



Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Office System Administrasi Perkantoran Daerah di Biro Umum Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

Public Service Innovation Based on the E-Office Regional Office Administration System at the General Bureau of the Special Region of Yogyakarta Province.

Royan Basthomi Akbar¹, Argo Pambudi¹

¹Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

¹Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

INFORMASI ARTIKEL

Article history:

Diterima 06-11-24

Diperbaiki 08-11-24

Disetujui 11-11-24

Kata Kunci:

Inovasi, E-Government,
Pelayanan Publik

Keywords:

Innovation, E-Government,
Public Service

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menyiapkan bahan-bahan naskah akademik guna meninjau kebijakan inovasi E-Office Sisminkada di Biro Umum Provinsi Yogyakarta. Selain itu penelitian ini dapat digunakan sebagai peninjauan kembali kualitas inovasi E-Office Sisminkada yang dilakukan, sehingga dapat terjadi peningkatan inovasi yang memenuhi standar mutu inovasi yang berkualitas. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena masalah yang diamati merupakan bentuk realitas yang abstrak, dengan indikator yang hanya dapat dilihat melalui ucapan, sikap moral, dan perilaku atau tindakan, maka metode kualitatif akan mampu memberikan pemahaman yang jelas, luas, serta mendalam. Hasil penelitiannya dalam inovasi ini memiliki penganggaran yang buruk, keterbatasan akses bagi masyarakat, serta tumpang tindih kebijakan dengan sistem lain. Namun, inovasi ini telah menunjukkan tingkat compatibility yang tinggi dengan budaya organisasi lokal meskipun ada tantangan dalam komitmen kepemimpinan. Kompleksitas dalam adopsi terlihat dalam perbedaan kemampuan teknologi antar generasi, serta keterbatasan infrastruktur. Pada dimensi *triability* telah baik, sementara *observability* masih rendah karena manfaat belum dirasakan sepenuhnya oleh masyarakat umum dan instansi lain. Temuan ini menunjukkan kualitas inovasi E-Office Sisminkada di Biro Umum Provinsi Yogyakarta belum mencapai kualitas yang bermutu, walaupun inovasi ini telah menunjukkan keberhasilan dalam beberapa aspek.

ABSTRACT

This research provides academic material to review the E-Office Sisminkada innovation policy in Yogyakarta Province's General Affairs Bureau and serves as a reference for reassessing its quality, supporting necessary improvements toward a high standard of innovation. Using a qualitative method, this study examines issues involving abstract realities, with indicators observed through expressions, moral attitudes, and behaviors, offering a comprehensive and in-depth understanding of these phenomena. The findings reveal challenges, such as poor budget management, limited public access, and policy overlap with other systems. Despite these, the innovation demonstrates a high degree of compatibility with local organizational culture, although leadership commitment remains an ongoing challenge. Complexity arises due to generational differences in technology skills and infrastructure limitations. While the triability dimension is well addressed, observability remains low, as benefits are not yet fully perceived by the public and other institutions. Overall, the study suggests that the E-Office Sisminkada innovation has yet to reach a high-quality standard, though it has achieved successes in certain dimensions. These insights underscore the need for further quality enhancements to meet both institutional standards and public expectations.

1. Pendahuluan

Di berbagai negara, pelayanan publik menjadi prioritas pembangunan untuk meningkatkan kesejahteraan, mengurangi kemiskinan, dan mendukung pertumbuhan ekonomi yang inklusif melalui adopsi strategi inovatif. Aspek keterbukaan dan aksesibilitas juga sangat penting dalam pelayanan publik untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta mengurangi risiko korupsi, yang pada akhirnya memperkuat kepercayaan masyarakat dan fondasi demokrasi. Di Indonesia, kualitas pelayanan publik yang cenderung statis perlu diubah melalui budaya inovasi, dengan mengembangkan dan memanfaatkan sumber daya secara lebih efisien untuk meningkatkan efektivitas layanan yang berdampak luas pada ekonomi, sosial, politik, dan budaya (Hendrayady et al., 2023).

Inovasi pelayanan publik muncul sebagai jawaban atas tantangan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan beragam. Inovasi dalam pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai penerapan ide-ide baru yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Perubahan sosial dan teknologi yang cepat telah menciptakan lingkungan yang menuntut pemerintah untuk beradaptasi. Masyarakat kini mengharapkan layanan yang lebih cepat, lebih efisien, dan lebih transparan. Menurut Haque (2018), kegagalan untuk berinovasi dapat mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat dan bahkan krisis kepercayaan terhadap pemerintah. Oleh karena itu, inovasi bukan hanya pilihan, tetapi menjadi suatu keharusan.

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membuka banyak peluang bagi inovasi dalam pelayanan publik. Melalui digitalisasi, pemerintah dapat menyediakan layanan yang lebih mudah diakses oleh masyarakat. Misalnya, aplikasi mobile dan portal web memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan informasi dan layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintah, hal ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga biaya bagi pengguna layanan. Pemanfaatan teknologi merupakan sesuatu yang sangat diperlukan karena perkembangan teknologi yang ada juga telah diupayakan dalam pengaplikasian di berbagai sektor dalam kehidupan bermasyarakat seperti industry, perekonomian, kesehatan, dan juga berbagai hal dalam lingkup pemerintah (Pambudi, 2020).

Pada dasarnya, di sektor publik inovasi sangat diperlukan dalam pengembangan suatu pelayanan publik. Inovasi hadir sebagai sebuah produk yang baru dan sifatnya menggantikan cara yang lama. Ini artinya bahwa setiap pelayanan publik harus mempunyai sebuah inovasi yang menghasilkan peningkatan mutu dan manfaat. Kajian inovasi terus berkembang seiring dengan upaya menjaga dan juga mengembangkan kemampuan bersaing sebuah organisasi. Kemampuan ini sangat penting dalam upaya menjaga kelangsungan hidup dari organisasi itu sendiri. Hal ini selaras dengan arti dari Inovasi yaitu "an innovation is an idea, practice, or object that is perceived (sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu dan pengadopsinya (Rogers Everret, 2003).

Masyarakat saat ini lebih sadar akan hak-hak mereka dan menginginkan agar pemerintah bertanggung jawab atas layanan yang diberikan. Menurut Margetts (2016) inovasi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan transparansi dengan memanfaatkan teknologi untuk menyediakan informasi yang lebih baik dan lebih mudah diakses oleh publik. Partisipasi masyarakat dalam proses inovasi juga sangat

penting. Melibatkan masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi layanan dapat menciptakan rasa memiliki dan meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah. Sebuah penelitian oleh Pina et al. (2017) menunjukkan bahwa partisipasi aktif masyarakat dalam inovasi pelayanan publik dapat menghasilkan solusi yang lebih tepat dan relevan dengan kebutuhan masyarakat.

Salah satu organisasi pemerintahan yang diberikan kewenangan untuk menyelenggarakan pelayanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu Biro Umum Provinsi Yogyakarta. Biro Umum Provinsi Yogyakarta sendiri memiliki tugas dan fungsi berkaitan dengan melaksanakan fungsi pendukung perumusan kebijakan strategis di bidang administrasi, termasuk penyusunan program kerja, pelayanan administrasi, dan pengelolaan layanan. Selain itu, biro ini juga bertanggung jawab atas penyelenggaraan kegiatan ketatausahaan, pemantauan kebijakan, serta pengembangan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan pemerintah daerah. Selanjutnya Biro Umum Provinsi Yogyakarta mempunyai spesifikasi tugas dalam mengatur surat masuk, surat keluar, dan kearsipan dari berbagai instansi maupun masyarakat di lingkup pemerintahan Yogyakarta. Namun berdasarkan laporan kepuasan pelayanan yang dikeluarkan oleh Biro Umum (2023) masih terdapat beberapa aspek yang belum optimal dalam upaya pelayanan yang dilakukan oleh Biro Umum Provinsi Yogyakarta yaitu sarana prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,676. Selanjutnya produk layanan yang mendapatkan nilai 3,702 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga prosedur termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,707, yang dimana 3 aspek tersebut masih dibawah rerata nilai aspek yang dinilai yaitu dengan nilai 3,749.

Berkaitan dengan pentingnya inovasi yang bermutu dalam layanan publik Biro Umum Provinsi Yogyakarta selalu menjaga dan mengembangkan sistem e-governance tentang administrative terutama berkaitan dengan surat dan kearsipan yaitu E-Office Sisminkada yang merupakan jaringan on-line Sistem Administrasi Perkantoran Daerah berbasis internet yang dimiliki oleh Pemda Daerah Istimewa Yogyakarta. E-Office Sisminkada merupakan sistem teknologi informasi yang dirancang untuk menyederhanakan proses kegiatan perkantoran, terutama dalam hal korespondensi dinas. Sebagai salah satu hasil perkembangan teknologi e-office, sistem ini sangat membantu pegawai di berbagai institusi, baik di pemerintahan, organisasi, maupun perusahaan swasta, dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka dengan lebih efisien dan tepat waktu.

Selain mengurangi penggunaan kertas, E-Office Sisminkada juga berfungsi untuk mempermudah penyimpanan dan pengolahan data di dalam suatu organisasi. Dengan dukungan basis data terpusat (*centralized*), data yang disimpan dalam E-Office Sisminkada dapat saling terhubung, sehingga memberikan informasi yang lebih terintegrasi bagi kantor dan meningkatkan efektivitas operasional secara keseluruhan. Selain itu, sistem ini memungkinkan akses yang lebih cepat terhadap informasi dan dokumentasi, sehingga mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik dan responsif.

Di Provinsi Yogyakarta hal ini didukung juga dengan adanya Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 67 Tahun 2022 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Daerah Daerah Istimewa yang berisi definisi dan kerangka kerja SPBE, termasuk tata kelola, manajemen, dan layanan

yang dihasilkan. SPBE merupakan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat dan memperbaiki kinerja pemerintahan. Definisi dalam peraturan ini mencakup aspek-aspek seperti layanan administrasi dan publik, arsitektur SPBE, infrastruktur, dan aplikasi, serta pentingnya keamanan dalam sistem.

Inovasi yang dikembangkan di Biro Umum Provinsi Yogyakarta sebagai salah satu pelaksana administrasi juga didasarkan pada alasan bahwa administrasi merupakan sesuatu yang penting didalam proses menjalankan sebuah pemerintahan, oleh karena itu penting untuk menjaga kepercayaan warga terhadap pemerintah, dengan memberikan proses administrasi yang kompeten, hal ini juga didasarkan dengan perlunya adanya pemerintahan nasional yang kuat untuk melindungi prinsip-prinsip republik yang tertanam dalam Konstitusi, yang dimana ini dapat diwujudkan dengan adanya proses administrasi yang baik. Hal ini diperkuat oleh Woodrow Wilson (dikutip dalam Mustanir et al., 2023) yang dengan jelas melihat pentingnya administrasi pemerintahan setengah abad yang lalu: *"Administration is the most visible part of governance; it is governance in action; it is the executor, operative, the most visible side of governance, and of course, has been present since governance itself."*

Kualitas inovasi yang dilakukan oleh Biro Umum Provinsi DIY dihadapkan pada beberapa masalah, seperti kurangnya kesadaran akan pentingnya peningkatan mutu inovasi. Kesadaran akan peningkatan mutu inovasi dalam pelayanan publik merupakan langkah awal yang krusial dalam proses adopsi. Namun, pada kenyataannya, kesadaran ini sering kali belum terbentuk dengan baik di kalangan aparatur pemerintahan, yang dimana hal ini didasarkan pada kebijakan dan peraturan penggunaan inovasi yang hanya dilakukan di internal Biro Umum Provinsi Yogyakarta. Selain itu Informasi berkaitan dengan inovasi belum disosialisasikan secara efektif, sehingga informasi mengenai manfaatnya belum tersebar luas. Hal ini terlihat dari minimnya informasi yang tersedia di berbagai platform mesin pencarian, media massa, dan social media. Hal ini mengakibatkan masyarakat dan bahkan aparatur pemerintahan tidak memahami secara menyeluruh mengenai potensi dan keunggulan yang dimiliki oleh inovasi-inovasi dalam pelayanan publik. Selain itu inovasi tersebut tidak memberikan peningkatan yang signifikan dibandingkan dengan praktik atau sistem manual. Hal ini didasarkan dari adanya keterlambatan surat yang diterima OPD lain walaupun sudah ada inovasi tersebut. Adanya ketidakpastian waktu dalam upaya melakukan layanan menjadi masalah yang tidak dapat diatasi dengan adanya inovasi. Tanpa kepastian waktu yang jelas proses dari pelayanan akan terganggu dan juga inovasi yang dilakukan tidak membantu pelayanan. Hal ini dapat digambarkan dari catatan system kerja yang ada di laporan tahunan Biro Umum Provinsi Yogyakarta.

Selain itu, tidak adanya aksesibilitas platform terkait persuratan yang tersedia bagi masyarakat secara langsung yang menjadikan inovasi ini terlihat tidak ada perubahan positif yang signifikan, hal ini dapat dilihat dan digambarkan oleh system web yang dimiliki oleh Biro Umum. Yang selanjutnya adanya tantangan menghadapi infrastruktur yang tidak memadai untuk mendukung bagusnya kualitas inovasi dalam pelayanan publik. Keterbatasan ini terlihat dari kurangnya spesifikasi computer dan juga layanan internet yang dimana hal ini sangat

berpengaruh pada proses pelayanan. Keterbatasan akses masyarakat juga menjadi masalah hal ini dikarenakan adanya pembatasan secara internal atas inovasi yang dilakukan. Akibatnya, partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik yang inklusif menjadi terbatas dan menghambat terciptanya pelayanan publik yang responsif dan akuntabel (Al-Hazmi et al., 2024).

Sebagai salah satu pelaksana pelayanan publik dengan produk layanan berupa administratif, Biro Umum Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta juga diharuskan memenuhi standar pelayanan publik yang ada, hal ini dapat dilakukan dengan terus melakukan inovasi pelayanan. Kualitas inovasi dapat diukur dengan melalui beberapa dimensi, terdapat 5 dimensi dalam mengukur inovasi pelayanan publik yang dilakukan yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, and *observability* (Rogers., 2003).

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam, termasuk perilaku, persepsi, dan motivasi subjek dalam konteks inovasi pelayanan. Dengan menggunakan metode tersebut, peneliti memperoleh gambaran tentang kualitas dari inovasi E-Office Sisminkada di Biro Umum Provinsi Yogyakarta. Pada penelitian ini data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini dilaksanakan di Biro Umum Provinsi Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan dari Oktober 2023 hingga Oktober 2024. Penelitian ini menggunakan data primer dari wawancara dan observasi langsung dengan Kepala Biro Umum dan staf terkait E-Office Sisminkada, serta data sekunder dari dokumen resmi seperti Peraturan Gubernur terkait implementasi E-Office, pedoman teknis Sisminkada, dan laporan internal Biro Umum. Adapun nama informan penelitian ini adalah Bapak Drs. Teguh Suhada, M.Si. dan Bapak Hendi. Instrumen utama yang digunakan adalah peneliti itu sendiri, yang terjun langsung ke lapangan untuk mengumpulkan, menganalisis data, dan menarik kesimpulan. Instrumen bantu yang digunakan meliputi pedoman observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta alat perekam, kamera, dan laptop untuk mendukung pengumpulan data. Penelitian ini menggunakan teknik keabsahan data yaitu teknik triangulasi sumber dengan menganalisis data melalui empat alur kegiatan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan

3. Hasil dan Pembahasan

E-Office Sisminkada adalah sistem administrasi elektronik yang diterapkan untuk mengelola pengurusan surat dan penataan berkas secara digital di lingkungan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta. Sistem ini mencakup pengelolaan surat dan dokumen administratif, mulai dari penerimaan, pengklasifikasian, hingga penyimpanan dan penemuan kembali berkas. Berkas dibagi menjadi korespondensi dan non-korespondensi, dengan prosedur pengelolaan yang rinci untuk menjaga integritas dan efisiensi. Surat dikelola berdasarkan tipe patron dan non-patron, dengan prosedur administrasi yang melibatkan unit pengolah dan unit kearsipan, serta penyimpanan berkas

menggunakan filing cabinet yang disusun berdasarkan kode klasifikasi dan indeks berkas untuk memudahkan pelacakan dan akses informasi.

Dengan menggunakan teknologi informasi, E-Office Sisminkada membantu mempercepat alur surat-menyurat serta memastikan bahwa setiap surat yang masuk dan keluar dapat dilacak dengan lebih mudah dan transparan, sehingga meningkatkan akurasi dan efisiensi dalam pengelolaan dokumen. Penggunaan sistem e-office yang mendukung konsep paperless atau tanpa kertas, sebagai upaya untuk mengurangi penggunaan dokumen fisik dan meningkatkan efisiensi. Melalui sistem e-office ini, setiap surat dan dokumen dikelola secara digital, memungkinkan penggunaannya untuk mengakses, memproses, dan mengirimkan dokumen dengan cepat tanpa harus melalui proses manual yang memakan waktu. Dengan fitur yang semakin lengkap dan efisien, e-office Sisminkada diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memperkuat tata kelola administrasi yang modern dan terintegrasi di lingkup pemerintahan daerah. Keberhasilan dan juga optimalnya produk inovasi dianalisis dengan teori dimensi dari Rogers (2003). Dimensi yang digunakan meliputi *relative advantage*, *compability*, *complexity*, *observability*, *triablity*.

3.1 *Relative Advantage*

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat dikatakan bahwa kualitas inovasi E-Office Sisminkada yang dilakukan oleh Biro Umum Provinsi Yogyakarta belum terbukti memiliki kualitas bagus. Berdasarkan hasil temuan dari beberapa aspek seperti ekonomi, aksesibilitas, dan kenyamanan dalam proses administrasi, dimensi keunggulan relatif masih banyak aspek yang belum meningkat secara signifikan. Dari segi ekonomi, penerapan inovasi ini memerlukan penambahan anggaran yang cukup besar. Kebutuhan anggaran yang tinggi menghasilkan ketidaksesuaian anggaran yang ditunjukkan dimana anggaran yang ada belum memadai untuk mendukung inovasi ini secara optimal. Situasi ini menimbulkan ketidakcocokan antara investasi yang sudah dikeluarkan dan manfaat yang dirasakan, yang mengurangi keunggulan relatif dari sisi finansial. Dari segi kenyamanan dan kemudahan pengguna dari inovasi E-Office Sisminkada juga masih belum terjadi peningkatan berarti. Meskipun inovasi ini sudah menawarkan kelebihan seperti fitur pelacakan surat secara internal, namun masih harus dilakukan secara manual dan akses untuk masyarakat masih sangat terbatas. Keterbatasan ini menunjukkan bahwa inovasi ini belum sepenuhnya memberikan kemudahan dan kenyamanan yang diharapkan dari suatu inovasi berbasis digital.

Selain itu, terdapat tumpang tindih kebijakan antara penggunaan E-Office Sisminkada sebagai aplikasi daerah dan Srikandi sebagai aplikasi nasional yang didorong oleh pemerintah pusat. Adanya dua inovasi ini mengakibatkan tantangan dalam memprioritaskan penggunaan inovasi yang nantinya memperlambat integrasi layanan, yang pada akhirnya mempengaruhi efektivitas inovasi. Tumpang tindih ini juga menyebabkan penurunan efisiensi karena sistem yang seharusnya mendukung satu data justru memaksa penggunaan dua inovasi dengan fungsi yang hampir sama. Hal ini bertentangan dengan prinsip *relative advantage* yang mengharuskan

inovasi dapat menyederhanakan proses yang ada, bukan malah memperumitnya. Dua inovasi yang sama juga mengakibatkan adanya pemborosan sumber daya baik dari segi finansial maupun sumber daya manusia. Hal ini sangat menunjukkan adanya kurangnya koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah dalam pengembangan sistem informasi dapat menyebabkan inkonsistensi data dan kesulitan dalam integrasi sistem.

3.2 *Compability*

Berdasarkan hasil penelitian inovasi E-Office Sisminkada dalam dimensi *compability* cukup berhasil karena inovasi ini banyak mengakomodir dari nilai-nilai budaya organisasi walaupun dalam aspek kebutuhan masyarakat masih terdapat beberapa kekurangan. Budaya organisasi di Biro Umum Provinsi Yogyakarta sangat dipengaruhi oleh filosofi Hamemayu Hayuning Bawana dan nilai-nilai SATRIYA, yang berfokus pada pengabdian kepada masyarakat dengan penuh tanggung jawab, integritas, dan keharmonisan. Dalam inovasi E-Office Sisminkada, terlihat bahwa inovasi yang dilakukan tidak bertentangan dengan nilai-nilai yang dianut oleh Biro Umum Provinsi Yogyakarta dimana tidak ada perubahan secara prinsip yang dilakukan sehingga tidak membuat pengguna secara internal Biro Umum Provinsi Yogyakarta bingung. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi yang dilakukan memiliki *compatibility* yang tinggi dikarenakan tidak memaksa biro untuk merombak sistem kerja atau budaya yang sudah mapan, tetapi malah memperkuat budaya pelayanan yang sudah diterapkan. Hal ini dikarenakan adanya keselarasan bahwa inovasi ini sejalan dengan *core business* Biro Umum, yaitu pelayanan publik, baik kepada masyarakat maupun kepada pimpinan. Dalam dimensi *compatibility*, inovasi juga harus menjawab kebutuhan yang ada.

Salah satu faktor kunci dalam keberhasilan E-Office Sisminkada adalah kemampuannya untuk merespons kebutuhan mendesak dari masyarakat Yogyakarta, terutama dalam hal efisiensi dan transparansi dalam proses administrasi. Sistem manual yang digunakan sebelumnya sering kali menyebabkan keterlambatan, kurangnya transparansi, dan ketidakpastian bagi masyarakat mengenai status dokumen yang mereka ajukan. Dengan digitalisasi melalui E-Office Sisminkada, lebih meningkatkan tingkat kepastian dan rasa aman bahwa dokumen mereka sedang diproses dengan benar, walaupun belum dilakukan secara maksimal. Hal ini selaras dengan yang dikemukakan oleh Rogers (2003) bahwa *Compatibility* dalam inovasi akan menunjukkan kesuksesan ketika suatu inovasi bukan hanya tentang teknologi baru yang diperkenalkan, tetapi juga seberapa baik inovasi tersebut berinteraksi dengan konteks budaya, nilai-nilai, dan kebutuhan spesifik pengguna. E-Office Sisminkada berhasil karena inovasi ini mengintegrasikan teknologi digital dengan nilai-nilai dan praktik kerja yang sudah mengakar di Biro Umum, seperti filosofi Hamemayu Hayuning Bawana dan prinsip-prinsip SATRIYA.

Dalam aspek kepemimpinan masih terdapat kekurangan berkaitan dengan komitmen pemimpin dalam menggunakan inovasi ini. Hal ini tentunya bukan hal yang baik karena pemimpin merupakan *factor* penting

dalam arah dan strategis dari organisasi jika pemimpin tidak bisa menerapkan inovasi ini dengan penuh komitmen maka akan memberikan contoh kepada staf yang tidak baik dan hal ini tentunya akan menjadi tantangan dalam membangun baiknya kualitas inovasi. Dalam hal ini perlu peningkatan komitmen dari pimpinan yang dapat ditingkatkan dengan adanya penilaian kinerja dan umpan balik yang berkala yang dilakukan oleh audit eksternal maupun oleh pegawai Biro Umum Provinsi Yogyakarta secara anonim.

3.3 *Complexity*

Berdasarkan hasil penelitian E-Office Sisminkada di Biro Umum Provinsi Yogyakarta, dimensi kompleksitas menjadi salah satu dimensi yang mempunyai indikasi buruk didalamnya, terutama berkaitan mempertimbangkan variasi kemampuan teknis di antara para pegawai dan kondisi teknis di lapangan. Salah satu dimensi kompleksitas yang paling nyata dalam penerapan E-Office Sisminkada adalah perbedaan kemampuan penggunaan teknologi antar generasi di lingkungan kerja. Generasi muda yang lebih familiar terhadap teknologi digital, cenderung lebih mudah untuk beradaptasi dengan inovasi baru seperti E-Office Sisminkada. Namun, hal ini berbeda dengan pegawai dari generasi X, yang lahir pada periode 1960-an hingga 1970-an. Generasi ini cenderung mengalami keagapan ketika menggunakan inovasi secara digital. Kompleksitas ini tentunya akan mempengaruhi dari kualitas inovasi, hal ini mengindikasikan bahwa keberhasilan suatu inovasi sangat dipengaruhi oleh tingkat kesiapan teknologi dari pengguna, khususnya di kalangan pegawai yang lebih tua. Selain itu, kompleksitas juga terlihat pada proses yang dijalankan untuk persetujuan dari otorisasi pejabat tertentu. Meskipun digitalisasi sangat memungkinkan bahwa dilakukan prosesnya secara jauh namun kompleksitas terjadi akibat dari adanya tantangan terkait infrastruktur daerah tersebut. Ketergantungan pada infrastruktur dalam proses untuk menyelesaikan persetujuan menjadi salah satu tantangan yang menyebabkan penundaan dalam penyelesaian tugas administratif. Dalam hal ini, inovasi digital yang seharusnya mempercepat proses justru terganggu oleh faktor-faktor eksternal, seperti kebiasaan kerja yang masih tradisional dan keterbatasan teknis. Hal ini mengindikasikan juga adanya kekurangan mindset terhadap inovasi yang dilakukan.

3.4 *Triability*

Berdasarkan hasil penelitian inovasi E-Office Sisminkada di Biro Umum Provinsi Yogyakarta, dalam dimensi *triability* ini telah diimplementasikan melalui fase uji coba yang terstruktur. Proses ini dilakukan dengan SOP awal melibatkan 30 pegawai. Tahapan awal ini krusial karena pada tahap ini dapat dilakukan analisis potensi masalah dan dapat diperbaiki sebelum diimplementasi secara masif. Dengan inovasi tersebut diuji dalam skala kecil maka organisasi dapat memperoleh umpan balik yang berguna untuk mengurangi risiko kegagalan saat diimplementasikan secara penuh. Selain itu, uji coba yang dilakukan oleh Biro Umum Provinsi Yogyakarta tidak hanya terbatas pada pengujian

teknis, tetapi juga mencakup aspek operasional dan sosial. Langkah ini juga dapat meningkatkan kepastian akan inovasi yang dapat berjalan dengan lancar dalam prosesnya sehari-hari memungkinkan organisasi untuk melihat bagaimana sistem baru ini diterima dalam lingkungan kerja yang lebih luas, yang dimana hal ini juga menghasilkan minimnya risiko resistensi dari gap kemampuan antar pegawai.

Baiknya dimensi *triability* juga terlihat dari adanya diskusi dengan pengembang inovasi untuk ementukan SOP dan waktu yang tepat dalam mengujicoba inovasi ini. Dengan SOP dan waktu yang jelas untuk fase pengujian dan penyesuaian. Dengan uji coba dalam memenuhi kriteria *triability* hal ini tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk mengujicoba kelayakan teknis, tetapi juga sebagai strategi untuk membangun dukungan dan kepercayaan dari para pengguna. Dengan memberikan kesempatan bagi pegawai untuk merasakan manfaat inovasi secara langsung melalui uji coba.

3.5 *Observability*

Dari hasil penelitian Inovasi pelayanan publik di Biro Umum Provinsi Yogyakarta dalam manfaatnya untuk masyarakat, observabilitas inovasi ini masih terbilang rendah. Hal ini dikarenakan belum dapatnya pihak eksternal untuk melihat dan merasakan secara langsung manfaatnya. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi ini belum sepenuhnya terbuka atau terlihat oleh publik. Namun, dengan sistem yang saat ini masih berfokus pada pengguna internal, kebutuhan masyarakat ini belum sepenuhnya terpenuhi. Oleh sebab itu Biro Umum Provinsi Yogyakarta perlu untuk mempertimbangkan perluasan akses kepada masyarakat terhadap sistem E-Office Sisminkada, hal ini dapat diwujudkan dengan memberikan fitur input, tracking, dan output surat secara online sepenuhnya. Selain itu, solusi atas rendahnya observabilitas ini juga dapat diminimalisir dengan perluasan akses yang lebih baik kepada masyarakat karena dengan pihak eksternal dapat merasakan dampak positif yang baik maka resistensi terhadap perubahan yang diakibatkan oleh inovasi dapat diminimalkan, dan adopsi sistem baru dapat berjalan lebih lancar. Dalam difusi inovasi jika suatu instansi menghasilkan inovasi yang memiliki *observability* rendah hal ini dapat memperlambat proses adopsi oleh masyarakat.

3.6 *Tantangan-Tantangan Kualitas Inovasi*

Tantangan kualitas inovasi E-Office Sisminkada di Biro Umum Provinsi Yogyakarta mencakup beberapa aspek penting, yaitu keterbatasan anggaran, pengembangan sumber daya manusia (SDM), kondisi suasana kerja, dan sarana prasarana. Keterbatasan anggaran mempengaruhi pemeliharaan sistem, mengurangi efisiensi dan kualitas layanan publik. Kurangnya pelatihan SDM dan ketergantungan pada pihak eksternal menghambat adopsi inovasi, sementara perbedaan kemampuan antar generasi juga memengaruhi efektivitas layanan. Suasana kerja yang monoton dapat menurunkan motivasi pegawai, dan keterbatasan sarpras, seperti perangkat komputer dan fasilitas internet yang tidak memadai, mengganggu kelancaran sistem. Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan perencanaan yang lebih matang dalam alokasi anggaran, pengembangan

SDM, peningkatan suasana kerja, serta perbaikan infrastruktur untuk mendukung keberhasilan pencapaian kualitas E-Office Sisminkada yang bermutu.

4. Kesimpulan

Inovasi E-Office Siminkada merupakan produk inovasi yang dikeluarkan oleh Biro Umum Provinsi Yogyakarta. Inovasi ini digunakan dalam membantu proses pelayanan dan pengelolaan dokumen secara elektronik di wilayah Pemerintahan Daerah Yogyakarta. Berdasarkan analisis dari hasil penelitian ditemukan beberapa hal yang berguna dalam menjawab tentang pertanyaan penelitian berkaitan dengan kualitas inovasi E-Office Sisminkada di Biro Umum Provinsi Yogyakarta. Kualitas E-Office Sisminkada di Biro Umum Provinsi Yogyakarta menunjukkan beberapa tantangan dalam dimensi-dimensi difusi inovasi. Dalam dimensi *relative advantage*, sistem ini belum sepenuhnya memenuhi kriteria karena keunggulan relatifnya terhambat oleh buruknya penganggaran, aksesibilitas terbatas bagi masyarakat, dan tumpang tindih kebijakan antara pemerintah pusat dan daerah. Meskipun dalam dimensi *compatibility* inovasi ini menunjukkan tingkat keselarasan yang tinggi dengan nilai-nilai budaya organisasi seperti Hamemayu Hayuning Bawana dan prinsip-prinsip SATRIYA, masih terdapat kekurangan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, terutama dalam hal kemudahan akses dan kurangnya komitmen dari pemimpin. Di sisi lain, dimensi *complexity* menghadapi masalah signifikan akibat perbedaan kemampuan teknologi antar generasi, khususnya kesulitan pegawai generasi X, serta keterbatasan infrastruktur teknis yang memperlambat adopsi. Proses otorisasi yang memerlukan persetujuan pejabat juga memperumit penyelesaian tugas administrasi. Berbeda dengan itu, dimensi *triability* telah berjalan baik melalui fase uji coba terstruktur yang melibatkan 30 pegawai, memungkinkan identifikasi potensi masalah sebelum implementasi masif. Namun, dalam dimensi *observability*, manfaat inovasi masih tergolong rendah karena belum sepenuhnya terlihat oleh masyarakat umum, yang berdampak pada lambatnya adopsi akibat kurangnya keterbukaan terhadap inovasi yang dilakukan. Inovasi ini juga memiliki tantangan-tantangan dalam upaya meningkatkan kualitas inovasi seperti adanya Keterbatasan anggaran pemeliharaan yang hanya mencakup enam bulan menyebabkan celah dalam optimalisasi sistem, selain itu terdapat keterbatasan SDM, terutama berkaitan dengan keterampilan teknologi, dan ketergantungan pada pihak eksternal dalam pengembangan dan pemeliharannya juga memperlambat adopsi, selain itu terdapat kemonotonan suasana kerja yang menjadi tantangan yang perlu diselesaikan, dan yang terakhir kurangnya sarpras yang memadai, seperti spesifikasi komputer dan fasilitas internet yang terbatas, tantangan-tantangan ini akan menghambat keberhasilan implementasi sistem ini.

Referensi

- [1] Abdussamad, Z., *Metode Penelitian Kualitatif*, Syakir Media Press, Makassar, 2021.
- [2] Basalamah, R., & Erwaedy, A., *Manajemen Inovasi dalam Bisnis*, AE Publishing, 2021.

- [3] Buheji, M., *Book Review: Innovation and Culture in Public Services - The Case of Independent Living*, 2016, Review of European Studies, Volume 9, 2018.
- [4] BPS, *Statistik Yogyakarta 2022*, Badan Pusat Statistik, Yogyakarta, 2022.
- [5] OECD, *Public Service Innovation: A Systematic Review of Evidence*, OECD Publishing, Paris, 2016.
- [6] OECD, *Digital Government Review of Morocco: Laying the Foundations for the Digital Transformation of the Public Sector in Morocco*, OECD Publishing, Paris, 2018.
- [7] Gunawan, I., *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*, Bumi Aksara, 2022.
- [8] Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2017.
- [9] Hendrayady, A., Sari, A. R., & Arief, M. H., *Manajemen Pelayanan Publik. Pertama*. Edited by DP Sari. Padang: Global Eksekutif Teknologi, 2023.
- [10] Indrayani, E., *e-Government: Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia*, LPP Balai Insan Cendekia, Sumatera Barat, 2020.
- [11] Kusumastuti, A., & Khoiron, A., *Metode Penelitian Kualitatif*, Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo, Semarang, 2019.
- [12] Lailatuz, M., *Inovasi Public Relation melalui Pemanfaatan Media Sosial Kekinian: Manajemen Pendidikan Islam*, 2022.
- [13] Marwiyah, S., *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi*, CV MITRA ILMU, Makassar, 2023.
- [14] Moleong, L. J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2018.
- [15] Mustanir, A., Kusnadi, I. H., & Wismayanti, K. W. D., *Dinamika administrasi publik Indonesia*. Padang, PT Global Eksekutif Teknologi. 2023
- [16] Noperman, F., *Inovasi Pembelajaran: Dari Ide Kreatif di Kepala sampai Praktik Inovatif di Kelas*, Laksbang Pustaka, 2022.
- [17] Nursapia, M. *Penelitian Kualitatif*. Sumatera Utara: Wal Ashri Publishing, 2020.
- [18] Rahmadana, R., *Pelayanan Publik*, Yayasan Kita Menulis, Medan, 2020.
- [19] Rogers, E., *Diffusion Of Innovations*. New York: A Division of Macmillan, 2003.
- [20] Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta, 2006.
- [21] Sørensen, E., & Torfing, J., *Collaborative Innovation in the Public Sector*, Georgetown University Press, Washington D.C, 2016.
- [22] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RnD*, Alfabeta, Bandung, 2017.
- [23] Al Hazmi, R. A., Q., F., & Rahmaningrum., Analisis faktor keberhasilan pengelolaan dana desa di Desa Cirumpak. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 2024, pp.1-6.
- [24] Bannister, F., & Connolly, R., The Role of Digital Technologies in Public Service Innovation, *International Review of Administrative Sciences*, Volume 80, 2014, pp. 203-222.
- [25] Diki Defrian, A. S., Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Samsat di Kabupaten Pandeglang, *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, Volume 6, 2021, pp. 163-174.
- [26] Haque, M., Public Service Innovation: A Systematic Review. *Public Administration and Development*, 2018, pp.239-252.
- [27] Hardiati, L., Arpandi, A., & Hasbiyah, S., Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor UPT PT PLN Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong, *Jurnal Pelayanan Publik*, Volume 1, Number 3, 2024, pp. 948-958.
- [28] Kettunen, P., Human Resource Management in Public Sector Innovation, *Public Management Review*, Volume 20, 2018, pp. 1-23.

- [29] Lestari, Y., Nugraha, J., & Fauziah, N., Pengembangan E-Government melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang, *Jurnal Ilmu Administrasi*, Volume 6, 2019, pp. 163-178.
- [30] Lolita Deby Mahendra Putri, D., Efektifitas Inovasi Kebijakan Publik; Pengaruhnya pada Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia, *Prosiding Konferensi Nasional Ke-8*, 2018, pp. 1-16.
- [31] Margetts, H., The Future of Public Service Innovation. *Government Information Quarterly*, 2016. 678-685.
- [32] Menzli, L. J., Smirani, L. K., Boulahia, J. A., & Hadjouni, M. Investigation of open educational resources adoption in higher education using Rogers' diffusion of innovation theory. *Heliyon*, 8(7), 2022, pp. 1-12.
- [33] Pambudi, A., & Kurnia, E., Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui eGovernment di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. *Natapraja*, 2018, pp. 69-84.
- [34] Pina, V., Torres, L., & Torres, L., Public Sector Innovation and E-Government: The Role of Citizen Participation. *Government Information Quarterly*, 2017, pp.263-271.
- [35] Saloom, G., Teknik dan Analisis Data Penelitian Kualitatif; *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*, 2020, pp. 153.
- [36] Setyowati, & Handayani, Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Antrean Online Berbasis Website pada Kantor Disdukcapil Kota Malang, *Jurnal Kapsul*, 2020, pp. 111-112.
- [37] Suharyana, Y., Implementasi e-government untuk pelayanan publik di Provinsi Banten, *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*, 2017, pp. 45-58.