

Implementasi Aplikasi SIKAWAN Pada Surat Keluar Di Desa Karetan Kecamatan Purwoharjo Kabupaten Banyuwangi (Studi di Desa Karetan, Kecamatan Purwoharjo)

Adinda Anggraeni Oktantri¹, Ria Angin¹

¹ Universitas Muhammadiyah Jember

DOI: <https://doi.org/10.47134/trilogi.v3i1.50>

*Correspondensi:

Adinda Anggraeni Oktantri

Email: adindaoktantri020@gmail.com



Copyright: © 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstrak: Inovasi teknologi yang semakin berkembang di Indonesia menjadikan semua sektor berupaya mengalihkan pelayanan dari manual ke digital atau elektronik, salah satunya pada pemerintahan yang disebut dengan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik). Upaya yang dilakukan bertujuan untuk menjadikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Aplikasi SIKAWAN merupakan bentuk SPBE di bidang persuratan yang ada di Kabupaten Banyuwangi dan sudah di terapkan hingga pemerintahan desa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi aplikasi SIKAWAN pada surat keluar di desa Karetan kecamatan Purwoharjo kabupaten Banyuwangi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi aplikasi SIKAWAN pada surat keluar dengan fasilitas tanda tangan elektronik memberikan perubahan pelayanan menjadi lebih baik. Indikator keberhasilan implementasi didasarkan pada faktor kesiapan aparatur, kelancaran implementasi dan kinerja. Kantor Desa Karetan sudah berhasil mengimplementasikan kebijakan tersebut. Namun, pengimplementasiannya kurang maksimal dikarenakan masih menggunakan aplikasi lain untuk mengirim surat.

Kata Kunci: implementasi, aplikasi, sikawan, surat keluar.

Abstract: Technological innovations that are growing in Indonesia have made all sectors try to shift services from manual to digital or electronic, one of which is in a government called SPBE (Electronic Based Government System). The purpose of implementing this system is to make public services more effective and efficient. The SIKAWAN application is a form of SPBE in the field of correspondence in Banyuwangi Regency and has been applied to village government. The purpose of this study was to determine the implementation of the SIKAWAN application for outgoing letters in Karetan village, Purwoharjo sub-district, Banyuwangi district. This study used a qualitative research method with a descriptive approach. The results of this study show that the implementation of the SIKAWAN application for outgoing letters with electronic signature facilities has changed public services for the better. Indicators of implementation success are based on apparatus readiness, smooth implementation and performance. The Karetan Village Office has successfully implemented this policy. However, the implementation is not optimal because they still use other applications to send letters.

Keywords: implementation, application, the sikawan, outgoing mail.

Pendahuluan

Implementasi adalah proses melaksanakan rencana yang terperinci dan dilaksanakan untuk mencapai suatu yang diharapkan. Pressman dan Wildavsky dikutip dari (Angin,

2021) menyatakan bahwa keberhasilan suatu program akan terlihat setelah program tersebut di implementasikan. Van Metter dan Van Horn dalam Yulianto Kadji (2015, p. 48) berpendapat bahwa implementasi adalah sebuah penerapan kebijakan berupa serangkaian tindakan yang disengaja untuk meningkatkan kinerja. Dengan menyusun sebuah ringkasan hubungan dari beberapa faktor yang berpengaruh pada hasil kinerja.

Ripley dan Franklin dikutip dari Yulianto Kadji (2015, p. 72) menyebutkan implementasi dikatakan berhasil ditinjau menggunakan tiga faktor yaitu kepatuhan aparatur sebagai penyelenggara, adanya kendala atau tidak dalam penerapannya, dan kinerja yang lebih memuaskan.

(Muhammad, 2019) dalam bukunya yang berjudul "Pengantar Administrasi Negara" menyatakan administrasi adalah semua kegiatan yang dilakukan manusia secara berorganisasi untuk mencapai tujuan yang lebih baik. (Warsono et al., 2019) dalam buku yang berjudul "Teori Administrasi" mengartikan administrasi sebatas kegiatan ketatausahaan dengan mendefinisikannya sebagai langkah dimana kebijakan diterapkannya keputusan dan kebijakan, menjelaskan secara luas bahwa administrasi adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.

(Saptorini, 2014) dalam bukunya yang berjudul "Tata Persuratan dan Formulir" menyebutkan bahwa surat adalah komunikasi secara tertulis untuk menyampaikan berita dari satu pihak ke pihak lainnya. (Damayanti, 2019) berpendapat surat keluar merupakan serangkaian proses penanganan surat masuk yang ada di suatu organisasi atau instansi. Surat keluar yang akan diteliti pada penelitian ini adalah surat keluar yang menggunakan sistem elektronik dalam persetujuan tanda tangan dan juga pengedarannya, dengan melalui satu aplikasi yang bernama SIKAWAN. Pemerintah kabupaten Banyuwangi meluncurkan aplikasi persuratan yang terkemas dalam satu aplikasi, yaitu aplikasi SIKAWAN. Aplikasi SIKAWAN merupakan wujud dari penerapan SPBE di Banyuwangi dan merupakan bentuk dari smart kampung. Aplikasi ini tidak hanya dioperasikan di lingkungan pemerintah kabupaten Banyuwangi saja, tetapi sudah dioperasikan di lingkungan pemerintahan Desa di Kabupaten Banyuwangi, salah satunya adalah Desa Karetan.

Aplikasi SIKAWAN diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan publik dibidang persuratan di kabupaten Banyuwangi, dengan adanya aplikasi SIKAWAN proses mengurus administrasi persuratan kini dapat melalui satu aplikasi yang dapat di download melalui playstore pada handphone android. Pelayanan surat menyurat yang dulu hanya dilakukan secara manual, kini sudah bertransformasi menjadi surat menyurat digital, tentu saja untuk mempermudah pemerintah dalam menjalankan kinerja aparat pemerintahan, dengan kata lain agar kinerja pemerintah lebih maksimal. Pemberian tanda tangan sebagai bentuk legalitas atau persetujuan surat kini sudah dapat dilakukan secara elektronik dengan satu aplikasi SIKAWAN.

Penelitian terdahulu oleh (Garmana et al., 2022) dengan judul Efektivitas Program Tanda Tangan Elektronik di Diskominfoanditik Kabupaten Sumedang didapatkan hasil tanda tangan elektronik di Diskominfoanditik Kabupaten Sumedang sudah cukup baik,

namun masih kurang untuk sosialisasi programnya sehingga pemerintah desa kurang mengetahui tentang penerapan kebijakan tersebut, penelitian lain juga dilakukan oleh (Hidayat, 2022) dengan judul Peningkatan Minat Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Perkantoran Elektronik (Simpel) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pasaman Barat didapatkan hasil penelitian penggunaan aplikasi yang sulit sehingga bukan mempercepat pekerjaan justru malah memperlambat pekerjaan, untuk meningkatkannya minat pengguna aplikasi tersebut di perlukan perbaikan dan pembaruan aplikasi serta melakukan sosialisasi lebih tentang aplikasi tersebut, (Syaputra, 2021) dengan judul penelitian *E-Kelurahan Application for Administrative Service Improvement in Supporting E-Government Implementation* memperoleh hasil penelitian Aplikasi E-Kelurahan ini aplikasi sangat membantu pembangunan desa, aplikasi ini masih web dengan menggunakan bahasa pemrograman php dan html. Penelitian dengan judul Efektivitas Penerapan Layanan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo, oleh (Hidayah & Ma'ruf, 2018), hasil penelitiannya adalah Penerapan aplikasi SITTEK pada DPMPTSP sudah mencapai keefektifan, karena dapat mengatasi masalah tertundanya meminta persetujuan kepala dinas jika sedang dinas diluar kota saat ini dapat dilakukan dengan cara online.

Beberapa penelitian yang telah diteliti banyak aplikasi yang mirip dengan aplikasi SIKAWAN namun masih dalam uji coba. Selain itu kebanyakan penelitian terdahulu hanya meneliti tentang penerapan SPBE secara keseluruhan di masing masing daerah, sedangkan pada penelitian ini peneliti fokus pada implementasi kebijakan penggunaan tanda tangan elektronik pada surat keluar yang dikemas dalam satu aplikasi yang bernama SIKAWAN untuk mempermudah administrasi persuratan di tingkat desa. Sedangkan pada penelitian terdahulu levelnya pada pemerintah kabupaten, maka dari itu penulis fokus untuk melakukan penelitian tentang implementasi aplikasi SIKAWAN pada surat keluar dengan fasilitas tanda tangan elektronik di Kabupaten Banyuwangi, dengan tujuan untuk mengetahui implementasi aplikasi SIKAWAN pada surat keluar dengan fasilitas tanda tangan elektronik di desa Karetan kecamatan Purwoharjo kabupaten Banyuwangi.

Metode

Peneliti menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yaitu peneliti melakukan pemahaman mengenai apa yang sedang terjadi pada subjek penelitian dengan mengklarifikasi secara mendalam berdasarkan data-data yang diperoleh di lapangan. Penelitian dilakukan di Kantor Desa Karetan. Peneliti melakukan pengumpulan data dengan observasi di Kantor desa Karetan dan wawancara kepada Kepala Desa Karetan, Sekretaris Desa Karetan, Admin Aplikasi SIKAWAN untuk memperoleh data primer. Peneliti juga melakukan pencarian data melalui internet, artikel, aturan perundang-undangan, dan dokumentasi lainnya sebagai data sekunder.

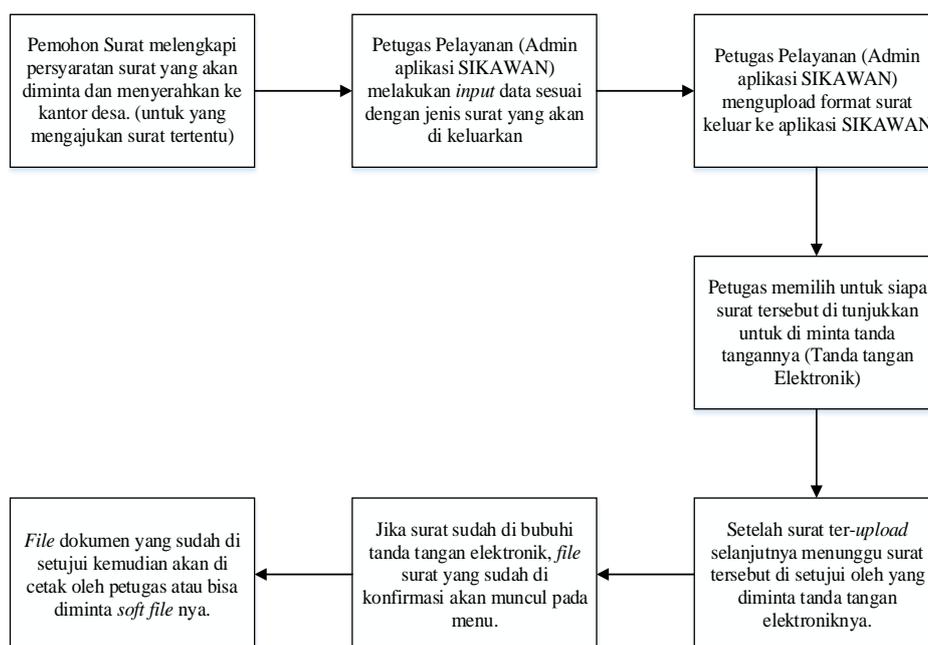
Hasil dan Pembahasan

Aplikasi SIKAWAN merupakan aplikasi dari bentuk penerapan SPBE di Kabupaen Banyuwangi sebagai aplikasi persuratan. Aplikasi ini merupakan transformasi digital persuratan yang sebelumnya dilakukan secara manual. Aplikasi SIKAWAN ini merupakan salah satu terobosan baru di Kabupaten Banyuwangi yang akan mempermudah dan mempercepat layanan administrasi persuratan karena aplikasi ini dilengkapi dengan beberapa fitur persuratan dan juga tanda tangan elektronik. Aplikasi ini mulai rilis pada 11 Juli 2021, namun aplikasi ini mulai diterapkan dan bersifat wajib di tiap-tiap instansi pemerintah mulai tanggal 27 September 2022 sesuai dengan Instruksi Bupati Banyuwangi Nomor:188/01/Inst/429.011/2022 tentang penggunaan aplikasi SIKAWAN Kabupaten Banyuwangi.

Penggunaan aplikasi SIKAWAN yang bertujuan untuk mempercepat layanan administrasi persuratan di Kabupaten Banyuwangi ini dapat di akses melalui telephone genggam berbasis *Android* dengan mengunduh dahulu aplikasi tersebut melalui *Play Store*, selain sudah *support* pengoperasian lewat android aplikasi ini juga *support* untuk dijalankan di PC berbasis *website*. Aplikasi ini akan menertibkan administrasi dan kinerja perangkat daerah di kabupaten Banyuwangi karena mereka akan mengetahui surat surat masuk, surat keluar, disposisi dan juga dapat menandatangani dokumen-dokumen secara elektronik melalui satu aplikasi di dalam *handphone* nya masing-masing.

Tahun 2021 aplikasi ini mendapatkan penghargaan berupa TOP Digital Awards 2021 sebagai solusi inovasi digital kabupaten Banyuwangi. Keamanan dan privasi pada aplikasi ini diperkuat dengan registrasi akun terlebih dahulu dan *log in* setelah terkonfirmasi. Namun tidak semua masyarakat bisa mengakses aplikasi tersebut, sebab hanya perangkat-perangkat instansi yang mendapatkan akses. Hal ini diberlakukan untuk mencegah kebocoran dokumen-dokumen penting yang ada pada aplikasi SIKAWAN. Aplikasi SIKAWAN di Desa Karetan sendiri sudah mulai dijalankan di awal tahun 2020, sebelum adanya instruksi bupati Banyuwangi sudah mengoperasikan aplikasi ini sebagai tahapan uji coba. Aplikasi ini selain membantu pekerjaan lebih efektif dan efisien tentunya banyak memiliki keurangan dari awal penerapannya.

Pengimplementasian surat keluar dengan tanda tangan elektronik yang dikemas dalam satu aplikasi SIKAWAN merupakan wujud dijalkannya aplikasi tersebut di sebuah instansi. Aplikasi ini tentunya sangat membantu pegawai dan masyarakat dalam mengurus surat tertentu karena tanpa harus menunggu lama untuk mendapatkan tanda tangan kepala desa atau pihak yang dituju. Berikut ini alur dalam proses surat keluar menggunakan tanda tangan elektronik dengan aplikasi SIKAWAN di desa Karetan.



Gambar 1. Alur proses surat keluar dengan tanda tangan elektronik

Sumber : Data Primer,2023

Gambaran diatas dapat diketahui bahwa alur proses surat keluar dengan tanda tangan elektronik di desa Karetan sudah tersusun secara sistematis. Ada dua model surat keluar yang dikeluarkan oleh Desa Karetan, yaitu surat keluar kepada publik dan surat keluar kepada OPD atau instansi lainnya.

Proses awal pemohon surat melengkapi persyaratan surat yang akan diminta dan menyerahkan kepada petugas (pemohon surat tertentu), selanjutnya admin aplikasi SIKAWAN akan memeriksa berkas dan memasukkan data sesuai dengan jenis surat yang akan dikeluarkan dan mengupload format surat sesuai yang diminta yang telah diisi data pemohon ke aplikasi SIKAWAN. Surat yang akan dikirimkan untuk dimintai tandatangan elektroniknya akan dikirim kepada yang bersangkutan yaitu kepala desa diminta tanda tangannya. Jika surat sudah terupload admin aplikasi SIKAWAN tinggal menunggu surat tersebut dikonfirmasi tanda tangan elektroniknya oleh yang bersangkutan. Surat yang sudah terkonfirmasi tanda tangan elektroniknya akan muncul pada menu yang ada pada perangkat admin aplikasi SIKAWAN, setelah itu surat akan dicetak oleh petugas atau diminta softfilenya berupa *Portable Document Format* (PDF).

Alur yang digambarkan diatas terlihat bahwa penggunaan aplikasi SIKAWAN pada surat keluar dengan tanda tangan elektronik yang di terapkan di desa Karetan sudah efektif dan efisien, namun sebenarnya pengimplementasiannya kurang maksimal. Aplikasi SIKAWAN pada kenyataannya belum dilaksanakan di seluruh organisasi perangkat daerah (OPD). Apabila surat yang sudah ditandatangani oleh kepala desa hendak dikirimkan ke OPD namun OPD yang bersangkutan belum menerapkan SIKAWAN maka surat tidak secara otomatis bisa dikirim. Implementor SIKAWAN di desa Karetan harus menyesuaikan dengan aplikasi yang digunakan oleh OPD yang bersangkutan.

Sementara itu dalam penelitian pada bulan Oktober tahun 2022 peneliti menemukan adanya permasalahan pada aplikasi SIKAWAN. Server sering *down* dan jaringan kurang mendukung. Kendala yang terjadi membuat pelayanan menjadi terhambat karena memerlukan waktu tunggu hingga kurang lebih tiga puluh (30) menit sampai aplikasi kembali berjalan normal. Setelah aplikasi berjalan normal, surat baru bisa dibuat kembali.

Selanjutnya pada bulan Februari tahun 2023 peneliti melakukan observasi di tempat penelitian dan wawancara sederhana dengan admin aplikasi SIKAWAN. Peneliti masih menemukan permasalahan atau kendala yang dihadapi dari aplikasi tersebut masih sama, yaitu masalah koneksi internet dan server terkadang *down*. Bulan Maret 2023 peneliti kembali melakukan dokumentasi dan wawancara tentang pengimplementasian aplikasi SIKAWAN. Peneliti mendapatkan hasil bahwa kendala server *down* sudah tidak pernah terjadi dikarenakan pemerintah daerah kabupaten Banyuwangi melakukan perbaikan pada aplikasi SIKAWAN. Selain itu pemerintah desa Karetan melakukan *upgrade* aplikasi ke versi yang lebih baik, hanya saja jaringan internet kadang lambat yang menjadikan pengiriman surat sedikit lama

Tetapi keberhasilan implementasi aplikasi SIKAWAN pada surat keluar dengan fasilitas tanda tangan elektronik di Desa Karetan Kecamatan Purwoharjo dalam perspektif teori Rippley dan Franklin, ditentukan oleh 3 (tiga) faktor yaitu : kepatuhan aparatur, kelancaran implementasi, dan kinerja.

1. Kepatuhan aparatur

Kepatuhan aparatur yang bertugas sebagai implementor sangat menentukan keberhasilan implementasi program aplikasi SIKAWAN. Implementor pertama adalah aparat yang menjadi admin aplikasi SIKAWAN. Tugasnya mengatur dan menjalankan tiap proses pengoperasian aplikasi SIKAWAN. Implementor kedua adalah, Sekretaris Desa yang bertugas mengawasi kegiatan surat menyurat dengan menggunakan aplikasi SIKAWAN, dan implementor ketiga adalah kepala desa yang bertugas memberikan konfirmasi tanda tangan elektronik pada surat di aplikasi SIKAWAN.

Rippley dan Franklin menyatakan bahwa aspek kepatuhan ini diindikasikan oleh kesiapan mental dan kepatuhan aparatur dalam pengimplentasian suatu kebijakan. Indikasi kesiapan aparatur menurut Rippley dan Franklin dalam pengimplementasian aplikasi SIKAWAN pada surat keluar ini adalah kesiapan dan kedisiplinan SDM implementor dalam melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terkait dengan aplikasi SIKAWAN. Instruksi Bupati Banyuwangi Nomor: 188/01/Inst/429.011/2022 menetapkan tiap instansi menggunakan aplikasi SIKAWAN. Instruksi ini telah dijalankan di Desa Karetan, bahkan Desa Karetan sebelum intruksi tersebut keluar sudah menjadi desa uji coba aplikasi tersebut. Pengalaman selama masa uji coba membuat SDM implementor lebih memahami bagaimana mengoperasikan aplikasi SIKAWAN.

2. Kelancaran implementasi

Kelancaran implementasi ditunjukkan oleh ada atau tidaknya kendala ketika aplikasi dioperasikan. Pengalaman pada saat masa uji coba mengajarkan kepada

implementor tidak hanya mengoperasionalkan aplikasi tetapi sekaligus menjadi *problem solver* atau pemecah masalah dengan meminimalisir apabila ada kendala dalam penerapan instruksi Bupati terkait dengan aplikasi SIKAWAN. Indikasi kelancaran implementasi aplikasi SIKAWAN pada surat keluar ini adalah ada atau tidaknya kendala yang didapati dalam pengimplementasian, dan peran implementor sebagai *problem solver* kendala tersebut.

Kelancarannya implementasi dengan indikasi ada atau tidaknya kendala yang didapati selama masa implementasi dan peran implementor sebagai *problem solver* dalam mengatasi kendala yang dihadapi. Fakta ini menunjukkan bahwa aplikasi SIKAWAN dengan fasilitas tanda tangan elektronik di Desa Karetan relatif sudah lancar. Kelancaran ini karena implementor sudah memiliki pengalaman mengoperasikan aplikasi SIKAWAN ketika desa Karetan menjadi desa uji coba. Bahkan implementor mampu mengatasi ketika pendistribusian surat keluar tidak bisa dilaksanakan akibat aplikasi SIKAWAN belum diterapkan oleh seluruh organisasi perangkat daerah (OPD). Implementor desa Karetan mengatasi masalah ini dengan menggunakan aplikasi *smart kampung*.

3. Kinerja

Kinerja SDM implementor merupakan penentu keberhasilan implementasi aplikasi SIKAWAN. Efektivitas dan optimalisasi menjadi indikator kinerja yang berhasil dalam mengimplementasikan suatu kebijakan. Proses implementasi kebijakan yang efektif tentunya akan melahirkan kinerja yang optimal.

Layanan surat keluar di desa Karetan sebelum adanya aplikasi SIKAWAN masih dilakukan dengan cara manual. Pengajuan tanda tangan juga masih dilakukan dengan cara manual, sehingga menghambat pelayanan ketika kepala desa yang di minta tanda tangannya sedang tidak di kantor. Aspek kinerja diindikasikan oleh bekerjanya SDM implementor secara optimal dalam mengimplementasikan aplikasi SIKAWAN. Optimalisasi kinerja juga ditandai oleh kemampuan SDM implementor dalam mengatasi masalah teknis yang terkait dengan aplikasi SIKAWAN.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa implementasi aplikasi SIKAWAN pada surat keluar di Desa Karetan, kecamatan Purwoharjo, Kabupaten Banyuwangi memberikan perubahan pelayanan menjadi lebih baik. Berdasarkan pada indikator keberhasilan implementasi menurut Rippley dan Franklin yang mengukur keberhasilan dengan faktor kesiapan aparatur, kelancaran implementasi dan kinerja di peroleh data bahwa di Kantor Desa Karetan sudah berhasil mengimplementasikan kebijakan tersebut. Namun, pengimplementasiannya kurang maksimal.

Daftar Pustaka

- Angin, R. (2021). *Dimensi Interaksi Antar Aktor Dalam Proses Implementasi Kebijakan Keterwakilan Perempuan Sebagai Calon Anggota Legislatif*. Pustaka Abadi.
- Damayanti, S. (2019). Tinjauan Prosedur Surat Masuk Dan Surat Keluar Secara Elektronik Di Departemen Mk3kl Pt Lapi Itb. In *Akademi Sekretari Dan Manajemen Taruna Bakti*.
- Garmana, D. H., Sugihartiawan, A., Nuraeni, N., Rahayu, R. A., Megayani, S., Yulaeha, Y., & Aziz, T. (2022). Efektivitas Program Tanda Tangan Elektronik Di Diskominfo Sanditik Kabupaten Sumedang. *Jrpa-Journal Of Regional Public Administration*, 7(1), 49–55.
- Hidayah, N. R., & Ma'ruf, M. F. (2018). Efektivitas Penerapan Layanan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo. <https://jurnal.mahasiswa.unesa.ac.id/>, 6, 1–8.
- Hidayat, R. (2022). *Peningkatan Minat Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Perkantoran Elektronik (Simpel) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pasaman Barat*. 1–15.
- Kadji, Y. (2015). *Formulasi Dan Implementasi Kebijakan Publik* (Vol. 21, Issue 1). Ung Press. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/jkm/article/view/2203>
- Muhammad. (2019). *Pengantar Ilmu Administrasi Negara* (M. A. P. Rudi Kurniawan, S.Sos., M. S. Bobby Rahman, S.Sos., & M. H. Hadi Iskandar, Sh. (Eds.); 1st Ed.). Unimal Press.
- Saptorini, C. (2014). *Tata Persuratan Dan Formulir*. Praba Ut.
- Syaputra, A. (2021). Aplikasi E-Kelurahan Untuk Peningkatan Pelayanan Administrasi Dalam Mendukung Penerapan E-Government. *Matrik: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer*, 20(2), 379–388. <https://doi.org/10.30812/matrik.v20i2.1180>
- Warsono, H., Astuti, R. S., & Marom, A. (2019). Buku Ajar Teori Administrasi. In *Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*.