

RINGKASAN INOVASI
SuKMa-e Jatim
Biro Organisasi

1) Urgensi Masalah

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan Indikator Kinerja Utama (IKU) dari Kepala Daerah Provinsi maupun Kabupaten/Kota, namun realita di lapangan menunjukkan bahwa belum semua perangkat daerah provinsi dan kabupaten/ kota sampai di level UPT/ Cabang Dinas/ hingga kelurahan melaksanakan SKM. Biro/ Bagian Organisasi sebagai koordinator tatalaksana publik seringkali kesulitan dalam mengumpulkan nilai SKM dari masing-masing Unit Pelayanan Publik (UPP) yang nantinya akan direkap menjadi nilai SKM Provinsi/ Kabupaten Kota. Selain permasalahan tersebut, nilai SKM Provinsi dan Kabupaten/Kota juga belum terintegrasi dengan baik dan dampaknya belum terukur dengan baik.

2) Implementasi

SukMa-e Jatim adalah sistem yang mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik dengan berbasis QR code yang berprinsip *real time*, akuntabel, mudah, cepat, dan terintegrasi. Setiap tahunnya Biro Organisasi melakukan Sosialisasi/ transfer pengetahuan terkait aplikasi SukMa-e Jatim, selanjutnya akan dilakukan kegiatan Bimbingan Teknis (Bimtek) terhadap admin dari masing-masing PD Provinsi dan Kabupaten/Kota. Lalu akan dilaksanakan MoU sebagai bentuk komitmen dari pimpinan tertinggi dalam mereplikasi SukMa-e Jatim dan akan dilakukan evaluasi terhadap penggunaan SukMa-e Jatim setiap tahunnya. Selama kurun waktu 3 tahun terakhir, user/ admin yang menggunakan SukMa-e Jatim dan total responden terus bertambah.

3) Kebaruan

Nilai kebaruan Aplikasi SukMa-e Jatim adalah adanya penggunaan metode digital dalam melakukan SKM, akses yang mudah dan cepat dalam menghimpun nilai IKM dari masing-masing perangkat daerah karena berbasis QR Code, dan juga adanya integrasi data antara Provinsi dengan Kabupaten/Kota serta *real time* dan dapat diakses nilainya oleh masyarakat umum. Fitur-fitur lain dalam SukMa-e Jatim yakni dilengkapi dengan kotak saran perbaikan, kesan dan apresiasi terhadap petugas layanan yang dapat langsung ditindak lanjuti oleh penyelenggara layanan, dan cukup menggunakan *smartphone* pribadi dalam melakukan SKM.

4) Dampak

Sebelum adanya aplikasi SuKMa-e Jatim pelaksanaan SKM masih dilakukan secara manual menggunakan kertas/ formulir sehingga membutuhkan waktu yang lama dalam menghimpun data dan rawan tidak tersip dengan baik, kemudian masih membutuhkan anggaran yang cukup besar setiap tahunnya karena sebagian besar perangkat daerah menggunakan pihak ketiga, dan minimnya jumlah UPP dengan Indeks Pelayanan Prima di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Selanjutnya setelah SukMa-e Jatim diaplikasikan di lingkungan Pemprov Jatim terdapat beberapa perubahan kondisi seperti SKM yang telah dilaksanakan secara digital/ *paperless*, anggaran yang digunakan sangat minim karena cukup dengan melakukan *print barcode* pada kertas dan disajikan dalam akrilik, hasil survei dapat diketahui secara *real time* karena hanya membutuhkan 1 menit bagi pelanggan dalam mengisi nilai SKM, dan meningkatnya jumlah UPP dengan Indeks Pelayanan Prima di Jawa Timur.

5) Potensi Replikasi

SukMa-e Jatim merupakan aplikasi yang sangat mudah untuk direplikasi, karena hanya membutuhkan komitmen pimpinan dan juga dapat dilakukan *share API* bagi perangkat daerah provinsi maupun Kabupaten/Kota di Jawa Timur dan gratis tanpa anggaran khusus untuk Perangkat Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota di Jawa Timur karena biaya *maintenance* dari Biro Organisasi dan server pada Diskominfo Jatim. 4 Provinsi lain di Indonesia telah melakukan penandatanganan MoU akan mereplikasi SukMa-e Jatim dan 18 Kepala Daerah Kabupaten/Kota di Jawa Timur telah melakukan MoU dan telah menerapkan aplikasi SukMa-e Jatim dan tahun ini akan terus bertambah menunggu jadwal Kepala Daerah.

6) Strategi keberlanjutan

Kedepan, terdapat beberapa rencana dalam pengembangan aplikasi SukMa-e Jatim sebagai berikut:

- a. Telah diregulasikan dalam Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sehingga semua diwajibkan menggunakan SuKMa-e Jatim;
- b. Masuk dalam penilaian SIBEKISAR yaitu Sistem Integrasi Bersama Kinerja Implementasi Budaya CETTAR OPD Provinsi dan Kabupaten/ Kota. Apabila tidak mengisi SKM menggunakan SuKMa-e Jatim akan mengurangi penilaian;
- c. Meningkatkan realibilitas hasil SKM melalui *spot check* sekitar 10% pada pengguna layanan dengan misteri *shopper*.

7) Transferabilitas

Inovasi "SuKMa-e Jatim" telah direplikasi 4 provinsi di Indonesia, 18 Kabupaten/Kota serta 56 PD yang ada di Provinsi Jawa Timur. Kedepannya SuKMa-e Jatim akan terus diintegrasikan dengan SKM yang ada di Kabupaten/Kota se-Jawa Timur sembari menunggu MoU dan Bimtek admin SuKMa-e Jatim.