

Mewujudkan Layanan Publik Yang Kolaboratif Dalam Inovasi SIMOJJANG Di Kabupaten Nganjuk Melalui Perspektif New Public Governance

***Realizing Collaborative Public Services In SIMOJJANG Innovation In
Nganjuk Regency Through A New Public Governance Perspective***

Hendra Dwi Setiawan^a, Bintoro Wardiyanto^b

Magister Kebijakan Publik, Universitas Airlangga Surabaya, Indonesia^a

Departemen Administrasi Publik, Universitas Airlangga Surabaya, Indonesia^b

*^ahendra.dwi.setiawan-2024@fisip.unair.ac.id

Abstract

SIMOJJANG (Sistem Informasi Monitoring Jalan dan Jembatan Kabupaten Nganjuk), developed by the Nganjuk Regency Government in this case by the Public Works and Spatial Planning Agency, emerged as a digital innovation for the effectiveness, transparency, and accountability of public services, especially road management in Nganjuk Regency. This study analyzes the implementation of SIMOJJANG through the perspective of New Public Governance (NPG) by emphasizing the collaborative approach as one of the principles in NPG to realize an inclusive and responsive government in improving public services in accordance with the development of information technology. By collaborating with stakeholders including government agencies at various levels, the private sector, and community groups, SIMOJJANG demonstrates that it reflects the principles of NPG which prioritize collaboration, coordination, and cooperation. This article discusses SIMOJJANG as an innovation to be explored with the theoretical framework of NPG, through qualitative analysis and secondary data, this study looks at the impact of SIMOJJANG in increasing transparency and accountability to the community and all stakeholders. However, there are challenges such as equal access to technology, resistance to administrative changes and public services from conventional to digital, and technical problems such as system disruptions and data input errors that require adaptive strategies. The findings of this study indicate that SIMOJJANG significantly contributes to the transformation of public services and can be the basis for the formulation of road management policies by stakeholders. Recommendations include expanding digital literacy activities, strengthening technological infrastructure, building communication and interaction and encouraging more intensive collaboration. This research contributes to the discourse on innovation in the public sector and the basis for policy formulation by showing how NPG principles can be implemented through information technology-based public service initiatives.

Keywords: SIMOJANG, New Public Governance, Public Service, Collaborative.

Abstrak

SIMOJJANG (Sistem Informasi Monitoring Jalan dan Jembatan Kabupaten Nganjuk) yang dikembangkan Pemerintah Kabupaten Nganjuk dalam hal ini oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang ini muncul sebagai inovasi digital untuk efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik khususnya pengelolaan jalan di Kabupaten Nganjuk. Studi ini menganalisis implementasi SIMOJJANG melalui perspektif New Public Governance (NPG) dengan menekankan pada pendekatan kolaboratif sebagai salah satu prinsip dalam NPG untuk mewujudkan pemerintahan yang inklusif dan responsif dalam meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan perkembangan teknologi informasi. Dengan melakukan kolaborasi bersama pemangku kepentingan termasuk instansi pemerintah diberbagai tingkatan, pihak swasta, dan kelompok-kelompok masyarakat menunjukkan bahwa SIMOJJANG mencerminkan prinsip-prinsip NPG yang mengutamakan kolaborasi, kordinasi, dan kerjasama. Artikel ini membahas SIMOJJANG sebagai inovasi untuk dieksplorasi dengan kerangka teoritis NPG, melalui analisis kualitatif dan data sekunder, penelitian ini melihat dampak SIMOJJANG dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kepada masyarakat dan semua pemangku kepentingan. Namun, ada tantangan seperti pemerataan akses teknologi, resistensi terhadap perubahan administratif dan layanan publik dari konvensional ke digital, dan masalah teknis seperti gangguan sistem serta kesalahan input data yang memerlukan strategi yang adaptif. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa SIMOJJANG secara signifikan berkontribusi pada transformasi layanan publik dan dapat menjadi dasar

perumusan kebijakan pengelolaan jalan oleh pemangku kepentingan. Rekomendasi meliputi perluasan kegiatan literasi digital, memperkuat infrastruktur teknologi, membangun komunikasi dan interaksi serta mendorong kolaborasi yang lebih intensif. Penelitian ini berkontribusi pada diskursus tentang inovasi pada sektor publik dan dasar perumusan kebijakan dengan menunjukkan bagaimana prinsip-prinsip NPG dapat dilaksanakan melalui inisiatif pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

Kata Kunci: SIMOJJANG, *New Public Governance*, Layanan Publik, Kolaboratif.

1. Pendahuluan

Pelayanan publik adalah setiap kegiatan pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun untuk melaksanakan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan, dengan hasil berupa produk fisik maupun non fisik. Pemerintah terus berupaya meningkatkan pelayanan publik melalui berbagai cara dan inovasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan (service quality) telah menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (Customer satisfaction). Berkaitan dengan hal ini, telah muncul konsep "reinventing government". Konsep reinventing government yang diprakarsai oleh David Osborne pada intinya diorientasikan pada penciptaan suatu nilai (improved quality) sehingga para pengguna jasa publik, dapat terpusatkan misalnya dari segi kualitas, sehingga hal ini menuntut pemerintah untuk lebih responsif dan inovatif dalam mengelola layanan publik (Osborne, 2010). Transformasi ini bukan sekadar pilihan, melainkan kebutuhan yang mendesak agar pemerintah dapat tetap relevan dan sesuai dengan perubahan zaman.

Model birokrasi yang selama ini diterapkan oleh pemerintah dianggap belum memenuhi kebutuhan masyarakat modern pada era digital. Karena model yang diterapkan, lebih bersifat hierarkis, satu arah, kaku, dan sering kali lambat dalam merespons perubahan, sehingga kini dihadapkan pada kritik dari publik. Kini masyarakat menginginkan tata kelola publik yang lebih inklusif, transparan, dan kolaboratif. Dalam perkembangan ilmu administrasi publik telah muncul paradigma baru yang dikenal sebagai New Public Governance (NPG). Paradigma ini menawarkan pendekatan yang lebih adaptif dan kolaboratif dalam tata kelola publik (Bovaird & Loffler, 2009). New Public Governance (NPG) menempatkan nilai publik sebagai fokus utama. Pendekatan ini menggarisbawahi pentingnya kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta dalam menciptakan solusi bersama untuk tantangan publik. Kolaborasi ini tidak hanya memperkuat legitimasi pemerintah, tetapi juga meningkatkan efektivitas layanan publik melalui keterlibatan aktif berbagai pemangku kepentingan (Osborne, 2010). Dalam kerangka NPG, transparansi dan kolaborasi menjadi elemen kunci yang mendukung terciptanya tata kelola publik yang lebih baik.

Pemerintah Kabupaten Nganjuk dalam penyelenggaraan layanan publik khususnya dalam layanan pengelolaan jalan dan jembatan telah menerapkan prinsip-prinsip New Public Governance (NPG) melalui program SIMOJJANG (Sistim Informasi Monitoring Jalan dan Jembatan Kabupaten Nganjuk) yang dikelola oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang. Melalui program ini Pemerintah Daerah menunjukkan komitmen yang tinggi untuk memberikan transparansi pengelolaan

jalan yang menjadi kewenangan Kabupaten meliputi kondisi jalan (baik, sedang, rusak berat, rusak ringan), tersedianya peta visualisasi jaringan jalan Kabupaten secara online, dan penyampaian laporan kerusakan jalan serta progres penanganannya. Simojjang merupakan platform digital yang bertujuan untuk memberikan kemudahan akses masyarakat, dan efektifitas dalam pelayanan public terkait jalan Kabupaten yang mencerminkan nilai utama NPG seperti transparansi dan kolaborasi berbagai pemangku kepentingan dalam pelayanan publik.

Pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat dan berupa produk fisik salah satunya adalah penyediaan infrastruktur. Jalan adalah salah satu infrastruktur penting untuk menunjang aktifitas masyarakat dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi, sehingga perlu dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pelayanan publik. Sementara itu menurut Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan menyatakan bahwa jalan adalah bagian sistem transportasi nasional yang mempunyai peranan penting terutama dalam mendukung bidang ekonomi, sosial dan budaya serta lingkungan dan dikembangkan melalui pendekatan pengembangan wilayah agar tercapai keseimbangan dan pemerataan pembangunan antar daerah, membentuk dan memperkuat kesatuan nasional untuk memantapkan pertahanan dan keamanan nasional, serta membentuk struktur ruang dalam rangka mewujudkan sasaran pembangunan nasional. Dalam Peraturan perundang-undangan menyatakan bahwa jalan umum menurut statusnya dikelompokkan kedalam Jalan Nasional, Jalan Provinsi, Jalan Kabupaten, Jalan Kota, dan Jalan Desa. Masing-masing status jalan tersebut kewenangan dan penanggung jawabnya yakni Jalan Nasional penanggung jawab adalah Pemerintah Pusat, Jalan Provinsi penanggung jawab adalah Pemerintah Provinsi, Jalan Kabupaten dan Jalan Desa penanggung jawab adalah Pemerintah Kabupaten, Jalan Kota penanggung jawab adalah Pemerintah Kota.

Namun implementasi Simojjang untuk meningkatkan pelayanan publik dalam pengelolaan jalan dan jembatan ternyata masih terdapat berbagai tantangan yang menyertainya. Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah kesenjangan literasi digital diantara masyarakat Kabupaten Nganjuk, khususnya di wilayah perdesaan yang jauh dari pusat Kabupaten. Walaupun perkembangan teknologi informasi begitu pesat, tetapi masih banyak warga masyarakat yang belum memiliki kemampuan untuk memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Selain itu faktor keterbatasan dan pemerataan infrastruktur teknologi informasi terutama di wilayah perdesaan juga menjadi hambatan yang dapat mengurangi manfaat dan efektifitas dari platform Simojjang ini. Dalam era digital, hampir semua daerah di Indonesia juga mengalami tantangan yang sama dalam memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan layanan publik. Berdasarkan studi-studi terdahulu menunjukkan kesesuaian transformasi digital untuk meningkatkan layanan publik dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti keterlibatan masyarakat dan pemangku kepentingan terkait serta dukungan kebijakan untuk memastikan pelayanan publik berbasis teknologi informasi terlaksana dengan baik. Untuk itu analisis terhadap SIMOJJANG diharapkan bisa memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan bagi instansi penyelenggara layanan publik baik di Pusat maupun di daerah.

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab berbagai pertanyaan penting terkait pelaksanaan program SIMOJJANG di Kabupaten Nganjuk. Pertama, bagaimana SIMOJJANG menggunakan perspektif New Public Governance dalam penyelenggaraan layanan publik, khususnya pengelolaan jalan dan jembatan. Kedua, sejauhmana program ini mampu meningkatkan efektifitas dan kualitas layanan publik pengelolaan

jalan dan jembatan. Ketiga, Apa yang menjadi tantangan utama dalam proses pelaksanaan program ini. Dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut, penelitian ini berupaya memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan tata kelola pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi di Indonesia. Disisi lain penelitian ini juga akan melakukan eksplorasi dampak sosial dan dampak ekonomi dari implementasi Simojang, karena transformasi digital dalam pelayanan publik tidak hanya berdampak pada efektifitas birokrasi tetapi juga berdampak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat karena jalan adalah salah satu faktor penting dalam menunjang kelancaran mobilitas masyarakat dan distribusi barang. Dengan layanan yang lebih cepat dengan memanfaatkan teknologi informasi akan meningkatkan efektifitas bagi masyarakat dalam mengakses layanan dan memudahkan dalam melakukan pelaporan, sebaliknya bagi petugas layanan publik akan mempermudah dalam melakukan tindak lanjut laporan dan mewujudkan transparansi pelayanan bagi masyarakat. Selain itu, pemerintah juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dalam paradigma New Public Governance (NPG), kolaborasi dengan masyarakat dan berbagai pemangku kepentingan lainnya tidak hanya menjadi tujuan tetapi juga menjadi sarana untuk meningkatkan kualitas layanan. Dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait lainnya dalam melakukan desain dan evaluasi pelayanan, maka pemerintah dapat memastikan bahwa layanan yang disediakan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. (Bovaird & Loffler, 2009). Untuk mencapai tujuan implementasi Simojang secara maksimal harus memerlukan dukungan dari berbagai pihak mulai dari warga masyarakat, Pemerintah Desa/Kelurahan, pihak swasta, dan organisasi/Lembaga non pemerintah. Kolaborasi dengan berbagai pihak ini penting sebagai solusi terhadap keterbatasan sumber daya dan untuk mempercepat transformasi era digital. Selain itu juga perlu didukung dengan pola komunikasi yang proaktif untuk meningkatkan wawasan dan semangat partisipatif masyarakat dalam memanfaatkan program SIMOJJANG.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis dan praktis dalam tata kelola layanan publik berbasis teknologi informasi. Hasil penelitian ini tidak hanya untuk Kabupaten Nganjuk, tetapi juga dapat direplikasi pada daerah lain sehingga tujuan pemerintah dalam meningkatkan layanan publik bisa diwujudkan di semua daerah. Melalui analisis yang komprehensif, penelitian ini juga dapat memberikan rekomendasi praktis yang dapat membantu Pemerintah Daerah dalam menemukan solusi dalam menghadapi tantangan saat implementasi program Simojang atau program pelayanan publik lainnya yang berbasis teknologi informasi. Dengan menggunakan prinsip-prinsip New Public Governance (NPG) dipadu dengan penggunaan teknologi informasi, pemerintah dapat mewujudkan pelayanan publik yang efektif, kolaboratif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di era digital.

2. Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah metode kualitatif dengan jenis pendekatan studi kasus. Penelitian kualitatif mengandalkan kepercayaan pribadi, biografi, atau isu-isu spesifik untuk mengidentifikasi topik yang menarik atau penting (Rukajat, 2018). Menurut Yin (2009), metode penelitian studi kasus merupakan strategi yang tepat untuk digunakan dalam penelitian yang menggunakan pokok pertanyaan penelitian *how* atau *why*, sedikit waktu yang dimiliki

peneliti untuk mengontrol peristiwa yang diteliti, dan fokus penelitiannya adalah fenomena kontemporer, untuk melacak peristiwa kontemporer. Pada metode studi kasus, peneliti fokus kepada desain dan pelaksanaan penelitian. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Studi Kasus ialah serangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan secara intensif, terinci dan mendalam tentang suatu program, peristiwa, dan aktivitas, baik pada tingkat perorangan, sekelompok orang, lembaga, atau organisasi untuk memperoleh pengetahuan mendalam tentang peristiwa tersebut.

Lokasi penelitian yang digunakan adalah di Kabupaten Nganjuk, karena sudah menerapkan aplikasi Simojang dalam pengelolaan jalan, mulai dari kondisi jalan, peta digital jalan, dan laporan kerusakan jalan. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi, wawancara, interaksi dan diskusi, serta studi dokumen. Sedangkan Teknik penentuan informan menggunakan informan kunci (key informan) yang merupakan orang atau individu yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok. Menurut Bagong Suyanto (2015:1) bahwa 1) Informan Kunci (Key Informant) merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. 2) Informan utama merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. 3) Informan Tambahan merupakan mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

Berdasarkan teknik penentuan informan tersebut diatas, penelitian ini mendapatkan tiga informan utama yaitu Pengelola aplikasi Simojang dan Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Jalan dan Jembatan sebagai informan kunci, surveyor jalan, dan Kepala Desa sebagai informan tambahan. Uji keabsahan data yang digunakan oleh peneliti adalah triangulasi. Uji keabsahan data secara triangulasi yaitu Peneliti menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran data atau informasi tersebut. Dengan demikian data yang diperoleh bisa lebih akurat. Pengolahan dan analisis data pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Terdapat tiga tahap analisis data yang digunakan berdasarkan pendapat dari Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Huberman, 2014). Selain itu peneliti juga melakukan perpanjangan pengamatan (extended observation) untuk kembali ke lapangan melakukan pengamatan, wawancara, dan diskusi dengan sumber data yang sama atau baru, bertujuan untuk memastikan data yang diperoleh lebih valid dan kredibel.

Menurut Sugiyono (2020:9) metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Penelitian kualitatif dilakukan dengan tujuan untuk memahami fenomena atau gejala sosial dengan mendalam dan menyeluruh, dimana Peneliti berusaha menggali informasi sebanyak mungkin, dengan fokus pada kedalaman dan detail data, bukan hanya jumlah datanya.

3. Hasil dan Pembahasan

Sistem Informasi Monitoring Jalan dan Jembatan Kabupaten Nganjuk adalah platform digital yang digunakan untuk mempermudah pengambil kebijakan dalam mengambil keputusan terkait pengelolaan jalan dan jembatan serta memberikan akses informasi publik yang transparan secara digital kepada masyarakat terkait kondisi jalan. Tujuan utama adalah mewujudkan layanan publik khususnya

pengelolaan jalan yang kolaboratif dan mudah diakses baik oleh Dinas terkait maupun masyarakat yang ingin mengetahui kondisi jalan, pengaduan kerusakan jalan, dan tindak lanjut perbaikan jalan yang telah dilakukan. Instansi pemerintah, perusahaan swasta, dan elemen masyarakat lainnya dapat berkolaborasi untuk mewujudkan layanan publik yang prima khususnya dalam pengelolaan jalan untuk mewujudkan kondisi jalan yang mantap. Dengan adanya SIMOJJANG kebijakan terkait pengelolaan jalan yang diambil bisa lebih tepat sasaran dan menumbuhkan layanan publik yang kolaboratif.

Konsep *Public Service Innovation* dalam SIMOJJANG (Sistem Informasi Monitoring Jalan dan Jembatan Kabupaten Nganjuk)

Konsep *Public Service Innovation* dalam aplikasi SIMOJJANG meliputi penerapan teknologi dan pendekatan kolaboratif dalam pelayanan publik yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan publik, partisipasi masyarakat, dan efektifitas pengelolaan jalan meliputi kondisi status jalan, peta digital jalan, dan pelaporan kerusakan jalan. Inovasi merupakan sebuah pengenalan atas sebuah fitur baru dalam organisasi. Inovasi dapat dicerminkan oleh produk-produk dan proses produksi yang baru, teknologi komunikasi, organisasi serta layanan baru disektor publik dan sector non- profit yang berkemajuan (Andi M Zulfikar, 2020). SIMOJJANG sebagai sistem berbasis digital memberikan berbagai layanan publik dalam pengelolaan jalan yang menjadi kewenangan Kabupaten Nganjuk dalam satu aplikasi untuk mempermudah interaksi antara pemerintah dan masyarakat serta tindak lanjut pengaduan laporan kerusakan jalan, karena setiap ruas jalan yang telah diperbaiki akan dilakukan update status kondisi jalan dalam sehingga dapat diakses dan dipantau oleh masyarakat selaku pelapor.

Aplikasi SIMOJJANG memberikan kemudahan bagi masyarakat Kabupaten Nganjuk untuk melihat kondisi status jalan, melihat peta digital jalan, dan membuat laporan kerusakan jalan secara cepat dan tepat sesuai ruas jalan yang dikelola Pemerintah Kabupaten tanpa harus datang ke Kantor Pemerintah dan tidak perlu membuat laporan secara manual. Selain itu dengan menggunakan aplikasi ini masyarakat tidak perlu membuat laporan kerusakan jalan dimedia sosial yang berpotensi menimbulkan berita palsu (*hoax*) karena ketidaksesuaian informasi terkait ruas jalan, status kondisi jalan, dan tindak lanjut laporan. Inovasi ini mengurangi kegiatan tatap muka dan permohonan informasi secara manual dalam penyelenggaraan layanan publik kepada warga terkait pengelolaan jalan, sehingga dengan inovasi ini dapat meningkatkan efektifitas dan terjadi kolaborasi antara *stake holder* pengelola jalan, masyarakat, pihak swasta, dan instansi pemerintah lainnya dengan memanfaatkan aplikasi SIMOJJANG sebagai dasar perumusan dan implementasi kebijakan pengelolaan jalan.

Inovasi yang ada dalam SIMOJJANG memberikan transparansi, akuntabilitas, dan kolaborasi untuk meningkatkan efektifitas layanan publik. Setiap data dilakukan *updating* untuk memudahkan pemantauan kondisi terkini yang dapat diakses oleh masyarakat dan Pemerintah Daerah sehingga memudahkan dalam proses layanan publik, monitoring, dan evaluasi pengelolaan jalan. Pelaporan kerusakan jalan akan ditelaah dengan cepat karena sudah menunjukkan posisi kordinat ruas jalan dan memastikan bahwa jalan yang dilaporkan adalah ruas jalan yang menjadi kewenangan Kabupaten. Hasil telaah laporan akan disampaikan kepada otoritas pengelola jalan untuk segera dilakukan perbaikan sesuai kategori kerusakan jalan, apabila kerusakan

jalan kategori rusak berat dan rusak sedang akan dilakukan oleh penyedia secara kontraktual. Tetapi apabila kategori rusak ringan atau jalan berlubang akan segera dilakukan perbaikan oleh Unit Reaksi Cepat Pemelihara Jalan dan Jembatan yang berkedudukan di masing-masing Unit Pelaksana Teknis Dinas. Jika ternyata perbaikan jalan belum bisa dilaksanakan karena keterbatasan anggaran untuk perrbaikan oleh penyedia secara kontraktual atau belum tersedianya material pemeliharaan jalan untuk perbaikan oleh Unit Reaksi Cepat Pemeliharaan Jalan dan Jembatan, maka dalam aplikasi akan disampaikan oleh petugas secara jelas disertai penyebabnya. Untuk kondisi jalan yang rusak atau baik juga dapat dilihat dalam status kondisi jalan dan peta digital jalan.

Pemerintah Kabupaten Nganjuk melalui SIMOJJANG telah mendukung pelayanan yang inklusif dengan menyediakan akses yang lebih terbuka kepada masyarakat baik yang tinggal jauh dari pusat kota, masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik maupun mahasiswa dari luar kota yang membutuhkan data terkait infrastruktur jalan di Kabupaten Nganjuk. Dengan adanya aplikasi ini masyarakat dapat mengakses layanan publik pengelolaan jalan kapan saja dan dimana saja, tanpa harus datang langsung di kantor-kantor Pemerintah Daerah sehingga mengurangi hambatan jarak dan waktu dalam memperoleh layanan publik. Aplikasi ini dapat diakses oleh masyarakat melalui laman <https://jalan.nganjukkab.go.id/> atau dengan download aplikasi SIMOJJANG kemudian melakukan instalasi pada perangkat handphone milik warga.

Walaupun SIMOJJANG memiliki inovasi dalam layanan publik dengan memberikan kemudahan masyarakat dalam memperoleh layanan publik berbasis teknologi informasi, tetapi dalam implementasinya tetap ada tantangan yang dihadapi. Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah belum semua masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi yang ini dengan maksimal baik karena keterbatasan informasi tentang pemanfaatan aplikasi SIMOJJANG maupun keterbatasan infrastruktur pendukung teknologi informasi. Oleh karena itu diperlukan kegiatan sosialisasi dan edukasi untuk meningkatkan pemahaman literasi digital warga, selain itu juga dilakukan pengembangan infrastruktur untuk menunjang kelancaran akses teknologi informasi yang berkolaborasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika. Pemerintah Kabupaten Nganjuk terus memastikan bahwa inovasi pelayanan publik dalam pengelolaan jalan ini inklusif dan memberikan kemudahan akses bagi seluruh masyarakat Kabupaten Nganjuk karena jalan adalah infrastruktur dasar yang penting untuk menunjang aktifitas sosial ekonomi masyarakat, dan menjamin kelancaran mobilitas warga.

Untuk itu aplikasi SIMOJJANG merupakan contoh penerapan *Public Service Innovation* yang membawa perubahan dalam pelayanan publik dan perumusan kebijakan dalam pengelolaan jalan Kabupaten yang menjadi kewenangan Pemerintah Kabupaten Nganjuk. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dapat mewujudkan transparansi, akuntabilitas, efektifitas, kolaborasi dengan masyarakat serta *stake holder* lainnya sehingga mampu menjawab kebutuhan akan data dan informasi yang cepat dan tepat sesuai dengan perkembangan dunia pada era digital. Selanjutnya untuk kedepan, pemeliharaan dan pengembangan aplikasi ini harus terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan mampu menyesuaikan dengan gaya hidup dan kebutuhan masyarakat.

Implementasi aplikasi SIMOJJANG dalam meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan kualitas layanan publik

Inovasi yang dihadirkan oleh aplikasi SIMOJJANG (Sistem Informasi Monitoring Jalan dan Jembatan Kabupaten Nganjuk) telah menunjukkan hasil yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan kualitas layanan publik pengelolaan jalan di Kabupaten Nganjuk. Dahulu sebelum ada aplikasi ini, pelaporan kerusakan jalan dilakukan secara manual yakni masyarakat atau perangkat Desa/Kelurahan harus datang di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang atau di Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Jalan dan Jembatan sehingga membutuhkan waktu untuk proses pelaporan, selain itu pelaporan juga dapat dilakukan melalui saluran resmi pemerintah berupa telephon dan surat elektronik, tetapi ternyata laporan yang disampaikan kurang detail sehingga menyulitkan petugas dalam memberikan respon dan tindak lanjut atas laporan yang diajukan. Disisi lain pelapor juga tidak mendapatkan *feedback* dari apa yang sudah dilaporkan, sehingga ada alur yang terputus dalam mewujudkan pelayanan publik yang efisien dan efektif. Dalam aplikasi ini laporan yang diajukan dapat dilihat perkembangannya apakah sudah ditindaklanjuti atau belum, selain itu ruas jalan yang telah diperbaiki baik oleh penyedia jasa konstruksi maupun tim Unit Reaksi Cepat Pemelihara Jalan akan dilakukan *update* data oleh operator SIMOJJANG sehingga dapat diketahui ruas jalan mana saja yang sudah dalam kondisi mantap dan ruas jalan mana yang masih dalam kondisi rusak.

Dalam perumusan kebijakan dan proses penganggaran untuk pemeliharaan jalan akan lebih mudah dan tepat dengan menggunakan aplikasi SIMOJJANG, karena data jalan dalam kondisi mantap maupun kondisi rusak dapat dilihat secara cepat dan akurat. Dalam peta digital jalan juga dapat ditampilkan kondisi jalan yang dilengkapi dengan volume panjang setiap ruas jalan sehingga memudahkan dalam pengambilan kebijakan terkait pengelolaan dan alokasi anggaran pemeliharaan jalan. Selama ini kebijakan pengelolaan jalan berdasarkan hasil survei petugas, usulan berjenjang dari Desa/Kelurahan kepada Kecamatan kemudian ke Pemerintah Daerah, serta dari usulan anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah melalui pokok pikiran. Tetapi dari metode yang sudah ada tersebut belum ada filter untuk melakukan pengecekan keakuratan data jalan, sehingga berpotensi terjadi ketimpangan dalam pemeliharaan jalan dimana ruas jalan dengan kondisi mantap tetapi diusulkan untuk perbaikan, sebaliknya ruas jalan dengan kondisi rusak tidak dilakukan perbaikan. Sehingga dengan memanfaatkan aplikasi SIMOJJANG kegiatan pemeliharaan jalan dapat lebih tepat sasaran dan alokasi anggaran untuk perbaikan jalan lebih efisien dan efektif.

Dalam peningkatan kualitas layanan publik, SIMOJJANG berperan penting dalam meningkatkan transparansi, efektifitas, efisiensi, dan akuntabilitas. Dengan aplikasi ini masyarakat bisa melihat kondisi jalan, peta digital jalan yang dilengkapi volume panjang setiap ruas jalan, dan semua pelaporan dari masyarakat tercatat secara otomatis dalam sistem sehingga memudahkan pemantauan baik oleh masyarakat maupun Pemerintah. Pemanfaatan teknologi informasi ini juga membuat masyarakat memperoleh informasi dan data yang akurat sehingga meningkatkan kepercayaan kepada pemerintah, karena permasalahan data seringkali menjadi persoalan yang serius karena data yang dimiliki pemerintah belum komprehensif dan menjawab kebutuhan masyarakat. Selain itu, transparansi yang dihasilkan dari pemanfaatan aplikasi berbasis teknologi informasi ini mampu mengurangi potensi penyalahgunaan

wewenang dalam penyelenggaraan layanan publik khususnya pengelolaan jalan yang menjadi kewenangan Kabupaten Nganjuk.

Meskipun SIMOJJANG telah berhasil meningkatkan efisiensi, efektifitas dan transparansi dalam layanan publik, tetapi dalam implementasinya tetap ada tantangan yang dihadapi. Tantangan utama yang dihadapi adalah bahwa semua masyarakat dan instansi pemerintah memiliki akses mudah kedalam aplikasi ini dan dapat memanfaatkannya dengan baik. Oleh karena itu penting bagi Pemerintah Daerah untuk menyediakan akses untuk teknologi informasi yang menjangkau seluruh lapisan masyarakat dan meningkatkan kapasitas akses bagi instansi-instansi pemerintah. Kegiatan sosialisasi bak secara tatap muka maupun melalui media sosial yang berkelanjutan perlu dilakukan agar masyarakat dan seluruh pihak terkait dapat mengoptimalkan penggunaan aplikasi ini sesuai keperluan mereka. Untuk terus menjaga dan meningkatkan layanan publik melalui aplikasi ini diperlukan pengembangan sistem dan fitur untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat.

Secara keseluruhan SIMOJJANG dapat dianggap sebagai langkah maju dalam menciptakan inovasi berbasis teknologi informasi untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel. Dengan tersedianya data kondisi jalan yang terkini maka masyarakat dan pembuat kebijakan dapat dengan cepat mendapatkan data yang dibutuhkan, sehingga meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan. Kegiatan pelaporan kerusakan jalan juga dapat dilakukan secara cepat tanpa harus datang ke Lembaga terkait dan ketepatan lokasi yang dilaporkan lebih akurat karena sudah disertai dengan keterangan ruas jalan dan titik kordinatnya. Namun program ini harus terus dikembangkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang terus bergerak sesuai perkembangan zaman dan keberhasilan program ini perlu diimbangi dengan kegiatan-kegiatan yang dapat diterima dan dimanfaatkan oleh seluruh lapisan masyarakat secara maksimal.

Tantangan Utama Dalam Implementasi Program

Implementasi SIMOJJANG (Sistem Informasi Monitoring Jalan dan Jembatan Kabupaten Nganjuk) sebagai salah satu inovasi Pemerintah Kabupaten Nganjuk dalam pelayanan publik dan sebagai dasar dalam perumusan kebijakan pengelolaan jalan juga menghadapi beberapa tantangan utama yang perlu ditindaklanjuti dengan solusi untuk memastikan efektifitas dan keberlanjutan program ini. Salah satu tantangan yang dihadapi adalah pemerataan akses teknologi yakni tidak semua masyarakat dapat mengakses dan memanfaatkan teknologi digital. Walaupun SIMOJJANG memberikan kemudahan akses dan efektifitas pelayanan kepada masyarakat melalui platform digital, tetapi tidak semua warga Kabupaten Nganjuk memiliki akses yang memadai pada perangkat teknologi informasi dan memiliki keterampilan digital untuk menggunakan aplikasi ini secara optimal. Hal ini berdampak pada ketimpangan terhadap akses layanan publik khususnya bagi masyarakat yang berada di daerah dengan keterbatasan akses teknologi informasi dan rendahnya kepemilikan perangkat teknologi (Linders, 2012).

Tantangan lain yang dihadapi adalah resistensi terhadap perubahan baik dari eksternal maupun internal. Dari eksternal, masyarakat yang terbiasa dengan cara konvensional ketika membutuhkan pelayanan dan melakukan pengaduan cenderung merasa malas untuk beralih ke sistem digital karena mereka merasa harus mempelajari hal yang baru. Dari internal, sebagian pegawai pemerintah yang terbiasa

dengan cara manual dalam menjalankan tugas administratif dan layanan cenderung merasa enggan beralih ke sistem digital. Adaptasi terhadap tata cara penggunaan aplikasi dan kurangnya kepercayaan terhadap teknologi informasi dapat menjadi kendala dalam implementasi sistem ini. Oleh karena itu diperlukan sosialisasi dan bimbingan kepada masyarakat yang berkolaborasi dengan Pemerintah Desa/Kelurahan agar mereka memahami dan mampu memanfaatkan aplikasi ini dengan baik. Sedangkan bagi pegawai pemerintah yang terlibat dalam tugas administratif dan pelayanan publik juga perlu mengikuti pelatihan dan bimbingan teknis agar dapat memanfaatkan sistem ini secara efektif dan maksimal.

Tantangan lainnya yang perlu diantisipasi adalah masalah teknis, seiring dengan perkembangan teknologi informasi terdapat kemungkinan adanya gangguan sistem, adanya kesalahan dalam input dan proses data, serta ketidakstabilan fitur aplikasi dapat mempengaruhi kinerja SIMOJJANG. Masalah teknis ini dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem ini dan mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Untuk itu pemeliharaan dan pembaruan sistem secara berkala harus dilakukan agar aplikasi ini dapat berfungsi maksimal. Input dan proses data oleh petugas dalam sistem harus dilakukan secara cermat untuk menjamin keabsahan data yang dihasilkan, selain itu juga perlu dilakukan penambahan kapasitas penyimpanan data karena sistem ini mengelola data dalam jumlah besar yang terus diperbarui setiap saat sehingga data yang dihasilkan memiliki keakuratan yang tinggi dan sesuai kondisi terkini. Tantangan lain yang dihadapi adalah resiko penyalahgunaan data dan serangan siber yang dapat mengganggu sistem ini. Pemerintah Kabupaten Nganjuk harus melakukan kolaborasi antar instansi untuk memastikan sistem ini dilengkapi dengan fitur keamanan yang kuat untuk melindungi data yang sudah terbangun pada sistem. Keamanan data pada era digital saat ini menjadi sangat penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan keberlanjutan program ini. Oleh karena itu perlu ada protokol keamanan data yang ketat dan terintegrasi seperti pencadangan database, enkripsi data, dan perlindungan dari akses pihak yang tidak berwenang untuk memastikan bahwa data yang disimpan dalam sistem tetap aman dan valid.

4. Simpulan

SIMOJJANG (Sistim Informasi Monitoring Jalan dan Jembatan Kabupaten Nganjuk) merupakan contoh yang nyata bagaimana inovasi digital dapat mengimplementasikan prinsip-prinsip New Public Governance (NPG) untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan sebagai dasar perumusan kebijakan. Sistem ini mewujudkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik khususnya dalam pengelolaan jalan di Kabupaten Ngaanjuk. Dengan adanya SIMOJJANG proses layanan publik khususnya dalam pengelolaan jalan lebih cepat dan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Masyarakat yang ingin mengetahui kondisi jalan dapat melihat dalam sistem ini tanpa harus mendatangi instansi yang berwenang, proses pelaporan kerusakan jalan dan tindaklanjutnya dapat dipantau perkembangannya, dan dalam perumusan kebijakan oleh Pemerintah Daerah lebih akuntabel karena data kondisi jalan apakah dalam kondisi mantap atau dalam kondisi rusak dan berapa volumenya sudah tersedia dalam sistem ini serta dapat disajikan dengan cepat. Melalui inovasi digital ini masyarakat tidak hanya mendapatkan kemudahan dalam akses layanan publik tetapi juga meningkatkan kualitas interaksi dengan instansi yang berwenang sehingga terwujud kolaborasi yang baik dalam

mewujudkan tata kelola layanan publik yang lebih inklusif. Namun keberhasilan implementasi SIMOJJANG dalam mewujudkan tujuannya bergantung pada kapasitas Pemerintah Daerah untuk mengatasi berbagai tantangan yang muncul selama implementasi program ini. Berbagai masalah seperti pemerataan akses teknologi bagi masyarakat, resistensi terhadap perubahan administratif dan layanan publik dari konvensional ke digital baik dari internal maupun eksternal, dan masalah teknis seperti gangguan sistem serta kesalahan input data menjadi isu krusial yang harus diselesaikan. Oleh karena itu meskipun SIMOJJANG telah memberikan dampak positif bagi pelayanan publik dan pengambilan kebijakan dalam pengelolaan jalan, namun tetap perlu dilakukan perbaikan agar sistem ini dapat lebih inklusif dan berkelanjutan.

Berbagai tantangan yang dihadapi perlu dicari solusi dan ditindaklanjuti untuk memastikan keberlanjutan dan meningkatkan efektifitas SIMOJJANG dalam memberikan layanan publik yang optimal dan dapat menjadi dasar perumusan kebijakan pengelolaan jalan yang akuntabel diperlukan langkah-langkah strategis yang dapat diterapkan. Rekomendasi yang dapat menjadi pedoman untuk pengembangan sistem ini pada waktu yang akan datang yaitu:

1. Memperluas kegiatan literasi digital.

Pemerintah Daerah perlu meningkatkan literasi digital di seluruh lapisan masyarakat yang berkolaborasi dengan Pemerintah Desa/Kelurahan, kelompok masyarakat, dan komunitas warga terutama bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan perangkat teknologi dan memastika ketersediaan akses yang merata bagi seluruh warga masyarakat.

2. Memperkuat infrastruktur teknologi.

Infrastruktur teknologi harus diperkuat dan dikembangkan sampai ke wilayah-wilayah yang tidak bisa terjangkau teknologi informasi sehingga tersedia jaringan internet yang stabil agar akses kepada aplikasi SIMOJJANG dan aplikasi berbasis teknologi informasi lainnya dapat dimanfaatkan oleh seluruh lapisan masyarakat.

3. Membangun komunikasi dan interaksi.

Pemerintah Daerah perlu melakukan komunikasi aktif dengan masyarakat melalui kegiatan sosialisasi dan pelatihan kepada masyarakat untuk memanfaatkan sistem ini secara tepat untuk meningkatkan pelayanan publik. Interaksi dilakukan melalui survei dan forum diskusi dengan seluruh lapisan masyarakat untuk memahami kebutuhan masyarakat dan menyesuaikan layanan SIMOJJANG secara dinamis.

4. Mendorong kolaborasi yang lebih intensif

Pemerintah Daerah perlu memastikan kolaborasi yang sudah berjalan untuk lebih ditingkatkan lagi, selain kolaborasi dengan sesama instansi pemerintah dan juga Pemerintah Desa/Kelurahan, perlu ada kerjasama yang lebih erat dengan sektor swasta dan komunitas masyarakat sipil untuk mendukung dalam inovasi teknologi, pelatihan literasi digital, pengelolaan informasi publik, dan keberlanjutan program SIMOJJANG.

Dengan melaksanakan strategi-strategi diatas, SIMOJJANG akan dapat menjadi program yang efektif, inklusif, dan berkelanjutan. Inovasi digital dalam pelayanan publik khususnya dalam pengelolaan jalan dapat diterapkan di daerah lain sebagai langkah menuju pelayanan publik yang efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

5. Daftar Pustaka

- Bovaird, T., & Löffler, E. (2009). Public management and governance (2nd ed.). Routledge. DOI: <https://doi.org/10.4324/9780203877258>
- Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Nganjuk. (2024). Sistim Informasi Monitoring Jalan dan Jembatan Kabupaten Nganjuk (SIMOJJANG).
- Linders, D. (2012). *From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media*. Government Information Quarterly, 29(4), 446-454. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.06.003>
- Huberman, A. (2014). Qualitative data analysis a methods sourcebook.
- Osborne, S. P. (2010). The new public governance? Emerging perspectives on the theory and practice of public governance. Routledge. DOI: <https://doi.org/10.4324/9780203861684>
- Republik Indonesia. (2004). Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan.
- Rukajat, Ajat. (2018). Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative research approach). Deepublish.
- Osborne, S. P. (2010). The new public governance? Emerging perspectives on the theory and practice of public governance. Routledge. DOI: <https://doi.org/10.4324/9780203861684>
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Suyanto, Bagong. (2015). Metode Penelitian Sosial: Berbagai alternatif pendekatan. Prenada Media.
- Yin, R. K. (2009). Case Study Research Design and Methods (4th ed. Vo). Sage Publication.
- Zulfikar, A. M. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Aspirasi Publik dan Pengaduan Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sidrap. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), pp.951–952., 2, 107.