



PROPOSAL INOVASI

KECAMATAN NGUSIKAN KABUPATEN JOMBANG

**PENGENDALIAN PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN (PATEN)
MELALUI
DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEM (DMS) SURAT KELUAR DAN MASUK
DI KECAMATAN NGUSIKAN**

**DISUSUN OLEH :
TIM INOVASI
KUCHAN, S.Pd**

KABUPATEN JOMBANG TAHUN 2023

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya sehingga telah tersusun Proposal Inovasi dengan judul **PENGENDALIAN PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) MELALUI DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEM (DMS) SURAT KELUAR DAN MASUK DI KECAMATAN NGUSIKAN**.

Proposal Inovasi ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan bagi Pimpinan dan seluruh *Stakeholder* yang terlibat dalam implementasi inovasi ini sehingga dapat membantu menyamakan persepsi dan membangun komitmen secara bersama-sama dalam mendukung implementasi inovasi ini.

Pada kesempatan yang penuh bahagia ini, kami menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Bupati Jombang beserta jajaran.
2. Kepala BKPSDM Kabupaten Jombang beserta jajaran.
3. Camat Ngusikan beserta jajaran.
4. Rekan-rekan Kecamatan Ngusikan yang telah membantu pelaksanaan Inovasi ini.
5. Seluruh pihak yang telah membantu mulai dari pembuatan proposal sampai dengan implementasi inovasi ini.

Dalam penyusunan Proposal Inovasi ini pasti masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu saran dan kritik, kami butuhkan untuk penyempurnannya. Akhirnya, dengan memohon petunjuk Allah SWT semoga Rancangan Inovasi ini dapat memberikan manfaat yang nyata.

Penyusun,
Tim Inovasi



KUCHAN, S.Pd

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Area dan Fokus Inovasi	3
1.3. Tujuan Inovasi	4
1.4. Manfaat Inovasi	4
1.5. Ruang Lingkup	5
 BAB II PROFIL PELAYANAN PUBLIK.....	 6
2.1 Profil Organisasi	6
2.2 Profil Kinerja Organisasi	8
 BAB III ANALISIS MASALAH	 11
3.1. Permasalahan	11
3.2. Penyebab Masalah	14
3.3. Dampak isu utama tidak terselesaikan	14
3.4. Akar Penyebab Masalah	14
3.5. Alternatif Solusi Mengatasi Masalah	15
3.6. Solusi Mengatasi Masalah	16
 BAB IV STRATEGI PENYELESAIAN MASALAH	 18
4.1. Terobosan / Inovasi	18
4.2. Tahapan Kegiatan	19
4.3. Sumber Daya (Peta Dan Pemanfaatan)	21
4.4. Target Capaian Inovasi Kinerja Pelayanan.....	34
4.5. Pengendalian Mutu Pekerjaan.....	35
4.6. Rencana Strategi Mengatasi Kendala / Hambatan Pengendalian Mutu	39
4.7. Rencana Pengembangan Potensi Diri sebagai Tindak Lanjut Assesment Potensi Diril	40
 BAB V PENUTUP	 42

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aparatur Sipil Negara (ASN) berkewajiban menjunjung tinggi kesetiaan terhadap Pancasila, UUD RI 1945 dan Pemerintah. ASN dalam kesetiaan terhadap negara, mewujudkannya melalui peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Sehingga ASN dituntut mampu menyusun dan merencanakan serta melaksanakan program-program yang berada di instansinya masing-masing. Pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Berdasarkan *Peraturan Bupati Jombang Nomor 52 Tahun 2016* tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan sebagaimana telah diubah dengan *Peraturan Bupati Nomor 59 Tahun 2018* tentang Perubahan atas *Peraturan Bupati Jombang Nomor 52 Tahun 2016* tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan (*Berita Daerah Kabupaten Jombang Tahun 2018 Nomor 59/D*);, dimana Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas yang dilimpahkan oleh Bupati untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Ngusikan atau yang lebih sering disingkat dengan PATEN merupakan suatu penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan Ngusikan dimana dalam proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu loket atau meja pelayanan. Tujuan diselenggarakannya PATEN adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan PATEN ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan.

Salah satu indikator evaluasi kinerja dari Kecamatan Ngusikan adalah pelaksanaan PATEN itu sendiri. Penilaian mengenai PATEN ini dilakukan untuk menilai sejauh mana suatu kecamatan dapat memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakatnya.

Dasar hukum atau regulasi dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Ngusikan baik yang terkait secara langsung maupun tidak langsung dengan penyelenggaraan PATEN meliputi :

1. Undang-undang Nomor 43 tahun 2009 tentang Kearsipan
2. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN ;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;
4. Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 10 Tahun 2015 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat III;
5. Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pengembangan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil;
6. Peraturan Bupati Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pedoman Tata Kearsipan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Jombang;
7. Peraturan Bupati Nomor 52 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi, serta Tata Kerja Kecamatan

Kondisi pada saat ini di Pelayanan Kecamatan Ngusikan, pencatatan dokumen surat masuk dan keluar masih manual atau konvensional, adanya kesulitan dalam penelusuran dokumen kearsipan khususnya surat masuk maupun keluar, kurangnya staf/pelaksana teknis sesuai dengan kompetensi, belum memanfaatkannya teknologi untuk mendukung efektifitas dan efisiensi kerja, belum adanya buku pedoman sebagai acuan atau petunjuk teknis untuk penerapan Document Management System

Gambar 1.1.1 Dokumen Register Pengajuan KK/KTP

No	Tanggal Pengajuan	Nama	No. HP	e-mail	Alamat	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7
240	05.07.22	Abdul Mufit			Keban	
241		ely Kurniawati	081 330987776		"	
242		Aminin	081 330987776		Keban	
243		Sutartoyo			Kedungbogo	15/07/2022 Yhs.
244	06.07.2022	Sumarti			Sb. nengfo/mojodanu	W/NOVI
245		Subardi			mojodanu	red
246		Yadi			"	
247		Jomadi			"	
248		Hasan Haraji	085 648 688942		Keban	
249		Achmad Syarifuddin	0881 0810178		Keban	
250		Amrullah	085235351920		Keban	
251	06.07.22	Yogi dwi S			Kedungbogo	efo
252		Supriyo			"	
253		Ishaf			maningga	P. Peto/Nani
254	11.07.22	Suwanah			Keban	P. mario
255		Karmen			Kedungbogo	P. Sudri
256		Wahyudi			"	
257		ARTY RUMU			"	
258		Adi Subiyarno			"	
259		ngatemi			"	

Kondisi yang diharapkan, tersedianya petunjuk pelaksanaan DMS, terwujudnya komitmen penerapan DMS di internal OPD; terimplementasinya DMS penerapan tata kelola persuratan; terkelolanya manajemen tata kelola persuratan dengan baik melalui penerapan Dokumen Manajemen Sistem (DMS).

. Dokumen Manajemen System (DMS) merupakan satu-satunya aplikasi berbasis digital yang dikembangkan oleh Kecamatan Ngusikan dalam tujuannya mencapai tata kelola kearsipan yang baik. Dengan menggunakan pendekatan arsip surat keluar dan masuk, Dokument Management System (DMS) mengelola kearsipan dengan menggunakan menu hiperlink pada program microsoft office excel, sehingga kearsipan dapat dilihat dan dikelola dengan tertib serta tidak akan mengalami kehilangan berkas.

Alasan memilih Inovasi ini adalah karena kendala utama kearsipan adalah masih manual, maka dengan aplikasi Document Management System (DMS) Surat Keluar dan Masuk yang berbasis digital, dapat lebih mudah menertibkan tata kelola kearsipan. **Sehingga diperlukan Inovasi dengan mengambil judul PENGENDALIAN PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) MELALUI DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEM (DMS) SURAT KELUAR DAN MASUK DI KECAMATAN NGUSIKAN.**

1.2 Area dan Fokus Inovasi

1.2.1 Area Inovasi

Sejalan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020 – 2024, yang telah menetapkan area perubahan mengacu pada 8 (delapan) area yaitu :

- 1) Perubahan Mindset dan Budaya Kinerja di Lingkungan Organisasi
- 2) Deregulasi Kebijakan
- 3) Penyederhanaan Organisasi
- 4) Perbaikan Tata Laksana
- 5) Penataan Sumber Daya Manusia Aparatur
- 6) Penguatan Akuntabilitas dan Efisiensi Anggaran
- 7) Penguatan Pengawasan
- 8) Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Maka Rancangan Inovasi dengan Judul **“PENGENDALIAN PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) MELALUI DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEM (DMS) SURAT KELUAR DAN MASUK DI KECAMATAN NGUSIKAN”** termasuk kedalam area perubahan ke 4 dan 8 yaitu “Perbaikan Tata Laksana serta Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik”, dilihat dari proses dan tujuan inovasi ini adalah penerapan system, proses dan prosedur kerja yang jelas, efektif dan berbasis IT berupa penyediaan data yang valid sebagai dasar/bahan perencanaan dan perumusan kebijakan pelayanan public.

1.2.2 Fokus Inovasi

Fokus dari Inovasi ini adalah tertibnya tata kelola arsip pelayanan sehingga semua bentuk pelayanan yang ada di PATEN dapat tingkatkan kemampuan dalam tata kelola kearsipan, serta memberikan sosialisasi kepada semua stakeholder dan khususnya kepada petugas layanan.

1.3 Tujuan Inovasi

Tujuan dari proyek perubahan ini adalah meningkatnya kemampuan tata kelola arsip pelayanan, dimana petugas layanan yang melakukan pelayanan dapat melaksanakan tugas dan fungsinya secara baik dan terarah.

1. Tujuan Jangka Pendek

- TERWUJUDNYA BUKU PEDOMAN ATAU PETUNJUK TEHNIS PENERAPAN DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEM (DMS) KEARSIPAN SURAT MASUK DAN KELUAR.

2. Tujuan Jangka Menengah

- TERWUJUDNYA DOKUMEN SURAT MASUK DAN KELUAR DALAM BENTUK ARSIP SCAN DATA BASE ELEKTRONIK

3. Tujuan Jangka Panjang

- TERWUJUDNYA PENGEMBANGAN DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEM (DMS)

1.4 Manfaat Inovasi

1. Manfaat Internal :

- 1) PROSES PENELUSURAN SURAT CEPAT
- 2) TIDAK MEMBUTUHKAN TEMPAT/GUDANG BESAR
- 3) MEMINIMALISIR TINGKAT KEHILANGAN BERKAS

2. Manfaat eksternal :

- 1) TINDAK LANJUT SURAT MENJADI LEBIH CEPAT
- 2) TERPENUHINYA PERMINTAAN DATA LEBIH CEPAT

1.5 RUANG LINGKUP .

1. Rencana inovasi ini dilaksanakan mulai minggu keempat bulan april 2023 sampai dengan minggu pertama bulan agustus 2023
2. Rencana inovasi ini dilaksanakan di kantor masing2 dengan menggunakan metode pembelajaran mandiri dan zoom meeting serta klasikal di hotel green red Jombang.
3. Sasarannya rencana inovasi ini adalah petugas pengelola arsip khususnya dan petugas layanan di PATEN Kecamatan Ngusikan.
4. Langkah-langkah pelaksanaan rencana inovasi ini adalah sebagai berikut :
 - a. Konsultasi dengan Mentor dan Coach
 - b. Melakukan rapat koordinasi pembentukan tim efektif penyusunan Document Management System (DMS) Surat Keluar dan Masuk
 - c. Pengesahan SK tim efektif penyusunan Document Management System (DMS) Surat Keluar dan Masuk
 - d. Melakukan rapat koordinasi penyusunan Document Management System (DMS) Surat Keluar dan Masuk
 - e. Membangun Document Management System (DMS) Surat Keluar dan Masuk di Pelayanan
 - f. Melakukan uji coba program inovasi Document Management System (DMS) Surat Keluar dan Masuk kepada petugas layanan
 - g. Membuat manual book Document Management System (DMS) Surat Keluar dan Masuk
 - h. Melakukan Sosialisasi Document Management System (DMS) Surat Keluar dan Masuk
 - i. Mengimplentasikan DMS
 - j. Melakukan evaluasi pelaksanaan Document Management System (DMS) Surat Keluar dan Masuk
 - k. Menyusun laporan inovasi

BAB II

PROFIL PELAYANAN PUBLIK

2.1. Profil Organisasi.

2.1.1 Gambaran Organisasi



Gambar 2.1 Foto Pendopo Kecamatan Ngusikan

Ngusikan adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Jombang, Jawa Timur, Indonesia. Terletak di bagian utara Kabupaten Jombang, berbatasan pula dengan wilayah Kabupaten Lamongan dan Kabupaten Mojokerto. Kecamatan Ngusikan merupakan hasil pemekaran wilayah kecamatan Kudu pada tahun 2001-an, dengan luas wilayah : 50.21 km², total populasi 21.162 jiwa dan terbagi 11 desa (Keboan, Ketapangkuning, Kedungbogo, Sumbernongko, Ngusikan, Manunggak, Ngampel, Mojodanu, Kromong, Cupak dan Asemgede)

- Nama kantor : KECAMATAN NGUSIKAN
- Alamat : Jalan Seco Darmo No. 5 Ngusikan
- Website : ngusikan@jombangkab.go.id
- No telp : (0321) 885421
- Email : kecngusikan@gmail.com
- Motto : Kecamatan Ngusikan melayani anda dengan **"CERMAT "**
(Cepat, Efisien, Ramah, Manfaat, Akuntabel dan Tuntas).
- Maklumat :
 1. KAMI BERJANJI DAN SANGGUP UNTUK MELAKSANAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN
 2. KAMI BERJANJI DAN SANGGUP UNTUK MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN KEWAJIBAN DAN AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS
 3. KAMI BERSEDIA UNTUK MENERIMA SANKSI, DAN/ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR

2.1.2. Visi Misi Organisasi

1. VISI Kecamatan Ngusikan

Menciptakan Pelayanan Prima dalam Penyelenggaraan Pemerintahan, Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat untuk mewujudkan Jombang yang Berkarakter dan Berdaya Saing.

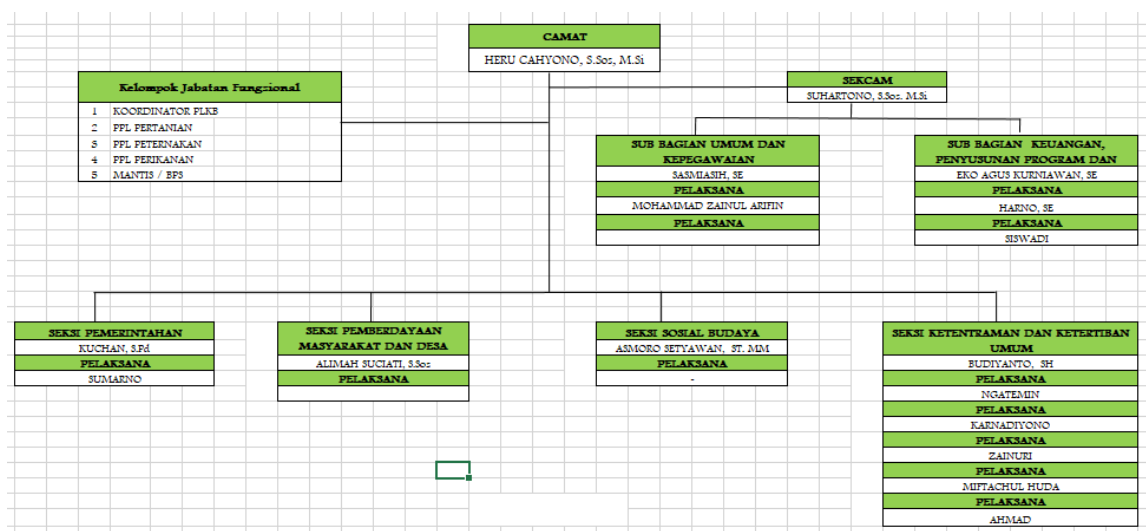
2. Misi Kecamatan Ngusikan

- Meningkatkan kedudukan, peran dan fungsi Kecamatan dalam pelaksanaan administrasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik;
- Meningkatkan kualitas sumber daya Aparatur yang memiliki kemampuan IPTEK dan IMTAQ yang tangguh;
- Meningkatnya partisipasi masyarakat dalam proses perencanaan pembangunan ditingkat Kecamatan;
- Meningkatkan pembangunan sesuai dengan potensi dan tipologi kawasan Kecamatan;
- Mewujudkan ketentraman dan ketertiban umum dalam masyarakat sebagai bentuk penguatan modal sosial;
- Meningkatkan kualitas kehidupan sosial masyarakat melalui pengembangan seni budaya dan organisasi kemasyarakatan;
- Meningkatkan kualitas penyajian informasi kepada masyarakat tentang penyelenggaraan pelayanan public di tingkat Kecamatan.

2.1.3. Struktur Organisasi

Adapun Struktur Organisasi pada Kecamatan Ngusikan dilihat dalam gambar berikut :

Gambar 2.2. Struktur Organisasi Badan Kecamatan Ngusikan



2.1.4. Tugas dan Fungsi Organisasi

Adapun Kecamatan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (3) Peraturan Bupati Jombang Nomor 52 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan

Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan, adalah menyelenggarakan fungsi :

1. Penyelenggaraan urusan pemerintahan umum;
2. Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat;
3. Pengkoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
4. Pengkoordinasian penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati;
5. Pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
6. Pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di tingkat Kecamatan;
7. Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan desa dan kelurahan;
8. Pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Pemerintahan Daerah yang ada di kecamatan; dan
9. Pelaksanaan tugas lain yang diperintahkan oleh peraturan perundang-undangan.

Dalam penyelenggaraan Inovasi, Tim Inovasi dituntut untuk menunjukkan kinerjanya dalam merancang suatu Inovasi di unit kerjanya hingga mencapai hasil yang signifikan.

2.2. Profil Kinerja Organisasi

1. Kinerja Organisasi Sekarang

Salah satu tugas dan fungsi dari Kecamatan adalah Pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum, sebagaimana telah diatur berdasarkan Peraturan Bupati Jombang Nomor 52 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Nomor 59 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Jombang Nomor 52 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan (Berita Daerah Kabupaten Jombang Tahun 2018 Nomor 59/D); serta di atur lebih khusus melalui Peraturan Bupati Jombang Nomor 44 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Jombang (Berita Daerah Kabupaten Jombang Tahun 2017 Nomor 44/E);

Prinsip penyusunan standar pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- 1) Sederhana
- 2) Partisipatif
- 3) Akuntabel

- 4) Berkelanjutan
- 5) Transparansi, dan
- 6) Keadilan.

Sedangkan komponen standar pelayanan publik yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan adalah sebagai berikut :

- 1) Persyaratan
- 2) Prosedur
- 3) Waktu Pelayanan
- 4) Biaya
- 5) Produk Layanan, dan
- 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Untuk komponen standar pelayanan publik yang terkait dengan proses pengelolaan di internal organisasi meliputi :

- 1) Dasar Hukum
- 2) Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas
- 3) Kompetensi pelaksana
- 4) Pengawasan Internal
- 5) Jumlah Pelaksana
- 6) Jaminan Pelayanan
- 7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan, dan
- 8) Evaluasi Kinerja Pelaksana.

Pada saat ini terdapat beberapa permasalahan terkait tata kelola kearsipan yang berdampak pada nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kecamatan hal ini dikarenakan :

1. Pencatatan dokumen surat masuk dan keluar masih manual atau konvensional.
2. Adanya kesulitan dalam penelusuran dokumen kearsipan khususnya surat masuk maupun keluar.
3. Kurangnya staf/pelaksana teknis sesuai dengan kompetensi
4. Belum memanfaatkannya teknologi untuk mendukung efektifitas dan efisiensi kerja
5. Belum adanya buku pedoman sebagai acuan atau petunjuk teknis untuk penerapan Document Management System.

Dari permasalahan yang terjadi saat ini sebagaimana dijelaskan diatas berakibat kurang tertibnya tata kelola arsip kecamatan, untuk itu diperlukan stimulus berupa inovasi kecamatan agar nilai kepuasan masyarakat dapat lebih ditingkatkan.

2. Kinerja Organisasi yang diharapkan

Untuk mengoptimalkan tata kelola kearsipan di Kecamatan Ngusikan diperlukan suatu pengembangan inovasi untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang terjadi sebagaimana dijelaskan diatas berupa pengendalian pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan melalui penggunaan Document Management System (DMS) Surat Keluar dan Masuk, sehingga tata keloala kearsipan Kecamatan Ngusikan kepada akan mengalami peningkatan yang selaras dengan peningkatan kepuasan masyarakat.

Adapun manfaat dari penggunaan Document Management System (DMS) Surat Keluar dan Masuk ini adalah:

1. PROSES PENELUSURAN SURAT CEPAT
2. TIDAK MEMBUTUHKAN TEMPAT/GUDANG BESAR
3. MEMINIMALISIR TINGKAT KEHILANGAN BERKAS
4. TINDAK LANJUT SURAT MENJADI LEBIH CEPAT
5. TERPENUHINYA PERMINTAAN DATA LEBIH CEPAT

BAB III

ANALISIS MASALAH

3.1 Permasalahan

Sebuah Unit Organisasi dalam menjalankan fungsinya tentu tidak terlepas dari permasalahan. Begitu juga dengan Kesekretariatan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya tidak terlepas dari permasalahan baik dari dalam maupun dari luar sebagai konsekuensi menjalankan pelayanan. Adapun permasalahan pada Kesekretariatan Kecamatan Ngusikan Kabupaten Jombang, yang diangkat berdasarkan isu-isu yang ada, antara lain :

1. Kurang tertibnya administrasi Pemerintahan Desa
2. Rendahnya tingkat capaian masyarakat dalam instal aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)
3. Lambatnya pelayanan masyarakat di PATEN khususnya perubahan KK
4. Kurang efektifnya alur pelayanan kependudukan khususnya Pengantar klaim BPJS Kesehatan
5. Kurang tertibnya tata kelola arsip Kesekretariatan

Dilakukan identifikasi permasalahan yang dihadapi di Kecamatan Ngusikan sehingga didapatkan permasalahan sebagaimana tabel 1 :

Tabel 3.1 Identifikasi Isu / Masalah

No.	Identifikasi Isu	Kondisi Sekarang	Kondisi yang Diharapkan
1.	Kurang tertibnya administrasi Pemerintahan Desa	Rata-rata Perangkat Desa khususnya Kepala Urusan Umum tidak memahami tentang pengadministrasian surat keluar dan masuk serta tata naskah dinas	Meningkatnya kemampuan pemerintah desa dalam memahami tata kelola administrasi pemerintahan.
2.	Rendahnya tingkat capaian masyarakat dalam instal aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)	Masyarakat cenderung enggan untuk melakukan instal IKD, terbukti rata-rata jumlah perolehan masyarakat yang instal IKD perhari hanya mencapai 5 (lima) orang.	Meningkatnya capaian instal IKD minimal 10 orang per hari
3.	Lambatnya pelayanan masyarakat di PATEN khususnya perubahan KK	Proses penerbitan KK masih menunggu rekomendasi Dispendukcapil dalam rentan waktu 3 hari s/d 1 minggu	Meningkatnya kualitas layanan penerbitan KK dalam rentan waktu 1 s/d 3 hari
4.	Kurang efektifnya alur pelayanan kependudukan	Banyak masyarakat yang mengeluhkan alur klaim BPJS Kesehatan yang berubah-ubah	Meningkatnya kemudahan alur layanan kependudukan khususnya pengantar klaim

No.	Identifikasi Isu	Kondisi Sekarang	Kondisi yang Diharapkan
	khususnya Pengantar klaim BPJS Kesehatan		BPJS kesehatan
5.	Kurang tertibnya tata kelola arsip Kesekretariatan	Banyaknya surat masuk dan keluar yang tidak ada arsipnya	Meningkatnya kemampuan tata kelola arsip Kesekretariatan

Dari beberapa isu diatas, selanjutnya menganalisis isu tersebut menggunakan metode A (Aktual), K (Kekhalayakan), P (Problematis), L (Kelayakan) untuk mengetahui isu mana yang dominan. Nilai AKPL ini didapat dari hasil diskusi dengan rekan kerja, hasilnya berupa tabel berikut:

Tabel 3.2. Pemilihan isu Prioritas dengan Metode AKPL

No.	Permasalahan	A	K	P	L	Jumlah	Peringkat
1.	Kurang tertibnya administrasi Pemerintahan Desa	5	4	5	4	18	II
2.	Rendahnya tingkat capaian masyarakat dalam instal aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)	4	3	3	4	14	V
3.	Lambatnya pelayanan masyarakat di PATEN khususnya perubahan KK	4	4	4	4	16	IV
4.	Kurang efektifnya alur pelayanan kependudukan khususnya Pengantar klaim BPJS Kesehatan	4	4	5	4	17	III
5.	Kurang tertibnya tata kelola arsip Kesekretariatan	5	5	5	5	20	I

Adapun kriteria masing-masing indikator sebagai berikut :

AKTUAL :

- Nilai 1 : Pernah benar-benar terjadi
 Nilai 2 : Benar-benar sering terjadi
 Nilai 3 : Benar-benar terjadi dan bukan menjadi pembicaraan
 Nilai 4 : Benar-benar terjadi terkadang menjadi bahan pembicaraan
 Nilai 5 : Benar-benar terjadi dan sedang hangat dibicarakan

PROBLEMATIK :

- Nilai 1 : Masalah sederhana
 Nilai 2 : Masalah kurang kompleks
 Nilai 3 : Masalah cukup kompleks namun tidak perlu segera dicarikan solusi
 Nilai 4 : Masalah kompleks
 Nilai 5 : Masalah sangat kompleks sehingga perlu dicarikan segera solusinya

KEKHALAYAKAN :

- Nilai 1 : Tidak menyangkut hajat hidup orang banyak
 Nilai 2 : Sedikit menyangkut hajat hidup orang banyak
 Nilai 3 : Cukup menyangkut hajat hidup orang banyak
 Nilai 4 : Menyangkut hajat hidup orang banyak
 Nilai 5 : Sangat menyangkut hajat hidup orang banyak

KELAYAKAN :

- Nilai 1 : Masuk akal
 Nilai 2 : Realistis

- Nilai 3 : Cukup masuk akal dan realistis
 Nilai 4 : Masuk akal dan realistis.
 Nilai 5 : Masuk akal, realistis, dan relevan untuk dimunculkan inisiatif pemecahan masalahnya..

Dari metode AKPL, diperoleh 3 (tiga) permasalahan yang kemudian akan dipertimbangkan untuk dijadikan masalah prioritas dengan menggunakan teknik USG (*Urgency, Seriousness, dan Growth*).

Tabel 3.3. Pemilihan Isu Prioritas dengan Metode USG

No.	Isu	U	S	G	Jumlah	Peringkat
1.	Kurang tertibnya administrasi Pemerintahan Desa	5	5	4	14	II
2.	Kurang efektifnya alur pelayanan kependudukan khususnya Pengantar klaim BPJS Kesehatan	4	4	5	13	III
3.	Kurang tertibnya tata kelola arsip Kesekretariatan	5	5	5	15	I

Adapun kriteria USG adalah

URGENCY

- Nilai 1: tidak penting
 Nilai 2: kurang penting
 Nilai 3: cukup penting
 Nilai 4: penting
 Nilai 5: sangat penting

SERIOUSNESS

- Nilai 1: akibat yang ditimbulkan tidak serius
 Nilai 2: akibat yang ditimbulkan kurang serius
 Nilai 3: akibat yang ditimbulkan cukup serius
 Nilai 4: akibat yang ditimbulkan serius
 Nilai 5: akibat yang ditimbulkan sangat serius

GROWTH

- Nilai 1: tidak berkembang
 Nilai 2: kurang berkembang
 Nilai 3: cukup berkembang
 Nilai 4: berkembang
 Nilai 5: sangat berkembang

Berdasarkan pendekatan analisis teknik AKPL dan USG, maka kesimpulan yang diperoleh mengarah pada Masalah: **“Kurang tertibnya tata kelola arsip Kesekretariatan”**

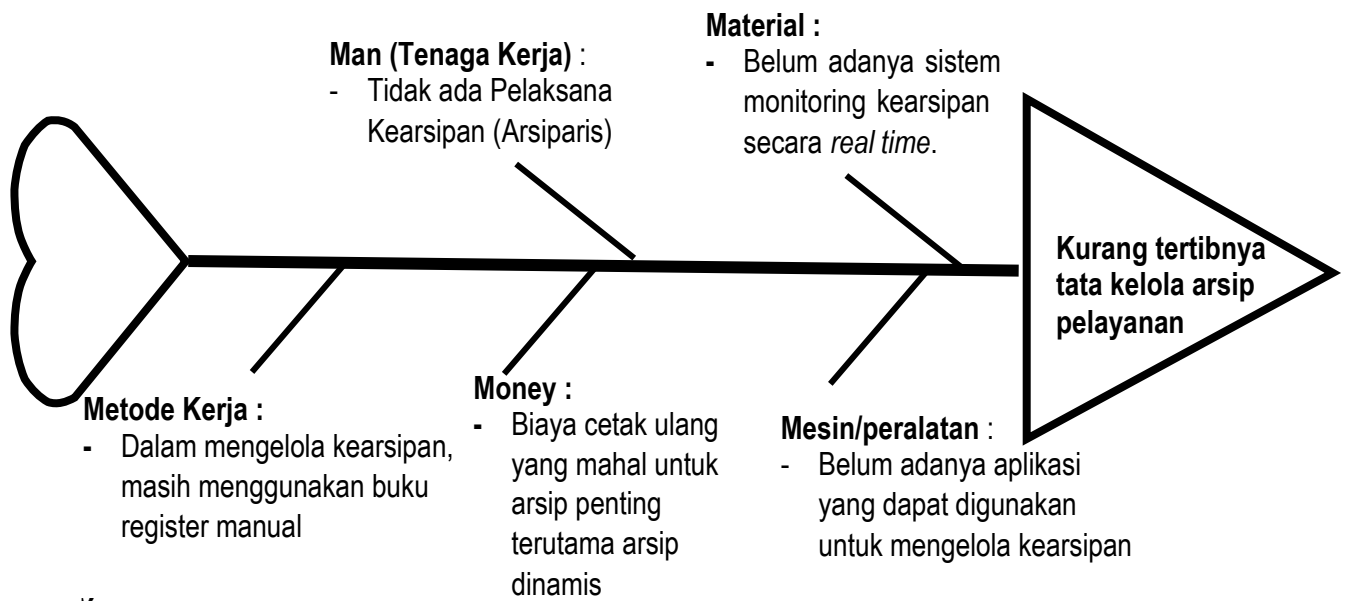
Dengan Rencana Judul :

PENGENDALIAN PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) MELALUI DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEM (DMS) SURAT KELUAR DAN MASUK DI KECAMATAN NGUSIKAN

3.2 Penyebab Masalah

Diagnose Penyebab Masalah Dengan Analisis Fish Bone:

1. **Man (Tenaga Kerja)** : tidak ada Pelaksana Kearsipan (Arsiparis)
2. **Mesin/peralatan** : Belum adanya aplikasi yang dapat digunakan untuk mengelola kearsipan
3. **Metode Kerja** : dalam mengelola kearsipan, masih menggunakan buku register manual
4. **Material** : belum adanya sistem monitoring kearsipan secara *real time*.
5. **Money** : Biaya cetak ulang yang mahal untuk arsip penting terutama arsip dinamis



3.3 Dampak isu utama tidak terselesaikan

1. Arsip yang hilang akan semakin banyak
2. Pencarian arsip lebih sulit dilakukan
3. Data masyarakat sebagai pengguna layanan tidak teregister keseluruhan
4. Meningkatnya keluhan masyarakat akan pelayanan
5. Indeks kepuasan masyarakat akan menurun

3.4 Akar Penyebab Masalah

Dilakukan identifikasi permasalahan yang dihadapi di Kecamatan Ngusikan terutama pada bidang Kesekretariatan sehingga didapatkan permasalahan sebagaimana table 5 :

Tabel 3.4 Identifikasi Penyebab Masalah

No	Identifikasi Isu	Penyebab	Akar Penyebab
1	Kurang tertibnya tata kelola arsip Kesekretariatan	Sarana dan prasarana pelayanan yang kurang memadai	Belum ada PC atau Laptop khusus pengarsipan
		Sarana dan prasarana pelayanan yang kurang memadai	Belum ada laboratorium arsip
		Tata kelola arsip masih manual	Belum ada system arsip digital
		Kurang cakupannya pengelola arsip	Belum ada diklat khusus pengelola arsip
		Minimnya anggaran pengelolaan arsip	Belum ada alokasi anggaran khusus kearsipan

3.5 Alternatif Solusi Mengatasi Masalah

Untuk menentukan alternatif solusi mengatasi masalah yang tepat, digunakan metode Mc Namara atau Kriteria KBL (Kontribusi, Biaya, dan Layak). Tabel 6

Tabel 3.4 Pemilihan Alternatif solusi dengan Metode Mc. Namara

Akar Penyebab	Alternatif Solusi	Efektivitas (Ketepatan)	Efisiensi (Biaya)	Kemudahan	Total
Belum ada PC atau Laptop khusus pengarsipan	Pengajuan pengadaan PC atau Laptop	4	4	4	12
Belum ada laboratorium arsip	Pengajuan pembangunan laboratorium arsip	4	1	2	7
Belum ada system arsip digital	Penggunaan Document Management System (DMS) Surat Keluar dan Masuk	5	5	4	14
Belum ada diklat khusus pengelola arsip	Usul Diklat Pengelola Arsip	4	3	4	11
Belum ada alokasi anggaran khusus kearsipan	Pengajuan Perubahan Anggaran Keuangan (PAK)	4	1	3	8

Keterangan

E: Efektifitas, K: Kemudahan

Skor 5: Sangat E, K

Skor 4: E, K

Skor 3: Cukup E, K

Skor 2: Kurang E, K

Skor 1: Tidak E, K

B: Biaya

Skor 5: B Sangat Rendah

Skor 4 B Rendah

Skor 3: B Cukup Rendah

Skor 2: B Cukup Tinggi

Skor 1: B Sangat Tinggi

3.6 Solusi Mengatasi Masalah

Untuk menentukan gagasan penyelesaian yang tepat, digunakan metode Mc Namara atau Kriteria KBL (Kontribusi, Biaya, dan Layak). Tabel 6

Tabel 3.5 Pemilihan Gagasan Penyelesaian Isu dengan Metode Mc. Namara

Akar Penyebab	Alternatif Solusi	Efektivitas (Ketepatan)	Efisiensi (Biaya)	Kemudahan	Total
Belum ada PC atau Laptop khusus pengarsipan	Pengajuan pengadaan PC atau Laptop	4	4	4	12
Belum ada laboratorium arsip	Pengajuan pembangunan laboratorium arsip	4	1	2	7
Belum ada system arsip digital	Penggunaan Document Management System (DMS) Surat Keluar dan Masuk	5	5	4	14
Belum ada diklat khusus pengelola arsip	Usul Diklat Pengelola Arsip	4	3	4	11
Belum ada alokasi anggaran khusus kearsipan	Pengajuan Perubahan Anggaran Keuangan (PAK)	4	1	3	8

Keterangan

E: Efektifitas, K: Kemudahan

Skor 5: Sangat E, K

Skor 4: E, K

Skor 3: Cukup E, K

Skor 2: Kurang E, K

Skor 1: Tidak E, K

B: Biaya

Skor 5: B Sangat Rendah

Skor 4 B Rendah

Skor 3: B Cukup Rendah

Skor 2: B Cukup Tinggi

Skor 1: B Sangat Tinggi

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Mc. Namara (Tabel 6), hasil gagasan pemecahan isu yang ditentukan adalah gagasan pertama yaitu “Penggunaan Document Management System (DMS) Surat Keluar dan Masuk. Total skor gagasan tersebut adalah 14 karena

kontribusinya akan selalu bisa digunakan dan bisa direplikasi untuk Tata Kelola Arsip Kesekretariatan. Selanjutnya, penggunaan biayanya sangat rendah, mudah dan sangat efektif.

Tabel 3.6 Rekomendasi Solusi

No	Isu	Penyebab	Akar Penyebab	Alternatif Solusi	Rekomendasi Solusi (Solusi yg dipilih)
1.	Kurang tertibnya tata kelola arsip Kesekretariatan	Sarana dan prasarana pelayanan yang kurang memadai	Belum ada PC atau Laptop khusus pengarsipan	Pengajuan pengadaan PC atau Laptop	Penggunaan Document Management System (DMS) Surat Keluar dan Masuk
		Sarana dan prasarana pelayanan yang kurang memadai	Belum ada laboratorium arsip	Pengajuan pembangunan laboratorium arsip	
		Tata kelola arsip masih manual	Belum ada system arsip digital	Penggunaan Document Management System (DMS) Surat Keluar dan Masuk	
		Kurang cakupannya pengelola arsip	Belum ada diklat khusus pengelola arsip	Usul Diklat Pengelola Arsip	
		Minimnya anggaran pengelolaan arsip	Belum ada alokasi anggaran khusus kearsipan	Pengajuan Perubahan Anggaran Keuangan (PAK)	

BAB IV

STRATEGI PENYELESAIAN MASALAH

4.1 Terobosan / Inovasi

Inovasi adalah suatu proses dan / atau hasil pengembangan pemanfaatan suatu produk/ sumber daya yang telah ada sebelumnya, sehingga memiliki nilai yang lebih berarti. Ada juga yang mengatakan arti inovasi adalah suatu pembaharuan terhadap berbagai sumber daya sehingga sumber daya tersebut mempunyai manfaat yang lebih bagi manusia. Proses inovasi sangat dipengaruhi oleh kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan karena kedua hal tersebut dapat memudahkan dalam memproduksi sesuatu yang baru dan berbeda. Pada dasarnya manfaat inovasi adalah untuk menyempurnakan atau meningkatkan fungsi dari pemanfaatan suatu produk atau sumber daya sehingga manusia mendapatkan manfaat yang lebih. Inovasi terjadi di berbagai bidang kehidupan. Proses inovasi ini terjadi secara terus menerus di dalam kehidupan manusia karena adanya keinginan untuk melakukan sesuatu menjadi lebih mudah dan cepat.

Sebagaimana yang telah dibahas di Bab III sebelumnya isu mengenai kurang tertibnya tata kelola arsip Kesekretariatan menjadi isu strategis yang diangkat di inovasi yang harus dicari solusi berupa terobosan–terobosan / inovasi agar permasalahan tersebut dapat diselesaikan sehingga dapat meningkatkan kualitas Kesekretariatan secara efektif dan efisien dengan menggunakan aplikasi Dokumen Managemen System (DMS) Surat Keluar dan Masuk yang berbasis digital.

Secara inovatif sesuai dengan kriteria inovasi yaitu :

1. Memberi nilai tambah bagi organisasi dan stakeholder.
2. Memiliki unsur kebaruan, Update perkembangan informasi dan dokumentasi
3. Dapat diterapkan secara berkelanjutan.
4. Sesuai dengan nilai organisasi

Kriteria inovasi telah dipenuhi dalam inovasi ini dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Memberi nilai tambah bagi organisasi dan stakeholder, dengan aplikasi berbasis digital ini tata kelola kearsipan Kecamatan Ngusikan dapat lebih tertib dan lebih mudah memenuhi kebutuhan data pelayanan.
2. Memiliki unsur kebaruan, Update perkembangan informasi dan dokumentasi. pengembangan aplikasi ini dapat di laksanakan dengan menambah fitur google spreadsheet, sehingga dapat termonitor melalui server induk

3. Dapat diterapkan secara berkelanjutan, aplikasi ini dapat dikembangkan dan dilanjutkan kepada semua OPD yang mempunyai fungsi pelayanan.
4. Sesuai dengan nilai organisasi, karena dengan aplikasi ini tata kelola kearsipan akan lebih baik yang akan berimbas pada pemenuhan kebutuhan data layanan dan dapat meningkatkan nilai atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Ngusikan.

4.2 Tahapan Kegiatan Inovasi

Untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai dalam Inovasi ini, maka telah di susun tahap-tahap yang harus dilalui dari Inovasi ini, baik dalam Jangka Pendek, Jangka Menengah maupun Jangka Panjang sebagai berikut :

Tabel 4. 1 Pentahapan Inovasi

[illegible]

No	Kegiatan	Waktu											
7	Menyusun draf tentang pedoman penerapan sistem manajemen dokumen												
8	Mengadakan rapat koordinasi dengan Tim Internal di OPD Kecamatan Ngusikan untuk finalisasi draf tentang pedoman penerapan sistem manajemen dokumen												
9	Melakukan penetapan Buku Pedoman atau Petunjuk Tehnis Penerapan Management Document System dengan SK Camat												
10	Melakukan sosialisasi Pedoman atau Petunjuk Tehnis Penerapan Management Document System (DMS) kepada semua pegawai di OPD Kecamatan												
11	Menyiapkan sarana perangkat keras berupa komputer, PC, Laptop dan server												
12	Melakukan Penerapan Sistem Manajemen Dokumen untuk pendataan dan membuat data base arsip scan di OPD Kecamatan Ngusikan												
B Jangka menengah													
	Melakukan pengembangan Document Management System (DMS) Surat Keluar dan Masuk untuk seluruh unit Kecamatan Ngusikan	Desember 2019											
C Jangka panjang													
	Melakukan pengembangan Document Management System (DMS) Surat Keluar dan Masuk berbasis web	Februari 2022											

Untuk menjamin lancarnya implementasi inovasi, sebagaimana yang telah dipaparkan diatas agar sesuai dengan pentahapan yang telah ditetapkan, maka perlu adanya tata kelolainovasi yang sistematis dan terstruktur serta adanya dukungan dari semua pihak.

4.3 Sumber Daya (Peta dan Pemanfaatan)

Untuk melaksanakan semua proses Inovasi dengan mengambil sebuah inovasi berupa Document Management System (DMS) Surat Keluar dan Masuk, tentunya membutuhkan sebuah potensi atau sumber daya yang dapat mendukung dan merealisasikan inovasi yang akan berlangsung, adapun sumber daya dimaksud antara lain :

1. Tim Kerja

Sebagaimana telah disampaikan diatas, salah satu pemanfaatan sumberdaya untuk mendukung implementasi inovasi adalah pemanfaatan Tim Kerja Kecamatan Ngusikan. Dalam mengimplementasikan inovasi Document Management System (DMS) Surat Keluar dan Masuk perlu didukung sumberdaya yang ada, Sekretaris Camat sebagai Projek Leader telah memanfaatkan SDM yang ada sebagai Tim Kerja dalam menjalankan Inovasi secara bersama.

Tabel 4.2 Tim Kerja Inovasi

No	Nama	Jabatan	Jabatan dalam tim kerja
1	SUPARNO, SH	Sekretaris Camat	Ketua
2	KUCHAN, S.Pd	Kasubag Umum dan Kepegawaian	Sekretaris
3	SUMARNO	Pengelola Administrasi Pemerintahan	Anggota
4	M. ZAINUL ARIPIN	Pengelola Dokumentasi	Anggota
5	FADJAR YUNIAN LESMANA	Tenaga IT	Anggota
6	NOVIA YOHANA SARI	Tenaga IT	Anggota

Adapun secara ringkas tugas pokok dan fungsi Tim Kerja sebagaimana tabel diatas adalah sebagai berikut :

- 1) Ketua
 - memimpin seluruh proses kegiatan inovasi berupa perencanaan, pelaksanaan sampai dengan laporan hasil implementasi penggunaan aplikasi e do sat set kepada Pimpinan
- 2) Sekretaris
 - melakukan koordinasi dengan tiap anggota tim terkait proses dan progres yang dilaksanakan sesuai tanggung jawabnya agar berjalan sesuai dengan jadwal yang telah disusun
- 3) Anggota (Pengadministrasi Umum)

- menyiapkan sarana dan prasarana administrasi serta fasilitas lain untuk memperlancar pelaksanaan kegiatan inovasi

4) Anggota (Pengelola Dokumentasi)

- mendokumentasikan kegiatan-kegiatan dalam rangka rangkaian perencanaan dan pelaksanaan inovasi

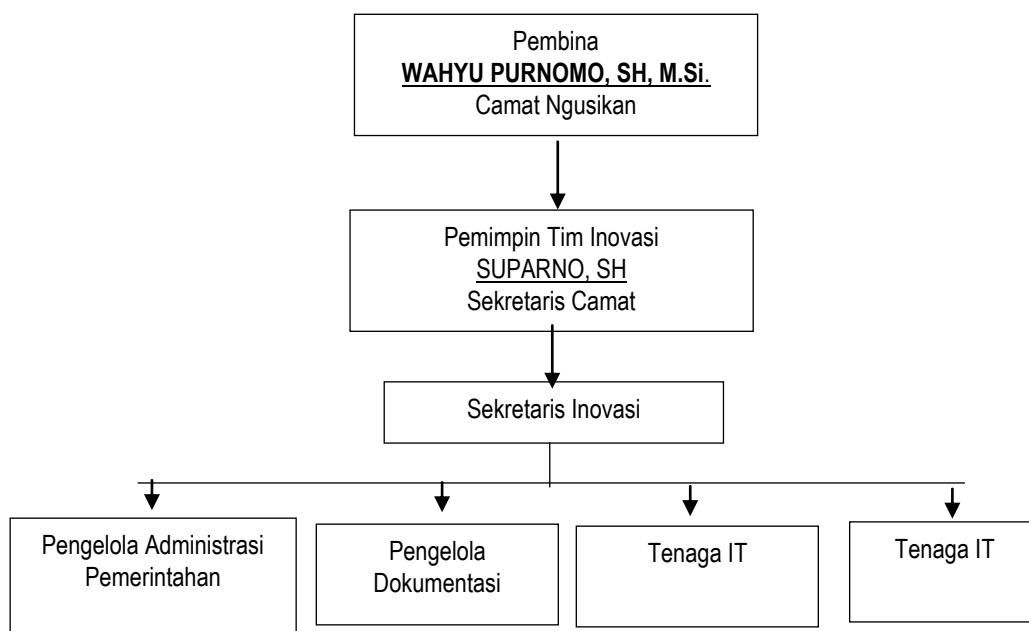
5) Anggota (Tenaga Ahli IT)

- membuat diagram alur aplikasi sesuai gambaran ketua tim teknis
- membuat manual book
- membuat lay out menu pada program aplikasi
- menguji coba aplikasi

Agar terselenggaranya pelaksanaan inovasi aplikasi Documen Managemen System (DMS) Surat Keluar dan Masuk berjalan sesuai dengan tahapan yang telah direncanakan maka perlu adanya koordinasi internal yang intensif diantara tim efektif.

Adapun tata kelola inovasi dalam rangka peningkatan kinerja tim Documen Managemen System (DMS) Surat Keluar dan Masuk Kecamatan Ngusikan Kabupaten Jombang adalah seperti berikut ini:

Gambar 4.3 Tata Kelola INOVASI



Adapun peran dari masing-masing tim yang terlibat dalam penyelenggaraan inovasi adalah sebagai berikut :

1. Pembina (**WAHYU PURNOMO, SH, M.Si.**)

Camat Ngusikan sebagai Pembina mempunyai peran :

- a. Memberikan arahan dan dukungan atas keseluruhan kegiatan dalam rancangan inovasi;
- b. Membantu memetakan Rancangan Inovasi yang akan dilaksanakan dan rencana jadwal pertemuan yang akan dilakukan;
- c. Membantu menyelesaikan kendala/hambatan;
- d. Memberikan saran dan masukan selama pelaksanaan kegiatan inovasi.

2. Pemimpin Tim Inovasi (SUPARNO, SH)

Sebagai Pemimpin tim inovasi, beberapa hal yang harus dilakukan adalah:

- a. Berdiskusi dengan mentor untuk menentukan inovasi;
- b. Melakukan koordinasi dengan stakeholder terkait (internal dan eksternal) dalam melaksanakan inovasi;
- c. Menentukan keseluruhan tahapan dalam project charter dengan mendayagunakan seluruh sumber daya yang dimiliki;
- d. Secara aktif bertanya perihal skema penyusunan rancangan inovasi dan melaporkan perkembangan implementasinya kepada pembimbing/coach;
- e. Mengacu rumusan *milestones* dalam *project charter* sebagai dasar pencapaian target perubahan;
- f. Menggerakkan seluruh elemen stakeholder terkait (internal dan eksternal) dalam mendukung keseluruhan tahapan implementasi perubahan;
- g. Mengevaluasi perkembangan pelaksanaan inovasi;
- h. Menyusun laporan inovasi secara lengkap mulai dari proses penyusunan *project charter* sampai dengan hasil atau capaian dari implementasi inovasi, serta deskripsi dan analisis terhadap *critical success factor* dan strategi mengatasi kendala yang muncul selama tahapan ini juga merupakan bagian penting yang harus tercakup dalam laporan;
- i. Menyerahkan laporan implementasi inovasi kepada penyelenggara Pelatihan Kepemimpinan Pengawas pada tahap evaluasi.

3. Sekretaris Inovasi (Kasubag Umum dan Kepegawaian)

Sebagai pendukung Inovasi mempunyai peran :

- a. Membantu pemimpin inovasi dalam mengkoordinir TIM

- b. Menyiapkan konsep inovasi
- c. Menyusun agenda teknis aksi perubahan
- d. Melaksanakan pembagian tugas pada TIM

4. Tim Efektif Inovasi (Pengelola Dokumentasi)

Sebagai pendukung inovasi mempunyai peran :

- a. Membantu menyusun dokumen terutama foto atau video inovasi
- b. Membantu penataan teknis perancangan aplikasi
- c. Membantu menyusun manual book

5. Tim Efektif Inovasi (Tenaga IT)

Sebagai pendukung inovasi mempunyai peran:

- a. Memberikan ide dan gambaran teknis perancangan aplikasi inovasi;
- b. Memberikan dukungan secara berkelanjutan selama masa implementasi;
- c. Membantu menyelesaikan hambatan teknis yang terjadi.

6. Tim Efektif Inovasi (Pengelola Administrasi Pemerintahan)

Sebagai pendukung inovasi mempunyai peran:

- a. Memberikan dukungan secara berkelanjutan selama pelaksanaan inovasi;
- b. Membantu membuat undangan rapat, notulen, daftar hadir dan dokumentasi kegiatan dan tahapan pelaksanaan inovasi;
- c. Memberikan dukungan secara berkelanjutan selama masa implementasi.

2. Jejaring Kerja/Stakeholder

Stakeholder sebagai kelompok atau individu yang dapat mempengaruhi dan atau dipengaruhi oleh suatu pencapaian tujuan tertentu. Ada juga yang mendefinisikan stakeholder merupakan orang dengan suatu kepentingan atau perhatian pada permasalahan. *Stakeholder* ini sering diidentifikasi dengan suatu dasar tertentu, yaitu dari segi kekuatan dan kepentingan relatif stakeholder terhadap isu, dari segi posisi penting dan pengaruh yang dimiliki mereka.

Stakeholder didefinisikan sebagai “perorangan maupun kelompok yang tertarik, baik yang berasal dari dalam maupun dari luar organisasi, yang berpengaruh maupun terpengaruh oleh tujuan-tujuan dan tindakan-tindakan sebuah Tim”. Dalam organisasi publik, sangat penting untuk mengetahui siapa stakeholder yang memiliki kepentingan dan

pengaruh terhadap program yang dimiliki oleh organisasi. Untuk itu perlu dikenali jenis stakeholder sebagai berikut :

1) Stakeholder internal

Stakeholder Internal pada Kecamatan Ngusikan yang terlibat di dalam Inovasi ini antara lain:

- a. Camat Ngusikan sebagai pengarah, pembimbing dan pelindung kegiatan inovasi;
- b. Kasubag Umum dan Kepegawaian sebagai penggerak dan pemberi masukan serta penerima manfaat langsung dalam proyek perubahan.
- c. Seluruh petugas layanan sebagai pelaksana utama yang dipantau dalam proyek perubahan.

2) Stakeholder Eksternal

Stakeholder Eksternal yang terlibat secara langsung dan tidak langsung serta tetap berkait dengan inovasi ini antara lain :

- a. Kasi Tata Pemerintahan, Kasi PMD, Kasi Sosbud, Kasi Trantib dan Kasubag Sungram serta staf Kecamatan Ngusikan sebagai penerima manfaat tidak langsung dan kelompok yang dapat memonitor proyek perubahan
- b. Pemerintah Desa sebagai penerima manfaat dan kelompok yang dapat memonitor proyek perubahan
- c. Pemerintah Kabupaten Jombang sebagai pihak mitra untuk aplikasi lain yang dapat terhubung dengan aplikasi pada proyek perubahan
- d. Masyarakat sebagai penerima manfaat

Tabel 4.4 Identifikasi Stakeholder

No	Stakeholder Internal	No.	Stakeholder Eksternal
1	Camat Ngusikan	1	Kasi Tata Pemerintahan, Kasi PMD, Kasi Sosbud, Kasi Trantib. Kasubag Sungram, Staf
2	Kasubag Umum dan Kepegawaian	2	Pemerintah Desa
3	Seluruh petugas layanan/Tim	3	Pemerintah Kabupaten Jombang
		4	Masyarakat

Peranan *Stakeholder*

a) *Stakeholder* Utama /Kunci

Merupakan *stakeholder* yang memiliki kewenangan secara legal dalam hal pengambilan keputusan. *Stakeholder* kunci yang dimaksud adalah unsur eksekutif sesuai levelnya, legislatif, dan instansi.

b) *Stakeholder* Primer

Stakeholder Primer merupakan *stakeholder* yang memiliki kaitan kepentingan secara langsung dengan suatu kebijakan, program, dan kegiatan. Mereka harus ditempatkan sebagai penentu utama dalam proses pengambilan keputusan.

c) *Stakeholder* Pendukung (Sekunder)

Stakeholder yang tidak memiliki kaitan kepentingan secara langsung terhadap suatu kebijakan, program, dan proyek, tetapi memiliki kepedulian (concern) dan keprihatinan sehingga mereka turut bersuara dan berpengaruh terhadap sikap masyarakat dan keputusan legal pemerintah.

Tabel 4.5 Peranan *Stakeholder*

<i>Stakeholder</i>	Nama <i>Stakeholder</i>
<i>Stakeholder</i> Primer	<i>Stakeholders</i> yang langsung dipengaruhi oleh program yang dijalankan oleh organisasi publik tertentu. Pengaruh disini dapat bersifat positif maupun negatif
	1. Sekretaris Inovasi (Kasubag Umum dan Kepegawaian) 2. Pengelola Administrasi Pemerintahan 3. Pengelola Dokumentasi 4. Tenaga IT 5. Staf Pengaduan Masyarakat
<i>Stakeholder</i> Sekunder	<i>Stakeholders</i> yang tidak langsung dipengaruhi oleh program yang dijalankan oleh organisasi publik tertentu. Pengaruh disini dapat bersifat positif maupun negatif pula
	1. Kasi Tata Pemerintahan, Kasi PMD, Kasi Sosbud, Kasi Trantib dan Kasubag Sungram 2. Staf Kecamatan 3. Pemerintah Desa 4. Pemerintah Kabupaten 5. Masyarakat
<i>Stakeholder</i> Utama	<i>Stakeholders</i> yang memiliki pengaruh /kewenangan legal dalam hal pengambilan keputusan terhadap program yang dijalankan oleh organisasi publik tersebut
	1. Camat Ngusikan

Pengaruh dan Kepentingan *Stakeholder*

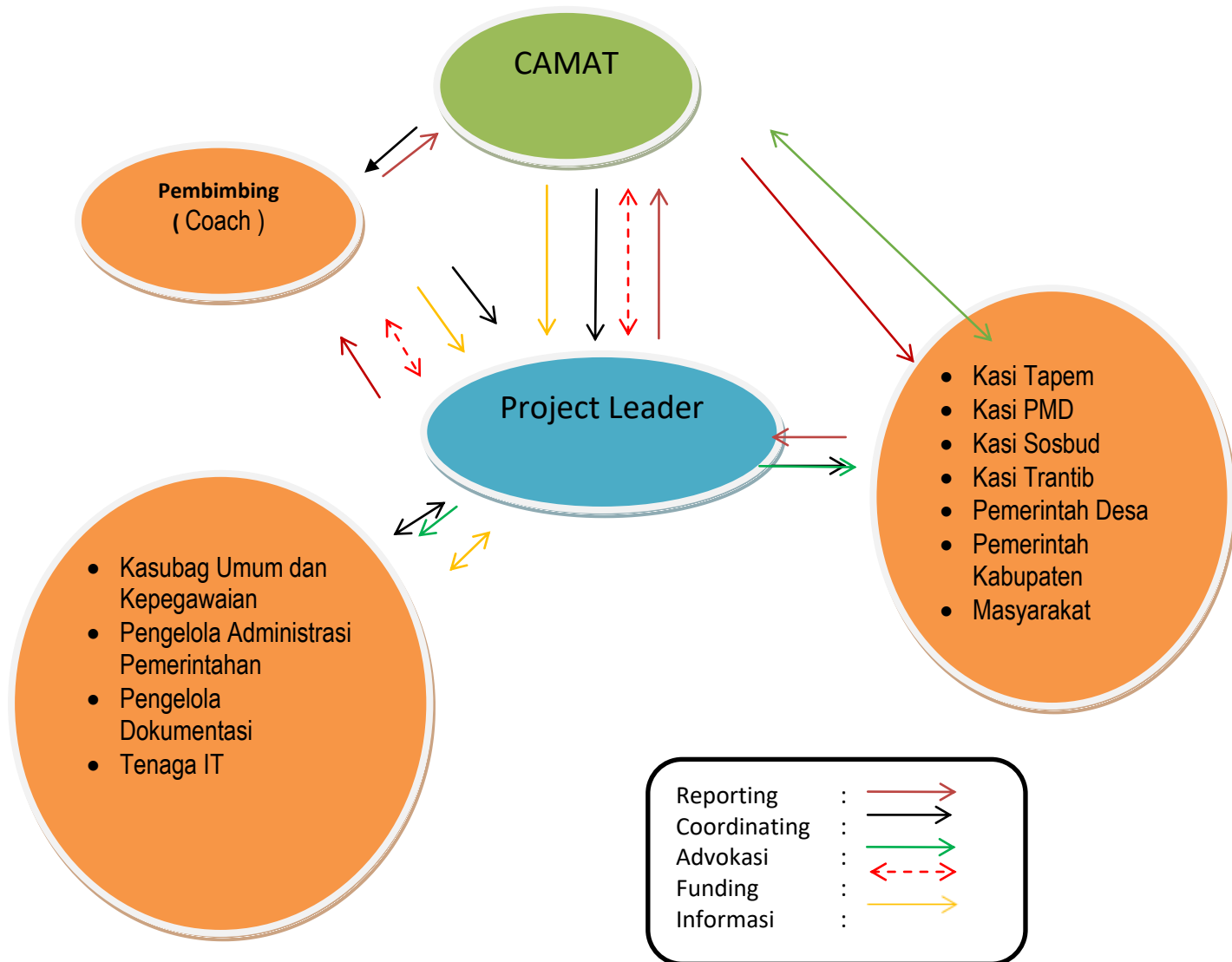
Selanjutnya adalah pengelompokan *stakeholder* menurut pengaruh dan kepentingannya, sehingga dapat diketahui kedudukan *stakeholder* tersebut dalam inovasi.

Tabel 4.6 Pengaruh dan Kepentingan *Stakeholder*

No	Stakeholder	Pengaruh	Kepentingan
1	Camat	Tinggi	Tinggi
2	Kasubag Umum dan Kepegawaian	Rendah	Tinggi
3	Tim Efektif Inovasi	Rendah	Tinggi
4	Masing-masing Kasi, Kasubag Sungram beserta Staf	Tinggi	Rendah
5	Pemerintah Desa	Rendah	Rendah
6	Pemerintah Kabupaten	Rendah	Rendah
7	Masyarakat	Rendah	Rendah

Peta Jejaring Kerja/ Network Mapping

Gambar 4.7 Net Map Stakeholder



Bagan Peta Jejaring Kerja

1. Lingkaran Stakeholder (*Stakeholder Circle*). Tahapan dalam membuat pemetaan dan analisis stakeholder adalah sebagai berikut:
 - a) Identifikasi stakeholder;
 - b) Prioritas (*Prioritise*) stakeholder;
 - c) Visualisasi stakeholder;
 - d) Pelibatan (*Engage*) stakeholder; dan
 - e) Monitor stakeholder.
2. Urutan prioritas stakeholder ditentukan berdasarkan indikator:
 - a) *Power* (kekuatan) pengaruhnya terhadap kelangsungan dan keberhasilan proyek;

- b) *Proximity* (tingkat keterlibatan langsung) di dalam proyek;
 c) *Interest* (kepentingan), kepentingan stakeholder dalam proyek.

Tabel 4.8 Indikator Penilaian Kekuatan Pengaruh Stakeholder

Preferensi	Definisi Konsep	Definisi Operasional			
		1	2	3	4
<i>Power</i> (kekuatan Pengaruh)	Kewenangan formal untuk mengambil keputusan	Tidak memiliki kewenangan	Terbatas hanya pada 1 fungsi	Beberapa fungsi	Penuh pada semua fungsi
<i>Proximity</i> (Keterlibatan)	Keterlibatan secara langsung pada proyek	Tidak terlibat langsung	Pada satu tahap saja	Pada beberapa tahap	Terlibat pada setiap tahapan
<i>Interest</i> (Kepentingan)	Kepentingan terhadap proyek	Tidak memiliki kepentingan	Satu kepentingan	Beberapa kepentingan	Kepentingan penuh

Sumber: modifyng Derek Walker, *et. al.*, 2008

Tabel 4.9 Matriks Kekuatan Pengaruh Stakeholder

No	Stakeholder	Power	Proximity	interest	Skor
	INTERNAL				
1	Camat Ngusikan	4	4	4	12
2	Kasubag Umum dan Kepegawaian	3	3	4	10
3	Tim Inovasi	3	3	4	10
	EKSTERNAL				
1	Kasi, Kasubag Sungram beserta Staf	3	2	2	7
2	Pemerintah Desa	3	2	1	6
3	Pemerintah Kabupaten Jombang	1	3	3	7
4	Masyarakat	1	2	2	5
	Jumlah				57

Nilai Tertinggi = $\sum \text{Indikator} \times \text{Bobot tertinggi} = 3 \times 4 = 12$;

Nilai Terendah = $\sum \text{Indikator} \times \text{bobot terendah} = 3 \times 1 = 3$

Rentang = Nilai Tertinggi – Nilai Terendah = $12 - 3 = 9$

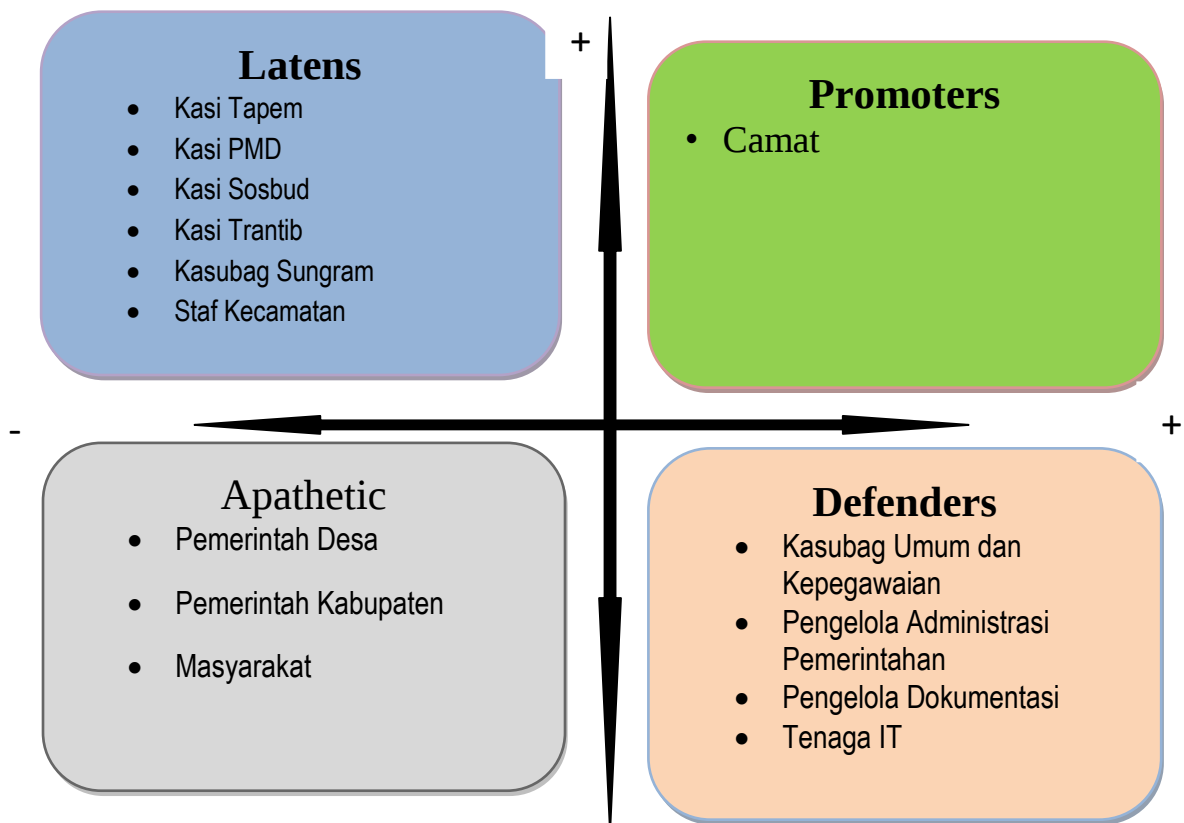
Interval = $\frac{\text{Rentang}}{\text{Kelas}} = \frac{9}{4} = 2,25$

Kategori peringkat dan strategi kerjasama dengan stakeholder berdasarkan pengaruh/minat/kepentingannya dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

1. Apathetics (Low power, less interested people) nilai 3-5,25 simbol (- -) : **Tidak punya minat/kepentingan dan tidak berpengaruh.** (golongan ini di monitor terus, jangan sampai membuat bosan dengan komunikasi anda yang berlebihan).
2. Latens (High Power, less interested people) nilai 5,26-7,51 simbol (+ -) : **Punya minat/kepentingan dan tidak berpengaruh** (Cukup bekerja dengan mereka agar tetap puas, tapi tidak perlu terlalu banyak sehingga mereka malah bosan dengan pesan kita)
3. Defender (Low power, High interested people) nilai 7,52-9,77 simbol (- +) : **Punya minat/ kepentingan dan sedikit pengaruh** (Pertahankan agar orang yang masuk golongan ini tetap dijaga mendapatkan informasi, dan usahakan bicara dengan mereka untuk memastikan tidak ada masalah).
4. Promoters (High Power, High Interested people) 9,78-12,7 simbol (+ +) : **Punya minat/ kepentingan dan punya pengaruh** (Harus melibatkan orang-orang tersebut karena memiliki pengaruh besar).

Adapun Pengelompokan stakeholder menjadi 4(empat) jenis kedudukannya dalam Inovasi, yaitu *promoters*, *defenders*, *latens* dan *apathetic*, yang selanjutnya digambarkan dalam bagan kedudukan stakeholder berikut.

Gambar 4.10 Bagan Kedudukan Stakeholder Inovasi



Keterangan :

- Promoters** : *influence* besar, *prest* besar, memiliki kepentingan besar terhadap program dan juga kekuatan untuk membantu membuatnya berhasil (atau menggagalkannya).
- Defenders** : *influence* kecil, *interest* besar, memiliki kepentingan pribadi dan dapat menyuarakan dukungannya dalam komunitas, tetapi kekuatannya kecil untuk mempengaruhi kegiatan.
- Latens** : *influence* besar, *interest* kecil, tidak memiliki kepentingan khusus maupun terlibat dalam kegiatan, tetapi memiliki kekuatan besar untuk mempengaruhi program jika mereka menjadi tertarik.
- Apathetics** : *influence* kecil, *interest* kecil, kurang memiliki kepentingan maupun kekuatan, bahkan mungkin tidak mengetahui adanya kegiatan.

3. Strategi Pendekatan Stakeholder

Strategi yang digunakan dalam upaya meningkatkan koordinasi antar *stakeholder*, sebagaimana dijelaskan dalam Tabel berikut.

Tabel 4.11 Strategi Pendekatan Stakeholder

<i>Stakeholder</i>	<i>Strategi</i>
<i>Promoters (+ +)</i>	- Koordinasi dan konsultasi - Melibatkan promotor dalam pengambilan keputusan dalam perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi - Meningkatkan motivasi dan kompetensi
<i>Latens (+ -)</i>	- Menjaga koordinasi dan komunikasi - Menunjukkan upaya yang dilakukan memiliki efek positif terhadap isu yang menjadi perhatiannya
<i>Defenders (- +)</i>	- Melaksanakan koordinasi - Sebagai unsur kolaborasi untuk inovasi
<i>Apathetic (- -)</i>	- Pemberitahuan adanya inovasi - Permintaan dukungan inovasi

4. Pengklasifikasian Stakeholder

Stakeholder diklasifikasikan berdasarkan jenis dan kelompoknya sebagaimana tertera pada tabel berikut.

Tabel 4.12 Pengklasifikasian Stakeholder

Stakeholder	Jenis Stakeholders			Kelompok Stakeholder
	Utama	Primer	Sekunder	
INTERNAL				
Camat	√			Promoters
Kasubag Umum dan Kepegawaian		√		Defenders
Pengelola Administrasi Pemerintahan		√		Defenders
Pengelola Dokumentasi				Defenders
Tenaga IT		√		Defenders
Staf Pelayanan Pengaduan		√		Defenders
EKSTERNAL				
Kepala Seksi Tata Pemerintahan, PMD, Sosbud dan Trantib beserta Staf			√	Latens
Pemerintah Desa			√	Apathetic
Pemerintah Kabupaten			√	Apathetic
Masyarakat			√	Apathetic

5. Pemanfaatan Teknologi Digital

Kesiapan untuk mulai menerapkan konsep digitalisasi pada pelayanan publik sangat bergantung pada dua hal utama, yang secara langsung maupun tidak langsung akan berdampak pada jenis atau model *e-service* yang akan diterapkan yaitu:

- Kebutuhan seperti apa yang saat ini menjadi prioritas utama dari masyarakat di suatu negara atau daerah terkait; dan
- Ketersediaan sumber daya yang terdapat pada dominan masyarakat dan instansi pemerintah tersebut.

Tantangan dalam implementasi pelayanan publik digital merupakan masalah bersama seluruh stakeholder dalam domain pemerintahan.

Secara umum tantangan implementasi pelayanan publik digital pada inovasi ini dapat dikategorikan sebagai berikut:

1. Kepemimpinan (*Digital Leadership*)

Camat selaku mentor adalah pemimpin yang memperlihatkan kesediaan dan keterbukaan untuk melakukan transformasi pelayanan publik sesuai kebutuhan. Sehingga memberikan dukungan penuh adanya pemanfaatan teknologi digital dalam inovasi ini berupa aplikasi Dokumen Manajemen System (DMS) Surat Keluar dan Masuk guna meningkatkan kinerja Kecamatan

2. Kebijakan

- Saat ini, melalui Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 menunjukkan komitmen pemerintah baik dalam mewujudkan tata kelola pemerintah yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel juga sebagai bentuk upaya meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintah berbasis elektronik sebagai peta jalan tata kelola manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik.
- Sejalan dengan hal tersebut Pemerintah Kabupaten Jombang telah menerbitkan Peraturan Bupati Jombang Nomor 15 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Kabupaten Jombang
- Peraturan Bupati Jombang Nomor 52 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan organisasi, Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan sebagaimana telah diubah melalui Peraturan Bupati Jombang Nomor 59 Tahun 2018 dan sebagaimana telah diubah kedua kalinya melalui Peraturan Bupati Jombang Nomor 45 Tahun 2019.

3. Infrastruktur Telekomunikasi

- Di Kabupaten Jombang terdapat jaringan internet secara terpadu yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jombang dan didistribusikan pada tiap-tiap perangkat daerah sebagai bentuk upaya pemenuhan kebutuhan jaringan internet dalam pelaksanaan tugas-tugas kedinasan.
- 95 % wilayah di Kabupaten Jombang sudah terakses internet.

4. Tingkat Konektivitas dan Penggunaan IT oleh Pemerintah

Sebagian besar perangkat daerah di Kabupaten Jombang sudah memanfaatkan teknologi digital dalam menunjang kinerja organisasi perangkat daerahnya masing-masing. Demikian juga Kecamatan Ngusikan yang telah bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika dengan penempatan server untuk pengembangan aplikasi yang mungkin dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

5. Kesiapan Sumber Daya di Pemerintah

Telah tersedianya SDM Tenaga Ahli IT pada Kecamatan Ngusikan yang mampu mendukung rancangan inovasi ini.

6. Ketersediaan Dana dan Anggaran

Dalam pembuatan rancangan inovasi ini, akan dibuat aplikasi berbasis digital dibawah domain aplikasi yang sudah ada pada Kecamatan Ngusikan, sehingga tidak memerlukan biaya/dana yang besar (sederhana).

7. Perangkat Hukum

- Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2016 tentang Sistem Manajemen Pengamanan Informasi.
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik.

8. Perubahan Paradigma

Diharapkan dengan diterapkannya aplikasi inovasi Documen Managemen System (DMS) Surat Keluar dan Masuk ini nantinya dapat merubah cara kerja, sikap, perilaku, dan kualitas pelayanan di Kecamatan Ngusikan agar lebih baik, cepat, terstruktur, dan terdokumentasi dengan baik

4.4 Target Capaian Inovasi Kinerja Pelayanan

Target capaian inovasi kinerja pelayanan ini sebagaimana tertera pada tabel berikut :

Tabel 4.13 Target Capaian Inovasi Kinerja Pelayanan

NO	OUTPUT TARGET CAPAIAN KINERJA PELAYANAN	BOBOT TARGET	TARGET KINERJA
1	Konsultasi dengan mentor dan pembimbing/coach	10%	5 kali
2	Pengesahan Keputusan Camat tentang Tim Teknis Inovasi	15%	1 dok
3	Rapat Koordinasi Tim Efektif Inovasi	10%	1 dok
4	Rapat Koordinasi dengan Tim Penanganan Pengaduan membahas konsep/rancangan aplikasi inovasi	10%	1 dok
5	Pengesahan Keputusan Camat tentang aplikasi inovasi	15%	1 dok
6	Launching aplikasi dan buku manual aplikasi inovasi	15%	1 Paket aplikasi
7	Penerapan aplikasi inovasi	25%	1 Paket aplikasi
Jumlah		100%	

4.5 Pengendalian Mutu Pekerjaan

Pengendalian mutu pekerjaan dalam inovasi ini digunakan untuk meningkatkan performansi mutu pekerjaan secara terus menerus dan sebagai penjamin konformansi akan mutu pada setiap level operasi atau proses kerja yang harus mendapat komitmen dari seluruh anggota tim kerja dari kepala unit kerja sampai pejabat eselon 4 level pimpinan pengawas dengan menggunakan sumber daya manusia dan sarana prasarana penunjang kerja yang tersedia.

Sistem pengendalian mutu dalam aksi ini juga didasari beberapa karakteristik, dan kendala-kendala atau hambatan yang telah dihadapi serta solusi untuk mengatasi kendala dalam melaksanakan pengendalian mutu pekerjaan.

Karakteristik dan Analisis Pengendalian Mutu Pekerjaan:

1. Ketepatan, sebuah sistem pengendalian yang menghasilkan informasi tindakan untuk menanggapi suatu masalah diharapkan tidak terjadi.
2. Tepat Waktu, pengendalian mutu inovasi yang menjadi perhatian para anggota tim bersama stakeholders terhadap kinerja sebuah unit kerja yang dipertanggungjawabkan.
3. Hemat, karakteristik digunakan dalam pengendalian kinerja tim yang harus hemat dalam penerapannya, dan dapat memberikan manfaat dalam kaitannya dengan biaya yang ditimbulkannya.
4. Fleksibel, karakteristik ini dapat menyesuaikan dengan perubahan yang tidak bersahabat atau untuk memanfaatkan peluang baru.
5. Bisa dipahami, oleh para stakeholders.
6. Kriteria (standar) yang masuk akal, bisa dicapai karena bila kriteria itu terlampau tinggi atau tidak masuk akal, maka tidak akan lagi memotivasi.
7. Penempatan yang strategis, tim inovasi mengendalikan segala sesuatu yang berlangsung dalam tim untuk menempatkan hal-hal yang strategis dalam inovasi.
8. Tekanan pada perkecualian, para pimpinan unit kerja sampai level pimpinan pengawas yang mampu mengendalikan semua kegiatannya untuk menempatkan alat pengendali strategis ditempat di mana alat itu dapat meminta perhatian hanya bagi perkecualian.
9. Multikriteria, karakteristik pengendali mutu inovasi yang berusaha untuk kriteria yang dikendalikan. Multi Kriteria mempunyai dampak positif ganda, yang dapat digunakan pada penilaian kinerja tim.

10. Tindakan koreksi, karakteristik ini mampu mengendalikan secara efektif untuk mengatasi penyimpangan yang terjadi dalam inovasi.

Selanjutnya untuk mencapai mutu hasil pekerjaan yang memiliki ketepatan dan ketelitian tinggi maka seluruh metode dan prosedur operasional pekerjaan harus terpadu mulai dari persiapan sampai pelaksanaan prosesnya dengan kesesuaian antara tujuan dan hasil pekerjaan. Mutu kegiatan pelayanan bukan saja penting bagi stakeholders, namun juga bagi tim pelayanan.

Dalam memahami bahwa tahapan/kegiatan pekerjaan suatu organisasi atau tim, maka perlu diketahui kategori pengendalian mutu pekerjaan yang efektif, dengan demikian pula dapat diketahui juga analisa yang menggunakan skala Likert (1- 5) pada tabel Analisa Pengendalian Mutu Pekerjaan yang dapat dikatakan sebagai pengukuran/sub indikator atau item-item keberhasilan pengendalian mutu pekerjaan yang merupakan kristalisasi dari karakteristik pengendalian mutu pekerjaan, yaitu antara lain apakah pengendalian mutu pekerjaan berjalan efektif dan efisien serta taat pada prosedur dan aturan, oleh karenanya analisis kegiatan pengendalian mutu dapat diketahui melalui analisa Double “ERA”.

Adapun indikator yang akan dipergunakan dalam Analisa pengendalian mutu pekerjaan adalah sebagai berikut:

1. Efektif, maksudnya Pengendalian mutu (*quality control*) merupakan keseluruhan rangkainan terpadu (sistem) yang efektif guna melakukan pengembangan kualitas, menjaga dan meningkatkan mutu kerja, melalui usaha-usaha berbagai kelompok di dalam organisasi, sehingga memungkinkan adanya ketepatan pada sasaran yang dikendalikan dan tepat pada waktu pengendaliannya sesuai dengan standar *Operating Procedure* nya.
2. Efisiensi, maksudnya suatu ukuran keberhasilan sebuah pengendalian kegiatan yang dinilai berdasarkan besarnya biaya pengendalian/sumber daya yang digunakan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Dalam hal ini semakin sedikit sumber daya pengendalian yang digunakan untuk mencapai hasil pengendalian yang diharapkan maka prosesnya dapat dikatakan semakin efisien. Suatu kegiatan dapat dikatakan efisien jika ada perbaikan pada prosesnya, misalnya menjadi lebih cepat atau lebih murah.

3. Reliabilitas Pengendalian Mutu, maksudnya adalah pengendalian mutu pekerjaan yang handal, terpercaya dan reliabilitas merupakan probabilitas hasil pekerjaan yang telah dikendalikan dengan baik tanpa kegagalan untuk jangka waktu tertentu dan dalam suatu kondisi yang disyaratkan.
4. Akuntabilitas Pengendalian Mutu, maksudnya adalah akuntabilitas pengendalian mutu kegiatan berbentuk pertanggung jawaban tim pengendali mutu kepada stakeholders, yaitu melalui pelaksanaan sistem penjaminan mutu (internal) dengan memilih dan menetapkan aspek atau dimensi mutu, salah satunya adalah aspek atau dimensi mutu pelayanan terhadap berbagai komponen

Kriteria Skala Likert (1-5), yaitu:

- Skala 1 : Tidak melakukan pengendalian mutu pekerjaan sama sekali.
- Skala 2 : Kurang atau jarang melakukan pengendalian mutu pekerjaan.
- Skala 3 : Cukup melakukan pengendalian mutu pekerjaan.
- Skala 4 : Melakukan pengendalian mutu pekerjaan sesuai Standar Operating Procedure.
- Skala 5 : Melakukan pengendalian mutu pekerjaan sangat intensif dan melebihi target waktu penyelesaiannya.

Sehingga diperoleh Analisa pengendalian mutu sebagaimana pada tabel berikut:

Tabel 4.14 Tabel Analisa Pengendalian Mutu Pekerjaan Inovasi

NO	Tahapan/Kegiatan Pada Jangka Pendek	Sub.Indikator /Item Pengendalian Mutu Kegiatan				Score Rata-Rata	Kategori Penilaian
		Efektivitas	Efisiensi	Reliabilitas	Akuntabilitas		
1	Melakukan konsultasi kegiatan yang telah disusun dengan mentor	4	4	4	4	4	Baik
2	Melakukan konsultasi kegiatan yang telah disusun dengan coach	4	4	4	4	4	Baik
3	Melakukan rapat koordinasi pembentukan tim efektif penyusunan Document Management System (DMS) Surat Keluar dan Masuk	3	5	4	4	4	Baik
4	Menyusun SK tim efektif penyusunan Document Management System (DMS) Surat Keluar dan Masuk	3	4	4	5	4	Baik
5	Melakukan rapat koordinasi penyusunan Document Management System (DMS) Surat Keluar dan Masuk	4	3	4	5	4	Baik

NO	Tahapan/Kegiatan Pada Jangka Pendek	Sub.Indikator /Item Pengendalian Mutu Kegiatan				Score Rata-Rata	Kategori Penilaian
		Efektivitas	Efisiensi	Reliabilitas	Akuntabilitas		
6	Membangun Document Management System (DMS) Surat Keluar dan Masuk di Pelayanan	5	4	3	4	4	Baik
7	Melakukan uji coba program inovasi Document Management System (DMS) Surat Keluar dan Masuk kepada petugas layanan	4	5	4	3	4	Baik
8	Membuat manual book Document Management System (DMS) Surat Keluar dan Masuk	5	4	3	4	4	Baik
9	Melakukan Sosialisasi Document Management System (DMS) Surat Keluar dan Masuk	4	4	4	4	4	Baik
10	Mengimplentasikan DMS	4	4	4	4	4	Baik
11	Melakukan asistensi hasil kepada mentor dan coach	4	4	4	4	4	Baik
12	Melakukan evaluasi pelaksanaan Document Management System (DMS) Surat Keluar dan Masuk	4	4	4	4	4	Baik
13	Menyusun laporan inovasi	4	4	4	4	4	Baik

Keterangan Rata-Rata Score, yaitu:

- Hasil total yang dijumlahkan dari score masing-masing item Pengendalian Mutu dibagi jumlah itemnya (4 Item Pengendalian Mutu).

Keterangan Kategori Penilaian:

Kategori Penilaian dimaksud adalah pendapat penilai pengendalian dengan score rata-rata yang diperoleh:

- 0 – 1,50 maka kategorinya sangat kurang baik.
- >1,5 - 2.00 maka kategorinya belum baik.
- >2.00 – 3.00 maka kategorinya cukup baik.
- >3.00- 4.00 maka dengan kategori baik.
- > 4.00- 5.00 maka kategorinya sangat baik.

Penjelasan review pada tabel pengendalian mutu sebagai simpulan hasil Analisa Berbasis pada skala likert adalah sebagai berikut : Simpulan dari analisa pada tabel Pengendalian Mutu Pekerjaan yang merupakan pernyataan bahwa Pengendalian Mutu

Pekerjaan seluruh kegiatan tersebut sesuai tahapannya dapat disimpulkan bahwa dari hasil pengukuran pengendalian mutu pekerjaan yang didasarkan pada Item Pengendali mutu pekerjaan didapat score $52 : 13 = 4$, sehingga dapat disimpulkan bahwa Pengendalian Mutu Pekerjaan dalam menyelesaikan Inovasi jangka pendek dinyatakan Baik.

7.6 Rencana Strategi Mengatasi Kendala / Hambatan Pengendalian Mutu

Implementasi Pengendalian Mutu inovasi telah dilaksanakan sesuai jangka waktu yang telah ditentukan. Secara umum pengendalian mutu inovasi telah dilaksanakan dengan baik, namun demikian masih ditemui beberapa kendala dalam pelaksanaannya, antara lain dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel 4.15 Tabel Rencana Strategi Mengatasi Kendala /Hambatan Pengendalian Mutu Pada Inovasi

Matrik Pengamatan						
No.	Tahapan	Output	Pengamatan			Keterangan
			Ada/Sesuai	Ada/Kurang Sesuai	Tidak ada/ Tidak sesuai	
Jangka Pendek						
1	Melakukan konsultasi kegiatan yang telah disusun dengan mentor	Bukti dokumen hasil konsultasi	√			
		Dokumentasi foto/video saat konsultasi	√			
		Lembar konsultasi dengan mentor yang sudah ditanda tangani	√			
2	Melakukan konsultasi kegiatan yang telah disusun dengan coach	Screenshot percakapan konsultasi melalui media sosial	√			
		Dokumentasi foto/video saat konsultasi melalui zoom meeting	√			
		Lembar pengesahan dengan pembimbing/coach yang sudah ditanda tangani	√			
3	Melakukan rapat koordinasi pembentukan tim efektif penyusunan Document Management System (DMS) Surat Keluar dan Masuk	Dokumentasi undangan, notulen dan foto pelaksanaan rapat pembentukan tim teknis	√			
		Rancangan perumusan tugas-tugas anggota dalam tim	√			
4	Menyusun SK tim efektif penyusunan Document Management System (DMS) Surat Keluar dan Masuk	SK Kepala OPD tentang susunan dan tugas tim teknis inovasi	√			
5	Melakukan rapat koordinasi penyusunan	Dokumentasi undangan, notulen dan foto pelaksanaan rapat	√			

No.	Tahapan	Output	Pengamatan			Keterangan
	Document Management System (DMS) Surat Keluar dan Masuk	pembentukan koordinasi dengan tim teknis dan tim penanganan pengaduan				
6	Membangun Document Management System (DMS) Surat Keluar dan Masuk di Pelayanan	Flowchart rancangan aplikasi	√			
		Foto dokumentasi koordinasi dengan tim IT	√			
		Screenshot gambaran awal aplikasi	√			
7	Melakukan uji coba program inovasi Document Management System (DMS) Surat Keluar dan Masuk kepada petugas layanan	Screenshoot aplikasi yang sudah jadi dan diuji coba	√			
8	Membuat manual book Document Management System (DMS) Surat Keluar dan Masuk	Buku manual aplikasi inovasi	√			
9	Melakukan Sosialisasi Document Management System (DMS) Surat Keluar dan Masuk	Dokumentasi undangan, notulen, dan foto pelaksanaan sosialisasi	√			
10	Mengimplmentasikan DMS	Dokumen foto/video implementasi aplikasi	√			
11	Melakukan asistensi hasil kepada mentor dan coach	Screenshot konsultasi, bimbingan, arahan	√			
12	Melakukan evaluasi pelaksanaan Document Management System (DMS) Surat Keluar dan Masuk	Dokumen perbandingan tata kelola arsip sebelum dan sesudah adanya aplikasi	√			
13	Menyusun laporan inovasi	Laporan dan dokumentasi pelaksanaan aplikasi inovasi	√			
		Kesimpulan dan rekomendasi	√			

Dari hasil rumusan perkiraan kendala/hambatan yang mengurangi mutu pekerjaan pada tabel Kendala/Hambatan dan Strategi Mengatasi Kendala Pengendalian Mutu direncanakan tidak ada kendala/hambatan yang serius, karena pimpinan inovasi diharapkan sudah mempersiapkan sejauh mungkin strateginya.

4.7 Rencana Pengembangan Potensi Diri sebagai Tindak Lanjut Assesment Potensi Diri

Table 4.16 Pengembangan Kompetensi Diri

No	Komponen	Proses	Output	Outcome	Impact	Benefit	Kinerja yang dihasilkan
1	Stakeholder	Pembuatan SK aplikasi DMS	Penerbitan SK aplikasi DMS	Terbentuknya aplikasi DMS	Inovasi terlaksana	Meningkatkan tertibnya tata kelola arsip	Para Stakeholder mendukung inovasi
2	Kerjasama	Kerjasama	Tercapai	kerjasama	Terjalin	Kerjasama	Kerjasama

		dengan kasi dan bagian lain	kesamaan pandangan	antar stakeholder	kerjasama antar stakeholder	yang baik antar stakeholder	dengan jejaring menjadi lebih baik
3	Tata Kelola	Pengelolaan aplikasi DMS	Tata Kelola aplikasi DMS	Pedoman aplikasi DMS	Penggunaan aplikasi DMS lebih baik	Penggunaan aplikasi DMS lebih baik	Tata kelola arsip lebih tertib
4	Kebijakananya	Kebijakan terkait TIM Efektif dan aplikasi DMS	Pengesahan Tim Efektif dan aplikasi DMS	SK Tim Efektif dan aplikasi DMS	Legalitas Tim Efektif dan aplikasi DMS	Legalitas Tim Efektif dan aplikasi DMS	Terbentuknya kebijakan yang mendukung inovasi
5	Lingkungan	Menciptakan lingkungan yang mendukung aplikasi DMS	Tersedianya akses internet	Kondisi lingkungan yang mendukung aplikasi DMS	Pengelolaan arsip lebih baik	Pengelolaan arsip lebih baik	Tersedianya kebutuhan data masyarakat
6	Sistem	Pembentukan system aplikasi DMS	Terbentuknya system aplikasi DMS	System aplikasi DMS	Penggunaan aplikasi DMS bisa diakses secara luas	Penggunaan aplikasi DMS bisa diakses secara umum	Sistem menjadi lebih tertata dan mendukung inovasi
7	Evaluasi	Evaluasi dampak adanya aplikasi DMS	Monitoring dan Evaluasi aplikasi DMS	Monitoring dan Evaluasi aplikasi DMS berkala	Aplikasi DMS dapat dikembangkan sesuai hasil evaluasi	Aplikasi DMS dapat berkembang	Evaluasi lebih terarah untuk pengembangan aplikasi

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Capaian Pentahapan persentase dan kelebihanannya

Peningkatan kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dipengaruhi atas beberapa faktor yang antara lain lebih dominan adalah seberapa besar tingkat keberhasilan petugas layanan dalam menertibkan tata kelola kearsipan baik pengelolaan arsip keluar dan masuk.

Document Managemen System (DMS) Surat Keluar dan Masuk merupakan aplikasi berbasis web yang bisa menjadi solusi atas kurang tertibnya tata kelola arsip di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Berdasarkan hasil implementasi aksi perubahan ini yang telah berhasil diimplementasikan sesuai dengan target keberhasilan kinerja yang telah ditetapkan, maka dapat kami simpulkan sebagai berikut :

1. Telah terbangunnya Aplikasi Document Managemen System (DMS) Surat Keluar dan Masuk di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Ngusikan
2. Telah diterapkannya Aplikasi Document Managemen System (DMS) Surat Keluar dan Masuk di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Ngusikan
3. Aksi ini membawa perubahan positif pada organisasi yang kondisi sebelumnya kinerja dilaksanakan secara konvensional/manual, saat ini dengan adanya aplikasi Document Managemen System (DMS) Surat Keluar dan Masuk maka teknologi informasi telah diterapkan pada Kecamatan Ngusikan sesuai dengan amanat Pemerintah dalam Perpres 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

5.2 Rekomendasi

Adapun rekomendasi terkait keberlanjutan makalah dengan judul **“Pengendalian Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu**

Kecamatan (PATEN) Melalui Document Management pada Kecamatan Ngusikan adalah sebagai berikut :

4. Pentingnya pemberian dukungan dalam mewujudkan berbagai inovasi mulai dari manajemen inovasi, sarpras sampai dengan anggaran inovasi
5. Pentingnya penguatan legal formal dengan penerbitan Keputusan Camat tentang Aplikasi Document Management System (DMS)
6. Memperlancar pelaksanaan aksi perubahan perlu didukung tenaga yang profesional dan mampu memecahkan permasalahan