



## **Implementasi E-Office Sabdopalon Jombang Sebagai Langkah Menuju Pemerintahan Digital**

**Erika Patricia<sup>1</sup> Hayat<sup>2</sup> Suyeno<sup>3</sup>**

Ilmu Administrasi Publik, Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang  
patriciaerika1925@gmail.com hayat@unisma.ac.id Suyeno@unisma.ac.id

Received : Feb 1, 2023; Accepted : April 26, 2023

DOI 10.25299/jiap.2023.vol9(1).12085

### **Abstract**

*In an effort to improve the quality of public service, the Jombang district is one of the most Indonesia areas to participate in the development of a digitisation of service. The latest innovation developed by the Jombang district administration is the e-office sabdopalon Jombang, which is the system for deso data news administration and online services that an android user can access through [www.sabdopalon.jombangkab.go.id](http://www.sabdopalon.jombangkab.go.id). Researchers use qualitative research methods through a descriptive analysis approach, as with researchers' descriptive analysis it can easily get information and views on the research object. In research implementation of the e-office sabdopalon jombang as a step to the digital government, researchers use Charles Jones' theory of organization, the cooperation of the Jombang district government with communications and information services, and the public can access the 24-hour sabdopalon Jombang e-office with the support of Internet network and other electronics. In interpretation, some villages in the Jombang county have yet to include call center in information delivery. For application, it has been effective because people can easily access the features of the e-office sabdopalon Jombang, only Internet networks that haven't reached the far reaches of villages in the Jombang district are a problem in implementing it.*

**Keywords:** *implementation, service, public, digital, government*

### **Abstrak**

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kabupaten Jombang merupakan salah satu daerah di Indonesia yang turut berpartisipasi dalam mengembangkan digitalisasi pelayanan. Inovasi terbaru yang dikembangkan oleh pemerintahan Kabupaten Jombang adalah e-Office Sabdopalon Jombang yang merupakan Sistem Administrasi Berita Data Deso dan Pelayanan Online yang dapat diakses oleh pengguna Android melalui [www.sabdopalon.jombangkab.go.id](http://www.sabdopalon.jombangkab.go.id). Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif melalui pendekatan analisis deskriptif, sebab dengan analisis deskriptif peneliti dapat dengan mudah mendapatkan informasi dan pandangan terhadap objek penelitian. Dalam penelitian Implementasi e-Office Sabdopalon Jombang Sebagai Langkah Menuju Pemerintahan Digital peneliti menggunakan teori Charles Jones yaitu Organisasi, adanya kerjasama antara pemerintah kabupaten Jombang dengan Dinas Komunikasi dan Informasi, masyarakat dapat mengakses e-office SabdoPalon Jombang selama 24 jam dengan didukung sarana dan prasarana dalam pengoperasian seperti jaringan internet dan alat elektronik lainnya. Dalam interpretasinya, Beberapa desa di Kabupaten Jombang belum mencantumkan call center dalam penyampaian informasi. Untuk penerapannya, telah terbilang efektif karena masyarakat dapat mengakses berbagai fitur e-office Sabdopalon Jombang dengan mudah, hanya saja jaringan internet yang belum menjangkau pelosok desa di Kabupaten Jombang menjadi kendala dalam penerapannya.

**Keywords:** Implementasi, Pelayanan, Publik, Digital, Pemerintah

## Pendahuluan

Gaya hidup dewasa ini tidak dapat dipisahkan dari yang namanya teknologi. Hampir setiap bidang dari Pendidikan, bisnis, hingga budaya menggunakannya. Ada beberapa perkembangan sekitar satu dekade, berkaitan dengan pemerintahan, ekonomi, dan tentu saja teknologi. Tak perlu penjelasan lebih lanjut, kemajuan teknologi telah mempermudah kita untuk berkomunikasi dengan orang lain tanpa ada batasan suatu wilayah tertentu. Teknologi berhasil mengkonversi format informasi menjadi digital, hal ini menghasilkan perubahan pada berbagai media yang digunakan. Berkat kemajuan pesat teknologi informasi dan komunikasi, kegiatan manusia dalam berbagai bidang terus mengalami perubahan. Dalam sektor pelayanan publik juga, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah menyebabkan munculnya sejumlah model pelayanan publik yang memanfaatkan aplikasi, peramban web, seperti yang sering kita jumpai. Secara umum, media digital merupakan format konten yang dapat diakses dari banyaknya perangkat digital.

Melalui penggunaan media digital, layanan publik manual telah bergeser menjadi lebih mudah beradaptasi dan terfokus pada kepuasan pengguna. Situasi Covid-19 semakin mendorong seluruh sektor pemerintah Indonesia untuk memanfaatkan pergerakan layanan publik digital. Cepatnya perkembangan media digital, penyelenggara pelayanan menjadi memiliki arah lebih banyak dalam meningkatkan kualitas pelayanan suatu pelayanan. Menurut Hayat (2017:16), penyelenggaraan pemerintah terikat erat dengan kegiatan pelayanan. Selain itu, masyarakat era digital dewasa ini menginginkan pemberian pelayanan dilakukan secepat, seefektif, dan seefisien

mungkin. Itulah sebabnya pelaksana pelayanan publik juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi.

Struktur pengaturan layanan publik harus diubah dari yang awalnya berorientasi pada tujuan sebagai penyedia layanan kepada masyarakat menjadi pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Fakta bahwa kunci keberhasilan dalam mencapai pemerintahan yang baik adalah pelayanan publik Hayat (2020). Terdapat banyak tantangan yang harus diatasi untuk meningkatkan kualitas layanan di era digital. Kompetensi manajerial dan kompetensi layanan diperlukan untuk mengatasi tantangan dalam implementasi pelayanan publik digital. Jika digabungkan, kedua keterampilan ini akan menghasilkan layanan dengan kualitas tinggi.

Seraya melihat beberapa tahun ke belakang, Indonesia belum berhasil merealisasikan pelayanan publik yang transparan, kondisi pelayanan di Indonesia perlu diperhatikan lebih. Pada kenyataannya, Hayat (2014:34) Masyarakat lebih fokus dengan mengamati dan mengelola proses pelayanan daripada memahami identitas organisasinya. Dalam situasi ini, inovasi di sektor publik diperlukan untuk pembentukan layanan. Sebagai produk yang dapat dikatakan baru, inovasi menggantikan metode lama dalam melakukan sesuatu hal. Maknanya, pelayanan publik membutuhkan prinsip yang menggabungkan inovasi baru. Inovasi dalam institusi publik secara spesifik didefinisikan sebagai aplikasi (upaya untuk mewujudkan) ide-ide baru dalam implementasi.

Ditandai dengan perubahan signifikan dalam langkah yang diambil, berlangsung untuk waktu yang cukup lama dengan skala yang cukup besar sehingga memiliki dampak yang signifikan pada proses implementasinya mengelola pemerintahan. Karena hal ini,antisipasi semua organisasi pemerintah dari tingkat pusat sampai tingkat daerah, akan selalu bekerja dalam menciptakan inovasi-inovasi layanan berbasis digital. Pelayanan publik pada dasarnya mencakup semua organisasi pemerintah (pusat dan daerah). Selanjutnya, penggunaan teknologi sebagai sarana kegiatan pelayanan publik merupakan maksud dari adanya digitalisasi layanan pemerintah. Teknologi informasi dan komunikasi berbasis digital sedang marak digunakan pemerintah. Agar pemerintah pusat dan daerah dapat menawarkan pelayanan yang terbaik.

Pertumbuhan dan pembangunan daerah akan selalu diarahkan untuk mencapai daerah yang mandiri, sehingga menginspirasi perspektif baru mengenai cara memanfaatkan sumber daya melalui aspirasi masyarakat untuk mengelola inovasi daerah setempat. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh komponen negara bertanggung jawab dalam proses penyelenggaraan pemerintahan, bukan hanya pemerintah saja. Namun, pemerintah masih memiliki peranan penting dalam memenuhi kebutuhan rakyat karena setiap pemerintahan dapat berhasil dengan pemerintahannya sendiri. Sesuai dengan penuturan Hayat (2018), struktur pemerintahan yang baik adalah harapan bagi seluruh bagian negeri dengan memperhatikan nilai-nilai keefektifan publik, kesejahteraan masyarakat, dan kualitas hidup yang lebih baik bagi seluruh masyarakat Indonesia.

Untuk mencapai hal ini, setiap daerah memiliki berbagai inovasi

pelayanan, termasuk metode, keterampilan, dan berbagai hasil pelayanan terlepas dari jenis pelayanan yang sama. Kabupaten Jombang menjadi salah satu daerah yang sedang giat mengembangkan berbagai inovasi pelayanan. Masyarakat lebih mudah melakukan kegiatan yang berhubungan dengan dunia pemerintah berkat layanan digital ini. Mengenai pelayanan publik yang akan diulas atau dijelaskan dalam penelitian atas pelayanan administratif berbasis media digital ini yang dipusatkan pada e-Office Sabdopalon Kabupaten Jombang yang ditujukan untuk masyarakat.

Jombang merupakan salah satu kabupaten yang terletak di Jawa Timur dengan luas wilayah mencapai 1.159,50 km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk 1.325.914 jiwa pada tahun 2021 serta kepadatan penduduk sekitar 1.143 jiwa/km<sup>2</sup>. Dengan luas wilayah tersebut Kabupaten Jombang memiliki 21 kecamatan, 302 desa, dan 4 kelurahan. Adapun batas wilayah Kabupaten Jombang di bagian utara ada Kabupaten Bojonegoro dan Kabupaten Lamongan, bagian timur ada Kabupaten Mojokerto, bagian selatan ada Kabupaten Kediri dan Kabupaten Malang, dan bagian barat ada Kabupaten Nganjuk. Tak hanya itu, Kabupaten Jombang berada pada perlintasan jalur selatan jaringan jalan Jakarta-Surabaya.

Pengembangan pelayanan publik yang berkualitas dan terpusat menjadi harapan Pemerintah Kabupaten Jombang. Melalui portal resmi Pemkab Jombang, telah memiliki sekitar 18 website yang menangani berbagai layanan pemerintahan, diantaranya e-Monev, LPSE, LAKSAMANA, e-Litbang, PPID, JDIH (produk hukum), Perizinan Online (OSS), Berkadang, Adaptif, Urus KTP, Siap ASN, e-Gangguan, e-SAKIP, SIAA (Sistem

Informasi Analisa Jabatan), SIMFONI, UKM, SIBAJA, dan yang terbaru ada e-Office Sabdopalon. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menjadi acuan landasan hukum dalam implementasi program tersebut yang digunakan oleh pelaksana layanan publik. Indonesia sebagai negara demokratis yang sangat memerlukan terbukanya penyebaran informasi sektor publik sebagai transparansi penyelenggaraan negara yang berhubungan dengan kepentingan semua lini masyarakat.

Inovasi pelayanan e-Office Sabdopalon merupakan salah satu upaya terbaru yang sengaja diciptakan untuk meningkatkan pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Jombang sehingga dapat mencerminkan pelayanan pemerintahan desa yang efektif dan efisien. Melalui smartphone android, e-Office Sabdopalon dapat diakses online dimanapun dan kapan saja secara mandiri oleh masyarakat. Inovasi dari digitalisasi pemerintahan tersebut memberikan ruang mandiri tiap desa untuk menyajikan profil dan potensi desa sesuai dengan karakter masing-masing. Pelayanan publik digital seperti e-Office Sabdopalon dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat Kabupaten Jombang dalam pelayanan administrasi hingga potensi prestasi tiap desa di Kabupaten Jombang yang mencakup 302 desa dan 4 kelurahan.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Digitalisasi**

Dengan sederhana digitalisasi dapat dipahami sebagai proses perubahan sifat teknologi dari yang sifatnya analog menjadi digital. Digitisasi merupakan suatu proses mengubah hal dari non digital menjadi digital (Heiskala, dkk, 2016). Muhasim (2017) berpendapat bahwa

merancang penalaran, pikiran, dan kecerdasan manusia sebagaimana terlihat dalam pertumbuhan sains adalah penyebab berkembangnya teknologi digital. Kemudian, memberikan beragam manfaat dalam segi kehidupan manusia. Keberhasilan Erwin (2020) mendefinisikan digitalisasi sebagai perubahan dari media tercetak, audio, dan video ke digital. Untuk membangun arsip dokumen digital, digitalisasi diterapkan menggunakan komputer, pemindai (scanner), operator media sumber, dan aplikasi pendukung lainnya yang diperlukan untuk digitalisasi.

Berbagai sektor mulai melirik pertumbuhan digital dan dimanfaatkan dengan baik, salah satunya sektor pemerintahan yang sudah mulai banyak menerapkan teknologi digital dalam pelayanannya. Perlu diketahui, bahwa tujuan digitisasi adalah untuk membantu masyarakat dengan memfasilitasi semua tugas dan pekerjaan sehari-hari mereka. Agar dapat mencapai tujuan pekerjaan dengan waktu dan upaya lebih cepat dari yang diperlukan, Untuk itu, digitalisasi secara umum menawarkan keuntungan yang paling efektif dari banyak hal yang dioptimalkan. Manfaat digitalisasi dalam sektor pemerintahan yaitu membuat setiap bidang pelayanan lebih produktif dan efisien sehingga waktu dan berbagai sumber daya yang tersedia dapat digunakan dengan potensi penuh. Arsip dokumen Digital, fotokopi berkas, dan koleksi perpustakaan Digital merupakan hasil yang paling umum dari adanya proses Digital.

### **Pelayanan Publik**

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tertuang bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga

negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, dalam Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, definisi pelayanan Publik adalah segala aktivitas pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan pengguna pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada dasarnya, pelayanan publik mengutamakan kepentingan publik dengan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dan masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan. Penyedia layanan hendaknya mengikuti pedoman standar pelayanan sehingga kinerja dan pelayanan kepada masyarakat dapat meningkat. Sesuai dengan undang-undang pelayanan publik 25 tahun 2009, para organisator layanan publik diminta untuk mengelola sistem informasi elektronik atau non-elektronik, termasuk profil, profil eksekutif, standar pelayanan, pernyataan pelayanan, pengelolaan keluhan, dan penilaian kinerja, untuk memastikan bahwa layanan disediakan secara optimal, cepat, dan transparan. Namun, upaya untuk meningkatkan kualitas layanan juga harus didukung oleh tingkat partisipasi yang aktif (Hayat, 2017:17). Masyarakat sebagai penerima pelayanan juga harus bersifat aktif partisipasi dalam mendukung berbagai program pelayanan yang dilakukan sehingga keseimbangan kerjasama pelayanan dapat dilakukan secara baik (Hayat, 2022).

Umumnya, salah satu prinsip setiap pelayanan publik yakni harus selalu meningkatkan kualitasnya sesuai dengan

harapan masyarakat. Perubahan gaya dan teknologi pada abad 21 ini sangat mempengaruhi perubahan sikap dan perilaku manusia, salah satunya masyarakat semakin berani dan maju dalam mengungkapkan kritik, tuntutan dan aspirasi dalam pelayanan. Sehingga, pemerintah sebagai birokrasi publik harus senantiasa siap dan berorientasi pada perubahan gaya hidup saat ini agar terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas dengan citra baik, transparan, dan efektif.

Untuk membuktikan hal tersebut, penulis akan menyajikan beberapa penelitian terdahulu terkait digitalisasi pelayanan publik:

Penelitian pertama berjudul “Implementasi Pelayanan Publik Berbasis e-Government Melalui Ogan Lopian” yang ditulis oleh Auliyaa Putri dan kawan-kawan pada 2021. Penelitian ini berfokus pada kemudahan akses melalui teknologi digital yang memiliki peran penting meningkatkan kualitas pelayanan dengan menciptakan aplikasi Ogan Lopian serta layanan call center 112 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika. Sedangkan penelitian penulis berfokus pada pelayanan administrasi web Sabdopalon Jombang.

Penelitian kedua berjudul “Kualitas Pelayanan Melalui Website Dan Media Sosial Dalam Menyediakan Layanan Yang Handal Di Masa Pandemi Covid 19 Di Kota Batam” ditulis oleh Marthalina pada 2022. Pada penelitian ini berfokus dalam mengetahui kualitas website dan media sosial penyelenggaraan pelayanan publik selama pandemi covid-19 di Kota Batam menggunakan metode kuantitatif. Sedangkan penelitian penulis berfokus pada pelayanan administrasi web Sabdopalon Jombang menggunakan metode kualitatif.

Untuk penelitian ketiga yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 di Kota Bandung” ditulis oleh Muharam, Riki Satia dan Melawati Fitri pada tahun 2019. Penelitian tersebut berfokus pada inovasi pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Kota Bandung dalam menghadapi era revolusi industri 4.0. Sedangkan, pada penelitian penulis berfokus pada pelayanan administrasi web Sabdopalon di Kabupaten Jombang pada abad 21 saat ini.

### **Metode**

Pada penelitian kali ini peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif, sebab peneliti dapat dengan mudah memperoleh informasi serta pandangan objek yang diteliti melalui pendekatan tersebut. Sugiyono (2009:21) mendefinisikan penelitian deskriptif sebagai metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian namun tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang luas. Dalam penelitian ini, menggunakan data primer dan data sekunder yang peneliti dapatkan dari observasi, wawancara tersruktur, serta studi kepustakaan melalui web resmi sabdopalon dengan narasumber dalam penelitian ini yaitu pemerintah Desa Mojotrisno, sebab pemerintah Desa Mojotrisno sebagai bagian dari program e-Office Sabdopalon Jombang.

### **Hasil dan Pembahasan**

Beranjak dari uraian permasalahan yang terdapat dalam pendahuluan, demikian fokus penelitian ini mengenai Implementasi e-Office Sabdopalon Jombang Sebagai Langkah Menuju Pemerintahan Digital.

### **Pelayanan Publik Berbasis Digital**

Menurut teori administrasi negara, pemerintahan negara melaksanakan tugas-tugas dasar dari dua fungsi utama: peraturan dan pelayanan. Fungsi peraturan berkaitan dengan status negara modern sebagai negara hukum, sedangkan fungsi pelayanan terkait dengan status negara sebagai negara kesejahteraan. Fungsi peraturan dan pelayanan mempengaruhi semua aspek kehidupan bermasyarakat, dan administrasi diserahkan kepada pemerintah tertentu yang secara khusus ditugaskan untuk mengelola lembaga tertentu. Secara signifikan, pelayanan publik memegang peranan penting dalam kehidupan masyarakat bernegara, mulai dari aturan hingga perilaku aparatur dalam memberikan berbagai pelayanan menurut ketentuan peraturan perundang-undangan (Hayat, 2022).

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik merujuk pada semua yang dilakukan oleh para penyelenggara layanan publik dalam upaya memenuhi tuntutan para penerima sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sejalan dengan pernyataan tersebut, Beberapa peneliti telah mengungkapkan definisi terkait pelayanan publik, diantaranya Harbani Pasolong (2010:199) mendefinisikannya sebagai suatu kegiatan pemerintah yang dilakukan bagi sekelompok orang melalui setiap kegiatan serta memberikan kepuasan sekalipun hasilnya tidak berhubungan dengan suatu produk. Kemudian, pelayanan publik menurut Moenir (2001:13) merupakan suatu aktivitas individu atau kelompok orang yang menggunakan sistem, praktek, dan metode yang secara spesifik didasari dalam upaya

untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan hak dan kebutuhan mereka.

Pelayanan publik dalam konteks pemerintah daerah dapat diringkaskan sebagai penyedia layanan atau memenuhi kebutuhan masyarakat, dan/atau organisasi-organisasi lain yang berkepentingan pada organisasi tersebut, sesuai aturan kepuasan bagi penerima layanan. Setiap lembaga negara, bisnis, dan lembaga otonomi yang terbentuk berdasarkan perundang-undangan layanan publik, dan entitas lainnya yang dibentuk secara umum untuk kegiatan pelayanan publik dianggap sebagai penyelenggara pelayanan publik menurut Pasal 1 ayat 2 UU No. 25 Tahun 2009.

Untuk menciptakan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas tinggi, sangatlah penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui berbagai inovasi dan pendekatan kreatif (Hayat, 2018). Mengikuti era digitalisasi, pemerintah telah berinovasi dalam memproduksi layanan digital yang diberikan kepada masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi didukung oleh akses layanan Internet dalam menjalankan berbagai sistem pemerintah. Hal ini dilakukan agar proses pelayanan pemerintah dapat dioptimalkan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja mereka.

### **e-Office Sabdopalon Jombang**

E-office Sabdopalon merupakan sistem integrasi data yang menggunakan data populasi dari layanan masyarakat umum berdasarkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang dan pengelolaan keuangan desa (Siskeudes). Berbagai jenis pelayanan disediakan oleh aplikasi, termasuk 23 jenis surat. SKCK, surat pengantar laporan kehilangan, surat keterangan belum/telah menikah, surat

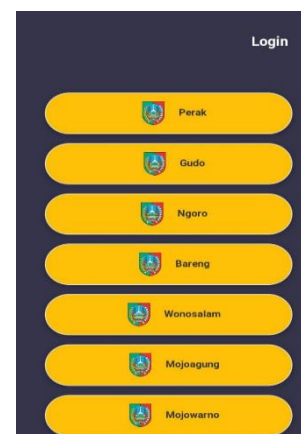
keterangan usaha, surat keterangan pindah, dan surat keterangan lainnya yang dibutuhkan masyarakat. Kurangnya sosialisasi dalam mengakses aplikasi karena aplikasi tersebut masih terkesan baru menjadi salah satu faktor penghambat. Hal ini juga disampaikan oleh Kepala Bagian Sekretariat Kantor Desa Mojotrisno, Sri Wati "Banyak yang belum tahu adanya sistem ini, jadi masih minim yang menggunakan karena memang tidak diberi tahu banyak".

Sabdopalon (Sistem Administrasi Berita Data Deso dan Pelayanan Online), dapat diakses melalui smartphone, [www.sabdopalon.jombangkab.go.id](http://www.sabdopalon.jombangkab.go.id). Sabdopalon baru saja diluncurkan pada tahun 2021 dan telah lama dinanti karena dapat meningkatkan pelayanan ke masyarakat. Sebagai hasilnya, terwujudnya visi bersama Jombang yang Berkarakter dan Berdaya Saing.

Saat kita membuka website resmi sabdopalon Jombang, akan disuguhkan oleh daftar 21 kecamatan di Kabupaten Jombang, yang mana saat kita klik salah satu kecamatan maka kita akan masuk di beberapa daftar desanya.

Gambar 1.

Awalan Sabdopalon



Sumber: [www.sabdopalon.jombangkab.go.id](http://www.sabdopalon.jombangkab.go.id)

Setelah memilih satu kecamatan akan muncul daftar desa, seperti gambar di bawah ini merupakan daftar desa di Kecamatan Mojoagung yang mana terdapat 18 desa.

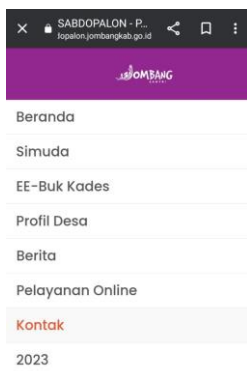
Gambar 2. Tampilan Sabdopalon

| No | Nama Desa      | Status Website |
|----|----------------|----------------|
| 1  | Kauman         | OPEN           |
| 2  | Gambiran       | OPEN           |
| 3  | Janti          | OPEN           |
| 4  | Murukan        | OPEN           |
| 5  | Karangwinongan | OPEN           |
| 6  | Miagan         | OPEN           |
| 7  | Mojostrano     | OPEN           |
| 8  | Dukuhdimoro    | OPEN           |
| 9  | Johowinong     | OPEN           |
| 10 | Karobelah      | OPEN           |
| 11 | Betek          | OPEN           |
| 12 | Kedunalumpana  | OPEN           |

Sumber: [www.sabdopalon.jombangkab.go.id](http://www.sabdopalon.jombangkab.go.id)

Selanjutnya, untuk mengetahui beberapa fitur yang tersedia, masyarakat dapat menekan (*klik*) ikon garis tiga di pojok kanan atas maka akan muncul gambar seperti berikut:

Gambar 3. Tampilan Sabdopalon



Sumber: [www.sabdopalon.jombangkab.go.id](http://www.sabdopalon.jombangkab.go.id)

Untuk bisa mengakses e-office ini, masyarakat bisa login maupun tidak perlu login karena memang Sabdopalon diperuntukkan masyarakat umum dengan kemudahan mengaksesnya. “Dalam e-Office Sabdopalon ini ada beberapa fitur atau menu yang dapat diakses oleh masyarakat, diantaranya Simuda, EE-Buk Kades, Profil Desa, Berita, Pelayanan

Online, dan kontak” (Wawancara Muhammad Ismoyo)

**Simuda:** Simuda merupakan kepanjangan dari Sistem Informasi Kepemudaan. Fitur ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas kinerja pada lingkungan Dinas Pemuda, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Jombang Provinsi Jawa Timur. “Fitur Simuda memang ditujukan untuk generasi muda, seperti namanya Simuda” (Wawancara Muhammad Ismoyo). Sehingga mempermudah para pengguna yaitu para organisasi kepemudaan dalam mengaksesnya dan mengoperasikannya.

Gambar 4. Tampilan Simuda



Sumber: [www.sabdopalon.jombangkab.go.id](http://www.sabdopalon.jombangkab.go.id)

**EE-Buk Kades:** EE-BUK KADES merupakan pengembangan system dari DPMD (Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa) Kabupaten Jombang, sebagai pemantau proses perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan pertanggungjawaban penerimaan pendapatan desa melalui Bantuan Keuangan Khusus secara cepat dan efektif. Dari hasil wawancara dengan Muhammad Ismoyo “Fitur ini berkaitan dengan bantuan khusus desa berbasis elektronik dengan tujuan mengoptimalkan pemberian bantuan keuangan desa”.



Gambar 5. Tampilan EE-BUK Kades



Sumber: [www.sabdopalon.jombangkab.go.id](http://www.sabdopalon.jombangkab.go.id)

**Profil Desa:** Dalam fitur ini mencakup beberapa jenis profil desa, seperti rekap data keluarga berpotensi stunting Desa Mojotrisno Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang, rekap data terpadu kesejahteraan sosial (DTKS) Desa Mojotrisno, Indeks Desa Membangun (IDM) Desa Mojotrisno, Selayang Pandang, Visi dan misi, struktur organisasi, hingga lengkap beserta lembaga desa. Menurut Muhammad Ismoyo selaku salah satu pegawai di Kantor Desa Mojotrisno, “tujuan adanya profil desa dalam Sabdopalon yaitu memudahkan masyarakat mengetahui lebih dalam terkait profil dari tiap desa di Jombang”.

Gambar 6. Tampilan Profil Desa



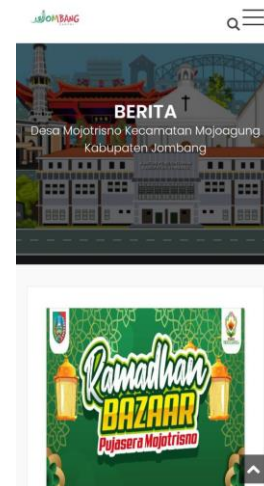
Sumber:

[www.sabdopalon.jombangkab.go.id](http://www.sabdopalon.jombangkab.go.id)

**Berita:** Fitur berita ini mencakup berita desa dari mulai berbagai prestasi hingga kegiatan maupun acara terbaru tiap desa

yang ada di Jombang. Fitur ini memudahkan masyarakat melihat terkait bagaimana perkembangan dan inovasi tiap desa di Kabupaten Jombang. “Salah satu berita dari desa Mojotrisno yaitu Launching Desa Berdaya SERBALAM (Sentra Batik Warna Alam) di desa Mojotrisno Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang” (Wawancara Muhammad Ismoyo).

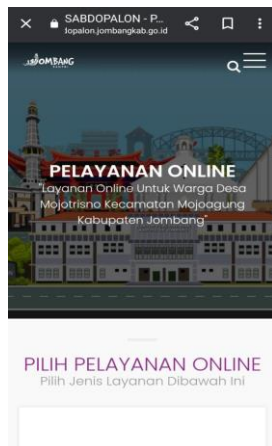
Gambar 7. Tampilan Berita



Sumber: [www.sabdopalon.jombangkab.go.id](http://www.sabdopalon.jombangkab.go.id)

**Pelayanan Online:** Fitur ini merupakan yang paling penting dan sering digunakan karena memudahkan masyarakat mengetahui syarat serta prosedur pelayanan administrasi sebelum datang ke instansi terkait pelayanan. “Ada beragam pelayanan administrasi yang tersedia online untuk warga desa seperti SKCK, Surat Kehilangan, Surat Tanah, KK, SKM, hingga surat izin penutupan jalan” (Wawancara Muhammad Ismoyo).

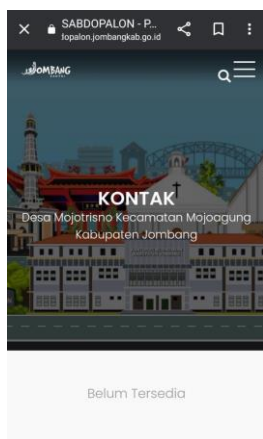
Gambar 8. Tampilan Pelayanan Online



Sumber: [www.sabdopalon.jombangkab.go.id](http://www.sabdopalon.jombangkab.go.id)

**Kontak:** Dalam fitur ini berisi kontak pelayanan atau *call center* untuk masyarakat yang masih memiliki bantuan pemahaman atau kendala dalam mengakses website dapat menghubungi pihak perangkat desa.

Gambar 9. Tampilan Kontak



Sumber: [www.sabdopalon.jombangkab.go.id](http://www.sabdopalon.jombangkab.go.id)

### Implementasi e-Office Sabdopalon Jombang Sebagai Langkah Menuju Pemerintahan Digital

Implementasi e-office sabdopalon di Kabupaten Jombang untuk pelayanan publik, Teori Charles O Jones (1996) dalam Augustino (2016:154-155) digunakan peneliti sebagai acuan analisis data, dikatakan bahwa ada tiga jenis kegiatan yang harus diperhatikan dalam

melaksanakan pelaksanaan program atau kebijakan. Teori ini digunakan oleh para peneliti untuk menganalisis data mereka. Ada tiga jenis tindakan yang berbeda untuk disadari: organisasi, interpretasi, dan penerapan. Dengan harapan meningkatnya kemudahan dalam mengakses suatu pelayanan oleh masyarakat. Berikut merupakan hasil analisis dalam penelitian:

#### Organisasi

Dalam analisis penelitian ini, organisasi yang termasuk yaitu beberapa sumber daya dalam pelaksanaan layanan publik melalui e-office Sabdopalon Jombang, diantaranya adanya sumber daya manusia, waktu pelayanan, dan benda atau jasa yang mendukung pelayanan (sarana prasarana). Sumber daya manusia dalam pelaksanaan digitalisasi pelayanan publik di Jombang adalah adanya kerja sama antara Pemerintah Kabupaten Jombang dengan Dinas Komunikasi dan Informasi sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Kabupaten Jombang. Hal ini secara tidak langsung disampaikan oleh Kepala Bagian Sekretariat Kantor Desa Mojotrisno, Sri Wati "Setiap bidang pemerintahan memiliki peranan masing-masing sesuai dengan aturan yang berlaku, seperti adanya petugas operator, petugas layanan call center, dan sebagainya dengan Pemkab sebagai penanggung jawab".

Dalam sumber daya waktu, pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital seperti e-office Sabdopalon ini masyarakat dapat mengakses selama 24 jam *full (non-stop)*, hal ini dilakukan agar pelayanan terhadap masyarakat terselenggara secara maksimal. Untuk sumber daya barang atau jasa (sarana prasarana) dalam melaksanakan pelayanan publik dapat berjalan sesuai dengan aturan diperlukan alat-alat

elektronik. Untuk itu, sarana dan prasarana menjadi alat ukur penunjang keberhasilan suatu pelayanan berbasis digital seperti adanya jaringan internet yang stabil, perlengkapan akses (computer), alat komunikasi (telepon), serta alat elektronik lainnya. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Jombang berupaya menunjang sarana prasarana tersebut agar e-Office Sabdopalon dapat berjalan dengan baik tanpa ada kendala apapun.

### **Interpretasi**

Dalam penelitian yang dilakukan di Jombang, interpretasi dilakukan dengan cara penyampaian informasi dan memberikan pemahaman mengenai digitalisasi pelayanan publik seperti melalui website ataupun kontak (*call center*) yang dilakukan pegawai Diskominfo dan pemerintah daerah Kabupaten Jombang. Kemudian, sosialisasi juga dilakukan melalui jejaring sosial (media sosial) seperti channel youtube dan laman web resmi Pemkab. Upaya sosialisasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan wawasan masyarakat mengenai e-office Sabdopalon yang diselenggarakan oleh Pemkab Jombang, serta meningkatkan partisipasi khalayak publik terhadap pelayanan publik berbasis digital. Kepala Bagian Sekretariat Kantor Desa Mojotrisno, Sri Wati mengungkapkan bahwa "Dalam penggunaan e-office Sabdopalon perlu diperhatikan kembali terkait kurangnya call center dalam penyampaian informasi". Memang dalam fitur kontak di beberapa desa yang ada di Kecamatan Mojoagung terlihat kosong sehingga perlu untuk ditambahkan nomor kantor yang dapat dihubungi oleh masyarakat.

### **Penerapan**

Telah dikatakan sebelumnya, bahwa dalam penerapan kegiatan pelayanan publik ini dapat dilakukan tanpa perlu login. Hal ini tentu memudahkan masyarakat dalam maupun luar daerah Jombang jika ingin mengakses dan menikmati fitur e-office Sabdopalon Jombang. Dalam peluncurannya dua tahun lalu telah disambut baik oleh perangkat desa dan masyarakat setempat sebagai salah satu upaya pemberian pelayanan yang efektif berbasis online. "Bagi perangkat desa, e-office Sabdopalon Jombang ini membantu dalam meningkatkan kinerja pelayanan. Sedangkan bagi masyarakat, e-office Sabdopalon Jombang ini membantu dalam mengetahui berbagai informasi dan pelayanan yang tersedia di semua desa Kabupaten Jombang" (Wawancara Pegawai Kantor Desa Mojotrisno Sudjito).

Dalam menerapkan sebuah inovasi pastinya terdapat kendala atau hambatan yang menjadi tantangan pencipta inovasi. Seperti halnya dalam e-office Sabdopalon tersebut terdapat kendala yang dapat dirasakan pemerintah dan masyarakat, yaitu kendala jaringan internet. "Akses jaringan internet di Kabupaten Jombang memang belum merata, hal ini menjadi salah satu hambatan pelayanan publik berbasis digital yang mana belum bisa menjangkau hingga pelosok-pelosok desa di Kabupaten Jombang" (Wawancara pegawai Kantor Desa Mojotrisno, Sudjito). Pernyataan tersebut didukung dengan beberapa faktor, pertama masyarakat pelosok desa yang masih belum memiliki gadget atau smartphone sehingga terlihat jelas website ini tidak dapat diakses oleh masyarakat tertentu, terutama berusia lanjut. Kedua, website e-office Sabdopalon lebih banyak diakses dari daerah perkotaan dan sebagian besar berasal dari

generasi muda (millennial) yang cenderung lebih peduli akan kemajuan teknologi tersebut.

## Kesimpulan

Penyelenggara e-office Sabdopalon merupakan kerja sama antara Pemerintah Kabupaten Jombang dengan Dinas Komunikasi dan Informasi telah berkembang dari tahun 2021 hingga sekarang ini. Terdapat berbagai fitur pelayanan yaitu Simuda, EE-Buk Kades, Profil Desa, Berita, Pelayanan Online, dan kontak. Selanjutnya, e-office Sabdopalon yang diselenggarakan oleh pemerintah kepada masyarakat berdampak positif pada perbaikan mutu pelayanan terhadap sektor publik. Seperti aspirasi lebih mudah disampaikan tidak perlu mendatangi kantor publik, namun informasi publik bisa diketahui dan diakses oleh seluruh masyarakat Kabupaten Jombang.

Kegiatan atau tindakan yang diperhatikan dalam implementasi menurut Charles O. Jones adalah sebagai berikut:

Organisasi, adanya sumber daya manusia dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital di Jombang adalah dengan adanya kerja sama antara Pemerintah Kabupaten Jombang dengan Dinas Komunikasi dan Informasi. Untuk sumber daya waktu, dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital e-office Sabdopalon ini dapat diakses dalam 24 jam *full (non-stop)*. Kemudian, dalam sumber daya barang atau jasa, pelaksanaan pelayanan publik berbasis teknologi membutuhkan alat-alat elektronik seperti komputer, smartphone, dan akses internet.

Interpretasi, Pemerintah Kabupaten Jombang bersama Diskominfo telah melakukan sosialisasi mengenai e-office Sabdopalon sebagai layanan publik masyarakat daerah Jombang maupun luar daerah Jombang. Namun terdapat hal yang

perlu diperhatikan kembali, beberapa desa yang ada di Kecamatan Mojoagung belum terdapat call center dalam penyampaian informasi.

Penerapan, Dalam awal penerapannya telah disambut baik oleh perangkat desa dan masyarakat setempat sebagai upaya pemberian pelayanan yang efektif. Namun, terdapat beberapa kendala, seperti akses jaringan internet di Kabupaten Jombang memang belum merata sehingga pelayanan publik berbasis digital belum bisa menjangkau pelosok-pelosok desa di Kabupaten Jombang.

## Daftar Pustaka

### Jurnal:

- April, Priskadini Insani. (2017) Mewujudkan Kota Responsif Melalui Smart City. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. April, 2 (1), 25-31. Diunduh dari <https://jurnal.unmer.ac.id/>
- Hayat. (2020) Paradigma Good Governance Menuju Shared Governance Melalui Reformasi Birokrasi dan Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Aristo (Social, Politic, Humaniora)*, 8 (1) Januari, pp 2-6. Diunduh dari <https://www.researchgate.net>
- Hayat. (2014) Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur Pelayanan Publik Dalam Kerangka Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS*, 8 (1) Juni, pp 34. Diunduh dari <https://jurnal.bkn.go.id/>
- Hayat. (2016) Peneguhan Reformasi Birokrasi melalui Penilaian Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 20 (1), pp 186.

- Diunduh dari <https://jurnal.ugm.ac.id/jsp>
- Heiskala, M., Jokinen, J. P., & Tinnilä, M. (2016). Crowdsensing-Based Transportation Services-An Analysis From Business Model and Sustainability v\ Viewpoints. *Research in Transportation Business and Management*, 18, pp 38-48. Diakses dari <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2016.03.006>
- Marthalina. (2022) Kualitas Pelayanan Melalui Website Dan Media Sosial Dalam Menyediakan Layanan Yang Handal Di Masa Pandemi Covid 19 Di Kota Batam. April, 4 (1). Diunduh dari <https://ejournal.ipdn.ac.id/>
- Muharam, Riki Satia dan Melawati Fitri. (2019) Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Maret, 1 (1). Diunduh dari <https://www.researchgate.net>
- Muhasim. (2017) Pengaruh Tehnologi Digital Terhadap Motivasi Belajar Peserta Didik. *Jurnal Studi Keislaman dan Ilmu Pendidikan*. November, 5(2), pp 53-77. Diunduh dari <https://ejournal.stitpn.ac.id/>
- Nadiatussilmi, Hayat, dan Hirshi A. (2022) Inovasi Program Sakera Mesem dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 3 (6) Juni, pp 947-948\
- Safitri D. Selvi, Yaqub Cikusin, dan Hayat. (2022) Upaya Pemerintah Desa Panji Kidul Kabupaten Situbondo dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 3 (5) Mei, pp 785-786.
- Diunduh dari <http://jiss.publikasiindonesia.id>
- Buku:**
- Astawinetu, Erwin Dyah. (2020) Manajemen Keuangan. Surabaya, Scopindo Media Pustaka
- Harbani Pasolong. (2010) Kepemimpinan Birokrasi. Bandung, CV Alfabeta
- Hayat, S. A. (2017) Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta, PT. Raja Grasindo Persada.
- Hayat, dkk. (2018) Reformasi Kebijakan Publik Perspektif Makro dan Mikro. Jakarta, Prenadamedia Group.
- Hayat. (2018) Kebijakan Publik: Evaluasi, Reformasi, Formulasi. Malang, Intrans Publishing.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta CV.
- Dokumen:**
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Internet:**
- Sabdopalon. [www.sabdopalon.jombangkab.go.id](http://www.sabdopalon.jombangkab.go.id)
- Portal Resmi Pemerintah Kabupaten Jombang. <https://www.jombangkab.go.id/>