

**ANALISIS INFORMASI PERCEPATAN TERPADU  
MELALUI MEDIA SOSIAL ( SI CEPAT MESI )  
SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI  
KANTOR KECAMATAN KOTA BANGUN  
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

**Mohammad Haidir, Bambang Irawan, Fajar Apriani**

**eJournal Administrasi Publik  
Volume 10, Nomor 1, 2022**

## HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel e-Journal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Analisis Informasi Percepatan Terpadu Melalui Media Sosial (Si Cepat Mesi) sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara.

Pengarang : Mohammad Haidir

NIM : 1502015108

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

Telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di e-Journal Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

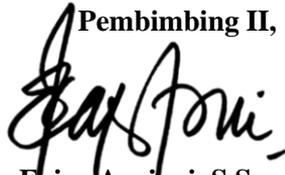
Samarinda, 14 November 2022

Pembimbing I,



**Dr. Bambang Irawan, S.Sos., M.Si**  
NIP. 19760216 200501 1 002

Pembimbing II,



**Dr. Fajar Apriani, S.Sos., M.Si**  
NIP. 19830414 200501 2 003

*Bagian di bawah ini*

**DIISI OLEH PROGRAM STUDI**

Identitas terbitan untuk artikel di atas

<b>Nama Terbitan</b> : eJournal Administrasi Publik	<b>Koordinator Program Studi</b> Administrasi Publik
<b>Volume</b> : 10	
<b>Nomor</b> : 1	
<b>Tahun</b> : 2022	<b>Dr. Fajar Apriani, M.Si</b>
<b>Halaman</b> : 6017-6027	NIP. 19830414 200501 2 003

## **ANALISIS INFORMASI PERCEPATAN TERPADU MELALUI MEDIA SOSIAL ( SI CEPAT MESI ) SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN KOTA BANGUN KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

**Mohammad Haidir<sup>1</sup>, Bambang Irawan<sup>2</sup>, Fajar Apriani<sup>3</sup>**

### ***Abstrak***

*Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Informasi Percepatan Terpadu melalui Media Sosial (Si Cepat Mesi) sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara serta untuk mengidentifikasi faktor penghambatnya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan fokus penelitian terdiri dari: keuntungan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, triabilitas, observabilitas dan faktor penghambat. Dalam penelitian ini yang menjadi key informannya adalah Kepala Seksi Pelayanan Umum, staf pelayanan umum dan masyarakat yang menggunakan layanan Si Cepat Mesi. Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data model interaktif seperti yang dikemukakan oleh Miles, Huberman dan Saldana. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa Si Cepat Mesi merupakan sebuah inovasi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kota Bangun karena menawarkan sejumlah keunggulan-keunggulan komparatif yang membuatnya lebih baik dari layanan sebelumnya, memiliki kompatibilitas yang baik karena dapat memberikan layanan yang sesuai dengan kondisi masyarakat, mudah dipahami dari segi administrasi dan persyaratan, serta dapat dicoba dan dipantau oleh masyarakat selama implementasinya. Penelitian ini juga menemukan bahwa manajemen berkas telah meningkatkan sejak layanan Si Cepat Mesi di implementasikan. Oleh karena itu, layanan ini dinilai dapat mempermudah pengurusan dokumen bagi masyarakat khususnya dalam pengurusan IUMK dan AK.I. Faktor penghambat yang ditemukan dalam penerapan inovasi layanan Si Cepat Mesi antara lain, layanan yang tidak terintegrasi, jaringan internet yang tidak stabil, kurangnya sosialisasi terkait pelayanan Si Cepat Mesi dan kurangnya berkualitas sarana dan prasarana.*

***Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Media Sosial, E-government***

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: haidir0597@gmail.com

<sup>2</sup> Dosen Pembimbing I Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

<sup>3</sup> Dosen Pembimbing II Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

## Pendahuluan

Sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah memiliki tugas untuk memberikan pelayanan yang baik dan mumpuni kepada masyarakat. Di era teknologi masa kini, salah satu usaha untuk memberikan pelayanan yang baik dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi atau yang lebih dikenal dengan sebutan *Electronic Government* atau *e-Government*. *EGovernment* secara umum merupakan alat pemerintahan berbasis teknologi yang digunakan agar pengerjaan di pemerintahan dapat menjadi lebih efisien dan transparan. *E-Government* merupakan salah satu bentuk penerapan pelayanan yang dapat dimanfaatkan dalam meningkatkan mutu pelayanan publik berbasis teknologi dan komunikasi untuk memenuhi kebutuhan publik yang menginginkan proses pengolahan data yang cepat serta informasi yang tepat.

Seiring berkembangnya sistem otonomi daerah, penerapan kebijakan *e-Government* telah menyentuh area Pemerintah Daerah (PEMDA). Data Departemen Komunikasi dan Informatika (Depkominfo) 2013 menunjukkan bahwa ada total 1128 *domain.go.id*, 590 situs pemerintah pusat dan Pemda, 452 situs telah mulai memberikan layanan publik melalui *website*, 396 situs Pemda masih dikelola secara aktif. Lebih jauh, dalam rangka pengembangan *e-Government*, data Depkominfo Tahun 2017 menunjukkan Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika (Ditjen Aptika) telah menyediakan 14 layanan publik yang dapat diakses oleh masyarakat yaitu: Pelayanan Pendaftaran *domain.go.id* dan *desa.id*, siMAYA, PNSMail, Pelayanan Pendaftaran Sistem Elektronik (PSE) Instansi Penyelenggara Negara, Layanan Pusat Penitipan Data (Puspita), Layanan *Private Network Security* (PNS) Box, Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik (siCANTIK), Manajemen dan Kanal Pertukaran Data antar Instansi Pemerintah (MANTRA), Pelayanan Pendaftaran Sistem Elektronik (PSE) Non Penyelenggara Negara, Pelayanan *Whitelist* Nusantara, Pelayanan Klasifikasi Permainan Interaktif Elektronik, Pelayanan Pengaduan Konten Internet Bermuatan Negatif (*Trust+*), Pelayanan Pendaftaran Sistem Manajemen Pengamanan Informasi (SMPI), Insiden Keamanan Informasi (<https://aptika.kominfo.go.id>).

Untuk Provinsi Kalimantan Timur, Teknologi Informasi berupa pemerintahan berbasis *e-Government* telah diimplementasikan sejak Tahun 2001. Berdasarkan data dari Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2015, tahap awal yang dilakukan dari pengembangan *e-Government* adalah pengoperasian situs *website* yang kemudian dilanjutkan secara bertahap meliputi administrasi secara elektronik mengenai data kependudukan dan kepegawaian, pelelangan secara elektronik (*e-Procurement*) melalui unit kerja Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE), layanan perizinan berupa penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) tingkat Provinsi, Kabupaten dan Kota dengan sistem *online*, Warung Informasi Etam Kaltim (WIEK), dan lain sebagainya (<https://diskominfo.kaltimprov.go.id/>). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Mahdanisa, Dinda dan Nurlim (2018:426), pelayanan *e-Government* di Kalimantan Timur sebagian besar baru

berada pada tahap persiapan (*web presence*) situs oleh pemerintah atau masih dalam tahap pemberian informasi. Hal ini masih membutuhkan upaya pengembangan lebih lanjut dari *e-Government* pada tahapan yang paling tinggi, yaitu pemberian pelayanan sampai dengan tahap *full-electronic delivery service*. Menilik perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, sebagai salah satu Kabupaten yang berada di Provinsi Kalimantan Timur, Diskominfo Kutai Kartanegara menggunakan teknologi sebagai bagian dari sistem dalam penyelenggaraan Pemerintahan Kabupaten Kutai Kartanegara yang dikenal dengan *e-Government*.

Kecamatan Kota Bangun merupakan salah satu wilayah dari 18 Kecamatan yang terletak di Kabupaten Kutai Kartanegara, Provinsi Kalimantan Timur. Kecamatan Kota Bangun telah melakukan terobosan baru dalam penerapan sistem *e-Government* untuk pelayanan kepada masyarakatnya salah satunya dengan memunculkan inovasi yakni Informasi Percepatan Terpadu melalui Media Sosial seperti *Facebook* (FB), *WhatsApp* (WA) dan *Website*.

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, Si Cepat Mesi merupakan layanan yang membantu proses percepatan informasi dalam kepengurusan Ijin Usaha Mikro Kecil (IUMK) dan Kartu Pencari Kerja (AK-1). Berdasarkan keterangan yang diberikan oleh pihak Kantor Kecamatan Kota Bangun yang diwakili oleh Kepala Seksi Pelayanan Umum, proses kepengurusan IUMK serta AK-1 memakan waktu sekitar dua sampai tiga hari. Berdasarkan arahan langsung dari Camat Kota Bangun, akhirnya Tim BEKIAS Kecamatan Kota Bangun mengembangkan inovasi percepatan informasi yang dinamai Si Cepat Mesi pada Tahun 2016 yang bertujuan untuk meningkatkan birokrasi pelayanan publik, khususnya dalam hal kepengurusan IUMK serta AK1 ini. Melalui inovasi Si Cepat Mesi, masyarakat diharapkan agar lebih dipermudah dalam melakukan kepengurusan IUMK serta AK1 karena berkas maupun data kependudukan yang dibutuhkan. Seperti yang disampaikan oleh pihak kantor Kecamatan Kota Bangun yang diwakili oleh Kepala Seksi Pelayanan Umum, inovasi percepatan informasi ini masih belum tersosialisasi dengan baik kepada masyarakat. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui maupun memahami mengenai bagaimana proses pelayanan melalui inovasi ini. Selain itu, keterbatasan akses jaringan internet setiap desa juga mempengaruhi proses pelayanan melalui inovasi ini karena pelayanan membutuhkan jaringan internet agar dapat terlaksana dengan baik.

Maka dari itu penelitian tentang penerapan Si Cepat Mesi sebagai inovasi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kota Bangun. Alasan peneliti memilih Kecamatan Kota Bangun sebagai tempat penelitian adalah dikarenakan inovasi informasi percepatan terpadu melalui media sosial (Si Cepat Mesi) sekaligus inovasi asli yang diciptakan oleh Kecamatan Kota Bangun sendiri. Selain itu peneliti juga tertarik untuk melihat lebih jauh bagaimana inovasi ini diterapkan di Kecamatan Kota Bangun yang didalamnya memiliki banyak desa yang harus dijangkau dalam penerapan inovasi informasi percepatan terpadu melalui media sosial (Si Cepat Mesi) serta menganalisis faktor yang menjadi penghambat dalam penerapan inovasi tersebut perlu dilakukan.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pelayanan Publik***

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sinambela dkk (2006:5) menyebutkan bahwa pelayanan publik yaitu sebagai setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan kumpulan atau kesatuan, dan memberikan kepuasan meskipun terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan publik adalah salah satu hal yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi hak warga negara. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik dalam suatu negara dilaksanakan dalam berbagai hal meliputi pelayanan barang dan jasa publik, dan pelayanan administratif seperti pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, serta pariwisata dan sektor strategis lainnya agar warga negara dapat memperoleh haknya sebagai warga negara dan memenuhi kewajiban pemerintah dalam menyelenggarakan *Good Governance*.

Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memaparkan bahwa pelayanan publik yang dapat digolongkan ke dalam dua bentuk, yaitu: Pelayanan Barang dan Jasa Publik Pelayanan pengadaan dan penyaluran barang dan jasa publik bisa dikatakan mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik kategori ini bisa dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya merupakan kekayaan negara yang tidak bisa dipisahkan atau bisa diselenggarakan oleh badan usaha milik pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan BUMN.

### ***Inovasi Dalam Pelayanan Publik***

Inovasi merupakan salah satu aspek yang berpengaruh dalam berkembangnya suatu organisasi. Beberapa organisasi baik itu organisasi sektor swasta ataupun sektor publik seperti organisasi pemerintahan berupaya untuk menemukan inovasi-inovasi. Inovasi identik tidak hanya pada pembaharuan dalam aspek teknologi atau peralatan yang baru saja, namun juga dalam lingkup yang lebih luas seperti produk, proses, dan bentuk layanan yang menunjukkan adanya suatu perubahan dalam praktik penyelenggaraan suatu organisasi (Ancok, 2012:34).

Menurut Robertson (dalam Nugroho, 2005:395) menjelaskan ada 3 jenis inovasi dalam pelayanan publik, yaitu inovasi terus menerus, inovasi terus menerus secara dinamis dan inovasi terputus. Dalam suatu inovasi terdapat faktor pendukung maupun penghambat yang dapat mempengaruhi suatu inovasi. Rogers dan Shoemaker seperti yang diterjemahkan oleh Hanafi (1987:146-157) mengemukakan empat faktor pendukung dalam suatu inovasi, yaitu karakteristik

inovasi (produk), saluran komunikasi, upaya perubahan dari agen dan sistem sosial. Di samping faktor pendukung, menurut Sangkala (2013:26) dalam praktek inovasi juga terdapat faktor-faktor yang dapat menjadi penghambat dalam inovasi, yaitu : inovasi program sebagai hal yang baru, partisipasi masyarakat yang belum maksimal, kolaborasi belum efektif, pemberdayaan warga belum maksimal dan keterbatasan potensi.

Inovasi pada instansi pemerintahan sangat diperlukan dalam proses penyediaan pelayanan publik dengan mengembangkan cara-cara baru dan sumber daya baru. Di samping itu, inovasi di sektor publik bisa dilaksanakan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya mengingat pada dasarnya organisasi sektor publik senantiasa dihadapkan pada kelangkaan sumber daya dan keterbatasan anggaran (Muluk, 2008:43).

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Adapun fokus dari penelitian ini adalah melihat karakteristik inovasi informasi percepatan terpadu melalui media sosial sebagai inovasi pelayanan publik serta faktor penghambat dari inovasi tersebut. Sumber dan jenis data penelitian menggunakan pemilihan informan melalui metode *Purposive Sampling* dengan sumber data primer Kepala Seksi Pelayanan Umum Kantor Kecamatan Kota Bangun (*Key Informant* atau Informan Kunci), Masyarakat Kecamatan Kota Bangun (Informan Pendukung) dan sumber data sekunder yaitu catatan lapangan dan foto dokumentasi proses pelayanan layanan Si Cepat Mesi yang dilakukan di Kantor Kecamatan Kota Bangun. Sedangkan Teknik Pengumpulan Data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data akan dianalisa dengan menggunakan teknik analisis data model interaktif (Miles, Huberman dan Saldana, 2014).

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### ***Analisis Informasi Percepatan Terpadu Melalui Media Sosial (Si Cepat Mesi) sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kota Bangun***

Si Cepat Mesi merupakan layanan yang membantu proses percepatan informasi dalam kepengurusan Ijin Usaha Mikro Kecil (IUMK) dan Kartu Pencari Kerja (AK1). Si Cepat Mesi merupakan inovasi yang dikembangkan oleh Tim Bebaya Etam Kuatkan Kinerja Aparatur Sipil (BEKIAS) Kecamatan Kota Bangun dan diakui sebagai inovasi asli dari Kecamatan Kota Bangun. Sebelum hadirnya inovasi Informasi Percepatan Terpadu (Si Cepat Mesi) ini, proses kepengurusan IUMK serta AK1 di Kecamatan Kota Bangun seringkali berjalan kurang efektif dikarenakan proses pelayanan masih membutuhkan waktu yang lama untuk diselesaikan. Berdasarkan keterangan yang diberikan oleh pihak Kantor Kecamatan Kota Bangun yang diwakili oleh Kepala Seksi Pelayanan Umum, proses kepengurusan IUMK serta AK-1 memakan waktu sekitar dua sampai tiga hari. Berdasarkan fakta tersebut, melalui arahan langsung dari Camat Kota Bangun, akhirnya Tim BEKIAS Kecamatan Kota Bangun mengembangkan inovasi percepatan informasi yang dinamai Si Cepat Mesi pada tahun 2016 yang

bertujuan untuk meningkatkan birokrasi pelayanan publik, khususnya dalam hal kepengurusan IUMK serta AK1 ini. Melalui inovasi Si Cepat Mesi, masyarakat diharapkan agar lebih dipermudah dalam melakukan kepengurusan IUMK serta AK1 karena berkas maupun data kependudukan yang dibutuhkan contohnya seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) dapat dikirimkan secara *online* melalui FB, WA dan *Website*. Kantor Kecamatan Kota Bangun beralamat Jl. K. H. Dewantara Kota Bangun.

Berikut adalah tabel data masyarakat yang menggunakan layanan Si Cepat Mesi pada Tahun 2021.

**Tabel 1 Rekapitulasi Layanan IUMK dan AK-1 di Kantor Kecamatan Kota Bangun (Sebelum dan Sesudah) Penerapan Si Cepat Mesi.**

No	Kegiatan	Bulan/Tahun	Jumlah Berkas	
			Sebelum	Sesudah
1	IUMK	Januari 2021	9	15
		Februari 2021	7	20
		Maret 2021	10	22
		April 2021	5	12
		Mei 2021	3	18
		Juni 2021	1	7
		Juli 2021	2	10
		Agustus 2021	-	-
		September 2021	-	-
		Oktober 2021	-	-
		November 2021	-	-
		Desember 2021	-	-
2	AK 1	Januari 2021	16	43
		Februari 2021	-	-
		Maret 2021	9	23
		April 2021	4	19
		Mei 2021	12	26
		Juni 2021	7	49
		Juli 2021	13	32
		Agustus 2021	-	-
		September 2021	-	-
		Oktober 2021	-	-
		November 2021	-	-
		Desember 2021	-	-
<b>Jumlah</b>			<b>64 Berkas</b>	<b>210 Berkas</b>

Sumber : Data Si Cepat Mesi Kantor Kecamatan Kota Bangun Tahun 2021

Seperti terlihat dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa sebelum adanya Si

Cepat Mesi jumlah orang yang mengurus berkas IUMK adalah 37 berkas, setelah adanya layanan Si Cepat Mesi bertambah menjadi 104 berkas, sedangkan sebelum adanya Si Cepat Mesi dalam pembuatan berkas AK-1 hanya ada 64 berkas setelah menggunakan layanan Si Cepat Mesi bertambah menjadi 210 berkas. Dari tabel rekapitulasi layanan dan capaian program Si Cepat Mesi dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Rekapitulasi layanan IUMK yang mengambil jumlah indeks orang setelah program Si Cepat Mesi mengalami peningkatan sebesar 36%, yang menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat terhadap IUMK meningkat melalui program Si Cepat Mesi. Pada rekapitulasi layanan ini juga bisa diukur bahwa kapasitas produksi IUMK mengalami peningkatan yang signifikan, dari 37 berkas menjadi 104 berkas, dan sudah berjalan selama 7 bulan.
2. Rekapitulasi layanan AK I setelah menggunakan program Si Cepat Mesi mengalami peningkatan sebesar 30% yang menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat untuk membuat AK-1 melalui program Si Cepat Mesi mengalami peningkatan. Pada rekapitulasi layanan ini juga bisa diukur peningkatan hasil dari proses AK- 1 yang signifikan, dari hanya 64 berkas menjadi 210 berkas, berjalan selama 7 bulan terus menerus.
3. Variabel IUMK dan AK-I mengalami peningkatan, terutama parameter peningkatan IUMK dan AK-I sudah terstandarisasi sesuai kebutuhan masyarakat.

Berikut adalah tabel analisis perbandingan layanan Si Cepat Mesi berdasarkan indikator karakteristik inovasi

**Tabel 2 Analisis Perbandingan Sebelum dan Sesudah diterapkan Layanan Si Cepat Mesi dengan Indikator Karakteristik Inovasi di Kantor Kecamatan Kota Bangun.**

No	Karakteristik Inovasi	Sebelum	Sesudah
1.	<b>Keuntungan Relatif</b>	Penerapan prosedur pelayanan yang lambat, pengecekan berkas secara manual	Memangkas birokrasi, melalui media sosial ( <i>online</i> )
2.	<b>Kompatibilitas</b>	Kepengurusan harus ke kantor kecamatan terlebih dahulu, partisipasi	Berkas pembuatan IUMK dan AK-1 cukup dikirim melalui whatsapp, banyak masyarakat yang ikut berpartisipasi dalam pembuatan IUMK dan AK-I dan bias menyesuaikan kondisi masyarakat.

3.	<b>Kompleksitas</b>	Layanan mudah dipahami tetapi lama dalam mempersiapkan berkas dan menjalankan prosedur kepengurusan berkas	Layanan mudah dipahami masyarakat dan petugas cukup ahli dalam melakukan pengecekan dan pemrosesan berkas sehingga layanan bisa berjalan lebih cepat.
4.	<b>Triabilitas</b>	Memakan banyak biaya dan waktu dalam pembuatan berkas, IUMK 2 sampai 3 hari dan AK-1, 1 hari	Uji coba layanan cukup memangkas biaya, jarak dan waktu pembuatan, IUMK 1 sampai 2 hari dan AK-1 1 hari
5.	<b>Observabilitas</b>	Pengelolaan berkas tidak semua masyarakat bisa melihat, memantau dan mengamati.	Bisa dilihat, diamati oleh masyarakat, dan pemrosesan lebih tranfaran.

Sumber : Data Si Cepat Mesi Kantor Kecamatan Kota Bangun dari hasil penelitian Tahun 2022

Dari tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa analisis Si Cepat Mesi berdasarkan indikator karakteristik inovasi memiliki unggulan dari segi Keuntungan relatif yakni layanan Si Cepat Mesi yang bersifat media sosial social memudahkan masyarakat maupun petugas dalam pengurusan berkas, tidak hanya itu layanan ini juga memiliki komabilitas yakni bisa menyesuaikan dengan kondisi yang ada di masyarakat, layanan Si Cepat Mesi juga memiliki kompleksitas yang dimana layanan ini tidak terlalu rumit sehingga prosedur yang di berikan petugas bisa di pahami oleh masyarakat, layanan Si Cepat Mesi juga bisa dilihat dari *triabilitas* yakni bisa diuji coba dengan baik dan Si Cepat Mesi bisa dilihat dari *observabilitas* yakni layanan Si Cepat Mesi bisa diamati dalam pembuatan dan lebih transparan dalam mengelola berkas khususnya IUMK dan AK-1. Setelah diterapkannya layanan Si Cepat Mesi produktifitas mengalami peningkatan secara signifikan khususnya IUMK dan AK-1.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, Si Cepat Mesi telah memenuhi beberapa kriteria inovasi pelayanan publik sesuai yang dituangkan didalam Permenpan-RB Nomor 19 Tahun 2016. Dari beberapa kriteria, salah satu yang berhasil dipenuhi oleh Si Cepat Mesi adalah memperkenalkan pendekatan baru tentang pelayanan berbasis teknologi, yang saat ini masih terbilang baru dalam birokrasi kepengurusan berkas di Kantor Kecamatan Kota Bangun. Sebelumnya, layanan kepengurusan IUMK dan AK.1 masih menggunakan pendekatan tradisional, yang mana pelayanan masih menggunakan cara konvensional dan komunikasi dilaksanakan secara jarak dekat dimana masyarakat dituntut untuk datang ke Kantor Kecamatan apabila ingin mengurus berkas IUMK dan AK.1. Kriteria berikutnya yang dipenuhi oleh layanan Si Cepat Mesi adalah produktif yaitu adanya peningkatan kepengurusan

berkas sejak diterapkannya layanan inovasi Si Cepat Mesi. Hal ini mencerminkan bahwa inovasi Si Cepat Mesi mampu membuat produktivitas pelayanan menjadi lebih baik dan meningkat. Kemudian, layanan Si Cepat Mesi ini juga memenuhi kriteria berdampak. Senada dengan produktivitas pelayanan yang meningkat, hal ini juga merupakan hasil dari manfaat positif atau dampak positif yang dirasakan oleh masyarakat. Meningkatnya jumlah kepengurusan setelah hadirnya layanan Si Cepat Mesi ini membuktikan bahwa inovasi bisa memberikan dampak positif kepada masyarakat, terutama dalam hal memenuhi keperluan dalam pengurusan IUMK dan AK.1. Secara singkat, dapat disimpulkan bahwa inovasi layanan Si Cepat Mesi telah mampu memenuhi kriteria pelayanan publik yang harus dimiliki oleh sebuah inovasi pelayanan publik.

### ***Faktor Penghambat Dalam Penerapan Informasi Percepatan Terpadu Melalui Media Sosial (Si Cepat Mesi)***

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan sejumlah faktor penghambat dalam penerapan informasi percepatan terpadu melalui media sosial (Si Cepat Mesi). Adapun faktor penghambat pertama adalah layanan yang tidak terintegrasi. Dalam hal ini, pelayanan Si Cepat Mesi masih terbatas hanya pada pelayanan pembuatan IUMK dan AK-1. Untuk saat ini, belum ada pelayanan berkas lainnya yang dapat diproses melalui Si Cepat Mesi. Faktor penghambat yang kedua adalah ketidakstabilan jaringan yang ada di wilayah Kecamatan Kota Bangun. Dalam penerapannya, Si Cepat Mesi diharapkan dapat menjangkau seluruh masyarakat desa yang masuk ke dalam cakupan wilayah Kecamatan Kota Bangun. Akan tetapi, keterbatasan jaringan baik kurangnya kualitas sinyal, gangguan masal serta kurangnya perangkat pendukung komunikasi di desa membuat masyarakat kesulitan untuk dapat mengakses layanan ini. Faktor penghambat berikutnya adalah kurangnya sosialisasi terkait program layanan Si Cepat Mesi. Dengan banyaknya jumlah desa serta masyarakat yang mendiami wilayah Kecamatan Kota Bangun, sosialisasi yang dilakukan oleh pihak pemerintah masih dianggap kurang. Ada banyak masyarakat yang mengaku tidak mengetahui perihal layanan melalui Si Cepat Mesi ini. Kurangnya sosialisasi membuat masyarakat menjadi tidak mengenal layanan ini sehingga dapat mengakibatkan partisipasi masyarakat dalam layanan ini. Faktor penghambat yang terakhir adalah kurangnya kualitas sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan melalui Si Cepat Mesi. Ada banyak perangkat komputer yang tidak terpelihara dengan baik di kantor Kecamatan Kota Bangun. Hal ini juga dipengaruhi dengan kurangnya kualitas SDM yang menjadi petugas dalam pelayanan Si Cepat Mesi sehingga tidak dapat memelihara perangkat yang ada dengan maksimal (Mulgan dan Alburry, 2003).

## **Kesimpulan dan Saran**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang telah dikemukakan dan berdasarkan tujuan penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Inovasi layanan Si Cepat Mesi sudah diterapkan dengan cukup baik. Hal ini didukung dengan penemuan yang menunjukkan bahwa layanan Si Cepat Mesi

memberikan sejumlah keunggulan relatif yang menjadikannya lebih baik dari pada layanan sebelumnya. Selain itu, layanan Si Cepat Mesi juga memiliki kompatibilitas yang baik karena dapat memberikan layanan yang sesuai dengan kondisi masyarakat. Bukan hanya itu, layanan Si Cepat Mesi juga dinilai mudah untuk dipahami dan dimengerti dari segi kepengurusan dan juga persyaratan, dan juga layanan Si Cepat Mesi dapat dicoba serta diawasi dalam proses pelaksanaannya oleh masyarakat. Dalam penelitian juga ditemukan bahwa kepengurusan berkas menjadi lebih meningkat sejak diterapkannya layanan Si Cepat Mesi. Oleh sebab itu, layanan ini dianggap mempermudah kepengurusan berkas bagi masyarakat terutama dalam kepengurusan IUMK dan AK.1.

2. Ada empat faktor penghambat yang dihadapi dalam penerapan inovasi layanan Si Cepat Mesi. Yang pertama adalah tidak terintegrasinya layanan ini dengan layanan kepengurusan berkas dari bidang lain sehingga pelayanan terbatas hanya pada kepengurusan berkas IUMK dan AK.1. Yang kedua, layanan jaringan internet yang kurang stabil menyebabkan masyarakat menjadi kesulitan mengirimkan berkas mereka kepada petugas layanan. Berikutnya, layanan Si Cepat Mesi masih kurang disosialisasikan secara luas kepada masyarakat sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui atau hanya sedikit mengetahui tentang layanan Si Cepat Mesi ini. Yang terakhir yaitu kurangnya kualitas sarana dan prasarana sebagai akibat dari kurangnya perawatan yang dilakukan oleh petugas di kantor Kecamatan Kota Bangun.

### **Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Si Cepat Mesi harus lebih disosialisasikan karena merupakan pelayanan original di Jalan Kota Bangun yang mempercepat birokrasi pelayanan publik dan beri tahu orang lebih banyak tentang layanan pengiriman berkas Si Cepat Mesi melalui media sosial.
2. Memperkuat SDM layanan Si Cepat Mesi, memperhatikan pemeliharaan peralatan kantor jalan, dan memperlancar operasional layanan Si Cepat Mesi, sehingga dokumen dan foto tidak menjadi masalah dan Sederhanakan proses layanan.
3. Pelayanan yang harus lebih transparan, dapat dilihat dan dipantau oleh publik.

### **Daftar Pustaka**

- Ancok, D. 2012. *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hanafi, A. 1987. *Memasyarakatkan Ide-ide Baru*. Surabaya: Usaha Nasional. <https://aptika.kominfo.go.id/2019/08/layanan-aptika-terintegrasi/>“LayananAptika Terintegrasi”.
- <https://diskominfo.kaltimprov.go.id/> “PPID Diskominfo”
- Mahdanisa, Dinda dan Nurlim. 2018. Analisis Penerapan E-Government dalam Pencapaian Sistem Informasi pada Dinas Kominfo Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal “Gerbang Etam” Balitangda*, Vol. 12(1): 50-60

[.https://ejurnal.balitbangda.kukarkab.go.id/index.php/gerbangetam/article/download/93/71/](https://ejurnal.balitbangda.kukarkab.go.id/index.php/gerbangetam/article/download/93/71/).

- Miles, M.B, A. Michael Huberman dan Jhonny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications.
- Mulgan, G. dan D. Albury. 2003. *Innovation in the Public Sector*. London: Cabinet Office Strategy Unit.
- Muluk, M.R. Khairul. 2008. *Knowledge Management (Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah)*. Malang: Banyumedia.
- Nugroho, Adi. 2005. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi dengan Metodologi Berorientasi Objek*. Bandung: Informatika.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Permenpan-RB) Nomor 19 Tahun 2016.
- Sangkala. 2013. *Innovative Governance: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Capiya Publishing.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.