

Inovasi Pelayanan Kelurahan melalui Aplikasi Website SIKECE (Sistem Kerja Cepat) dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kelurahan Pangkalan Kerinci Timur Kabupaten Pelalawan

* Ardela Tri Safira¹, Ranggi Ade Febrina²

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

²Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

*Corresponding Author : ardelatrisafira@student.uir.ac.id

Abstrak

Digitalisasi pelayanan publik menjadi kebutuhan mendesak, termasuk di tingkat kelurahan. Penelitian ini menganalisis inovasi pelayanan melalui aplikasi website SIKECE di Kelurahan Pangkalan Kerinci Timur. Menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasilnya, SIKECE terbukti meningkatkan efektivitas pelayanan, mempersingkat proses administrasi, dan memudahkan masyarakat mengakses layanan dari rumah. Namun, tantangan yang dihadapi mencakup kurangnya regulasi, minimnya infrastruktur, serta literasi digital masyarakat yang masih rendah. Kesimpulan dari studi ini adalah bahwa SIKECE memberikan manfaat besar dalam mendukung pelayanan publik berbasis teknologi. Implikasinya, perlu kebijakan pendukung dan edukasi teknologi agar sistem ini dapat diadopsi lebih luas dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Website SIKECE, Inovasi Kelurahan, Pelayanan Online.

Abstract

The digitalization of public service has become an urgent need, including at the sub district level. This research analyzes service innovation through the SIKECE website application in Pangkalan Kerinci Timur Sub-district. Using a qualitative descriptive approach, data were obtained through interviews, observations, and documentation. The results show that SIKECE has proven to increase service effectiveness, shorten administrative processes, and facilitate the community in accessing service from home. However, the challenges faced include a lack of regulation, minimal infrastructure, and the community's still low digital literacy. The conclusion of this thesis is that SIKECE provides significant benefits in supporting technology-based public service. The implication is that supportive policies and technology education are needed so that this system can be adopted more widely and sustainably.

Keywords: SIKECE Website, Village Innovation, Online Service.

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi tuntutan di era revolusi industri 4.0 dan masyarakat 5.0. Pelayanan kelurahan, sebagai unit pemerintahan terdekat dengan masyarakat, dituntut untuk memberikan layanan yang cepat, efektif, dan transparan. Di Kelurahan Pangkalan Kerinci Timur, inovasi pelayanan dilakukan melalui aplikasi website SIKECE (Sistem Kerja Cepat) yang diluncurkan pada Oktober 2023. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat mengakses layanan administrasi secara daring, seperti surat keterangan usaha dan domisili, tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan.

Penelitian sebelumnya oleh Heny Mayorita (2018) dan Bambang Irawan (2023) telah menyoroti pentingnya inovasi pelayanan berbasis e-government. Namun, kajian di tingkat kelurahan berbasis website, khususnya dalam konteks daerah dengan keterbatasan infrastruktur seperti Pelalawan, masih jarang dilakukan. Hal ini menciptakan kesenjangan pengetahuan mengenai sejauh mana inovasi digital benar-benar mampu meningkatkan kualitas pelayanan di wilayah pinggiran.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan melalui aplikasi website SIKECE dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Kelurahan Pangkalan Kerinci Timur. Target audiens dari studi ini adalah akademisi, pembuat kebijakan, dan pelaksana pelayanan kelurahan. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif karena bertujuan menjelaskan dinamika implementasi inovasi pelayanan secara mendalam dan kontekstual. Studi ini memfokuskan pada aspek dukungan kelembagaan, kapasitas sumber daya, dan nilai manfaat dari sudut pandang pengguna serta pelaksana layanan

Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis terhadap adopsi teknologi layanan publik berbasis website di lingkungan kelurahan, disertai pemetaan integrasi kelembagaan, yang belum banyak dikaji dalam konteks pemerintahan daerah di Riau.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan dan memahami inovasi pelayanan publik melalui aplikasi website SIKECE di Kelurahan Pangkalan Kerinci Timur. Pendekatan ini dipilih agar peneliti dapat menjelaskan fenomena implementasi pelayanan digital secara kontekstual. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan dipilih secara purposif, yaitu mereka yang terlibat langsung dalam perencanaan dan pelaksanaan layanan SIKECE, sebanyak 8 orang.

Penelitian dilakukan sejak Oktober 2023 hingga Februari 2025, berlokasi di Kelurahan Pangkalan Kerinci Timur, Kabupaten Pelalawan. Data yang dikumpulkan berupa data primer (hasil wawancara dan observasi) dan data sekunder (dokumen, foto, dan statistik SIKECE). Analisis data dilakukan dengan model Miles dan Huberman, melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, serta dianalisis secara tematik untuk menjawab tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menganalisis inovasi pelayanan publik di Kelurahan Pangkalan Kerinci Timur melalui aplikasi website SIKECE (Sistem Kerja Cepat), menggunakan kerangka teori dari Indrajit (2004) yang terdiri dari tiga indikator utama: dukungan (support), kemampuan (capacity), dan nilai (value). Ketiga indikator ini digunakan untuk menilai sejauh mana inovasi digital tersebut mampu meningkatkan kualitas layanan di tingkat kelurahan.

1. Dukungan (*Support*)

Implementasi aplikasi SIKECE didukung oleh kolaborasi antara pihak kelurahan dan mitra eksternal, terutama PT RAPP. Kelurahan menyediakan sumber daya manusia dan data pelayanan, sementara PT RAPP berperan dalam pengembangan awal aplikasi. Dukungan tersebut memungkinkan proses digitalisasi layanan berjalan sejak tahun 2023. Meskipun demikian, belum tersedia regulasi atau payung hukum dari pemerintah daerah terkait operasional aplikasi ini di tingkat kelurahan.

Tabel 1.
Dukungan Kelembagaan terhadap SIKECE

Sumber Dukungan	Bentuk Dukungan	Keterangan
Kelurahan Pangkalan Kerinci Timur	Penyediaan SDM dan data layanan	Dilakukan melalui sekretariat
PT RAPP	Pengembangan sistem dan pendampingan awal	Melalui program CSR kemitraan
Pemerintah Daerah	Belum tersedia regulasi operasional	Masih dalam tahap usulan kebijakan

Sumber : Dokumentasi Lapangan, 2025

2. Kemampuan (*Capacity*)

Pelaksana pelayanan di kelurahan telah mengikuti pelatihan awal dalam penggunaan aplikasi SIKECE. Namun, penguasaan teknis masih terbatas, terutama dalam menangani kendala sistem dan pembaruan fitur. Infrastruktur digital di kantor kelurahan juga masih sederhana, hanya tersedia satu komputer dan satu printer utama. Sementara itu, sebagian masyarakat masih belum familiar dengan penggunaan aplikasi berbasis website, terutama kelompok usia lanjut atau masyarakat di wilayah pinggiran.

Tabel 2.
Kondisi Kapasitas SDM dan Infrastruktur

Aspek	Kondisi Saat Ini	Keterangan
SDM Kelurahan	Sudah pelatihan dasar, teknis terbatas	Tidak ada tenaga IT internal
Fasilitas Pendukung	1 unit komputer, printer, jaringan LAN	Jaringan kadang tidak stabil
Masyarakat Pengguna	Variatif, dominan usia muda	Keterbatasan literasi digital

Sumber: Dokumentasi Lapangan, 2025

3. Nilai (*Value*)

Aplikasi SIKECE memberikan kemudahan dalam akses layanan surat-menyurat tanpa kehadiran fisik di kantor kelurahan. Jenis layanan yang paling sering diakses adalah surat keterangan usaha dan surat domisili. Proses pengajuan cukup dilakukan melalui ponsel, dan surat dapat dicetak mandiri setelah diverifikasi. Hal ini mengurangi beban antrian dan mempercepat proses pelayanan.

Tabel.3
Statistik Penggunaan SIKECE Tahun 2024

Jenis Layanan	Jumlah Permohonan	Persentase (%)
Surat Keterangan Usaha	215	43,0%
Surat Keterangan Domisili	148	29,6%

Jenis Layanan	Jumlah Permohonan	Persentase (%)
Surat Pengantar Pembuatan e-KTP	87	17,4%
Surat Lainnya	50	10,0%
Total	500	100%

Sumber: SIKECE – Kelurahan Pangkalan Kerinci Timur, 2024

Meskipun inovasi ini telah mempermudah pelayanan publik, beberapa tantangan masih ditemukan, terutama dalam hal keandalan jaringan internet, minimnya sosialisasi kepada masyarakat, dan belum adanya regulasi tetap. Nilai dari sisi efisiensi dan transparansi tinggi, namun untuk mencapai layanan publik digital yang inklusif dan berkelanjutan, dibutuhkan penguatan dukungan kelembagaan dan pengembangan kapasitas yang berkelanjutan.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi inovasi pelayanan kelurahan melalui aplikasi website SIKECE (Sistem Kerja Cepat) di Kelurahan Pangkalan Kerinci Timur, berdasarkan tiga indikator utama menurut teori Indrajit (2004): dukungan (support), kemampuan (capacity), dan nilai (value). Berdasarkan temuan lapangan, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan ini berjalan cukup efektif dalam mendorong transformasi layanan publik berbasis teknologi informasi, meskipun masih menghadapi tantangan teknis dan regulatif.

Dari segi dukungan, implementasi aplikasi ini terlaksana atas inisiatif kelurahan dengan kolaborasi bersama mitra eksternal. Namun, belum adanya regulasi atau kebijakan formal dari pemerintah daerah menjadi kendala dalam pelebagaan inovasi secara menyeluruh. Pada aspek kemampuan, pelaksana layanan memiliki kesiapan dasar dalam mengoperasikan aplikasi, tetapi keterbatasan infrastruktur serta belum meratanya literasi digital masyarakat menjadi hambatan dalam optimalisasi layanan. Sementara dari sisi nilai, aplikasi SIKECE terbukti memberikan manfaat berupa efisiensi waktu, transparansi proses, dan kemudahan akses pelayanan administrasi, khususnya bagi masyarakat yang aktif menggunakan teknologi.

Sebagai tindak lanjut dari temuan ini, beberapa saran dapat diajukan:

1. Penguatan Regulasi Daerah: Pemerintah daerah perlu menyusun kebijakan formal untuk mendukung keberlanjutan inovasi layanan digital seperti SIKECE.
2. Peningkatan Kapasitas Teknis: Diperlukan pelatihan lanjutan bagi aparat kelurahan dalam pengelolaan aplikasi, serta penyediaan infrastruktur digital yang memadai.
3. Edukasi dan Literasi Digital Masyarakat: Perlu dilakukan sosialisasi dan pendampingan kepada warga agar pemanfaatan aplikasi dapat lebih merata dan inklusif.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan gambaran bahwa peningkatan kualitas layanan di tingkat kelurahan melalui inovasi digital memerlukan dukungan kelembagaan yang kuat, kesiapan sumber daya yang optimal, serta pendekatan yang berorientasi pada nilai dan kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adelheid, A. (2014). Cara cepat membuat segala jenis website. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Al Muchtar, S. (2015). Dasar penelitian kualitatif. Bandung: Gelar Pustaka Mandiri.
- Ancok, D. (2012). Psikologi kepemimpinan & inovasi. Jakarta: Erlangga.

- Beckhard, R. (1969). *Organizational development: Strategies and models*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Burke, R. J. (1993). Toward an understanding of psychological burnout among police officers. *Journal of Social Behavior and Personality*, 8, 425–438.
- Cummings, T., & Worley, C. (1993). *Work design, organization change and development*. St. Paul.
- Fauzi, A. (2019). Otonomi daerah dalam kerangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang baik. *Jurnal Spektrum Hukum*, 119–136.
- Harvey, B. A. W., & Hornstein, W. (1972). *The social technology of organization development*.
- Indrajit, R. E. (2004). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Yogyakarta: Andi.
- Kristanto, V. H. (2018). *Metodologi penelitian pedoman penulisan karya tulis ilmiah (KTI)*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Kusnadi, D., & Ma'ruf, J. (2017). Electronic government pemberdayaan pemerintahan dan potensi kelurahan. *Jurnal TAM*, 5, 37–44.
- MacIver, R. M. (1963). *The web of government*. New York: Macmillan.
- Marsono. (2005). *Sejarah pemerintahan dalam negeri*. Jakarta: CV Eko Jaya.
- Miles, M. B., & Huberman, M. (1992). *Analisis data kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moleong, L. J. (2006). *Metodologi penelitian kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ndraha, T. (2003). *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru) I*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ndraha, T. (2011). *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Negara. (n.d.). *Reformasi birokrasi dan e-governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Prawira, M. (2014). Inovasi layanan: Studi kasus call center SPGDT 119. *Jurnal Administrasi Publik Universitas Brawijaya*, 2(4), 715–721.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2012). *Perilaku organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarundajang, S. (2002). *Arus balik kekuasaan pusat ke daerah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership(4th ed.)*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Suaedi, F., & Wardiyanto, B. (Eds.). (2010). *Revitalisasi administrasi*.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyatno, B. (2009). *Manajemen pemerintahan (Plus dua belas langkah strategis)*. Tangerang: Media Brilian.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di sektor publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Wibawa, S. (2009). *Administrasi negara: Isu-isu kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Yunus, H. S. (2010). Metodologi penelitian wilayah kontemporer. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Yusuf, A. M. (2014). Kuantitatif, kualitatif, & penelitian gabungan. Jakarta: Kencana.
- Andrean, W., & Mayarni, M. (2022). Adopsi inovasi pelayanan publik berbasis website di Kota Batam. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(14), 370–375.
- Haqie, Z. A., Nadiyah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). Inovasi pelayanan publik Suroboyo Bus di Kota Surabaya. *JPSI*, 5(1), 23–30.
- Investasya, J. F., & Sunarya, A. (2023). Inovasi pelayanan masyarakat Jumantik berbasis website Sayang Warga. *Soetomo Administrasi Publik*, 1(2), 179–188.
- Putri, A., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. (2021). Inovasi pelayanan publik berbasis website OpenSID. *Jurnal Manajemen*, 13(4), 621–629.
- Sukmana, E. (2022). Kebijakan inovasi pelayanan publik berbasis website di era pandemi. *JISIPOL*, 6(2).
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Presiden Nomor 17 Tahun 2018.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional.
- Keputusan Camat Pangkalan Kerinci Nomor KPTS.100/L-PKT/2023 Tentang Tim Pelaksana dan Pengelolaan Inovasi Sistem Kerja Cepat (SIKECE).