

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM PELAYANAN TERPADU ONLINE KECAMATAN JETIS (SIPENTOLMANIS) DI KABUPATEN MOJOKERTO PROVINSI JAWA TIMUR

Wahyu Catur Saputro

NPP. 31.0576

Asdaf Kabupaten Mojokerto, Provinsi Jawa Timur

Program Studi Studi Kebijakan Publik

E-mail: wahyucatursaputro@gmail.com

Pembimbing Skripsi : Dr. Rosliana, M.Pd

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The author focuses on the Electronic-Based Government System owned by Jetis District, which is essentially the Implementation of the Jetis District Online Integrated Service System (SIPENTOLMANIS). **Purpose:** The aim of this research is to determine the results of the implementation of SIPENTOLMANIS in services in Jetis District. **Method:** This research method uses descriptive qualitative methods. Data collection techniques use observation, interviews and documentation. **Results:** The findings obtained by the author in this research are that the implementation of sipentolmanis has not run optimally. The obstacles to the optimal implementation of SIPENTOLMANIS are related to the fact that there are still people who are not able to access SIPENTOLMANIS because people do not understand technology and supporting resources for participation such as internet access. **Conclusion:** The implementation of the Online Integrated Service System or SIPENTOLMANIS shows that service data has improved, but there are still obstacles caused by the community as the main supporting factor for the success of the online service system so that the implementation of SIPENTOLMANIS is still said to not be running optimally.

Keywords: Implementation, service system, Sipentolmanis.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penulis berfokus pada Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang di miliki Kecamatan Jetis yang pada intinya pada Implementasi Sistem Pelayanan Terpadu Online Kecamatan Jetis (SIPENTOLMANIS). **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil implementasi SIPENTOLMANIS dalam pelayanan di Kecamatan Jetis. **Metode:** Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang di peroleh penulis dalam penelitian ini yaitu pelaksanaan sipentolmanis belum berjalan optimal. Adapun penghambat dari optimalnya pelaksanaan SIPENTOLMANIS yaitu terkait dengan masih didapatkannya masyarakat yang belum mampu mengakses SIPENTOLMANIS dikarenakan masyarakat yang kurang paham terkait teknologi serta sumber daya pendukung untuk partisipasi seperti akses internet. **Kesimpulan:** Implementasi Sistem Pelayanan Terpadu Online atau SIPENTOLMANIS di dapatkan data pelayanan yang sudah meningkat, akan tetapi masih memiliki hambatan yang di sebabkan oleh masyarakat sebagai faktor pendukung utama suksesnya sistem pelayanan online tersebut sehingga pelaksanaan SIPENTOLMANIS masih dikatakan belum berjalan optimal. **Kata Kunci:** Implementasi, Sistem pelayanan, Sipentolmanis

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan hal yang esensial di dalam kehidupan bernegara. Menurut Philip Kottler (Rangkuti : 2017) mengemukakan bahwa pelayanan dapat diartikan pada suatu kegiatan yang bermanfaat atau yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemimpinan apapun kepada yang menerimanya. Pada hakikatnya pelayanan publik harus dilaksanakan oleh pihak yang sudah mempunyai tanggung jawab untuk melaksanakannya, baik itu instansi atau lembaga pemerintah pusat maupun daerah. Pelayanan publik menjadi sebuah harapan bagi masyarakat, karena harapannya yang tinggi atas peran pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik yang cepat, murah, bermutu dan nyaman yang bisa dinikmati oleh masyarakat luas (Bambang,2011). Dengan adanya pelayanan publik, pemerintah diharapkan dapat memenuhi segala kebutuhan bidang jasa maupun barang yang sesuai dengan kebutuhan yang ada di masyarakat, Ndraha (2003:76) mengemukakan bahwa pemerintah memiliki 2 macam fungsi yakni pemerintah mempunyai fungsi primer atau fungsi pelayanan dan pemerintah mempunyai fungsi sekunder atau fungsi

pemberdayaan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada pasal 1 disebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar dapat beradaptasi dengan sikap dan perubahan kepentingan publik, dengan tujuan memastikan pemberian manfaat, kesederhanaan, kemudahan, dan aksesibilitas kepada masyarakat. Perkembangan yang sedang terjadi pada sektor publik menunjukkan bahwa inovasi tidak dapat dipisahkan dengan kemajuan pesat yang terjadi pada teknologi, informasi dan komunikasi (Abdullah, R.S, 2013). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kemudahan akses publik maka dibutuhkan keseriusan dari pemerintah untuk membuat sebuah inovasi dalam pelayanan publik (tiaranika:2020). Pemerintahan di Indonesia sudah menghadirkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau SPBE yang sudah di atur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), pada pasal 2 terdapat tujuh prinsip SPBE mulai dari efektifitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas dan keamanan. Dengan dihidarkannya Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik juga dapat mendorong kolaboratif antar pemerintah, memperkuat pengambilan keputusan berbasis data, serta meningkatkan akuntabilitas.

Berdasarkan dari hasil evaluasi SPBE nasional yang dilakukan oleh Kementerian pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Terhadap penyelenggaraan pemerintahan, lembaga, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten kota sehingga indeks SPBE nasional pada tahun 2020 mendapat 2,26, tahun 2021 mendapat 2,24, tahun 2022 mendapat 2,34, tahun 2023 mendapat 2,79. Tidak hanya secara nasional hasil evaluasi SPBE juga dilihat melalui pemerintah di tiap provinsi, pada penelitian ini dilihat pada tahun 2021, 2022 dan 2023 yang hampir keseluruhan indeks SPBE dari tiap provinsi sudah terjadi kenaikan. Pada indeks SPBE Provinsi Jawa Timur tahun 2021 mendapat indeks SPBE 2,82, tahun 2022 mendapat 3,30 dan pada tahun 2023 mendapat 3,62 dan dalam tiga tahun tersebut terjadi kenaikan secara konsisten (Menpan.go.id:2024). Terkait dengan SPBE di Provinsi Jawa Timur sudah diatur dalam Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 53 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Provinsi Jawa Timur.

Selanjutnya selain dari kenaikan indeks SPBE Provinsi Jawa Timur agar lebih sesifik juga melihat indeks SPBE dari kabupaten dan kota di Provinsi Jawa Timur. Dari indeks SPBE kabupaten dan kota di Provinsi Jawa Timur dilihat dari tahun 2021,2022,2023 secara keseluruhan terjadi peningkatan di setiap tahunnya.

Untuk indeks SPBE Pemerintah Kabupaten Mojokerto pada tahun 2021 mendapat indeks 2,71 dengan predikat baik, tahun 2022 mendapat 2,73 dengan predikan baik, dan tahun 2023 mendapat indeks 3,52 dengan predikat sangat baik (Menpan.go.id:2024). Terkait dengan SPBE di Kabupaten Mojokerto sudah di atur dalam Peraturan Bupati Kabupaten Mojokerto Nomor 15 Tahun 2021 tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, pokok dari peraturan bupati tersebut memuat tentang ketentuan umum, maksud dan tujuan, unsur SPBE, manajemen SPBE, audit TIK, penyelenggara SPBE, percepatan SPBE, pemantauan dan evaluasi SPBE, dan ketentuan peralihan.

Dari peningkatan indeks SPBE tersebut pemerintah Kabupten Mojokerto memberikan apresiasi dan menjadikan Kecamatan Jetis sebagai juara 1 dengan kategori *website* ter-aktif di lingkup pemerintah Kabupaten Mojokerto, dan *website* tersebut bernama SIPENTOLMANIS. SIPENTOLMANIS merupakan singkatan dari Sistem Pelayanan Terpadu Online Kecamatan Jetis, di dalam SIPENTOLMANIS terdapat 12 pelayanan perizinin dan non perizinan untuk masyarakat Kecamatan Jetis. Kecamatan Jetis mengambil kebijakan dengan menciptakan SIPENTOLMANIS untuk mengoptimalkan dan meningkatkan efisiensi pelayanan.

1.2 Kesenjangan Masalah yang diambil (GAP Penelitian)

Indeks SPBE Pemerintah Kabupaten Mojokerto meningkat drastis pada tahun 2023 salah satunya di dukung oleh kebijakan yang diambil Kecamatan Jetis dengan menciptakan website pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan yang bernama SIPENTOLMANIS. Hadirnya Sistem Pelayanan Terpadu Online (SIPENTOLMANIS) mendapatkan apresiasi dari Pemerintah Kabupaten Mojokerto dengan menjadikan Kecamatan Jetis juara 1 dengan kategori *website* ter-aktif di lingkup pemerintahan Kabupaten Mojokerto. Dari apresiasi yang diberikan Pemerintah Kabupaten Mojokerto kepada Kecamatan Jetis tersebut penulis meneliti dan menemukan permasalahan terkait dengan sumber daya masyarakat di Kecamatan Jetis yang masih banyak kurang paham terkait penggunaan dari SIPENTOLMANIS, seperti yang di sampaikan bapak Saiful selaku masyarakat desa jetis “Saya tidak paham kalau ada semacam pelayanan yang bersifat *online* dari *handphone* seperti itu, saya menggunakan *handphone* yang paling penting bisa menggunakan buat telfon wa atau sms gitu aja” dari pernyataan tersebut yang menjadi sebuah hambatan optimalnya pelaksanaan SIPENTOLMANIS.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, penelitian yang di lakukan oleh Prawira, Mahakrisna, dkk (2023) yang berjudul *Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Pemerintah Kabupaten Tabanan*,

menemukan bahwa implementasi penyelenggaraan SPBE di Pemerintah Daerah Kabupaten Tabanan belum berjalan maksimal. Masih banyak kekurangan dalam hal domain kebijakan, domain tata kelola, domain manajemen, dan domain Layanan SPBE. Penelitian Nabila, Warman,dkk (2022) yang berjudul *Implementasi inovasi kebijakan dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) di kota pekan baru* menemukan bahwa implementasi pelayanan pemerintahan atau SPBE bukan sebatas wujud dari pengalihan kerja lembaga pemerintah yang pada mulanya menggunakan sistem manual dan mengarah dengan penggunaan sistem komputerisasi. Adapun inovasi paling unggul yang dimiliki “Smart City Pekanbaru” yaitu kartu smart madani. Kartu Smart Madani lahir dari berbagai pengembangan sistem yang tujuan utamanya yaitu mengoptimalkan mutu dari layanan masyarakat di Kota Pekanbaru melalui penggunaan kartu cerdas. Penelitian Aprillia, dkk (2023) berjudul *Implementasi sistem pelayanan rakyat sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo* menemukan bahwa komunikasi di desa tidak optimal karena sampai sekarang tidak ada sosialisasi khusus yang diberikan oleh pemerintah desa kepada warga desa mengenai penggunaan (SIPRAJA). Penelitian Pratiwi, dkk (2020) berjudul *Evaluasi penerapa e-Government di pemerintah Kabupaten Sumbawa Besar menggunakan kerangka kerja Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)* menemukan bahwa penilaian untuk masing-masing Indikator pada Aspek 6 yang diteliti adalah sebagai berikut: Indikator 25 Layanan Naskah Dinas mendapatkan skor 2 yang berarti Cukup. Sedangkan pada Indikator 26 sampai Indikator 31 mendapatkan skor 3 yang berarti Baik. Penelitian Pratama, dkk (2018) yang berjudul *Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinaoyo (Sakdino) Kecamatan Lowokwaru Kota Malang*, menemukan bahwa aktualisasi yang mengacu pada kegiatan monitoring dan evaluasi terkait penerapan inovasi aplikasi SAKDINO dapat dikategorikan berhasil, selain itu kegiatan monitoring dan evaluasi merupakan pertanggung jawaban serta bukti keseriusan Kelurahan Dinoyo dalam penerapan inovasi.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dari penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Implementasi Sistem Pelayanan Terpadu Online Kecamatan Jetis, dari penelitian yang dilakukan Prawira, maha khrisna dkk (2023) meneliti terkait Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Pemerintah Kabupaten Tabanan yang membahas terkait pelaksanaan SPBE di lingkup pelayanan pemerintah Kabupaten Tabanan secara keseluruhan sedangkan peneliti meneliti terkait sistem pelayanan yang ada di satu kecamatan. Penelitian Aprillia, dkk (2023) meneliti tentang sistem pelayanan yang di ciptakan

untuk lingkup kabupaten yang bernama SIPRAJA sedangkan SIPENTOLMANIS di ciptakan hanya untuk satu kecamatan saja.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh gambaran yang jelas terkait pelaksanaan Sistem Pelayanan Terpadu Online Kecamatan Jetis (SIPENTOLMANIS) di Kabupaten Mojokerto.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif. Menurut Nazir (2009:55) adalah upaya untuk mencari fakta dengan menggabungkan interpretasi yang tepat, pengamatan, serta pembelajaran tentang masalah dan situasi dalam masyarakat, termasuk dalam hubungan, kegiatan sikap, dan proses yang sedang terjadi dan berpengaruh langsung terhadap fenomena yang sedang terjadi.

Penelitian ini menggunakan sumber data menurut Simangunsong (2017:230) dengan memakai 2 (dua) sumber data yaitu data primer dan data sekunder, yang dibutuhkan untuk memudahkan dalam melaksanakan penelitian sehingga menghasilkan sebuah kesimpulan dari penelitian yang jelas. Selanjutnya teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2013:224) yang menjelaskan bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah untuk mendapatkan data. Jika tanpa mengetahui teknik pengumpulan data maka data yang didapatkan tidak akan memenuhi syarat dari standar data yang ditetapkan. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Peneliti melakukan wawancara dengan 14 narasumber yang terdiri dari, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto, Camat Jetis, Sekretaris Camat Jetis, Kepala subBagian Umum dan Kepegawaian Kecamatan Jetis, Kepala Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Jetis, Kepala Desa Jetis, Kepala Desa Banjarsari, Kepala Desa Ngabar, dan 6 masyarakat dari tiga desa tersebut. Analisis pada penelitian ini menggunakan tiga tahapan yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti menganalisis implementasi Sistem Pelayanan Terpadu Online Kecamatan Jetis (SIPENTOLMANIS) di Kabupaten Mojokerto dengan menggunakan teori implementasi Edward III dalam agustino (2020 : 154) yang menggunakan empat dimensi yaitu dimensi komunikasi, dimensi sumber daya, dimensi disposisi, dan dimensi struktur birokrasi.

3.1 Implementasi Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto

Hasil indeks pelaksanaan SPBE di Kabupaten Mojokerto dalam tiga tahun terakhir terus mengalami peningkatan. Ada satu kecamatan di Kabupaten Mojokerto yang mendapatkan juara dengan kategori website teraktif, kecamatan tersebut adalah Kecamatan Jetis. Pada pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Digital atau SPBE di Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto terdapat sebuah *web* pelayanan yang mendukung pelaksanaan SPBE di Kecamatan Jetis yang bernama SIPENTOLMANIS atau Sistem Pelayanan Terpadu Online Kecamatan Jetis. *Web* pelayanan tersebut dihadirkan atas dasar untuk mempermudah akses pelayanan administrasi di kecamatan jetis, mengurangi antrian dan penumpukan berkas dari masyarakat sebagai pemohon yang dapat menyebabkan waktu penyelesaian kurang optimal. Menu layanan yang terdapat dalam SIPENTOLMANIS ada 12 layanan perizinan dan non perizinan, mulai dari surat keterangan waris, surat pindah keluar, surat pindah datang, dispensasi nikah, SKCK, surat keterangan tidak mampu, jampersal, surat keterangan domisili, izin keramaian, surat keterangan rekomendasi BBM, legalisir dan izin penggunaan jalan untuk kegiatan selain lalin (sipentolmanis.mojokertokabgo.id:2024). Dari keseluruhan pelayanan yang terdapat di SIPENTOLMANIS mampu mendukung efisiensi waktu pengurusan berkas di Kecamatan Jetis serta mampu memberikan manfaat bagi Pemerintah Kecamatan Jetis dalam hal pengelolaan data dan pengawasan, sehingga data masyarakat yang telah masuk akan otomatis terkelompok sesuai dengan jenis permohonan dan nantinya akan mudah dalam pencarian berkas bila suatu saat diperlukan.

3.2 Upaya Kecamatan Jetis Dalam Implementasi Kebijakan Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Penerapan kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik telah dilaksanakan oleh pelaksana kebijakan, Kecamatan Jetis membuat langkah terkait dengan sistem pelayanan administrasi terpadu secara *online* yang bernama SIPENTOLMANIS. Kecamatan Jetis dan pemerintah Kabupaten Mojokerto memiliki penting dalam pembentukan serta dukungan terkait adanya kebijakan sistem pelayanan. Melalui transmisi informasi yang efektif, pemerintah dapat mengkomunikasikan kebijakan-kebijakan terbaru kepada masyarakat dengan jelas dan tegas. Adapun kesimpulan dalam hal komunikasi antara pemerintah Kabupaten Mojokerto dan pemerintah Kecamatan Jetis telah terjalin komunikasi yang sangat baik dalam rangka implementasi pelaksanaan SIPENTOLMANIS. Kejelasan terkait dengan peningkatan SPBE sudah di berikan oleh Pemerintah Kabupaten Mojokerto, mulai dari pemberian dukungan terkait bimbingan teknis arsitektur SPBE, sehingga Kecamatan Jetis dapat menjalankan sistem pelayanan online untuk menyingkat proses pengurusan berkas administrasi dengan mengedepankan waktu yang efisien sehingga tidak menimbulkan antrian. Dalam prosesnya masyarakat hanya perlu menginput secara *online* apa yang akan di urus, selanjutnya akan di

tindak lanjuti oleh pihak kecamatan untuk di proses. Untuk konsistensi terkait adanya SIPENTOLMANIS camat jetis juga menyatakan bahwa di setiap forum pertemuannya dengan perangkat desa maupun masyarakat Kecamatan Jetis juga sering sekali mengingatkan serta mensosialisasikan sistem pelayanan *online* terpadu kecamatan tersebut, agar partisipasi masyarakat tetap terjaga dalam penggunaannya.

Tabel 1
Jumlah Pelayanan Tahun 2019–2021 Sebelum Ada SIPENTOLMANIS dan Tahun 2022–2023 Sesudah ada SIPENTOLMANIS

| No | Pelayanan | Jumlah | | | | |
|-----|---|--------|------|------|-------------------|-------------------|
| | | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 (sesudah) | 2023 (sesudah) |
| 1. | Dispensasi nikah | 109 | 98 | 104 | 112 | 138 |
| 2. | Surat Pindah keluar | 479 | 495 | 539 | 557 | 607 |
| 3. | Surat Pindah datang | 237 | 298 | 338 | 369 | 408 |
| 4. | Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) | 510 | 417 | 433 | 562 | 641 |
| 5. | Surat keterangan tidak mampu | 114 | 127 | 131 | 146 | 167 |
| 6. | Jampersal | 99 | 91 | 102 | 113 | - |
| 7. | Surat keterangan domisili | 79 | 88 | 93 | 114 | 128 |
| 8. | Izin Keramaian Legalisir | 19 | 8 | 12 | 21 | 29 |
| 9. | Surat keterangan rekomendasi BBM | 20 | 14 | 16 | 19 | 28 |
| 10. | Izin penggunaan jalan untuk kegiatan selain lalin | 24 | 10 | 13 | 17 | 24 |
| 11. | Surat keterangan kematian | 41 | 43 | 50 | 57 | 70 |
| 12. | Surat Keterangan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) | 7 | 3 | 5 | 9 | 11 |
| 13. | Surat Keterangan Waris | 31 | 29 | 34 | 39 | 56 |

Sumber : Kantor Kecamatan Jetis 2023

Dilihat dari Tabel 1 dari jumlah total sesudah adanya SIPENTOLMANIS pada tahun 2022 dan 2023 terjadi peningkatan dalam dua tahun tersebut secara konsisten, pada pelayanan Jampersal tahun 2023 sudah tidak ada lagi dan belum mengetahui alasan yang spesifik. Terjadinya peningkatan tersebut dapat menggambarkan partisipasi yang konsisten dan terjaga. Akan tetapi meskipun terjadinya peningkatan, implementasi SIPENTOLMANIS juga masih memiliki hambatan seperti, beberapa pegawai yang sudah menginjak usia mendekati pensiun

dan pendidikan pegawai yang mungkin dapat mempengaruhi kinerja yang berhubungan terkait teknologi, serta yang telah di sampaikan warga dari tiga desa yang berbeda didapatkan perbedaan terkait dengan pengetahuan SIPENTOLMANNIS, penulis menemukan ada yang sudah berpengalaman mengakses dan sudah mengetahui tetapi tidak paham terkait cara mengaksesnya. Hal ini menjadikan suatu hambatan meskipun upaya penyampaian informasi dan sosialisasi sudah dilakukan, sehingga meskipun terjadi peningkatan pada jumlah pelayanan belum bisa dikatakan berjalan optimal. Dalam penunjukan pegawai penanggung jawab SIPENTOLMANIS sudah sesuai dengan keahliannya dan pegawai lainnya dalam melayani administrasi di kecamatan juga sudah berjalan dengan semestinya dengan baik. Sehingga dalam pengoperasian SIPENTOLMANIS selama ini tidak ada hambatan dan para pegawai sudah menguasai di bidangnya masing masing. Dengan demikian, pengangkatan birokrasi yang baik sangat penting untuk memastikan bahwa implementasi kebijakan dapat dilakukan dengan baik dan tujuan kebijakan dapat tercapai secara efektif. Kemudian insentif yang di dapat dengan adanya SIPENTOLMANIS adalah sebuah penghargaan terkait dengan *eGovernment* di Kabupaten Mojokerto. Hal tersebut merupakan bentuk apresiasi pemerintah Kabupaten Mojokerto untuk Kecamatan Jetis karena sudah menerapkan layanan berbasis *online* dengan tingkat keaktifan dan efisien di bandingkan yang lain. Struktur birokrasi di Kecamatan Jetis sudah berjalan sesuai dengan yang di inginkan. Hal ini dapat dilihat dari SOP dan fragmentasi yang merupakan indikator dari struktur birokrasi, untuk SOP di Kecamatan Jetis sudah terdapat panduan penggunaan SIPENTOLMANIS dan pelaksanaan pelayanan, kemudian pada fragmentasi sudah terbagi sesuai tugas dan tanggung jawabnya masing masing, sehingga struktur birokrasi dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik.

3.3 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pemerintah Kecamatan Jetis sudah melakukan sosialisasi terkait SIPENTOLMANIS akan tetapi masih didapatkan masyarakat yang belum mengetahui cara mengakses dan kesulitan untuk mengakses SIPENTOLMANIS, sama halnya dengan temuan penelitian (Aprillia, dkk. 2023) menemukan bahwa komunikasi di desa tidak optimal akan tetapi bedanya di karenakan tidak ada sosialisasi khusus yang diberikan oleh pemerintah desa kepada warga desa mengenai penggunaan (SIPRAJA).

3.4 Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan ada faktor yang menghambat dikarenakan masyarakat yang masih belum memahami terkait penggunaan teknologi dan terhambat oleh jaringan internet.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa partisipasi masyarakat Kecamatan Jetis dalam penggunaan SIPENTOLMANIS cenderung meningkat dari dua tahun terakhir akan tetapi dari peningkatan tersebut memiliki sebuah penghambat, hambatan tersebut penulis dapatkan dari sumber daya manusia yang ada di Kecamatan Jetis yang masih kurang paham terkait penggunaan teknologi informasi dan masih terkendala jaringan internet yang tidak dimiliki oleh semua masyarakat. Guna mendukung agar dapat optimal dalam implementasi pelayanan terpadu *online* Kecamatan Jetis atau SIPENTOLMANIS, sebaiknya dilakukan evaluasi secara berkala dari pelaksanaan SIPENTOLMANIS tersebut agar dapat mengetahui faktor faktor yang menjadi pendukung agar dapat selalu diusahakan mengoptimalkan capaiannya. Hal tersebut juga dapat meminimalisir hambatan dan kendala dari pelaksanaan SIPENTOLMANIS. Selanjutnya agar memberi aksesibilitas internet yang mana dapat memberikan akses yang terjangkau dan mudah terhadap internet, terutama di daerah pedesaan. Serta melaksanakan kampanye kesadaran digital yang mana mengadakan tentang pentingnya literasi digital dan bahaya dari kurangnya pemahaman teknologi di masa kini.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan yakni terkait dengan waktu dan biaya penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih awal temuan penelitian. Oleh karena itu peneliti menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Terpadu Online di Kecamatan Jetis.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih terutama ditujukan kepada Kecamatan Jetis beserta jajarannya yang telah memberikan penulis kesempatan untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang telah membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, R. S. (2013). Conceptualization of Electronic Government Adoption. *International Journal of Managing Information Technology (IJMIT)* Vol, 5.
- Agustino, L. (2020). *Dasar Dasar Kebijakan Publik*, Bandung: ALFABETA.
- Aprilia, V. A., & Sukmana, H. (2023). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 9(1), 20-30.
- Bambang. (2022). *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta. Mitra Wacana Media.

- Freddy Rangkuti. (2017). *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Menpan.go.id. (2024). Kementerian PANRB Hasil Evaluasi SPBE.
- Nazir. (2009). *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia,), hlm. 54-55.
- Ndraha, Taliziduhu. (2003). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Pratama, Y. I., & Fanida, E. H. (2018). Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (Sakdino) Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. *Publika*, 6(9).
- Pratiwi, H. D., Putra, W. H. N., & Herlambang, A. D. (2020). Evaluasi Penerapan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sumbawa Besar Menggunakan Kerangka Kerja Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 4(11), 4116-4124.
- Prawira, M. G., Panjaitan, A. C. D., & Paraniti, A. A. S. P. (2023). Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Pemerintah Kabupaten Tabanan. *Jurnal Ilmiah Raad Kertha*, 6(1), 82-8
- Simangunsong, Fernandes. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta
- Sipentolmanis. (2024). *Sistem Pelayanan Terpadu Online Kecamatan Jetis*. sipentolmanis.mojokertokab.go.id
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tiaranika, U. (2020). *Inovasi Pelayanan Superone (Surat Pengantar Online) Di Kecamatan Candisari Kota Semarang*. 2(2).
- Warman, N. S., Syamsir, S., Maldini, M., Nurhasanah, O., Oktariandani, N. R., & Syafikruzi, I. H. (2022, November). Implementasi Inovasi Kebijakan Dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Pekanbaru. In *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Dan Budaya* (Vol. 1, No. 2, pp. 132-148).