



KAJIAN LITERATUR PELAKSANAAN *GOOD GOVERNANCE* MELALUI PROGRAM CETTAR DI PROVINSI JAWA TIMUR

Awan Dharmawan¹, Zulharman², Moh Makbul³, Orce Kabunggul⁴, Muhaimin⁵

^{1,3,4,5}Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Teknologi Surabaya

²Prodi Ilmu Hukum Universitas Teknologi Surabaya

email: awandharmawan123@gmail.com

^{1,2,3,4,5} Alamat kampus UTS; Jl.Balongsari Praja V No.1-Kota Surabaya Jawa Timur

ABSTRAK

Penelitian ini bersifat kajian yang bertujuan untuk melihat bagaimana pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik di Jawa Timur melalui program CETTAR. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif serta menggunakan sumber data sekunder dari beberapa publikasi ilmiah yang dikumpulkan lalu ditelaah dan dilakukan pendalaman sehingga bisa dilakukan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik telah dilaksanakan dengan optimal yang dicapai pada tahun ke 4 setelah program CETTAR dilaksanakan pada tahun 2019 terutama dengan pemanfaatan teknologi Digital.. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi bagi para peneliti lain yang ingin melakukan penelitian secara mendalam yang terkait dengan program CETTAR di Provinsi Jawa Timur.

Kata Kunci: *Kajian Literatur, CETTAR, Tata Kelola Pemerintahan yang Baik,*

ABSTRACT

This research is a study that aims to observe how good governance is implemented in East Java through the CETTAR program. This research was conducted using a qualitative method with a descriptive approach and used secondary data sources from several scientific publications that were collected, then reviewed and conducted in-depth so that conclusions could be drawn. The results of the study indicate that the implementation of good governance has been optimally implemented, which was achieved in the fourth year after the CETTAR program was implemented in 2019, especially with the use of digital technology. This research is expected to be a reference for other researchers who want to conduct in-depth research related to the CETTAR program in East Java Province.

Keywords: *Literature Review, CETTAR, Good Governance,*

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Program CETTAR (Cepat-Efektiktif-Efisien-Tanggap-Transparan-Akuntabel-Responsif) adalah Implementasi program Nawa Bakti Satya yang digagas

oleh Gubernur dan Wakil Gubernur Jawa Timur sebagai upaya melaksanakan Tata Kelola Pemerintahan yang baik (*Good Governance*) menuju kualitas Pelayanan Publik yang Prima (*Service Excellence*) (Dinsos Jatim, 2024). Program ini dibuat dalam rangka pemenuhan 99 hari Masa Jabatan Gubernur (Khofifah Indar Parawansa) dan wakil Gubernur (Emil Dardak) Jawa Timur yang terpilih pada tahun 2019. Jawa Timur sebagai Provinsi yang telah memiliki banyak prestasi dalam bidang tata kelola pemerintahan, tentu saja Khofifah Indar Parawansa dan Emil Dardak sebagai Gubernur dan Wakil Gubernur terpilih untuk masa jabatan 2019 – 2024 memikul tanggung jawab yang besar untuk meningkatkan prestasi yang sudah dibuat oleh Gubernur sebelumnya (KEMENPAN-RB, 2024)

Provinsi Jawa Timur telah menorehkan capaian prestasi sebagai Provinsi yang meraih SAKIP (Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Publik) dengan predikat “A” selama 7 tahun berturut turut dari tahun 2014 sampai tahun 2020 dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara – Reformasi Birokrasi (Suhartono Winoto & Marina Tri Handaya, 2022), sehingga dengan prestasi tersebut, pasangan Gubernur dan Wakil Gubernur Jawa Timur yang terpilih tahun 2019, dituntut untuk membuat program yang mampu meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan menjadi lebih baik untuk menjaga dan meningkatkan prestasi yang sudah pernah dicapai oleh pendahulunya.

Program yang dibuat oleh Gubernur dan Wakil Gubernur terpilih tentu saja harus selaras dengan Visi Misi Presiden Joko Widodo dalam menjalankan pembangunan nasional. Demi menyelaraskan dengan Visi Misi Presiden Joko Widodo yaitu Nawa Cita, maka Khofifah Indar Parawansa dan Emil Dardak sebagai Gubernur dan Wakil Gubernur Jawa Timur terpilih menggagas program dengan nama Nawa Bhakti Satya atau Sembilan Program priotas dalam pembangunan di wilayah Jawa Timur dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Jawa Timur. (Liputan-6.com, 2021)

Kesembilan program tersebut berorientasi meningkatkan kesejahteraan masyarakat, Meningkatkan SDM, meningkatkan kualitas Pendidikan, meningkatkan kualitas Kesehatan Masyarakat, meningkatkan toleransi dalam beragama dan

meningkatkan pengembangan kesenian dan kebudayaan di Jawa Timur (BKD Kab.Banyuwangi, 2022). Sebagai Upaya dalam melakukan monitoring dalam implementasi Visi Misi tersebut, ,maka Khofifah Indar Parawansa - Emil Dardak sebagai Gubernur dan Wakil Gubernur Jawa Timur 2019-2024 menggagas program CETTAR (Cepat-Efektiktif-Efisien-Tanggap-Transparan-Akuntabel-Responsif) sebagai cara untuk mengimplentasikan kebijakan Nawa Bhakti Satya. Dengan adanya progam CETTAR, semua pemangku kepentingan di Jawa Timur dapat bersinergi dalam mewujudkan Nawa Bhakti Satya yang pada hakikatnya adalah untuk ketercapaian program Nawa Cita Presiden Joko Widodo di semua wilayah Jawa Timur (Radar Jember-Jawa Pos, 2025)

Sejak terpilihnya Khofifah Indar Parawansa - Emil Dardak sebagai Gubernur dan Wakil Gubernur Jawa Timur di tahun 2019, Program CETTAR di sosialisasikan kepada semua Aparatur Sipil Negara (ASN) dan masyarakat Jawa Timur sebagai cara untuk mewujudkan Nawa Bhakti Satya serta meneruskan prestasi yang sudah dicapai oleh Pemerintah Jawa Timur dalam melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) yang diharapkan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan public (Dharmawan,dkk 2025). Saat ini Program CETTAR menjadi program unggulan pemerintah Jawa Timur yang kehadirannya memberikan dampak terhadap apa yang diharapkan dari program ini. Selama lebih dari 5 (lima) tahun sejak 2019 telah banyak kajian atau studi maupun analisis yang menakar pelaksanaan dari program ini. berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti merasa tertatik untuk melakukan kajian atau studi terkait bagaimana pelaksanaan program CETTAR tersebut.

2.KAJIAN TEORITIS

2.1.Sumber Kajian

Sumber Kajian adalah data sekunder yang diperoleh melalui penelaahan berbagai penelitan dan publikasi ilmiah (Lexy.J.Moleong, 2018) yang diunduh melalui web portal Jurnal maupun Repository Penelitian yang terdiri dari 1 Penelitian terindex SINTA 2, 2 Penelitian terindex SINTA 4, , 1 Penelitian terindex

SINTA 5, 1 Penelitian Non SINTA dan 2 Penelitian Skripsi yang dipublikasikan dari tahun 2022 sampai dengan tahun 2024, sebagaimana tabel dibawah :

Tabel 1
Sumber Data Kajian Literatur

No	JUDUL PENELITIAN/ PENELITI/ TAHUN PUBLIKASI/ INDEX PUBLIKASI	TUJUAN PENELITIAN	DESIGN PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
1	Inovasi Layanan Publik Melalui Program CETTAR Berbasis Digital Dalam Mewujudkan Tataan Pemerintahan Jawa Timur Yang Baik/ Peneliti: Muhammad Mughni Labib/ Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik, 7 (2) (2022), 95-103/SINTA 4	menganalisis inovasi layanan publik melalui program CETTAR dalam mewujudkan tataan pemerintahan Jawa Timur yang baik. Jatim CETTAR merupakan salah satu program dari Nawa Bhakti Satya yang digagas Gubernur Jawa Timur Khofifah Indar Parawansa dan Wakil Gubernur Jawa Timur Emil Dardak yang bertujuan untuk menyerap berbagai aspirasi dan pengaduan dari masyarakat luas dalam hal pelayanan publik.	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kepustakaan (library research). Penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data melalui teknik dokumentasi dan penelusuran data secara online dengan penggunaan teknik analisis isi, pada artikel ini dilakukan studi literatur dan penelitian serta jurnal yang terkait.	program ini sudah berjalan cukup baik, akan tetapi masih terdapat adanya hambatan berupa kurangnya sosialisasi dan <i>half implemented</i>
2	Pemanfaatan akun instagram @jatimcettar sebagai media komunikasi Humas Pemerintah provinsi Jawa Timur dalam mensosialisasikan Program Jatim CETTAR/ Penulis Novia Deviana/SKRIPSI/20	Untuk mengetahui Pemanfaatan Akun Instagram @Jatimcettar Sebagai Media Komunikasi Humas Pemerintah Provinsi Jawa timur Dalam Mensosialisasikan Program Jatim Cettar.	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif Kualitatif	Humas Pemerintahan Jawa Timur sebagai lembaga yang mengelola akun sosial media harus memiliki hubungan yang baik dengan khalayak dan pengikutnya, Humas Pemerintahan Jawa Timur juga memiliki beberapa inovasi

	22			yang telah diterapkan yaitu selalu aktif instagram dengan menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan di terima jelasoleh masyarakat Jawa Timur.
3	<p>Penguatan Reformasi Birokrasi di Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam Perspektif <i>Policy Leadership</i> Peneliti: Suhartono Winoto,dkk/ PUBLISIA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik/ Volume: 7 (1) 2022/SINTA 2</p>	Untuk mengeksplorasi dan menganalisis terkait upaya penguatan reformasi birokrasi di Pemprov Jawa Timur melalui deskriptif	Pendekatan kualitatif dan studi kasus sebagai metode penelitian	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keseriusan Pemprov Jawa Timur dalam Mengejar reformasi birokrasi dapat dilihat dari perspektif kepemimpinan kebijakan. Pertama, komitmen kuat Khofifah Indar Parawansa sebagai Gubernur Timur Provinsi Jawa, serta bawahannya. Kedua, mengoptimalkan alokasi sumber daya yang ada yang diwujudkan melalui program reformasi birokrasi dan Kegiatan. Ketiga, peran legislator adalah membentuk sistem pendukung. Akhirnya, reformasi model manajemen digunakan sebagai acuan dalam melaksanakan reformasi birokrasi di Pemerintah Provinsi Jawa Timur
4	<p>Analisis kepuasan Pengguna Website CETTAR Jawa Timur dengan Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i></p>	untuk. mengetahui analisis kepuasan pengguna terhadap website CETTAR dari persepsi pengguna dengan menggunakan pendekatan model	Analisis variabel dalam penelitian dilakukan menggunakan software statistik, dimana analisisnya terdiri dari uji outter model, uji	Dari hasil pengujian yang dilakukan terdapat 4 hipotesis yang ditolak yaitu Content, Accuracy, Format, Timeliness dan Ease of Use. Sedangkan variabel

	(EUCS)/Penulis:Citra Liza Tifania/Skripsi/2023	website. Modifikasi website dengan 7 variabel utama yaitu konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, kecepatan sistem, dan keandalan sistem	inner model, dan uji hipotesis.	yang paling mempengaruhi kepuasan website CETTAR adalah System Speed, karena memiliki nilai path coefficient paling besar yaitu 0,303.
5	Pemanfaatan Platform CETTAR Sebagai Inovasi Layanan dalam Mengimplementasikan Good Governance di Jawa Timur/ Peneliti: Muhammad Mughni Labib /Briliant: Jurnal Riset dan Konseptual Vol. 9, No. 1, February 2024/SINTA 4	Mempelajari lebih jauh tentang inovasi program CETTAR dan tantangan pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang amanah	Pendekatan penelitian kepustakaan dipergunakan pada riset ini. Data dikumpulkan untuk penelitian menggunakan metode dokumentasi dan teknik analisis konten untuk pemantauan data online. Studi literatur, penelitian, dan jurnal yang relevan dilakukan untuk penelitian ini.	Berdasarkan temuan penelitian, program ini telah berjalan cukup efektif, namun masih terdapat tantangan berupa kurangnya sosialisasi dan strategi yang setengah-setengah dilaksanakan. Masyarakat umum diharapkan dapat mengambil manfaat dari penelitian ini, khususnya masyarakat Jawa Timur dan dapat menjadi sarana untuk meningkatkan kesadaran tentang betapa pentingnya mewujudkan good governance, karena tidak mungkin terwujud tanpa adanya inovasi pelayanan publik
6	Analisis Sibekisar (Sistem Integrasi Bersama Kinerja Implementasi Budaya Cettar) Dalam Mewujudkan Prinsip Agile Governance Di Provinsi Jawa Timur/ Muhammad Amirul	Bertujuan untuk mengetahui sistem integrasi bersama kinerja implementasi budaya kerja cettar (Sibekisar) dalam mewujudkan prinsip <i>agile governance</i> di Provinsi Jawa	Teori yang digunakan adalah teori dari Luna dengan menerapkan 6 prinsip, yakni <i>good enough government, business driven, human focused, based on quick wins, systematic</i>	Menunjukkan bahwa sibekisar telah sesuai dengan prinsip. Hal tersebut didasarkan pada indikator yang telah terpenuhi dan sesuai dengan kondisi saat ini. Faktor-faktor yang menghambat terwujudnya prinsip

	<p>Mukminin/ SMIA.Vol.2 No.1</p> <p>Tahun 2024/google Scholar-CROSCHEF/- GARUDA</p>	<p>Timur</p>	<p><i>and adaptive approach, dan simple design and continuous refinement.</i></p> <p>Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif, dengan metode deskriptif induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman, yakni reduksi data, penyajian data, serta kesimpulan dan verifikasi.</p>	<p><i>agile governance</i> antara lain kesadaran perangkat daerah masih kurang, ego sektoral dan belum ada sistem punishment. Oleh sebab itu, biro organisasi sekretariat daerah provinsi Jawa Timur melakukan upaya sosialisasi lebih intensif, memberikan <i>reward and punishment</i>, dan memberikan penekanan pentingnya kolaborasi antar perangkat daerah.</p>
7	<p><i>The Effectiveness of Social Media in Enhancing Performance of Regional Apparatus in East Java</i>/Penulis:Aminullah Assagaf,dkk/Vol.6 No.4 2024/SINTA 5</p>	<p>untuk menganalisis efektivitas media sosial sebagai mediator dalam meningkatkan kinerja aparatur daerah di Jawa Timur. Di era digital, media sosial telah menjadi alat penting dalam mengoptimalkan komunikasi, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif dengan pendekatan survei untuk mengumpulkan data dari aparatur daerah di Jawa Timur. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada pegawai aparatur daerah dan dianalisis menggunakan teknik analisis jalur</p>	<p>Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa pencapaian aparatur daerah di Jawa Timur, serta pemanfaatan media sosial, secara signifikan dipengaruhi oleh budaya kerja CETTAR, literasi teknologi, dan inovasi layanan. Budaya kerja CETTAR, literasi teknologi, dan inovasi layanan semuanya menunjukkan pengaruh positif terhadap penggunaan media sosial dan kinerja</p>

				<p>aparatur daerah. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa mengoptimalkan penggunaan media sosial merupakan bagian integral dari strategi peningkatan kinerja pegawai yang dilakukan oleh pemerintah daerah</p>
--	--	--	--	--

Sumber : Data Diolah Peneliti (2025)

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan yang bersifat deskriptif (Ismail Nurdin, 2019). Kajian ini didasarkan pada sumber data sekunder dengan cara menelaah dan mendalami semua data penelitian ilmiah yang dipublikasikan berupa jurnal, dan skripsi.

Pengumpulan data berupa penelitian ilmiah dimulai pada Januari 2025 setelah itu dilakukan penelaahan dan pendalaman hingga dilakukan pembahasan atau analisis (Sugiyono, 2017) secara deskriptif sehingga menghasilkan suatu kesimpulan

Peneliti berharap bahwa Kajian ini bisa memberikan gambaran atau referensi terkait pelaksanaan program CETTAR yang sudah dilaksanakan di Jawa Timur sehingga bisa membantu siapa saja yang berkeinginan untuk melakukan penelitian lanjutan yang lebih mendalam terkait program CETTAR

Semua data sekunder selanjutnya dianalisis sehingga bisa dilakukan penarikan kesimpulan oleh Peneliti (Hardani. Ustiawaty, 2020)

4.HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah dilakukan telaah dan pendalaman terkait sumber kajian pada bagian sebelumnya didapat hasil sebagai berikut:

4.1. Inovasi Layanan Publik Melalui Program CETTAR Berbasis Digital Dalam Mewujudkan Tatanan Pemerintahan Jawa Timur Yang Baik/

Peneliti: Muhammad Mughni Labib/ Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik, 7 (2) (2022), 95-103/SINTA 4. Hasil telaah kajian dari peneliti adalah bahwa di tahun 2021 Pemerintah Jawa Timur meluncurkan program SI BEJO (Sistem belanja *On Line*), Sistem Manajemen Informasi ASN Terpadu (SIMASTER) , Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Pesisir (SILAYAR) sebagai perwujudan Program CETTAR yang berbasis digital. Keunggulan Inovasi Pelayanan berbasis digital ini diukur melalui 5 indikator berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Rogers dalam Pangestu, Dari hasil pengukuran 5 indikator tersebut diperoleh hasil bahwa pelaksanaan Program CETTAR yang berbasis digital yang diluncurkan oleh Pemerintah Jawa Timur dinilai belum Efektif dan belum maksimal. Aplikasi yang dibuat sudah memanfaatkan teknologi terkini namun fitur yang ditampilkan belum sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Salah satu yang krusial adalah terkait indikator kerumitan (*Complexity Indicator*) yang dinilai aplikasi sudah menggunakan teknologi kekinian, namun mengharuskan pengguna melakukan proses administrasi secara manual, hal ini menunjukkan bahwa konsep Aplikasi berbasis teknologi tidak memiliki perbedaan dengan konsep sebelum adanya program CETTAR yaitu masih menggunakan sistem secara konvensional dan diketahui bahwa aplikasi ini kurang sosialisasi dan *Half Implemented* atau belum sempurna karena program CETTAR berbasis digital ini harus terus di *up Grade*, sehingga dirasakan kurang efektif untuk keberlanjutan program ini terutama dalam masalah fitur dari aplikasi SI-API (sistem informasi yang berkaitan dengan inisiatif Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam bidang pelayanan publik dan reformasi birokrasi) , yang dirasakan sangat sederhana yaitu hanya menampilkan fitur layanan informasi dan pengaduan saja.

- 4.2 **Pemanfaatan akun instagram @jatimcettar sebagai media komunikasi Humas Pemerintah provinsi Jawa Timur dalam mensosialisasikan Program Jatim CETTAR/**Penulis Novia Deviana/SKRIPSI/2022. Hasil telaah kajian dari peneliti adalah Bagian Humas Pemerintahan Jawa Timur sebagai lembaga yang mengelola akun sosial media harus memiliki hubungan yang baik dengan khalayak dan pengikutnya, Humas Pemerintahan Jawa Timur

harus menjembatani serta memfasilitasi informasi terkait program Pemerintah Jatim kepada Masyarakat. Humas Jatim dituntut memiliki inovasi, salah satunya adalah pemanfaatan media sosial berupa akun Instagram sebagai media komunikasi dan sosialisasi terkait program Pemerintah Jatim, khususnya program CETTAR . Media Sosial yang dikelola Humas Pemerintah Jawa Timur harus memberikan informasi yang baik, padat dan dapat di fahami oleh Masyarakat. Program CETTAR yang merupakan Program Unggulan Gubernur Khofifah Indar Parawansa harus dapat di ketahui oleh masyarakat sehingga tidak terjadi *miss persepsi* (salah Persepsi) dalam pemanfaatan dan Pelaksanaan program CETTAR tersebut.

- 4.3 Penguatan Reformasi Birokrasi di Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam Perspektif *Policy Leadership*/** Peneliti: Suhartono Winoto,dkk/
PUBLISIA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik/ Volume: 7 (1) 2022/SINTA 2 .
Hasil telaah kajian dari peneliti adalah bahwa dengan adanya *Work Culture* CETTAR yang digagas oleh Khofifah Indar Parawansa dan Emil Dardak sebagai Gubernur dan Wakil Gubernur Jawa Timur 2019-2024 dinilai mampu membakar semangat dan komitmen dari Aparatur Sipil negara (ASN) di Jawa Timur dalam hal pengembangan Kualitas SDM Aparatur menjadi lebih professional berdasarkan hasil RPJMD (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah) Jawa Timur 2019 – 2024 di tandai dengan peningkatan nilai komponen akuntabilitas hingga nilai /skor 4.6 (dari skala 6) dan mampu meraih predikat ‘A’ (memuaskan) selama 7 tahun berturut turut dari tahun 2014 hingga tahun 2020. Sehingga inisiatif dari Khofifah Indar Parawansa dan Emil Dardak sebagai Gubernur dan Wakil Gubernur Jawa Timur 2019-2024 dalam meningkatkan pelaksanaan reformasi birokrasi sebagai bagian dari tata kelola pemerintahan yang baik, dinilai telah optimal dengan penguatan berbagai program melalui pendekatan kebijakan Kepemimpinan (*Policy Leadership*) yang dianggap peka terhadap kebutuhan masyarakat akan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan Publik yang lebih baik , berkelanjutan dan secara perlahan mampu memenuhi harapan masyarakat dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui program CETTAR

4.4 Analisis kepuasan Pengguna Website CETTAR Jawa Timur dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)/Penulis:Citra Liza Tifania/Skripsi/2023.

Hasil telaah kajian dari peneliti adalah dengan adanya Website Pengaduan CETTAR sebagai pelaksanaan dari konsep *E-Government*, diharapkan dapat di optimalkan sesuai harapan. Website Pengaduan CETTAR ini diluncurkan untuk memonitor pelaksanaan program CETTAR di Jawa Timur sehingga berjalan sesuai harapan yaitu mempermudah akses pengaduan secara daring (*on Line*) Penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna *Web Site* CETTAR dalam hal pengembangan Sistem informasi dengan menggunakan 7 *variable* utama dari sebuah sistem informasi. Hasil dari Penelitian ini menunjukkan bahwa Pengukuran tingkat Kepuasan Pengguna *Website* Pengaduan CETTAR dalam hal pengembangan sistem informasi berdasarkan 4 hipotesis yang ada, dinilai ditolak, terutama dari *variable* yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu *System speed*, karena memiliki nilai yang tidak sesuai dengan standar normal. Hasil ini menunjukkan bahwa Web site yang semula diharapkan mampu mempermudah akses pengaduan terhadap pelaksanaan Program CETTAR secara daring (*on Line*) ternyata *web site* yang diluncurkan tersebut tidak memenuhi harapan penggunanya (kepuasan pemggunanya)

4.5 Pemanfaatan Platform CETTAR Sebagai Inovasi Layanan dalam Mengimplementasikan Good Governance di Jawa

Timur/Peneliti:Muhammad Mughni Labib /Briliant: Jurnal Riset dan Konseptual Vol. 9, No. 1, February 2024/SINTA 4 Hasil telaah kajian dari peneliti adalah Program CETTAR dimulai oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam upaya peningkatan pelayanan dan inovasi masyarakat. Khofifah Indar Parawansa - Emil Dardak sebagai Gubernur dan Wakil Gubernur Jawa Timur 2019-2024 mengklaim bahwa program CETTAR di luncurkan dengan tujuan membangun kemitraan antara masyarakat dan

pemerintah Jawa Timur untuk mewujudkan kesejahteraan dan keadilan yang merata, sehingga program, CETTAR ini harus disosialisasikan dengan memanfaatkan berbagai platform digital agar program ini mampu berjalan secara optimal sesuai dengan tujuan awal. Dalam perjalanannya Program CETTAR ini memiliki beberapa hambatan yaitu kurangnya sosialisasi dan platform digital yang belum disempurnakan, sehingga penelitian ini menghasilkan temuan bahwa program CETTAR dengan memanfaatkan platform Digital dianggap belum cukup berhasil karena belum memenuhi harapan berupa nilai Inovasi kepuasan pengguna berdasarkan pengukuran nilai Inovasi kepuasan pengguna yang dikemukakan oleh Rogers dalam Pangetu. Pemanfaatan platform Digital sebagai langkah Inovasi dalam pelaksanaan program CETTAR dianggap belum optimal dan belum memenuhi harapan ketika program CETTAR ini diluncurkan melalui platform Digital. Pemerintah Jawa Timur diharapkan meningkatkan kolaborasi dan sinergis dengan berbagai pihak, agar pelaksanaan *Good Governance* berjalan baik dan tidak dipicu oleh satu pihak saja.

- 4.6 **Analisis Sibekisar (Sistem Integrasi Bersama Kinerja Implementasi Budaya Cettar) Dalam Mewujudkan Prinsip *Agile Governance* Di Provinsi Jawa Timur/** Muhammad Amirul Mukminin/ SMIA.Vol.2 No.1 Tahun 2024/google Scholar-CROSCHEF/-GARUDA Hasil telaah kajian dari peneliti adalah integrasi Sistem SIBEKISAR yang diberlakukan oleh pemerintah Jawa Timur dalam penerapan Implementasi Budaya CETTAR dengan tujuan untuk mewujudkan konsep *Agile Governance*, yaitu tata kelola pemerintahan yang gesit, lincah karena ramping struktur dan efektif dalam pelaksanaannya dinilai telah tercapai pelaksanaannya melalui pendekatan 6 prinsip (indikator) pengukuran. SIBEKISAR sebagai sistem informasi yang dikembangkan oleh Biro Organisasi SETDA Jawa Timur dinilai telah memenuhi prinsip budaya kerja CETTAR sebagai program unggulan dari Pemerintah Jawa Timur, dengan Sistem Informasi ini, mampu menilai ketercapaian atau keberhasilan Budaya Kerja CETTAR dengan tujuan agar tata kelola organisasi pemerintahan mampu berjalan dengan konsep *Agile Governance* (lincah- gesit) dengan indikator

ketercapaian prinsip yang telah dijalankan. Namun hambatan atau temuan dalam penelitian ini adalah masih adanya *ego sectoral*, kurang kesadaran perangkat daerah dalam mewujudkan prinsip *Agile Governance* dan tidak jelasnya hukuman terhadap Aparatur Sipil Negara (ASN) Pemerintah Jawa Timur dalam mendukung terwujudnya prinsip *Agile Governance*. Respond dari oleh Biro Organisasi SETDA Jawa Timur dalam menyikapi hasil temuan ini adalah dengan meningkatkan sosialisasi terhadap Budaya Kerja CETTAR dan memperjelas sistem *Punishment and Reward* terhadap pelaksanaan Budaya Kerja CETTAR yang bertujuan mewujudkan prinsip *Agile Governance*. Dari Penelitian ini dapat dinilai bahwa Pemerintah Jawa Timur seolah olah kesulitan dalam mewujudkan Budaya Kerja CETTAR sebagai program unggulan Pemerintah Jawa Timur yang telah diluncurkan sejak 2019, artinya sudah lebih dari 4 tahun pelaksanaan program CETTAR namun masih harus terus diadakan sosialisasi terhadap hal yang berkaitan dengan program CETTAR, menurut peneliti, seharusnya program, CETTAR ini harus sudah mandarah daging pada setiap perangkat daerah maupun Aparatur Sipil Negara (ASN) di Jawa Timur

4.7 *The Effectiveness of Social Media in Enhancing Performance of Regional Apparatus in East Java*/Penulis:Aminullah Assagaf,dkk/Vol.6 No.4 2024/SINTA 5 Hasil telaah kajian dari peneliti adalah:

Adanya Peningkatan yang baik (trend positif) secara signifikan atas Pencapaian Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di provinsi Jawa Timur terhadap pelaksanaan Program CETTAR dipengaruhi oleh Budaya Kerja dengan cara komunikasi yang efektif melalui pemanfaatan media sosial dan literasi yang baik. Peneliti menilai bahwa pemanfaatan media sosial dan literasi yang baik dalam meningkatkan budaya kerja CETTAR dengan tujuan peningkatan pencapaian kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di provinsi Jawa Timur adalah proses perbaikan setelah beberapa tahun kebelakang pemanfaatan perangkat/media digital dalam meningkatkan budaya kerja CETTAR, belum mencapai hasil yang baik, sehingga jika ditahun 2024 sudah menunjukkan

Pencapaian yang baik atas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di provinsi Jawa Timur, hal tersebut merupakan suatu rangkaian proses sebagai hasil evaluasi dari berbagai program yang sudah dilaksanakan. Pencapaian yang baik Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada tahun 2024 melalui peningkatan Budaya Kerja CETTAR dengan pemanfaatan perangkat /media digital adalah suatu kewajaran. bahkan seharusnya sudah terjadi di tahun tahun sebelumnya.

Pelaksanaan Program CETTAR yang dilaksanakan oleh pemerintah Jawa Timur mulai tahun 2019 hingga tahun 2024, sudah memperlihatkan hasil antara lain. Pada tahun 2024. Pemerintah Provinsi Jawa Timur masuk dalam provinsi Top 99 dan Top 45 pada kompetisi Pelayanan Publik (KPP) yang diadakan oleh Kementerian PAN-RB, selain itu pada tahun 2023 Pemerintah Provinsi Jawa Timur mendapat predikat Provinsi Ter Inovativ dalam *Inovativ Government Award* (IGA) yang diadakan oleh Kementerian Dalam Negeri . Dalam kompetisi Pelayanan Publik (KPP) yang diadakan oleh Kementerian PAN-RB, pemerintah Provinsi Jawa Timur telah melakukan 72 Inovasi untuk Top 99 dan melakukan 35 Inovasi untuk Top 45 selama kurun waktu 5 (lima) tahun, dan untuk hal tersebut Pemerintah Provinsi Jawa Timur di anugerahi predikat sebagai Provinsi dengan jumlah Inovasi terbanyak se Indonesia. Pencapaian tersebut selaras dengan hasil penelitian berjudul **“Penguatan Reformasi Birokrasi di Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam Perspektif *Policy Leadership*”** yang dipublikasikan pada tahun 2022 yang mengatakan bahwa pendekatan Kebijakan Kepemimpinan

(*Leadership Policy*) Khofifah Indar Parawansa dengan berbagai kebijakan yang diluncurkan dinilai telah optimal karena dianggap telah peka terhadap apa yang diharapkan dan dibutuhkan masyarakat Jawa Timur saat itu yaitu dengan meluncurkan Program CETTAR sebagai cara untuk mewujudkan Visi Misi Nawa Bhakti Satya.

5.KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari apa yang telah disajikan dalam bagian pembahasan dapat dikatakan bahwa program CETTAR yang dilakukan oleh Khofifah Indar

Parawansa - Emil Dardak sebagai Gubernur dan Wakil Gubernur Jawa Timur 2019-2024 dianggap telah dilaksanakan optimal demi terwujudnya Tata Kelola Pemerintahan yang baik (*Good Governance*) walaupun hal tersebut terlaksana secara optimal dan efektif pada tahun 2023 sampai dengan tahun 2024 berdasarkan beberapa penelitian yang dipublikasikan dan selaras dengan hasil atau prestasi yang diraih oleh Pemerintah Jawa Timur di tahun 2024 yang telah anugerahi predikat sebagai Provinsi dengan jumlah Inovasi terbanyak se Indonesia yang diadakan oleh Kementrian PAN-RB pada kompetisi Pelayanan Publik (KPP) dan predikat Provinsi Terinovativ dalam *Inovativ Government Award* (IGA) yang diadakan oleh Kementrian Dalam Negeri pada tahun 2023.

5.2 Saran

Terkait pelaksanaan Tata Kelola Pemerintahan (*good Governance*) melalui program CETTAR, peneliti menyarankan bahwa berdasarkan hasil penelitian berupa Jurnal dan Skripsi Mahasiswa terkait Program CETTAR, pemanfaatan teknologi Informasi / digitalisasi dalam program tersebut, harus dievaluasi terkait infrastruktur pengembangan sistem seperti *server*, *bandwith* dan lainnya, karena hal yang paling banyak bermasalah dalam pengembangan suatu sistem informasi manajemen (SIM) adalah terkait kapasitas *bandwith* dan *server*, begitu juga dengan keamanan jaringannya (*cyber Security*)

DAFTAR PUSTAKA

- Liputan 6.com (2021). *Pemprov Jatim Raih SAKIP Predikat A Selama 7 Tahun Beruntun*. Liputan-6.Com. <https://www.liputan6.com/surabaya>
- BKD Kab Banyuwangi. (2022). *Jadi Satu-Satunya, Banyuwangi Raih Predikat Sangat Cettar dari Pemprov Jatim*. Badan Kepegawaian Dan Pelatihan Kab Banyuwangi. <https://bkd.banyuwangikab.go.id/>
- Dharmawan, Awan., & , Rukin, Zulharman. (2025). Pelayanan Publik Berbasis Pelayanan Prima Di Unit Transfusi Darah Palang Merah Indonesia (Pmi) Kota Surabaya. *Journal of Law and Administrative Science*, 3(1), 33–54. <https://doi.org/10.33478/jlas.v3i1.30>
- Hardani. Ustiaty, J. A. H. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Issue April).
- Ismail Nurdin, S. H. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial* (Lutfiah (ed.); 1st ed.). Media Sahabat Cendekia.
- KEMENPAN-RB. (2024). *Ngulik Jatim CETTAR*. KEMENPAN -RB. <https://www.menpan.go.id/site/berita-foto/ngulik-jatim-cettar>
- Lexy.J.Moleong. (2018). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF* (38th ed.). REMAJA ROSDAKARYA.
- Radar Jember-Jawa Pos (2025). *Kebijakan Jatim CETTAR Menuju Birokrasi yang Adaptif dan Bertanggung Jawab di Jawa Timur*. Radar Jember - Jawa Pos. <https://radarjember.jawapos.com/>
- Sugiyono. (2017). BUKU METODE PENELITIAN : KUANTITATIF , KUALITATIF DAN R&D. In *Alfabeta , Bandung* (Issue 26). <http://e-journal.usd.ac.id/index.php/LLT%0Ahttp://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpdpb/article/viewFile/11345/10753%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.04.758%0Awww.iosrjournals.org>
- Suhartono Winoto & Marina Tri Handaya. (2022). Penguatan Reformasi Birokrasi di Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam Perspektif Policy Leadership. *PUBLISIA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 15. <https://doi.org/https://doi.org/10.26905/pjiap.v7i1.7312>
- DINSOS Jawa Timur (2024). *Tata Kelola Pemerintahan CETTAR Antarkan Jatim Jadi Provinsi Terinovatif Se-Indonesia dan Sejalan dengan Tingginya Kepuasan Masyarakat*. DINSOS JAWA TIMUR. <https://dinsos.jatimprov.go.id/>