



INOVASI



**SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI
KELURAHAN KARANGASEM (SIPAKAR)**



KELURAHAN KARANGASEM

ABSTRAK

Sistem Pelayanan Administrasi Kelurahan Karangasem (SIPAKAR). Lahirnya Inovasi SIPAKAR beranjak dari permasalahan dan kendala yang dihadapi Kelurahan Karangasem khususnya dalam hal Pelayanan Publik yaitu pelayanan administrasi surat masyarakat Kelurahan Karangasem. Dengan luasnya wilayah Kelurahan Karangasem yang terdiri dari 29 lingkungan, jumlah penduduk 19.064 jiwa dan keterbatasan jumlah SDM pelayanan Kelurahan Karangasem serta perkembangan teknologi informasi dan digitalisasi di segala bidang mendorong Kelurahan Karangasem untuk mencari solusi permasalahan dan melahirkan Inovasi Digital sebagai pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) untuk mendukung pelayanan yang akuntabel, efektif, efisien, komprehensif dan terintegrasi sesuai Visi dan Misi Kelurahan Karangasem serta sesuai peraturan perundangan. Diharapkan melalui Inovasi SIPAKAR dapat mendukung e-Government Pemerintahan Kelurahan Karangasem serta meningkatkan kualitas pelayanan yang prima kepada masyarakat dan penerima manfaat pelayanan Kelurahan Karangasem.

Kata Kunci : *Pemerintahan Kelurahan, Pelayanan Publik, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Inovasi Digital.*

KATA PENGANTAR

Om Swastyastu,

Dengan mengatutkan puja pangastuti dan angyu bagya kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan Hyang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya, sehingga Proposal Inovasi Kelurahan Karangasem dapat diselesaikan. Proposal Inovasi yang diajukan Kelurahan Karangasem yaitu Sistem Pelayanan Administrasi Kelurahan Karangasem (SIPAKAR). Inovasi ini merupakan Inovasi Digital dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Karangasem.

Lahirnya Inovasi SIPAKAR beranjak dari permasalahan dan kendala yang dihadapi Kelurahan Karangasem khususnya dalam hal pelayanan publik yaitu pelayanan administrasi surat masyarakat Kelurahan Karangasem. Dengan luasnya wilayah Kelurahan Karangasem yang terdiri dari 29 lingkungan dan jumlah penduduk 19.064 jiwa dan keterbatasan jumlah SDM pelayanan Kelurahan Karangasem serta perkembangan teknologi informasi dan digitalisasi di segala bidang mendorong Kelurahan Karangasem untuk mencari solusi permasalahan dan melahirkan inovasi dalam digitalisasi pelayanan yang efektif, efisien, komprehensif, terintegrasi sesuai Visi dan Misi Kelurahan Karangasem serta sesuai peraturan perundangan.

Diharapkan melalui Inovasi SIPAKAR dapat mendukung e-Government pemerintahan Kelurahan Karangasem serta meningkatkan kualitas pelayanan yang prima kepada masyarakat dan penerima manfaat pelayanan Kelurahan Karangasem.

Om Santih Santih Santih Om.



KELURAH KARANGASEM,

I MADE ARDIANA PUTRA, S.STP, M.AP
NIP. 19901201 201206 1 002

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2. Permasalahan	2
1.3. Alternatif Solusi Yang Ditawarkan	3
1.4. Tujuan.....	4
BAB III. INOVASI SIPAKAR	5
2 1. Rancang Bangun Inovasi	5
2 2. Kebermanfaatan dan Keberlanjutan	10
2 3. Orisinal Ide	11
2 4. Efektifitas Pelaksanaan Inovasi	13
2 5. Inovatif.....	13
2 6. Transferabilitas	14
2 7. Sumber Daya yang Berkelanjutan	15
2 8. Dampak Inovasi	15
2 9. Keterlibatan Pemangku Kepentingan	17
BAB III. PENUTUP	18
3 2. Kesimpulan.....	18
33. Saran	18
DAFTAR PUSTAKA	20
LAMPIRAN	21

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kelurahan Karangasem merupakan satu dari tiga Kelurahan di Kecamatan Karangasem, Kabupaten Karangasem, Provinsi Bali. Kelurahan Karangasem mewilayahi 29 Lingkungan. Merupakan Kelurahan dengan jumlah Lingkungan terbanyak di Kabupaten Karangasem bahkan Provinsi Bali. Hal ini tentu merupakan potensi sekaligus tantangan bagi Kelurahan Karangasem untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, merata dan berkeadilan untuk seluruh warga Kelurahan Karangasem pada khususnya dan penerima manfaat pelayanan Kelurahan pada umumnya.

Dalam melaksanakan fungsi pemerintahan dan pelayanan, Kelurahan Karangasem memiliki Visi yaitu “Terwujudnya Kualitas Kelurahan yang Akuntabel, Bermartabat, Komprehensif, Menuju Terciptanya Masyarakat Kelurahan Karangasem yang Prakerti Nadi”. Visi ini dijabarkan dalam beberapa Misi Kelurahan Karangasem antara lain :

- 1) Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang akuntabel,
- 2) Mewujudkan pemberdayaan masyarakat kelurahan yang bermartabat,
- 3) Mewujudkan pelayanan masyarakat kelurahan yang transparan,
- 4) Mewujudkan pembangunan sarana dan prasarana lokal yang komprehensif
- 5) Mewujudkan ketentraman dan ketertiban umum di kelurahan.

Adapun Kedudukan Kelurahan Karangasem tertuang dalam Peraturan Bupati Karangasem Nomor 61 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah pasal 34 ayat (1), (7), (8), (9) yaitu merupakan perangkat kecamatan yang dibentuk untuk membantu atau melaksanakan sebagian tugas camat dalam melaksanakan kegiatan pemerintahan kelurahan, melakukan pemberdayaan masyarakat, melaksanakan pelayanan masyarakat, memelihara ketentraman dan ketertiban umum, memelihara sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan umum, melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Camat dan melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Sedangkan susunan dan struktur organisasi Kelurahan tertuang pada ayat (11) dan (12) yaitu Lurah, Sekretaris Lurah, Seksi Pelayanan Umum, Seksi Pemerintahan dan Kesejahteraan Sosial dan Seksi Pembangunan. Masing-masing memiliki tugas dan fungsi yang juga sudah diatur pada Lampiran Perbup Nomor 61 Tahun 2021 tersebut.

Tugas dan fungsi bidang Pelayanan Publik terdapat pada **Seksi Pelayanan Umum** yaitu **“Mengkoordinasikan dan melaksanakan tugas-tugas Seksi Pelayanan Umum meliputi : perijinan, surat-surat keterangan dan pelayanan administrasi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan”**.

Dalam menjalankan fungsi pelayanan, Seksi Pelayanan Umum berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Perkembangan teknologi informasi dan digitalisasi saat ini menuntut organisasi pelayanan publik melakukan inovasi dan pengembangan untuk meningkatkan kualitas dan efektifitas pelayanan guna memberikan kepuasan kepada masyarakat (penerima layanan). Dalam institusi pemerintahan, sistem digitalisasi (elektronik) tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

1.2. Permasalahan

Adapun permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas pelayanan dan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kelurahan Karangasem antara lain :

- 1) Kelurahan Karangasem memiliki luas wilayah 1.068 Ha, terdiri dari 29 Lingkungan dengan jumlah penduduk 19.164 jiwa. Dengan jumlah SDM (Kasi dan staf) pada Seksi Pelayanan Umum sebanyak 4 (empat) orang, sehingga memiliki ratio pelayanan 1 : 4.791.
- 2) Perkembangan teknologi informasi dan digitalisasi menjadikan pelayanan administrasi secara manual kurang efektif dan efisien.
- 3) Belum adanya aplikasi pelayanan administrasi secara digital (elektronik) di Kelurahan Karangasem.
- 4) Belum adanya aplikasi pelayanan administrasi yang terintegrasi dan mengakomodir semua pelaku pelayanan (pemangku kepentingan) dalam satu aplikasi digital (elektronik) di Kelurahan Karangasem.
- 5) Belum adanya Aplikasi secara digital (elektronik) untuk merekam dan mengukur Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Karangasem.
- 6) Belum adanya Aplikasi secara digital (elektronik) yang komprehensif dan terintegrasi dengan data dan profil kependudukan Kelurahan Karangasem.

- 7) Adanya aduan masyarakat perihal pelayanan *offline* untuk mencari Surat Pengantar Kepala Lingkungan dan menunggu (antri) untuk menerima pelayanan di Kantor Lurah.
- 8) Adanya pemborosan (*inefisiensi*) penggunaan kertas untuk kesalahan pengetikan dan print dalam pelayanan secara *manual* atau *offline*.
- 9) Data surat pelayanan secara *manual* atau *offline* tidak bisa diarsipkan secara menyeluruh sehubungan keterbatasan sarana prasarana (anggaran kertas dan tempat penyimpanan).

1.3. Alternatif Solusi yang Ditawarkan

Sehubungan permasalahan dalam bidang pelayanan dan penerapan SPBE, Kelurahan Karangasem mencoba menawarkan alternatif solusi antara lain:

- 1) Memanfaatkan teknologi informasi untuk menciptakan inovasi aplikasi pelayanan administrasi secara digital (elektronik) di Kelurahan Karangasem berbasis *web* dan *android*.
- 2) Menciptakan inovasi aplikasi pelayanan digital (elektronik) yang mengakomodir semua unsur (pelaku) pelayanan sebagai user yaitu Masyarakat (Pemohon), Kepala Lingkungan (Verifikator Lapangan dan Penerbit Surat Pengantar), Staf Seksi Pelayanan Umum (Administrator), Kepala Seksi Pelayanan Umum (Verifikator) dan Lurah (*Approver* dan penerbit dokumen).
- 3) Menciptakan inovasi aplikasi pelayanan digital (elektronik) yang terintegrasi dalam Pelayanan Surat Menyurat, Data Kependudukan dan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
- 4) Menciptakan inovasi aplikasi pelayanan administrasi yang efektif dan efisien secara digital (elektronik).
- 5) Menciptakan inovasi aplikasi pelayanan yang mampu menyimpan arsip surat dan data pelayanan secara digital dan dapat ditelusur setiap saat.

Alternatif Solusi tersebut terangkum dan dituangkan dalam sebuah Inovasi Aplikasi Digital (Elektronik) berbasis Web dan Android di Kelurahan Karangasem yaitu ***Sistem Pelayanan Administrasi Kelurahan Karangasem (SIPAKAR)***.

1.4. Tujuan

Tujuan lahirnya Inovasi *Sistem Pelayanan Administrasi Kelurahan Karangasem (SIPAKAR)* Kelurahan Karangasem yaitu :

- 1) Memberikan pelayanan prima kepada seluruh masyarakat khususnya warga Kelurahan Karangasem maupun penerima manfaat pelayanan Kelurahan Karangasem.
- 2) Memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat dengan penerapan teknologi informasi.
- 3) Mengukur dan meningkatkan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik pemerintahan Kelurahan Karangasem.
- 4) Meningkatkan kualitas pelayanan pemerintahan Kelurahan yang akuntabel, transparan dan komprehensif sesuai Visi dan Misi Kelurahan Karangasem, prinsip e-Goverment dan sesuai ketentuan peraturan perundangan.

BAB II

INOVASI SIPAKAR

2.1. Rancang Bangun Inovasi

Deskripsi Rancangan Inovasi

Sistem Pelayanan Administrasi Kelurahan Karangasem (SIPAKAR) merupakan inovasi sistem pelayanan berbasis digital (elektronik) yaitu berbasis web dan android. Inovasi ini berupa aplikasi digital yang dapat diakses dan didownload melalui website Kelurahan yaitu (<http://kelurahankarangasem.karangasemkab.go.id/SIPAKAR>) untuk versi web dan *appstore/playstore* untuk versi android.

SIPAKAR dibangun dari adanya permasalahan dan kendala yang dihadapi Kelurahan Karangasem khususnya dalam bidang pelayanan administrasi surat warga Kelurahan Karangasem. Dengan jumlah penduduk Kelurahan Karangasem mencapai 19.164 jiwa dan jumlah petugas pelayanan Kelurahan Karangasem sejumlah 4 (empat) orang (1 Kasi dan 3 staf) menjadikan ratio pelayanan 1 : 4.791. Hal ini tentu sangat tidak ideal khususnya pada periode tertentu semisal administrasi saat tahun ajaran baru dan program bantuan sosial jumlah pelayanan administrasi sangat banyak, berjubel dan mengakibatkan antrian panjang. Ditambah adanya ketentuan Protokol Kesehatan Covid 19 dengan ketentuan jaga jarak (*Physical Distancing*) menjadikan pelayanan secara manual atau offline menjadi kurang representatif. Berdasarkan data tahun 2020 dan 2021 didapatkan jumlah surat –surat administrasi kependudukan yang dikeluarkan melalui register Kelurahan Karangasem sebagai berikut :

Tabel 1 : Daftar Jumlah Surat Administrasi Kependudukan per Bulan Tahun 2020 dan 2021

TAHUN	BULAN												JUMLAH
	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGS	SEP	OKT	NOP	DES	
2020	238	498	290	149	750	477	197	160	249	317	368	245	3.938
2021	397	306	266	880	358	559	301	194	265	154	179	115	3.974

Sumber : Buku Register Pelayanan Umum Kelurahan Karangasem

Tabel 2 : Daftar Jumlah Surat Administrasi Kependudukan per Jenis Surat Tahun 2020 dan 2021

NO	JENIS LAYANAN SURAT	2020	2021	JUMLAH
1	SURAT KET. MISKIN	1.076	474	1.550
2	SURAT KET. USAHA	1.427	2.180	3.607
3	SURAT KET. BELUM KAWIN	195	153	348
4	SURAT KET. KAWIN HINDU/BUDHA	100	126	226
5	SURAT KET. KAWIN ISLAM	97	70	167
6	SURAT KET. KEMATIAN	333	397	730
7	SURAT KET. KELAHIRAN	71	80	151
8	SURAT KET. JANDA/DUDA	25	28	53
9	SURAT PINDAH	172	166	338
10	SURAT KET. AHLI WARIS	5	-	5
11	SURAT KARTU IDENTITAS PENDUDUK SEMENTARA	3	7	10
12	SURAT KETERANGAN LAIN-LAIN	434	293	727
	TOTAL	3.938	3.974	7.912

Sumber : Buku Register Pelayanan Umum Kelurahan Karangasem

Dari data tersebut dapat ditarik ratio pelayanan per hari di Kelurahan Karangasem yaitu 16 surat perhari. Administrasi tersebut belum tersebut surat-surat pengesahan dan administrasi lainnya yang tidak diregister di Kelurahan Karangasem.

Permasalahan berikutnya yang dihadapi Kelurahan Karangasem yaitu adanya keluhan dari masyarakat untuk mencari Surat Pengantar Kepala Lingkungan dan bolak balik ke Kantor Lurah apabila persyaratan belum lengkap. Dan tidak dipungkiri dengan pelayanan secara manual atau *offline* seringkali terjadi *human error* yaitu kesalahan pengetikan atau print yang berakibat pada pemborosan kertas. Hal ini tentunya harus dicarikan solusi mengingat perkembangan teknologi informasi dan digitalisasi di segala

bidang saat ini yang mendorong seluruh lembaga pelayanan baik swasta maupun pemerintah melakukan perubahan paradigma pelayanan berbasis digital (elektronik).

Beranjak dari permasalahan tersebut dan didukung dengan payung hukum Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan sebagai penerapan e-Government Pelayanan Publik yaitu peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang diukur melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, serta implementasi Visi Kelurahan Karangasem Karangasem yaitu “Terwujudnya Kualitas Kelurahan yang Akuntabel, Bermartabat, Komprehensif, Menuju Terciptanya Masyarakat Kelurahan Karangasem yang Prakerti Nadi”, maka Kelurahan Karangasem melahirkan inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kelurahan Karangasem (SIPAKAR).

Langkah-Langkah Tahapan

Adapun langkah-langkah tahapan dalam pembentukan inovasi SIPAKAR yaitu :

- 1) Kepala Seksi Pelayanan Umum yang memiliki tugas dan fungsi pelayanan sesuai Peraturan Bupati Karangasem Nomor 61 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah yaitu “mengkoordinasikan dan melaksanakan tugas-tugas Seksi Pelayanan Umum meliputi : perijinan, surat-surat keterangan dan pelayanan administrasi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan”, melakukan kajian dan evaluasi terhadap kegiatan pelayanan meliputi alur pelayanan, inventarisasi pemangku kepentingan dan unsur-unsur pelayanan, inventarisasi permasalahan dan kendala yang dihadapi.
- 2) Kepala Seksi Pelayanan Umum melakukan pemetaan permasalahan dan alternatif solusi pemecahan permasalahan dengan landasan peraturan perundangan yang menaungi atau terkait antara lain : penerapan digitalisasi pelayanan (berbasis digital/elektronik), perencanaan nama aplikasi, alur dan fitur aplikasi serta integrasi dengan data kependudukan, penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat dan Tanda Tangan Elektronik (digital).
- 3) Kepala Seksi Pelayanan umum melaporkan hasil evaluasi dan menyampaikan alternatif solusi kepada Lurah sebagai atasan langsung dan kepala pemerintahan Kelurahan.
- 4) Lurah menganalisa kajian dan alternatif solusi serta menyetujui gagasan untuk penggunaan aplikasi pelayanan berbasis digital (elektronik) dan integrasi dengan

data/profil kependudukan dan penilaian Indek Kepuasan Masyarakat (IKM). Melakukan pembahasan tampilan, alur, fitur dan nama aplikasi yaitu SIPAKAR.

- 5) Kasi Pelayanan Umum melakukan penjajagan lapangan untuk penyedia (vendor) aplikasi digital (elektronik) dan melakukan pembahasan tampilan, fitur dan alur serta biaya yang diperlukan.
- 6) Kasi Pelayanan Umum melaporkan hasil penjajagan terhadap vendor kepada Lurah dan Lurah menyetujui untuk penunjukan Vendor sebagai penyedia layanan aplikasi berbasis digital (elektronik).
- 7) Setelah penyedia menyelesaikan pembangunan aplikasi SIPAKAR, selanjutnya Kasi Pelayanan Umum dan Lurah mensosialisasikan dan menginstruksikan penggunaan Sistem Pelayanan Administrasi Kelurahan Karangasem (SIPAKAR) kepada jajaran internal Kelurahan, Kepala Lingkungan dan warga Kelurahan Karangasem.

Waktu/Proses

Waktu yang diperlukan dalam pembentukan inovasi SIPAKAR yaitu :

- 1) Proses perencanaan (meliputi evaluasi, kajian, alternatif solusi) oleh Kepala Seksi Pelayanan Umum selama 3 bulan (sejak mendapat amanat sebagai Kepala Seksi Pelayanan Umum Kelurahan Karangasem).
- 2) Proses analisa, diskusi dan pengambilan keputusan oleh Lurah Karangasem dan Kepala Seksi Pelayanan Umum selama 7 (tujuh) hari Kabupaten Karangasem dan Provinsi Bali Tahun 2022).
- 3) Proses pembangunan aplikasi digital dan perijinan Google (*Appstore/Playstore*) oleh Penyedia (Vendor) selama 60 hari kalender (2 bulan).

Pelaku

Adapun pelaku dalam pembentukan inovasi SIPAKAR ini adalah Kepala Seksi Pelayanan Umum dan Lurah Karangasem sebagai Inovator serta vendor (pihak ketiga) sebagai penyedia layanan aplikasi digital (elektronik).

Pemangku Kepentingan

Pemangku Kepentingan yang terlibat dan terintegrasi dalam inovasi SIPAKAR antara lain :

- 1) Lurah Karangasem; merupakan pimpinan dan pemegang kebijakan sebagai inisiator untuk penganggaran dan penerapan inovasi SIPAKAR di Kelurahan Karangasem.
- 2) Kepala Seksi Pelayanan Umum; merupakan inovator SIPAKAR sebagai unit pelaksana teknis tugas dan fungsi pelayanan administrasi persuratan Kelurahan Karangasem.
- 3) Kepala Lingkungan; merupakan perpanjangan tangan Lurah di tingkat lingkungan

sebagai verifikator lapangan dan penerbit Surat Pengantar dalam SIPAKAR untuk permintaan pelayanan administrasi persuratan Kelurahan Karangasem.

- 4) Masyarakat; merupakan subyek dan obyek pelayanan administrasi SIPAKAR. Masyarakat merupakan pengguna layanan/pemohon SIPAKAR. Pelayanan kepada masyarakat merupakan tujuan inovasi SIPAKAR. Masyarakat juga memiliki peran penting dalam penilaian kualitas layanan dan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu dengan memberikan rating dan mengisi kotak saran digital pada aplikasi SIPAKAR.
- 5) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karangasem; sebagai sumber data dan pemegang *policy* administrasi kependudukan di Kabupaten Karangasem. Data Kependudukan pada inovasi SIPAKAR berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) sesuai elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP). SIPAKAR mengambil data kependudukan dari Sistem Administrasi Kependudukan Daerah (SIMAKDA) yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karangasem.
- 6) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karangasem; merupakan pemegang *policy* dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan Tanda Tangan Elektronik (TTE). SIPAKAR mengambil sub domain website pemerintah Kabupaten Karangasem yaitu <http://kelurahankarangasem.karangasemkab.go.id/SIPAKAR>.

Output

Keseluruhan proses perencanaan dan pembangunan sistem Pelayanan administrasi berbasis digital (elektronik) di Kelurahan Karangasem melahirkan Inovasi SIPAKAR. Aplikasi yang mengimplementasikan tugas fungsi pelayanan khususnya pelayanan administrasi surat warga Kelurahan Karangasem dan mengakomodir semua pemangku kepentingan layanan sesuai tugas, peran dan fungsinya. SIPAKAR merupakan aplikasi surat menyurat digital Kelurahan Karangasem yang sangat ringan, *simple* (praktis/sederhana), terintegrasi, efektif dan efisien. SIPAKAR dapat diakses dan dimanfaatkan dengan sangat cepat dan mudah dimana saja dan kapan saja. SIPAKAR juga terintegrasi dengan Website, Profil dan Data Kependudukan Kelurahan Karangasem sehingga masyarakat dapat mengetahui data dan aktifitas Kelurahan Karangasem secara online dan transparan. SIPAKAR juga telah mempergunakan QR Code system dan terintegrasi dengan Tanda Tangan Elektronik (TTE) sehingga dokumen-dokumen dapat tersimpan secara aman dan dapat dipertanggungjawabkan. Dan SIPAKAR juga terintegrasi dengan penilaian atau rating untuk mengukur kualitas pelayanan serta didukung kritik saran yang sangat penting dalam evaluasi dan upaya peningkatan kualitas pemerintahan kelurahan khususnya dalam hal pelayanan publik.

2.2. Kebermanfaatan dan Keberlanjutan

Kebermanfaatan

Dengan adanya Inovasi SIPAKAR diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

- 1) Bagi Pemerintah Kelurahan Karangasem yaitu dapat mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat, melaksanakan evaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan pemerintahan Kelurahan Karangasem yang akuntabel, transparan, efektif, efisien dan komprehensif sesuai Visi dan Misi Kelurahan serta prinsip e-Government.
- 2) Bagi para pemangku kepentingan (Lurah, Kepala Seksi Pelayanan Umum dan Kepala Lingkungan) dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sesuai fungsi masing-masing.
- 3) Bagi warga Kelurahan Karangasem maupun penerima manfaat pelayanan Kelurahan Karangasem yaitu mendapatkan pelayanan yang praktis, cepat, mudah, efektif dan efisien.

Keberlanjutan

Dengan adanya kebermanfaatan diharapkan inovasi SIPAKAR ini akan terus berlanjut melalui pengembangan-pengembangan khususnya dalam tampilan dan tambahan fitur agar semakin menarik dan menjadi aplikasi digital pelayanan yang dipergunakan Pemerintah Kelurahan Karangasem dan terus dimanfaatkan oleh masyarakat Kelurahan Karangasem dan pengguna layanan surat di Kelurahan Karangasem.

Keberlanjutan ini dapat diyakini karena konsep dan tujuan inovasi SIPAKAR adalah penjabaran nyata dari visi dan misi Kelurahan Karangasem, pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Inovasi SIPAKAR juga sangat membantu efisiensi dan efektifitas masyarakat dalam permintaan pelayanan administrasi Kelurahan serta partisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan melalui rating atau penilaian IKM dan Kritik Saran.

Untuk menjamin keberlanjutan inovasi SIPAKAR ini maka beberapa hal yang harus disediakan antara lain :

- Adanya komputer/monitor (PC all in one) di ruang pelayanan Kelurahan Karangasem untuk memfasilitasi masyarakat yang datang secara langsung dan tidak memiliki HP Android.

- Adanya jaringan internet dan wifi gratis untuk semua unsur pelayanan dan masyarakat pemohon pelayanan.
- Adanya Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai administrator dan operator yang mengarahkan dan membantu input data bagi masyarakat yang mempergunakan PC kantor untuk masuk inovasi SIPAKAR.
- Adanya update dan sinkronisasi data profil Kelurahan Karangasem dan data kependudukan (SIMAKDA) dengan inovasi SIPAKAR secara periodik/berkala.
- Adanya dukungan anggaran untuk pemeliharaan dan pengembangan Inovasi SIPAKAR setiap tahun.
- Adanya keharusan penggunaan inovasi SIPAKAR dalam setiap layanan persuratan Kelurahan dan sosialisasi yang *masif* dan *intens* kepada masyarakat.

2.3. Orisinal Ide

Inovasi SIPAKAR merupakan inovasi baru dari ide Inovator untuk mengakomodir tugas dan fungsi pelayanan publik Kelurahan Karangasem khususnya Seksi Pelayanan Umum, memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, pelaksanaan peraturan perundang-undangan dan integrasi semua pemangku kepentingan (user) melalui alur dan fitur-fitur orisinal dari inovator.

Adapun fitur-fitur dari ide orisinal Inovator yaitu :

- Adanya beberapa *user id* dan *password* pengguna (*user*) antara lain : Pemohon, Kepala Lingkungan, Admin, Kepala Seksi Pelayanan Umum dan Lurah yang merupakan pemangku kepentingan kegiatan Pelayanan Kelurahan Karangasem.
- Adanya sistem *notifikasi*, *history*, dan *verifikasi* secara berjenjang sesuai tugas dan fungsi masing-masing *user*.
- Adanya fitur pilih jenis surat, nama lingkungan dan *upload* dokumen pendukung.
- Adanya integrasi dengan data penduduk Kelurahan Karangasem (SIMAKDA) secara otomatis sesuai NIK pemohon.
- Adanya fitur isian tujuan/keperluan surat yang menyesuaikan kebutuhan masyarakat dan kop surat sudah menyesuaikan ketentuan dwi aksara.
- Surat terbentuk secara digital dalam bentuk *QR-Code*.
- Sebelum pemohon mendapatkan dan menunjukkan *QR-Code* surat, harus terlebih dahulu mengisi rating/penilaian kualitas pelayanan dan memberikan kritik saran (pada aplikasi).
- Adanya Fitur Tabulasi dan Grafik Data Penduduk berdasarkan Profil Kelurahan Karangasem.
- Adanya fitur Rekapitulasi Pelayanan dan Arsip surat.
- Adanya fitur tabulasi Indek Kepuasan Masyarakat dan rekapitulasi saran dan kritik pada akun (*user*) Kepala Seksi Pelayanan Umum dan Lurah.

Adapun alur SIPAKAR dari ide orisinil Inovator yaitu :

1. Masyarakat mendownload aplikasi SIPAKAR, kemudian memasukan *user id* dan *password* sesuai NIK (untuk pemohon pertama kali dan dapat diubah pada fitur *ubah password*). Setelah masuk pilih menu “**Buat Surat**”, pilih jenis surat, nama lingkungan, identitas pemohon, tujuan/keperluan surat, upload dokumen pendukung, ajukan dan akan muncul *notifikasi* “pengajuan telah berhasil”. Pemohon dapat memonitor perkembangan surat pada menu **History** dan *notifikasi* pada versi android.
2. Selanjutnya pada akun Kepala Lingkungan akan masuk *notifikasi* pada History bahwa ada pengajuan surat untuk diverifikasi. Kepala Lingkungan melakukan verifikasi dengan melihat data/identitas pemohon sesuai data kependudukan di lingkungannya, memeriksa tujuan/keperluan surat dan memastikan kebenaran data pendukung yang diupload pemohon. Apabila belum memenuhi persyaratan atau tidak sesuai, Kepala Lingkungan dapat menolak dengan mengisi kolom keterangan/alasan penolakan dan menghubungi Pemohon untuk melakukan perbaikan dan pengajuan ulang. Apabila data sudah benar dan sesuai, Kepala Lingkungan mengisi nomor dan tanggal Surat Pengantar dan klik menu **Approve**.
3. Setelahnya akun Kepala Seksi Pelayanan Umum mendapat Notifikasi untuk verifikasi dokumen. Sebagaimana user Kepala Lingkungan, user Kepala Seksi Pelayanan Umum juga dilengkapi fitur Tolak dan isian keterangannya apabila data/dokumen tidak lengkap atau tidak sesuai. Apabila sudah sesuai, akan diregister sesuai jenis surat dan diberikan nomor. Pada tahap ini surat akan terbentuk dalam “**QR-Code**”. Pada akun Kepala Seksi Pelayanan Umum terdapat beberapa menu yaitu : Dashboard, Master Admin, Master Penduduk, Website, Surat-Surat dan Rating. Pada menu Surat-Surat akan terlihat rekapitulasi data tanggal surat, jenis surat yang dimohonkan, nama pemohon, status surat, QR-Code dan Aksi terhadap masing-masing surat. Pada Menu Rating akan terlihat Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM,) dan daftar Kritik dan Saran.
4. Selanjutnya pada akun Lurah akan mendapat Notifikasi untuk Approved dan tanda tangan secara digital (elektronik). Dengan penerapan Tanda Tangan Elektronik (TTE) di Kabupaten Karangasem juga dibenamkan TTE Lurah Karangasem pada sistem Approve Lurah. Pada akun Lurah juga terdapat menu-menu yang sama dengan akun Kepala Seksi Pelayanan Umum.
5. Setelahnya Pemohon mendapat notifikasi bahwa Surat sudah selesai dan bisa diambil ke Kantor Lurah dengan menunjukkan *QR-Code* surat. QR-Code surat pada pemohon akan didapat setelah mengisi Indeks Kepuasan Masyarakat (dengan pilihan Sangat Baik, Baik, Cukup, Kurang dan Sangat Kurang) dan mengisi Kritik & Saran. Setelah menunjukkan QR-Code dan discan petugas pelayanan maka surat akan diprint, dan diberikan kepada pemohon.

6. Sebagai kontrol, pada aplikasi juga terdapat akun Admin yang akan memberikan notifikasi/peringatan dan menghubungi para user apabila masing-masing akun (user) tidak merespon dalam 2-5 jam.

2.4. Efektifitas Pelaksanaan Inovasi

Efektifitas dari Inovasi SIPAKAR dapat diukur sebagai berikut :

- 1) Efektifitas dalam ruang dan waktu. Inovasi SIPAKAR merupakan inovasi berbasis digital (online). SIPAKAR dapat diakses dimanapun dan kapanpun tak terbatas ruang dan waktu. Masyarakat tidak perlu mencari Kepala Lingkungan untuk mendapatkan Surat Pengantar. Begitupun Kepala Seksi Pelayanan Umum dan Lurah tidak harus berada dikantor untuk melaksanakan verifikasi dan penandatanganan surat.
- 2) Efektifitas dalam penggunaan kertas. Fitur Surat Aplikasi SIPAKAR sudah dibuat default menyesuaikan identitas pemohon, lingkungan, jenis surat dan tujuan/keperluan sesuai isian pemohon serta telah dilakukan verifikasi berjenjang. Hal ini akan mengurangi *human error* pelayanan dan efisiensi dalam penggunaan kertas.
- 3) Efektifitas dalam pengolahan (tabulasi) data. Data pada SIPAKAR sudah ditabulasi secara otomatis. Untuk mendapatkan rekapitulasi pelayanan, capaian IKM per hari, per bulan atau per tahun dapat diakses dan didapatkan secara cepat dan mudah secara *realtime*.

2.5. Inovatif

Inovasi SIPAKAR merupakan inovasi baru dari ide Inovator untuk mengakomodir tugas dan fungsi pelayanan publik Kelurahan Karangasem khususnya Seksi Pelayanan Umum, memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, pelaksanaan peraturan perundang-undangan dan integrasi semua pemangku kepentingan (user) melalui alur dan fitur-fitur orisinil dari inovator.

Adapun unsur Inovatif tersebut yaitu :

- Adanya beberapa fitur *user id* dan *password* pengguna (*user*) antara lain : Pemohon, Kepala Lingkungan, Admin, Kepala Seksi Pelayanan Umum dan Lurah.
- Adanya sistem *notifikasi*, *history*, dan *verifikasi* secara berjenjang sesuai tugas dan fungsi masing-masing *user*.
- Adanya fitur pilih jenis surat, nama lingkungan dan *upload* dokumen pendukung.
- Adanya integrasi dengan data penduduk Kelurahan Karangasem (SIMAKDA) secara otomatis sesuai NIK pemohon.

- Adanya fitur isian tujuan/keperluan surat yang menyesuaikan kebutuhan masyarakat dan kop surat sudah menyesuaikan ketentuan dwi aksara.
- Surat terbentuk secara digital dalam bentuk *QR-Code*.
- Sebelum pemohon mendapatkan dan menunjukan *QR-Code* surat, harus terlebih dahulu mengisi rating/penilaian kualitas pelayanan dan memberikan kritik saran (pada aplikasi).
- Adanya Fitur Tabulasi dan Grafik Data Penduduk berdasarkan Profil Kelurahan Karangasem.
- Ada fitur tabulasi Indek Kepuasan Masyarakat dan rekapitulasi saran dan kritik pada akun (*user*) Kepala Seksi Pelayanan Umum dan Lurah.

2.6. Transferabilitas

SIPAKAR merupakan inovasi pelayanan berbasis digital (elektronik). Saat ini penerapan sistem pelayanan administrasi secara digital (elektronik) berbasis web dan android sudah banyak diterapkan oleh berbagai instansi pelayanan publik baik swasta maupun institusi Pemerintah. Pada institusi Pemerintah, pelaksanaan pelayanan publik dan penerapan sistem administrasi secara elektronik didukung dan dilindungi melalui payung hukum Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

SIPAKAR merupakan inovasi aplikasi pelayanan digital yang sangat praktis dan terintegrasi. SIPAKAR sangat mudah diakses dan diterapkan. Dengan fitur yang dibuat *simple* (sederhana dan praktis), akan memudahkan para pengguna untuk mengisi setiap form dan melakukan tindakan (*action*) sesuai tujuan dan fungsi masing-masing user. Aplikasi juga bersifat *end to end user* (pemohon). Maksudnya pemohon tidak perlu lagi mencari/mendatangi secara offline Kepala Lingkungan, Kepala Seksi Pelayanan Umum maupun Lurah. Pemohon cukup mengisi form pada SIPAKAR dan akan mendapatkan notifikasi untuk pengambilan surat di loket operator pelayanan Kantor Lurah Karangasem.

Aplikasi SIPAKAR juga dilengkapi fitur Notifikasi pada untuk memberikan informasi permohonan surat kepada masing-masing akun (*user*) dan fitur History untuk memonitor posisi dan status surat.

Hal ini menjadikan inovasi SIPAKAR merupakan aplikasi digital yang *best practice*, ringan, fleksibel dan akuntabel.

Inovasi SIPAKAR ini tentunya dapat direplikasi kepada unit satuan kerja

pelayanan yang sejenis yaitu Pemerintahan Kelurahan dan Pemerintahan Desa.

Namun sebelum direplikasi, dimohonkan kiranya dapat dibantu agar Inovasi-inovasi Kabupaten Karangasem dapat didaftarkan Hak Cipta sebagai Hak Kekayaan Intelektual (HAKI).

2.7. Sumber Daya yang Berkelanjutan

Adapun sumber daya yang dibutuhkan dalam persiapan dan penerapan inovasi SIPAKAR antara lain :

- 1) Adanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal dan terampil dalam penggunaan aplikasi berbasis digital (elektronik), mengoperasikan komputer, mengakses internet (online), mengoperasikan hp android dan mengolah data khususnya bagi pemangku kepentingan internal (Lurah, Kepala Seksi Pelayanan Umum, Kepala Lingkungan dan staf Pelayanan Umum sebagai operator dan administrator).
- 2) Adanya jaringan listrik, jaringan internet dan fasilitas wifi untuk mengakses internet secara online.
- 3) Adanya sarana dan prasarana komputer PC atau notebook (laptop) dalam fasilitas kantor dan Handphone Android (secara mandiri oleh pemangku kepentingan dan pengguna layanan).
- 4) Adanya ijin akses dan sinkronisasi data kependudukan Kelurahan Karangasem oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karangasem melalui aplikasi SIMAKDA beserta *update* datanya.
- 5) Adanya ijin akses dan sinkronisasi domain website Pemerintah Kabupaten Karangasem dan tanda tangan elektronik melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karangasem.
- 6) Adanya dukungan anggaran oleh Pemerintah Kabupaten Karangasem melalui Bapelitbangda dan BPKAD untuk penganggaran biaya pemeliharaan sistem berbasis digital (elektronik) untuk keberlanjutan SIPAKAR melalui *maintanance, update system* dan pengembangan fitur maupun tampilan aplikasi serta tambahan sarana dan prasarana komputer pelayanan.

Dengan adanya kebermanfaatan inovasi SIPAKAR yang merupakan implementasi dari visi dan misi Kelurahan Karangasem sebagai bagian Pemerintah Kabupaten Karangasem, Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik, Pelaksanaan Perpres Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Pelaksanaan PermenPANRB tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, diharapkan inovasi SIPAKAR dapat didukung oleh Pemerintah Kelurahan Karangasem dan Pemangku Kepentingan internal untuk penyediaan SDM Pelayanan, Jaringan Listrik,

Internet, Wifi dan sarana prasarana komputer serta dukungan dari Pemerintah Kabupaten Karangasem melalui stakeholder eksternal terkait dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karangasem untuk akses data kependudukan Kelurahan Karangasem melalui *update* data SIMAKDA, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karangasem melalui ijin sub domain website Pemerintah Kabupaten Karangasem dan integrasi tanda tangan elektronik Lurah Karangasem, Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Karangasem dan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Karangasem melalui dukungan anggaran pembangunan dan pemeliharaan inovasi SIPAKAR serta tambahan sarana dan prasarana komputer pelayanan Kelurahan Karangasem.

2.8. Dampak Inovasi

Inovasi SIPAKAR merupakan layanan administrasi persuratan Kelurahan Karangasem yang berbasis digital (elektronik) dengan *operation system* secara online berbasis web dan android. Saat ini sebagian besar masyarakat sudah bisa menjangkau internet. Penggunaan *handphone* android pun sudah menjadi kebutuhan sebagian besar masyarakat. Kecepatan perkembangan teknologi informasi di segala bidang dan kebutuhan akan layanan yang cepat, murah, mudah dan praktis menuntut semua elemen dan stakeholder termasuk pemerintah untuk melakukan perubahan melalui sistem berbasis elektronik.

Adapun dampak penerapan inovasi SIPAKAR antara lain :

- 1) Pelayanan administrasi persuratan Kelurahan Karangasem akan menjadi lebih efektif dan efisien. Dengan jumlah SDM pelayanan yang terbatas (4 orang) untuk melayani 29 Lingkungan dengan jumlah penduduk 19.164 jiwa, dengan ratio pelayanan 1 : 4.791, menjadikan SIPAKAR sebagai solusi untuk memberikan pelayanan yang merata, cepat, mudah dan terintegrasi.
- 2) Dapat meminimalisir *human error* dalam pelayanan manual (offline) dan efisien dalam penggunaan kertas.
- 3) Dapat mengukur, menilai dan mengevaluasi kualitas pelayanan Kelurahan Karangasem melalui Kotak Saran digital dan penilaian Indek Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan publik Kelurahan Karangasem.
- 4) Dapat memberikan pelayanan prima dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui penyediaan aplikasi pelayanan digital yang dapat diakses setiap saat tak terbatas ruang dan waktu.

2.9. Keterlibatan Pemangku Kepentingan

Pemangku Kepentingan yang terlibat dan terintegrasi dalam inovasi SIPAKAR antara lain :

- 1) Lurah Karangasem; merupakan pimpinan dan pemegang kebijakan sebagai inisiator untuk penganggaran dan penerapan inovasi SIPAKAR di Kelurahan Karangasem.
- 2) Kepala Seksi Pelayanan Umum; merupakan inovator SIPAKAR sebagai unit pelaksana teknis tugas dan fungsi pelayanan administrasi persuratan Kelurahan Karangasem.
- 3) Kepala Lingkungan; merupakan perpanjangan tangan Lurah di tingkat lingkungan sebagai verifikator lapangan dan penerbit Surat Pengantar dalam inovasi SIPAKAR untuk permintaan pelayanan administrasi persuratan Kelurahan Karangasem.
- 4) Masyarakat; merupakan subyek dan obyek pelayanan administrasi SIPAKAR. Masyarakat merupakan pengguna layanan/pemohon SIPAKAR. Pelayanan kepada masyarakat merupakan tujuan inovasi SIPAKAR. Masyarakat juga memiliki peran penting dalam penilaian kualitas layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan Karangasem melalui pengisian rating dan Kritik Saran.
- 5) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karangasem; sebagai sumber data dan pemegang *policy* administrasi Kependudukan di Kabupaten Karangasem. Data Kependudukan pada inovasi SIPAKAR berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) sesuai elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP). SIPAKAR mengambil data kependudukan dari Sistem Administrasi Kependudukan Daerah (SIMAKDA) yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karangasem.
- 6) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karangasem; merupakan pemegang *policy* dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan Tanda Tangan Elektronik (SPBE). SIPAKAR mengambil sub domain website pemerintah Kabupaten Karangasem yaitu <http://kelurahankarangasem.karangasemkab.go.id/SIPAKAR>.

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

3.1. Kesimpulan

Dari pemaparan Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kelurahan Karangasem (SIPAKAR) dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kelurahan Karangasem (SIPAKAR) merupakan inovasi berbasis digital (elektronik) yang mengintegrasikan tugas dan fungsi Kelurahan khususnya pada Seksi Pelayanan Umum, pelaksanaan Visi dan Misi Kelurahan Karangasem, pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
2. Inovasi SIPAKAR merupakan aplikasi digital yang komprehensif. Mampu mengintegrasikan semua unsur pemangku kepentingan dan penerima manfaat dalam satu aplikasi melalui fitur dan akun user sesuai tugas, fungsi dan tujuan masing-masing. SIPAKAR juga mampu merekam, menyimpan dan mentabulasi data administrasi pelayanan surat di Kelurahan Karangasem.
3. SIPAKAR mampu mengukur Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai goal pelayanan dan sumber data untuk evaluasi pelaksanaan tugas pemerintahan Kelurahan Karangasem khususnya dalam Pelayanan Publik.
4. Inovasi SIPAKAR merupakan solusi untuk memberikan pelayanan yang adil, merata, efektif, efisien, komprehensif dan berkelanjutan di Kelurahan Karangasem dengan wilayah yang begitu luas dan jumlah penduduk yang besar.

3.2. Saran

Sangat disadari bahwa Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kelurahan Karangasem (SIPAKAR) masih memerlukan banyak penyempurnaan dan dukungan baik oleh masyarakat, para pemangku kepentingan pelayanan dan stakeholder terkait untuk pemeliharaan, pengembangan dan keberlanjutan Inovasi SIPAKAR antara lain :

- 1) Adanya dukungan penyediaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal dan terampil dalam penggunaan aplikasi berbasis digital (elektronik), mengoperasikan komputer, mengakses internet (online) serta sarana prasarana meliputi sarana dan

prasarana komputer PC atau notebook (laptop), handphone Android, adanya jaringan listrik, jaringan internet dan fasilitas wifi untuk mengakses internet secara online.

- 2) Adanya ijin akses dan sinkronisasi data kependudukan Kelurahan Karangasem oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karangasem melalui aplikasi SIMAKDA beserta *update* datanya.
- 3) Adanya ijin akses dan sinkronisasi domain website Pemerintah Kabupaten Karangasem dan tanda tangan elektronik melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karangasem.
- 4) Adanya dukungan anggaran oleh Pemerintah Kabupaten Karangasem melalui Bapelitbangda dan BPKAD untuk penganggaran biaya pemeliharaan sistem berbasis digital (elektronik) untuk keberlanjutan SIPAKAR melalui *maintanance*, *update system* dan pengembangan fitur maupun tampilan aplikasi serta tambahan sarana dan prasarana komputer pelayanan.
- 5) Adanya *political will* dan keharusan yang ditegaskan oleh Lurah Karangasem untuk penerapan Inovasi SIPAKAR di Kelurahan Karangasem secara terus menerus melalui sosialisasi dan fasilitasi sarana prasarana pelayanan.
- 6) Adanya penghargaan kepada para Inovator di Kabupaten Karangasem untuk didaftarkan Hak Kekayaan Intelektual (HAKI) atas setiap Inovasi serta dapat di replikasi kepada Organisasi Pemerintah yang melaksanakan pelayanan sejenis sehingga bisa menjadi Inovasi Kabupaten.



LURAH KARANGASEM,

I MADE ARDIANA PUTRA, S.STP, M.AP
NIP. 19901201 201206 1 002

INOVATOR,

I GEDE PARWATA, S.I.P
NIP. 19841231 200501 1 004







DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Diambil 2 Juni 2022 dari <https://jdihn.go.id/files/4/2009uu025.pdf>
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Diambil 2 Juni 2022 dari <https://bpptik.kominfo.go.id/download/peraturan-presiden-nomor-95-tahun-2018-tentang-sistem-pemerintahan-berbasis-elektronik/>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Diambil 2 Juni 2022 dari https://jdih.menpan.go.id/data_puu/permen%2014%202017.pdf
- Peraturan Bupati Karangasem Nomor 61 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah. Diambil 2 Juni 2022 dari <http://www.jdih.karangasemkab.go.id/produk-hukum/peraturan-perundang-undangan/PERBUP/5609>

LAMPIRAN I


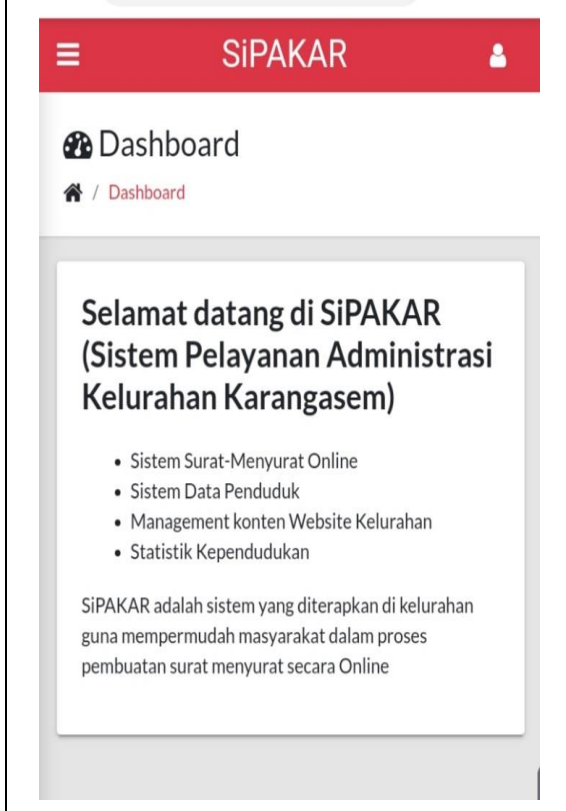
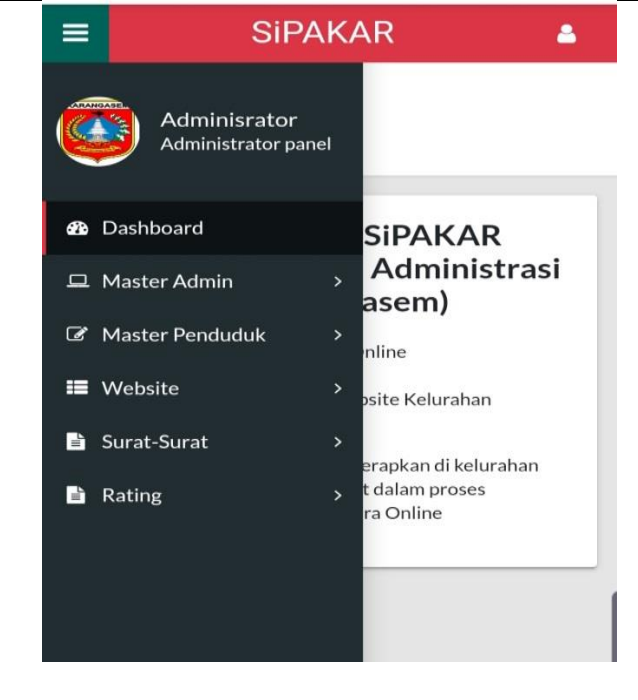
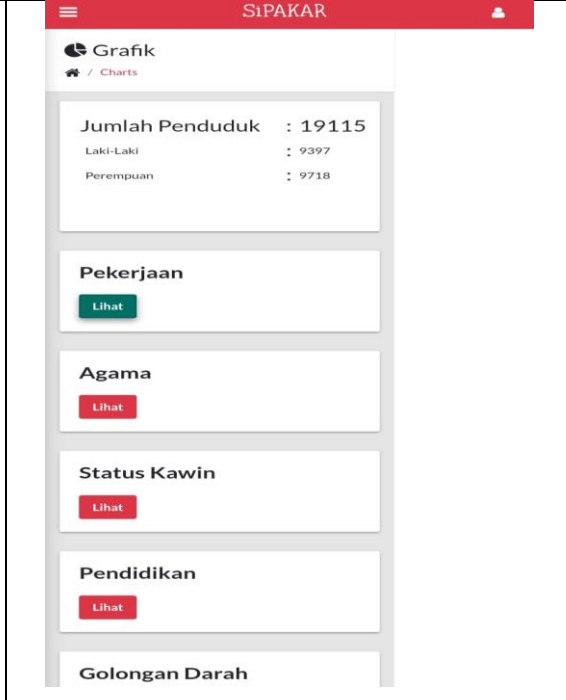
AKSES DOWNLOAD SIPAKAR PADA WEBSITE

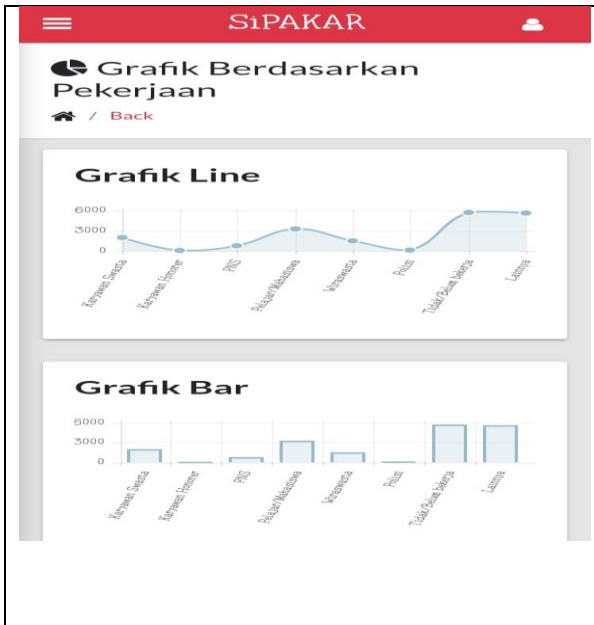
(<http://kelurahankarangsem.karangsemkab.go.id/sipakar>)

 <p>Gallery</p> 	 <p>KELURAHAN KARANGASEM Jalan R. A. Kartini Telp. (0363) 22238 AMLAPURA Kode Pos 80811  kelurahankarangsem1@gmail.com  https://www.facebook.com/kelurahankarangsem  Akses Aplikasi SIPAKAR karangasem</p>
---	--

LAMPIRAN II

FITUR DAN TAMPILAN UMUM ADMINISTRATOR SIPAKAR

	
<p><i>Tampilan Log In SIPAKAR</i></p>	<p><i>Tampilan Dashboard SIPAKAR</i></p>
	
<p><i>Tampilan Menu SIPAKAR</i></p>	<p><i>Tampilan Menu Profil Data Penduduk SIPAKAR</i></p>



Tampilan Grafik Profil berdasarkan Pekerjaan

Data Penduduk

Tables / Data Penduduk

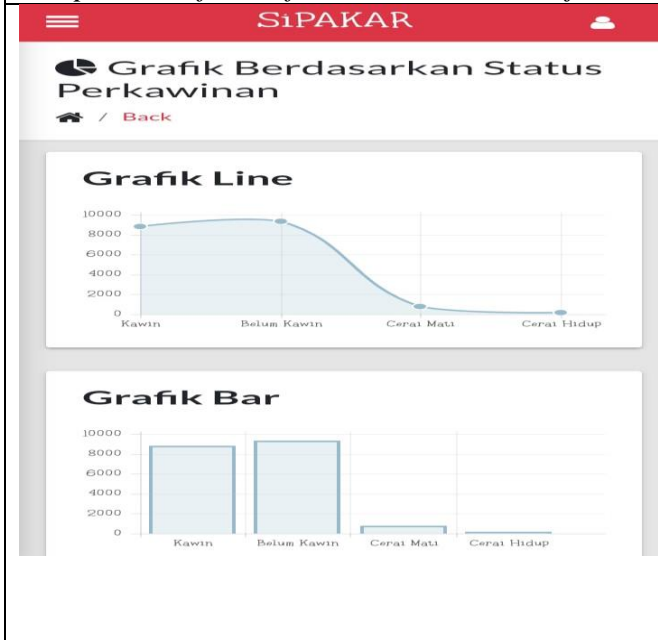
Tambah Penduduk

Nama/NIK

Search

Nik	Nama	Alamat	Kelamin	TTL	Aksi
5107043112490088	IDA PEDANDA GEDE KETUT MARUBA	JLN SERMA ANGM	Laki-Laki	KARANGASEM 31 Des 1949	Edit Hapus
5107047112580118	I GUSTI ISTRI GERVA	JLN SERMA ANGM	Perempuan	KARANGASEM 31 Des 1958	Edit Hapus
5107040907930001	IDA BAGUS GDE PUTRA YUDANA	JLN SERMA ANGM	Laki-Laki	KLUNGKUNG 09 Jul 1993	Edit Hapus
5107042408830002	GUNAWAN S. IRYANTO	LINGK. PENABAN	Laki-Laki	BALIKPAPAN 24 Agst 1983	Edit Hapus
5107046709870004	SAPARINA	LINGK. PENABAN, Kelurahan Karangasem	Perempuan	PENABAN 27 Sept 1987	Edit Hapus
5107041506130004	MUHAMMAD RANGGA DAROIM	LINGK. PENABAN	Laki-Laki	KARANGASEM 15 Jun 2013	Edit Hapus
5107041506130005	AMAD ANGGA DAROIMAN	LINGK. PENABAN	Laki-Laki	KARANGASEM 15 Jun 2013	Edit Hapus
3509292504880001	MUHAMMAD FAUSI	LINGK. SEGARA KATON	Laki-Laki	JEMBER 25 Apr 1988	Edit Hapus
5107044908170002	ALIFA AZAHROH	LINGK. SEGARA KATON	Perempuan	KARANGASEM 09 Agst 2017	Edit Hapus
5107047004880006	SARIMIN	LINGK. SEGARA KATON	Perempuan	KARANGASEM 30 Apr 1988	Edit Hapus

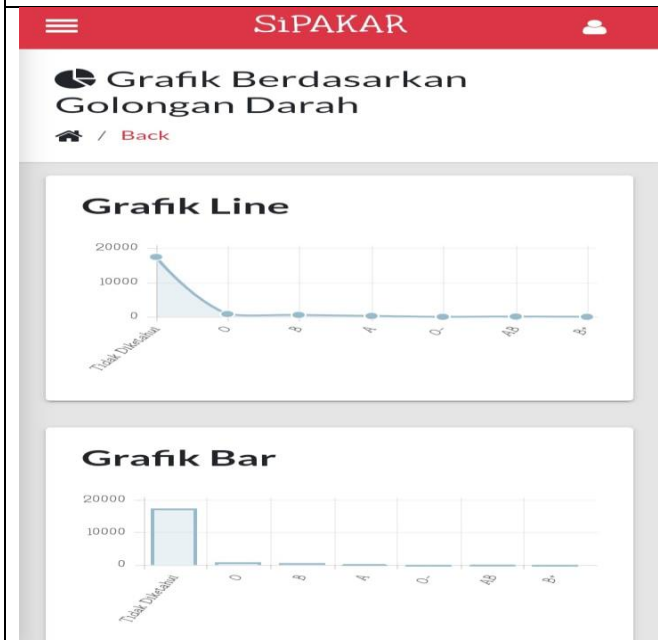
Tampilan Menu Data Penduduk



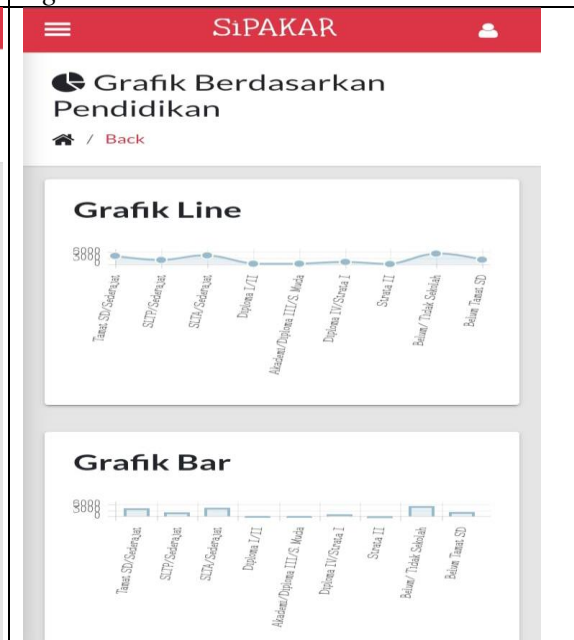
Tampilan Grafik Profil berdasarkan Status Perkawinan



Tampilan Grafik Profil berdasarkan Agama



Tampilan Grafik Profil berdasarkan Status Golongan Darah



Tampilan Grafik Profil berdasarkan Pendidikan



Tampilan Grafik Profil berdasarkan Akte Kependudukan

Data artikel

Tambah artikel

Show 10 entries

Search:

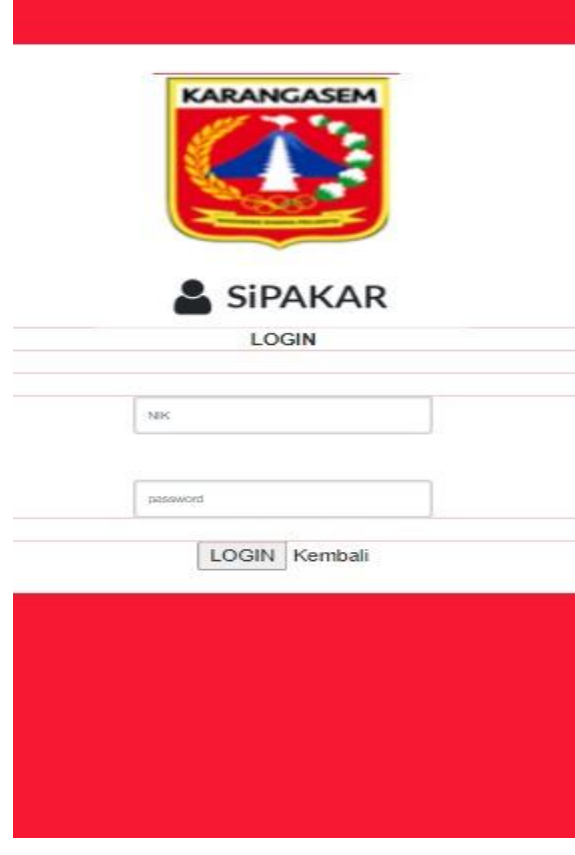
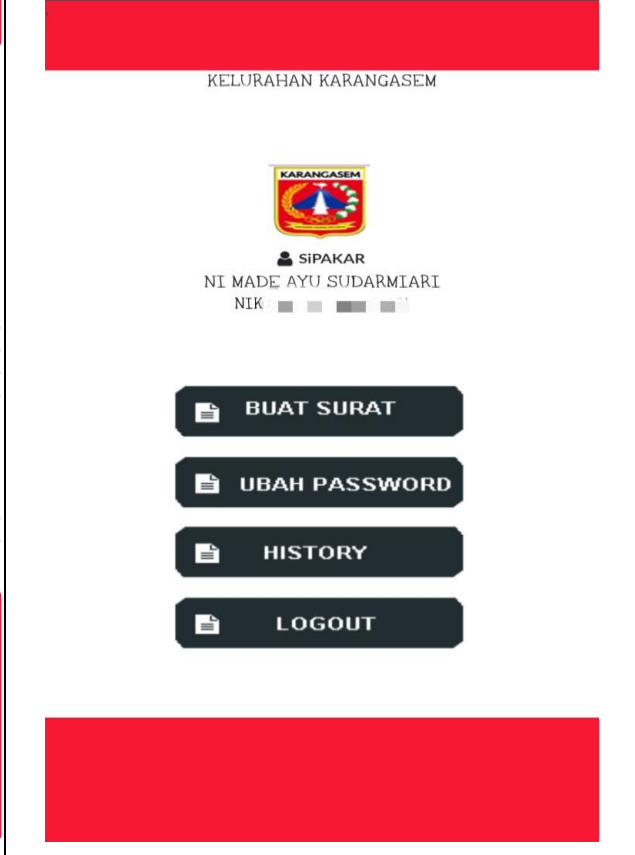
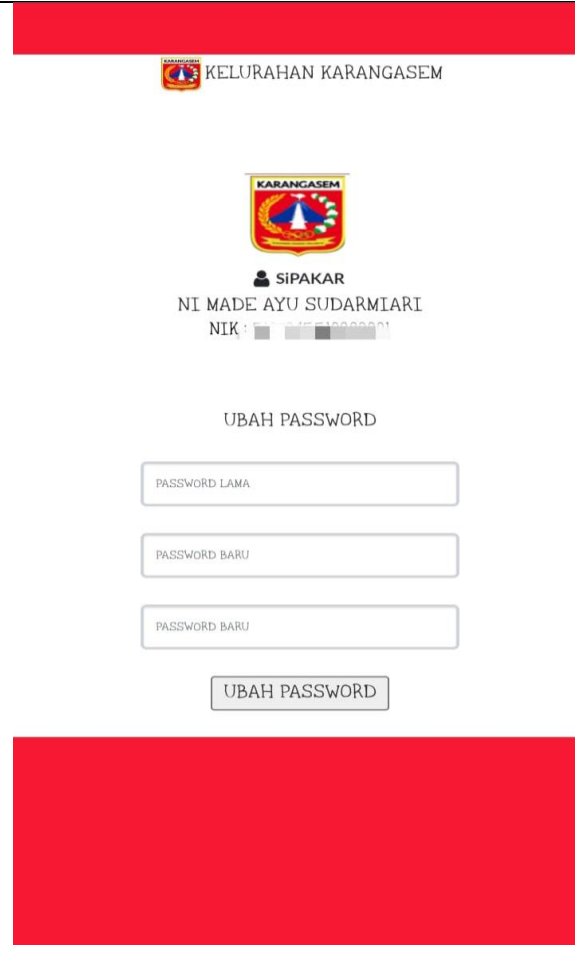

Judul ↑↓	Tanggal ↑↓	Gambar ↑↓	Aksi ↑↓
Pemilihan Kepala Lingkungan Tampuagan I	2020-01-29		Edit Hapus

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous 1 Next

Tampilan Data Artikel Website

LAMPIRAN III
TAMPILAN DAN FITUR SIPAKAR PADA USER PEMOHON

	
<p style="text-align: center;"><i>Tampilan log in Pemohon</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Tampilan menu Pemohon</i></p>
	
<p style="text-align: center;"><i>Tampilan Ubah Pasword Pemohon</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Tampilan Pilihan nama Lingkungan Pemohon</i></p>

KELURAHAN KARANGASEM

Surat yang dipilih

- Surat Keterangan Belum Pernah Kawin
- Surat Keterangan Domisili
- Surat Keterangan Kematian
- Surat Keterangan Beda Nama
- Surat Keterangan Kawin
- Surat Keterangan Tidak Mampu
- Surat Keterangan Kelahiran
- Surat Keterangan Usaha
- Surat Keterangan Miskin

SURAT :
Surat Keterangan Usaha

NIK : 510710010000000001
Nama : NI MADE AYU SUDARMIARI

Nama Usaha
NAMA USAHA

Keperluan
KEPERLUAN

Alamat Usaha
ALAMAT

Bidang
BIDANG USAHA

No Telp/HP
BIDANG USAHA

NPWP (jika ada)
NPWP (jika ada)

Dokumen Pendukung(Foto Tempat Usaha)
Pilih File Tidak ada file yang dipilih

LANJUT

Tampilan Pilihan Jenis Surat Pemohon

Tampilan Isian Permohonan Surat Pemohon

KELURAHAN KARANGASEM

History Surat

2022-06-20 06:35:50	Surat Keterangan Tidak Mampu	Disetujui & Ditandatangani
2022-06-20 06:36:31	Surat Keterangan Miskin	Disetujui & Ditandatangani
2022-06-20 06:37:25	Surat Keterangan Usaha	Disetujui & Ditandatangani
2022-06-20 08:10:57	Surat Keterangan Tidak Mampu	Sedang verifikasi
2022-06-20 08:13:40	Surat Keterangan Usaha	Disetujui & Ditandatangani
2022-06-20 09:09:11	Surat Keterangan Tidak Mampu	Sedang verifikasi
2022-06-20 09:47:31	Surat Keterangan Usaha	Sedang verifikasi

KOTAK SARAN

NIK : ██████████01
NAMA : NI MADE AYU SUDARMIARI

Index Kepuasan Masyarakat



Sangat Baik
 Baik
 Cukup
 Kurang
 Sangat Kurang

Kritik dan Saran

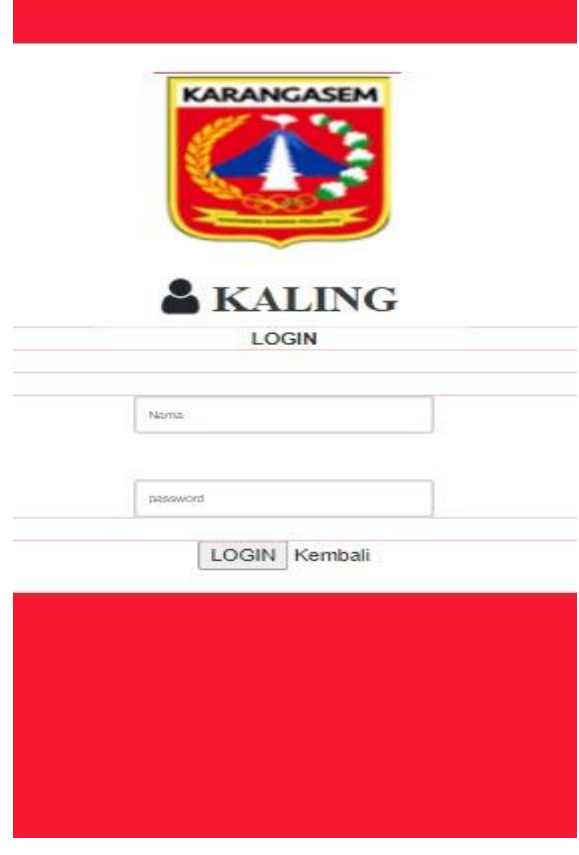
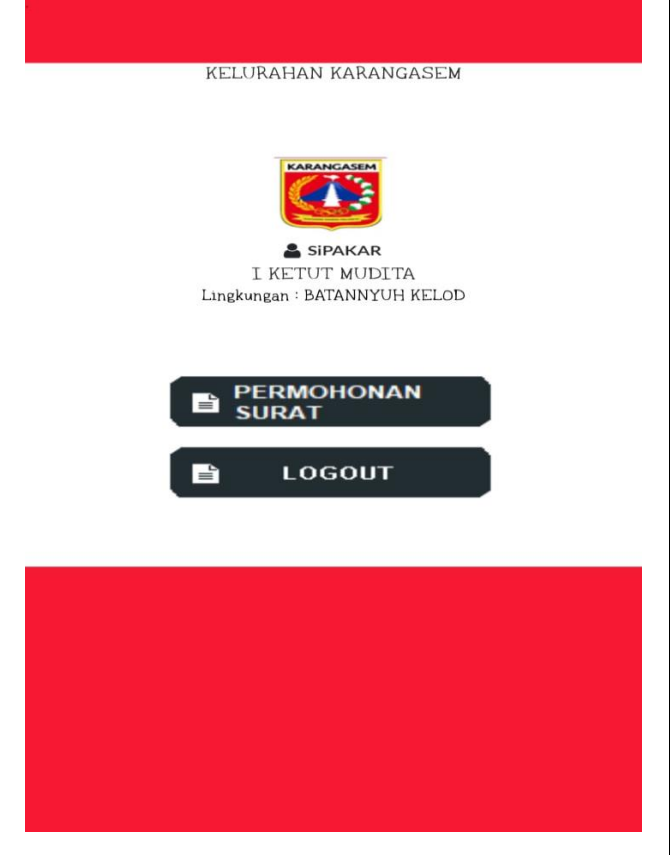

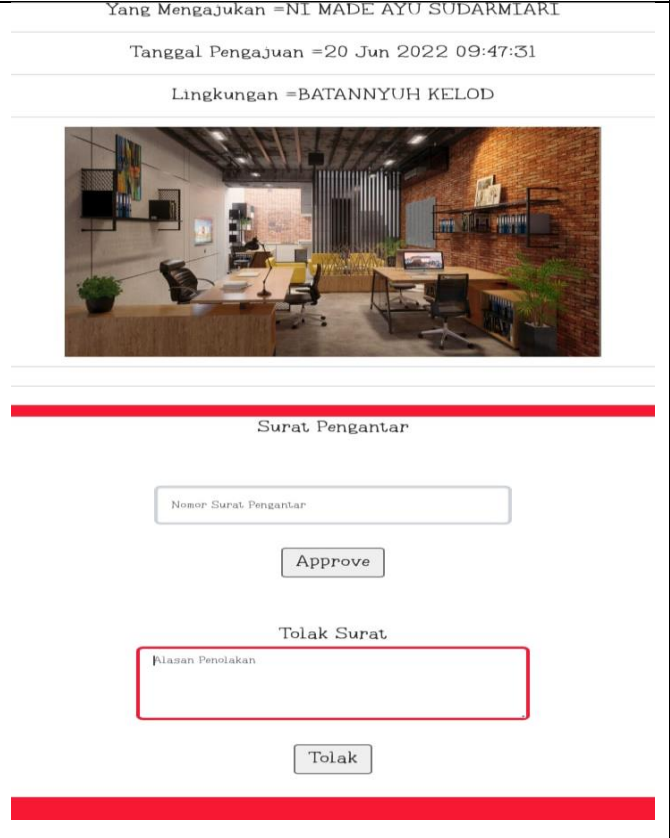
LANJUT

Tampilan History Pemohon

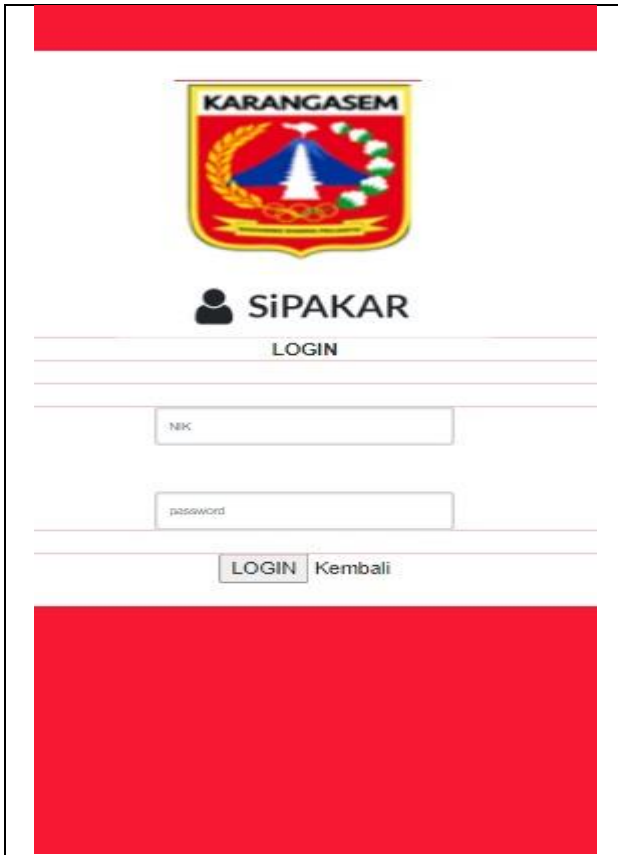
Tampilan IKM dan Kritik Saran Pemohon

	
<p><i>Tampilan setelah mengisi IKM dan Kritik Saran Pemohon</i></p>	<p><i>Tampilan QR Code surat Pemohon</i></p>

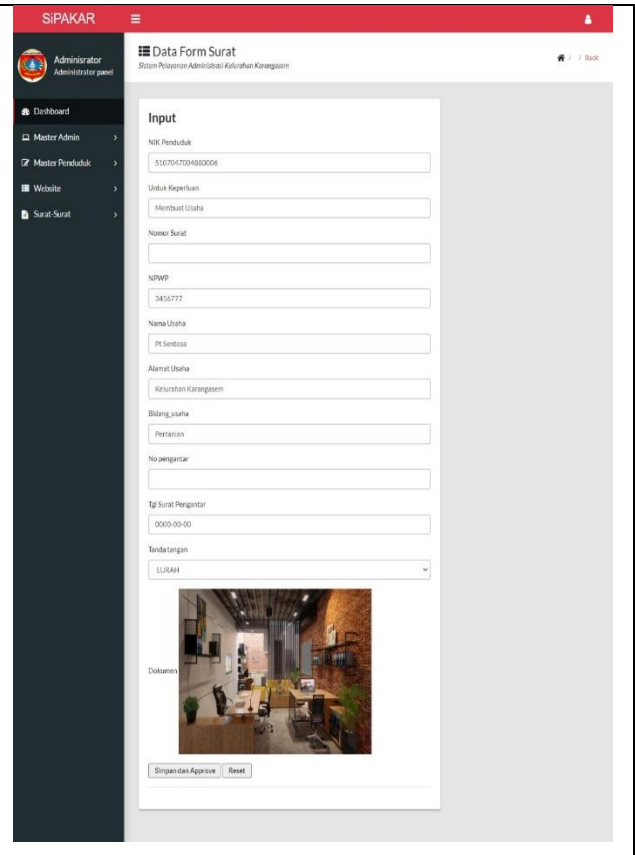
LAMPIRAN IV
TAMPILAN DAN FITUR SIPAKAR PADA USER KEPALA LINGKUNGAN
(KALING)

	
<p><i>Tampilan Log In Kepala Lingkungan</i></p>	<p><i>Tampilan Menu user Kepala Lingkungan</i></p>
	
<p><i>Tampilan History Kepala Lingkungan</i></p>	<p><i>Tampilan approve/tolak surat Kepala Lingkungan</i></p>

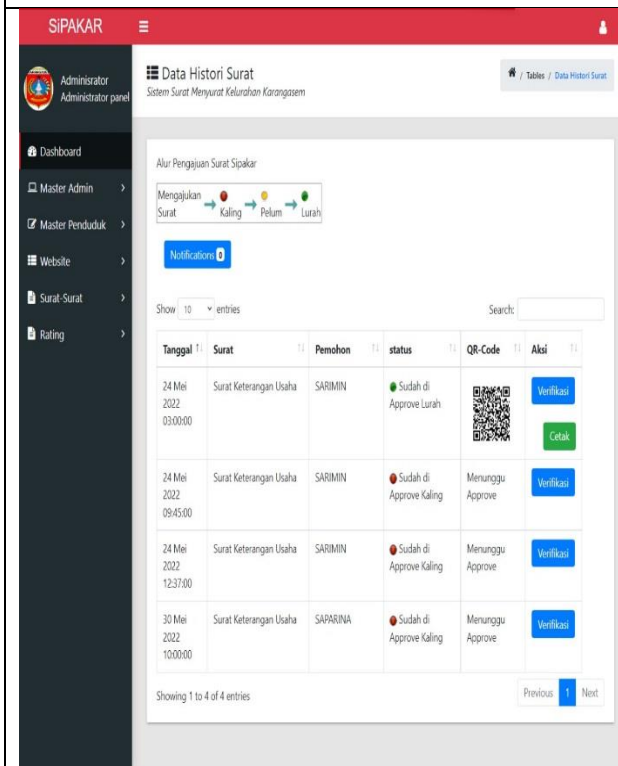
LAMPIRAN V
TAMPILAN DAN FITUR SIPAKAR PADA USER
KEPALA SEKSI PELAYANAN UMUM



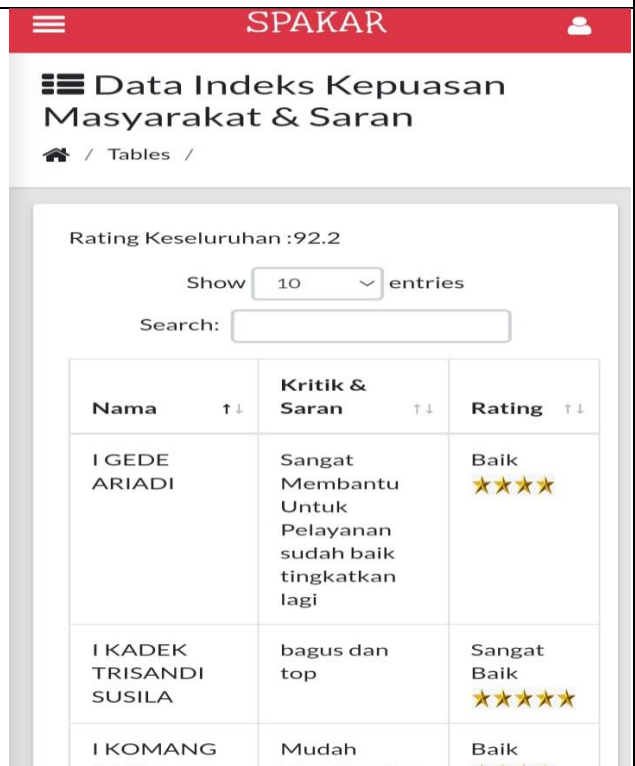
Tampilan Login Kasi Pelayanan Umum



Tampilan approve/tolak surat Kasi Pelayanan Umum



Tampilan History Kasi Pelayanan Umum

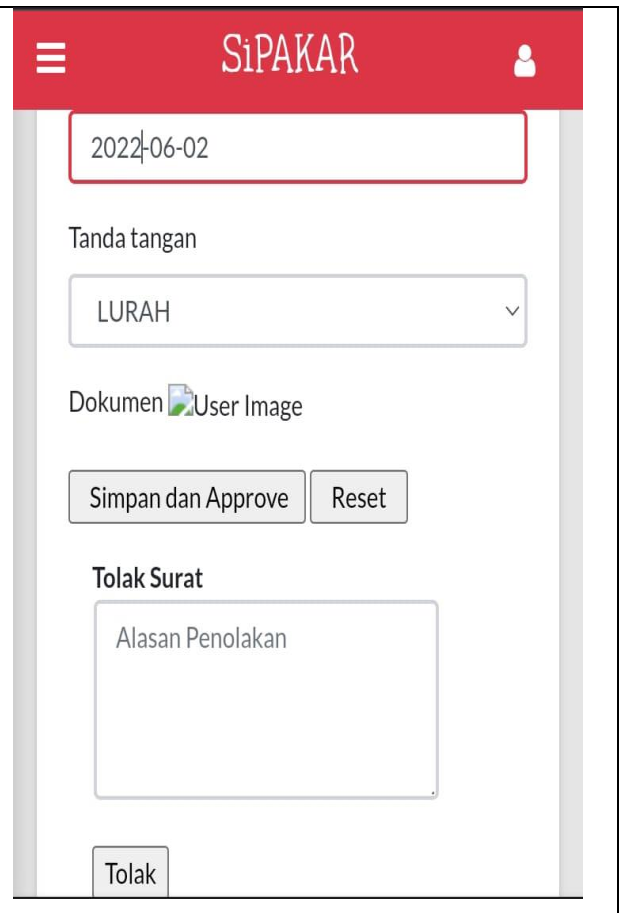


Tampilan IKM dan Kritik Saran pada Kasi Pelayanan Umum

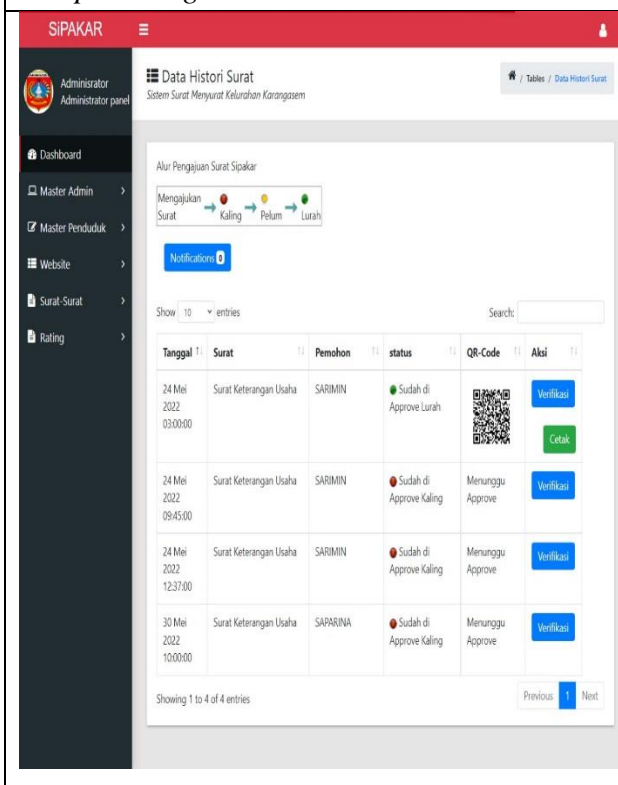
LAMPIRAN VI
TAMPILAN DAN FITUR SIPAKAR PADA USER LURAH



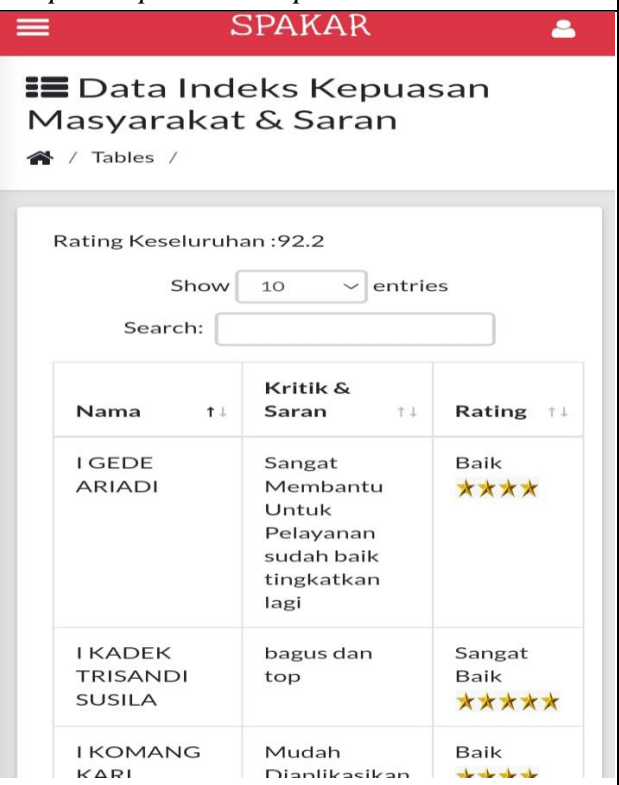
Tampilan Login Lurah



Tampilan approve surat pada Lurah

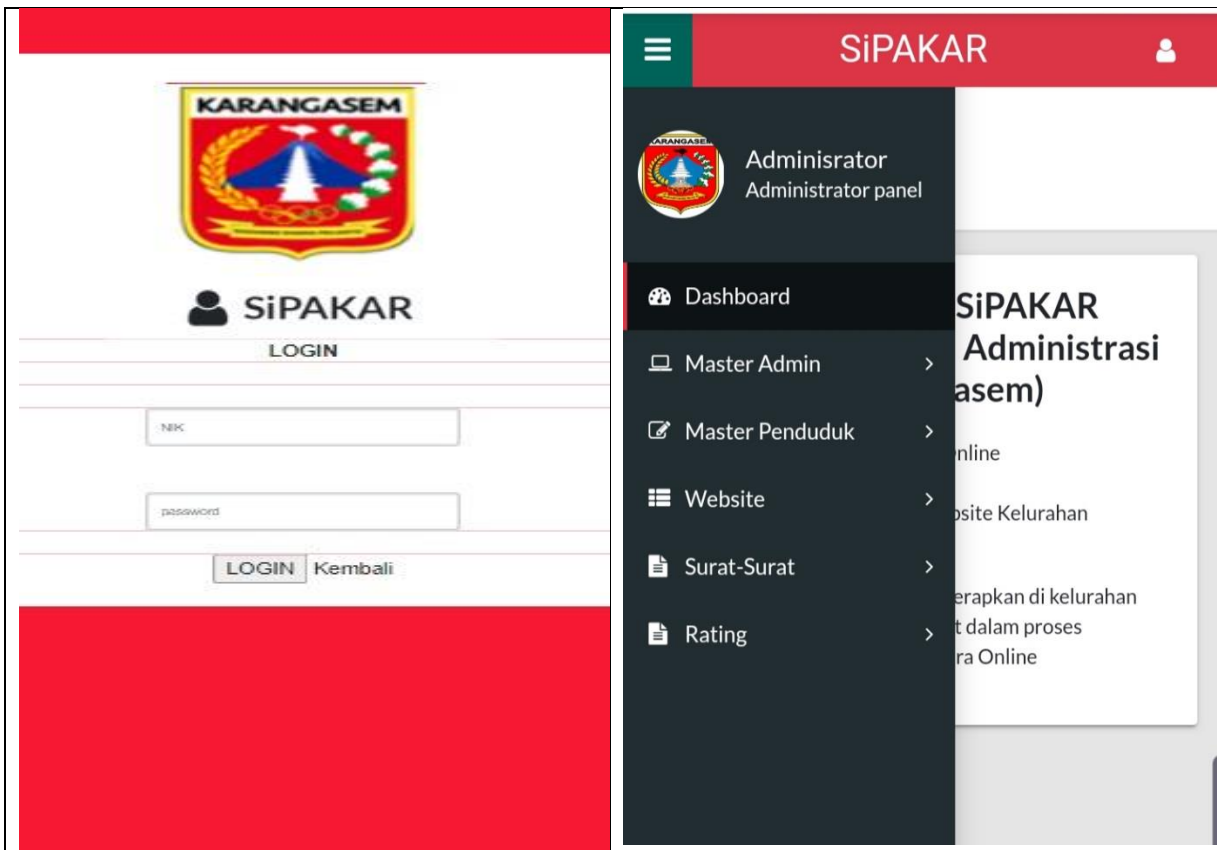


Tampilan History pada Lurah



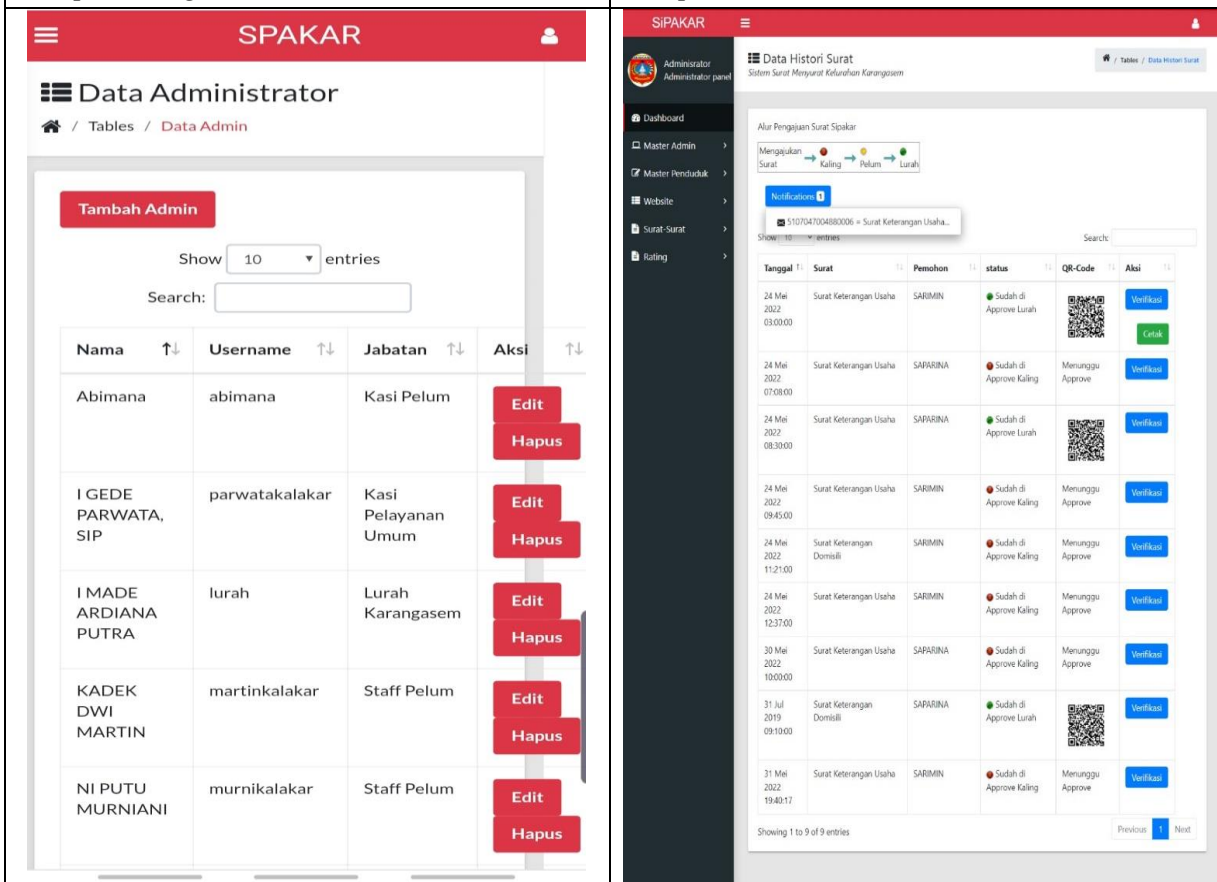
Tampilan IKM dan Kritik Saran pada Lurah

LAMPIRAN VII
TAMPILAN DAN FITUR SIPAKAR PADA USER ADMIN



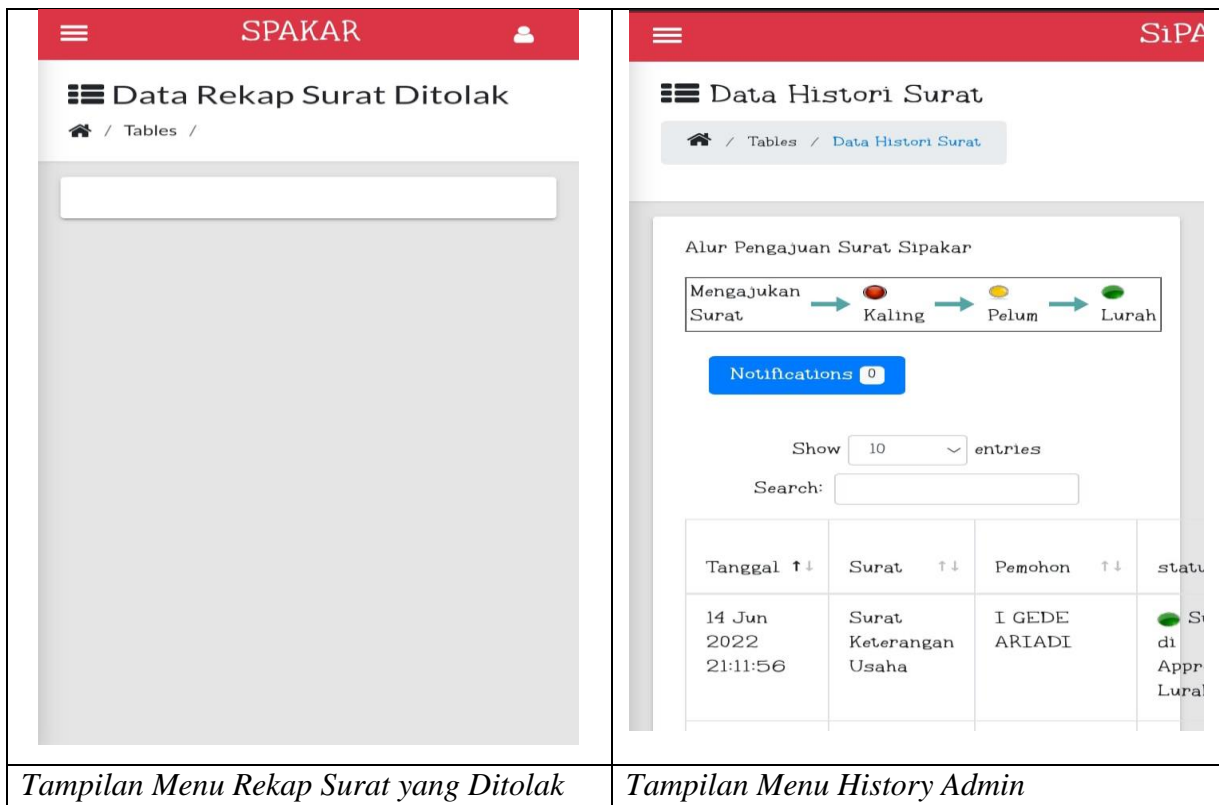
Tampilan Login Admin

Tampilan Menu Admin



Tampilan Data User/ Admin

Tampilan Menu History Admin



Tampilan Menu Rekap Surat yang Ditolak

Tampilan Menu History Admin

LAMPIRAN VIII
TAMPILAN SIPAKAR PADA INDEK KEPUASAN MASYARAKAT
DAN KRITIK SARAN

SPA KAR

Administrator
Administrator panel

Data Indeks Kepuasan Masyarakat & Saran
Sistem Surat Menyurat Kelurahan Karangasem

Rating Keseluruhan :90.0

Show 10 entries

Nama	Kritik & Saran	Rating
SARIMIN	Pengurusan sudah cepat	Baik ★★★★★
SARIMIN	Sudah bagus	Sangat Baik ★★★★★

Showing 1 to 2 of 2 entries

SPA KAR

Data Indeks Kepuasan Masyarakat & Saran

Rating Keseluruhan :92.2

Show 10 entries

Search:

Nama	Kritik & Saran	Rating
I GEDE ARIADI	Sangat Membantu Untuk Pelayanan sudah baik tingkatkan lagi	Baik ★★★★★
I KADEK TRISANDI SUSILA	bagus dan top	Sangat Baik ★★★★★
I KOMANG KARI	Mudah Dianlikasikan	Baik ★★★★★

Tampilan Menu IKM

I NENGAH SUARDIANA PUTRA	Mudah pengajuan online nya	Sangat Baik ★★★★★
I PUTU EKA ARIAWAN	Proses cepat dan online darimana saja bisa	Sangat Baik ★★★★★
I PUTU SUARDIKA	Pelayanan Cepat dan bagus	Baik ★★★★★
I WAYAN SUNYANA PUTRA	Bagus tampilan lebih di kembangkan lagi supaya makin bagus	Baik ★★★★★
I WAYAN SUNYANA PUTRA	Mantap. lanjut dan kembangkan	Sangat Baik ★★★★★

Showing 1 to 10 of 23 entries

Previous 1 2 3 Next

Tampilan Kritik dan Saran

Tampilan IKM dan Kritik Saran

SPA KAR

I GEDE ARIADI	Sangat Membantu Untuk Pelayanan sudah baik tingkatkan lagi	Baik ★★★★★
I KADEK TRISANDI SUSILA	bagus dan top	Sangat Baik ★★★★★
I KOMANG KARI	Mudah Diaplikasikan	Baik ★★★★★
I KOMANG PUNDUH	keren sistemnya sangat membantu	Sangat Baik ★★★★★
I NENGAH CITRANGGA	Bagus sekali	Sangat Baik ★★★★★
I NENGAH SUARDIANA PUTRA	Mudah pengajuan online nya	Sangat Baik ★★★★★
I PUTU EKA ARIAWAN	Proses cepat dan online darimana saja bisa	Sangat Baik ★★★★★

Tampilan Kritik dan Saran

LAMPIRAN IX

BROSUR SIPAKAR

SiPAKAR

SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI
KELURAHAN KARANGASEM



**KELURAHAN
KARANGASEM**

Apa Itu SiPAKAR?

SIPAKAR(SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI KELURAHAN KARANGASEM) adalah aplikasi berbasis web dan android untuk memudahkan pelayanan permohonan surat-menyurat di Kelurahan Karangasem.

SIPAKAR adalah aplikasi yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat di Kelurahan karangasem

SIPAKAR diharapkan mempermudah masyarakat di Kelurahan karangasem untuk melakukan permohonan surat-surat secara online.



Fitur SiPAKAR

- 📄 **Surat Online**
Fitur Surat-menyurat yang memudahkan masyarakat dalam mengajukan surat secara online
- 🌐 **Akses Website**
Memudahkan mengakses informasi seputar kelurahan karangasem melalui menu profile
- 🔔 **Notifikasi**
Terdapat notifikasi untuk mengingatkan Masyarakat yang mengajukan surat
- 📱 **QR Code**
Pengambilan surat harus disertai QR code untuk memastikan keamanan data surat.
- 💡 **Kotak Saran**
Masyarakat dapat memberikan penilaian Kepuasan Layanan dan memberikan kritik & saran.



Alur Pelayanan SiPAKAR



Manfaat SiPAKAR

- 📄 Memudahkan Masyarakat dalam pengajuan surat - menyurat dari mana saja dan kapan saja
- 📄 Memudahkan Kepala Lingkungan untuk melakukan verifikasi data pengajuan surat dan masyarakat
- 📄 Memudahkan Petugas pelayanan umum dalam melakukan monitoring terhadap pengajuan surat dari masyarakat
- 📄 Memudahkan masyarakat dalam mengetahui Histori surat yang pernah diajukan sebelumnya



Kontak Kami

Kantor Kelurahan Karangasem
Jalan R. A. Kartini Telp. (0363) 22238

✉ kelurahankarangasem1@gmail.com

📘 [facebook.com/kelurahankarangasem.kalakar](https://www.facebook.com/kelurahankarangasem.kalakar)

📺 [Youtube:www.youtube.com/channel/UCpT](https://www.youtube.com/channel/UCpT)

🌐 Akses Sipakar:<https://bit.ly/3Ge1uR1>



User mengajukan surat melalui aplikasi
Pertama masyarakat mengajukan surat melalui aplikasi dengan cara login dengan NIK, pilih nama lingkungan, pilih surat dan mengisi data dan dokumen pendukung.

Disetujui Kaling
setelah surat diajukan maka kaling akan melakukan verifikasi data melalui aplikasi khusus untuk Kaling

Disetujui Kasi Pelayanan umum
Setelah surat diacc kaling maka surat akan diverifikasi di seksi pelayanan umum

Disetujui & Ditandatangani Lurah
Setelah surat di acc oleh seksi pelayanan umum, maka selanjutnya akan di tanda tangani secara digital oleh Lurah Karangasem

Mengambil surat & menunjukan QR-Code
Setelah proses tanda tangan selesai maka di aplikasi user akan mendapatkan QR-Code (setelah mengisi rating pelayanan dan kritik saran) yang nantinya akan ditunjukkan dan discan petugas kelurahan pada saat pengambilan

34