

IMPLEMENTASI APLIKASI PALAPA MOJO DALAM MENINGKATKAN INTEGRASI PELAYANAN PUBLIK DI KOTA MOJOKERTO

Nadila Mustika Amalia ⁽¹⁾, Elly Nur Khayati ⁽²⁾, Ummu Latifah Habibah ⁽³⁾, Binti
Azizatun Nafi'ah ⁽⁴⁾

¹²³⁴Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
e-mail: nadilamustikaamalia@gmail.com

ABSTRACT

This study examines the implementation of the Palapa Mojo application in enhancing public service integration in Mojokerto City. Using a descriptive qualitative approach and Van Meter and Van Horn's (1975) policy implementation theory, the research finds that the application has improved efficiency, transparency, and inter-agency synergy through digitalization. However, technical issues such as system errors and lack of socialization hinder its optimal use. The results indicate that successful implementation is influenced by clear policy standards, internal resources, inter-organizational communication, and positive responses from implementers. Recommendations include technological improvements, intensive socialization, and dedicated budget allocation for sustainable development.

Keywords : Palapa Mojo, public service integration, policy implementation, Van Meter and Van Horn, Mojokerto City.

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis implementasi aplikasi Palapa Mojo dalam meningkatkan integrasi pelayanan publik di Kota Mojokerto. Dengan pendekatan kualitatif deskriptif dan menggunakan teori implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn (1975), penelitian menemukan bahwa aplikasi ini berhasil meningkatkan efisiensi, transparansi, dan sinergi antar-OPD melalui digitalisasi layanan. Namun, kendala teknis seperti error sistem dan kurangnya sosialisasi menghambat optimalisasi manfaat aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh standar kebijakan yang jelas, sumber daya internal, komunikasi antar-organisasi, serta respons positif pelaksana. Saran yang diajukan meliputi peningkatan teknologi, sosialisasi intensif, dan alokasi anggaran khusus untuk pengembangan berkelanjutan.

Kata kunci: Palapa Mojo, integrasi pelayanan publik, implementasi kebijakan, Van Meter dan Van Horn, Kota Mojokerto.

Pendahuluan

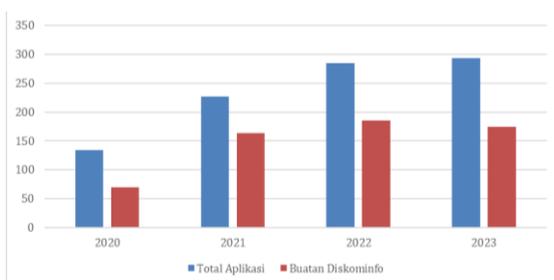
Organisasi Perangkat Daerah terkait berlomba membuat berbagai bentuk Aplikasi untuk memudahkan dan

mempercepat pelaksanaan tugas dan fungsinya masing-masing. *Euforia* pembuatan Aplikasi oleh masing-masing Organisasi Perangkat daerah ini menjadi

semakin tidak terbendung ketika dipicu oleh adanya tuntutan dari pemerintah pusat untuk segera mewujudkan pemerintahan berbasis digital atau *e-Government* yang secara bertahap saat ini sudah berproses menjadi *e-Governance* (Bahrudin, 2023). Akibatnya, penambahan jumlah aplikasi yang dihasilkan oleh setiap Organisasi Perangkat daerah di Kota Mojokerto semakin tidak terkendali sehingga yang awalnya aplikasi-aplikasi tadi dimaksudkan untuk memudahkan masyarakat mengakses informasi tentang bentuk-bentuk layanan yang diberikan oleh masing-masing Organisasi Perangkat Daerah, saat ini menjadi rancu dan membingungkan karena berbagai aplikasi tadi berada di berbagai link yang dikelola secara mandiri dan otonom oleh masing-masing Organisasi Perangkat Daerah (ombudsman RI, 2024).

Data riil di lapangan menunjukkan bahwa saat ini Pemerintah Kota Mojokerto memiliki aplikasi layanan masyarakat dari seluruh OPD sebanyak 293 aplikasi, yang mana sebanyak 174 aplikasi atau 59% diantaranya dikembangkan sendiri oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto. Banyaknya aplikasi ini jika tidak dikonsolidasikan dalam sebuah sistem yang terpadu dan sinergis satu sama lain justru akan menimbulkan berbagai dampak negatif yang bersifat kontra produktif bagi kinerja pelayanan publik khususnya pelayanan informasi publik di Kota Mojokerto.

Data Aplikasi Pemerintah Kota Mojokerto Tahun 2023 - 2024



Sumber : Diskominfo Kota Mojokerto, 2023

Masyarakat mengeluhkan betapa tidak efektif dan efisiennya manfaat masing-masing aplikasi masing-masing OPD, betapa tidak, ketika masyarakat akan melakukan akses layanan A misalnya, maka harus *download* aplikasinya, membuat akun, dan mengisi begitu banyak data. Kemudian untuk dapat mengakses layanan B, harus *download* aplikasi lainnya, membuat akun lagi, dan juga mengisi begitu banyak data. Hal ini juga dapat dilihat dari jumlah keluhan terkait layanan digital pemerintah sejak 2020-2023 yang mencapai 10.799 keluhan. Di antara keluhan itu adalah masyarakat berulang-ulang harus mengisi data pada aplikasi yang akan diakses (Tias, 2023).

Aplikasi Palapa Mojo dirancang untuk mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu platform digital, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan dari pemerintah kota. Kota Mojokerto berhasil mempertahankan predikat sebagai Kota Terinovatif se-Indonesia untuk ketiga kalinya berturut-turut dalam ajang *Innovative Government Award* (IGA) 2024 (Amrulloh, 2024). Inovasi aplikasi Palapa Mojo ini telah mendapatkan penghargaan pada ajang *Innovative Government Award* (IGA) tahun 2024 (Petisi.co, 2024). Aplikasi palapa Mojo ini dirilis pada tanggal 1 November 2024. Jumlah pengguna yang telah mengunduh aplikasi Palapa Mojo ini sebanyak 702 pengguna, serta aplikasi Palapa Mojo ini hanya tersedia di *Play Store* saja, pengguna IOS masih belum dapat mengakses aplikasi Palapa Mojo ini. Terdapat 51 layanan yang diintegrasikan meliputi bidang lingkungan hidup, pertanian dan peternakan, perizinan dan investasi, kesehatan komunikasi dan digital, pajak dan retribusi, hukum dan bantuan hukum, organisasi dan politik, infrastruktur, UMKM koperasi dan perdagangan, aspirasi

pengaduan dan kedaruratan, data berita dan informasi, transportasi dan perhubungan, pariwisata dan budaya, kependudukan dan kelurahan, pendidikan. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu dievaluasi dan ditingkatkan dalam sistem *Website* palapa mojo, terutama kinerja sistem yang belum optimal dan fitur kurang optimal dalam aplikasi palapa mojo, serta kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai aplikasi Palapa Mojo. Salah satu masalah yang sangat sering dihadapi oleh masyarakat dalam menggunakan aplikasi palapa mojo terutama di Kinerja sistem yang belum optimal, yang kadang mengalami error dan tidak dapat diakses sama sekali, bahkan ada yang tidak bisa *login*.

Pengguna aplikasi palapa mojo melaporkan bahwa mereka sering mengalami kesulitan saat mencoba mengakses aplikasi, baik melalui komputer maupun *handphone*. Selain masalah teknis sistem *website*, ada juga kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat. Banyak masyarakat Kota Mojokerto yang belum mengetahui manfaat dan cara menggunakan aplikasi palapa mojo. Bahkan kalangan muda banyak yang belum mengetahui aplikasi Palapa Mojo (Irfan, 2024). Oleh karena itu, Kurangnya informasi tentang aplikasi ini sangat berpengaruh bagi masyarakat, yang mana masyarakat banyak yang masih mengandalkan pendaftaran *offline* seperti, datang langsung ke kantor untuk mengurus keperluan (Prawira & Paraniti, 2023).

Beberapa penelitian terdahulu telah membuktikan bahwa implementasi aplikasi berbasis teknologi dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Misalnya, penelitian oleh Putra et al., (2022) menunjukkan bahwa aplikasi Android untuk pendaftaran dan antrian di rumah sakit berhasil mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pengguna melalui pendekatan terstruktur seperti metode *waterfall*. Sukmawati et al.,

(2023) meneliti penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) berbasis aplikasi SIAGA di Kementerian Agama Kabupaten Kediri, yang meskipun menghadapi tantangan teknis dan sosialisasi, berhasil meningkatkan efisiensi administrasi. Salsa Bella & Widodo (2023) juga mengevaluasi implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Tambaksari, yang menunjukkan kemajuan dalam pelayanan publik meskipun masih memerlukan peningkatan pemahaman dan partisipasi masyarakat. Ahmad Inzil Anwar & Miftahul Hadi (2022) mengevaluasi bahwa penerapan aplikasi SAKTI dan SPAN sudah berjalan dengan baik, tetapi masih terdapat beberapa kendala seperti, sistem mengalami lag akibat banyaknya transaksi yang diproses setiap hari. Azzahiroh et al., (2020) mengevaluasi dengan adanya Aplikasi E-Court, masyarakat tidak lagi menghadapi kesulitan yang timbul dari perjalanan ke pengadilan. Proses menjadi lebih cepat dan terjangkau, meningkatkan efisiensi layanan secara keseluruhan.

Temuan-temuan ini mengindikasikan bahwa integrasi teknologi dalam pelayanan publik dapat memberikan dampak positif, asalkan didukung oleh sosialisasi, sumber daya, dan struktur yang memadai. Namun, masih terdapat kesenjangan dalam penelitian terkait integrasi aplikasi yang mampu menyatukan berbagai layanan publik dalam satu platform, seperti yang diusulkan dalam penelitian ini melalui aplikasi Palapa Mojo (Rahmadi et al., 2021). Meskipun penelitian sebelumnya telah membahas implementasi aplikasi dalam konteks pelayanan publik, masih terdapat kekurangan dalam analisis mendalam mengenai dimensi-dimensi implementasi yang diidentifikasi oleh teori Van Meter dan Van Horn, (1975) yaitu standar dan tujuan kebijakan, sumber daya, komunikasi antar organisasi dan aktivitas *enforcement*, karakteristik agen implementasi, kondisi sosial, ekonomi, dan

politik, serta disposisi pelaksana yang dapat mempengaruhi keberhasilan aplikasi Palapa Mojo.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dimana pemecahan masalah diteliti dengan menggambarkan keadaan sekitar dengan objek penelitian berdasarkan fakta - fakta (Sugiyono, 2016). Metode penelitian kualitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan informasi sebanyak mungkin tentang peristiwa yang berkaitan dengan Implementasi aplikasi Palapa Mojo. Penelitian dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto.

Fokus dalam penelitian ini adalah implementasi aplikasi Palapa Mojo dalam meningkatkan integrasi pelayanan publik di Kota Mojokerto berdasarkan teori implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn, (1975) dengan ditentukan oleh enam variabel utama, yaitu standar dan tujuan kebijakan, sumber daya, komunikasi antar organisasi dan aktivitas *enforcement*, karakteristik agen implementasi, kondisi sosial, ekonomi, dan politik, serta disposisi pelaksana. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling (Adinda Anggraeni Oktantri & Ria Angin, 2022). Teknik purposive sampling yakni teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, dengan menentukan informan yang benar-benar mengerti atau mengetahui kejadian yang terjadi yang akan diteliti (Usman, 2024).

Pada penelitian ini, teknik purposive sampling digunakan untuk memilih informan. Informan dipilih berdasarkan pemahaman mereka tentang masalah yang diteliti. Penelitian ini melibatkan pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto, yang terlibat langsung dalam pengembangan dan Implementasi Aplikasi Palapa Mojo untuk Layanan Publik. Serta, Dinas lain yang terkait dengan penggunaan

aplikasi Palapa Mojo. Fokus pada penggunaan dan pengalaman masyarakat serta pegawai terkait dalam menggunakan Aplikasi Palapa Mojo, untuk mengumpulkan data, berupa wawancara secara langsung serta wawancara *via online* dengan pegawai yang terlibat dengan Aplikasi Palapa Mojo. Sumber data yang digunakan yakni data primer dan sekunder. Sumber data primer adalah wawancara, sedangkan sumber data sekunder adalah studi kepustakaan, buku, artikel ilmiah, dokumen-dokumen, dan berita dari media yang berkaitan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data model interaktif Miles et al., (2014) yang melibatkan tiga tahap utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyaring informasi dari wawancara, terkait implementasi aplikasi Palapa Mojo. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk narasi atau tabel untuk memudahkan identifikasi pola dan hubungan antar variabel (Heriyanto et al., 2025). Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, di mana peneliti mengartikan temuan untuk memahami bagaimana aplikasi tersebut meningkatkan integrasi pelayanan publik (Sirajuddin Arief, 2014).

Hasil dan Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini merupakan penjelasan dan interpretasi akhir dalam melakukan pengujian data mengacu pada sebuah teori dan konsep para ahli, sehingga dapat menjelaskan sesuatu berdasarkan teori atau bahkan menemukan teori yang baru untuk mendeskripsikan hasil dari data atau fakta yang ada di lapangan (Irfan, 2024). Dalam hal ini penelitian akan menghubungkan temuan hasil penelitian yang ada di lapangan

dengan menggunakan teori yang digunakan untuk menganalisis Implementasi Aplikasi Palapa Mojo Dalam meningkatkan Integrasi Pelayanan Publik di Kota Mojokerto, dalam penelitian ini menggunakan teori Implementasi Kebijakan Van Meter dan Van Horn (1975). Dalam Teori tersebut terdapat 7 indikator yang akan dibahas dalam penelitian ini menurut teori tersebut, sebagai berikut :

1. Standar dan Sasaran Kebijakan

Standar dan Sasaran Kebijakan Dalam Aplikasi Palapa Mojo, yang diatur dalam Peraturan Walikota Kota Mojokerto No. 70 Tahun 2023, dapat dianalisis menggunakan indikator teori Van Meter dan Van Horn. Teori ini menekankan pentingnya kejelasan standar dan sasaran dalam implementasi kebijakan agar tujuan yang diinginkan tercapai. Standar dalam kebijakan ini mengacu pada kriteria teknis dan operasional yang harus dipenuhi oleh Aplikasi Palapa Mojo, seperti keandalan sistem, kemudahan akses, dan keamanan data. Sementara itu, sasaran kebijakan ini adalah meningkatkan pelayanan publik di Kota Mojokerto melalui digitalisasi, memastikan transparansi, dan efisiensi dalam proses administrasi (Mendrofa et al., 2024).

Peraturan Walikota Kota Mojokerto No. 70 Tahun 2023 mencakup beberapa aspek penting terkait Aplikasi Palapa Mojo. Pertama, peraturan ini mengatur tentang mekanisme pengelolaan aplikasi, termasuk tanggung jawab Dinas terkait dalam pengembangan dan pemeliharaan sistem. Kedua, diatur juga tentang hak dan kewajiban pengguna, seperti masyarakat dan instansi pemerintah, dalam memanfaatkan layanan Aplikasi Palapa Mojo. Ketiga, kebijakan ini memuat ketentuan terkait keamanan data dan privasi, mengingat Aplikasi Palapa Mojo menyimpan informasi sensitif warga. Selain itu, peraturan ini juga menjelaskan tentang integrasi Palapa Mojo dengan sistem lain di

lingkungan Pemerintah Kota untuk memastikan koordinasi yang efektif.

Isi Peraturan Walikota Kota Mojokerto No.70 Tahun 2023 juga mencakup sanksi bagi pihak yang melanggar ketentuan, seperti penyalahgunaan data atau kelalaian dalam pelayanan. Hal ini menunjukkan komitmen Pemerintah Kota Mojokerto untuk menegakkan aturan sekaligus melindungi hak warga. Kebijakan ini tidak hanya menetapkan standar teknis tetapi juga sasaran yang terukur, seperti peningkatan jumlah pengguna dan penurunan keluhan masyarakat.

2. Sumber Daya

Sumber daya dalam peluncuran aplikasi Palapa Mojo menjadi salah satu kunci utama kesuksesan program ini. Berdasarkan indikator teori Van Meter dan Van Horn, sumber daya tidak hanya berbicara tentang jumlah personel, tetapi juga kompetensi dan peran masing-masing tim dalam mendukung implementasi kebijakan atau program. Dalam kasus aplikasi Palapa Mojo, tim terdiri dari 2 orang pusat data yang bertugas mengelola dan memastikan keamanan data, 4 orang tim jaringan yang fokus pada infrastruktur dan konektivitas, 6 orang programmer sebagai penggerak utama pengembangan fitur aplikasi, serta 2 orang dokumentasi yang mencatat setiap proses dan perubahan. Saat ini belum tersedia anggaran khusus yang dialokasikan untuk mendukung program atau proyek Palapa Mojo. Dalam hal fasilitas server, Palapa Mojo belum memiliki infrastruktur sendiri karena seluruh server masih terpusat di Pusat Data (PusDat) milik Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo). Artinya, segala kebutuhan penyimpanan data dan layanan digital yang berkaitan dengan Palapa Mojo masih bergantung pada fasilitas pusat tersebut. Untuk informasi lebih rinci mengenai kondisi dan spesifikasi server yang digunakan, dapat diperoleh dari Pak

Zakky selaku kepala bidang TI atau Bu Maria selaku komputer ahli muda yang bertanggung jawab atau memiliki akses terhadap data teknis tersebut.

Aplikasi Palapa Mojo tidak hanya melibatkan dinas-dinas tertentu, tetapi juga mengikutsertakan seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Mojokerto, termasuk Dinas, Badan, Bagian, Kecamatan, dan Kelurahan. Dengan demikian, kolaborasi ini memastikan bahwa seluruh instansi pemerintah daerah turut berperan aktif dalam pengembangan dan pemanfaatan aplikasi tersebut. Keterlibatan menyeluruh ini memperkuat integrasi data dan layanan digital, sehingga Palapa Mojo dapat berfungsi secara optimal dalam mendukung efisiensi dan transparansi pemerintahan di Kota Mojokerto.

Peluncuran aplikasi Palapa Mojo dikembangkan secara swakelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Mojokerto dengan memanfaatkan sumber daya internal yang tersedia. Hal ini membuat biaya pengembangannya Rp 0, artinya tidak ada anggaran khusus yang dikeluarkan karena seluruh proses pembuatan aplikasi dilakukan secara mandiri oleh tenaga dan fasilitas yang sudah dimiliki oleh Diskominfo. Dengan demikian, proyek ini berhasil diwujudkan tanpa membebani keuangan daerah.

3. Komunikasi antar Organisasi

Dalam teori Van Meter dan Van Horn (1975) merupakan salah satu indikator kunci yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, termasuk dalam konteks implementasi Aplikasi Palapa Mojo di Kota Mojokerto. Di Aplikasi Palapa Mojo, semua OPD terlibat mulai dari Dinas, Badan, Bagian, Kecamatan hingga Kelurahan. Seperti DPMPSTP, BPKPD, dan Dinas Kesehatan Kota Mojokerto. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi antar Organisasi berjalan dengan lancar karena setiap unit memahami peran dan tanggung jawabnya dalam

sistem. Aplikasi Palapa Mojo berfungsi sebagai penghubung utama antar OPD, memastikan bahwa data dan kebijakan dapat diakses secara transparan. Misalnya, ketika satu Dinas menginput informasi, pihak Kecamatan atau Kelurahan bisa langsung menindaklanjuti tanpa harus menunggu surat resmi atau rapat koordinasi. Hal ini mempercepat proses birokrasi sekaligus mengurangi miskomunikasi.

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Mojokerto menjalin koordinasi yang efektif dengan berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lainnya melalui dua metode utama, yaitu rapat langsung dan komunikasi via WhatsApp. Rapat dilakukan secara rutin untuk membahas program-program strategis, evaluasi kinerja, serta penyelesaian masalah yang membutuhkan diskusi mendalam dan keputusan bersama. Sementara itu, komunikasi melalui WhatsApp digunakan untuk koordinasi harian yang bersifat lebih fleksibel dan cepat, seperti berbagi informasi, konfirmasi data, atau penyampaian laporan singkat. Dengan kombinasi kedua metode ini, Diskominfo Kota Mojokerto dapat memastikan kelancaran arus informasi dan sinergi yang baik antar-OPD, sehingga mendukung tercapainya tujuan pembangunan daerah secara efisien dan terkoordinasi.

4. Karakteristik Organisasi Pelaksana

Berdasarkan teori Van Meter dan Van Horn, indikator Karakteristik Organisasi Pelaksana kebijakan dapat dilihat dari komitmen, pemahaman, dan kesiapan mereka dalam mengimplementasikan suatu program. Dalam konteks ini, respons Diskominfo terhadap aplikasi Palapa Mojo dapat dianalisis melalui pendekatan teori tersebut. Diskominfo menyatakan bahwa aplikasi Palapa Mojo bukan termasuk dalam

layanan resmi, melainkan sebuah platform yang terus dikembangkan dan disempurnakan fiturnya sesuai dengan regulasi pemerintah pusat serta masukan dari pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa sikap pelaksana (Diskominfo) lebih berfokus pada aspek pengembangan dan adaptasi, dibandingkan menjadikan Palapa Mojo sebagai layanan tetap.

Sebelum adanya Palapa Mojo, pelayanan Diskominfo mungkin masih mengandalkan sistem konvensional atau aplikasi lain yang belum terintegrasi secara optimal. Namun, setelah kehadiran Palapa Mojo meskipun belum dianggap sebagai layanan resmi terjadi peningkatan dalam hal inovasi dan responsivitas terhadap kebutuhan pengguna. Diskominfo menekankan bahwa aplikasi ini terus diperbarui untuk memenuhi standar kebijakan pusat dan menyesuaikan diri dengan umpan balik masyarakat.

Meskipun Palapa Mojo belum menjadi bagian dari layanan utama, upaya Diskominfo dalam mengembangkan aplikasi ini menunjukkan respons positif terhadap tuntutan modernisasi pelayanan publik. Perubahan sebelum dan sesudah kehadiran Palapa Mojo terlihat dari adanya peningkatan efisiensi dan transparansi, meskipun masih dalam tahap penyempurnaan. Hal ini sejalan dengan prinsip teori Van Meter dan Van Horn bahwa keberhasilan implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh sikap dan kapasitas pelaksana dalam merespon dinamika kebijakan dan harapan stakeholders.

5. Sikap atau respons pelaksana

Menurut Van Meter dan Van Horn, Sikap atau respons pelaksana sangat mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu program. Dalam Aplikasi Palapa Mojo yang dikelola Diskominfo Kota Mojokerto, kita bisa melihat bagaimana struktur, budaya kerja, dan kapasitas organisasi ini menentukan sejauh mana

aplikasi ini berjalan efektif. Sebelum Aplikasi Palapa Mojo diluncurkan, pelayanan di Dispenduk Kota Mojokerto masih mengandalkan sistem manual atau aplikasi yang kurang terintegrasi, sehingga proses administrasi berjalan lambat dan kurang transparan. Namun setelah kehadiran Palapa Mojo, terjadi perubahan signifikan dalam hal efisiensi layanan, meskipun tentu tidak lepas dari tantangan.

Respon pelaksana dalam Dispenduk dan Diskominfo Kota Mojokerto terhadap Palapa Mojo bisa dilihat dari seberapa cepat mereka beradaptasi dengan teknologi baru ini. Jika sebelum Palapa Mojo, petugas terbiasa dengan cara kerja konvensional, kini mereka dituntut untuk memahami sistem digital. Di sinilah sikap atau respons pelaksana memegang peran penting. Selain itu, budaya birokrasi juga berpengaruh. Jika organisasi pelaksana seperti Diskominfo dan Dispenduk memiliki budaya kerja yang kolaboratif dan responsif terhadap perubahan, maka pengembangan Palapa Mojo akan lebih dinamis. Mereka akan aktif memperbaiki fitur berdasarkan masukan pengguna dan menyesuaikan dengan kebutuhan lapangan. Namun jika birokrasinya kaku dan kurang adaptif, aplikasi ini bisa stagnan dan tidak berkembang optimal.

Dari sisi pengguna, terutama masyarakat yang sering berurusan dengan Dispenduk Kota Mojokerto, kehadiran Aplikasi Palapa Mojo jelas mempermudah proses administrasi. Sebelum ada aplikasi ini, mungkin mereka harus antri lama atau bolak-balik mengurus dokumen. Sekarang, dengan layanan digital, banyak hal bisa diselesaikan lebih cepat. Namun lagi-lagi, keberhasilan ini sangat tergantung pada kesiapan organisasi pelaksana dalam mengelola dan mempromosikan aplikasi ini ke publik. Jika terjadi gangguan atau kendala dalam layanan, masyarakat atau pengguna dapat melaporkannya melalui aplikasi atau WhatsApp yang terhubung dengan sistem SILANTIK (Sistem

Informasi Layanan Terintegrasi). Setelah laporan masuk, penanganan dan respon terhadap gangguan tersebut akan mengikuti ketentuan yang telah ditetapkan dalam Service Level Agreement (SLA), yaitu standar waktu dan kualitas pelayanan yang harus dipenuhi oleh pihak penyedia layanan dalam menindaklanjuti laporan tersebut.

6. Kinerja Kebijakan

Berdasarkan teori Van Meter dan Van Horn (1975), kinerja kebijakan merupakan hasil akhir dari implementasi suatu program yang dipengaruhi oleh beberapa variabel, termasuk standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, komunikasi antar organisasi, karakteristik organisasi pelaksana, serta sikap/respons pelaksana. Dalam konteks implementasi Aplikasi Palapa Mojo di Kota Mojokerto, kinerja kebijakan dapat diukur melalui efektivitas pencapaian tujuan digitalisasi pelayanan publik, seperti peningkatan efisiensi, transparansi, dan integrasi layanan antar-OPD.

Pertama, standar dan sasaran kebijakan telah ditetapkan secara jelas melalui Perwali No. 70 Tahun 2023, yang mencakup aspek teknis (keamanan data,

Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap implementasi aplikasi Palapa Mojo di Kota Mojokerto, dapat disimpulkan bahwa penggunaan platform digital ini telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan sinergi antar organisasi dalam layanan publik. Keberhasilan ini tercermin dari penghargaan yang diraih dan kolaborasi yang berjalan lancar antar OPD melalui rapat rutin dan komunikasi melalui WhatsApp, yang mendukung integrasi data serta mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, keberadaan Peraturan Walikota Mojokerto No.70 Tahun 2023 yang mengatur sanksi bagi pelanggaran data dan pelayanan

kemudahan akses) dan administratif (integrasi sistem, sanksi pelanggaran). Kedua, sumber daya dikelola secara swakelola oleh Diskominfo dengan biaya Rp 0, memanfaatkan SDM internal seperti programmer, tim jaringan, dan dokumentasi. Ketiga, komunikasi antar organisasi berjalan lancar melalui rapat rutin dan koordinasi via WhatsApp, memastikan sinergi antar-OPD. Keempat, karakteristik organisasi pelaksana (Diskominfo) bersifat adaptif, dengan fokus pada pengembangan berkelanjutan meskipun aplikasi belum berstatus layanan resmi. Kelima, sikap/respons pelaksana terlihat dari upaya Dispenduk dan OPD lain dalam meninggalkan sistem manual menuju digital, meskipun ada tantangan adaptasi.

Dengan demikian, kinerja kebijakan Palapa Mojo dapat dinilai sukses karena telah memenuhi indikator Van Meter dan Van Horn, terutama dalam hal integrasi layanan, efisiensi birokrasi, dan responsivitas terhadap kebutuhan pengguna. Namun, keberlanjutan kinerja ini bergantung pada komitmen OPD dalam mematuhi standar kebijakan dan peningkatan kapasitas SDM untuk mengoptimalkan fungsi aplikasi.

menunjukkan adanya komitmen pemerintah daerah dalam melindungi hak warga dan memastikan keamanan data dalam penggunaan aplikasi ini. Peluncuran aplikasi dilakukan secara swakelola oleh Diskominfo tanpa anggaran khusus, bergantung pada sumber daya internal dan infrastruktur pusat data, sehingga keberlanjutan dan pengembangan aplikasi sangat bergantung pada kapasitas sumber daya manusia dan komitmen dari semua pihak terkait. Meskipun demikian, sistem ini masih menghadapi sejumlah kendala teknis seperti error dan akses yang sulit, serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga pengguna belum sepenuhnya memanfaatkan potensi aplikasi secara optimal. Penelitian ini juga

menunjukkan bahwa meskipun aplikasi belum resmi menjadi layanan utama, respons dari pelaksana menunjukkan adanya adaptasi dan inovasi dalam mengatasi berbagai tantangan yang muncul. Secara keseluruhan, keberhasilan implementasi ini dapat dinilai dari indikator efisiensi, transparansi, dan sinergi yang telah dicapai, namun keberlanjutan dan pengembangan jangka panjang memerlukan perhatian serius terhadap peningkatan sistem teknologi, sosialisasi kepada masyarakat, serta pengelolaan sumber daya yang berkelanjutan.

Sejalan dengan temuan tersebut, saran yang dapat diberikan adalah perlunya dilakukan peningkatan sistem teknologi secara berkelanjutan untuk mengatasi kendala error dan akses yang sulit, sehingga pengguna dapat merasakan manfaat secara maksimal. Sosialisasi kepada masyarakat perlu ditingkatkan melalui berbagai media dan pendekatan agar mereka lebih memahami dan termotivasi untuk memanfaatkan aplikasi ini secara optimal, sehingga manfaatnya dapat dirasakan secara luas dan merata. Selain itu, penting untuk merencanakan dan mengalokasikan anggaran khusus guna pengembangan, pemeliharaan, dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia yang terlibat dalam pengelolaan aplikasi ini. Penguatan kapasitas SDM dan pengelolaan sumber daya secara berkelanjutan menjadi kunci utama agar aplikasi Palapa Mojo dapat berfungsi secara optimal dan mampu mendukung pelayanan publik secara efektif dalam jangka panjang. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan implementasi aplikasi ini tidak hanya berhenti pada keberhasilan awal, tetapi mampu berkembang dan memberikan manfaat yang berkelanjutan bagi masyarakat dan pemerintah daerah di Kota Mojokerto.

Daftar Pustaka

Adinda Anggraeni Oktantri, & Ria Angin. (2022). Implementasi Aplikasi

SIKAWAN Pada Surat Keluar DiDesa Karetan Kecamatan Purwoharjo KabupatenBanyuwangi (Studi di Desa Karetan, KecamatanPurwoharjo). *TRILOGI: Jurnal Penelitian Ilmu Sosial Dan Eksakta*, 3(1), 42–49.

Ahmad Inzil Anwar, & Miftahul Hadi. (2022). Implementasi Aplikasi Sakti Dan Span Dalam Penyusunan Laporan Keuangan. *Jurnal Informatika*, 1(2), 32–55.

<https://doi.org/10.57094/ji.v1i2.359>

Amrulloh, R. (2024). *Masuk Nominator IGA Award 2024*. Radar Mojokerto. [https://radarmojokerto.jawapos.com/politik-](https://radarmojokerto.jawapos.com/politik-pemerintahan/825388066/masuk-nominator-iga-award-2024)

[pemerintahan/825388066/masuk-nominator-iga-award-2024](https://radarmojokerto.jawapos.com/politik-pemerintahan/825388066/masuk-nominator-iga-award-2024)

Azzahiroh, M., Zamahsari, H. A., & Mahameru, Y. (2020). Implementasi Aplikasi E-Court Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Baik Di Pengadilan Negeri Kota Malang. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 2(2), 58–74. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v2i2.2318>

Bahrudin, W. (2023). Implementasi Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik Dalam Mewujudkan Smart City Di Dinas Kominfos Denpasar Bali. *MIMBAR ADMINISTRASI FISIP UNTAG Semarang*, 20(1), 277–289. <https://doi.org/10.56444/mia.v20i1.676>

Fauzi, A. R., Hakim, A., Pendayagunaan, K., Negara, A., Pendayagunaan, K., & Negara, A. (2024). *Digitalisasi terhadap Pelayanan Publik (Implementasi Digitalisasi Terhadap Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Kediri dan Kabupaten Jember) Digitalization of Public Services (Implementation of Digitalization of Public Services in the Kediri City Govern*. 7(10), 3727–3734. <https://doi.org/10.56338/jks.v7i10.6146>

- Heriyanto, A. P., Voutama, A., & Karawang, U. S. (2025). *OPTIMALISASI LAYANAN PUBLIK DI SMART CITY DKI JAKARTA MELALUI INTEGRASI TEKNOLOGI DIGITAL*. 13(2).
- Hidayat, R. (2025). *KEUANGAN DI KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT*. 8(1), 471–492.
- Irfan. (2024). *STUDI LITERATUR TENTANG INTEGRASI DIGITAL DALAM*. 1(3), 1–11.
- Isma, Y. S., Kardiati, D., & Fadhillah, S. K. (2025). *Transformasi Digital Sebagai Instrumen untuk Memperluas Aksesibilitas Layanan Publik*. 6(3).
- Mendrofa, R., Pembinaan, U., Indonesia, M., Publik, K., & Administrasi, T. (2024). Implementasi Kebijakan Publik serta Terhadap Kepentingan Publik Berdasarkan Teori Administrasi Negara Saat Ini. *Journal Genta Mulia*, 15(1), 387–392.
- ombudsman RI. (2024). *Pemprov Jatim Raih Predikat Kepatuhan Pelayanan Publik Terbaik dari Ombudsman RI*. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmmedia--pemprov-jatim-raih-predikat-kepatuhan-pelayanan-publik-terbaik-dari-ombudsman-ri>
- Petisi.co. (2024). *Aplikasi Palapa Mojo dan Lakon Kumis Mas Gege Antarkan Pemkot Mojokerto Jadi Kota Terinovatif*. Petisi.Co. <https://petisi.co/aplikasi-palapa-mojodan-lakon-kumis-mas-gege-antarkan-pemkot-mojokerto-jadi-kota-terinovatif/>
- Prawira, M. G., & Paraniti, A. A. S. P. (2023). Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Pemerintah Kabupaten Tabanan. *Jurnal Ilmiah Raad Kertha*, 6(1), 82–89. <https://doi.org/10.47532/jirk.v6i1.828>
- Putra, P. B. A. A., Widiatry, W., Pranatawijaya, V. H., & Sari, N. N. K. (2022). Implementasi Aplikasi Android Untuk Sistem Pendaftaran Dan Antrian Pada Poli Covid Rsud Doris Sylvanus. *Jurnal Teknologi Informasi: Jurnal Keilmuan Dan Aplikasi Bidang Teknik Informatika*, 16(1), 81–91. <https://doi.org/10.47111/jti.v16i1.4011>
- Rahayu, E. (2024). *Implementation Of Electronic....; Susi Dian Rahayu, Nurul Aini, Eka Putri Susianti, Annisa Turobi'ah , Arifudin*. 10(2), 36–52.
- Rahmadi, A. N., Jibril, M., & Muhammad, A. (2021). Implementasi E-Government Kota Probolinggo (Studi Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) Implementation of E-Government in Probolinggo (Study of Presidential Regulation Number 95 of 2018 Concerning Elect. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 19(3), 1–11. <https://jiana.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/view/8002/6164>
- Salsa Bella, V., & Widodo, D. (2023). Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Di Kecamatan Tambaksari. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 14–31. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.833>
- Sirajuddin Arief, I. (2014). Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik Dasar Bidang Sosial di Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), 1–14.
- Sukmawati, A., Kustantya, F. M., & Khozim, A. (2023). Implementasi Sistem Informasi Manajemen (Sim) Berbasis Aplikasi SIAGADalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Agama Islam (Pais) Kementerian Agama Kabupaten Kediri. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 5(2),

193–203.

<https://doi.org/10.15642/japi.2023.5.2>

.193-203

Tias, S. R. (2023). *Collaborative Integrated Digital Services*.

Usman, N. (2024). *Implementasi Kebijakan Penggunaan Aplikasi Portal*. 4, 12–22.

Wulandari, S. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pengaduan Sp4N-Lapor! Pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 13(2), 152–166. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v13i2.3627>

Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework. *Administration & Society*, 6(4), 445-488.