

BAB III

ANALISA ISU DAN GAGASAN PEMECAH ISU

A. Identifikasi Isu

Dengan pesatnya globalisasi, perkembangan zaman di era digital atau lebih populer disebut revolusi industry 4.0 sangat berpengaruh pesat kepada kehidupan manusia itu sendiri dengan menekankan pada pola digital economy, artificial intelligence, big data, robotic, dan lain sebagainya atau dikenal dengan fenomena *disruptive innovation*¹. Mahkamah Agung sebagai lembaga tinggi negara yang memegang kekuasaan kehakiman memiliki komitmen untuk membangun peradilan yang modern. Untuk itu Mahkamah Agung selalu mengintruksikan kepada badan peradilan dibawahnya agar selalu berinovasi dalam memberikan kemudahan pelayanan public maupun kemudahan untuk meningkatkan kinerja pegawai di organisasi.

Pengadilan Tinggi Agama Manado sebagai pengadilan tingkat banding yang membawahi 10 pengadilan tingkat pertama terus berupaya berinovasi dalam memberikan pelayanan public serta meningkatkan kinerja organisasi. Dalam penerapannya terdapat beberap isu yang menurut penulis dapat mempengaruhi kualitas dari pelayanan publik dan kinerja organisasi, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Belum optimalnya portal aplikasi pusat dan internal

Untuk mendukung kinerja ASN berbagai aplikasi digunakan agar memudahkan dan mempercepat pekerjaan di berbagai bidang, baik itu pekerjaan di internal satker maupun pekerjaan yang berhubungan dengan instansi pusat. Di satker penulis sendiri terdapat 6 aplikasi internal dan ada lebih dari 5 aplikasi pusat. Dengannya banyaknya aplikasi yang harus diakses dan tidak adanya portal aplikasi internal dan pusat membuat pegawai kesulitan

dalam mengakses berbagai aplikasi tersebut sehingga membuat pegawai malas untuk membuka aplikasi tersebut.

2. Belum optimalnya template pembuatan Surat (SK, surat tugas, surat pengantar, dan surat undangan)

Surat tugas merupakan surat resmi yang dikeluarkan oleh atasan ke bawahan untuk memberikan tugas tertentu. SK merupakan sebuah surat atau ketetapan yang dibuat oleh badan atau perusahaan tertentu dalam bentuk tertulis dengan berdasarkan dari peraturan perundang undangan yang mengatur. Surat Pengantar adalah salah satu surat resmi yang penting dalam hubungan antarinstansi. Surat ini berisi informasi bahwa orang yang membawa surat tersebut telah diberi tugas tertentu dan disetujui oleh pihak yang bertanggung jawab atas isi surat. Undangan resmi adalah undangan yang mengatasnamakan sebuah instansi atau organisasi dan kedinasan, biasanya dipergunakan untuk kepentingan kedinasan. Masalah yang terjadi saat ini dalam pembuatan surat tugas, SK, undangan dan pengantar sering terjadi salah format. Selain itu tidak tertata dengan baik, dan penelusuran surat yang sulit.

3. Belum optimalnya pengiriman laporan perkara dari pengadilan tingkat pertama ke pengadilan tingkat banding

Pengadilan Tinggi Agama Manado sebagai pengadilan tingkat banding salah satu pelaksana kekuasaan kehakiman dengan tugas pokok mengadili, memutus, dan menyelesaikan perkara di tingkat banding. Pengadilan Tinggi Agama Manado membawahi 10 Pengadilan Tingkat Pertama yang tersebar di seluruh wilayah Sulawesi Utara. Untuk menyelesaikan perkara di tingkat banding, Pengadilan Tingkat Pertama perlu mengirim berkas laporan perkara ke Pengadilan Tingkat Banding yang mana pengirimannya saat ini masih dilakukan secara manual atau melalui kurir ekspedisi yang memakan waktu cukup lama. Selain itu Pengadilan Tingkat Pertama juga dapat mengirim Salinan Laporan Perkara berupa hasil scan

Laporan Perkara melalui email yang mana hal ini menyulitkan petugas Pengadilan Tingkat Banding untuk menelusuri Laporan Perkara yang diajukan.

Analisis pemilihan isu utama dituangkan dalam tabel identifikasi permasalahan menggunakan metode USG. USG (Urgency, Seriousness, Growth) adalah salah satu alat untuk menyusun urutan prioritas isu yang harus diselesaikan. Caranya dengan menentukan tingkat urgensi, keseriusan, dan perkembangan isu dengan menentukan skala nilai 1 – 5. Isu yang memiliki total skor tertinggi merupakan isu prioritas. Tabel USG ditunjukkan sebagai berikut :

Tabel 3.1 USG

No	Isu	Kriteria			Jumlah Skor	Peringkat
		U	S	G		
1	Belum optimalnya portal aplikasi pusat dan internal	3	3	2	8	3
2	Belum optimalnya template pembuatan surat (surat tugas, SK, Pengantar, dan surat undangan)	4	3	3	10	1
3	Belum optimalnya pengiriman laporan perkara dari pengadilan tingkat pertama ke pengadilan tingkat banding	4	3	2	9	2

Keterangan :

Urgency = mendesak	Seriousness = keseriusan	Growth = pertumbuhan
5 = sangat penting	5 = sangat serius	5 = sangat cepat

4 = penting	4 = serius	4 = cepat
3 = cukup penting	3 = cukup serius	3 = cukup cepat
2 = kurang penting	2 = kurang serius	2 = kurang cepat
1 = tidak penting	1 = tidak serius	1 = tidak cepat

Tabel 3.2. Deskripsi Analisis Skor

No.	Indikator	Skor	Kriteria	Uraian
1	<i>Urgent</i>	5	Sangat Penting	Isu yang terjadi sangat penting untuk segera diselesaikan karena dapat menimbulkan dampak yang sangat luas terkait kinerja, produktivitas dan mutu pelayanan baik bagi diri sendiri, kelompok, organisasi, dan masyarakat luas.
		4	Penting	Isu yang terjadi penting untuk segera diselesaikan karena dapat menimbulkan dampak yang sangat luas terkait kinerja, produktivitas dan mutu pelayanan baik bagi diri sendiri, kelompok, organisasi, dan masyarakat luas
		3	Cukup Penting	Isu yang terjadi cukup penting untuk segera diselesaikan karena dapat menimbulkan dampak yang sangat luas terkait kinerja, produktivitas dan mutu pelayanan baik bagi diri sendiri, kelompok, organisasi, dan masyarakat luas
		2	Tidak Penting	Isu yang terjadi penting karena hanya menimbulkan dampak bagi dirinya sendiri.
		1	Sangat Tidak Penting	Isu yang terjadi sangat tidak penting untuk segera diselesaikan karena tidak menimbulkan dampak apapun.
2	<i>Seriousness</i>	5	Sangat Serius	Isu yang terjadi sangat serius untuk segera diselesaikan karena dapat menimbulkan dampak yang sangat luas baik bagi organisasi seperti, disiplin, kinerja, produktivitas, citra organisasi, dan kualitas produk (kemanfaatan produk).
		4	Serius	Isu yang terjadi serius untuk segera diselesaikan karena dapat menimbulkan dampak yang sangat luas baik bagi organisasi

				seperti, disiplin, kinerja, produktivitas, citra organisasi.
		3	Cukup Serius	Isu yang terjadi cukup serius untuk segera diselesaikan karena dapat menimbulkan dampak bagi organisasi seperti, disiplin, kinerja dan produktivitas.
		2	Tidak Serius	Isu yang terjadi sangat tidak serius karena hanya menimbulkan dampak kurang disiplin.
		1	Sangat Tidak Serius	Isu yang terjadi sangat tidak serius untuk segera diselesaikan karena tidak menimbulkan dampak apapun.
3	<i>Growth</i>	5	Sangat Cepat	Perkembangan isu sangat cepat karena memiliki 5 dampak.
		4	Cepat	Perkembangan isu cepat karena memiliki 4 dampak.
		3	Cukup Cepat	Perkembangan isu cukup cepat karena memiliki 3 dampak.
		2	Tidak Cepat	Perkembangan isu tidak cepat karena hanya memiliki 1 sampai 2 dampak.
		1	Sangat Tidak Cepat	Perkembangan isu sangat tidak cepat karena tidak memiliki dampak.

Terdapat beberapa dampak yang akan terjadi jika isu tersebut tidak segera dipecahkan antara lain:

1. Kesalahan format pengetikan yang mengharuskan print berulang-ulang sehingga menghabiskan banyak kertas.
2. Mempersulit pegawai dalam melakukan pencarian surat karena belum tertata dengan baik.
3. Resiko kehilangan surat yang lebih besar karena belum adanya penyimpanan secara digital

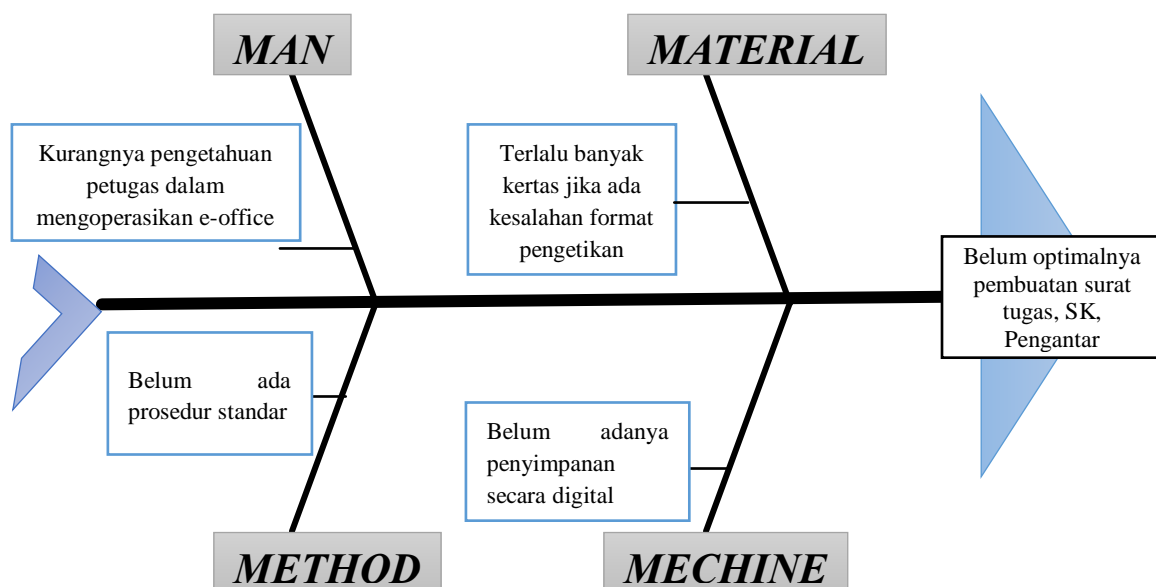
Kesimpulan :

Berdasarkan metode penentuan prioritas permasalahan menggunakan metode USG (Urgency, Seriousness, Growth) permasalahan yang menjadi prioritas adalah **Belum optimalnya template pembuatan surat (surat tugas, SK, Pengantar, dan surat undangan).**

B. Isu Utama dan Gagasan Pemecah Isu

Berdasarkan metode penentuan prioritas permasalahan menggunakan metode USG (Urgency, Seriousness, Growth) yang menjadi isu utama adalah **Belum optimalnya template pembuatan surat (surat tugas, SK, Pengantar, dan surat undangan)**. Kemudian penulis akan melakukan analisis penyebab permasalahan dari isu utama tersebut menggunakan analisis *Fishbone*.

Diagram tulang ikan atau *Fishbone diagram* adalah salah satu metode untuk menganalisa penyebab dari sebuah masalah atau kondisi. Sering juga diagram ini disebut dengan diagram sebab-akibat atau cause effect diagram, yang dituangkan dalam tabel fishbone sebagai berikut :



Gambar 3.1 Fishbone diagram dari isu utama

Berdasarkan identifikasi permasalahan atau isu tersebut, penulis dapat mengemukakan beberapa sebab yang telah didapat menggunakan analisis *fishbone* yaitu:

- Kurangnya pengetahuan petugas dalam mengoperasikan e-office
- Belum ada prosedur standar
- Terlalu banyak kertas jika ada kesalahan format pengetikan
- Belum adanya penyimpanan secara digital

Selanjutnya penulis akan memberikan gagasan alternative yang dapat dilakukan untuk pemecahan masalah isu yang ditunjukkan pada tabel 3.3 sebagai berikut :

Tabel 3.3 Penyebab dan alternative

No	Penyebab	Alternatif
1	Kurangnya pengetahuan petugas dalam mengoperasikan e-office	Meningkatkan kompetensi pegawai dalam mengoperasikan e-office
2	Belum ada prosedur standar	Membuat prosedur standar pembuatan surat
3	Terlalu banyak kertas jika ada kesalahan format pengetikan	Membuat template dalam bentuk dokumen (.docx) untuk masing-masing surat
4	Belum adanya penyimpanan secara digital	Optimalisasi pembuatan surat digital

C. Kegiatan-Kegiatan Kreatif Pemecah Isu

Dari isu dan akar penyebab yang ada, penulis akan mencoba menentukan tingkatan alternative atau gagasan kreatif yang paling efektif, efisien dan mudah yaitu dengan metode tapisan sebagai berikut :

Tabel 3.4 INSTRUMEN VALIDASI SOLUSI (INOVASI)

NO	SOLUSI	Benefit	Cost	Rasio	Jumlah	Peringkat
1	Meningkatkan kompetensi pegawai dalam mengoperasikan e-office	4	2	4:2		3
2	Membuat prosedur standar pembuatan surat	3	1	3:1		4
3	Membuat template dalam bentuk dokumen (.docx) untuk masing-masing surat	4	1	4:1		2
4	Optimalisasi pembuatan surat digital	5	1	5:1		1

Keterangan :

Benefit (Keuntungan)	Cost (Biaya)
5 = Sangat Menguntungkan	5 = Sangat Mahal
4 = Menguntungkan	4 = Mahal
3 = Cukup Menguntungkan	3 = Cukup Mahal
2 = Kurang Menguntungkan	2 = Kurang Mahal
1 = Tidak Menguntungkan	1 = Tidak Mahal

Kesimpulan :

Dari tabel Instrumen Validasi Solusi tampak bahwa solusi terpilih untuk dilaksanakan adalah **“Optimalisasi pembuatan surat digital”**.

BAB IV

RANCANGAN AKTUALISASI

A. Kegiatan dan Aktualisasi Nilai Dasar (Formulir 1)

Tabel 4.1 Formulir 1

No	Kegiatan	Tahapan	Output	Pemaknaan Keterkaitan Nilai Nilai Dasar ANEKA	Kontribusi Terhadap Visi dan Misi Organisasi	Penguatan Nilai-Nilai Organisasi
1	2	3	4	5	6	7
1	Meminta persetujuan kepada mentor dan pimpinan terkait rancangan kegiatan yang akan dilaksanakan	1.1 Melakukan konsultasi kepada mentor dan pimpinan terkait rancangan kegiatan aktualisasi	Saran dan masukan dari mentor dan pimpinan	Saya akan melakukan konsultasi dengan mentor dan pimpinan secara sopan dan jelas terkait rancangan kegiatan aktualisasi yang akan saya jalankan. Etika Publik (sopan dan santun) Akuntabilitas (jelas) Nasionalisme (konsultasi)	Output atau hasil dari kegiatan ini berkontribusi terhadap visi organisasi yakni terwujudnya pengadilan tinggi agama manado yang agung dan misi organisasi nomor 3 yaitu mewujudkan peradilan yang	Output atau hasil dari kegiatan ini menguatkan nilai organisasi yaitu akuntabilitas dan keterbukaan

		1.2 Meminta persetujuan mentor dan pimpinan terkait dengan rancangan kegiatan yang akan dilaksanakan	Persetujuan dari mentor dan pimpinan	Saya akan meminta persetujuan mentor dan pimpinan terkait rancangan kegiatan aktualisasi saya dengan sopan . Etika Publik (sopan)	mandiri, bebas dari intervensi dan intimidasi dari pihak lain serta bersikap transparan	
2	Mempelajari format pembuatan template dari surat tugas, SK, dan pengantar yang sudah dibuat	2.1 Meminta contoh surat yang sudah pernah dibuat ke bagian kepegawaian Pengadilan Tinggi Agama Manado	Dokumen digital dari surat tugas, pengantar, undangan, dan SK	Saya akan memohon kerjasama ke bagian kepegawaian Pengadilan Tinggi Agama Manado untuk memberikan contoh surat tugas, SK, surat pengantar, dan undangan yang sudah pernah dibuat dalam format (.docx). Nasionalisme (Kerjasama)	Output atau hasil dari kegiatan ini berkontribusi terhadap visi organisasi yakni terwujudnya pengadilan tinggi agama manado yang agung dan misi organisasi nomor 3 yaitu mewujudkan peradilan yang mandiri, bebas dari intervensi dan intimidasi dari pihak lain serta bersikap transparan	Output atau hasil dari kegiatan ini menguatkan nilai organisasi yaitu responsibilitas dan kejujuran
		2.2 Mencari tools atau plugin yang dibutuhkan untuk pembuatan surat digital	Referensi tools atau plugin yang dapat digunakan	Saya akan melakukan diskusi dengan Ahli Muda – Pranata Komputer dan PSDJ di Pengadilan Tinggi Agama Manado untuk mendapatkan		

				referensi terkait tools atau plugin yang dapat digunakan dalam pembuatan surat digital. Nasionalisme (Diskusi)		
3	Membuat aplikasi optimalisasi pembuatan surat digital	3.1 Membuat flow proses (alur) aplikasi optimalisasi pembuatan surat digital	Dokumen requirement	Saya akan membuat dokumen requirement dari aplikasi tersebut secara jelas dan transparan agar bisa diketahui oleh mentor dan atasan. Akuntabilitas (kejelasan, transparansi)	Output atau hasil dari kegiatan ini berkontribusi terhadap visi organisasi yakni terwujudnya pengadilan tinggi agama manado yang agung dan misi organisasi nomor 3 yaitu mewujudkan peradilan yang mandiri, bebas dari intervensi dan intimidasi dari pihak lain serta bersikap transparan	Output atau hasil dari kegiatan ini menguatkan nilai organisasi yaitu akuntabilitas dan keterbukaan
		3.2 Membuat aplikasi	Aplikasi optimalisasi pembuatan surat digital	Saya akan membuat aplikasi yang inovatif agar kinerja pegawai lebih efisien dan juga akan bekerja keras untuk menyelesaikan aplikasi tersebut sesuai deadline. Komitmen Mutu (inovatif, efisien)		

				Anti Korupsi (kerja keras)		
4	Melakukan uji coba atau testing aplikasi	4.1 Melakukan uji coba atau testing aplikasi secara mandiri menggunakan metode balckbox	Dokumentasi testing	Saya akan melakukan uji coba atau testing secara cermat dan teliti agar dapat dipertanggung jawabkan hasilnya ke mentor dan atasan. Akuntabilitas (tanggung jawab) Etika public (cermat)	Output atau hasil dari kegiatan ini berkontribusi terhadap visi organisasi yakni terwujudnya pengadilan tinggi agama manado yang agung dan misi organisasi nomor 2 yaitu mewujudkan Rasa Keadilan Sesuai dengan Undang-undang dan Peraturan yang menjadi Pedoman Pelaksanaan Tugas	Output atau hasil dari kegiatan ini menguatkan nilai organisasi yaitu akuntabilitas dan integritas
		4.2 Melakukan uji coba aplikasi dengan user yang akan menjalankan aplikasi	Dokumentasi testing dengan user	Saya akan melakukan testing bekerja sama dengan user yang akan menjalankan aplikasi tersebut. Nasionalisme (kerja sama)		
5	Mensosialisasikan aplikasi ke seluruh pegawai di Pengadilan Tinggi Agama Manado	5.1 Mensosialisasikan aplikasi ke seluruh pegawai Pengadilan Tinggi Agama Manado	Dokumentasi sosialisasi	Saya akan mensosialisasikan aplikasi ke seluruh pegawai Pengadilan Tinggi Agama Manado secara efektif melalui group whatsapp. Komitmen mutu (efektivitas)	Output atau hasil dari kegiatan ini berkontribusi terhadap visi organisasi yakni terwujudnya pengadilan tinggi agama manado yang agung dan	Output atau hasil dari kegiatan ini menguatkan nilai organisasi yaitu akuntabilitas, integritas, dan kemandirian

		5.2 Membuat manual book penggunaan aplikasi	Manual book penggunaan aplikasi optimalisasi pembuatan surat digital	Saya akan membuat manual book secara jelas agar mudah dipahami oleh pembaca. Akuntabilitas (jelas)	misi organisasi nomor 2 yaitu mewujudkan Rasa Keadilan Sesuai dengan Undang-undang dan Peraturan yang menjadi Pedoman Pelaksanaan Tugas.	
--	--	---	--	---	---	--

B. Analisis Dampak

Kegiatan kreatif yang dilakukan untuk mewujudkan gagasan kreatif pemecah isu harus dilakukan berdasarkan nilai-nilai dasar ANEKA (Akuntabilitas, Nasionalisme, Etika Publik, Komitmen Mutu dan Anti Korupsi). Apabila kegiatan tersebut tidak dilakukan dengan menerapkan nilai-nilai dasar ANEKA maka akan timbul beberapa dampak pada setiap kegiatannya, sebagai berikut:

Tabel 4.2 Analisis Dampak

No	Kegiatan	Dampak yang terjadi apabila tidak menerapkan nilai-nilai aneka
1	Meminta persetujuan kepada mentor dan pimpinan terkait rancangan kegiatan yang akan dilaksanakan	a. Tidak ada saran dan masukan untuk gagasan kreatif karena tidak berdiskusi dengan mentor

		<ul style="list-style-type: none"> b. Tidak mendapatkan izin dari mentor karena dianggap tidak bertanggung jawab
2	Mempelajari format pembuatan template dari surat tugas, SK, dan pengantar yang sudah dibuat	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak mendapatkan data yang diinginkan apabila tidak ada kerja sama antar pegawai b. Terhambatnya kegiatan yang akan dijalankan
3	Membuat aplikasi optimalisasi pembuatan surat digital	<ul style="list-style-type: none"> a. Aplikasi tidak akan selesai sesuai deadline jika tidak bekerja keras dalam pengerjaannya b. Banyak bug atau fungsi yang tidak berjalan dengan baik jika tidak dikerjakan secara cermat dan teliti
4	Melakukan uji coba atau testing aplikasi	<ul style="list-style-type: none"> a. Aplikasi tidak dapat digunakan secara optimal jika testing yang dilakukan tidak teliti dan bertanggung jawab b. Perbaikan tidak tercatat dengan baik apabila tidak fokus dalam pengerjaannya c. Tidak dapat feedback dari user jika testing yang dilakukan tidak bekerja sama user atau pengguna yang akan menjalankan aplikasi tersebut

[illegible]

[illegible]