LIJ | *Library Insight Journal*
Vol.3 No.1 2026 *e-ISSN: 3124-8292*

OPTIMALISASI FUNGSI APLIKASI SIMAORI DALAM MENDUKUNG EFISIENSI ADMINISTRASI PENGELOLAAN LAPORAN MASYARAKAT : STUDI KASUS PADA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Rynova Anindya Jasmine
Program Studi Manajemen Rekod dan Arsip, Program Pendidikan Vokasi, Universitas Indonesia
rynova.anindya@ui.ac.id
Dyah Saftri
Program Studi Manajemen Rekod dan Arsip, Program Pendidikan Vokasi, Universitas Indonesia
dyahsafitri@vokasi.ui.ac.id

DOI: https://doi.org/10.15408/lij.
© 2024 The Author(s). Published by (Institution). This is an open access article under the CC BY license (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Abstrak

Penelitian ini mengkaji optimalisasi fungsi aplikasi SIMAORI dalam mendukung percepatan penyelesaian laporan masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia. Volume laporan masyarakat yang terus meningkat dari 18.111 laporan pada 2021 menjadi 23.596 pada 2025 menuntut sistem pengelolaan arsip yang efisien dan terintegrasi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus, pengumpulan data melalui observasi partisipatif, wawancara terstruktur dengan tujuh informan dari Biro SDMU dan Biro AP4, serta studi dokumen internal. Analisis data menggunakan model Miles & Huberman dan kerangka penilaian sosioteknis Laudn & Laudon (2022) yang mencakup dimensi organisasi, manajemen, dan teknologi informasi. Hasil penelitian menunjukkan SIMAORI telah mendigitalisasi empat fungsi utama yaitu pencatatan, klasifikasi otomatis, akses dokumen secara real-time, dan temu kembali dokumen. Namun sistem belum optimal karena tidak tersedianya fitur distribusi otomatis ke Keasistenan Utama, sehingga distribusi laporan masih dilakukan manual melalui email dan WhatsApp setiap hari. Kendala lain meliputi kesalahan klasifikasi kode LM, ketergantungan pada PDN tanpa backup lokal, dan fitur pencarian yang tidak akurat. Upaya optimalisasi berupa bimbingan teknis, FGD, dan pengajuan penambahan fitur belum terealisasi optimal karena terkendala anggaran dan kontrak vendor. Penelitian ini merekomendasikan pengembangan fitur distribusi otomatis, penerbitan SK wajib penggunaan SIMAORI, dan penjadwalan bimbingan teknis secara rutin.

Kata Kunci: SIMAORI, optimalisasi sistem informasi, laporan masyarakat, pengelolaan arsip, Ombudsman RI.

Abstract

This study examines the optimization of the SIMAORI application functions in supporting the acceleration of public complaint resolution at the Ombudsman of the Republic of Indonesia. The continuously increasing volume of public complaints, from 18,111 reports in 2021 to 23,596 in 2025, demands an efficient and integrated records management system. This study employs a descriptive qualitative approach using a case study method, with data collected through participatory observation, structured interviews with seven informants from the SDMU Bureau and AP4 Bureau, and internal document review. Data analysis was conducted using the Miles & Huberman model and the sociotechnical assessment framework of Laudn & Laudon (2022), encompassing the organizational, managerial, and information technology dimensions. The findings indicate that SIMAORI has digitalized four core functions: complaint recording, automatic classification, real-time document access, and document retrieval. However, the system has not yet performed optimally due to the absence of an automatic distribution feature to the Chief Assistantship units, resulting in daily manual distribution via email and WhatsApp. Additional constraints include misclassification of complaint codes, total dependency on the National Data Center without a local backup server, and an inaccurate search feature. Optimization efforts such as technical training, focus group discussions, and formal feature addition proposals have not been fully realized due to budget constraints and vendor contract limitations. This study recommends developing an automatic distribution feature, issuing an official decree mandating SIMAORI usage, and scheduling technical training on a regular basis.

Keywords: SIMAORI, information system optimization, public complaints, records management, Ombudsman RI.

DOI: https://doi.org/10.15408/lij.
© 2024 The Author(s). Published by (Institution). This is an open access article under the CC BY license (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel merupakan tuntutan utama dalam pemerintahan modern. Di Indonesia, pengawasan eksternal terhadap pelayanan publik dilaksanakan oleh Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara yang mandiri dan independen, yang berwenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah, BUMN, BUMD, badan swasta, maupun pihak lain yang didanai dari APBN atau APBD. Sebagai lembaga pengawas, Ombudsman bertugas menerima, memeriksa, dan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi di tingkat pusat maupun daerah (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008). Salah satu unit yang berperan penting dalam mendukung administrasi pengelolaan laporan masyarakat adalah Biro Administrasi Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (AP4). Biro ini melaksanakan fungsi koordinasi dan pengelolaan administrasi pelaporan serta kearsipan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.

Seiring meningkatnya kesadaran masyarakat, jumlah laporan yang diterima Ombudsman terus mengalami dinamika peningkatan dalam lima tahun terakhir. Tercatat pada tahun 2021 sebanyak 18.111 laporan, tahun 2022 sebanyak 22.184 laporan, dan memuncak pada tahun 2023 sebesar 26.456 laporan, serta pada tahun 2025 tercatat sebanyak 23.596 laporan. (Ombudsman Republik Indonesia, 2026). Peningkatan volume laporan ini berdampak besar pada aspek administratif pengelolaan arsip laporan. Peningkatan jumlah laporan masyarakat berdampak pada meningkatnya volume arsip aktif yang harus dikelola Ombudsman RI. Setiap laporan menghasilkan berbagai dokumen pendukung, sehingga semakin banyak laporan yang masuk, semakin besar kebutuhan terhadap pencatatan, klasifikasi, penyimpanan, dan temu kembali arsip secara cepat dan akurat.

Guna mewujudkan pengelolaan arsip yang lebih adaptif, dikembangkan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Arsip Ombudsman Republik Indonesia (SIMAORI) sebagai transformasi dari Record Management System (RMS). Namun, dalam praktiknya, SIMAORI belum terintegrasi secara penuh hingga tahap distribusi internal ke unit pemeriksaan substansi (Keasistenan Utama), sehingga distribusi laporan masih dilakukan manual melalui email dan WhatsApp, yang berpotensi menghambat percepatan penyelesaian laporan.

Penelitian ini memfokuskan analisis pada data tahun 2025 sebagai data paling mutakhir, dengan jumlah laporan sebanyak 23.596 laporan, di mana metode datang langsung menjadi yang paling dominan. Dengan volume laporan yang tinggi dan sistem yang belum terintegrasi hingga distribusi internal, optimalisasi fungsi SIMAORI menjadi krusial, sehingga berpotensi mempengaruhi percepatan penyelesaian laporan masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia. Optimalisasi SIMAORI tidak hanya ditentukan oleh aspek

DOI: https://doi.org/10.15408/lij.
© 2024 The Author(s). Published by (Institution). This is an open access article under the CC BY license (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh keselarasan antara teknologi, proses kerja organisasi, dan kemampuan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan sosioteknis Laudon dan Laudon yang menganalisis sistem informasi melalui tiga dimensi, yaitu organisasi, manajemen, dan teknologi informasi. Ketiga dimensi tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana SIMAORI mendukung efisiensi pengelolaan laporan masyarakat serta mengidentifikasi aspek yang masih perlu dioptimalkan. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penelitian akan menjawab pertanyaan bagaimana penggunaan aplikasi SIMAORI dalam mendukung percepatan penyelesaian laporan masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia. Apa saja kendala penggunaan aplikasi SIMAORI yang mempengaruhi percepatan penyelesaian laporan masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia. Bagaimana upaya optimalisasi fungsi aplikasi SIMAORI dalam mendukung percepatan penyelesaian laporan masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia?.

Pelayanan Publik

Dalam konteks administrasi publik modern, pelayanan publik tidak lagi hanya dipahami sebagai aktivitas administratif semata, tetapi juga sebagai indikator utama dalam menilai kualitas dan efektivitas kinerja pemerintahan. Pelayanan publik mencerminkan bagaimana negara hadir untuk memberikan manfaat nyata kepada masyarakat melalui pelayanan administratif, sosial, maupun perizinan. Menurut (Anggraeni et al., 2021), kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh kemampuan aparatur dalam memberikan layanan yang sesuai dengan standar prosedur serta kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang baik harus memperhatikan aspek ketepatan, kejelasan prosedur, serta kemampuan sumber daya manusia dalam menjalankan tugasnya. Merujuk pada aturan konstitusi yang tertuang melalui (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009), pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pengawasan dalam Pelayanan Publik

Dalam konteks administrasi publik di Indonesia, pengawasan tidak hanya dimaknai sebagai aktivitas kontrol, tetapi juga sebagai upaya sistematis untuk menjamin kualitas layanan serta mencegah terjadinya maladministrasi. (Saputra & Hakim, 2024) menjelaskan bahwa pengawasan pelayanan publik menjadi perhatian serius karena rendahnya kualitas layanan dan masih maraknya praktik maladministrasi telah berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Lebih lanjut, (Rafid & Aldri, 2025)

DOI: https://doi.org/10.15408/lij.
© 2024 The Author(s). Published by (Institution). This is an open access article under the CC BY license (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

menjelaskan bahwa pengawasan juga bersifat preventif melalui pembinaan dan penguatan regulasi guna mencegah terjadinya maladministrasi sebelum munculnya laporan Masyarakat. Hal serupa ditegaskan oleh (Nida Amalia et al., 2023) bahwa peran Ombudsman dalam pencegahan maladministrasi dilakukan melalui pengawasan, investigasi, serta pemberian rekomendasi atas dugaan pelanggaran administrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Lebih lanjut, (Jayanti Armida Sari et al., 2022) menegaskan bahwa pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman RI merupakan bentuk pengawasan eksternal yang bertujuan memastikan kepatuhan penyelenggara terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Pengelolaan Arsip Digital dalam Mendukung efisiensi Pelayanan Publik

Pengelolaan arsip digital merupakan salah satu aspek penting dalam mendukung efisiensi pelayanan publik karena mampu meningkatkan kecepatan akses informasi, mengurangi proses administrasi manual, serta memperkuat koordinasi antarunit kerja. Yusuf et al. (2023) menjelaskan bahwa pengelolaan arsip yang efektif berperan dalam mendukung pelayanan publik karena arsip menjadi sumber informasi dalam proses administrasi dan pengambilan keputusan. Keberhasilan implementasi arsip digital tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan organisasi, kebijakan pengelolaan arsip, serta kompetensi pengguna. Selaras dengan hal itu, Setyawan dan Aisyah (2025) menunjukkan bahwa digital records management dapat meningkatkan efisiensi dan keteraksesan informasi, tetapi masih menghadapi tantangan berupa integrasi sistem, kesiapan sumber daya manusia, dan dukungan infrastruktur. Oleh karena itu, pengelolaan arsip digital perlu dipahami sebagai bagian dari transformasi organisasi yang menggabungkan aspek teknologi, proses kerja, dan sumber daya manusia untuk mendukung pelayanan publik yang lebih efektif.

Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman merupakan lembaga yang berasal dari sistem pemerintahan negara Swedia, yang kemudian diadopsi oleh Indonesia setelah reformasi. Berdasarkan Pasal 2 Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional, Ombudsman adalah lembaga pengawas masyarakat yang berlandaskan pada nilai-nilai Pancasila, bersifat independen, dan memiliki kewenangan untuk melakukan klarifikasi, pemantauan, serta investigasi atas pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan negara. Selanjutnya, dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, n.d, dinyatakan bahwa Ombudsman adalah lembaga negara yang memiliki kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

DOI: https://doi.org/10.15408/lij.
© 2024 The Author(s). Published by (Institution). This is an open access article under the CC BY license (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Mekanisme Penanganan Laporan di Ombudsman RI

Mekanisme penanganan laporan di Ombudsman Republik Indonesia diatur dalam (Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Dan Penyelesaian Laporan, 2023). Peraturan ini dibentuk untuk melaksanakan ketentuan Pasal 41 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia serta Pasal 46 ayat (7) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan tersebut menjadi pedoman normatif bagi Ombudsman dalam menerima, memeriksa, menyelesaikan, serta melakukan monitoring terhadap laporan masyarakat yang berkaitan dengan dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Aplikasi

Menurut Pressman & Maxim (2021) aplikasi adalah software yang dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan spesifik pengguna melalui fungsi-fungsi tertentu yang dirancang berdasarkan analisis kebutuhan sistem. Aplikasi tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu teknis, tetapi juga sebagai solusi terhadap permasalahan operasional organisasi.Menurut (Permataasri & Ardiansah, 2023), penggunaan aplikasi berbasis visualisasi dapat meningkatkan pemahaman dan efektivitas proses. Dalam konteks organisasi, fungsi aplikasi selaras dengan prinsip efektivitas dan efisiensi sebagaimana dijelaskan dalam konsep manajemen oleh (Acep Samsudin et al., 2024), yakni untuk mendukung tercapainya tujuan organisasi melalui pengelolaan sumber daya secara optimal.

Penilaian keberhasilan suatu sistem informasi

Laudon & Laudon (2022) menjelaskan bahwa sistem informasi sebagai seperangkat komponen yang saling berkaitan yang mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian dalam suatu organisasi. Laudn & Laudon menggunakan pendekatan sosioteknis *(sociotechnical approach)* yang menyatakan bahwa sistem informasi tidak dapat dipandang hanya dari sisi teknis semata. Keberhasilan sistem informasi mensyaratkan keselarasan antara tiga dimensi utama, yaitu teknologi, proses bisnis organisasi, dan manusia sebagai pengguna. Ketiga dimensi tersebut dioperasionalkan oleh Laudon & Laudon (2022) yaitu, dimensi organisasi, dimensi manajemen dan dimensi teknologi informasi. Dimensi Organisasi mencakup sejauh mana sistem informasi mampu mendukung struktur organisasi, proses bisnis, dan alur kerja yang ada. Sistem informasi dikatakan memenuhi dimensi ini apabila mampu mendukung dan mempercepat proses bisnis yang berjalan secara terstruktur dan terintegrasi antar unit kerja. Indikator penilaiannya meliputi, apakah sistem

DOI: https://doi.org/10.15408/lij.
© 2024 The Author(s). Published by (Institution). This is an open access article under the CC BY license (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

mampu mendukung seluruh tahapan alur kerja dari hulu ke hilir tanpa terputus. Dimensi Manajemen mencakup sejauh mana sistem informasi mendukung pengambilan keputusan, pemantauan kinerja, dan pengendalian proses oleh pimpinan dan manajer. Indikator penilaiannya meliputi apakah sistem menyediakan data yang akurat dan dapat diakses secara real-time oleh pihak yang berwenang, apakah sistem mendukung pemantauan progres penyelesaian laporan secara terukur, dan apakah sistem mampu meningkatkan produktivitas kerja dibandingkan sistem sebelumnya. Dimensi Teknologi Informasi mencakup infrastruktur teknis yang digunakan sistem, meliputi perangkat keras, perangkat lunak, pengelolaan data, dan jaringan. Teknologi informasi hanya akan memberikan nilai tambah apabila didukung oleh aset komplementer berupa model bisnis yang tepat, perubahan perilaku manajemen, pelatihan pengguna yang memadai, serta koordinasi antar unit yang baik. Indikator penilaiannya meliputi apakah infrastruktur teknis sistem berjalan andal tanpa gangguan yang signifikan, apakah fitur-fitur yang tersedia sudah mencukupi kebutuhan operasional pengguna, dan apakah pengguna memiliki kapasitas teknis yang memadai untuk mengoperasikan sistem secara optimal.

Berdasarkan tiga dimensi tersebut, Laudn & Laudon (2022) menetapkan tiga kriteria nilai tambah sistem informasi bagi organisasi, yaitu membantu pengambilan keputusan yang lebih baik, membuat proses bisnis lebih efisien, dan meningkatkan produktivitas organisasi. Ketiga kriteria inilah yang digunakan sebagai tolak ukur dalam menilai apakah penggunaan SIMAORI di Ombudsman RI sudah optimal atau masih memerlukan upaya perbaikan. Kerangka Laudon & Laudon dipilih karena sesuai dengan objek penelitian, yaitu SIMAORI sebagai sistem informasi dalam pengelolaan laporan masyarakat di Ombudsman RI. Optimalisasi SIMAORI tidak hanya dinilai dari aspek teknologi, tetapi juga dari aspek organisasi dan pengguna yang terlibat, seperti Pokja Persuratan, Tim FPDLM, dan Tata Usaha. Adanya keterbatasan akses Keasistenan Utama serta alur distribusi yang belum sepenuhnya terintegrasi menunjukkan bahwa keberhasilan sistem informasi dipengaruhi oleh keselarasan antara teknologi, proses kerja organisasi, dan kemampuan pengguna. Oleh karena itu, pendekatan sosioteknis Laudon & Laudon relevan digunakan untuk menganalisis optimalisasi SIMAORI secara menyeluruh. Sejalan dengan hal tersebut, Diastuti & Ayyustia (2025) menegaskan bahwa digitalisasi sistem pelayanan berbasis teknologi merupakan langkah strategis dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi layanan kepada masyarakat. Penggunaan aplikasi SIMAORI dalam konteks pengelolaan laporan masyarakat di Ombudsman RI merupakan bagian dari upaya transformasi digital yang bertujuan mempercepat penyelesaian laporan melalui sistem pencatatan, monitoring, dan pencarian yang lebih efektif dan terintegrasi.

Sistem Pengelolaan Arsip yang Optimal

DOI: https://doi.org/10.15408/lij.
© 2024 The Author(s). Published by (Institution). This is an open access article under the CC BY license (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

dalam International Standard ISO 15489 tentang Records *Management*. ISO 15489 menetapkan bahwa sistem pengelolaan arsip yang optimal harus mampu menjamin empat hal utama, keandalan *(reliability)*, yaitu sistem mampu mencatat dan menyimpan arsip secara akurat dan konsisten. Autentisitas *(authenticity)*, yaitu arsip yang dikelola dapat dipastikan keasliannya, Integritas *(integrity)*, yaitu arsip terjaga dari perubahan yang tidak sah, serta aksesibilitas *(accessibility)*, yaitu arsip dapat ditemukan dan diakses dengan cepat oleh pihak yang berwenang. Keempat prinsip tersebut menjadi tolak ukur dalam menilai sejauh mana fungsi SIMAORI telah berjalan secara optimal dalam mendukung pengelolaan laporan masyarakat di Ombudsman RI. Lebih lanjut, (Diastuti & Ayyustia, 2025) menjelaskan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan infrastruktur, kompetensi sumber daya manusia, dan komitmen kelembagaan yang tercermin dari kebijakan yang mengikat.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus yang dilaksanakan di Kantor Pusat Ombudsman Republik Indonesia pada bulan Februari hingga Juni 2026. Penentuan informan dilakukan secara purposive sampling. Informan dipilih karena memiliki keterlibatan langsung dalam penggunaan SIMAORI pada setiap tahapan pengelolaan laporan masyarakat. Informan terdiri dari 7 (tujuh) informan utama, meliputi 4 orang Arsiparis Biro Sumber Daya Manusia dan Umum (SDMU), 1 orang Tim Pengelola Arsip Laporan Masyarakat, 1 orang Tim Pokja Persuratan, dan 1 orang Tata Usaha Biro AP4. Teknik pengumpulan data meliputi observasi partisipatif, wawancara terstruktur, dan studi dokumentasi internal (peraturan, SOP, nota dinas). Analisis data menerapkan model interaktif Miles & Huberman yang mencakup reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Untuk memastikan keabsahan, konsistensi, dan kredibilitas data penelitian, penelitian ini menggunakan triangulasi teknik dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap sumber yang sama. Data hasil wawancara diverifikasi melalui observasi penggunaan SIMAORI serta didukung oleh dokumentasi, seperti SOP, Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 156 Tahun 2021, tampilan aplikasi SIMAORI, dan dokumen arsip pendukung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai lembaga negara yang bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia menerima ribuan laporan masyarakat setiap tahunnya. Volume laporan yang tinggi ini menuntut sistem pengelolaan arsip yang tidak sekadar mampu menyimpan dokumen, tetapi juga

DOI: https://doi.org/10.15408/lij.
© 2024 The Author(s). Published by (Institution). This is an open access article under the CC BY license (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

mampu mendukung kecepatan distribusi dan akses informasi antar unit. Kehadiran SIMAORI tidak terlepas dari kondisi pengelolaan laporan masyarakat yang sebelumnya berjalan sepenuhnya secara manual. Seluruh pencatatan dilakukan melalui *spreadsheet*, laporan dipilah secara manual oleh staf, dokumen fisik diantarkan langsung ke meja unit yang berwenang, dan proses itu baru bisa selesai menjelang akhir jam kerja. Tidak ada sistem yang menghubungkan tahapan pencatatan, klasifikasi, hingga distribusi dalam satu platform, sehingga setiap unit harus menunggu giliran menerima berkas fisik sebelum dapat menindaklanjuti laporan. Kondisi tersebut mendorong dibangunnya SIMAORI sebagai respons atas kebutuhan sistem yang lebih terstruktur, cepat, dan dapat diakses secara digital oleh seluruh pihak yang berkepentingan.

Dalam penggunaannya sehari-hari, SIMAORI dioperasikan di Kantor Pusat Ombudsman Republik Indonesia dapat diakses oleh beberapa kelompok pengguna dengan hak akses yang berbeda-beda. Tim Pokja Persuratan bertugas melakukan input dan klasifikasi awal surat masuk, Arsiparis Biro SDMU menangani pemberkasan akhir dan penyusunan daftar arsip, Tim FPDLM di Biro AP4 memantau dan mengelola arsip laporan masyarakat, serta Tata Usaha Biro AP4 mencatat surat masuk dan keluar. SIMAORI digunakan di seluruh lingkungan Ombudsman Republik Indonesia yang mencakup 51 unit kerja, terdiri dari 34 Kantor Perwakilan provinsi, 11 Keasistenan Utama, 4 Biro, 1 Inspektorat, dan 1 Sekretariat Jenderal Server sistem ini dikelola melalui infrastruktur Pusat Data Nasional (PDN) milik Kementerian Komunikasi dan Informatika. SIMAORI digunakan setiap hari kerja, khususnya setiap kali ada laporan masyarakat atau surat masuk yang perlu dicatat dan diproses. Penggunaannya berlangsung sejak proses penerimaan surat di pagi hari hingga pemberkasan dan distribusi dokumen ke unit terkait, dan menjadi bagian dari rutinitas administrasi harian yang tidak terpisahkan dari alur kerja pengelolaan laporan masyarakat.

SIMAORI berperan pada tahap hulu alur pengelolaan laporan, yaitu sejak surat pertama kali diterima, di registrasi, dan dialihkan ke format digital, sebelum laporan tersebut diteruskan ke tahap verifikasi dan penanganan substantif oleh Keasistenan Utama. Adapun tahap penanganan laporan secara substantif mulai dari verifikasi formil dan materiil, penanganan laporan, permintaan klarifikasi, hingga penyampaian penutupan laporan sepenuhnya berada di luar fungsi SIMAORI dan menjadi tanggung jawab Keasistenan Utama terkait. Secara operasional, SIMAORI mendukung percepatan penyelesaian laporan masyarakat melalui empat fungsi utama, sebagai berikut: (1) Pencatatan Laporan Masyarakat. Sebelum SIMAORI diterapkan, seluruh pencatatan surat masuk dilakukan secara manual melalui *spreadsheet*. Staf harus mengetik satu per satu informasi setiap naskah Laporan Masyarakat yang masuk mulai dari identitas pengirim, tujuan, perihal, hingga tanggal kemudian mendistribusikan

DOI: https://doi.org/10.15408/lij.
© 2024 The Author(s). Published by (Institution). This is an open access article under the CC BY license (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

berkas fisiknya secara langsung ke unit yang berwenang. Proses ini sangat bergantung pada kecepatan dan ketelitian masing-masing staf, dan baru bisa diselesaikan menjelang akhir jam kerja. Setelah SIMAORI diterapkan, proses pencatatan laporan tidak lagi dilakukan secara manual di *spreadsheet*. laporan masyarakat yang diterima.(2) Klasifikasi Laporan Masyarakat. Sebelum adanya SIMAORI, klasifikasi naskah masuk dilakukan sepenuhnya secara manual oleh staf menggunakan *spreadsheet*. Setiap surat harus dibaca, dinilai substansinya, lalu dikelompokkan secara manual ke dalam kategori yang sesuai di dalam *spreadsheet*. Tidak ada mekanisme otomatis yang membantu proses ini, sehingga tingkat akurasi klasifikasi sangat bergantung pada pemahaman dan ketelitian individu staf. Setelah SIMAORI diterapkan, klasifikasi laporan masyarakat dilakukan secara otomatis oleh sistem berdasarkan Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 156 Tahun 2021 tentang Klasifikasi Arsip di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia. Berdasarkan keputusan tersebut, laporan masyarakat diklasifikasikan ke dalam kelompok LM (Pengaduan Masyarakat) yang terdiri dari berbagai subkode sesuai substansi laporan. Dengan demikian, fitur klasifikasi otomatis dalam SIMAORI telah menggantikan proses pengelompokan manual yang sebelumnya rawan kesalahan dan memakan waktu. (3) Distribusi Laporan Masyarakat. Sebelum adanya SIMAORI, distribusi laporan masyarakat ke unit yang berwenang sepenuhnya bergantung pada pengantaran berkas fisik secara manual. Berkas baru bisa diantarkan setelah proses pencatatan dan klasifikasi selesai, yang rata-rata baru dapat dilakukan menjelang akhir jam kerja. Akibatnya, unit penerima baru dapat menindaklanjuti laporan pada keesokan harinya. Setelah SIMAORI diterapkan, Tim FPDLM dapat mengakses dokumen secara langsung segera setelah diinput oleh persuratan tanpa perlu menunggu distribusi fisik, sehingga proses monitoring dan pemilahan laporan dapat dilakukan lebih cepat pada hari yang sama. Namun demikian, meskipun akses dokumen sudah bersifat *real-time* di dalam SIMAORI, distribusi laporan ke Keasistenan Utama masih dilakukan secara manual melalui email dan WhatsApp karena sistem belum memiliki fitur distribusi otomatis. Dengan demikian, pada fungsi distribusi, SIMAORI baru berhasil mempercepat akses dokumen pada tahap internal antara persuratan dan FPDLM, namun belum mampu menyelesaikan permasalahan distribusi hingga ke Keasistenan Utama. Ketiadaan fitur distribusi otomatis menjadi titik kritis yang menyebabkan percepatan yang sudah tercapai di tahap hulu tidak dapat berlanjut secara penuh ke tahap hilir, sehingga kontribusi SIMAORI terhadap percepatan penyelesaian laporan masyarakat secara *end-to-end* masih belum optimal.(4) Temu Kembali Dokumen (Pencarian Laporan)

Sebelum SIMAORI, penelusuran dokumen dilakukan melalui sistem lama bernama SISDATIN yang strukturnya tidak tertata dengan baik. Proses pencarian dokumen memakan waktu lama karena tidak ada mekanisme

DOI: https://doi.org/10.15408/lij.
© 2024 The Author(s). Published by (Institution). This is an open access article under the CC BY license (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

pencarian berbasis kata kunci yang terstruktur, sehingga staf harus menelusuri arsip satu per satu secara manual.

Berdasarkan temuan di atas, penggunaan SIMAORI dapat dinilai menggunakan tiga dimensi dan tiga kriteria nilai tambah sistem informasi menurut Laudon & Laudon (2022), di antaranya, dari dimensi organisasi, SIMAORI sudah berhasil mendukung alur kerja pencatatan dan klasifikasi laporan masyarakat secara digital dan menggantikan sistem manual berbasis *spreadsheet*. Indikator pertama terpenuhi sebagian, yakni sistem sudah mendukung tahapan hulu (pencatatan dan klasifikasi), namun belum mendukung tahapan hilir (distribusi ke Keasistenan Utama) karena tidak ada fitur distribusi otomatis yang menghubungkan keduanya dalam satu platform. Indikator kedua belum terpenuhi, yakni penggunaan sistem belum seragam karena sebagian pengguna masih menggunakan *Google Sheets*. Indikator ketiga belum terpenuhi, yakni sistem belum mengintegrasikan seluruh unit yang terlibat dalam penyelesaian laporan, karena Keasistenan Utama belum memiliki hak akses ke SIMAORI. Dari dimensi manajemen, sistem sudah menyediakan akses *real-time* bagi Tim FPDLM untuk memantau laporan yang masuk, sehingga pemantauan pada tahap pemilahan sudah lebih baik dibandingkan sebelumnya. Indikator pertama terpenuhi sebagian, yakni data sudah dapat diakses secara real-time oleh FPDLM, namun tidak oleh Keasistenan Utama. Indikator kedua belum terpenuhi, yakni sistem belum mendukung pemantauan progres penyelesaian laporan secara menyeluruh karena distribusi ke tahap pemeriksaan masih dilakukan secara manual. Indikator ketiga terpenuhi sebagian: produktivitas meningkat pada tahap pencatatan dan akses dokumen, namun menurun pada tahap distribusi akibat kerja ganda. Dari dimensi teknologi informasi, infrastruktur teknis sudah berjalan, namun belum sepenuhnya andal. Indikator pertama belum terpenuhi sepenuhnya: ketergantungan total pada PDN tanpa mekanisme backup menunjukkan bahwa keandalan teknis masih rentan. Indikator kedua belum terpenuhi, yakni fitur distribusi otomatis dan integrasi lintas sistem belum tersedia. Indikator ketiga terpenuhi, yakni mayoritas pengguna sudah dapat mengoperasikan sistem setelah bimtek satu hari. Dengan menggunakan tiga kriteria nilai tambah Laudn & Laudon (2022), SIMAORI sudah memenuhi sebagian dari kriteria efisiensi proses bisnis pada tahap pencatatan dan akses dokumen, namun belum memenuhi kriteria tersebut pada tahap distribusi. Pengambilan keputusan berbasis data belum sepenuhnya didukung karena jangkauan akses sistem masih terbatas. Peningkatan produktivitas terjadi pada tahap hulu, tetapi terhambat pada tahap distribusi akibat kerja ganda yang terjadi setiap hari. Berikut tabel dimensi sosioteknis dalam optimalisasi SIMAORI.

DOI: https://doi.org/10.15408/lij.
© 2024 The Author(s). Published by (Institution). This is an open access article under the CC BY license (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Tabel 1. Dimensi Sosioteknis dalam Optimalisasi SIMAORI

Dimensi Sosioteknik	Temuan Empiris Implementasi SIMAORI	Kondisi Optimalisasi
Organisasi	SIMAORI telah mendukung proses penerimaan, pencatatan, klasifikasi, dan penyimpanan laporan masyarakat secara digital. Namun, distribusi laporan masih dilakukan melalui email dan WhatsApp.	**Belum optimal sepenuhnya**. Sistem telah mendukung tahapan hulu pengelolaan laporan, tetapi belum mengintegrasikan seluruh unit dalam satu alur digital dari penerimaan hingga distribusi laporan.
Manajemen	SIMAORI menyediakan akses dokumen secara real-time kepada pihak yang memiliki hak akses, sehingga dapat lebih cepat melakukan pemantauan dan pemilahan laporan. Namun, sistem belum menyediakan fitur monitoring progres penyelesaian laporan secara menyeluruh.	**Terpenuhi sebagian**. Sistem telah meningkatkan akses informasi dan membantu pengendalian tahap awal, tetapi belum mendukung pengawasan proses pelaporan secara end-to-end.
Teknologi Informasi	SIMAORI telah menyediakan fitur pencatatan digital, klasifikasi otomatis . Namun, fitur distribusi otomatis dan integrasi dengan unit pemeriksa belum tersedia.	**Belum optimal sepenuhnya**. Teknologi telah mendukung efisiensi administrasi, tetapi membutuhkan pengembangan fitur integrasi dan distribusi digital.

Meskipun SIMAORI telah beroperasi dan memberikan manfaat nyata dalam beberapa aspek pengelolaan arsip, implementasinya di lapangan tidak lepas dari berbagai kendala yang secara langsung maupun tidak langsung menghambat percepatan penyelesaian laporan masyarakat. Kendala-kendala tersebut tidak bersifat tunggal, melainkan saling berkaitan dan muncul di berbagai lapisan, mulai dari sisi teknis sistem, keterbatasan fitur, hingga kondisi infrastruktur yang berada di luar kendali langsung Ombudsman RI. Adapun kendala kendala tersebut dijelaskan sebagai berikut (1) Kendala dalam Pencatatan dan Klasifikasi. Kendala pertama muncul pada tahap pencatatan dan klasifikasi laporan masyarakat. Meskipun SIMAORI sudah menyediakan fitur klasifikasi otomatis, dalam praktiknya masih sering terjadi kesalahan klasifikasi kode pada saat input data. Kesalahan ini terjadi karena staf persuratan menginput kode berdasarkan identitas pengirim surat, bukan berdasarkan substansi isi laporan. Kesalahan klasifikasi ini tidak hanya berdampak pada ketidakakuratan data, tetapi juga memperlambat distribusi laporan. Laporan yang salah kode harus dikembalikan terlebih dahulu, lalu diteruskan ulang ke unit yang benar, sehingga proses penyelesaian laporan menjadi lebih lama dari yang seharusnya. Kendala lain pada tahap pencatatan adalah kewajiban melakukan pemindaian dokumen fisik sebelum data dapat diinput ke dalam

DOI: https://doi.org/10.15408/lij.
© 2024 The Author(s). Published by (Institution). This is an open access article under the CC BY license (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

sistem. Proses ini tidak dapat dihilangkan selama jalur penerimaan laporan fisik masih ada, dan menambah satu langkah ekstra yang memakan waktu. Berdasarkan temuan di atas, kendala pada tahap pencatatan dan klasifikasi bersumber dari dua permasalahan yang saling berkaitan. Pertama, kesalahan klasifikasi kode yang terjadi karena staf menginput kode berdasarkan identitas pengirim dan bukan substansi isi laporan menyebabkan laporan terkirim ke unit yang salah dan harus dikembalikan untuk diteruskan ulang, sehingga menambah waktu dan langkah kerja yang tidak perlu. (2) Kendala dalam Distribusi Laporan Masyarakat. Kendala kedua muncul pada tahap monitoring dan akses dokumen. Kendala yang paling mendasar dan paling sering diungkapkan oleh seluruh informan adalah ketiadaan fitur distribusi otomatis dari FPDLM ke Keasistenan Utama. Akibatnya, setelah dokumen berhasil dipilah di SIMAORI, distribusi ke Keasistenan Utama masih harus dilakukan secara manual melalui email atau WhatsApp, yang kemudian diikuti oleh proses unduh ulang dan unggah ulang ke sistem SIMPeL. Alur kerja ganda ini terjadi setiap hari tanpa pengecualian. Selain itu, laporan yang masuk melalui email dan website pengaduan belum dapat terhubung secara otomatis ke dalam SIMAORI, sehingga staf masih harus menginput data kembali secara manual. Kendala monitoring juga diperparah oleh ketergantungan penuh pada server Pusat Data Nasional (PDN). Ketika PDN mengalami gangguan, SIMAORI tidak dapat diakses sama sekali tanpa mekanisme cadangan, sehingga seluruh proses monitoring dan akses dokumen terhenti total. Berdasarkan temuan di atas, kendala distribusi laporan masyarakat dalam SIMAORI bersumber dari dua permasalahan utama yang saling memperparah. Pertama, ketiadaan fitur distribusi otomatis dari FPDLM ke Keasistenan Utama menyebabkan staf harus melakukan alur kerja ganda setiap harinya, mengunduh dari SIMAORI, mengirim ulang via email, lalu mengunggah kembali, sebuah proses yang seharusnya dapat diselesaikan dalam satu platform. Kedua, ketergantungan penuh pada server PDN tanpa mekanisme cadangan membuat seluruh proses distribusi berpotensi lumpuh total setiap kali terjadi gangguan infrastruktur yang berada di luar kendali Ombudsman RI. (3) Kendala dalam Temu Kembali Dokumen. Kendala ketiga muncul pada fitur pencarian arsip. Meskipun SIMAORI sudah dilengkapi dengan fitur pencarian berbasis kata kunci, dalam praktiknya fitur tersebut ditemukan tidak bekerja secara akurat. Data yang sudah diinput ke dalam sistem sering kali tidak muncul ketika dicari, sehingga pengguna terpaksa menelusuri arsip secara manual satu per satu. Bersumber dari dua permasalahan teknis yang berdampak langsung pada efektivitas kerja pengguna sehari-hari. Pertama, ketidakakuratan fitur pencarian berbasis kata kunci menyebabkan data yang sudah diinput tidak dapat ditemukan melalui sistem, sehingga pengguna terpaksa menelusuri arsip secara manual satu per satu sebuah langkah mundur yang justru meniadakan manfaat utama

DOI: https://doi.org/10.15408/lij.
© 2024 The Author(s). Published by (Institution). This is an open access article under the CC BY license (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

digitalisasi. Kedua, perlambatan performa sistem saat memproses berkas dengan jumlah dokumen besar memaksa pengguna mengembangkan cara kerja alternatif dengan memecah input menjadi bagian-bagian kecil, yang pada akhirnya justru menambah beban kerja harian. Kondisi ini menunjukkan bahwa kendala temu kembali dokumen dalam SIMAORI bukan sekadar gangguan teknis sesekali, melainkan hambatan sistemis yang sudah mengubah pola kerja pengguna secara keseluruhan dan perlu segera ditangani melalui perbaikan pada mesin indeks pencarian dan peningkatan kapasitas server sistem.

Berdasarkan temuan kendala di atas, penilaian menggunakan tiga dimensi Laudon & Laudon (2022) menunjukkan adanya ketidakselarasan yang nyata pada ketiga dimensi secara bersamaan, yang menjelaskan mengapa kendala yang ditemukan bersifat berlapis dan saling memperkuat satu sama lain. Pada dimensi organisasi**,** kesalahan klasifikasi kode yang berulang menunjukkan bahwa sistem belum sepenuhnya selaras dengan proses bisnis nyata di lapangan. Indikator yang tidak terpenuhi yakni sistem belum mampu mendukung seluruh tahapan alur kerja dari hulu ke hilir, distribusi laporan ke keasistenan Utama masih terputus dari sistem dan dilakukan secara manual di luar platform. Ketidakselarasan ini berdampak langsung pada tertundanya distribusi laporan hingga keesokan hari dan terjadinya kerja ganda setiap harinya.

Pada dimensi manajemen**,** ketidakakuratan fitur pencarian menyebabkan pengguna dan tim pengelola tidak dapat mengakses data secara andal. Indikator yang tidak terpenuhi yakni sistem tidak sepenuhnya menyediakan data yang akurat dan tidak dapat diandalkan untuk pengambilan keputusan karena fitur pencarian menghasilkan hasil yang tidak lengkap. Selain itu, ketergantungan total pada PDN tanpa mekanisme *backup* menyebabkan seluruh pemantauan terhenti total saat terjadi gangguan infrastruktur, yang berdampak langsung pada kemampuan manajer dalam mengendalikan alur kerja secara real-time.

Pada dimensi teknologi informasi, keterbatasan indeks pencarian, performa lambat saat beban data tinggi dan ketiadaan mekanisme cadangan *server* menunjukkan bahwa infrastruktur teknis belum memenuhi standar sistem informasi yang andal. Indikator yang tidak terpenuhi yakni infrastruktur teknis belum berjalan tanpa gangguan signifikan, fitur yang tersedia belum mencukupi kebutuhan operasional, dan aset pendukung berupa pelatihan pengguna yang terstruktur dan model pengembangan sistem yang belum tersedia.

Berdasarkan pendekatan sosioteknis Laudon & Laudon (2022), kendala-kendala tersebut mencerminkan ketidakselarasan antara dimensi teknologi, dimensi organisasi, dan dimensi manusia secara bersamaan bukan sekadar kelemahan teknis sistem semata, sehingga SIMAORI dinilai belum optimal dalam memenuhi tiga kriteria nilai tambah sistem informasi. Dari perspektif kearsipan, kondisi ini sekaligus menunjukkan bahwa SIMAORI belum sepenuhnya memenuhi prinsip aksesibilitas dan keandalan sebagaimana

DOI: https://doi.org/10.15408/lij.
© 2024 The Author(s). Published by (Institution). This is an open access article under the CC BY license (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

ditetapkan dalam ISO 15489, karena arsip belum dapat ditemukan dan didistribusikan secara cepat oleh seluruh pihak yang berwenang.

Untuk memahami sejauh mana upaya optimalisasi yang telah dilakukan, perlu dilihat terlebih dahulu bagaimana kondisi penggunaan SIMAORI pada tiga fungsi utamanya sebelum optimalisasi dilakukan, yaitu monitoring, pencatatan, dan pencarian laporan masyarakat. Dari sisi monitoring, sebelum SIMAORI diterapkan, Tim FPDLM tidak dapat memantau laporan masyarakat yang masuk secara langsung karena tidak ada sistem yang memungkinkan akses real-time. Seluruh proses pemantauan dilakukan secara manual, yaitu dengan menunggu berkas fisik diantarkan dari persuratan ke ruangan FPDLM, yang baru bisa terjadi menjelang akhir jam kerja. Akibatnya, proses pemilahan dan distribusi laporan ke Keasistenan Utama yang seharusnya bisa diselesaikan pada hari yang sama terpaksa tertunda hingga keesokan harinya. Dari sisi pencatatan, seluruh surat masuk dicatat secara manual melalui spreadsheet oleh staf Pokja Persuratan. Setiap surat harus diketik satu per satu, diklasifikasikan secara manual berdasarkan penilaian staf, lalu didistribusikan secara fisik ke unit kerja yang berwenang. Tidak ada sistem yang menghubungkan tahapan pencatatan, klasifikasi, dan distribusi dalam satu platform, sehingga proses ini sangat bergantung pada kecepatan dan ketelitian masing-masing staf. Setelah SIMAORI diterapkan, keempat fungsi tersebut yakni pencatatan laporan masyarakat, klasifikasi laporan masyarakat, distribusi laporan masyarakat, dan temu kembali dokumen sudah mulai berjalan secara digital. Namun dalam praktiknya, keempat fungsi ini belum berjalan secara optimal Oleh karena itu, peneliti akan melihat sejauh mana upaya optimalisasi yang sudah dilakukan untuk memperbaiki kondisi tersebut.

Adapun pihak yang bertanggung jawab dalam melakukan optimalisasi SIMAORI adalah Biro Sumber Daya Manusia dan Umum (SDMU) selaku pengelola fungsional sistem, dan Biro Humas dan Teknologi Informasi (HTI) selaku penanggung jawab teknis pengembangan dan pemeliharaan aplikasi. Keduanya berkoordinasi dengan Biro AP4 sebagai pengguna utama serta seluruh Central File di Kantor Pusat Ombudsman RI dalam merancang dan melaksanakan upaya optimalisasi yang diperlukan. Upaya pertama yang telah dilakukan adalah penyelenggaraan bimbingan teknis kepada seluruh pengguna SIMAORI di 51 unit kerja. Bimtek dilaksanakan oleh Unit Kearsipan bekerja sama dengan Biro Humas dan Teknologi Informasi (HTI) sebagai pihak yang bertanggung jawab atas pembaruan teknis aplikasi. Sasaran utama bimtek adalah pengelola arsip dan penanggung jawab *Central File* di masing-masing unit kerja, dengan masing-masing unit memiliki dua orang yang menjadi pengguna aktif sistem. Dari sisi pelaksanaan, bimtek berlangsung selama satu hari dan terbukti cukup efektif dalam menghasilkan pengguna yang mampu mengoperasikan SIMAORI secara mandiri. Untuk memastikan proses

DOI: https://doi.org/10.15408/lij.
© 2024 The Author(s). Published by (Institution). This is an open access article under the CC BY license (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

pembelajaran tidak berhenti setelah bimtek selesai, Unit Kearsipan menunjuk PIC pendamping di tiap unit kerja sebagai jalur konsultasi berkelanjutan pasca-pelatihan. Mekanisme ini menjadi krusial mengingat jabatan pengelola arsip bersifat tidak tetap dan dapat berganti sewaktu-waktu, sehingga kebutuhan pendampingan bersifat berulang dan tidak dapat diselesaikan hanya dengan satu kali bimtek. Upaya kedua yang telah dilakukan adalah penyelenggaraan Focus Group Discussion (FGD) sebagai wadah untuk menampung kebutuhan pengguna sebelum dan sesudah pengembangan sistem. FGD melibatkan pengelola arsip, Keasistenan Utama Dumas, Biro HTI, dan Biro SDMU, dengan tujuan menjembatani kebutuhan pengguna di lapangan dengan rencana pengembangan teknis sistem. FGD dilaksanakan sebagai bagian dari mekanisme penyeimbangan sistem terhadap kebutuhan operasional yang terus berkembang. Setiap tahun, Unit Kearsipan berupaya menyesuaikan fitur SIMAORI dengan tren kebutuhan unit kesubstansian. Meskipun FGD sudah pernah dilakukan, pelaksanaannya belum berjalan secara konsisten. FGD masih diselenggarakan secara situasional, yaitu hanya ketika ada rencana pengembangan tertentu, bukan sebagai prosedur wajib yang terjadwal secara rutin. Akibatnya, tidak semua kebutuhan pengguna di lapangan berhasil terakomodasi dalam setiap siklus pengembangan sistem. Hal ini terbukti dari masih banyaknya fitur yang diusulkan pengguna namun belum terealisasi hingga saat ini. Bahkan, usulan yang lebih strategis seperti penggunaan teknologi AI untuk otomatisasi input data pun disampaikan hanya melalui jalur informal ke pimpinan, bukan melalui forum FGD yang terstruktur. FGD sebagai upaya penjaringan kebutuhan pengguna sudah berjalan namun belum optimal. Upaya ketiga adalah pengajuan pengembangan fitur secara formal melalui Nota Dinas. Tim FPDLM pernah mengusulkan penambahan fitur distribusi otomatis dan hak akses bagi Keasistenan Utama langsung ke dalam SIMAORI. Nota Dinas ini merupakan bukti formal bahwa usulan pengembangan SIMAORI telah disampaikan secara resmi melalui jalur administrasi internal, yaitu untuk memberikan akses yang lebih terbuka kepada admin pemilah dokumen agar dapat meneruskan laporan masyarakat ke unit penerima secara langsung di dalam sistem, dengan tujuan memangkas proses bisnis yang selama ini masih manual.

Usulan tersebut sebenarnya mendapat respons positif dari Biro SDMU. Namun pada tahap pelaksanaan, pengembangan terhenti karena dua hambatan sekaligus. Pertama, kontrak vendor hanya mencakup pembangunan sistem sesuai spesifikasi awal dan tidak termasuk pengembangan fitur di luar kontrak. Kedua, SDM internal Biro HTI tidak menguasai bahasa pemrograman dasar SIMAORI sehingga tidak bisa mengerjakan pengembangan secara mandiri. Pengajuan penambahan fitur melalui Nota Dinas telah dilakukan satu kali secara formal beberapa bulan setelah SIMAORI pertama kali disosialisasikan, ditambah

DOI: https://doi.org/10.15408/lij.
© 2024 The Author(s). Published by (Institution). This is an open access article under the CC BY license (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

beberapa usulan informan lainnya yang disampaikan melalui rapat dan jalur koordinasi. Upaya keempat yang perlu segera dilakukan adalah penerbitan kebijakan resmi yang mewajibkan seluruh unit kerja menggunakan SIMAORI sebagai satu-satunya alat pencatatan arsip laporan masyarakat. Saat ini belum ada regulasi internal yang mengikat dan belum berbentuk kebijakan formal yang disertai mekanisme pengawasan dan konsekuensi yang terukur. Kebijakan dan SOP penggunaan SIMAORI belum pernah diterbitkan secara formal dalam bentuk Surat Keputusan (SK) yang mengikat seluruh unit kerja. Yang ada saat ini hanyalah arahan lisan dan instruksi informal dari Unit Kearsipan yang dipatuhi secara pasif oleh pengguna. Akibatnya, praktik penggunaan sistem masih tidak seragam. Penilaian menggunakan tiga dimensi Laudn & Laudon (2022) menunjukkan bahwa upaya yang telah dilakukan baru menyentuh sebagian kecil dari ketiga dimensi yang diperlukan untuk mencapai keselarasan sistem informasi secara menyeluruh. Pada dimensi organisasi, penyusunan kebijakan dan SOP merupakan langkah paling relevan karena berkaitan langsung dengan penyelarasan sistem terhadap proses bisnis — namun indikator belum terpenuhi, sebab belum ada SK resmi yang mewajibkan seluruh 51-unit kerja menggunakan SIMAORI secara seragam, sehingga proses pengelolaan laporan masyarakat masih tidak konsisten antar unit dan penyelarasan dimensi organisasi belum menghasilkan perubahan nyata. Pada dimensi manajemen, pengajuan Nota Dinas dan usulan penambahan fitur merupakan upaya yang berkaitan dengan perbaikan kemampuan sistem dalam mendukung pengambilan keputusan. Namun indikator penilaian belum terpenuhi karena tidak satu pun usulan yang berhasil diimplementasikan, sehingga kemampuan sistem dalam mendukung pemantauan dan pengambilan keputusan tidak mengalami peningkatan. Laudon & Laudon (2022) menyebut ini sebagai kegagalan dalam membangun aset komplementer organisasi belum berhasil mengubah perilaku manajemen dan mengembangkan model bisnis baru yang mendukung sistem.

Pada dimensi teknologi informasi, belum ada pengembangan fitur teknis yang terealisasi, sehingga dimensi ini menjadi yang paling tertinggal dalam seluruh proses optimalisasi. Indikator penilaian tidak terpenuhi karena infrastruktur belum diperkuat dengan *backup server*, fitur distribusi otomatis belum dikembangkan, dan aset komplementer berupa pelatihan SDM teknis belum dilakukan secara terstruktur. Upaya bimtek yang dilakukan belum menyentuh peningkatan kapasitas teknis Biro HTI, melainkan hanya menyentuh peningkatan kemampuan pengguna operasional.

Berdasarkan kerangka Laudon & Laudon (2022), upaya optimalisasi yang telah dilakukan baru menyentuh dimensi manusia melalui bimtek dan FGD, sementara dimensi teknologi dan dimensi organisasi belum mengalami perubahan konkret, sehingga SIMAORI dinilai belum optimal karena aset

DOI: https://doi.org/10.15408/lij.
© 2024 The Author(s). Published by (Institution). This is an open access article under the CC BY license (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

komplementer yang diperlukan belum terbentuk secara menyeluruh.

Diastuti & Ayyustia (2025) menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik sangat bergantung pada komitmen kelembagaan yang tercermin dari kebijakan yang mengikat. Kondisi SIMAORI saat ini menunjukkan bahwa komitmen kelembagaan tersebut belum hadir secara penuh karena tidak ada SK wajib, tidak ada alokasi anggaran pengembangan, dan tidak ada jalur resmi pengembangan sistem yang ditetapkan. Ini berarti upaya optimalisasi yang telah dilakukan belum berhasil membangun aset komplementer yang disyaratkan Laudon & Laudon (2022) untuk mewujudkan sistem informasi yang optimal

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penggunaan aplikasi SIMAORI di Ombudsman Republik Indonesia telah berhasil mentransformasi tata kelola kearsipan dari manual ke digital. Penggunaan aplikasi SIMAORI telah memberikan kontribusi pada percepatan penyelesaian laporan masyarakat sudah berjalan pada tiga fungsi utama yaitu pencatatan, monitoring, dan pencarian laporan. SIMAORI berhasil menggantikan sistem pencatatan manual berbasis *spreadsheet* dengan sistem digital yang lebih terstruktur dan memungkinkan akses dokumen secara real-time. Namun demikian, optimalisasi SIMAORI belum sepenuhnya tercapai karena masih terdapat kendala yang saling berkaitan pada aspek organisasi, manajemen, dan teknologi informasi. Kendala penggunaan aplikasi SIMAORI yang memengaruhi percepatan penyelesaian laporan masyarakat bersifat berlapis dan saling berkaitan.

Saran

Guna meningkatkan optimalisasi SIMAORI, direkomendasikan kepada Ombudsman RI untuk: mengembangkan modul fitur distribusi dokumen otomatis dari Biro AP4 ke Keasistenan Utama. Menerbitkan Surat Keputusan (SK) Ketua ORI terkait kewajiban penggunaan SIMAORI di seluruh unit kerja. Menyediakan infrastruktur backup server lokal (mirrored server) untuk mengantisipasi gangguan pada Pusat Data Nasional (PDN); serta (4) Menyelenggarakan bimbingan teknis berkala bagi operator untuk meminimalisir kesalahan input kode klasifikasi. Rekomendasi penelitian selanjutnya adalah kajian pengembangan SIMAORI melalui analisis integrasi dengan sistem kearsipan digital lainnya, baik internal maupun nasional, dengan fokus pada keamanan informasi, dan dampaknya terhadap efisiensi pengelolaan arsip serta pelayanan publik. Kajian ini diharapkan dapat mendukung pengembangan sistem informasi kearsipan digital yang lebih terintegrasi.

DOI: https://doi.org/10.15408/lij.
© 2024 The Author(s). Published by (Institution). This is an open access article under the CC BY license (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

DAFTAR PUSTAKA

Anggraeni, F., Amrulloh, R., & Hasan Asy, A. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan pada Kelurahan Loktabat Utara*.

Ardiansah, A. A., Fadli, Y., Chumeidy, A., & Hermawan, D. (n.d.). *ANALISIS EFEKTIVITAS SP4N-LAPOR! DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN TANGERANG*.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*.

Dian Wahyuningsih, Putu Gede Parma, & Made Ari Meitriana. (2024). *Buku Ajar Metodologi Penelitian*.

Diastuti, A., & Ayyustia, R. (2025). Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Publik melalui Inovasi Digital di Kelurahan Sunter Agung. *Presidensial: Jurnal Hukum, Administrasi Negara, Dan Kebijakan Publik*, *2*(2), 109–126.

Elvira, E., & Susanto, S. (2024). *Archive Contribution in the Digital Era to Realize Good and Clean Governance* (pp. 267–271). https://doi.org/10.2991/978-2-38476-218-7_44

Fitri Januarti. (2024). *Pelayanan Arsip Elektronik SRIKANDI di Biro Kepegawaian dan Organisasi Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan* [Skripsi]. Universitas Bina Sarana Informatika.

Hamdillah, H. (2023). Inovasi Pelayanan Publik dan Transformasi Birokrasi: Pendekatan Administrasi Publik dalam Meningkatkan Good Governance. *Resolusi: Jurnal Sosial Politik*, *6*(2), 91–102.

Hayati, & Muslimah. (2021). Maladministrasi dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara.

Jurnal WASAKA HUKUM, *9*(1), 136–149.

Indira Sri Rejeki, & Ihin Solihin. (2026). *Partisipasi Masyarakat Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Berbasis Digital Untuk Mewujudkan Tata Kelola Transparan*.

Ishak, N. (2022). Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia. *Mulawarman Law Review*, 71–88. https://doi.org/10.30872/mulrev.v7i1.834

Jayanti Armida Sari, Mary Ismowati, Nur Sukmawat, & Nur Ambia Arma. (2022). Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat.

Jurnal Ilmu Administrasi Publik UMA, *10*(2), 127–136.

Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2022). *Management information systems: Managing the digital firm* (17th ed.). Pearson Education, Inc.

Muhamad Ikbal Saputra, & Tiyan Rahmanul Hakim. (2024). Pengawasan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik melalui Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan di DKI Jakarta Tahun 2022. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (JANITRA)*, *4*(2), 195–201.

Muhammad Rafid, & Aldri. (2025). Pencegahan Maladministrasi Pada Penyelenggaraan Layanan Parkir di Kawasan Wisata Kota Padang. *Jurnal Syntax Imperatif*.

Nida Amalia, Hasymi Muhammad, & Muhammad Khoirul Anwar. (2023). Peran

DOI: https://doi.org/10.15408/lij.
© 2024 The Author(s). Published by (Institution). This is an open access article under the CC BY license (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Ombudsman Republik Indonesia dalam Pencegahan Maladministrasi Pada Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa. *Jurnal Ilmu Hukum Dan Pemerintahan*.

Ni Wayan Purnawati, I Nyoman Alit Arsana, Ita Arfyanti, & Iqbal Ramadhani Mukhlis. (2024). *Sistem Informasi: Teori dan Implementasi Sistem Informasi di Berbagai Bidang*.

Ombudsman Republik Indonesia. (2023). *Kerangka Acuan Kerja (KAK) Aplikasi Record Management System*.

Ombudsman Republik Indonesia. (2025). *Laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2024*.

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Dan Penyelesaian Laporan (2023).

Putri, H. A., Marlini, M., & Rahmah, E. (2026). Implementasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) dalam Pengelolaan Arsip di Sekretariat Daerah Kota Bukittinggi. *Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Manajemen Informasi*, *4*(1), 1–12.

Roger S. Pressman. (2015). *Software Engineering: A Practitioner's Approach*.

Saefulrahman, I., Muhammadi, R., Dwi Sakti, M. F., & Nabil Alpasha, J. (2025). Implementasi Sistem Manajemen Kearsipan Digital di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Bandung Mini Riset Otonomi & Pemerintahan Lokal. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, *5*(1), 12. https://doi.org/10.53697/iso.v5i1.2171

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.

Trisna, N. V. R., & Husna, J. (2025). Digitalisasi Arsip Inaktif: Studi Kasus Penerapan SIKD pada Unit Kearsipan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Informasi Dan Studi Kearsipan*.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Widiyawati, A. T., Putri, A. A., Aminaturrokhiyah, A., Kumkong, P., & Prasetyo, A. H. (2023). *The Role of Records and Archives in Public Service Policy Decision-Making* (pp. 37–50). https://doi.org/10.2991/978-2-38476-082-4_5

DOI: https://doi.org/10.15408/lij.
© 2024 The Author(s). Published by (Institution). This is an open access article under the CC BY license (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)