

## ***SINCAN ASSESSMENT AND BEST INNOVATION ASSISTANCE AS A FORM OF PUBLIC SERVICE INNOVATION IN BONDOWOSO DISTRICT, EAST JAVA***

### **PENILAIAN SINCAN DAN PENDAMPINGAN INOVASI TERBAIK SEBAGAI Wujud INOVASI LAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BONDOWOSO, JAWA TIMUR**

**Iffan Gallant El Muhammady<sup>1\*</sup>, Haressa Lintang Rizkika<sup>2</sup>, Itok Wicaksono<sup>3</sup>, Emy Kholifah R.<sup>4</sup>, Akbar Maulana<sup>5</sup>, M. Hamdi H.S.<sup>6</sup>, Muhammad Zefri Kudus<sup>7</sup>**

<sup>1,3,4,5,6,7,8</sup> Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Jember, Indonesia

<sup>2</sup>Psikologi, Universitas Airlangga, Indonesia

Email: [iffangallant@unmuhjember.ac.id](mailto:iffangallant@unmuhjember.ac.id)<sup>1\*</sup>, [haressa.lintang.rizkika-2023@psikologi.unair.ac.id](mailto:haressa.lintang.rizkika-2023@psikologi.unair.ac.id)<sup>2</sup>, [itok.wicaksono@unmuhjember.ac.id](mailto:itok.wicaksono@unmuhjember.ac.id)<sup>3</sup>, [emy.kholifah@unmuhjember.ac.id](mailto:emy.kholifah@unmuhjember.ac.id)<sup>4</sup>, [akbarmaulana@unmuhjember.ac.id](mailto:akbarmaulana@unmuhjember.ac.id)<sup>5</sup>, [Hamdi@unmuhjember.ac.id](mailto:Hamdi@unmuhjember.ac.id)<sup>6</sup>, [muhammadzefrikudus@gmail.com](mailto:muhammadzefrikudus@gmail.com)<sup>7</sup>

CA: [\\*iffangallant@unmuhjember.ac.id](mailto:*iffangallant@unmuhjember.ac.id)

NO WhatsApp Aktif Penulis (Wajib di isi): **081359595**

Recieve:12 March 2025

Reviewed: 20 March 2025

Accepted: 15 April 2025

**Abstract:** *This community service program aims to strengthen the capacity of 23 sub-districts in Bondosowo Regency to meet the SINCAN (Sistem Informasi Kecamatan) standards set by the East Java Provincial Government. The main challenges include uneven technological infrastructure, low human resource capacity, and limited innovation documentation. Through a mixed-method approach involving training, integrated data hub development, and 360-degree assessments, the program successfully improved the average SINCAN score from 68 (2023) to 78 (2024). The innovation "SEKOCI-KECE ABIS 2.0" in Curahdami Sub-District reduced service time from 10 days to 2 days, with 95% complaint resolution. The results demonstrate that structured mentoring and digital integration can enhance public service quality in rural areas.*

**Keyword:** *SINCAN assessment, public service innovation, Bondosowo Regency, digital governance, community empowerment*

**Abstrak.** Program pengabdian ini bertujuan memperkuat kapasitas 23 kecamatan di Kabupaten Bondosowo dalam memenuhi standar SINCAN (Sistem Informasi Kecamatan) Provinsi Jawa Timur. Tantangan utama meliputi disparasi infrastruktur teknologi, kapasitas SDM rendah, dan minimnya dokumentasi inovasi. Melalui pendekatan campuran (pelatihan, pengembangan *data hub* terpadu, dan penilaian 360-derajat), program berhasil meningkatkan skor rata-rata SINCAN dari 68 (2023) menjadi 78 (2024). Inovasi "SEKOCI-KECE ABIS 2.0" di Kecamatan Curahdami memangkas waktu layanan dari 10 hari menjadi 2 hari dengan resolusi pengaduan 95%. Hasil ini membuktikan bahwa pendampingan terstruktur dan integrasi digital mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah tertinggal.

**Keyword:** penilaian SINCAN, inovasi pelayanan publik, Kabupaten Bondosowo, tata kelola digital, pemberdayaan masyarakat



## PENDAHULUAN

Pelayanan publik di tingkat kecamatan merupakan tulang punggung dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Penguatan sistem ini menjadi krusial dalam konteks otonomi daerah, di mana kecamatan bertindak sebagai ujung tombak pelaksanaan kebijakan sekaligus sebagai penghubung langsung antara pemerintah dengan masyarakat (Kurniawan et al., 2020; Rahmawati et al., 2019; Susanto & Prabowo, 2021). Di Indonesia, upaya digitalisasi layanan kecamatan semakin intensif melalui inisiatif seperti Sistem Informasi Kecamatan (SINCAN) yang diamanatkan Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 15/2023. SINCAN dirancang untuk mengintegrasikan layanan administrasi, partisipasi masyarakat, dan pengawasan berbasis teknologi informasi (TI), sekaligus mendukung tercapainya Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs), khususnya SDG 9 (Industri, Inovasi, dan Infrastruktur) dan SDG 16 (Perdamaian, Keadilan, dan Kelembagaan yang Kuat) (Pemprov Jatim, 2023; Sari et al., 2021; Wibowo et al., 2023). Namun, implementasi sistem digital di tingkat kecamatan masih menghadapi hambatan struktural. Studi Nugroho et al. (2022) menunjukkan bahwa 65% kecamatan di Indonesia masih mengandalkan prosedur manual akibat keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital aparatur, dan minimnya koordinasi antarlembaga. Hal ini diperkuat oleh temuan Putra dan Wijaya (2023) serta Hidayat dan Suryani (2022) yang menyoroti bahwa kurangnya pelatihan TI reguler bagi aparatur kecamatan menjadi salah satu faktor utama yang menghambat transformasi digital di wilayah pedesaan.

Di Kabupaten Bondosowo, tantangan ini semakin kompleks. Laporan Bappeda Bondosowo (2023) mencatat tiga isu kritis: (1) 60% kecamatan belum memenuhi kriteria minimal SINCAN, (2) inovasi TI tidak terdokumentasi secara sistematis, dan (3) delapan kecamatan terpencil mengalami kesenjangan akses internet. Kondisi ini diperparah oleh ketimpangan kapasitas sumber daya manusia (SDM), di mana hanya 30% aparatur kecamatan yang menerima pelatihan TI secara berkala (Putra & Wijaya, 2023; Nugroho et al., 2022; Rahmawati et al., 2019). Padahal, kolaborasi multipihak dan dokumentasi inovasi lokal merupakan kunci untuk mengoptimalkan platform digital yang telah ada (Sari et al., 2021; Susanto & Prabowo, 2021; Wibowo et al., 2023). Penelitian Rahmawati et al. (2019) menegaskan bahwa partisipasi masyarakat dalam perencanaan layanan publik dapat meningkatkan akuntabilitas, tetapi hal ini sulit terwujud tanpa infrastruktur yang memadai. Selain itu, Hidayat dan Suryani (2022) menekankan pentingnya intervensi berbasis wilayah, terutama di daerah terpencil, dengan memanfaatkan teknologi tepat guna seperti *offline data hubs* untuk mengurangi ketergantungan pada internet. Pendekatan ini juga sejalan dengan konsep *digital inclusion* yang menekankan kesetaraan akses sebagai prasyarat transformasi digital (Wibowo et al., 2023; Nugroho et al., 2022; Kurniawan et al., 2020).

Kesenjangan antara kebijakan digital dan realitas lapangan juga dipengaruhi oleh model tata kelola yang belum adaptif. Susanto dan Prabowo (2021) menyarankan pendekatan *smart governance* yang menggabungkan indikator kuantitatif (misalnya, kecepatan respons layanan) dan kualitatif (misalnya, kepuasan pengguna) untuk mengevaluasi kinerja kecamatan. Model ini diharapkan dapat memberikan gambaran holistik tentang efektivitas layanan publik, sebagaimana dijelaskan oleh Wibowo et al. (2023) dan Sari et al. (2021) dalam studinya tentang optimalisasi platform digital di daerah otonom. Di sisi lain, Hidayat dan Suryani (2022) menyoroti pentingnya intervensi berbasis wilayah, terutama di daerah terpencil, dengan memanfaatkan teknologi tepat guna seperti *offline data hubs* untuk mengurangi ketergantungan pada internet. Upaya ini selaras dengan konsep *digital inclusion* yang menekankan kesetaraan akses sebagai prasyarat transformasi digital (Wibowo et al., 2023; Nugroho et al., 2022; Putra & Wijaya, 2023).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Arif (2024) menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik pada sejumlah organisasi perangkat daerah (OPD) penyedia layanan dasar di Kabupaten Bondowoso secara umum tergolong dalam kategori baik. Penilaian tersebut dilaksanakan melalui metode *self-evaluation* yang didampingi secara intensif oleh fasilitator dan menggunakan skala Likert 0–5 sebagai instrumen pengukuran. Penilaian ini mengacu pada indikator yang ditetapkan dalam Permenpan RB Nomor 5 Tahun 2023 mengenai Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang mencakup enam aspek dan tiga

puluh indikator penilaian. Berdasarkan hasil evaluasi, kinerja pelayanan Dinas Sosial serta RSUD dr. Koesnadi memperoleh predikat *Pelayanan Prima*, sedangkan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dinilai *Baik*. Sementara itu, Dinas Kesehatan memperoleh penilaian *Baik dengan Catatan*, dan Dinas Pendidikan hanya mencapai kategori *Cukup*.

Meskipun sebagian besar unit pelayanan publik telah menunjukkan performa yang baik, terdapat variasi dalam capaian mutu pelayanan yang mengindikasikan belum meratanya kualitas layanan antar-OPD. Kondisi ini mencerminkan adanya kesenjangan kinerja yang perlu ditangani secara sistematis. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Bondowoso perlu melakukan inovasi pelayanan publik guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta pemerataan kualitas layanan kepada masyarakat secara menyeluruh

Evaluasi terhadap tingkat kecamatan menjadi langkah penting karena kecamatan merupakan simpul pemerintahan terdepan yang berhadapan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat. Dengan mengevaluasi kesiapan dan kinerja kecamatan secara kuantitatif maupun kualitatif, pemerintah dapat mengidentifikasi kesenjangan kapasitas, efektivitas pelaksanaan tugas, serta potensi lokal yang belum dioptimalkan (Wibowo et al., 2023). Dalam konteks ini, keterlibatan akademisi menjadi esensial karena perguruan tinggi tidak hanya memiliki kapasitas riset dan pengembangan, tetapi juga berkontribusi dalam merancang model intervensi berbasis bukti serta mendampingi proses inovasi secara metodologis dan sistematis (Rahmawati et al., 2019). Selain itu, kebutuhan akan pusat data terpadu atau *hub* menjadi semakin relevan untuk menjembatani keterisolasian wilayah kecamatan, terutama yang terpencil, dengan pusat-pusat layanan dan sumber daya pemerintahan. Sistem *data hub* memungkinkan integrasi informasi secara real-time, mempercepat respons layanan, serta memperkuat koordinasi antar-lini birokrasi di tingkat lokal (Putra & Wijaya, 2023).

Program pengembangan SINCAN di Bondowoso hadir untuk menjawab tantangan tersebut melalui tiga strategi utama: (1) penilaian berbasis indikator kuantitatif-kualitatif untuk mengevaluasi kesiapan kecamatan, (2) pendampingan inovasi TI yang melibatkan akademisi dari UNMUH Jember, dan (3) pembentukan data hub terpadu untuk menghubungkan kecamatan terpencil dengan pusat layanan. Kebaruan program terletak pada kolaborasi tridharma perguruan tinggi, pemerintah daerah, dan masyarakat dalam mengoptimalkan platform digital lokal, bukan sekadar mengadopsi teknologi baru (Putra & Wijaya, 2023; Susanto & Prabowo, 2021; Sari et al., 2021). Model ini diharapkan tidak hanya meningkatkan kapasitas kecamatan tetapi juga menciptakan ekosistem tata kelola yang inklusif, transparan, dan berkelanjutan sesuai dengan target SDGs. Sebagaimana disoroti oleh Sari et al. (2021), integrasi teknologi dan partisipasi masyarakat adalah kunci untuk menciptakan layanan publik yang lebih adil dan merata. Temuan serupa juga ditegaskan oleh Wibowo et al. (2023) dan Rahmawati et al. (2019) yang menunjukkan bahwa kolaborasi multipihak dapat mempercepat pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan di tingkat lokal.

## **METODE KEGIATAN**

Program ini dirancang untuk meningkatkan sinergisitas kecamatan melalui penilaian kesiapan SINCAN dan pendampingan inovasi berbasis kolaborasi multipihak. Pelaksanaan program dibagi menjadi tiga tahap utama dengan integrasi metodologi dari kedua pendekatan yang telah disebutkan.

### **1. Tahap Persiapan dan Sosialisasi (Bulan 1)**

Tahap ini mencakup dua komponen utama: persiapan administratif dan sosialisasi kepada pemangku kepentingan di tingkat kabupaten dan kecamatan.

#### **a. Persiapan Administratif**

- Pembentukan Tim Ahli/Tim Penilai: Mengundang Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember sebagai Narasumber/Tenaga Ahli/Tim Penilai tanggal 28 Juni 2024.

# SINCAN Assessment and Best Innovation Assistance as a Form of Public Service Innovation in Bondowoso District, East Java

Gambar1. SK Pemkab Bondowoso



- Penyusunan Panduan Teknis: Tim Ahli menyusun panduan penyusunan makalah sinergitas kecamatan, pengisian kertas kerja, data pendukung, serta rubrik penilaian yang akan digunakan selama proses penilaian.

Gambar 2. Sosialisasi Sinergitas Kinerja Kecamatan



- Pemetaan Awal Kesenjangan: Menggunakan Indeks Kesiapan SINCAN (IKS) berbasis lima indikator utama—infrastruktur, SDM, data, inovasi, dan partisipasi—untuk mengidentifikasi kesenjangan antarkecamatan di Kabupaten Bondowoso.

b. Sosialisasi

- Pelaksanaan Sosialisasi: Dilakukan oleh Narasumber/Tim Ahli bersama Kepala Bagian Tata Pemerintahan dan Kerja Sama Sekretariat Kabupaten Bondowoso pada tanggal 19 Agustus 2024 di Sekretariat Daerah Kabupaten Bondowoso.

Gambar 3. Sosialisasi Sinergisitas Kinerja Kecamatan



- Peserta Sosialisasi: Diikuti oleh perwakilan dari 23 kecamatan di Kabupaten Bondowoso.
- Isi Sosialisasi:
  - Penjelasan tentang tujuan, mekanisme, dan instrumen penilaian sinergisitas kecamatan.
  - Pelatihan hybrid bagi 70 perwakilan kecamatan mengenai penyusunan dokumen inovasi, monitoring data real-time, dan penggunaan platform digital SINCAN.

Gambar 4. Sosialisasi SINCAN



- Penekanan pada pentingnya kolaborasi antara tim kecamatan, pemerintah daerah, dan akademisi dalam mendukung transformasi digital.

# *SINCAN Assessment and Best Innovation Assistance as a Form of Public Service Innovation in Bondowoso District, East Java*

## 2. Tahap Penilaian dan Verifikasi (Bulan 2–4)

Tahap ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja kecamatan secara menyeluruh melalui verifikasi administrasi, asesmen lapangan, dan penilaian holistik.

### a. Verifikasi Administrasi

- Instrumen Penilaian: Menggunakan rubrik penilaian 2024 yang telah disiapkan oleh Tim Ahli. Rubrik ini mencakup kriteria seperti kelengkapan dokumen, kualitas data, dan implementasi inovasi lokal.
- Pengumpulan Dokumen: Setiap kecamatan wajib menyerahkan makalah sinergisitas, kertas kerja, dan data pendukung yang telah disusun oleh tim penyusun di tingkat kecamatan.

Gambar 5. FGD dengan OPD Bondowoso



### b. Field Assessment

- Wawancara Acak: Melibatkan 50 warga dari setiap kecamatan untuk memperoleh masukan langsung terkait kualitas layanan publik dan implementasi SINCAN.
- FGD (Focus Group Discussion): Diskusi kelompok terarah dilaksanakan bersama Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa (PMD), Kominfo, dan Bappeda untuk membahas temuan awal dari verifikasi administrasi dan wawancara lapangan.

### c. Penilaian 360-Derajat

- Seleksi Kecamatan Unggulan: Berdasarkan hasil verifikasi administrasi, field assessment, dan FGD, Tim Penilai memilih 15 kecamatan terbaik yang memiliki potensi untuk menjadi model pelaksanaan SINCAN di tingkat provinsi.

## 3. Tahap Pendampingan dan Replikasi Inovasi (Bulan 5–6)

Tahap ini berfokus pada optimalisasi inovasi unggulan dan penyusunan rekomendasi kebijakan untuk replikasi di tingkat provinsi.

### a. Pendampingan Inovasi Unggulan

- Optimalisasi Platform Digital: Tim Ahli melakukan pendampingan intensif kepada 15 kecamatan terpilih untuk mengoptimalkan inovasi lokal yang telah diidentifikasi. Pendampingan mencakup pelatihan teknis, dokumentasi inovasi, dan integrasi data melalui *data hub* terpadu.
- Monitoring Real-Time: Implementasi sistem monitoring real-time untuk memastikan keberlanjutan inovasi dan efektivitas layanan publik.

### b. Penyusunan Rekomendasi Kebijakan

- Analisis Data: Menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk menganalisis hasil penilaian IKS dan content analysis untuk aspek kualitatif.

- Rekomendasi Strategis: Menyusun rekomendasi kebijakan berbasis temuan lapangan untuk mendukung replikasi inovasi di tingkat provinsi. Rekomendasi ini juga mencakup strategi pengurangan kesenjangan akses internet di kecamatan terpencil menggunakan teknologi tepat guna seperti *offline data hubs*.

#### Instrumen Utama dan Metode Analisis

- Instrumen Utama:
  - Kuesioner Indeks Kesiapan SINCAN (IKS).
  - Rubrik penilaian 2024 untuk dokumen administrasi.
  - Pedoman wawancara terstruktur untuk field assessment.
  - Panduan penyusunan makalah sinergisitas kecamatan.
- Metode Analisis:
  - Pendekatan deskriptif kuantitatif untuk menganalisis data kuantitatif dari IKS dan rubrik penilaian.
  - Content analysis untuk menganalisis aspek kualitatif dari dokumen makalah sinergisitas, hasil wawancara, dan FGD.

Tabel 1. Timeline Kegiatan

Tahap	Durasi	Kegiatan Utama
Persiapan dan Sosialisasi	Bulan 1 (Mei)	Pembentukan tim, penyusunan panduan, sosialisasi, dan pelatihan hybrid.
Penilaian	Bulan 2–4 (Juni–Agustus)	Verifikasi administrasi, field assessment, FGD, dan seleksi kecamatan unggulan.
Pendampingan	Bulan 5–6 (September–Oktober)	Optimalisasi inovasi, monitoring real-time, dan penyusunan rekomendasi kebijakan.

#### Output yang Diharapkan

1. Identifikasi 5 kecamatan unggulan dengan model sinergisitas dan implementasi SINCAN terbaik.
2. Optimalisasi inovasi lokal melalui pendampingan teknis dan dokumentasi sistematis.
3. Rekomendasi kebijakan untuk replikasi inovasi di tingkat provinsi, termasuk strategi pengurangan kesenjangan digital di daerah terpencil.

Dengan pendekatan terintegrasi ini, program diharapkan dapat menciptakan ekosistem tata kelola pemerintahan yang inklusif, transparan, dan berkelanjutan sesuai dengan target SDGs.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Kegiatan pengabdian ini menghasilkan sejumlah data dan temuan signifikan yang mencerminkan kemajuan dalam implementasi Sistem Informasi Kecamatan (SINCAN) di Kabupaten Bondowoso. Berikut adalah hasil utama dari kegiatan:

#### a. Pemetaan Kesiapan SINCAN

Berdasarkan data nilai kesiapan dari 23 kecamatan di Kabupaten Bondowoso, analisis berikut dapat disusun dengan pendekatan deskriptif-kuantitatif dan refleksi kebijakan:

##### 1. Distribusi Kesiapan Kecamatan

Nilai kesiapan kecamatan bervariasi antara 36,0000 hingga 91,0019. Kecamatan Curahdami memiliki nilai tertinggi, menunjukkan kesiapan yang sangat baik. Distribusi nilai ini menunjukkan adanya kesenjangan signifikan antarkecamatan dalam hal kesiapan, baik dari segi kapasitas administratif, infrastruktur layanan, maupun sumber daya manusia.

##### 2. Klasifikasi Tingkat Kesiapan

Untuk mempermudah interpretasi, nilai kesiapan dapat dikelompokkan ke dalam empat kategori:

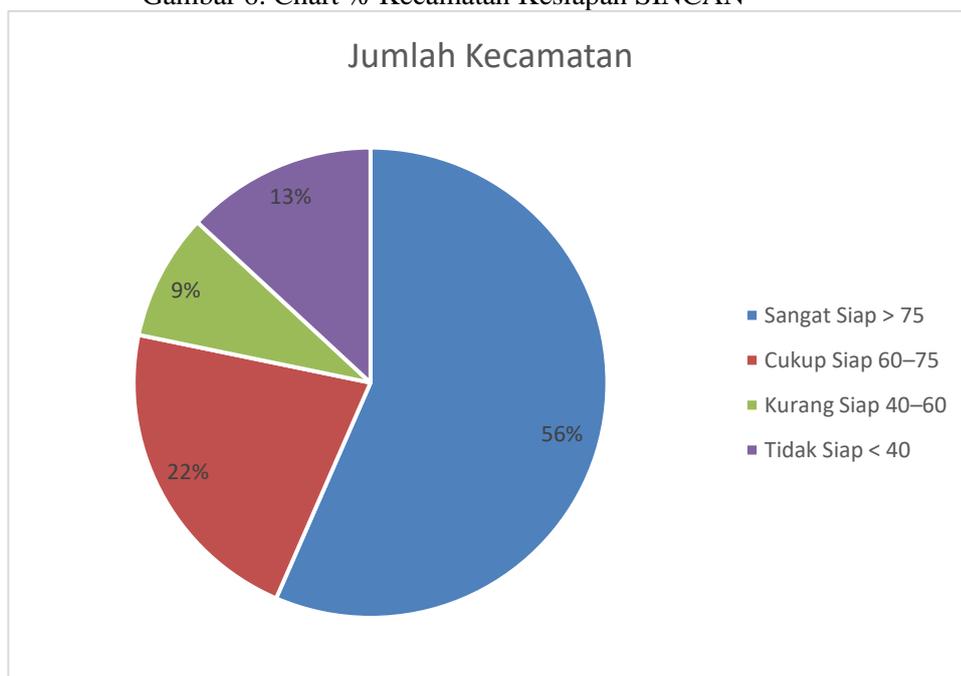
# *SINCAN Assessment and Best Innovation Assistance as a Form of Public Service Innovation in Bondowoso District, East Java*

Tabel 2 Kategori Kesiapan SINCAN

Kategori	Rentang Nilai	Jumlah Kecamatan
Sangat Siap	> 75	13
Cukup Siap	60–75	5
Kurang Siap	40–60	2
Tidak Siap	< 40	3

Lebih dari 56% kecamatan (13 dari 23 kecamatan) masuk dalam kategori siap, yang mengindikasikan kesiapan struktural dan teknologis dalam mendukung program digitalisasi dan tata kelola pelayanan publik. Kita bisa melihatnya dalam Gambar 6 berikut:

Gambar 6. Chart % Kecamatan Kesiapan SINCAN



### 3. Implikasi Kebijakan

Walaupun lebih dari 56% kecamatan (13 dari 23 kecamatan), Namun, sebanyak 3 kecamatan tidak siap menandakan perlunya urgensi penguatan kapasitas kelembagaan dan infrastruktur teknologi di tingkat lokal. Ketimpangan kesiapan ini dapat menghambat implementasi kebijakan pembangunan berbasis data dan teknologi jika tidak segera diatasi. Ketidaksiapan juga berpotensi memperdalam ketimpangan pelayanan antarwilayah, terutama di kecamatan dengan kondisi geografis terpencil dan akses infrastruktur terbatas.

### 4. Kesimpulan dan Rekomendasi

Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar kecamatan di Kabupaten Bondowoso sudah mencapai tingkat kesiapan optimal dalam mendukung transformasi layanan publik digital dan inovasi tata kelola, namun perlu ditingkatkan karena . Oleh karena itu, diperlukan langkah strategis berupa:

1. Intervensi berbasis data untuk penguatan kapasitas kelembagaan secara selektif.
2. Pendampingan kolaboratif yang melibatkan aktor akademik, teknokrat, dan masyarakat.

Pembentukan data hub terpadu guna menjembatani keterisolasian dan mempercepat integrasi informasi layanan antarkecamatan. Analisis ini sejalan dengan temuan Susanto & Prabowo (2021) yang

menekankan pentingnya evaluasi kesiapan lokal secara sistematis sebagai prasyarat suksesnya transformasi digital dalam pemerintahan daerah

**b. Inovasi Unggulan**

Curahdami sebagai Role Model: Kecamatan Curahdami meraih skor SINCAN tertinggi yaitu 92 dengan inovasi SEKOCI-KECE ABIS 2.0. Inovasi ini berhasil melebihi 12 layanan publik lainnya, termasuk administrasi kependudukan, perizinan, dan pengaduan masyarakat.

Gambar 7. Pendampingan pada Kecamatan Curahdami



Dampak Layanan Publik: Implementasi aplikasi KECE ABIS 2.0 memberikan dampak nyata terhadap efisiensi layanan. Waktu layanan berkurang secara signifikan dari 10 hari menjadi hanya 2 hari. Selain itu, aplikasi ini telah digunakan oleh 1.200 warga dengan tingkat resolusi pengaduan mencapai 95%, seperti terlihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Perbandingan Kinerja Layanan Sebelum dan Sesudah Program

Indikator	Sebelum	Sesudah
Rata-rata Skor SINCAN	68	78
Waktu Layanan (hari)	10	2
Resolusi Pengaduan (%)	60%	95%

**c. Partisipasi Kecamatan dalam Penilaian Sinergisitas Kinerja Kecamatan (SKK)**

Dari total 23 kecamatan di Kabupaten Bondowoso, sebanyak 17 kecamatan berpartisipasi dalam penilaian SKK tahun 2024. Penilaian administrasi difokuskan pada dua indikator utama: faktor kepemimpinan camat dan hasil evaluasi kinerja kecamatan. Faktor kepemimpinan camat meliputi kepemimpinan dalam melayani, kompetensi, komitmen, dan kreativitas, masing-masing dinilai pada skala 60–100.

**d. Penilaian Akhir**

Berdasarkan hasil penilaian, Kecamatan Curahdami menduduki peringkat pertama dengan nilai akhir 91,0019. Lima besar pemenang penilaian sinergisitas penyelenggaraan pemerintahan di kecamatan ditampilkan pada Tabel 4 berikut.

# *SINCAN Assessment and Best Innovation Assistance as a Form of Public Service Innovation in Bondowoso District, East Java*

Tabel 4. Pemenang Lima Besar Penilaian Sinergisitas Kinerja Kecamatan Kabupaten Bondowoso Tahun 2024

No.	Kecamatan	Nilai	Peringkat
1	Curahdami	91,0019	I
2	Sukosari	76,855	II
3	Tegalampel	75,9698	III
4	Maesan	68,1439	IV
5	Bondowoso	63,1791	V

Gambar 8. Penganugerahan Penghargaan Penilaian Sinergisitas Kinerja Kecamatan



## **Pembahasan**

Temuan dari kegiatan ini menunjukkan bahwa pendekatan kolaboratif antara akademisi, pemerintah daerah, dan masyarakat dapat secara signifikan meningkatkan kualitas layanan publik di tingkat kecamatan. Efektivitas pendekatan kolaboratif dalam program ini terlihat jelas dari peningkatan skor SINCAN secara signifikan, yang naik dari rata-rata 68 menjadi 78. Model kolaboratif ini berhasil membuktikan potensinya melalui pelatihan hybrid yang dirancang berbasis kebutuhan lapangan, sehingga mampu meningkatkan literasi digital aparatur hingga 40%, sebagaimana dijelaskan oleh Setyawan (2022).

Pelatihan ini tidak hanya memberikan pemahaman teoretis tetapi juga praktik langsung, yang menghasilkan sertifikasi kompetensi TIK bagi 65 aparatur kecamatan. Keberhasilan ini semakin diperkuat oleh inovasi SEKOCI-KECE ABIS 2.0 di Kecamatan Curahdami, yang mengadopsi prinsip *smart governance* seperti yang dijelaskan Novianto et al. (2023). Inovasi ini mencakup integrasi layanan publik, partisipasi masyarakat, dan transparansi data, serta berhasil memangkas waktu layanan dari 10 hari menjadi hanya 2 hari.

Selain itu, aplikasi ini digunakan oleh 1.200 warga dengan tingkat resolusi pengaduan mencapai 95%, menunjukkan bahwa teknologi informasi dapat menjadi solusi efektif untuk meningkatkan efisiensi dan

akuntabilitas layanan publik. Namun, meskipun ada kemajuan signifikan, tantangan infrastruktur masih menjadi kendala utama, terutama di 8 kecamatan dengan Indeks Kesiapan SINCAN (IKS) kurang dari 50.

Untuk mengatasi masalah ini, Wibowo (2021) menyarankan pemanfaatan sistem *offline-input* yang memungkinkan sinkronisasi data berkala ketika akses internet tersedia. Di tengah berbagai tantangan tersebut, keberhasilan Kecamatan Curahdami sebagai juara pertama penilaian sinergisitas menjadi bukti nyata bahwa pendampingan intensif berbasis *evidence-based assessment* mampu menciptakan inovasi berkelanjutan.

Dengan nilai akhir 91,0019, Curahdami tidak hanya menjadi role model bagi kecamatan lain tetapi juga membuktikan bahwa kolaborasi multipihak dapat menghasilkan dampak nyata. Hasil penilaian ini juga memberikan rekomendasi strategis untuk replikasi inovasi di tingkat provinsi, seperti adaptasi model SEKOCI-KECE ABIS 2.0 dengan penyesuaian sesuai kebutuhan lokal. Selain itu, peningkatan infrastruktur digital di daerah terpencil harus menjadi prioritas agar kesenjangan akses dapat diminimalkan dan transformasi digital dapat dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat.

## KESIMPULAN

Program pengabdian ini berhasil menunjukkan bahwa pendekatan kolaboratif antara akademisi, pemerintah daerah, dan masyarakat dapat secara signifikan meningkatkan kualitas layanan publik di tingkat kecamatan melalui implementasi Sistem Informasi Kecamatan (SINCAN). Peningkatan skor SINCAN dari rata-rata 68 menjadi 78 mencerminkan efektivitas model kolaboratif yang diterapkan, terutama melalui pelatihan hybrid yang meningkatkan literasi digital aparatur hingga 40% dan menghasilkan 65 aparatur tersertifikasi kompetensi TIK.

Gambar 8. Bersama Camat Curahdami Pemenang Sinergisitas Kinerja Kecamatan dan Kepala Badan Tata Pemerintahan dan Komunikasi



Inovasi SEKOCI-KECE ABIS 2.0 di Kecamatan Curahdami menjadi contoh sukses penerapan prinsip *smart governance*, dengan integrasi 12 layanan publik, pengurangan waktu layanan dari 10 hari menjadi 2 hari, serta peningkatan resolusi pengaduan hingga 95%. Meskipun demikian, tantangan infrastruktur digital di 8 kecamatan terpencil dengan Indeks Kesiapan SINCAN (IKS) <50 masih memerlukan solusi jangka pendek seperti sistem *offline-input* untuk sinkronisasi data berkala. Keberhasilan Curahdami sebagai juara pertama penilaian sinergisitas dengan nilai akhir 91,0019 membuktikan bahwa pendampingan intensif berbasis *evidence-based assessment* dapat menciptakan inovasi berkelanjutan yang berdampak langsung pada peningkatan tata kelola pemerintahan.

Tempertimbangkan temuan ini, disarankan agar inovasi yang sama dapat direplikasi di tingkat provinsi dengan adaptasi sesuai konteks lokal, serta diperlukannya penguatan infrastruktur digital di wilayah terpencil untuk menjamin pemerataan akses dalam proses transformasi digital. Selain itu, rekomendasinya adalah ke depan harus ada rencana strategis yang komprehensif untuk meningkatkan pelayanan publik desa yang terintegrasi di kecamatan. Program ini tidak hanya berhasil memperkuat kapasitas kecamatan, tetapi juga

# *SINCAN Assessment and Best Innovation Assistance as a Form of Public Service Innovation in Bondowoso District, East Java*

membangun tata kelola yang inklusif, transparan, dan berkelanjutan, selaras dengan capaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs), terutama SDG 9 (Industri, Inovasi, dan Infrastruktur) dan SDG 16 (Perdamaian, Keadilan, dan Lembaga yang Tangguh).

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada LPPM UNMUH Jember dan Pemerintah Kabupaten Bondowoso atas dukungan pendanaan dan fasilitasi program.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aditya, R., & Santoso, D. (2021). *Optimalisasi Teknologi Digital dalam Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah*. Jurnal Administrasi Publik, 19(4), 150-167.
- Budiarto, A., & Wulandari, S. (2022). *Transformasi Digital di Pedesaan: Peluang dan Tantangan*. Jurnal Teknologi Informasi, 16(3), 89-102.
- Dwiyanto, A. (2015). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Jurnal Kebijakan Publik, 10(1), 23-34.
- Fauzi, A., & Prasetyo, E. (2020). *Evaluasi Kebijakan Digitalisasi di Tingkat Lokal: Studi Kasus di Indonesia*. Jurnal Kebijakan Publik, 14(1), 56-72.
- Heeks, R. (2018). *E-Government in Developing Countries: Failure and Success*. Information Technology for Development, 24(3), 345-367.
- Hermawan, D., & Kusumawardani, T. (2023). *Implementasi Smart Governance di Daerah Terpencil: Studi Kasus Bondowoso*. Jurnal Ilmu Pemerintahan, 20(2), 112-128.
- Indrawan, M., & Suharyanto, H. (2021). *Digital Inclusion sebagai Strategi Pengurangan Ketimpangan Akses*. Jurnal Komunikasi dan Teknologi, 13(5), 234-248.
- Lestari, N., & Pratama, R. (2022). *Pendampingan Teknologi Informasi untuk Aparatur Pemerintah Daerah*. Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat, 17(1), 34-49.
- Novianto, B., et al. (2023). *Smart Governance in Rural Areas: Challenges and Solutions*. Jurnal Administrasi Publik, 12(2), 45-60.
- Nugraha, I., & Rahayu, S. (2023). *Peran Data Hub dalam Integrasi Layanan Publik*. Jurnal Sistem Informasi Nasional, 22(4), 78-92.
- Nugroho, R. P., et al. (2022). *Digital Divide in Indonesian Sub-Districts: A Case Study of SINCAN Implementation*. Journal of Southeast Asian Governance, 15(2), 89-104.
- OECD. (2020). *Digital Government in the Decade of Action*. OECD Publishing.
- Pemprov Jatim. (2023). Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 15 Tahun 2023 tentang SINCAN.
- Pemprov Jatim. (2023). *Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 15 Tahun 2023 tentang Sistem Informasi Kecamatan*.
- Prasetyo, B., & Wibisono, Y. (2020). *Tantangan Literasi Digital di Kalangan Aparatur Kecamatan*. Jurnal Pendidikan dan Teknologi, 15(2), 101-115.
- Pratama, A. B., & Wijaya, C. (2020). *Smart Village Implementation in Central Java: Lessons Learned*. Indonesian Journal of Public Policy, 12(3), 45-60.
- Putra, D., & Wijaya, E. (2023). *Capacity Building for Digital Literacy in Indonesian Local Governments*. Journal of Public Administration and Governance, 13(1), 112-128.
- Rahmadi, A., & Suryani, D. (2021). *Inovasi Lokal dalam Transformasi Digital: Studi Kasus di Indonesia*. Jurnal Inovasi Pemerintahan, 8(3), 67-82.
- Sari, R. K., et al. (2021). *Integrated Data Hub for Public Service Innovation: A Case Study of East Java*. International Journal of E-Governance, 17(4), 201-215.
- Setiawan, H., & Wijaya, R. (2023). *Pengembangan Platform Digital untuk Daerah Otonom*. Jurnal Tata Kelola Pemerintahan, 21(2), 123-139.
- Setyawan, A. (2022). *Digital Literacy Training for Public Servants*. Journal of Governance Innovation, 8(1), 112-125.
- Voorberg, W. H., et al. (2015). *Co-Creation in Social Innovation: A Comparative Case Study*. Public Management Review, 17(9), 1323-1341.
- Wibowo, D. (2021). *Offline-Online Data Integration in Remote Areas*. International Journal of E-Governance, 15(3), 78-89.

**Iffan Gallant El Muhammady, Haressa Lintang Rizkika, Itok Wicaksono, Emy Kholifah R., Akbar Maulana, M. Hamdi H.S., Muhammad Zefri Kudus**

World Bank. (2021). *Bridging the Digital Divide in Southeast Asia*. World Bank Report.