

PEMANFAATAN SUKMA E-SANTRI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI BAGIAN TATA PEMERINTAHAN KABUPATEN JOMBANG

Wirna Amalia¹, Achluddin Ibnu Rochim²

^{1,2}Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

¹amaliawirna36@gmail.com, ²didin@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan publik yang efektif dan inovatif menjadi indikator utama keberhasilan pemerintahan daerah di era digitalisasi. Kabupaten Jombang melalui Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah mengembangkan inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi dengan meluncurkan aplikasi Sukma E-Santri. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui survei kepuasan masyarakat secara elektronik. Pengabdian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Sukma E-Santri, mengidentifikasi respons pegawai dan masyarakat, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam evaluasi layanan publik. Metode yang digunakan adalah observasi partisipatif selama 40 hari melalui keterlibatan langsung dalam pelayanan, pengisian survei, serta dokumentasi. Hasilnya menunjukkan bahwa implementasi aplikasi telah berjalan efektif di kalangan pegawai, meskipun masih ditemukan tantangan pada tingkat literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya sosialisasi lebih luas dan penyediaan fasilitas pendukung untuk mengoptimalkan partisipasi masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Inovasi Digital, Sukma E-Santri

ABSTRACT

Effective and innovative public services are the main indicators of the success of local governments in the digitalization era. Jombang Regency through the Governance Section of the Regional Secretariat developed information technology-based service innovations by launching the Sukma E-Santri application. This program aims to improve the quality of public services through electronic community satisfaction surveys. This service aims to analyze the implementation of Sukma E-Santri, identify employee and community responses, and increase community participation in public service evaluation. The method used is participatory observation for 40 days through direct involvement in services, survey completion, and documentation. The results show that the implementation of the application has been effective among employees, although challenges are still found in the level of digital literacy of the community. Therefore, wider socialization efforts and the provision of supporting facilities are needed to optimize community participation in improving service quality.

Keywords: Public Service; Digital Innovation; Sukma E-Santri

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kinerja pemerintahan, terutama di tingkat daerah. Pemerintah daerah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel guna memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat. Dalam konteks otonomi daerah, inovasi pelayanan publik menjadi strategi penting untuk meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan yang responsif dan adaptif terhadap perkembangan zaman.

Dalam era digitalisasi dan globalisasi saat ini, tuntutan terhadap pelayanan publik yang berkualitas, efisien, dan transparan semakin meningkat. Masyarakat tidak lagi hanya menginginkan pelayanan yang bersifat administratif semata, tetapi juga pelayanan yang responsif, mudah diakses, dan berbasis teknologi. Hal ini mendorong pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan inovasi dalam sistem pelayanan publik.

Kabupaten Jombang sebagai salah satu daerah yang memiliki potensi sumber daya manusia dan teknologi, berupaya melakukan berbagai terobosan dalam bidang pelayanan publik. Salah satu inovasi yang dikembangkan adalah program Sukma E-Santri (Sistem untuk Kemudahan Masyarakat dan Elektronik Santri), yang merupakan platform digital berbasis teknologi informasi. Inovasi ini bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam hal administrasi dan pelayanan kependudukan, perizinan, serta informasi publik secara daring.

Dalam mewujudkan keberhasilan dalam memberikan kualitas pelayanan masyarakat. Bagian Tata pemerintah Kabupaten Jombang berupaya untuk menghadirkan pelayanan yang berbasis teknologi informasi guna mendukung transparansi dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu inovasi yang dikembangkan adalah sukma e-santri, sebuah sistem informasi elektronik yang dirancang untuk menunjang kinerja serta pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jombang, khususnya pada Bagian Tata Pemerintahan.

Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Elektronik (Sukma-E). Sistem aplikasi Sukma-E merupakan aplikasi yang diinisiasi oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Sukma-E Jatim merupakan salah satu inovasi yang digagas oleh Biro Organisasi Setda Provinsi Jatim. Di Jombang sendiri penyebutannya agar berbeda dengan Daerah lainnya diubah menjadi Sukma-E Santri. Sistem aplikasi ini mulai diresmikan oleh Bu Mundjidah Wahab yang pada saat itu menjabat sebagai Bupati pada tanggal 23 Juni 2022.

Dengan adanya Sukma E-santri ini pegawai pemerintah berupaya semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan nantinya masyarakat juga harus adaptif dengan perkembangan teknologi dengan tetap memberikan pelayanan yang sesuai dengan prinsip *Good Governance* atau tata pelayanan yang baik. Sukma-E Santri ini menjadi rambu pegawai pemerintahan yang senantiasa mengingatkan bahwa harus disiplin memberikan pelayanan maksimal.

Tujuan utama dari pengabdian ini adalah mengetahui seberapa berhasil pemerintah kabupaten jombang dalam mengimplementasikan sukma e-santri dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Selain itu, menganalisis respon pemerintah dan OPD Kabupaten Jombang dalam menanggapi saran dan kritik terhadap pelayanan pemerintah Kabupaten Jombang. Serta meningkatkan partisipasi masyarakat mengenai pentingnya Kerjasama yang baik antara masyarakat dan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan di Kantor Pemerintah Kabupaten Jombang yang berlangsung selama 40 hari. Terhitung mulai dari tanggal 30 Januari 2025 – 21 Maret 2025 dengan hari kerja Senin-Jum'at. Penempatan tugas pada praktik kerja magang ditempatkan pada Bagian Tata Pemerintahan. Pelaksanaan kegiatan ini melalui beberapa tahapan sebelum turun langsung dalam pelaksanaan magang. *Pertama*, tahap awal kegiatan melakukan observasi untuk menanyakan penerimaan magang di Kantor Pemerintah Kabupaten Jombang. *Kedua*, setelah mengetahui bahwa Pemkab Jombang menerima mahasiswa magang, mahasiswa melakukan persiapan dokumen seperti proposal magang, surat pengantar dari fakultas, *curriculum vitae*, dan surat perizinan magang melalui DPMPTSP Kabupaten Jombang. *Ketiga*, setelah mendapatkan surat dari instansi, mahasiswa resmi melaksanakan magang di Kantor Pemerintah Kabupaten Jombang pada bagian Tata Pemerintahan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Metode pelaksanaan dalam kegiatan magang ini berfokus pada kualitas pelayanan publik di pemerintah Kabupaten Jombang. Dengan pendekatan partisipatif dan observative di

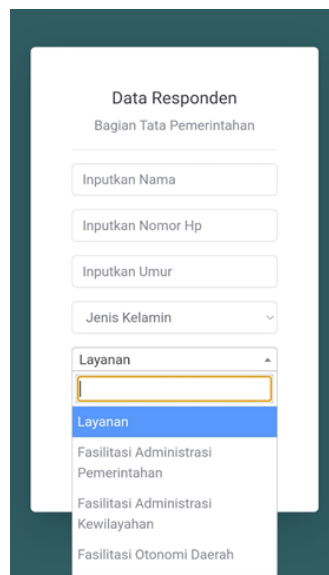
lingkungan kerja kantor pemerintah Kabupaten Jombang. Khususnya pada bagian tata pemerintahan. Metode *pertama*, observasi awal terhadap lingkungan magang untuk memahami bagaimana pelayanan public dilaksanakan. *Kedua*, partisipasi membantu pelaksanaan dan penginputan data pelayanan sukma e-santri. *Kedua*, diskusi dengan beberapa staff terkait pengguna layanan. *Ketiga*, penyusunan laporan setelah hasil pengamatan dan rekomendasu untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Selama pelaksanaan magang, mahasiswa turut serta dalam kegiatan diskusi terhadap pelayanan sukma e-santri, pendampingan pengisian survei kepuasan e-santri kepada masyarakat setelah melakukan pelayanan. Serta melakukan dokumentasi dan arsip data. Tujuan utama dari pelaksanaan magang adlah agar mahasiswa tidak hanya memahami teori dan alur kerja instansi, tetapi dapat memahami praktik kerja secara langsung dengan memberikan kontribusi langsung pada pengetahuan dan ilmu yang di dapatkan selama masa perkuliahan.

HASIL dan PEMBAHASAN

Kantor Pemerintah Kabupaten Jombang merupakan pusat pemerintahan daerah yang memiliki peran strategis dalam menyelenggarakan fungsi administrasi pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik di wilayah Kabupaten Jombang. Sebagai instansi pemerintahan, kantor ini menjadi tempat koordinasi utama antara Bupati, Wakil Bupati, Sekretaris Daerah, serta seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam rangka menjalankan roda pemerintahan. Pelayanan yang diberikan adalah sukma e-santri yaitu salah satu layanan survei pemerintahan kepada masyarakat yang sudah pernah melakukan pelayanan di lingkup kantor pemerintah Kabupaten Jombang. Sukma e-santri ini mengedepankan kepuasan masyarakat tentang pelayanan yang baik, cepat, dan ramah.

Selama kegiatan magang berlangsung, saya mendapatkan kesempatan langsung untuk terlibat dalam pelayanan masyarakat. Mulai dari proses awal mengarahkan masyarat yang sudah melakukan pelayanan untuk *scan barcode* di meja pelayanan. Setelah memindai, mereka diarahkan ke formulir survei untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterima. Data yang terkumpul kemudian dianalisis untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang menjadi indikator kinerja pelayanan publik di masing-masing unit kerja.



Gambar 1. Menu Utama E-Santri

Dalam implementasi aplikasi SUKMA E-Santri, sumber daya manusia di lingkungan pemerintahan Kabupaten Jombang tidak mengalami hambatan yang berarti. Hal ini disebabkan oleh

adanya sosialisasi internal yang dilakukan antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD), yang terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman pegawai dan staf terhadap penggunaan aplikasi. Namun demikian, tantangan masih ditemukan di kalangan masyarakat umum. Beberapa warga mengalami kesulitan dalam mengakses aplikasi, terutama karena faktor usia serta kurangnya kesadaran dan kepedulian untuk memberikan penilaian terhadap layanan publik yang diterima. Berdasarkan data yang diperoleh dari survei melalui kode *barcode*, diketahui bahwa kelompok usia 30 hingga 39 tahun merupakan responden terbanyak yang memberikan penilaian.

Fasilitas serta sarana dan prasarana yang tersedia di Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang telah memadai dan sangat mendukung pelaksanaan aplikasi SUKMA E-Santri. Namun demikian, kualitas sumber daya manusia (SDM) dari kalangan masyarakat umum masih memerlukan peningkatan, khususnya dalam hal pemahaman mengenai pentingnya mengakses dan memberikan penilaian terhadap pelayanan publik melalui aplikasi tersebut. Partisipasi aktif masyarakat dalam mengisi survei kepuasan sangat berperan penting untuk mendorong peningkatan kualitas layanan dan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di lingkungan Sekretariat Daerah.

Hal ini diperlukan sosialisasi yang lebih merata dan menyeluruh kepada masyarakat dari berbagai kelompok usia, khususnya pada rentang usia 17 hingga 50 tahun. Upaya ini penting dilakukan agar seluruh lapisan masyarakat dapat berpartisipasi secara aktif dalam memberikan umpan balik terhadap pelayanan publik. Selain itu, data yang dihimpun dari hasil survei juga dapat dimanfaatkan sebagai alat evaluasi untuk menilai kinerja pegawai, khususnya dalam hal pelayanan yang belum berjalan secara maksimal.

Selama magang, saya tidak hanya melakukan pengamatan saja tetapi ikut dalam partisipasi pelayanan masyarakat dalam mendampingi masyarakat yang melaksanakan survei kepuasan, serta mendokumentasikan proses pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan tata pemerintahan. Keterlibatan ini memberikan penjelasan tentang pelayanan langsung kepada masyarakat. Dan bahwa melakukannya kita harus sabar dan teliti untuk menghindari kesalahan dokumen. Dengan demikian kegiatan magang ini tidak hanya bersifat observative saja, tetapi juga berpartisipasi dan berkontribusi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pelaksanaan program magang dan kegiatan pengabdian melalui implementasi aplikasi SUKMA E-Santri di Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Aplikasi ini memudahkan masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterima dan menjadi alat evaluasi penting bagi peningkatan kualitas layanan. Dari hasil pengamatan dan keterlibatan langsung, diketahui bahwa sumber daya manusia di lingkungan internal pemerintahan telah mampu mengoperasikan aplikasi dengan baik karena adanya pelatihan dan sosialisasi internal yang memadai. Namun, keterlibatan masyarakat umum masih perlu ditingkatkan karena terdapat kendala dalam hal literasi digital dan kesadaran akan pentingnya memberikan umpan balik melalui survei pelayanan. Partisipasi aktif masyarakat sangat penting untuk mendukung terwujudnya pelayanan publik yang transparan, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Untuk meningkatkan keberhasilan implementasi SUKMA E-Santri, diperlukan upaya sosialisasi yang lebih masif dan merata kepada masyarakat, khususnya kelompok usia produktif yang menjadi pengguna utama layanan publik. Pemerintah daerah juga disarankan untuk menyediakan sarana pendukung di lokasi pelayanan, seperti perangkat elektronik dan petugas pendamping, guna membantu masyarakat yang kesulitan dalam menggunakan aplikasi. Selain itu, hasil survei sebaiknya dimanfaatkan secara maksimal sebagai dasar pengambilan keputusan dalam peningkatan mutu pelayanan dan sebagai

bahan evaluasi kinerja pegawai. Kegiatan magang semacam ini juga diharapkan terus dilaksanakan sebagai media pembelajaran langsung bagi mahasiswa agar mampu mengintegrasikan pengetahuan akademik dengan praktik lapangan secara nyata dan bermakna.

DAFTAR PUSTAKA

- Biwin, R. (2025). Implementasi Aplikasi Sukma Santri Sebagai Wadah Dalam Upaya Mendukung Peningkatan Penilaian Kualitas Pelayanan Publik Di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang. *Jurnal Progress Administrasi Publik*
- Caniago, A. (2022). Analisis kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 11(3), 219.
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, 1089-1100.
- Jatim, D. K. (2021, Desember 28). Pemprov Jatim Terapkan E-Government Sejak 2002. From [kominfo.jatimprov.go.id](https://kominfo.jatimprov.go.id/read/umum/pemprov-jatim-terapkane-government-sejak-2002): <https://kominfo.jatimprov.go.id/read/umum/pemprov-jatim-terapkane-government-sejak-2002>
- Jombang, J. P. (2022, Juni 24). Bupati Jombang Teken Komitmen Repikasi Sukma-E Jatim. From [jawapos.com](https://radarjombang.jawapos.com/politikpemerintahan/661014415/bupati-jombang-teken-komitmen-replikasi-sukmae-jatim): <https://radarjombang.jawapos.com/politikpemerintahan/661014415/bupati-jombang-teken-komitmen-replikasi-sukmae-jatim>