

# INOVASI PELAYANAN PUBLIK PENERAPAN APLIKASI SIMPATIK DI SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN KARANGANYAR JAWA TENGAH

Oleh

Dina<sup>1)</sup>, Heri<sup>2)</sup>, Siti Nur Rohmah<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Dina (Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Al-Ghifari)

<sup>2)</sup>Heri (Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Al-Ghifari)

<sup>3)</sup>Siti Nur Rohmah (Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Al-Ghifari)

E-mail: <sup>1)</sup>[dina.shusein@gmail.com](mailto:dina.shusein@gmail.com), <sup>2)</sup>[achief1984@gmail.com](mailto:achief1984@gmail.com), <sup>3)</sup>[rsiti883@gmail.com](mailto:rsiti883@gmail.com)

**ABSTRAK.** Tujuan penelitian ini untuk mengetahui inovasi pelayanan publik yang diterapkan di Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar Jawa Tengah dalam memberikan pelayanan kepada Organisasi Perangkat Daerah maupun masyarakat umum dengan menggunakan aplikasi SIMPATIK yang terdapat beberapa permasalahan di antaranya, kurangnya tenaga teknis, komputer tiba-tiba me-restart/mati, aplikasi eror, jika ada pemadaman listrik dari pusat dan keterlambatan pegawai dalam mengedit disposisi di aplikasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Selanjutnya data diolah kemudian diedit dan akhirnya diinterpretasi. Kemudian analisis data dengan cara reduksi data, penyajian data dan verifikasi. Lalu untuk mengetahui kelayakan data, dilakukan dengan teknik triangulasi. Hasil penelitian memaparkan bahwa inovasi pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar Jawa Tengah berjalan kurang efektif dan efisien. Berdasarkan teori dari Rogers (2003) dalam Masyara dan As'ari, yaitu keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan coba dan kemudahan diamati, bahwasannya minimnya tenaga teknis dapat mempengaruhi kinerja pegawai dalam penggunaan aplikasi SIMPATIK, sarana dan prasarana yang kurang memadai sehingga menghambat pekerjaan, aplikasi SIMPATIK hanya bisa digunakan oleh pegawai saja dan bukan untuk masyarakat karena berisi arsip umum maupun khusus serta *upgrade* aplikasi juga diperlukan agar lebih memudahkan pekerjaan.

**Kata Kunci:** Inovasi, Pelayanan Publik, Aplikasi dan Pegawai.

**ABSTRACT.** The purpose of this study was to determine the public service innovations implemented at the Regional Secretariat of Karanganyar Regency, Central Java in providing services to Regional Apparatus Organizations and the general public using the SIMPATIK application which had several problems including, lack of technical personnel, the computer suddenly restarting/off, application error, if there is a power outage from the center and employee delays in editing the disposition in the application. This study uses qualitative methods, data collection techniques with observation, interviews and documentation studies. Furthermore, the data is processed then edited and finally interpreted. Then analyze the data by means of data reduction, data presentation and verification. Then to determine the feasibility of the data, it is done by triangulation technique. The results of the study explained that public service innovation at the Regional Secretariat of Karanganyar Regency, Central Java, was less effective and efficient. Based on the theory of Rogers (2003) in Masyara and As'ari, namely relative advantage, suitability, complexity, possibility of trial and ease of observation, that the lack of technical personnel can affect employee performance in the use of SIMPATIK applications, inadequate facilities and infrastructure that hinder work, the SIMPATIK application can only be used by employees and not for the public because it contains general and special archives and application upgrades are also needed to make work easier.

**Keywords:** Innovation, Public Service, Applications and Employees.

## PENDAHULUAN

Menurut Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 92 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas

Dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah menjelaskan bahwa sekretariat daerah merupakan unsur staf penyelenggaraan pemerintahan daerah

yang dipimpin oleh sekretaris daerah yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati. Dalam Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar Jawa Tengah terdapat 3 staf ahli, 3 asisten, 9 bagian, 26 sub bagian dan jabatan fungsional. Inovasi pelayanan publik diterapkan di kantor Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar Jawa Tengah melayani penerimaan surat masuk yang ditujukan kepada bupati, wakil bupati, sekretaris daerah, Dinas Komunikasi Dan Informatika (DISKOMINFO) dan kepala bagian yang ada di kantor sekretariat daerah. Selain itu juga melayani pemberian nomor surat keluar yang dibutuhkan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Proses pelayanan surat menyurat pada sejak didirikannya kantor sekretariat daerah hingga tahun 2016 dilaksanakan dengan manual dan peralatan seadanya dengan seiring berjalannya waktu. Generasi semakin canggih, terbentuklah aplikasi SIMPATIK pada tahun 2016. Proses penulisan arsip persuratan dilakukan dengan manual, tentu saja tingkat efisiensi dan efektivitas pelayanan pada saat itu sangat kurang karena dengan keterbatasan pegawai di kantor dan pelayanan persuratan masih manual. Pada awal mula diterapkannya aplikasi SIMPATIK, pegawai melaksanakan diklat pelatihan penggunaan aplikasi tersebut. Keterbatasan sarana dan prasarana pada tahun 2016 membuat pegawai pengelola

persuratan hanya memahami melalui diklat dan buku panduan. Peneliti menemukan inovasi pelayanan publik yang diterapkan di kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar Jawa Tengah dengan adanya aplikasi SIMPATIK berikut beberapa permasalahan dalam inovasi pelayanan publik dengan aplikasi SIMPATIK di kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar Jawa Tengah:

1. Kurangnya tenaga teknis.
2. Komputer tiba-tiba me-*restart*/mati.
3. Aplikasi eror.
4. Jika ada pemadaman listrik dari pusat.
5. Keterlambatan petugas dalam mengedit disposisi di aplikasi.

Dengan permasalahan di atas, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul Inovasi Pelayanan Publik Di Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar Jawa Tengah.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Inovasi**

Ibrahim dalam Mawati (2020:2) mengemukakan bahwa inovasi merupakan penemuan yang dapat berupa ide, metode, barang, kejadian yang dilihat oleh seseorang atau kejadian yang dilihat oleh sekelompok orang (masyarakat) sebagai sesuatu hal yang baru yang sebelumnya belum ada. Menurut Rogers dalam Mawati (2020:2) menjelaskan inovasi adalah suatu ide, praktik atau objek yang dipandang baru oleh individu atau unit yang mengadopsi. Inovasi dalam

penerapannya memiliki atribut-atribut di dalamnya yang dapat dijadikan indikator-indikator pengukuran keberhasilan dari sebuah inovasi. Rogers (2003) dalam Masyara dan As'ari menguraikan atribut inovasi antara lain:

- a. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*). Sebuah inovasi mempunyai keunggulan dan nilai lebih jika dibandingkan dengan sebelumnya. Nilai kebaruan selalu ada dan melekat dalam inovasi yang menjadi ciri khas yang menjadi pembeda dengan yang lain.
- b. Kesesuaian (*Compability*). Inovasi memiliki sifat kesesuaian atau kompatibel dengan inovasi yang diganti. Hal ini bermaksud agar inovasi sebelumnya tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena faktor biaya yang sedikit, inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi yang baru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi serta pembelajaran terhadap inovasi dengan lebih tepat.
- c. Kerumitan (*Complexity*). Dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tentunya memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Meskipun demikian karena inovasi menawarkan cara yang baru serta lebih baik maka tingkat kerumitan ini umumnya tidak menjadi masalah yang sangat penting.

- d. Kemungkinan Coba (*Triability*). Inovasi dapat diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keunggulan atau nilai lebih jika dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Sehingga produk inovasi harus melalui fase uji publik yang mana setiap orang atau semua pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas inovasi tersebut.
- e. Kemudahan diamati (*Observability*). Sebuah inovasi dapat diamati dari sisi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sebuah hal yang lebih baik. Dengan atribut ini maka inovasi merupakan cara baru untuk menggantikan cara lama dalam memproduksi atau mengerjakan sesuatu.

### **Pelayanan Publik**

Menurut Moenir dalam Nurdin (2019:17) pelayanan adalah proses perubahan melalui aktivitas orang yang langsung dinamakan pelayanan. Seperti yang diungkapkan oleh Moenir dalam Nurdin (2019:18) bahwa hak atas pelayanan itu sifatnya sudah *universal*, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan. Rasyid dalam Rahmadana, dkk., (2020:30) menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu

organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.

### **Inovasi Pelayanan Publik**

Kriteria keberhasilan inovasi pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

- a. Meningkatkan nilai publik dalam kualitas, efisiensi atau kesesuaian untuk tujuan pemerintahan atau layanan.
- b. Meningkatkan respon layanan terhadap kebutuhan lokal dan individu.
- c. Memenuhi kebutuhan dan harapan publik.

### **Aplikasi SIMPATIK**

Aplikasi kearsipan SIMPATIK merupakan singkatan dari kata Sistem Pengelolaan Arsip Dinamis adalah hasil dari sebuah pemikiran dan rekayasa pemrograman komputer yang diciptakan untuk membantu pengelolaan kearsipan mulai dari proses entri data surat keluar dan masuk, penataan sampai penyusutan serta retensi arsip, bentuk-bentuk laporan yang berkaitan dalam pengolahan arsip di antaranya Daftar Pertelaan Arsip (DPA Permanen, DPA Musnah dan Dinilai Kembali) dan laporan statistik volume kearsipan agar arsip-arsip yang berada di seluruh kantor pemerintahan maupun swasta dapat terpantau dan menjadi lebih tertib.

### **METODE PENELITIAN**

Metode yang peneliti gunakan yaitu metode kualitatif merupakan untuk memperoleh data melalui penafsiran

ilmiah dari segi persoalan yang diteliti melalui wawancara dengan memahami sikap individu maupun sekelompok orang.

#### **Teknik Pengumpulan Data**

Ada beberapa teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan yaitu:

- a. Observasi.
- b. Wawancara.
- c. Studi dokumentasi.

Adapun teknik yang digunakan dalam mengolah data adalah sebagai berikut:

- a. Pengumpulan data.
- b. Editing.
- c. Interpretasi.

Proses analisis data yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Reduksi data (*data reduction*).
- b. Penyajian data (*data display*).
- c. Verifikasi (*verification*).

Pada penelitian ini uji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi melakukan

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Untuk mengetahui inovasi pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar Jawa Tengah peneliti menggunakan lima indikator inovasi yang dikemukakan oleh Rogers (2003) dalam Masyara dan As'ari, antara lain sebagai berikut:

#### **1. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)**

Keunggulan dari aplikasi SIMPATIK yaitu lebih mudah dalam proses pengentrian surat. Sebelum adanya aplikasi ini, jika mengentri

surat masih menggunakan sistem manual dan ditulis menggunakan bolpoin dalam buku agenda besar kemudian menulis lagi di lembar disposisi. Jadi pegawai menulis agenda dua kali. Dengan adanya inovasi penerapan aplikasi ini, pegawai bisa langsung mengentri surat dengan aplikasi dan otomatis arsip akan tersimpan di dalam aplikasi. Dari aplikasi bisa langsung dicetak dengan format lembar disposisi melalui *printer* sarana kantor. Untuk surat masuk, maka proses peletakan surat yaitu lembar disposisi dilampirkan surat masuk. Kemudian dikumpulkan di dalam map dan jika sudah terkumpul banyak lalu diantar ke TU sekretaris daerah. Dalam surat masuk biasanya berasal dari masyarakat umum dan adapula dari OPD. Bagi masyarakat biasanya ada yang meminta tanda terima atau kartu kendali surat sebagai bukti bahwa surat sudah diterima oleh TU umum. Dan jika menanyakan tindak lanjut mengenai surat, bisa menunjukkan kartu kendali karena di sana sudah tertera nomor urut surat yang nantinya bisa digunakan untuk melacak surat. Untuk surat keluar biasanya diminta oleh OPD yang berkepentingan. Surat keluar yang dientri harus mendapat tanda tangan pimpinan terlebih dahulu sebagai bukti bahwasannya perihal surat sudah disetujui dan bisa untuk diedarkan.

## 2. Kesesuaian (*Compability*)

Selama proses penggunaan aplikasi ini tidak 100% hanya menggunakan dan mengandalkan aplikasi saja. Akan tetapi masih menerapkan sistem manual. Sistem manual yang digunakan di sini yaitu dengan mencetak agenda surat dengan menuliskan tanggal turun surat dan isi disposisi surat oleh atasan. Hal ini berfungsi untuk menjadikan berkas cadangan. Jadi selain dari aplikasi, untuk pegangan manual juga harus ada. Surat yang datang dientri di TU umum lalu lembar disposisi beserta surat diantar ke TU sekretaris daerah secara langsung. Selain itu dalam pergerakan surat masuk yang sudah dientri dalam aplikasi dinaikkan ke TU sekretaris daerah. Pada TU sekretaris daerah dan TU bupati dalam penggunaan aplikasi hanya mengedit disposisi surat, menaikkan surat dan mengecek surat. Jika surat ditujukan kepada sekretaris daerah, maka TU sekretaris daerah mengedit disposisi yang ada di aplikasi. Jika ada surat yang ditujukan ke bupati, oleh TU sekretaris daerah surat tersebut dinaikkan melalui aplikasi serta memberikan langsung surat ke TU bupati. Jika sudah mendapat disposisi dari bupati, maka TU bupati mengedit disposisi dalam aplikasi. Dan mencetak agenda sebagai arsip cadangan. Kemudian surat diantarkan

ke TU sekretaris daerah secara langsung. Lalu surat yang sudah mendapat disposisi dari atasan akan diantarkan ke TU umum. Dari TU umum lembar disposisi dibagi-bagi, karena lembar disposisi berangkap tiga maka ada yang dijadikan arsip TU umum lalu ada yang diberikan kepada pengolah surat. Fungsi adanya arsip di TU umum, jika ada yang menanyakan tindak lanjut surat maupun posisi surat bisa dilihat melalui arsip lembar disposisi maupun kartu kendali pada aplikasi. Terkadang dalam kartu kendali disposisi surat belum diedit oleh TU sekretaris daerah maupun TU bupati. Hal ini dikarenakan sistem dari aplikasi yang belum kesampaian atau ada teknis lain yang di luar dugaan dan bukan kemampuan pegawai dalam hal ini.

### 3. Kerumitan (*Complexity*)

Sebelum diterapkannya aplikasi ini di Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar Jawa Tengah, pegawai diberikan diklat atau *training* terlebih dahulu mengenai penggunaan aplikasi ini. Selain itu ada pula buku panduan untuk menopang pengetahuan akan aplikasi ini. Sehingga dalam penggunaan aplikasi SIMPATIK, pegawai tidak merasa kebingungan. Proses adaptasi penggunaan aplikasi terhadap pegawai juga cepat karena tingkat kemudahan aplikasi ini. Karena penggunaan aplikasi ini terbilang

mudah, penyediaan fasilitas ataupun sarana dan prasarana untuk menunjang penggunaan aplikasi ini juga diperlukan. Listrik yang tiba-tiba mati bisa menghambat pekerjaan, aplikasi yang tiba-tiba eror pula. Setiap pegawai TU umum dituntut untuk bisa menggunakan aplikasi ini, karena SIMPATIK langsung digunakan dalam pelayanan publik yaitu pengentrian surat masuk dan surat keluar, pengeditan disposisi surat dan pengecekan agenda surat.

### 4. Kemungkinan Coba (*Triability*)

Penemuan aplikasi ini adalah terobosan yang diterapkan oleh Dinas Kearsipan Kota Solo Jawa Tengah. Dengan adanya kunjungan ke sana, aplikasi ini dibawa ke sekretariat daerah dan mulai diaplikasikan di sana. Keberhasilan penggunaan aplikasi di Dinas Kearsipan Kota Solo Jawa Tengah sehingga menjadikan referensi supaya terjalin inovasi penerapan aplikasi SIMPATIK di Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar Jawa Tengah. Aplikasi ini digunakan di TU umum dan semua staf TU umum dituntut untuk bisa mengoperasikan aplikasi ini, karena digunakan dalam memberikan pelayanan publik khususnya di TU umum. Yang bisa mengoperasikan aplikasi ini yaitu hanya pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar Jawa Tengah dan bukan

konsumsi umum. Karena aplikasi ini menyimpan arsip umum maupun arsip rahasia sehingga tidak semua orang bisa melihat. Ketika akan *log in* aplikasi akan ada *password* yang hanya pegawai TU umum yang mengetahui *password* itu.

#### 5. Kemudahan Diamati (*Observability*)

Pada pekerjaan manual, staf dituntut bekerja dua kali karena menulis di buku agenda dan di lembar disposisi. Dengan adanya inovasi aplikasi SIMPATIK, staf hanya tinggal mengentri di dalam aplikasi dan nantinya langsung dicetak melalui *printer* yang terhubung dengan komputer. Dengan ini arsip bisa tertata lebih jelas dan rapi, sehingga jika ingin mencari berkas lebih mudah serta pekerjaan akan terlaksana secara lebih efektif dan efisien.

#### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan inovasi penggunaan aplikasi SIMPATIK yang diterapkan di Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar Jawa Tengah, sebagai berikut:

1. Keunggulan relatif (*relative advantage*) tentu saja terlaksana secara optimal.
2. Kesesuaian (*compability*), belum berjalan baik.
3. Kerumitan (*complexity*) yaitu tidak terlalu rumit karena aplikasinya mudah untuk dipahami.
4. Kemungkinan coba (*triability*) yaitu hanya pegawai dan peserta PKL atau

magang yang bisa menggunakan aplikasi tersebut.

5. Kemudahan diamati (*observability*), aplikasi ini mudah penggunaannya.

Dalam inovasi pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar Jawa Tengah tentu saja terdapat hambatan, di antaranya sebagai berikut:

- a. Jika di pagi hari belum bisa mencetak lembar disposisi surat masuk, maka harus *direstart* terlebih dahulu melalui komputer server.
- b. *Printer* untuk surat keluar terkadang eror atau tiba-tiba tidak bisa mencetak.
- c. Untuk pencetakan kartu kendali atau tanda terima belum ada mesin dan kertas yang sesuai dengan format.
- d. Sarana yang kurang.

Selain itu dengan adanya inovasi pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar Jawa Tengah juga memiliki nilai unggul tersendiri, di antaranya:

- a. Lebih mudah mengecek surat.
- b. Mudah melacak tindaklanjut atau disposisi surat.
- c. Mudah menemukan arsip.
- d. Waktu lebih efisien.
- e. Tertata rapi sesuai format.

Berdasarkan simpulan berikut beberapa saran yang peneliti utarakan:

1. Penambahan personil petugas yang melayani persuratan.
2. Penambahan sarana dalam pelayanan persuratan.

3. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana yang ada di TU umum.
4. Meng-*update* kembali aplikasi supaya memiliki kebaruan dan berinovasi supaya lebih baik lagi untuk memudahkan pekerjaan pegawai.
5. Memberikan legalitas hukum untuk aplikasi SIMPATIK.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Masyara Dan Hasim, As'ari, "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai"  
<http://jmiap.ppi.unp.ac.id/index.php/jmiap/article/view/290> Diakses Pada 08 Februari 2022.
- Mawati, Arin Tentrem, Dkk., 2020. *Inovasi Pendidikan Konsep, Proses Dan Strategi*. Yayasan Kita Menulis.
- Nurdin, Ismail, 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 92 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah.
- Rahmadana, Muhammad Fitri, Dkk., 2020. *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Syafiie, Inu Kencana, 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Bandung: Bumi Aksara.
- Utama, Script House, 2016. *Mudahnya Mengelola Arsip Dengan Simpatik*. Sukoharjo: CV. Script House Utama.
- Utama, Yos Johan, "Pengertian Administrasi Negara dan Hukum Administrasi Negara"  
<http://www.pusdikmin.com/perpus/file/hukum%20administrasi%20negara.pdf>  
Diakses Pada 28 Maret 2022