

Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Aplikasi Simponi di Kota Sukabumi

Dina Hasna Fadhilah^{1*}, Cut Mauri Davina Anindya², Najla Fathina Aulia³, Naisila Refa Ardana⁴, Ivan Darmawan⁵

^{1,2,3,4,5} Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran

dina24001@mail.unpad.ac.id, cut24003@mail.unpad.ac.id, najlafathina202@gmail.com, naisila24001@mail.unpad.ac.id,
ivan.darmawan@unpad.ac.id

Abstrak

Digitalisasi pelayanan publik merupakan bagian dari upaya reformasi birokrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Kota Sukabumi mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan *Online* (SIMPONI) sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital yang bertujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan publik berbasis digital melalui penerapan SIMPONI di Kota Sukabumi. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui studi literatur, dokumentasi, dan analisis kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIMPONI mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui percepatan proses pelayanan, kemudahan akses layanan, serta pengelolaan pelayanan yang lebih terintegrasi. Namun, efektivitas implementasi masih menghadapi kendala berupa keterbatasan literasi digital masyarakat dan kesiapan sumber daya aparatur. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi dalam pengembangan pelayanan publik berbasis digital di tingkat pemerintah daerah.

Kata Kunci: pelayanan publik, digitalisasi, *e-government*, efektivitas, SIMPONI

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mendorong transformasi penyelenggaraan pelayanan publik dari model konvensional menuju layanan berbasis elektronik (*e-government*). Transformasi ini tidak hanya berkaitan dengan perubahan medium pelayanan, tetapi juga berpotensi meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan apabila didukung oleh desain proses kerja dan tata kelola yang memadai. Heeks (2006) menegaskan bahwa keberhasilan implementasi *e-government* sangat ditentukan oleh kesiapan teknis dan organisasional, termasuk kapasitas kelembagaan, penyesuaian proses bisnis, serta kompetensi sumber daya manusia. Tanpa perubahan tata kelola yang sejalan, pemanfaatan teknologi berisiko tidak menghasilkan manfaat optimal bagi masyarakat.

Dalam konteks tersebut, Pemerintah Kota Sukabumi mengembangkan aplikasi SIMPONI (Sistem Informasi Manajemen Pemerintahan Online) sebagai salah satu instrumen digitalisasi pelayanan publik. Aplikasi ini dirancang untuk mendukung berbagai proses administrasi pemerintahan serta memperkuat interaksi antara pemerintah dan masyarakat maupun pelaku usaha. Melalui pemanfaatan SIMPONI, pemerintah daerah berupaya meningkatkan kecepatan layanan, efisiensi birokrasi, serta responsivitas terhadap kebutuhan dan aspirasi publik.

Upaya digitalisasi pelayanan publik melalui SIMPONI sejalan dengan gagasan reformasi birokrasi yang menekankan pemerintahan yang berorientasi pada hasil, inovatif, dan berfokus pada pengguna layanan sebagaimana dikemukakan oleh Osborne dan Gaebler (1992). Pendekatan tersebut memberikan kerangka konseptual untuk menilai implementasi layanan digital tidak hanya dari aspek adopsi teknologi, tetapi juga dari dampaknya terhadap kualitas pelayanan, waktu penyelesaian, tingkat kepuasan pengguna, serta transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Secara normatif, penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital di Indonesia didukung oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), serta Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 sebagai perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Kerangka regulasi tersebut menjadi rujukan penting dalam menilai kesesuaian implementasi SIMPONI dengan standar pelayanan publik, prinsip SPBE, serta aspek legalitas dan keamanan layanan elektronik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, artikel ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi SIMPONI di Kota Sukabumi. Analisis difokuskan pada efisiensi dan efektivitas proses pelayanan, tingkat aksesibilitas dan kepuasan pengguna, serta berbagai kendala yang dihadapi dalam implementasinya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital di tingkat pemerintah daerah, sekaligus memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan kajian *e-government* dan tata kelola pelayanan publik di Indonesia.

TINJAUAN PUSTAKA

E-Government dan Digitalisasi Pelayanan Publik

E-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik dengan tujuan meningkatkan efisiensi birokrasi, kualitas layanan, serta keterbukaan informasi. Penerapan *e-government* tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan proses kerja, pola pelayanan, dan tata kelola pemerintahan agar lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Salah satu bentuk implementasi *e-government* adalah digitalisasi pelayanan publik, yaitu penyelenggaraan pelayanan secara daring dan terintegrasi melalui sistem elektronik. Indrajit (2016) menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan transparansi, serta meminimalkan potensi maladministrasi. Dalam konteks pemerintahan daerah, digitalisasi pelayanan publik juga berperan penting dalam mendorong terwujudnya prinsip *good governance*, khususnya dalam aspek akuntabilitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dengan demikian, *e-government* dan digitalisasi pelayanan publik menjadi instrumen strategis bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kinerja pelayanan sekaligus memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik

Sistem informasi manajemen dalam sektor publik berfungsi sebagai sarana pengelolaan data dan informasi secara sistematis untuk mendukung pengambilan keputusan dan penyelenggaraan pelayanan. Penerapan sistem informasi manajemen pelayanan publik berbasis digital memungkinkan pemerintah daerah mengintegrasikan berbagai proses pelayanan ke dalam satu sistem yang terstruktur, terdokumentasi, dan mudah diakses.

SIMPONI sebagai sistem informasi manajemen pelayanan publik berbasis daring di Kota Sukabumi berperan dalam mengelola alur pelayanan secara digital, mulai dari pengajuan layanan, proses administrasi, hingga penyampaian informasi kepada masyarakat. Keberadaan sistem ini diharapkan mampu meningkatkan koordinasi antarunit kerja, mempercepat penyelesaian layanan, serta mengurangi ketergantungan pada proses manual. Dengan pengelolaan pelayanan yang lebih terintegrasi, SIMPONI berpotensi meningkatkan efektivitas pelayanan publik di tingkat pemerintah daerah.

Efektivitas Pelayanan Publik

Efektivitas pelayanan publik menunjukkan tingkat keberhasilan penyelenggaraan pelayanan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks organisasi publik, efektivitas berkaitan dengan kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, tepat sasaran, serta memberikan manfaat nyata bagi pengguna layanan.

Steers (1985) menyatakan bahwa efektivitas dipengaruhi oleh kesesuaian antara tujuan organisasi, ketersediaan sumber daya, dan proses pelaksanaan kegiatan. Efektivitas tidak hanya dilihat dari pencapaian hasil akhir, tetapi juga dari bagaimana proses pelayanan dijalankan secara terkoordinasi dan adaptif terhadap perubahan lingkungan.

Dalam pelayanan publik berbasis digital, efektivitas tercermin dari kemampuan sistem pelayanan dalam mencapai tujuan pelayanan, mengintegrasikan proses kerja, serta menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi.

Menurut Gibson dan Steers yang dikutip dari (Sumaryadi 2005:107) mengungkapkan bahwa terdapat 5 dimensi untuk mengukur suatu efektivitas, yaitu:

1. Produktivitas, yaitu mencerminkan kemampuan suatu organisasi dalam menghasilkan sejumlah barang dan jasa seperti yang diminta oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan.
2. Kualitas, merupakan penilaian baik atau buruknya suatu pelayanan dari segi kenerja, jasa, dan output yang dihasilkan agar sebanding dengan persyaratan yang telah diajukan, sehingga masyarakat merasa puas.
3. Efisiensi, merupakan kemampuan dari suatu organisasi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketepatan waktu yang telah ditetapkan.
4. Fleksibilitas, yaitu berkaitan dengan kemampuan suatu organisasi dalam mengalihkan sumber daya dari aktivitas satu ke aktivitas lain guna menghasilkan pelayanan yang baru dan berbeda untuk menanggapi permintaan masyarakat.
5. Kepuasan, yaitu keadaan ataupun respon yang dirasakan oleh seseorang setelah mendapat pelayanan dari sebuah organisasi.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis efektivitas pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi SIMPONI di Kota Sukabumi. Pendekatan ini dipilih untuk memahami secara mendalam karakteristik, mekanisme, serta permasalahan implementasi layanan digital tanpa melibatkan pengumpulan data lapangan.

Sumber data penelitian diperoleh melalui studi pustaka dan dokumen resmi. Studi pustaka mencakup jurnal ilmiah nasional terindeks dan buku yang relevan dengan e-government dan efektivitas pelayanan publik. Selain itu, data juga bersumber dari dokumen resmi Pemerintah Kota Sukabumi terkait aplikasi SIMPONI, seperti deskripsi sistem, alur pelayanan, serta pedoman kebijakan SPBE.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui analisis konten terhadap informasi dan fitur aplikasi SIMPONI yang tersedia pada kanal resmi pemerintah. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara deskriptif-analitis dengan menggunakan indikator efektivitas menurut Gibson dan Steers, yang meliputi produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan. Proses analisis dilakukan melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai efektivitas pelayanan publik digital melalui SIMPONI.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menganalisis efektivitas pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi SIMPONI di Kota Sukabumi dengan menggunakan kerangka efektivitas organisasi menurut Gibson dan Steers, yang meliputi dimensi produktivitas, kualitas pelayanan, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan pengguna. Data penelitian diperoleh dari sumber sekunder berupa dokumen resmi Pemerintah Kota Sukabumi, pernyataan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi, serta publikasi terkait pengembangan dan implementasi SIMPONI.

Produktivitas Pelayanan

Berdasarkan keterangan Kepala Diskominfo Kota Sukabumi, SIMPONI dikembangkan sebagai *super apps* yang menaungi berbagai layanan pemerintahan dalam satu sistem terintegrasi. SIMPONI dirancang untuk mencakup layanan administrasi internal, penyerapan aspirasi dan komunikasi publik, layanan pemerintah kepada masyarakat dan dunia usaha, serta dukungan terhadap pelaksanaan program prioritas pemerintah. Data menunjukkan bahwa sebelum pengembangan SIMPONI, Pemerintah Kota Sukabumi memiliki 132 aplikasi berbasis digital, namun hanya sekitar 30 aplikasi yang masih aktif digunakan.

Kondisi tersebut menunjukkan rendahnya produktivitas pelayanan publik digital sebelum adanya integrasi sistem. Fragmentasi aplikasi menyebabkan layanan tidak optimal dan sulit dikelola secara efektif. Kehadiran SIMPONI sebagai sistem terpadu meningkatkan produktivitas organisasi dengan menyederhanakan pengelolaan layanan dan memungkinkan pemerintah daerah menghasilkan output pelayanan yang lebih terkoordinasi. Hal ini sejalan dengan dimensi produktivitas Gibson dan Steers yang menekankan kemampuan organisasi dalam menghasilkan layanan sesuai kebutuhan masyarakat.

Kualitas Pelayanan

Implementasi SIMPONI menghadirkan sistem pelayanan yang lebih terstandar melalui penyatuan berbagai layanan ke dalam satu platform digital. Informasi pelayanan disediakan secara terpusat dan dapat diakses melalui saluran resmi pemerintah. Pemerintah Kota Sukabumi juga melaksanakan bimbingan teknis dan sosialisasi aplikasi SIMPONI kepada aparatur dari berbagai organisasi perangkat daerah (OPD) pada Januari 2024 sebagai upaya meningkatkan pemahaman dan konsistensi penggunaan sistem.

Dari perspektif kualitas pelayanan, integrasi layanan melalui SIMPONI berpotensi meningkatkan kejelasan prosedur, akurasi informasi, serta mengurangi kesalahan administratif. Upaya peningkatan kapasitas aparatur menunjukkan adanya perhatian terhadap kualitas implementasi sistem, bukan hanya pada aspek teknologi. Namun demikian, kualitas pelayanan masih bergantung pada konsistensi penerapan SIMPONI di seluruh OPD dan kemampuan aparatur dalam mengoperasikan sistem secara optimal.

Efisiensi Pelayanan

SIMPONI dikembangkan sebagai respons atas kebutuhan mendesak akan sistem pelayanan digital yang terintegrasi, mengingat banyaknya aplikasi yang sebelumnya tidak lagi aktif digunakan. Integrasi layanan ke dalam satu sistem mengurangi kebutuhan pengelolaan banyak aplikasi secara terpisah dan menyederhanakan alur pelayanan bagi masyarakat maupun aparatur.

Dari dimensi efisiensi, SIMPONI berkontribusi dalam penghematan waktu, tenaga, dan sumber daya organisasi. Masyarakat tidak perlu mengakses berbagai aplikasi berbeda untuk memperoleh layanan, sementara aparatur dapat memproses pelayanan dalam satu sistem yang terpusat. Hal ini sesuai dengan

pandangan Gibson dan Steers bahwa efisiensi berkaitan dengan ketepatan waktu dan penggunaan sumber daya secara optimal. Meski demikian, efisiensi pelayanan masih memerlukan penguatan melalui peningkatan stabilitas sistem dan pemerataan penggunaan SIMPONI di seluruh OPD.

Fleksibilitas Pelayanan

SIMPONI dirancang untuk menampung berbagai jenis layanan pemerintahan, termasuk layanan yang berkaitan dengan program prioritas pemerintah pusat dan daerah. Sistem ini memungkinkan penyesuaian layanan sesuai dengan kebutuhan kebijakan dan perkembangan pelayanan publik di tingkat daerah. Dari sisi fleksibilitas, SIMPONI menunjukkan kemampuan adaptasi terhadap perubahan kebutuhan organisasi dan masyarakat. Pemerintah daerah dapat mengembangkan atau menyesuaikan fitur layanan tanpa harus membangun sistem baru secara terpisah. Namun demikian, fleksibilitas ini masih menghadapi tantangan berupa perbedaan tingkat kesiapan antar-OPD serta variasi literasi digital aparatur dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kepuasan Pengguna

Secara konseptual, SIMPONI menawarkan kemudahan akses, transparansi informasi, dan penyederhanaan proses pelayanan publik. Integrasi layanan dalam satu aplikasi memberikan potensi peningkatan pengalaman pengguna dalam mengakses pelayanan pemerintah daerah.

Kepuasan pengguna dalam pelayanan publik berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem, tetapi juga oleh kualitas implementasi, responsivitas aparatur, dan kemudahan penggunaan aplikasi. Dalam konteks SIMPONI, kepuasan masyarakat belum dapat diukur secara langsung karena penelitian ini menggunakan data sekunder. Namun, desain sistem yang terintegrasi menunjukkan potensi peningkatan kepuasan pengguna apabila diiringi dengan peningkatan kualitas pelayanan dan pendampingan kepada masyarakat.

Berdasarkan kelima dimensi efektivitas menurut Gibson dan Steers, implementasi SIMPONI di Kota Sukabumi menunjukkan peningkatan efektivitas pelayanan publik terutama pada aspek produktivitas dan efisiensi melalui integrasi sistem pelayanan digital. Dari sisi kualitas dan fleksibilitas, SIMPONI berfungsi sebagai instrumen reformasi tata kelola pelayanan publik berbasis digital, meskipun masih memerlukan penguatan pada aspek kesiapan sumber daya manusia dan konsistensi implementasi. Dengan demikian, SIMPONI dapat dinilai efektif secara struktural dan fungsional, namun optimalisasi efektivitas pelayanan publik masih membutuhkan komitmen berkelanjutan dari pemerintah daerah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap implementasi aplikasi SIMPONI di Kota Sukabumi, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi pelayanan publik melalui platform ini telah memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas layanan pemerintah daerah. SIMPONI mampu mempercepat proses administrasi, meningkatkan transparansi informasi layanan, mengurangi intensitas tatap muka, serta menyediakan akses pelayanan yang lebih mudah bagi masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan SIMPONI selaras dengan prinsip e-government sebagaimana diuraikan oleh Heeks dan Indrajit, serta memenuhi sebagian indikator efektivitas pelayanan publik menurut Gibson dan Steers.

Namun demikian, efektivitas aplikasi ini belum mencapai tingkat optimal. Hambatan utama terletak pada keterbatasan literasi digital sebagian masyarakat, belum meratanya kompetensi aparatur dalam mengoperasikan sistem digital, serta integrasi antarperangkat daerah yang belum sepenuhnya terbangun. Selain itu, faktor infrastruktur seperti stabilitas jaringan dan kapasitas sistem juga memengaruhi konsistensi kualitas layanan. Dengan demikian, SIMPONI berada pada fase kemajuan yang positif, tetapi masih memerlukan penguatan pada aspek kelembagaan, teknologi, dan sumber daya

manusia untuk mencapai standar ideal pemerintahan digital yang mampu memberikan layanan publik secara efektif, inklusif, dan berkelanjutan.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan tersebut, beberapa saran yang bersifat strategis dan realistik untuk pengembangan SIMPONI ke depan adalah sebagai berikut:

1. Memperkuat kapasitas institusional dalam penyelenggaraan SPBE

Pemerintah Kota Sukabumi perlu memastikan bahwa penyelenggaraan SIMPONI sejalan dengan kerangka SPBE nasional. Upaya ini mencakup penguatan tata kelola internal, peningkatan koordinasi lintas perangkat daerah, dan penetapan kebijakan yang mendukung integrasi layanan secara bertahap.

2. Mendorong peningkatan literasi digital masyarakat melalui pendekatan edukatif yang berkelanjutan
Edukasi literasi digital tidak harus berupa pelatihan teknis, namun dapat dilakukan melalui sosialisasi publik, kampanye informasi, maupun pendampingan ringan yang memudahkan masyarakat beradaptasi dengan layanan digital tanpa menambah beban administratif pemerintah.

3. Membangun budaya birokrasi digital di kalangan aparatur

Perlu ada upaya menumbuhkan pemahaman bahwa digitalisasi bukan sekadar penggunaan aplikasi, tetapi perubahan budaya kerja menuju pola yang lebih responsif, transparan, dan berorientasi pada pengguna. Peningkatan kompetensi aparatur dapat dilakukan secara bertahap sesuai kebutuhan dan kapasitas organisasi.

4. Mendorong integrasi sistem secara gradual dan berbasis kebutuhan

Integrasi antarperangkat daerah tidak harus dilakukan sekaligus. Pendekatan bertahap yang menyesuaikan kesiapan teknologi, SDM, dan regulasi akan lebih realistik untuk memastikan keberlanjutan sistem serta menghindari kegagalan implementasi.

5. Memperhatikan aspek keberlanjutan inovasi layanan digital

Pemerintah perlu menempatkan SIMPONI bukan sebagai proyek jangka pendek, tetapi sebagai bagian dari strategi pembangunan jangka panjang. Hal ini mencakup perencanaan pendanaan, pemeliharaan sistem, dan adaptasi terhadap perkembangan teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sukabumi. (2025). *Informasi fitur dan pengembangan SIMPONI-Parasut pada layanan publik Pemerintah Kota Sukabumi*. Diskominfo Kota Sukabumi. Diakses dari <https://diskominfo.sukabumikota.go.id/>
- Wijaya, J. H. (2022). Governance Dalam Pelaksanaan E-Government Di Indonesia. *JPW (Jurnal Polit. Walisongo)*, 3(2), 197-20
- Septiani, A., Syamsir, S., Aulia, A. R., Resti, A., Fazira, V., Wijaya, D. A. S., & Aldeo, Z. (2022). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *JURNAL SYNTAX IMPERATIF: Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 3(5), 302-313.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2006). *Organizations: Behavior, structure, and processes* (12th ed.). McGraw-Hill.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and managing e-government: An international text*. SAGE Publications.
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic government: Konsep pelayanan publik berbasis internet dan teknologi informasi*. Andi Offset.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen kinerja sektor publik* (Edisi revisi). UPP STIM YKPN.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison-Wesley.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil*. Refika Aditama.
- Sumaryadi, I. N. (2005). *Efektivitas implementasi kebijakan otonomi daerah*. Citra Utama.