

Khoirun Nurul Azizah¹, Ramayani Yusuf², Delia Subrayanti³, Nur Azizah⁴

IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI APLIKASI SIMPEL-SAKTI DALAM PENGAJUAN SURAT KETERANGAN DI BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA BANDUNG.

Khoirun Nurul Azizah¹, Ramayani Yusuf², Delia Subrayanti³, Nur Azizah⁴

^{1,2,3,4} Administrasi Perkantoran, Politeknik Pajajaran ICB, Bandung, Indonesia.

² Bisnis Digital, Universitas Teknologi Bandung, Indonesia

khoirunurulazz24@gmail.com¹, ramayani.yusuf@poljan.ac.id², delia.subrayanti@poljan.ac.id³,

nur.azizah@poljan.ac.id⁴

Abstract

This study aims to describe the implementation of the SIMPEL-SAKTI application in submitting certificates at BAKESBANGPOL in Bandung City. This application facilitates the public in accessing online certificate services without having to come directly to the office. The research method used a descriptive qualitative approach through observation, interviews, and documentation. The results of the study show that SIMPEL-SAKTI reflects information system activities in the form of input, process, output, and feedback in the letter application procedure. The obstacles that arise include technical constraints such as unstable networks and limited features, as well as non-technical constraints in the form of low user understanding and a lack of service socialization.

Keywords: Implementation; Information System; Certificate; SIMPEL-SAKTI.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan implementasi aplikasi SIMPEL-SAKTI dalam pengajuan surat keterangan di BAKESBANGPOL Kota Bandung. Aplikasi ini memfasilitasi masyarakat mengakses layanan surat secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIMPEL-SAKTI mencerminkan aktivitas sistem informasi berupa input, proses, output, dan umpan balik dalam prosedur pengajuan surat. Hambatan yang muncul meliputi kendala teknis seperti jaringan tidak stabil dan keterbatasan fitur, serta non-teknis berupa pemahaman pengguna rendah dan kurangnya sosialisasi layanan.

Kata kunci : Implementasi; Sistem Informasi; Surat Keterangan; SIMPEL-SAKTI.

Corresponding author : khoirunurulazz24@gmail.com.

Khoirun Nurul Azizah¹, Ramayani Yusuf², Delia Subrayanti³, Nur Azizah⁴

PENDAHULUAN

Implementasi sistem informasi (Paduppai et al., 2019) aplikasi Simpel-Sakti dalam pengajuan surat keterangan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kota Bandung berkaitan erat dengan perkembangan teknologi informasi yang mempermudah layanan publik (Berlinda Ayu Adeti & Charis Christiani, 2022). Untuk pengajuan surat keterangan, sistem informasi yang efektif dapat mengurangi waktu dan biaya yang dikeluarkan oleh pemohon serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan pemerintah (Uar, 2016). Sistem informasi pengajuan surat merupakan salah satu solusi inovatif yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi dalam proses administrasi publik. Pengembangan aplikasi ini dapat belajar dari pengalaman yang telah dilakukan oleh berbagai instansi, seperti sistem pengajuan cuti pegawai yang berbasis web. Ubaidillah dan Fatmawati (2021) menekankan pentingnya aplikasi berbasis web dalam memberikan informasi yang cepat dan kemudahan bagi pegawai untuk mengajukan cuti secara online, yang secara langsung dapat diaplikasikan dalam konteks pengajuan surat keterangan di Kesbangpol. Selain itu, Syaripudin dan Cahyana (2015) juga menyoroti bahwa pengembangan aplikasi web serupa dapat mempermudah pengajuan dokumen secara digital, mempercepat proses pengajuan, dan mengurangi kesalahan dalam administrasi. Lebih lanjut, penelitian oleh Ardi et al. menunjukkan bahwa pengujian menggunakan ISO 25010 pada aplikasi pengajuan cuti pegawai memberikan insight penting terkait kualitas dan keandalan sistem informasi yang dikembangkan (Ardiyani Zahra Alya, 2024). Aplikasi Simpel-Sakti tentunya

perlu melibatkan elemen-elemen essential seperti *user-friendly interface* dan kecepatan akses yang dapat dihubungkan dengan penerapan sistem pengelolaan surat yang efisien, seperti yang dilakukan oleh Kamil et al. yang memperkenalkan fitur tanda tangan digital dalam pengelolaan surat keluar (Kamil, 2022). Dalam implementasi aplikasi ini, perlu juga mempertimbangkan pendekatan kolaboratif yang melibatkan input dari pegawai dan masyarakat. Fauzi dan Solihin (2022) mencatat bahwa kepuasan masyarakat dapat meningkat dengan adanya sistem pelayanan online yang baik, yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan administratif dengan lebih baik dan efisien (Rahadi et al., 2024). Kualitas layanan ini ditentukan oleh faktor-faktor seperti dukungan teknologi dan manajemen sumber daya manusia yang baik, yang juga disebutkan oleh Lestari et al. yang menunjukkan pentingnya disiplin kerja dan fasilitas dalam meningkatkan produktivitas pegawai di kantor pemerintahan (Sirozi & Lestari, 2024). Secara keseluruhan, penerapan sistem informasi aplikasi Simpel-Sakti di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung tidak hanya diharapkan dapat mempercepat proses pengajuan surat keterangan, tetapi juga meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi informasi yang tepat, instansi pemerintah diharapkan dapat memberikan citra positif kepada publik dan memenuhi ekspektasi akan transparansi serta efisiensi dalam administrasi publik.

KAJIAN PUSTAKA

Sistem informasi merupakan kombinasi terorganisir dari perangkat keras, perangkat lunak, manusia, data, dan prosedur yang

Khoirun Nurul Azizah¹, Ramayani Yusuf², Delia Subrayanti³, Nur Azizah⁴

berfungsi menghasilkan informasi yang relevan bagi penggunaannya (Laudon & Laudon, 2020). Sistem ini tidak hanya sekadar alat teknis, tetapi juga sarana integrasi untuk mendukung kelancaran administrasi dan pengambilan keputusan (Yusuf, Ramayani, 2019).

Aktivitas utama sistem informasi meliputi input, proses, output, penyimpanan, dan umpan balik (Rasto, 2019). Input adalah pengumpulan data, proses mengolah data menjadi informasi, output menyajikan informasi yang siap digunakan, penyimpanan menjaga data agar mudah diakses kembali, dan umpan balik berfungsi sebagai evaluasi untuk perbaikan sistem.

Penerapan sistem informasi dalam sektor publik bertujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan masyarakat (Nasrudin & Widagdo, 2020). Sistem ini memungkinkan layanan publik berlangsung lebih cepat, transparan, dan akuntabel, sekaligus mengurangi birokrasi yang berbelit.

Namun, penerapan sistem informasi kerap menghadapi kendala teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil dan keterbatasan aplikasi. Hambatan non-teknis juga muncul, misalnya rendahnya pemahaman pengguna dan kurangnya sosialisasi layanan (Purba et al., 2019; Sonia, 2020). Hal ini menunjukkan pentingnya kesiapan teknologi dan sumber daya manusia secara bersamaan.

Dalam administrasi publik, surat keterangan merupakan salah satu bentuk surat dinas yang berfungsi sebagai bukti administratif dan sarana komunikasi resmi (Iswanto et al., 2024). Digitalisasi pengelolaan surat keterangan melalui aplikasi seperti SIMPEL-SAKTI menjadi langkah penting untuk meningkatkan kecepatan, akurasi, dan

transparansi pelayanan administrasi pemerintahan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan tujuan menggambarkan secara mendalam implementasi aplikasi SIMPEL-SAKTI dalam layanan pengajuan surat keterangan di BAKESBANGPOL Kota Bandung. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk meneliti proses, pengalaman, serta hambatan yang muncul dalam penerapan sistem informasi publik. Lokasi penelitian difokuskan pada unit layanan administrasi BAKESBANGPOL yang secara langsung mengelola aplikasi SIMPEL-SAKTI.

Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara dengan pegawai terkait, observasi terhadap alur pengajuan surat keterangan, serta dokumentasi berupa arsip dan pedoman kerja. Analisis data dilakukan secara interaktif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dengan cara ini, hasil penelitian dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai efektivitas implementasi SIMPEL-SAKTI sekaligus mengidentifikasi kendala yang dihadapi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Sistem Informasi Apk SIMPEL-SAKTI sesuai dengan aktivitas-aktivitas dari Sistem Informasi diantaranya :

1. Tahap **input** dimulai ketika masyarakat sebagai pemohon mengakses aplikasi SIMPEL-SAKTI dengan melakukan login menggunakan akun yang terdaftar. Setelah berhasil masuk, pemohon mengisi formulir digital sesuai dengan kategori surat keterangan yang dibutuhkan,

Khoirun Nurul Azizah¹, Ramayani Yusuf², Delia Subrayanti³, Nur Azizah⁴

misalnya surat penelitian, surat izin survei, atau surat keterangan magang. Selain itu, pemohon wajib mengunggah dokumen persyaratan yang telah ditentukan. Tahap ini menunjukkan adanya keterlibatan langsung pengguna dalam menyediakan data awal, sekaligus menjadi fondasi utama bagi kelanjutan proses pelayanan. Input yang akurat sangat penting karena menentukan kelancaran tahap-tahap selanjutnya.

2. Tahap **proses** dilakukan oleh petugas BAKESBANGPOL yang bertugas melakukan verifikasi dan validasi atas data yang diunggah. Petugas memeriksa kesesuaian dokumen dengan persyaratan yang berlaku, serta memastikan tidak ada data yang salah atau kurang lengkap. Proses ini mencerminkan pentingnya peran sumber daya manusia sebagai pengendali kualitas layanan, meskipun sistem sudah berbasis digital. Dengan adanya verifikasi manual, potensi kesalahan dapat diminimalisasi, dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan tetap terjaga. Hal ini sesuai dengan teori sistem informasi yang menekankan bahwa teknologi harus selalu didukung oleh keterampilan dan kompetensi pengelola.
3. Selanjutnya, tahap **output** diwujudkan dalam bentuk terbitnya surat keterangan yang dapat diunduh langsung oleh pemohon melalui aplikasi. Proses ini menjadi salah satu keunggulan utama SIMPEL-SAKTI karena memberikan kemudahan akses, mengurangi kebutuhan masyarakat untuk hadir langsung ke kantor, serta mempercepat proses penerimaan dokumen. Surat keterangan digital yang dihasilkan juga lebih efisien karena dapat disimpan dan dicetak

sewaktu-waktu sesuai kebutuhan. Dengan demikian, tahap output tidak hanya menyederhanakan prosedur, tetapi juga mendukung prinsip pelayanan publik yang cepat, efisien, dan transparan.

4. Tahap **umpan balik** difasilitasi melalui fitur pelacakan status pengajuan surat serta survei kepuasan layanan yang tersedia di dalam aplikasi. Melalui fitur ini, pemohon dapat memantau status permohonan secara real time, mulai dari tahap pengisian formulir, proses verifikasi, hingga surat diterbitkan. Selain itu, masyarakat juga diberi kesempatan untuk memberikan penilaian dan masukan terkait kualitas pelayanan. Umpan balik tersebut menjadi data penting bagi BAKESBANGPOL untuk melakukan evaluasi dan perbaikan sistem secara berkelanjutan, sehingga pelayanan dapat lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Meskipun implementasi SIMPEL-SAKTI menunjukkan banyak kemajuan, penelitian ini juga menemukan adanya berbagai hambatan. Dari sisi **teknis**, kendala yang sering muncul adalah ketidakstabilan jaringan internet yang menyebabkan proses input maupun pengunduhan surat tidak berjalan lancar. Selain itu, keterbatasan fitur aplikasi, terutama pada penggunaan perangkat mobile, masih menjadi kendala yang cukup signifikan. Dari sisi **non-teknis**, hambatan mencakup rendahnya pemahaman sebagian masyarakat dalam mengoperasikan aplikasi, minimnya sosialisasi layanan digital, serta adanya kecenderungan masyarakat yang masih merasa lebih nyaman mengurus administrasi secara manual dengan datang langsung ke kantor. Faktor-faktor ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan sistem informasi bukan hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan

Khoirun Nurul Azizah¹, Ramayani Yusuf², Delia Subrayanti³, Nur Azizah⁴

sumber daya manusia dan strategi komunikasi yang digunakan.

Secara keseluruhan, implementasi SIMPEL-SAKTI telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi administrasi surat keterangan di BAKESBANGPOL Kota Bandung. Sistem ini mendukung transparansi, mempercepat proses pelayanan, dan mengurangi birokrasi yang berbelit. Namun demikian, agar pemanfaatan aplikasi lebih maksimal, diperlukan langkah-langkah perbaikan. Pihak BAKESBANGPOL perlu memperkuat aspek teknis melalui peningkatan stabilitas jaringan serta pengembangan fitur aplikasi yang lebih ramah pengguna. Di sisi lain, strategi sosialisasi kepada masyarakat perlu lebih digencarkan melalui pelatihan, penyuluhan, maupun media informasi yang mudah diakses. Dengan demikian, SIMPEL-SAKTI tidak hanya menjadi inovasi teknologi, tetapi juga mampu menjadi solusi yang inklusif dalam modernisasi pelayanan publik..

KESIMPULAN DAN SARAN

Secara keseluruhan, implementasi SIMPEL-SAKTI telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi administrasi surat keterangan di BAKESBANGPOL Kota Bandung. Sistem ini mendukung transparansi, mempercepat proses pelayanan, serta mengurangi birokrasi yang berbelit, sehingga masyarakat memperoleh kemudahan akses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor. Pemanfaatan aplikasi juga membantu petugas dalam mengelola data secara lebih terstruktur dan terdokumentasi dengan baik.

Namun demikian, agar pemanfaatan aplikasi dapat lebih maksimal, diperlukan

langkah-langkah perbaikan yang berkesinambungan. Dari sisi teknis, BAKESBANGPOL perlu memperkuat infrastruktur jaringan, menambah kapasitas server, serta mengembangkan fitur aplikasi yang lebih ramah pengguna, khususnya pada perangkat mobile. Dari sisi non-teknis, strategi sosialisasi perlu lebih digencarkan melalui pelatihan langsung, panduan berbasis media digital, maupun kerja sama dengan perguruan tinggi dan komunitas masyarakat.

Dengan adanya peningkatan pada kedua aspek tersebut, SIMPEL-SAKTI diharapkan tidak hanya menjadi inovasi teknologi semata, tetapi juga mampu menjadi solusi yang inklusif dalam modernisasi pelayanan publik. Ke depan, sistem ini berpotensi menjadi model percontohan digitalisasi layanan administrasi yang dapat diadopsi oleh instansi pemerintah lain dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiyani Zahra Alya¹, R. Y. (2024). PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. X. *Jumper*, 3(2), 57–71.
- Berlinda Ayu Adeti, & Charis Christiani. (2022). Reformasi Administrasi dan Birokrasi Pemerintahan Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Daerah. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 40–48. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.62>
- Iswanto, Nurvita, S. A., Azmia, Ayni, N. H., & Ilham, M. (2024). Jenis Dan Fungsi Surat. *Cendikia Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran*, 1(2), 63.
- Kamil, H., Hanim, H., Pratama, R., Rahmi, A., & Maulana, A. (2022). *Aplikasi Pengelolaan Surat Keluar dengan Fasilitas Tanda Tangan Digital di Fakultas Teknologi Informasi*

Khoirun Nurul Azizah¹, Ramayani Yusuf², Delia Subrayanti³, Nur Azizah⁴

- Universitas Andalas*. 03(2021), 181–190.
- Nasrudin, E., & Widagdo, A. K. (2020). Determinan Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi dan Pengaruhnya Terhadap Individu dan Organisasi. In *Jurnal Manajemen Perbendaharaan* (Vol. 1, Issue 1, pp. 69–94). <https://doi.org/10.33105/jmp.v1i1.351>
- Paduppai, A. M., Hardyanto, W., Hermanto, A., & Yusuf, A. (2019). Pengembangan Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan dan Android di Era Revolusi Digital (Society 5.0 dan Revolusi Industri 4.0). *Prosiding Seminar Nasional Pascasarjana (PROSNAMPAS)*, 2(1), 84–89. <https://proceeding.unnes.ac.id/index.php/snpasca/article/view/250>
- Purba, J. F., Tarigan, U., Nasution, I., & Suharyanto, A. (2019). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. *Perspektif*, 8(2), 77–83. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v8i2.2597>
- Rahadi, D. R., Fauzi, R., & Saputra, Z. (2024). Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Metode 360-Degree Feedback. *Educational Leadership: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 4(1), 116–139.
- Rasto. (2019). *Manajemen Perkantoran Paradigma Baru*. Bandung: Alfabeta (Kedua). ALFABETA cv.
- Sirozi, M., & Lestari, E. A. (2024). Prinsip-Prinsip Perencanaan Pengembangan Mutu Guru Pendidikan Agama Islam. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 4(5), 931–939. <https://doi.org/10.54957/jolas.v4i5.920>
- Sonia, N. R. (2020). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan (Simdik) dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Ponorogo. *Southeast Asian Journal of Islamic Education Management*, 1(1), 94–104. <https://doi.org/10.21154/sajiem.v1i1.18>
- Uar, A. (2016). Pengaruh Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pada Badan Pertahanan Nasional (BPN) Kota Ambon. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 1–11.
- Yusuf, Ramayani; Hendrayati, Heny; Wibowo, Lili Adi; Hadiaty, F. (2019). Sistem Otomatisasi Perkantoran Politeknik Piksi Ganesah di era revolusi 4.0. *Ebis Polda Kebumen*, 1, 1–10.