yang berpandangan bahwa pelayanan publik adalah yang terpenting dalam prinsip tata kelola yang baik. Pemerintahan yang baik berarti kegiatan pemerintah dilakukan untuk kepentingan rakyat dan sesuai dengan norma yang berlaku untuk mencapai tujuan negara, sementara masyarakat memiliki kendali terhadap kekuasaan di berbagai tingkatan pemerintahan.

Dalam mewujudkan *good governance* Kabupaten Jombang melalui Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa meluncurkan program *Sabdopalon* (Sistem Administrasi, Berita, Data Deso dan Pelayanan Online). Dengan adanya aplikasi *Sabdopalon* masyarakat tidak perlu mengajukan permohonan surat yang dibutuhkan ke kantor desa. Masyarakat dapat menggunakan aplikasi *Sabdopalon* di mana pun dan kapan pun, hal ini tentu sangat menghemat waktu

bagi masyarakat yang memiliki pekerjaan yang tidak dapat di tinggal.

Menurut Richard M.Steers yang dikutip Fauziah (2022) pencapaian tujuan harus melihat upaya-upaya yang telah dilakukan sebagai proses (Fauziah et al., 2022). Dalam Aplikasi *Sabdopalon* Pemerintah telah berupaya dalam mengatasi antrian berkepanjangan yang terjadi di pelayanan desa dengan menggunakan aplikasi *Sabdopalon* pemohon hanya perlu menggunakan *smartphone* yang dimiliki untuk melakukan pengajuan. Sedangkan menurut Peter F.Drucker menekankan pentingnya tujuan yang spesifik, terukur, dapat dicapai, realistis, dan berjangka waktu tertentu (Peter et al., 2022) . Dalam teori yang dijelaskan Peter F.Drucker aplikasi *sabdopalon* dapat dikatakan sebagai aplikasi yang sudah sesuai dengan ciri-ciri pencapaian tujuan yang disebutkan. Aplikasi *sabdopalon* sudah mengukur sasaran yang ingin dicapai.

Pada pencapaian tujuan aplikasi *sabdopalon* adalah untuk mempercepat pelayanan surat-surat yang dibutuhkan masyarakat, pelayanan yang dilakukan dengan *manual* membutuhkan waktu beberapa hari sedangkan dengan menggunakan aplikasi *sabdopalon* hanya membutuhkan waktu 1x24 jam dari pemohon mengajukan hingga melakukan cetak surat.



Tabel 1 Jumlah Pemohon Aplikasi
Sabdopalon di 9 Desa pada
Tahun 2022

| Desa | Jumlah Pemohon |
|-------------|----------------|
| Pulmar | 98 |
| Kepatihan | 33 |
| Pulo Lor | 174 |
| Kedawong | 7 |
| Kebotagang | 125 |
| Kebungisari | 70 |
| Parapetik | 8 |
| Moyotriani | 5 |
| Candriayu | 238 |

Sumber : Dinas Pemberdayaan
Masyarakat dan Desa Jombang, 2023

Tabel di atas membuktikan bahwa jumlah pemohon di Kecamatan Jombang tepatnya di Desa Kepatihan dan Desa Pulo Lor memiliki jumlah pemohon yang lebih banyak daripada kecamatan yang lain. Hal ini dipengaruhi oleh faktor kemudahan akses internet yang ada di Desa Kepatihan dan Desa Pulo Lor karena berada di tengah kota. Aplikasi *Sabdopalon* masih dalam tahap pengujian di 9 dari 302 desa yang ada di Kabupaten Jombang. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya anggaran yang dimiliki Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa. Anggaran tersebut mencakup pengembangan aplikasi *Sabdopalon* dan pemeliharaan setelah instalasi.

Pemeliharaan aplikasi *Sabdopalon* ini penting dilakukan untuk memastikan aplikasi *Sabdopalon* berjalan dengan baik, inovasi aplikasi, serta perbaikan apabila terjadi masalah teknis. Anggaran ini juga termasuk biaya pembaruan

perangkat lunak, dukungan teknis, dan biaya operasional lainnya yang berhubungan dengan penggunaan aplikasi. Selain itu masih terdapat beberapa masalah pada aplikasi meskipun jarang terjadi namun tetap memerlukan perhatian agar dapat segera dilakukan perbaikan. Meskipun aplikasi *Sabdopalon* menunjukkan potensi besar untuk meningkatkan layanan publik di desa-desa, perlu dilakukan upaya berkelanjutan untuk mengatasi keterbatasan anggaran dan kendala teknis. Hal ini agar aplikasi dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh seluruh desa di Kabupaten Jombang.

2. Integrasi

Pelayanan terus dikembangkan untuk kepuasan masyarakat. Penyediaan pelayanan oleh sebuah organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat yang dapat dipertanggungjawabkan dan dapat memberikan layanan terbaik untuk melayani masyarakat (Kurniasih, 2023)

Menurut Richard M. Steers yang dikutip Sari (2018) dalam fokus integrasi adalah ukuran seberapa baik suatu organisasi dapat berkomunikasi, sosialisasi, dan mencapai konsensus dengan berbagai organisasi lainnya (Sari et al., 2018). Aplikasi *Sabdopalon* memenuhi fokus integrasi, karena telah melakukan sosialisasi dan kerjasama yang baik antara Dinas Pemberdayaan



Masyarakat dan Desa, pemerintah desa, dan RT/RW setempat. Namun, Charlotte Buhler yang di kutip Angela (2018) mengatakan bahwa sosialisasi adalah proses yang membantu seseorang belajar dan menyesuaikan diri dengan cara hidup dan cara berpikir kelompoknya sehingga mereka dapat berperan dan berfungsi dalam kelompoknya (Angela, 2018). Sosialisasi *Sabdopalon* dilakukan agar masyarakat dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi yang semakin dinamis. Dengan adanya aplikasi *Sabdopalon* akan membantu masyarakat belajar dan menyesuaikan diri dengan pelayanan publik berbasis digital.

Dalam hal integrasi, pihak Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa serta pemerintah desa telah berhasil menyosialisasikan informasi kepada masyarakat dengan baik. Mereka menggunakan media *online* seperti *YouTube*, aplikasi, dan taman informasi, serta menghadiri kegiatan *offline* seperti program *Bulaga* (Bupati Melayani Warga). Pemerintah desa juga aktif menyosialisasikan melalui situs web desa, RT/RW, dan balai desa. Selama proses sosialisasi, tidak ada hambatan yang signifikan, baik melalui media *online* maupun *offline*, dan semuanya berjalan dengan baik dan teratur.

Gambar 2. Sosialisasi Oleh DPMD Kabupaten Jombang Melalui Kanal Youtube



Sumber : *Youtube JombangApps, 2023*

3. Adaptasi

E-government merupakan teknologi informasi yang sangat penting bagi pemerintah Indonesia dalam menyediakan layanan publik. Untuk mengikuti perkembangan teknologi global, pemerintah diberi wewenang untuk membangun sistem digital yang akan membantu dalam menjalankan pemerintahan di masa depan. Sebelumnya, telah dikeluarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Dengan disahkannya Instruksi Presiden tersebut pemerintahan Indonesia menyadari dengan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) memiliki peluang dan potensi untuk kemajuan bangsa dan negara, khususnya dalam proses pelayanan publik yang efektif dan efisien guna penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. TIK memberikan keyakinan untuk dapat menjadi salah satu solusi untuk menjawab berbagai permasalahan yang muncul, utamanya sebagai media



komunikasi antara agen negara dengan warganya (Amrozi et al., 2022)

Menurut Richard M. Steers dikutip Putra (2018) dalam adaptasi didefinisikan sebagai pengukuran bagaimana sebuah organisasi mampu menyesuaikan diri dengan lingkungannya (Putra, 2018). Petugas desa menerima pelatihan dalam aplikasi *Sabdopalon*. Adaptasi, yang dapat membantu mereka memahami teknologi dan inovasi terbaru. Sementara itu, David Gaslin mendefinisikan adaptasi sebagai proses belajar yang dialami seseorang untuk memperoleh pengetahuan, prinsip, dan norma untuk dapat berpartisipasi secara efektif dalam masyarakat. Pelatihan ini digunakan untuk membantu petugas desa mendapatkan pengetahuan.

Dalam hal adaptasi, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Jombang telah mempersiapkan sarana dan prasarana dengan baik. Mereka memberikan pelatihan kepada petugas desa sebelum memperkenalkan aplikasi *Sabdopalon* kepada masyarakat, sehingga saat diluncurkan, tidak ada hambatan. Namun, beberapa masyarakat masih mengeluhkan keterbatasan akses ke *smartphone*. Oleh karena itu, petugas desa membantu mereka dengan memberikan akses melalui laptop atau komputer di desa.

Gambar 3 Pelatihan Aplikasi Sabdopalon oleh Petugas Desa



Sumber : Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, 2023

Meskipun sebagian masyarakat masih belum memiliki akses ke *smartphone*, penggunaan aplikasi *Sabdopalon* terbukti efektif dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan. Contohnya, ketika pelayanan masih dilakukan secara manual atau belum menggunakan aplikasi *sabdopalon* berkas pemohon akan selesai diproses dalam waktu 3 hari. Namun, ketika menggunakan aplikasi *Sabdopalon*, berkas pemohon bisa diproses hanya dalam waktu 1 hari, asalkan persyaratannya lengkap.

Pada indikator ketiga menunjukkan bahwa aplikasi *Sabdopalon* memiliki potensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan di desa. Namun, perlu dilakukan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan akses dan literasi digital masyarakat agar aplikasi ini dapat dimanfaatkan secara maksimal.





SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Aplikasi *Sabdopalon* yang diselenggarakan oleh pemerintah kepada masyarakat berdampak positif pada perbaikan mutu pelayanan terhadap sektor publik, aplikasi *Sabdopalon* dapat dikatakan sudah efektif secara keseluruhan melihat dari tiga indikator yang telah tercapai, antara lain:

1. Aplikasi *Sabdopalon* mempercepat layanan surat-surat di desa, menghindari penumpukan pemohon. Di Jombang, aplikasi ini meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan administrasi kependudukan. Proses berkas lebih cepat (1x24 jam) dan masyarakat dapat mengajukan permohonan secara *online* tanpa perlu ke kantor desa. Meskipun masih dalam tahap pengujian dan terdapat kendala, aplikasi ini memiliki potensi besar untuk meningkatkan layanan publik di seluruh Kabupaten Jombang.

2. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Jombang telah melakukan sosialisasi integrasi dengan baik melalui media *online* dan kegiatan langsung ke masyarakat. Kelurahan Pulo Lor dan Kepatihan juga melakukan sosialisasi melalui RT/RW.

3. Aplikasi *Sabdopalon* di Kabupaten Jombang telah berhasil diadaptasi dalam pelayanan publik. Petugas desa dilatih untuk memahami aplikasi dan masyarakat yang terkendala akses *smartphone* dibantu petugas melakukan

pelayanan melalui laptop/komputer desa. Pemerintah daerah menunjukkan komitmen dalam mengadopsi teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan terdapat saran untuk peneliti selanjutnya yaitu dapat menyelidiki potensi perluasan atau pengembangan fitur-fitur baru dalam aplikasi *Sabdopalon*, antara lain:

1. Penambahan pelayanan aplikasi *sabdopalon* yang bekerja sama dengan dinas atau lembaga – lembaga lain
2. Fasilitas berupa *call center* tiap – tiap desa untuk meningkatkan aplikasi apabila masyarakat memiliki kritik dan saran

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Adhi et al., 2020. (2020). Pengantar Metodologi Penelitian. In *Antasari Press*. [https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/1/Pengantar Metodologi Penelitian.pdf](https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/1/Pengantar%20Metodologi%20Penelitian.pdf)
- Adnan, M., Ghazali, M., & Othman, N. Z. S. (2022). E-participation within the context of e-government initiatives: A comprehensive systematic review. *Telematics and Informatics Reports*, 8(September). <https://doi.org/10.1016/j.teler.2022.100015>
- Agung Barok Pratama, Arina Manasikana, N. A. F. (2023). Efektivitas Layanan Aduan Laport Bupati Berbasis E-Government di Kabupaten Pekalongan. *Jurnal*





- Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis*, 4(1), 78–96. <https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj/article/view/120%0Ahttps://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj/article/download/120/81>
- Agus, C. (2019). Patologi Birokrasi Dan Kolaborasi Pendekatan New. *Kajian Politik Islam*, 2(1), 77–90.
- Ahnsar, M. (2019). Electronic Public Relations (E-PR): Strategi Mengelola Organisasi di Era Digital. *Jurnal Komodifikasi, Volume 8*, 200–213. <https://core.ac.uk/download/pdf/270191921.pdf>
- Amrozi, Y., Aini, N., & Munadhiroh, Z. (2022). Peta Perkembangan E-Government di Indonesia. *JSI: Jurnal Sistem Informasi (E-Journal)*, 14(1), 2465–2472. <https://doi.org/10.18495/jsi.v14i1.16635>
- Andriani, Y., Suwitri, S., Yuniningsih, T., Publik, A., Diponegoro, U., Pleburan, B., & Semarang, K. (2023). *Jurnal Agregasi: Jurnal Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi Penerapan E-Goverment Melalui Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) Sebagai Aplikasi Pengolah Data Kemiskinan Di Kabupaten Bengkulu Selatan Jurnal Agregasi: Ju. 11(November), 129–147.* <https://doi.org/10.34010/agregasi.v11i2.11255>
- Angela, N. (2018). Sosiologi: Sosialisasi. *Modul Sosialisasi, 2003*, 1–16.
- Anggraeni, S. L. (2022). Efektifitas Digitalisasi Dalam Pengajuan Administrasi Masyarakat Desa Mojomalang. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(4), 5741–5750. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/1950%0Ahttps://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/download/1950/1513>
- Anggana, Y. P., & Gani, A. Y. A. (2015). Upaya Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Publik Pada Pada Dinas Koperasi Dan Ukm Kota Malang. *Administrasi Publik*, 3(1), 80–88.
- D Sugiyono. (2018). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D. In *Bandung: Alfabeta*.
- Doramia Lumbanraja, A. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law and Governance Journal*, 3(2), 220–231. <https://doi.org/10.14710/alj.v3i2.220-231>
- Endah, K., & Vestikowati, E. (2021). Birokrasi Pemerintahan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal MODERAT*, 7(3), 648.
- Fauziah, W. R., Sugiarti, C., & Ramdani, R. (2022). Efektivitas program wirausaha pemuda dalam upaya penurunan angka pengangguran terbuka di kabupaten tegal pada masa pandemi covid-19. *Jurnal Manajemen*, 14(2), 367–375. <https://doi.org/10.30872/jmmn.v14i2.11001>
- Hadi, S. (2016). Pemeriksaan Keabsahan Data Penelitian Kualitatif Pada Skripsi. *Jilid, 17*, 74–79.
- Harun, D. N. A., Rares, J. J., & Mambo, R. (2022). Inovasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Sistem Layanan Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado). *Jurnal Administrasi Publik, Vol. VII(116)*, 10–17.
- Hendryawan, M. dan. (2020). *Peranan E-*





- Government Dalam Pelayanan Publik*. 11(2).
- Indrayani, E. (2016). *E-Government Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia* (Buku Literatur MK *E-Government*). In *LPP Balai Insan Cendikia* (Issue February).
https://www.academia.edu/download/60457564/Buku_E-government20190901-116843-z73m6i.pdf
- Irawan, B. (2015). *E-Government* Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik. *Jurnal Paradigma*, 4(3), 202.
<http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/JP/Paradigma/article/download/419/379>
- Kurniasih, D. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Teknologi Digitalisasi Di Kabupaten Banyumas. *Dinamika Governance Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(4), 373 – 383.
<http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/1198>
- Lenak, S. M. C., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Usman (2004:7)*, 1(2), 1–10.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/viewFile/36214/33721>
- Muharto, R. R. (2019). IJIS Indonesian Journal on Information System ISSN 2548-6438. *IJIS-Indonesia Journal on Information System*, 4(April), 69–76.
- Nasrullah. (2018). Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan Good Governance dan Smart City (Studi Kasus: Pemerintah Kota Makassar). *JUSITI: Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi*, 6(2), 23–31.
- Nauval. (2022). *Pemkab Jombang Launching Aplikasi Sabdopalon untuk Tingkatkan Layanan Masyarakat*. 28 Januari.
<https://jombang.memontum.com/pemkab-jombang-launching-aplikasi-sabdopalon-untuk-tingkatkan-layanan-masyarakat>
- Noviyanti, D. T., Septiana, A. M., Larini, S., Sundanis, A. S., Kamaludin, F., Nugraha, H. F., Mubarak, H. H., Athallah, M. D. A., Rustandi, T. N., Fahrurozi, M. R., Riyanto, A., & Laksana, B. B. (2022). Analisis Sistem Informasi Desa Dalam Mendorong Penerapan Digital Governance Di Desa Cikoneng Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis. *Prosiding Seminar Nasional Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Galuh*, 294–302.
- Patricia, E., Hayat, & Suyeno. (2023). PUBLIKA: Implementasi E-Office Sabdopalon Jombang Sebagai Langkah Menuju Pemerintahan Digital. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 77–89.
[https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9\(1\).12085](https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9(1).12085)
- Perdana, G. N. R., Irawan, B., & Nizar Hidayat, M. (2023). Inovasi Aplikasi Bebaya untuk Pemulihan Perekonomian UMKM di Kota Samarinda. *Matra Pembaruan*, 7(1), 1–12.
<https://doi.org/10.21787/mp.7.1.2023.1-12>
- Pertiwi, A., Dema, H., Mustanir, A., & Anugrah, E. (2021). Penerapan *E-Government* Dalam Mewujudkan Transparansi Tata Kelola Pemerintahan Desa (Studi pada Pemerintahan Desa Bulu Timoreng).





- PRAJA: *Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 9(3), 130–139.
<https://doi.org/10.55678/prj.v9i3.508>
- Peter, M., Drucker, F., & Amin, A. R. (2022). *Al-Mutharahah: Jurnal Penelitian dan Kajian Sosial Keagamaan Konsep Budaya Organisasi dalam Perspektif Manajemen Al-Mutharahah: Jurnal Penelitian dan Kajian Sosial Keagamaan*. 19(2), 83–106.
<https://doi.org/10.46781/al-mutharahah>.
- Pratiwi, N. T. S. I., & Ni Nengah, A. (2019). Pemberantasan Pungutan Liar (Pungli) Sebagai Bentuk Kebijakan Kriminal Di Indonesia. *Kertha Wicara: Jurnal Ilmu Hukum*, 8(10), 1–15.
- Puspitasari, E., Nursolih, E., & Rustendi, E. (2023). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Efektifitas Kerja (Suatu Studi Pada Pegawai Kecamatan Rajadesa). *Jurnal Industrial Galuh*, 5(2), 106–114.
<https://doi.org/10.25157/jig.v5i2.3309>
- Putra, A. A. (2018). Efektivitas Pelaksanaan Program Bantuan Sosial Pada Masyarakat Di Kota Palu (Studi Tentang Kelompok Usaha Bersama). *Katalogis*, 6(8), 1–8.
- Rahmawati, M. P., & Fatchuriza, M. (2021). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman (Pak Dalman) Berbasis Aplikasi Di Kabupaten Kendal. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(2), 28.
<https://doi.org/10.31602/as.v6i2.5647>
- Rengganis, I. P., & Atmojo, M. E. (2019). Inovasi Pemerintah Desa Dlingo Dalam Mewujudkan Pemberdayaan Masyarakat Melalui Desa Mart Pada Tahun 2017. In *Jurnal Agregasi : Aksi Reformasi Government dalam Demokrasi* (Vol. 7, Issue 1, pp. 79–90).
<https://doi.org/10.34010/agregasi.v7i1.1435>
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194–211.
<https://doi.org/10.30996/jpap.v7i2.4497>
- Sari, C. N., Heriyanto, M., & Rusli, Z. (2018). Efektivitas Pelaksanaan Program Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Rukun Warga. *JIANA: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(1), 135–141.
- Slamet, W. (2022). *Permudah Layanan Masyarakat Desa, Pemkab Jombang Launching E-Office Desa 'Sabdopalon.'* 4 Februari.
<https://kabarjombang.com/advertorial/permudah-layanan-masyarakat-desa-pemkab-jombang-launching-e-office-desa-sabdopalon/>
- Steers, R. M. (2012). *Effectivitas organisasi: (kaidah tingkah laku)* (Seri Manaj). Erlangga.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tasyah, A., Septiya, S., Jasriyani Putri, S., Agung Fernanda, R., & Chesilia Azani, P. (2021). Best practice kebijakan e-government dalam mengimplementasikan pelayanan publik di era new normal. *Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(1), 21–33.
<https://doi.org/10.35912/jasispol>.





v1i1.163

Thoyyibah, S., & Warmadewanthi, I. D. A. A. (2023). Pengaruh Faktor Sosial Ekonomi terhadap Laju Timbulan dan Komposisi Sampah Rumah Tangga di Kecamatan Jombang. *Jurnal Teknik ITS*, 12(1), 1–6. <https://doi.org/10.12962/j23373539.v12i1.106194>

Tui, F. P., Ilato, R., & Katili, A. Y. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(2), 254–263. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i2.338>

Wijaya Fajarwijay, L., Winarti, W., & Suranto, J. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Program E-Retribusi Di Dinas Perdagangan Kota Surakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 8(2), 109–118. <https://doi.org/10.47828/jianaasia.n.v8i2.16>

Yanti, O. (2022). Transformasi pelayanan publik digital di masa pandemi covid-19 untuk mewujudkan e-government di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Jambi. *Jurnal Paradigma Ekonomika*, 17(3), 2085–1960.

Buku

Indrayani, E. (2016). E-Government Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia (Buku Literatur MK E-Government). In *LPP Balai Insan Cendikia* (Issue February). <https://www.academia.edu/download>

oad/60457564/Buku_E-government20190901-116843-z73m6i.pdf

Steers, R. M. (2012). *Effectivitas organisasi: (kaidah tingkah laku)* (47th ed.). Jakarta, Erlangga.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Adhi et al., 2020. (2020). Pengantar Metodologi Penelitian. In *Antasari Press*. [https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/1/Pengantar Metodologi Penelitian.pdf](https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/1/Pengantar%20Metodologi%20Penelitian.pdf)

D Sugiyono. (2018). Metode penelitian kuatintatif, kualitatif dan R & D. In *Bandung: Alfabeta*.

Internet

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jombang. (2021). *Indeks Kualitas Pelayanan Publik*. <https://sambang.jombangkab.go.id/front/data/916-indeks-kualitas-pelayanan-publik>

Nauval. (2022). *Pemkab Jombang Launching Aplikasi Sabdopalon untuk Tingkatkan Layanan Masyarakat*. 28 Januari. <https://jombang.memontum.com/pemkab-jombang-launching-aplikasi-sabdopalon-untuk-tingkatkan-layanan-masyarakat>

Slamet, W. (2022). *Permudah Layanan Masyarakat Desa, Pemkab Jombang Launching E-Office Desa 'Sabdopalon.'* 4 Februari. <https://kabarjombang.com/advertorial/permudah-layanan-masyarakat-desa-pemkab-jombang-launching-e-office-desa-sabdopalon/>

Peraturan Perundang – Undangan

Perpres No 95 Tahun 2018 Mengatur





Tentang Pelayanan Publik Berbasis
Teknologi Digital
Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang
Kebijakan dan Strategi Nasional
Pengembangan *E-Government*
Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2005
Tentang Pelayanan Publik

PROFIL SINGKAT

Penulis merupakan mahasiswa di Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Agus Widiyarta adalah seorang dosen yang memiliki gelar Dr. M.Si S.Sos dan mengajar di Universitas Pembangunan Nasional (UPN) Jatim. Beliau mengajar beberapa mata kuliah di Program Studi Administrasi Publik.

