



Efektivitas Aplikasi Sukma Santri di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang

Firdausul Ma'rifah*¹, Singgih Manggalou²

^{1,2}Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia

*Corresponding author

E-mail addresses: Firdausul08@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received December 16, 2025

Revised December 30, 2025

Accepted February 10, 2026

Available online February 10, 2026

Kata Kunci:

efektivitas Program; Aplikasi Sukma Santri; Pelayanan Publik.

Keywords:

Effectiveness Program; Sukma Santri Application; Public Service.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license. Copyright © 2026 by Author. Published by Yayasan Sagita Akademia Maju..

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital mendorong pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pemerintah Kabupaten Jombang menggunakan Aplikasi Sukma Santri untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diperoleh. Artikel ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penggunaan Aplikasi Sukma Santri di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif serta pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teori efektivitas program menurut Sutrisno digunakan sebagai dasar penelitian mencakup lima aspek, yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Hasil penelitian membuktikan bahwa Aplikasi Sukma Santri telah digunakan secara efektif. Ditunjukkan oleh pegawai dan Masyarakat memahami penggunaan aplikasi yang dapat diakses oleh masyarakat serta nilai indeks kepuasan masyarakat dilaporkan tepat waktu. Aplikasi ini memudahkan Bagian Organisasi untuk memantau data, memberikan penilaian yang

akurat dibandingkan dengan penggunaan google form, selain itu biaya aplikasi lebih terjangkau.

ABSTRACT

The development of digital technology has encouraged the government to improve the quality of public services through the Public Satisfaction Survey (SKM). The Jombang Regency Government utilizes the Sukma Santri Application to assess the level of public satisfaction with the services received. This article aims to examine the effectiveness of the Sukma Santri Application in the Organizational Section of the Regional Secretariat of Jombang Regency. This study employs a qualitative research method with a descriptive approach, and data were collected through interviews, observations, and documentation. Sutrisno's program effectiveness theory is used as the basis for the study, covering five aspects: program understanding, target accuracy, timeliness, goal achievement, and tangible change. The results of the study demonstrate that the Sukma Santri Application has been used effectively. This is indicated by both staff and the public understanding how to use the application, which is accessible to the community, and the timely reporting of the Public Satisfaction Index (IKM). The application facilitates the Organizational Section in monitoring data and providing more accurate evaluations compared to using Google Forms. In addition, the application is more cost-effective.

1. PENDAHULUAN

Di era digital yang semakin berkembang, kegiatan yang dilakukan secara manual mengalami pergeseran menjadi digital. Hal ini menyebabkan pekerjaan lebih cepat, lebih mudah dan lebih efisien, termasuk dalam penilaian pelayanan publik.

Pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan aktivitas pemerintah yang bertujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, menegakkan hukum dan peraturan (Heryanto, 2014) dalam (Rahmawati et al., 2024). Pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah ditingkat pusat dan juga ditingkat daerah bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik (Hendra Wahyudi et al., 2021). Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, survei kepuasan masyarakat merupakan suatu kegiatan untuk menegtahui seberapa puas masyarakat dengan pelayanan yang diterima. Dalam layanan publik terdapat tiga hal utama, seperti instansi penyedia layanan, masyarakat penerima layanan, dan kepuasan penerima layanan. Kualitas kinerja pemerintah dapat dilihat dari kepuasan masyarakat, menurut Waluyo dalam (Nugroho et al., 2020) kualitas pelayanan menjadi faktor penting untuk keberlangsungan organisasi birokrasi pemerintah.

Kurniawan (2016) menjelaskan masyarakat memiliki hak untuk menyampaikan pengaduan, keluhan, pujian, penyusunan standar pelayanan sampai dengan mengevaluasi tingkat kepuasan dari Masyarakat terkait pelayanan publik. Survei kepuasan masyarakat penting karena berfungsi menilai kepuasan pengguna serta digunakan untuk peningkatan kualitas pelayanan. Pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menegaskan bahwa unit pelayanan publik diwajibkan untuk melaksanakan survei kepuasan masyarakat berulang sekali dalam satu tahun. Hasil dari pengukuran survei tersebut berupa nilai indeks kepuasan masyarakat yang dinyatakan dalam angka dari skala 1 sampai 4. Hasil pelaksanaan survei kepuasan pelayanan publik ini menjadi acuan terkait aspek pelayanan yang belum mencapai angka kepuasan sehingga perlu untuk diperbaiki. Sebelum adanya survei kepuasan masyarakat secara digital, masyarakat menggunakan google form yang mana data tidak langsung diterima, sehingga masyarakat diwajibkan untuk datang secara langsung untuk mengisi survei kepuasan masyarakat yang mana membutuhkan waktu dan biaya. Selain itu, memungkinkan terjadinya kehilangan data, manipulasi data dan kurang efisien dalam pengolahan data.

Penyelenggara layanan memberikan perhatian pada kepuasan masyarakat sebagai acuan untuk memperbaiki kualitas layanan. Semakin berkembangnya teknologi dan tuntutan publik, penyelenggara pelayanan harus mampu memenuhi ekspektasi masyarakat dalam memberikan pelayanan, belum tercapainya harapan

masyarakat ditunjukkan dengan adanya keluhan dari masyarakat. Sebagai respon tuntutan tersebut, Pemerintah Provinsi Jawa Timur melalui Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur berinovasi menciptakan aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Elektronik (Sukma-E). Kabupaten Jombang menjadi salah satu kabupaten yang mengupayakan cara untuk mengoptimalkan kinerja pelayanan publik untuk masyarakat. Survei kepuasan masyarakat yang dahulu memanfaatkan google form namun terbatas, sehingga Pemerintah Kabupaten Jombang mengupayakan peningkatan pelayanan dengan menggunakan survei kepuasan masyarakat secara digital. Peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Jombang dilakukan dengan menggunakan Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Elektronik (Sukma-E) yang diresmikan oleh Bupati Hj Mundjidah Wahab pada tanggal 23 Juni 2022 sebagai komitmen Pemerintah Kabupaten Jombang untuk meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik. Aplikasi SUKMA-E di Kabupaten disebut dengan Sukma Santri untuk membedakan dengan kabupaten lainnya. Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang yang bertanggung jawab untuk memantau dan mengevaluasi pelaksanaan kebijakan daerah pada bidang kelayanan publik serta tata laksana dan kinerja, mengembangkan Aplikasi Sukma Santri yaitu aplikasi survei kepuasan masyarakat Kabupaten Jombang yang digunakan oleh masyarakat untuk menilai, menyampaikan pendapat dari pelayanan yang diperoleh masyarakat. Masyarakat dapat mengisi survei kepuasan masyarakat melalui Aplikasi Sukma Santri yang dapat diakses menggunakan ponsel. Dari hasil survei kepuasan masyarakat tersebut dapat memberikan ide untuk inovasi baru, diharapkan dapat menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan publik semakin baik sehingga kepuasan masyarakat juga meningkat.

Terdapat studi terdahulu yang dilakukan oleh (Kurniawan et al., 2025) yang berjudul Efektivitas SiSukma Dalam Meningkatkan Strategi Kepuasan Pelayanan Masyarakat Pada Sekretariat Daerah Kota Bekasi, membahas mengenai efektivitas SISUKMA *platform* Survei Kepuasan Masyarakat. Menggunakan pendekatan kualitatif berdasarkan teori efektivitas menurut Sutrisno (2007). Hasil penelitian menjelaskan efektivitas aplikasi Sistem Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) dalam meningkatkan pelayanan di Sekretariat Daerah Kota Bekasi tergolong cukup efektif. Dalam memahami aplikasi sukma santri didukung oleh penelitian (Rahmawati et al., 2024) menjelaskan pemanfaatan aplikasi sukma santri di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang komunikasi antara pusat dan daerah sudah baik dan jelas, begitu juga sarana dan prasarana yang tersedia dalam kondisi layak digunakan, namun terdapat masyarakat yang kurang mampu untuk mengakses dan kurangnya partisipasi dalam melakukan penilaian pada pelayanan yang didapat. Bagian Umum dan masyarakat dapat menjalin kerja sama untuk mendorong masyarakat untuk meningkatkan respon dan partisipasi masyarakat melalui Aplikasi Sukma Santri, dengan paya tersebut masyarakat dapat mengakses kualitas layanan sehingga dapat

diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang kurang sehingga perlu untuk dievaluasi dan ditingkatkan. Seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh (Amalia & Rochim, 2025) diketahui bahwa Aplikasi Sukma Santri dapat dijalankan dengan baik dan memudahkan masyarakat untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterima, namun dalam hal keterlibatan masyarakat perlu untuk ditingkatkan karena kurangnya literasi dan kesadaran untuk memberikan kritik dan saran sehingga perlu untuk ditingkatkan. Penelitian terdahulu, yang menggunakan teori efektivitas menurut Sutrisno (2007) telah digunakan pada penelitian terkait dengan aplikasi survei kepuasan masyarakat, meskipun demikian terdapat perbedaan pada lokasi, fokus, objek yang diteliti. Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan mengenai Aplikasi Sukma Santri berfokus pada implementasi dan pemanfaatan Aplikasi Sukma Santri. Tetapi, belum terdapat penelitian yang khusus membahas mengenai efektivitas penggunaan Aplikasi Sukma Santri di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang, hal tersebut menunjukkan keterbatasan penelitian karena belum diketahui apakah Aplikasi Sukma Santri telah digunakan dengan efektif oleh Bagian Organisasi Sekretariat daerah Kabupaten Jombang dalam memberikan penilaian serta mencapai tujuan. Oleh sebab itu, penelitian mengenai efektivitas Aplikasi Sukma Santri dilakukan dengan menggunakan teori efektivitas. Teori efektivitas menurut Sutrisno (2007) digunakan sebagai dasar untuk meneliti sejauh mana Aplikasi Sukma Santri digunakan secara efektif oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang.

Landasan Teori

Teori Efektivitas

Agusti dan Mahmudi (2021) menjelaskan pengertian efektivitas adalah keterkaitan antara hasil dan tujuan yang menunjukkan sejauh mana tingkat hasil, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Setiawan dan Magfirah (2021) menjelaskan efektivitas menunjukkan tingkat keberhasilan dari tujuan yang ditetapkan. Sutrisno (2007) dalam (Kurniawan et al., 2025) menjelaskan bahwa efektivitas dilihat dari lima aspek, yaitu: pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan dan perubahan nyata. Aspek pemahaman program mengenai pemahaman pemerintah dan masyarakat terkait dengan program yang dilaksanakan, tepat sasaran adalah penentuan tujuan yang kemudian dilihat apakah tujuan yang telah ditetapkan tercapai. Tepat waktu mengenai waktu yang telah ditentukan dalam sebuah program. Program yang dilaksanakan berdasarkan pada Standar Operasional yang sudah ditetapkan. Program dapat dinyatakan efektif jika dilakukan tepat waktu. Dengan dicapainya tujuan disini berarti terdapat tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Indikator ini menunjukkan apakah hasil dari program yang dilaksanakan telah mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Perubahan nyata ditunjukkan dengan melihat adanya perubahan atau perbandingan sebelum dan sesudah program dilaksanakan yang berarti program tersebut mempunyai dampak yang menyebabkan perubahan.

Pelayanan Publik

Tindakan pemerintah dalam rangka melayani masyarakat berupa layanan atau bantuan yang memberikan keuntungan kepada masyarakat hasilnya tidak selalu berupa barang (Heryanto, 2014). Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik merupakan tindakan pemenuhan kebutuhan masyarakat yang bertujuan untuk memastikan perlindungan dan kepastian hukum untuk Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat

Menurut (Jazuli, 2019) menjelaskan survei kepuasan masyarakat adalah cara unyuk meningkatkan pelayanan serta untuk mengoptimalkan kinerja instansi pelayanan publik. Berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggara Pelayanan Publik menjelaskan bahwa untuk memperbaiki pelayanan publik dengan dilakukannya survei kepuasan masyarakat untuk menilai kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan.

Aplikasi Sukma Santri

Aplikasi Sukma Santri merupakan aplikasi survei kepuasan masyarakat Kabupaten Jombang. Aplikasi Sukma Santri digunakan untuk survei kepuasan masyarakat di seluruh unit penyedia layanan di Kabupaten Jombang yang mana melalui Aplikasi Sukma Santri masyarakat dapat memberikan penilaian, kritik dan saran atas layanan yang diperoleh. Aplikasi Sukma Santri menjadi komitmen pemerintah yang bertujuan untuk mengupayakan peningkatan kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan dengan harapan dapat memenuhi tuntutan masyarakat sehingga perangkat daerah dapat mengevaluasi dan meningkatkan kinerja.

2. METODE

Penelitian Efektivitas Aplikasi Sukma Santri di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang menggunakan metode penelitian kualitatif melalui pendekatan deskriptif. Lokasi penelitian dilakukan di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang. Fokus pada penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana aplikasi sukma santri digunakan secara efektif di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang menggunakan teori efektivitas program menurut (Sutrisno, 2007) dalam (Rahayuni et al., 2021) ditinjau dari pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan dan perubahan nyata. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Data primer diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara yang dilakukan kepada:

1. Adi Prasetyo sebagai Kepala Bagian Organisasi
2. Atik Suprihandini sebagai Admin Kabupaten
3. Engga Ari Setiawan sebagai Developer

Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, berita, serta artikel terdahulu. Menggunakan teknik analisis data oleh (Miles, Huberman dan Saldana, 2014) meliputi tahapan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik pemilihan sumber data dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

No	Nama Daerah	Perangkat	Rata-Rata IKM Kabupaten	Kategori	Responden
1.	Dinas Sosial		87,41	Baik	709
2.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil		94,56	Sangat Baik	580
3.	Dinas Kesehatan		87,20	Baik	642
4.	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa		84,67	Sangat Baik	304
5.	Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak		92,08	Sangat Baik	254
6.	Dinas Koperasi dan Usaha Mikro		89,76	Sangat Baik	353
7.	Dinas Pendidikan		85,96	Baik	3.356
8.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu		91,72	Sangat Baik	697
9.	Badan Pendapatan Daerah		90,95	Sangat Baik	265
10.	Dinas Perdagangan dan Perindustrian		90,52	Sangat Baik	845

Sumber: Data IKM Tahun 2025

Tabel data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 menunjukkan capaian penilaian dari survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diperoleh masyarakat di Kabupaten Jombang melalui Aplikasi Sukma Santri. Adanya data indeks kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang telah menggunakan Aplikasi Sukma Santri untuk mengumpulkan dan mengelola data Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) dimana nilai IKM tersebut merupakan hasil dari penghitungan Sembilan komponen penilaian layanan publik, antara lain persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk spesifikasi, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, dan penanganan pengaduan menjadi komponen penilaian seluruh perangkat daerah di Kabupaten Jombang pada Aplikasi Sukma Santri. Adanya data IKM menunjukkan bahwa Aplikasi Sukma Santri digunakan untuk mendukung dalam pelaksanaan tugas Bagian Organisasi Sekretariat daerah Kabupaten Jombang.

Untuk mengetahui efektivitas aplikasi survei kepuasan masyarakat melalui Aplikasi Sukma Santri digunakan teori efektivitas program menurut Sutrisno (2007) melalui lima aspek, yaitu: pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Berdasarkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan, terdapat hasil:

Pemahaman Program

Aspek pemahaman program menunjukkan pemahaman Bagian Organisasi dan masyarakat dalam memahami penggunaan Aplikasi Sukma Santri. Efektivitas program pada aspek pemahaman program, Bagian Organisasi telah memahami cara menggunakan Aplikasi Sukma Santri ditunjukkan dari pemahaman pada mekanisme, penggunaan aplikasi, penilaian, pengolahan data dan pemantauan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Developer pada Bagian Organisasi memberikan pengarahan kepada semua admin Organisasi Perangkat daerah (OPD) mengenai penggunaan Aplikasi Sukma Santri. Sosialisasi juga dilaksanakan untuk perangkat daerah dan Masyarakat, sosialisasi kepada masyarakat dilakukan melalui perangkat daerah masing-masing. Pemahaman masyarakat pada penggunaan Aplikasi Sukma Santri dapat dilihat dari kemampuan masyarakat melakukan pengisian survei kepuasan masyarakat pada Aplikasi Sukma Santri. Didukung dengan data IKM Tahun 2025 yang menunjukkan jumlah responden dan kategori penilaian termasuk sangat baik, membuktikan bahwa Bagian organisasi mampu untuk menggunakan Aplikasi Sukma Santri secara efektif untuk mengelola dan memantau data. Sesuai dengan teori efektivitas program menurut sutrisno (2007), Bagian Organisasi memenuhi aspek pemahaman program.

Tepat Sasaran

Pada aspek tepat sasaran berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, penggunaan Aplikasi Sukma Santri oleh Bagian Organisasi Sekretariat daerah Kabupaten Jombang telah tepat sasaran yang dibuktikan dengan Aplikasi Sukma Santri digunakan untuk mengelola survei kepuasan masyarakat, ditunjukkan dengan keseluruhan masyarakat mengisi survei kepuasan masyarakat pada Aplikasi Sukma Santri termasuk masyarakat kota dan masyarakat desa dengan jumlah responden mencapai lebih dari 40 ribu responden. Didukung dengan data IKM tahun 2025 dimana kategori penilaian menunjukkan adanya hasil kategori sangat baik dan baik berdasarkan pada sembilan komponen unsur layanan untuk memberikan penilaian. Sembilan komponen penilaian pada Aplikasi Sukma Santri mendukung Bagian Organisasi untuk memberikan penilaian pada seluruh organisasi perangkat daerah di Kabupaten Jombang Hal tersebut membuktikan bahwa Bagian Organisasi menggunakan Aplikasi Sukma Santri secara tepat sasaran sehingga memenuhi aspek tepat sasaran menurut teori efektivitas Sutrisno (2007).

Tepat Waktu

Pada aspek tepat waktu, dibuktikan dari Aplikasi Sukma Santri dapat digunakan untuk menyelesaikan tugas Bagian Organisasi dilihat dari kesesuaian pelaporan hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilaporkan oleh Bagian Organisasi di setiap akhir Bulan Oktober sesuai dengan ketentuan kementerian. Dibuktikan dari adanya data nilai IKM Tahun 2025 menunjukkan bahwa Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang tepat waktu dalam melaporkan hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Tahun 2025. Didukung

dengan tetap berjalannya Aplikasi Sukma Santri dan survei yang terus dilakukan, diperoleh nilai secara langsung dengan ditampilkannya data yang baru sehingga dalam pembuatan laporan berjalan dengan cepat dan tepat waktu. Namun, terdapat kendala pada pelaksanaan Aplikasi Sukma Santri, seperti adanya error yang membutuhkan waktu perbaikan selama 2-3 hari, Bagian Organisasi dapat menyusun laporan sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan. Dapat diketahui bahwa Aplikasi Sukma Santri memenuhi aspek tepat waktu.

Tercapainya Tujuan

Berdasarkan hasil wawancara, tujuan dari Aplikasi Sukma Santri adalah pelayanan prima. Untuk mencapai tujuan tersebut Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang menggunakan Aplikasi Sukma Santri sebagai sarana untuk menilai sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang menggunakan Aplikasi Sukma Santri untuk mencapai tujuan memberikan penilaian kepada seluruh OPD di Kabupaten Jombang dengan diberikannya nilai IKM. Ditunjukkan dari meningkatnya kinerja pelayanan publik, meningkatnya akurasi penilaian kepuasan masyarakat yang dibuktikan dengan meningkatnya jumlah responden, memudahkan untuk memantau data dan mengevaluasi dalam melaksanakan pelayanan publik. Terdapat data IKM Tahun 2025 membuktikan bahwa pengelolaan survei kepuasan masyarakat melalui Aplikasi Sukma Santri berhasil untuk mencapai tujuan Bagian Organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa Aplikasi Sukma Santri mendukung Bagian Organisasi untuk mencapai tujuan, sehingga memenuhi aspek tercapainya tujuan sesuai.

Perubahan Nyata

Berdasarkan hasil wawancara, perubahan nyata dari Aplikasi Sukma Santri ditunjukkan dengan sebelum digunakannya Aplikasi Sukma Santri sebagai sarana survei kepuasan masyarakat, Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang menggunakan google form untuk melakukan survei kepuasan masyarakat dimana hasil dari survei menggunakan google form kurang akurat dan terdapat batasan dan hasil pengisian google form tidak langsung masuk ke Bagian Organisasi. Dari kurang akuratnya hasil penilaian survei menggunakan google form, beralih menggunakan Aplikasi Sukma Santri yang mana penilaian dari masyarakat langsung diterima oleh Bagian Organisasi, proses pengumpulan data lebih cepat, lebih memudahkan untuk mengelola hasil survei kepuasan masyarakat seluruh organisasi perangkat daerah (OPD). Termasuk pada perubahan dari sisi biaya, biaya penggunaan Aplikasi Sukma Santri lebih terjangkau dibandingkan menggunakan google form yang terdapat limit sehingga terbatas untuk melakukan pengisian.

Pembahasan

Pernyataan permasalahan utama dalam penelitian ini berangkat dari kondisi awal pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kabupaten Jombang yang sebelumnya masih memanfaatkan media digital sederhana berupa *Google Form*. Penggunaan media tersebut dinilai belum optimal karena menimbulkan berbagai kendala, antara lain keterlambatan penerimaan data, keterbatasan jumlah responden akibat batasan sistem, potensi kehilangan dan manipulasi data, serta ketidakefisienan dalam pengolahan dan pemantauan hasil survei. Kondisi ini berimplikasi pada rendahnya akurasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai

dasar evaluasi kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan sebuah inovasi digital yang tidak hanya mempermudah masyarakat dalam memberikan penilaian, tetapi juga mampu mendukung Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang dalam menjalankan fungsi evaluatif secara efektif dan tepat waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Aplikasi Sukma Santri telah mampu menjawab permasalahan tersebut secara signifikan. Jika ditinjau dari aspek **pemahaman program**, temuan penelitian mengindikasikan bahwa baik pegawai Bagian Organisasi maupun masyarakat pengguna layanan telah memahami mekanisme penggunaan aplikasi secara memadai. Hal ini terlihat dari proses sosialisasi yang dilakukan secara berjenjang kepada admin OPD dan masyarakat, serta kemampuan masyarakat dalam mengisi survei secara mandiri melalui perangkat gawai. Tingginya jumlah responden pada data IKM Tahun 2025, yang mencapai puluhan ribu responden dengan variasi latar belakang wilayah perkotaan dan pedesaan, menjadi bukti empiris bahwa hambatan literasi digital dan akses yang sebelumnya dikhawatirkan dapat diminimalkan. Dengan demikian, permasalahan kurangnya pemahaman dan keterlibatan pengguna sebagaimana terjadi pada sistem sebelumnya dapat diatasi melalui desain aplikasi yang lebih terstruktur dan mudah digunakan.

Selanjutnya, dari aspek **tepat sasaran**, Aplikasi Sukma Santri terbukti digunakan sesuai dengan tujuan kebijakan publik, yaitu sebagai instrumen pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Aplikasi ini tidak hanya menyoal kelompok masyarakat tertentu, melainkan mencakup seluruh pengguna layanan di berbagai organisasi perangkat daerah (OPD). Penggunaan sembilan unsur penilaian pelayanan publik dalam sistem aplikasi memastikan bahwa data yang dihasilkan relevan dengan kebutuhan evaluasi kinerja pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya keterkaitan yang kuat antara permasalahan awal berupa kurang terintegrasinya sistem penilaian pelayanan dengan solusi yang ditawarkan melalui aplikasi berbasis SKM elektronik yang terstandar dan terpusat.

Aspek **tepat waktu** juga menjadi salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas Aplikasi Sukma Santri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang mampu menyusun dan melaporkan nilai IKM sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan oleh kementerian, yakni pada akhir bulan Oktober setiap tahun. Keunggulan aplikasi yang menampilkan data secara *real time* memungkinkan proses pengolahan dan pelaporan dilakukan secara lebih cepat dibandingkan metode sebelumnya. Meskipun terdapat kendala teknis berupa *error* sistem dalam jangka waktu tertentu, hal tersebut tidak secara signifikan menghambat pencapaian target waktu pelaporan. Dengan demikian, solusi digital melalui Aplikasi Sukma Santri mampu mengatasi permasalahan keterlambatan dan ketidakefisienan waktu yang sebelumnya melekat pada penggunaan media survei konvensional.

Dari sisi **tercapainya tujuan**, Aplikasi Sukma Santri secara substansial telah mendukung tujuan utama Bagian Organisasi, yaitu mewujudkan pelayanan publik yang prima dan berbasis evaluasi kinerja. Peningkatan jumlah responden, kemudahan pemantauan data, serta akurasi hasil penilaian menjadi indikator bahwa aplikasi ini berfungsi tidak hanya sebagai alat pengumpulan data, tetapi juga sebagai dasar pengambilan keputusan dan evaluasi kebijakan pelayanan publik. Data IKM

Tahun 2025 yang menunjukkan mayoritas OPD berada pada kategori “baik” dan “sangat baik” mengindikasikan bahwa aplikasi ini mampu memberikan gambaran objektif mengenai kualitas pelayanan sekaligus menjadi pemicu peningkatan kinerja OPD. Dengan demikian, permasalahan awal terkait minimnya data evaluatif yang akurat telah dijawab melalui pencapaian tujuan penggunaan aplikasi secara optimal.

Aspek **perubahan nyata** memperkuat argumentasi bahwa Aplikasi Sukma Santri merupakan solusi yang relevan dan berdampak langsung. Perubahan signifikan terlihat pada perbandingan sebelum dan sesudah penggunaan aplikasi, khususnya dalam hal akurasi data, efisiensi biaya, dan kecepatan pengolahan informasi. Jika sebelumnya penggunaan Google Form menimbulkan keterbatasan kuota, keterlambatan akses data, dan potensi distorsi hasil survei, maka Aplikasi Sukma Santri memungkinkan penerimaan data secara langsung dan terintegrasi. Selain itu, dari sisi anggaran, aplikasi ini dinilai lebih ekonomis karena tidak terikat pada batasan layanan berbayar seperti pada platform survei daring lainnya. Perubahan nyata ini menunjukkan bahwa solusi yang diterapkan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga berdampak pada peningkatan kualitas tata kelola pelayanan publik secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menegaskan bahwa permasalahan utama terkait efektivitas survei kepuasan masyarakat di Kabupaten Jombang telah direspons secara tepat melalui penerapan Aplikasi Sukma Santri. Korelasi antara permasalahan, hasil penelitian, dan solusi yang diperoleh menunjukkan bahwa aplikasi ini mampu meningkatkan efektivitas kerja Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang sekaligus memperkuat partisipasi masyarakat dalam menilai pelayanan publik. Meskipun demikian, temuan penelitian juga mengindikasikan perlunya pengembangan lanjutan, khususnya dalam peningkatan stabilitas sistem dan strategi peningkatan partisipasi masyarakat, agar manfaat aplikasi dapat dirasakan secara lebih merata dan berkelanjutan.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Aplikasi Sukma Santri telah digunakan secara efektif oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hal ini ditunjukkan oleh pemahaman pegawai dan masyarakat dalam menggunakan aplikasi, ketepatan sasaran dan waktu pelaporan, tercapainya tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik, serta adanya perubahan nyata dibandingkan penggunaan Google Form sebelumnya. Aplikasi ini mampu meningkatkan akurasi data, mempercepat pengolahan hasil survei, memudahkan pemantauan, serta meningkatkan jumlah responden, sehingga mendukung evaluasi dan perbaikan pelayanan publik secara berkelanjutan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang terus melakukan pengembangan dan pemeliharaan Aplikasi Sukma Santri, khususnya dalam peningkatan stabilitas sistem dan fitur pendukung, guna meminimalkan kendala teknis yang dapat mengganggu pelaksanaan survei kepuasan masyarakat. Selain itu, diperlukan upaya peningkatan

sosialisasi dan literasi digital kepada masyarakat agar partisipasi responden semakin optimal, sehingga data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihasilkan lebih akurat dan dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh seluruh Organisasi Perangkat Daerah sebagai dasar evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Hendra Wahyudi, T., Hasan Ubaid, M., & Ramadlan, M. F. S. (2021). Survei kepuasan masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Kabupaten Sumenep tahun 2021. *KARATON: Jurnal Pembangunan Sumenep*, 1(1).
- Jazuli, A., & F. S. (2019). Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Kantor Desa Tatah Layap Kecamatan Tatah Makmur Kabupaten Banjar. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*.
- Kurniawan, R., Syafri, W., & Ruhana, F. (2025). Efektivitas SISUKMA dalam meningkatkan strategi kepuasan pelayanan masyarakat pada Sekretariat Daerah Kota Bekasi. *JKP: Journal of Government, Social and Politics*, 11.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Nugroho, A. A., Sholihati, K. D., & Rizki, M. (2020). Analisis penyelenggaraan pelayanan publik: Survei indeks kepuasan masyarakat di Pemerintah Daerah Kabupaten Jayapura tahun 2019. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktik Administrasi*, 17(1).
- Rahayuni, W., & Rusli, Z. (2021). Efektivitas program bantuan langsung tunai pada masa pandemi COVID-19 di Desa Kampung Baru Kecamatan Gunung Toar. *As-Siyasah*, 6(2).
- Rahmawati, B., Nafi'ah, B. A., & Publik, A. (2024). Implementasi aplikasi Sukma Santri sebagai wadah dalam upaya mendukung peningkatan penilaian kualitas pelayanan publik di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang. *Future Academia*, 4(1), 69-77.
- Sutrisno. (2007). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Pemerintah Kabupaten Jombang. (2022). Tingkatkan kualitas pelayanan, Bupati Jombang tandatangani komitmen replikasi Sukma-E Jatim. <https://www.jombangkab.go.id/berita/uncategorized/tingkatkan-kualitas-pelayanan-bupati-jombang-tandatangani-komitmen-replikasi-sukma-e-jatim-321>
- Radar Jombang. (2022). Bupati Jombang teken komitmen replikasi Sukma-E Jatim. <https://radarjombang.jawapos.com/politik-pemerintahan/661014415/bupatijombang-teken-komitmen-replikasisukmae-jatim>