
INOVASI PELAYANAN SUPERONE (SURAT PENGANTAR ONLINE) DI KECAMATAN CANDISARI KOTA SEMARANG**Usy Tiranika¹, Maesaroh²*****Abstract***

There are many challenges and obstacles faced by the government in implementing public services until now. The emergence of public service problems must be resolved immediately in order to create good governance by applying E-Government. Based on the Regulation of the Mayor of Semarang, Candisari District, in this case, also runs the District Integrated Administration Service (PATEN) standard by making an innovation in the form of an online cover letter through an application called SUPERONE in order to achieve a fast, effective and efficient online-based service system. The purpose of this study is to analyze how the SUPERONE application innovation in Candisari District, Semarang City and to find out the inhibiting factors of the SUPERONE application innovation in Candisari District, Semarang City. The research design used in this research is qualitative research with descriptive research type. The results of this study, namely the SUPERONE application can solve public service problems, but in practice there are obstacles, namely there are still many people who do not know about the SUPERONE application, the lack of public knowledge in supporting this change project, the less maximal use of smartphones in the community in administering administrative services, lack of quality and the quantity of technical human resources in providing services, the absence of a mobile application (android) that supports administrative services.

Keywords: *Innovation; Public Service; E-Government*

PENDAHULUAN

Dewasa ini banyak sekali tantangan dan hambatan yang dihadapi oleh pemerintah dalam sistem pelayanan publik. Munculnya persoalan-persoalan pelayanan publik harus segera diselaikan untuk menciptakan *good governance* atau pemerintahan yang baik. Sering kali persoalan yang dihadapi oleh pemerintah dalam pelayanan publik adalah keterbatasan SDM (Sumber Daya Manusia), proses yang lama atau berbelit-belit, tidak efisien hingga perijinan yang rumit. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kemudahan akses publik maka dibutuhkan keseriusan dari pemerintah untuk membuat

¹ Departemen Administrasi Publik, FISIP, Universitas Diponegoro

² Departemen Administrasi Publik, FISIP, Universitas Diponegoro

sebuah inovasi dalam pelayanan publik. Hal tersebut dimaksudkan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang dihadapi oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik.

Surat menyurat merupakan salah satu jenis pelayanan yang terpenting yang ada disetiap instansi pemerintah khususnya instansi kecamatan dan kelurahan. Selama ini instansi pemerintah yang ada di tingkat kecamatan dan kelurahan dalam pembuatan surat menyurat masih banyak kendala, seperti masih dibuatkannya surat menyurat menggunakan alat tulis manual atau cara konvensional dan dengan menggunakan perangkat lunak *Microsoft Office Word* dengan memasukkan data Nomor Induk Kependudukan (NIK) secara konvensional yang mengakibatkan memperlambat proses pelayanan. Penggunaan sistem administrasi secara manual atau konvensional yang digunakan memiliki beberapa kelemahan utama, yaitu:

1. Waktu pelayanan yang relatif lama
2. Ketergantungan terhadap tenaga administratif tertentu cukup besar
3. Birokrasi yang panjang
4. Pencatatan administrasi yang kurang baik
5. Merangsang praktik-praktik KKN

Dalam rangka memaksimalkan pelayanan terpadu kecamatan (PATEN) membangun sistem pelayanan surat pengantar secara *On Line* adalah sebuah alternatif bentuk perbaikan pelayanan di kelurahan dan kecamatan. Inovasi dilakukan bertujuan untuk mempermudah suatu kegiatan agar menjadi lebih efektif dan efisien. Peraturan Daerah No 3 Tahun 2019 dalam pasal 2 menjelaskan penyelenggaraan inovasi daerah bertujuan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui:

1. Peningkatan pelayanan publik;
2. Pemberdayaan dan peran serta masyarakat; dan
3. Peningkatan daya saing daerah

Berdasarkan Perda inovasi daerah tersebut Pemerintah Kota Semarang melimpahkan sebagian kewenangan Walikota kepada para Camat dikaitkan dengan pelaksanaan program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) seperti diatur dalam Permendagri No.4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Di dalam pasal 3 (tiga) telah dijelaskan maksud dari penyelenggaraan PATEN, adapun maksud dari penyelenggaraan PATEN tersebut yakni

untuk mewujudkan instansi kecamatan sebagai sebuah pusat pelayanan bagi masyarakat dan menjadi sebuah simpul pelayanan bagi instansi/kantor/badan yang menyelenggarakan pelayanan terpadu di kabupaten maupun kota.

Berdasarkan Peraturan Walikota Semarang, Kecamatan Candisari dalam hal ini turut menjalankan standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dengan membuat sebuah inovasi dalam surat pengantar *online* melalui aplikasi yang dinamakan SUPERONE. Tujuan dibuatnya aplikasi ini agar tercapainya sistem pelayanan tanpa pengantar yang cepat, efektif efisien dan berbasis online dengan menggunakan pelayanan administrasi SUPERONE berbasis *android* dalam mendukung pelayanan PATEN diseluruh kecamatan Kota Semarang.

Pelayanan administrasi berbasis *online* di Kecamatan Candisari mempermudah masyarakat dalam mengurus surat menyurat. Tetapi secara umum pelayanan surat pengantar berbasis *online* yang dilaksanakan di Kecamatan Candisari masih belum efektif dan efisien, hal tersebut dikarenakan adanya beberapa kendala seperti, kurangnya sosialisasi di masyarakat Kecamatan Candisari, kurangnya pengetahuan masyarakat dalam mendukung proyek perubahan ini, Informasi yang tumpangtindih membuat inovasi aplikasi SUPERONE menjadi belum optimal, kurang maksimalnya penggunaan smartphone pada masyarakat dalam pengurusan pelayanan administrasi, kurangnya kualitas dan kuantitas SDM teknis pelayanan dalam memberikan pelayanan, tidak adanya aplikasi mobile (*android*) yang mendukung dalam pelayanan administrasi. Kendala dan masalah yang muncul dalam pelaksanaan inovasi SUPERONE ini harus segera ditangani agar memunculkan efektifitas dan kualitas pelayanan publik yang prima sesuai dengan prinsip E-Government.

Aplikasi SUPERONE merupakan salah satu wujud dari adanya reformasi birokrasi dengan menerapkan E-Government. Namun, didalam prakteknya masih ada kendala dan memerlukan perbaikan melalui manajemen pengelolaan aplikasi.

Inovasi

Kata inovasi dapat diartikan sebagai “proses” atau “hasil” pengembang dan atau pemanfaatan atau mobilisasi pengetahuan, keterampilan (termasuk keterampilan teknologis) dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk, proses yang dapat memberikan nilai yang lebih berarti. Menurut Rosenfield dalam Sutarno (2012:132) inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses, dan jasa

baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru. Istilah inovasi memang selalu diartikan secara berbeda-beda oleh beberapa ahli. Menurut Suryani (2008:304), Inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun objek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi juga sering digunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal baru oleh masyarakat yang mengalami.

Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Yogi dalam LAN (2007:113), Inovasi di sektor di sektor publik adalah salah satu jalan atau bahkan *breakthrough* untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi di sektor publik. Karakteristik dari sistem di sektor publik yang kaku harus dapat dicairkan melalui penularan budaya inovasi. Inovasi yang biasanya ditemukan di sektor bisnis kini mulai diterapkan dalam sektor publik. Budaya inovasi harus dapat dipertahankan dan dikembangkan dengan lebih baik. Hal ini tidak terlepas dari dinamika eksternal dan tuntutan perubahan yang sedemikian cepat, yang terjadi diluar organisasi publik. Selain itu, perubahan di masyarakat juga begitu penting sehingga demikian, maka sektor publik dapat menjadi sektor yang dapat mengakomodasi dan merespon secara cepat perubahan yang terjadi.

Menurut Yogi dalam LAN (2007) secara khusus inovasi dalam lembaga publik dapat didefinisikan sebagai penerapan (upaya membawa) ide-ide baru dalam implementasi, dicirikan oleh adanya perubahan langkah yang cukup besar, berlangsung lama dan berskala cukup umum sehingga dalam proses, implementasinya berdampak cukup besar terhadap organisasi dan tata hubungan organisasi. Inovasi dalam pelayanan publik mempunyai ciri khas, yaitu sifatnya *intangibile* karena inovasi layanan dan organisasi tidak semata berbasis pada produk yang dapat dilihat melainkan pada perubahan dalam hubungan pelakunya, yaitu antara *service provider* dan *service receiver (user)*, atau hubungan antar berbagai baguan di dalam organisasi atau mitra sebuah organisasi. Proses kelahiran suatu inovasi, bisa didorong oleh bermacam situasi. Secara umum inovasi dalam layanan publik ini bisa lahir dalam bentuk inisiatif, seperti:

- a. Kemitraan dalam penyampaian layanan publik, baik antara pemerintah dan pemerintah, sektor swasta dan pemerintah.
- b. Penggunaan teknologi informasi untuk komunikasi dalam pelayanan publik

- c. Pengadaan atau pembentukan lembaga layanan yang secara jelas meningkatkan efektivitas layanan (kesehatan, pendidikan, hukum dan keamanan masyarakat)
- d. Maka inovasi pelayanan publik dapat dijadikan sebagai terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan ide kreatif original dan/atau adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual.

Atribut Inovasi

Menurut Yogi dalam LAN (2007:115), inovasi biasanya erat kaitannya dengan lingkungan yang berkarakteristik dinamis dan berkembang. Pengertian inovasi sendiri sangat beragam, dan dari banyak perspektif. Menurut Roger dalam LAN (2007:115) menjelaskan bahwa inovasi adalah sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Sedangkan menurut Damanpour bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Menurut Rogers dalam LAN (2007:116), mengatakan bahwa inovasi mempunyai atribut diantaranya; keuntungan relative, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan untuk diamati.

Faktor Penghambat Inovasi

Menurut Albury dikutip Suwarno (2008) inovasi tidak terjadi secara mulus atau tanpa resistensi. Banyak dari kasus inovasi diantaranya justru terkendala oleh berbagai faktor, antara lain:

- a. Budaya yang tidak menyukai resiko (*risk aversion*).
- b. Secara kelembagaan, karakter unit kerja di sektor publik pada umumnya tidak memiliki kemampuan untuk menangani risiko yang muncul akibat dari pekerjaannya.
- c. Keengganan menutup program yang gagal.
- d. Ketergantungan terhadap figur tertentu yang memiliki kinerja tinggi, sehingga kecenderungan kebanyakan pegawai di sektor publik hanya menjadi *follower*.
- e. Hambatan anggaran yang periodenya terlalu pendek.
- f. Hambatan administratif yang membuat sistem dalam berinovasi menjadi tidak fleksibel.
- g. Sejalan dengan itu juga, biasanya penghargaan atas karya-karya masih sangat sedikit.

- h. Seringkali sektor publik dengan mudahnya mengadopsi dan menghadirkan perangkat teknologi yang canggih guna memenuhi kebutuhan pekerjaannya. Namun disisi lain muncul hambatan dari segi budaya dan penataan organisasi. Budaya organisasi ternyata belum siap untuk menerima sistem yang sebenarnya berfungsi memangkas pemborosan atau inefisiensi kerja.

Berdasarkan faktor-faktor tersebut maka dalam melaksanakan inovasi perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat menghambat terlaksananya inovasi tersebut. Faktor penghambat ini dapat berasal dari dalam maupun dari luar lingkungan, perencanaan inovasi itu sendiri dan para pelaksana inovasi (karyawan/pekerja).

E-Government

E-Government adalah pelayanan publik yang dilaksanakan oleh semua instansi pemerintah yang terkoordinasi satu dengan lainnya secara optimal dengan menggunakan teknologi telematika. *E-Government* merupakan kependekan dari *Electronic Government*. *E-Government* adalah salah satu bentuk atau model sistem pemerintahan yang berlandaskan pada kekuatan teknologi digital, di mana semua pekerjaan administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan dan pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan, keuangan, pajak, retribusi, karyawan dan sebagainya dikendalikan dalam satu sistem.

E-Government merupakan perkembangan baru dalam rangka peningkatan layanan publik yang berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga layanan publik menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien. Menurut *The World Bank Group E-Government* ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik (Suaendi, Falih:2010:54) Penerapan *E-Government* memiliki beberapa jenis dalam memberikan pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Dalam mengkategorikan jenis-jenis *E-Government* tersebut dapat dilihat dari dua aspek utama. Aspek tersebut meliputi aspek kompleksitas dan aspek manfaat.

METODE PENELITIAN

Penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif dalam desain penelitian ini adalah untuk memperoleh sebanyak mungkin informasi mengenai fakta-fakta yang berkaitan dengan bagaimana inovasi pelayanan surat pengantar online di Kecamatan

Candisari serta faktor pendorong dan penghambat dalam inovasi pelayanan surat pengantar online di Kecamatan Candisari.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi didalam pelayanan publik menjadi sebuah tolak ukur didalam meningkatkan kualitas pelayanan, dimana di era digital seperti saat ini dengan kebutuhan publik yang semakin kompleks menuntut pemerintah untuk lebih kreatif dalam menemukan inovasi-inovasi baru dalam proses pelayanann publik. Hal tersebut sebagaimana wujud dari salah satu cara untuk menjalankan pemerintahan yang efisien serta efektif dalam proses pelayanan sehingga menimbulkan kepuasan terhadap publik. Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu wujud dari ciri tata pemerintahan yang baik atau dapat juga disebut dengan *good governance*. Terciptanya *good governance* tidak terlepas dari kinerja pelayanan publik yang memiliki pengaruh sangat besar terhadap kualitas hidup masyarakat, sehingga kepuasan masyarakat menjadi suatu hal yang harus diutamakan oleh pelayan publik, sehingga perlu sistem manajemen dalam pelayanan publik agar proses pelayanan publik berjalan dengan baik untuk terciptanya kesejahteraan bagi warga dan kepuasan masyarakat. Sehingga perbaikan kualitas pelayanan publik tersebut harus menjadi prioritas pemerintah untuk direalisasikan. Pelayanan publik selalu identik dengan administrasi publik. Untuk itu Kecamatan Candisari berupaya memaksimalkan pelayanan terpadu kecamatan (PATEN) membuat inovasi yakni membangun sistem pelayanan Surat Pengantar *On Line* (SUPER ONE) yakni sebuah bentuk alternatif dari perbaikan pelayanan di keluarahan dan kecamatan. Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah Kecamatan Candisari diharapkan mampu terkoordinasi satu dengan lainnya secara optimal dengan berbasis teknologi. Sehingga dalam konsepnya sistem pelayanan yang diterapkan di instansi kecamatan Candisari sudah menggunakan prinsip *Electronic Government melalui aplikasi SUPERONE untuk mencapai Good Governance*.

A. Inovasi Aplikasi SUPERONE yang Dilakukan oleh Kecamatan Candisari

Kota Semarang

Dengan adanya persoalan yang dihadapi oleh instansi pemerintahan dalam lingkup unit kerja Kecamatan Candisari salah satunya adalah proses pembuatan surat menyurat yang selama ini masih manual, dimana hal ini berdampak dalam proses pelayanan yang kurang maksimal dan memakan banyak waktu dalam proses pelayanan terhadap warga

maka dibutuhkan solusi secara kongkrit dalam wujud sebuah inovasi dalam sistem pelayanan publik. Berbicara mengenai inovasi maka kita akan berbicara mengenai produk, proses, maupun jasa dalam wujud yang baru kemudian hal tersebut dapat menjadi sebuah rujukan dalam menjawab atas permasalahan-permasalahan yang muncul. Sedangkan istilah inovasi sendiri telah diungkapkan oleh Rosenfield dalam Sutarno (2012:132), Inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses, dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru.

Dalam kaitannya dengan inovasi yang telah ditawarkan sebagai wujud langkah dalam menyelesaikan persoalan publik dalam memperoleh pelayanan publik khususnya dalam hal mengurus surat-surat, dengan munculnya aplikasi SUPERONE mampu memotong waktu dalam proses pelayanan serta warga lebih cepat memperoleh hasil surat yang diinginkan. Peran teknologi juga sangat penting hal ini karena mempermudah manusia dalam beraktivitas, khususnya dalam menciptakan sebuah terobosan dan inovasi guna mengganti hal-hal yang masih manual yang kemudian diganti dengan peran digital, tujuannya agar lebih efisien dan efektif, baik dari segi waktu, anggaran dan kualitas pelayanan. Yang kemudian dari hal tersebut juga terkandung kepentingan bagi publik yakni untuk menciptakan kemudahan sehingga kepuasan publik dapat diperoleh oleh warga. Selain ungkapan di atas imbuhan dari Tri Hartanto sebagai Pengelola Teknologi dan Informasi Kecamatan Candisari juga melengkapi pandangan bahwa aplikasi SUPERONE dapat menjadi pilihan bagi warga dan instansi pemerintah untuk menciptakan pemerintahan yang lebih responsive serta mudah diakses dan dapat meningkatkan kepuasan kualitas pelayanan. Salah satu pendorong terwujudnya aplikasi SUPERONE adalah karena kebutuhan warga dan juga instansi dalam proses pelayanan publik. Harapannya aplikasi SUPERONE ini mampu menjawab persoalan yang sedang dihadapi oleh Kecamatan Candisari. Adapun persoalannya yakni selama ini proses pelayanan masih dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu yang lama, selain itu keterbatasan SDM juga menjadi kendala dalam melakukan pelayanan, sehingga selama ini pelayanan publik terhadap warga masih kurang maksimal. Dengan munculnya aplikasi SUPERONE ini kendala-kendala tersebut dapat diatasi.

Dari keuntungan secara relative maka kita juga harus melihat dari segi komponen-komponen penting dalam menunjang isi aplikasi yang di tawarkan sebagai wujud inovasi di Kecamatan Candisari. Komponen-komponen yang dianggap penting dan menunjang

dalam pelaksanaan inovasi aplikasi SUPERONE yakni adanya keterlibatan stakeholder dalam menunjang terciptanya aplikasi SUPERONE.

Dari komponen tersebut dengan terciptanya aplikasi SUPERONE tidak terlepas dari peran dan fungsi stakeholder masing-masing. Kemudian adanya aplikasi SUPERONE ini juga mengacu atas dasar Keputusan Camat Candisari Nomor 138 Tahun 2018 tentang Standar Operasional Pelayanan Melalui Aplikasi Surat Pengantar Online SUPERONE di Kelurahan Se Kecamatan Candisari Kota Semarang. Atas dasar tersebut aplikasi SUPERONE telah resmi dipergunakan sejak tanggal diputuskan yakni pada tanggal 30 Mei 2018 dan harus dipergunakan di seluruh kecamatan di Candisari, adapun keputusan Camat Candisari atas isi dari aplikasi SUPERONE antara lain yakni:

- 1) Surat Pengantar SKCK
- 2) Surat Pengantar Nikah
- 3) Surat Keterangan Domisili Tempat Usaha
- 4) Surat Rekomendasi Ijin Keramaian
- 5) Surat Keterangan Tidak Mampu
- 6) Surat Pengantar SKCK

Melihat inovasi yang ditawarkan oleh pemerintah kecamatan Candisari Menurut Yogi dalam LAN (2007:115), telah menjelaskan bahwa makna dari inovasi biasanya erat kaitannya dengan lingkungan yang berkarakteristik dinamis dan berkembang. Kemudian tidak berhenti disitu adapun pandangan lain mengenai inovasi yakni muncul dari pemikiran Rogers dalam LAN (2007:116), mengatakan bahwa inovasi mempunyai atribut sebagai berikut:

Pertama, keuntungan relative: yakni sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang membedakannya dengan yang lain. Jika kita kaitkan dengan aplikasi SUPERONE ada kebaruan dalam penanganan pelayanan publik, yakni melalui aplikasi digital yang sebelumnya Kecamatan Candisari mempergunakan layanan secara manual kini dengan aplikasi SUPERONE sudah dapat dengan online dan mengurus surat-surat bisa langsung melalui aplikasi tanpa harus mendatangi RT dan RW.

Kedua, kesesuaian: dari point kesesuaian ini inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta-merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya

yang sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara cepat. Dengan menggunakan aplikasi SUPERONE meski sudah secara digital namun sistem yang lama juga masih dipergunakan sebagai pertimbangan tidak semua warga mengerti akan kemajuan teknologi, khususnya bagi warga yang gagap teknologi, sehingga sebagai alternative pemerintah Kecamatan Candisari juga masih memberlakukan proses pelayanan secara manual bagi warga yang tidak dapat mengakses aplikasi SUPERONE yang dikarenakan berbagai faktor.

Ketiga, kerumitan; dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dari dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting. Tingkat kerumitan dalam aplikasi SUPERONE pada pembuatan aplikasinya namun meski rumit manfaat dan kemudahan dalam pengaplikasiannya menjadi modal dalam menyelesaikan persoalan publik yang dihadapi oleh instansi pemerintah dan warga dalam mendapatkan pelayanan publik.

Keempat, kemungkinan dicoba: inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi. Dalam aplikasi SUPERONE telah mengalami uji publik dan mudah dioperasikan sehingga manfaat yang di peroleh juga besar mengingat persoalan publik adalah terkait kualitas pelayanan sehingga aplikasi ini menjadi solusi atas permasalahan tersebut.

Kelima, kemudahan diamati: Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana sebuah inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Hal inipun juga terjadi pada aplikasi SUPERONE yang mudah diamati dan mudah pula dalam pengoprasiaanya, kemudian setiap orang dapat mengunduh aplikasi ini melalui smartphne masing-masing di playstore.

Sejatinya aplikasi SUPERONE ini memiliki manfaat yang besar atas perkembangan kebutuhan publik, yakni dalam menyelesaikan persoalan publik yang selama ini dihadapi oleh pemerintah. Terciptanya kemudahan akses juga menjadi inovasi yang positif ditengah-tengah persoalann yang membelit birokrasi di Indonesia. Kemudian selain hal-

hal yang telah disebutkan diatas wujud dari implementasi adanya aplikasi pelayanan publik dalam wujud SUPERONE ini juga membawa angin segar bagi instansi pemerintah Kecamatan Candisari.

Adapun sejumlah inovasi dalam implementasi penyelenggaraan layanan publik yang telah menarik perhatian dan memberikan harapan bahwasanya sebenarnya perubahan didalam implementasi pelayanan publik bukanlah sesuatu yang mustahil. Adanya wujud dari reformasi pelayanan publik adalah sesuatu yang mungkin dilakukan, hal ini dapat terjadi sejauh ada kepedulian dari semua pemangku kepentingan dan stakeholder untuk mewujudkan hal tersebut.

Persoalan yang dihadapi oleh bangsa Indonesia dalam dalam manajemen pelayanan publik sangatlah kompleks dan multidimensional. Sehingga reformasi manajemen pelayanan publik membutuhkan perbaikan yang menyeluruh dan sistemik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang tegak lurus sesuai dengan marwah bangsa Indonesia, yakni apapun yang dilakukan harus sesuai dengan aturan dasar, dimana didalam UUD 1945 dijelaskan bahwa bangsa Indonesia adalah negara hukum, sehingga setiap apapun yang dilakukan harusnya sesuai dengan hukum yang mengikat. Didalam membenahan manajemen pelayanan publik bangsa Indonesia memerlukan pembaruan dalam sistem pelayanan, restrukturisasi kelembagaan, rekayasa budaya pelayanan, dan reorientasi aparatur penyelenggara layanan publik dalam wujud Inovasi pelayanan publik, aplikasi SUPERONE yang di tawarkan oleh instansi Kecamatan Candisari sebagai wujud dasar untuk mereformasi manajemen publik lewat dunia digital, dengan harapan mampu menyelesaikan persoalan publik yang dihadapi oleh instansi pemerintah Kecamatan Candisari.

Inovasi pelayanan publik sebagai wujud reformasi birokrasi untuk mewujudkan *good governance* telah diterapkan di instansi kecamatan Candisari kota Semarang dengan bentuk menerapkan aplikasi SUPERONE. Wujud inovasi ini merupakan bentuk atau model sistem pemerintahan yang berlandaskan pada kekuatan teknologi digital, di mana aplikasi SUPERONE ini sebagai solusi untuk menyelesaikan persoalan pelayanan publik dalam bentuk pengembangan teknologi dan informasi untuk menyelesaikan pekerjaan administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, yang dikendalikan dalam satu sistem aplikasi SUPERONE. Bentuk inovasi ini sebagai wujud dari *E- Government* dengan

tujuan mencapai *good governance*. Manfaat yang diperoleh dari penerapan sistem *E-Government* yakni:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi,
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan *trend* yang ada.
- a) Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Melihat sejumlah manfaat yang diperoleh dari penerapan *E-Government* menjadikan Kecamatan Candisari menerapkan pula aplikasi berbasis teknologi yakni SUPERONE sebagai jalan untuk mewujudkan *Good Governance*.

Namun didalam implementasinya aplikasi SUPERONE belum berjalan dengan maksimal. Hal ini dikarenakan banyaknya hambatan dan kendala didalam implementasinya, sehingga instansi Kecamatan Candisari harus kembali ke cara konvensional yang cenderung berbelit-belit dan tidak efisien dari segi waktu hingga SDM.

B. Faktor penghambat inovasi aplikasi SUPERONE di Kecamatan Candisari Kota Semarang

Sejatinya untuk melihat faktor penghambat didalam inovasi aplikasi SUPERONE di Kecamatan Candisari Kota Semarang saat ini telah ditemukan beberapa penghambat sehingga perlu adanya dukungan untuk menghindari hambatan-hambatan yang terjadi. Kemudian untuk menjabarkan adanya hambatan tersebut Albury dikutip Suwarno (2008) menjelaskan bahwa inovasi tidak terjadi secara mulus atau tanpa resistensi. Banyak dari kasus inovasi diantaranya justru terkendala oleh berbagai faktor, antara lain:

- 1) Budaya yang tidak menyukai resiko (*risk aversion*). Jika menilik pada inovasi SUPERONE maka resiko gagal sangatlat tinggi, hal ini dipengaruhi oleh kurangnya usaha dari pejabat instansi untuk mempertahankan aplikasi SUPERONE ini tetap ada. Selain adanya penghindaran dari munculnya resiko alasan lain juga terjadi akibat kurangnya sosialisasi sehingga masih banyak warga yang belum mengetahui adanya aplikasi SUPERONE ini, selain itu tidak adanya sokongan anggaran sehingga pihak instansi pemerintah Kecamatan Candisari memilih untuk menghentikan aplikasi ini. Sosialisasi mengenai inovasi aplikasi SUPERONE tidak maksimal dan masih banyak warga yang tidak tahu tentang SUPERONE, sehingga keberadaan SUPERONE saat ini dapat dianggap tidak ada lagi, karena tidak dipake oleh masyarakat Kecamatan Candisari. Kemudian tambahan dari warga.
- 2) Secara kelembagaan, karakter unit kerja di sektor publik pada umumnya tidak memiliki kemampuan untuk menangani risiko yang muncul akibat dari pekerjaannya. Dari hal tersebut unit sektor publik di internal instansi Kecamatan Candisari tidak ada yang mampu menangani persoalan yang sedang dihadapi oleh SUPERONE, dan kini SUPERONE sudah mulai ditinggalkan.
- 3) Keengganan menutup program yang gagal. Meskipun SUPERONE telah tidak digunakan namun program SUPERONE masih tidak ada kejelasannya, meskipun aplikasi SUPERONE ini akan ditutup namun belum ada pihak yang berani membicarakan SUPERONE kembali.
- 4) Ketergantungan terhadap figur tertentu yang memiliki kinerja tinggi, sehingga kecenderungan kebanyakan pegawai di sektor publik hanya memnjadi *follower*. Ketika figure tersebut hilang, maka yang terjadi adalah stagnansi dan kemacetan kerja. Hal ini pun terjadi pada inovasi SUPERONE dimana sosok figur yang awalnya menjadi panutan sudah dipindah kerjakan dan pencetus aplikasi SUPERONE sudah tidak berada di Kecamatan Candisari yang kini telah bertolak ke tempat lain, sehingga wujud dari aplikasi SUPERONE juga mengalami hambatan dan kini terhenti.
- 5) Hambatan anggaran yang periodenya terlalu pendek. Anggaran menjadi salah satu unsur penyebab terhentinya aplikasi SUPERONE, pihak kecamatan tidak sanggup lagi memperpanjang priode penganggaran untuk melanjutkan aplikasi SUPERONE.

- 6) Hambatan administratif yang membuat sistem dalam berinovasi menjadi tidak fleksibel.
- 7) Sejalan dengan itu juga, biasanya penghargaan atas karya-karya masih sangat sedikit. Sangat disayangkan hanya sedikit apresiasi yang layak atas prestasi pegawai atau unit yang berinovasi.
- 8) Seringkali sektor publik dengan mudahnya mengadopsi dan menghadirkan perangkat teknologi yang canggih guna memenuhi kebutuhan pekerjaannya. Namun disisi lain muncul hambatan dari segi budaya dan penataan organisasi. Budaya organisasi ternyata belum siap untuk menerima sistem yang sebenarnya berfungsi memangkas pemborosan atau inefisiensi kerja.

Berdasarkan faktor-faktor tersebut maka dalam melaksanakan inovasi perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat menghambat terlaksananya inovasi tersebut. Faktor penghambat ini dapat berasal dari dalam maupun dari luar lingkungan, perencana inovasi itu sendiri dan para pelaksana inovasi (karyawan/pekerja).

Dalam program inovasi yang telah dilakukan Kecamatan Candisari faktor penghambat muncul dari berbagai faktor yakni diantaranya:

- Kurangnya pengetahuan masyarakat dalam mendukung proyek perubahan ini
- Kurang maksimalnya penggunaan smartphone pada masyarakat dalam pengurusan pelayanan administrasi
- Kurangnya kualitas dan kuantitas SDM teknis pelayanan dalam memberikan pelayanan
- Tidak adanya aplikasi mobile (android) yang mendukung dalam pelayanan administrasi

Meskipun banyak faktor penghambat yang menyebabkan terhentinya aplikasi SUPERONE juga masih menjadi pertimbangan untuk tetap mengupayakan inovasi-inovasi baru bermunculan guna dalam rangka menyelesaikan persoalan-persoalan publik terhadap pelayanan publik didalam reformasi manajemen pengelolaan publik, khususnya di Kecamatan Candisari, selain itu juga dibutuhkan strategi-strategi agar persoalan atau hambatan yang muncul dapat diatasi, adapun strategi dalam menghadapi hambatan-hambatan yang muncul diantaranya:

- Memberikan sosialisasi terhadap masyarakat

-
- Memberikan pelatihan kepada masyarakat untuk memaksimalkan dalam penggunaan Smartphone untuk pelayanan administrasi
 - Melaksanakan pelatihan dan memberikan motivasi pelayanan
 - Menggunakan aplikasi pelayanan administrasi SUPERONE

KESIMPULAN

Agenda pemerintah dalam melaksanakan reformasi manajemen publik dibutuhkan inovasi-inovasi dalam pelayanan publik, salah satunya ialah inovasi yang berwujud aplikasi SUPERONE yang diterapkan di Kecamatan Candisari yang telah diluncurkan pada tahun 2018 silam. Inovasi SUPERONE ini sebagai wujud pelaksanaan *E-Government*, adapun diterapkannya inovasi SUPERONE ini sebagai solusi atas permasalahan publik dalam proses pelayanan persuratan di Kecamatan Candisari. Namun dalam prosesnya muncul beberapa hambatan dalam implementasi inovasi pelayanan publik dalam penerapan sistem aplikasi SUPERONE. Adapun hambatan yang muncul dalam inovasi ini yakni, kurangnya pengetahuan masyarakat dalam mendukung proyek perubahan ini, kurang maksimalnya penggunaan smartphone pada masyarakat dalam pengurusan pelayanan administrasi, kurangnya kualitas dan kuantitas SDM teknis pelayanan dalam memberikan pelayanan, tidak adanya aplikasi mobile (android) yang mendukung dalam pelayanan administrasi, tidak adanya anggaran untuk melanjutkan kontrak dengan vendor sehingga pihak instansi pemerintah Kecamatan Candisari memilih untuk menghentikan aplikasi ini.

SARAN

Hasil penelitian ini penulis mencoba memberikan saran terhadap inovasi aplikasi SUPERONE pada Kecamatan Candisari Kota Semarang, diantaranya sebagai berikut:

- a. Agar persoalan publik terkait masalah pelayanan maka aplikasi SUPERONE perlu diterapkan kembali di seluruh Kelurahan di Kecamatan Candisari Kota Semarang.
- b. Diperlukannya penganggaran untuk kegiatan penyempurnaan aplikasi SUPERONE.
- c. Adanya monitoring dan evaluasi yang berkelanjutan terhadap pelaksanaan proyek kegiatan dalam aplikasi SUPERONE.
- d. Proyek digital sebagai wujud inovasi ini perlu juga diterapkan di Kecamatan, Kabupaten atau Kota maupun daerah lain.

DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Dwiyanto, Agus. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, *Google Books* (Online), (nno=rrtjDwAAQBAJ&printsec diakses 6 Maret 2020 pukul 10.45 WIB)
- Firdha Fitriyani, Arsiyah Arsiyah, Ahmad Riyadh UB. "*Berkas Mlaku Dhewe (BMW) untuk Peningkatan Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo*", JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik), 2019 Publication diakses tanggal 21 Maret 2020
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada
- Hutagulung, Simon Sumanjoyo. Dedy Hermawan. 2018. *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: CV Budi Utama, *Google Books* (Online), (<https://books.google.co.id/books?id=wEtuDwAAQBAJ> diakses tanggal 21 Maret 2020 pukul 17:55)
- Istianah Setyaningsih. "*Analisis Pengendalian Pemanfaatan Ruang Di Kota Salatiga*", Reformasi Administrasi, 2018 diakses tanggal 20 Maret 2020
- Iwin Adryawin, Rohana Rohana, Nurwahida Nurwahida. "*Strategi Pustakawan Dalam Meningkatkan Minat Baca Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Lombok Tengah*", Nusantara - Journal of Information and Library Studies, 2018 Publication diakses tanggal 21 Maret 2020
- Keban, T. Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rogers, Everett M. 2003. *Diffusion of Innovations Fifth Editions*. New York: The Free Press
- Sellang, Komaruddin, Dr.H, Jamaluddin, Ahmad Mustanir. 2019. *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Pasuruan: Qiora Media Partner, *Google Books* (Online), (<https://books.google.co.id/books?id=U06rDwAAQBAJ> diakses 20 Maret 2020 pukul 16:45)
- Suparjati. 2000. *Surat Menyurat dalam Perkantoran*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius, *Google Books* (Online), (<https://books.google.co.id/books?id=KHSouAIZwXwC&pg> diakses 6 Maret 2020 pukul 11.00 WIB)
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA LAN Press