

Penerapan Aplikasi Naskah Dinas Elektronik Pada Biro Kepala Daerah Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta

Ariani Pujilestari*¹ Irfan Ridwan Maksum²

^{1,2}Program Magister Ilmu Administrasi Kebijakan Publik, Universitas Indonesia

Korespondensi : ariani.pujilestari81@ui.ac.id

Abstrak

Penerapan Aplikasi Naskah Dinas Elektronik merupakan salah satu upaya Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam menerapkan e-Government. Namun pada pelaksanaan dalam memberikan pelayanan kepada Gubernur dan Wakil Gubernur terdapat beberapa permasalahan, diantaranya yaitu ketidaksesuaian dengan SOP yang tertera pada Pergub No. 92 Tahun 2019, yaitu diantaranya surat yang masuk kepada Gubernur dan Wakil Gubernur tidak seluruhnya terdisposisi, berikutnya, kecepatan tanggapan surat juga masih belum sesuai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik pada pelayanan terhadap Gubernur dan Wakil gubernur dan masyarakat di Biro Kepala Daerah Setda Provinsi DKI Jakarta, serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan Aplikasi Naskah Dinas Elektronik pada Biro Kepala Daerah Setda Provinsi DKI Jakarta. Dengan menggunakan pendekatan post-positivisme, Teori Implementasi Kebijakan (Brinkerhoff dan Crosby) dan Teori Faktor-Faktor yang Mempengaruhi E-Government (Al Shehri dan Drew), dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan studi kepustakaan. Hasil dari penelitian ini yaitu Aplikasi Naskah Dinas Elektronik masih belum optimal diimplementasikan dalam pelayanan kepada Kepala Daerah, karena masih kurang optimalnya peran dari operator dan sekretaris yang disebabkan kurangnya pelatihan, pelaksanaan monitoring dan evaluasi belum optimal yang berimplikasi pada lambatnya proses pendisposisian surat.

Kata kunci: Implementasi, E-Government, Tata Naskah Dinas Elektronik.

Abstract

The implementation of the Aplikasi Naskah Dinas Elektronik is one of the DKI Jakarta Provincial Government's efforts in implementing e-Government. However, in the implementation of providing services to the Governor and Deputy Governor there are several problems, including incompatibility with the SOPs listed in the Governor's Regulation No. 92 of 2019, including the incoming letters to the Governor and the Vice Governor were not entirely disposed, furthermore, the speed of response to letters was still not appropriate. This study aims to analyze the implementation of the Electronic Service Manuscript Application in services to the Governor and Deputy governor and the public at the Regional Head Bureau of the DKI Jakarta Regional Secretariat, as well as analyze the factors that influence the application of the Electronic Service Manuscript Application at the DKI Jakarta Regional Secretariat Head Bureau. By using a post-positivism approach, Policy Implementation Theory (Brinkerhoff and Crosby) and Theory of Factors Influencing E-Government (Al Shehri and Drew), with data collection techniques in the form of interviews and literature study. The results of this study are that the Electronic Service Manuscript Application is still not optimally implemented in services to Regional Heads, because the roles of operators and secretaries are still less than optimal due to lack of training, monitoring and evaluation are not optimal, which has implications for the slow process of distributing letters.

Keyword: Implementation, E-Government, Electronic Official Manuscript.

1. PENDAHULUAN

Saat ini teknologi sudah sangat berkembang, khususnya teknologi informasi dan komunikasi. Kemajuan teknologi tersebut menghilangkan batasan ruang dan waktu. Internet menjadi salah satu infrastruktur teknologi yang dibutuhkan di semua lini kehidupan masyarakat. Masyarakat sudah sangat dewasa dan kritis akan haknya. Masyarakat yang tumbuh di era digital ini menuntut layanan publik yang lebih baik efektif, dan efisien, akses yang lebih mudah terhadap informasi, serta adanya transparansi, dan partisipasi publik.

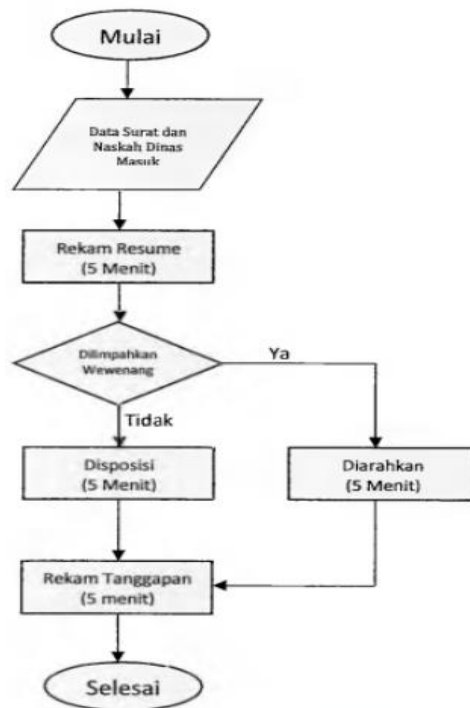
Guna mewujudkan keterbukaan, kemudahan akses masyarakat kepada pemerintah, dan untuk menciptakan keterpaduan antara pihak pemerintah dan masyarakat, Pemerintah berbenah diri dan mengembangkan sistem pengelolaan administrasi yang baik, transparan, efektif, efisien yang berbasis internet.

Untuk itu guna memperkuat pelaksanaan digitalisasi pada pelayanan publik pada tahun 2011 pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menerbitkan landasan hukum Permenpan Nomor 6 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas Elektronik. Kemudian Pada Tahun 2012 Pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Baru pada tahun 2018, pemerintah mengeluarkan kebijakan terkait e-Government atau Sistem pemerintahan berbasis elektronik yaitu pada Perpres Nomor 95 tahun 2018.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta merupakan instansi pemerintahan tingkat daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Untuk itu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal, baik, cepat, transparan, efektif, dan efisien Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau *e-Government* melalui pengembangan dan penerapan Aplikasi Naskah Dinas Elektronik atau yang awam disebut dengan *e-office* sebagaimana yang diamanatkan pada Pasal 3 Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 6 Tahun 2011. Selain itu, adanya kebutuhan akan digitalisasi penataan naskah dinas, serta untuk menjalankan tugas Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dengan baik dan akuntabel, perlu dibuat sistem administrasi yang handal guna mempercepat arus data dan informasi antara pemerintah dan masyarakat sebagai pemangku kepentingan (*stakeholders*). Kebijakan penyelenggaraan Aplikasi Naskah Dinas Elektronik pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Naskah Dinas Elektronik.

Biro Kepala Daerah Setda Provinsi DKI Jakarta merupakan Perangkat Daerah yang memiliki tugas pengadministrasian Naskah Dinas Elektronik Gubernur dan Wakil Gubernur yang dikelola melalui Aplikasi Naskah Dinas Elektronik. Surat dan Naskah Dinas yang masuk ke Gubernur dan Wakil Gubernur dikelola sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Aplikasi Naskah Dinas Elektronik seperti yang tertera pada Pergub Nomor 92 Tahun 2019.

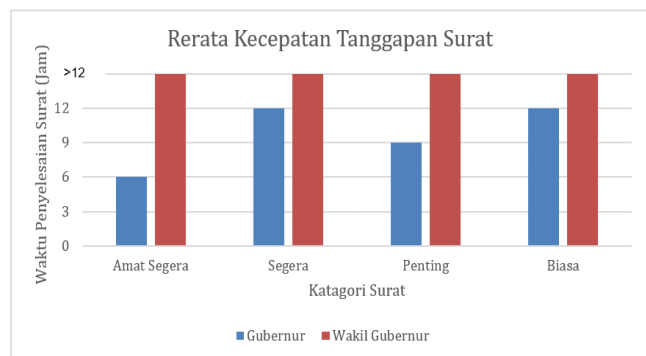
Disposisi Gubernur dan/atau Wakil Gubernur



Gambar 1 SOP e-Office pada Pergub 92/2019

Namun, berdasarkan data yang penulis himpun dari Aplikasi Naskah Dinas Elektronik, bahwa surat yang masuk ke Gubernur dan Wakil gubernur belum seluruhnya terdisposisi sebagaimana yang tertera pada Gambar 2. Kemudian kecepatan tanggapan surat belum sesuai dengan Pergub Nomor 92 Tahun 2019 sebagaimana pada Gambar 3, waktu pendisposisian melebihi waktu yang diatur pada Pergub.

No	Tujuan Surat	Jumlah Surat Masuk	Selesai Disposisi	Persentase Disposisi
1.	Gubernur	51.964	48.881	94%
2.	Wakil Gubernur	4.115*	80*	1,9%



Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik pada pelayanan terhadap Kepala Daerah (Gubernur dan Wakil Gubernur) dan masyarakat di Biro Kepala Daerah Setda Provinsi DKI Jakarta, serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi Aplikasi Naskah Dinas Elektronik pada Biro Kepala Daerah Setda Provinsi DKI Jakarta.

Implementasi Kebijakan

Brinkerhoff dan Crosby (2002:24) menyatakan *policy implementation is on the strategic end of the continuum. However, it is also revealed that the task of project and program management are germane for the operational task of policies, once their components are specified into programmatic output.* Implementasi kebijakan seperti roda yang terus berputar dan apabila salah satu proses tidak terlaksana baik, akan berdampak pada tidak berhasilnya penerapan kebijakan yang dilakukan pemerintah.

Penjabaran dari proses implementasi kebijakan publik menurut Brinkerhoff dan Crosby adalah sebagai berikut:

1. *Policy legitimacy.* Tahap ini berarti bahwa kebijakan publik tersebut dapat diterima sebagai hal yang penting, serta kebijakan tersebut layak untuk dicapai. Hasil yang ingin dicapai adalah kebijakan yang tepat untuk diterapkan yang dirumuskan oleh pembuat kebijakan;
2. *Constituency Building.* Dukungan ini harus menerjemahkan komitmen komunikasi yang akan menghasilkan serangkaian tindakan untuk membantu mencapai target dan sasaran yang sudah ditetapkan. Pembangunan konstituensi dengan upaya pengurangan atau perefleksian oposisi kelompok untuk melihat reformasi yang diusulkan apakah berbahaya atau tidak;
3. *Resources Accumulation.* Tahapan tugas ini dapat dilaksanakan dengan melobi konstituensi untuk menyumbangkan sumber daya, negosiasi dengan pemerintah pusat dalam hal pendanaan, merancang alokasi sumber daya baru, dan membangun kemitraan dengan swasta dan masyarakat;
4. *Organizational Design and Modification.* Tahapan ini sering kali juga mencakup pembentukan organisasi/lembaga baru untuk mengkoordinasikan entitas serta peran dalam proses pelaksanaan kebijakan;
5. *Mobilizing resources and Actions.* Tahapan ini berarti memobilisasi sumber daya sumber daya serta membentuk rencana aksi di atas konstituensi dan dikumpulkan untuk kebijakan, dan mengerahkan komitmen dan sumber daya untuk terlibat dalam upaya untuk membuat perubahan agar dapat dilaksanakan dengan baik. dan
6. *Monitoring Progress.* Monitoring dampak berarti memantau dampak dari kebijakan sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan apakah kebijakan tersebut sudah berjalan dengan baik atau belum.

E-Government

Menurut Fang (2002) *e-government is defined as a way for governments to use the most innovative information and communication technologies, particularly web-based Internet applications, to provide citizens and businesses with more convenient access to government information and services, to improve the quality of the services and to provide greater opportunities to participate in democratic institutions and processes.* “Cara pemerintah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang paling inovatif, khususnya aplikasi internet berbasis web; menyediakan akses terhadap informasi pemerintahan dan pelayanan yang lebih nyaman kepada masyarakat dan dunia bisnis; meningkatkan kualitas pelayanan dan menyediakan peluang yang lebih besar kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam institusi dan proses demokrasi.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerapan E-Government

Pada proses pelaksanaan kebijakan *e-Government*, terdapat hal-hal yang harus diperhatikan agar *e-Government* dapat sukses diterapkan. Menurut Alshehri dan Drew (2010) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi implementasi *e-Government*, *There are several challenges that can delay progress towards realizing the promise of e-government. The variety and complexity of e-government initiatives implies the existence of a wide range of challenges and barriers to its implementation and management, as follow:*

1. *ICT Infrastructure* (Teknologi). Infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi. Infrastruktur disini terdiri dari fasilitas dan peralatan teknologi informasi dan komunikasi, baik itu perangkat keras maupun perangkat lunak. Teknologi informasi dan komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam penerapan *e-Government*.
2. *Privacy*. Privasi dan keamanan merupakan tantangan yang paling sulit dalam mengimplementasikan *e-Government*. Privasi mengacu kepada jaminan terhadap keamanan informasi individu.
3. *Security*. Keamanan dari sistem informasi adalah perlindungan terhadap akses ilegal baik disengaja maupun tidak disengaja.
4. *Policy and Regulation Issues*. *e-Government* bukanlah masalah teknis melainkan masalah organisasi. Implementasi prinsip dan fungsi *e-government* membutuhkan serangkaian aturan, kebijakan, undang-undang dan perubahan dalam pemerintah untuk menangani aktivitas digital termasuk pengarsipan elektronik, tanda tangan elektronik, transmisi informasi, perlindungan data, penyalahgunaan komputer, hak kekayaan intelektual dan masalah hak cipta.
5. *Lack of Qualified Personnel and Training*. Tantangan besar lainnya dalam *e-government* adalah kurangnya keterampilan TIK. khususnya pada negara berkembang, di mana kurangnya staf yang berkualitas, sumber daya manusia yang tidak memadai dan pelatihan yang telah lama menjadi masalah.
6. *Lack of Partnership and Collaboration*. Kolaborasi dan kerjasama di tingkat lokal, regional dan nasional, serta antara organisasi publik dan swasta, merupakan elemen penting dalam proses pengembangan *e-government*.
7. *Digital Divide*. Kemampuan untuk menggunakan komputer dan Internet telah menjadi faktor keberhasilan penting dalam implementasi *e-government*, dan kurangnya keterampilan tersebut dapat menyebabkan marginalisasi atau bahkan pengucilan sosial.
8. *Culture*. Karakteristik pribadi dan kondisi subjektif lebih mungkin dipengaruhi oleh faktor budaya daripada kondisi objektif seputar pengembangan dan penyebaran teknologi baru.
9. *Leaders and Management Support*. Implementasi *e-government* membutuhkan dukungan dari tingkat pemerintahan tertinggi untuk keberhasilan implementasi.

Tata Naskah Dinas Elektronik

Naskah dinas elektronik menurut Muhidin dan Winata (2016:48) adalah produk naskah dinas yang berisikan informasi dan disajikan dalam bentuk digital melalui media elektronik. Naskah dinas elektronik menurut Sedermayanti (2015:141) adalah pengelolaan naskah dinas melalui sistem dan diakses menggunakan perangkat elektronik yang terhubung dengan internet. Sedangkan menurut Leff A. dan Rayfield (2001), Tata Naskah Dinas Elektronik atau *e-office* adalah *an administrative and centralized component of an organization where data, information, and communication are stored and disseminated through several forms of telecommunication.*” E-office adalah komponen administratif dan terpusat dari sebuah organisasi di mana data, informasi, dan komunikasi disimpan dan disebarluaskan melalui beberapa media telekomunikasi.”

2. METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah *post positivism* dengan metode pengumpulan data kualitatif. Tujuan digunakannya metode kualitatif adalah untuk mengeksplorasi dan mendapatkan gambaran terhadap hal-hal yang diteliti melalui analisis yang mendalam untuk mendapatkan kesimpulan. Jenis penelitian yang digunakan untuk meneliti permasalahan ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian

ini dilaksanakan di Biro Kepala Daerah Setda Provinsi DKI Jakarta karena pengelolaan Aplikasi Naskah Dinas Elektronik terkait pelayanan terhadap kepala daerah dan masyarakat merupakan kewenangan Biro Kepala Daerah Setda Provinsi DKI Jakarta. Metode pengumpulan data dibagi menjadi dua yaitu melalui wawancara untuk pengumpulan data primer, dan studi kepustakaan untuk pengumpulan data sekunder. Dalam mengelola penelitian, digunakan teknik analisis data kualitatif dengan model interaktif.

3.HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Aplikasi Naskah Dinas Elektronik pada pelayanan kepada Kepala Daerah (Gubernur dan Wakil Gubernur) di Biro Kepala Daerah Setda Provinsi DKI Jakarta

Peneliti menggunakan teori dari Brinkerhoff dan Crosby untuk menganalisis bagaimana implementasi Aplikasi Naskah Dinas Elektronik pada pelayanan kepada Kepala Daerah (Gubernur dan Wakil Gubernur) di Biro Kepala Daerah Setda Provinsi DKI Jakarta. Sub dimensi yang dianalisis yaitu diantaranya: *Policy legitimation, constituency building, resources accumulation, mobilizing resources and action, organizational design modification, monitoring progress* serta penanganan dan pengelolaan surat.

Dari hasil analisa dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa narasumber serta studi kepustakaan dari sumber data sekunder peneliti mendapatkan hasil sebagai berikut, sub dimensi *policy legitimation* mencakup adanya aturan dan SOP terkait penerapan Aplikasi Naskah Dinas Elektronik. Dalam hal ini *policy legitimation* sudah berjalan dengan baik, karena sudah ada SOP dan peraturan yang mengatur pelaksanaan Aplikasi Naskah Dinas Elektronik.

Sub dimensi *constituency building* mencakup dukungan dari instansi dan pegawai dalam pengelolaan Aplikasi Naskah Dinas Elektronik. Sub dimensi ini sudah berjalan baik, karena adanya dukungan dari OPD yang terlibat dalam pengembangan, pengoperasian, sosialisasi, monitoring, dan evaluasi Aplikasi Naskah Dinas Elektronik, khususnya dalam pelayanan administrasi persuratan Kepala Daerah. Pegawai juga memberikan dukungan dan sudah memiliki tugas pokok masing-masing dalam proses administrasi persuratan, sehingga Aplikasi Naskah Dinas Elektronik bisa dijalankan dengan baik dalam memberikan pelayanan persuratan masyarakat yang masuk kepada Gubernur dan Wakil Gubernur.

Sub dimensi *resources accumulation* ini membahas adanya dukungan berupa pengalokasian anggaran serta pengalokasian SDM yang kompeten dalam pengelolaan Aplikasi Naskah Dinas Elektronik. Pengembangan Aplikasi Naskah Dinas Elektronik sudah dialokasikan pada APBD Pemprov DKI Jakarta melalui DPA (Dokumen Pelaksanaan Anggaran) Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi DKI Jakarta. Pengembangan Aplikasi Naskah Dinas Elektronik merupakan salah satu ruang lingkup yang dikerjakan dari kegiatan Pengembangan Aplikasi dan Proses Bisnis Pemerintahan Berbasis Elektronik yang dianggarkan secara keseluruhan pada 2021 sebesar Rp 1.559.778.576 (Satu milyar lima ratus lima puluh sembilan juta tujuh ratus tujuh puluh delapan ribu lima ratus tujuh puluh enam rupiah). Bahwa anggaran yang dialokasikan sudah mencukupi. SDM yang memiliki kemampuan TIK yang baik dan dapat mengoperasikan Aplikasi Naskah Dinas Elektronik sudah dialokasikan untuk menjadi operator Aplikasi Naskah Dinas Elektronik pada Subbagian Administrasi Gubernur, Subbagian Administrasi Wakil Gubernur, dan Subbagian Persuratan dan Kearsipan.

Sub dimensi *mobilizing resources and action* membahas adanya pengoptimalisasian penggunaan anggaran dan pemberdayaan SDM dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Sistem Informasi Manajemen Perekonomian dan Pembangunan Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta bahwa pengalokasian anggaran sebagaimana yang telah dibahas pada sub dimensi *resources accumulation* telah optimal digunakan untuk pengadaan jasa tenaga ahli dalam pengembangan

Aplikasi Naskah Dinas Elektronik. SDM yang telah dialokasikan pada Subbagian Administrasi Gubernur, Subbagian Administrasi Wakil Gubernur, dan Subbagian Persuratan dan Kearsipan sudah dialokasikan sesuai kebutuhan namun masih belum diberdayakan dengan dengan optimal, karena masih ditemukannya beberapa surat yang belum ter-resume.

Sub dimensi *organizational design modification* mencakup restrukturisasi organisasi dan ditunjuknya OPD sebagai *leading sector* dalam mendukung penerapan dan pengelolaan Aplikasi Naskah Dinas Elektronik. Sebagaimana diatur dalam Pergub No. 92 Tahun 2019 pasal 48 ayat (1), Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi DKI Jakarta merupakan OPD yang bertanggung jawab dalam pembinaan, pengembangan konsep, dan bimbingan teknik operasional pengelolaan NDE, serta Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Provinsi DKI Jakarta merupakan OPD yang bertanggung jawab dalam pengembangan teknik, pengembangan sistem, pengembangan infrastruktur dan jaringan, pengelolaan infrastruktur dan jaringan sistem, dan pengelolaan keamanan data NDE. Biro Kepala Daerah Setda Provinsi DKI Jakarta merupakan OPD pengguna Aplikasi Naskah Dinas Elektronik yang memberikan pelayanan kepada Kepala Daerah, serta memberikan masukan dan saran terhadap *feature* pada aplikasi.

Sub dimensi *monitoring progress* mencakup adanya monitoring dan evaluasi atas penerapan Aplikasi Naskah Dinas Elektronik yang dilakukan oleh OPD yang berwenang. OPD yang berwenang untuk melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan Aplikasi Naskah Dinas Elektronik, berdasarkan Pergub Nomor 92 Tahun 2019 adalah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi DKI Jakarta. Pada pelaksanaannya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sudah melakukan monitoring yang dilakukan setiap 2 (dua minggu) satu kali dan melakukan evaluasi dengan memberikan pendampingan kepada OPD yang memiliki kendala, namun monitoring dan evaluasi yang dilakukan sebatas penggunaan Aplikasi Naskah Dinas Elektronik pada tingkat OPD saja dan tidak menjamah hingga tingkat Kepala Daerah. Untuk itu permasalahan dan kendala yang ada pada Subbagian Administrasi Gubernur dan Subbagian Administrasi Wakil Gubernur tidak terpantau dan tidak terevaluasi.

Sub dimensi “penanganan surat” mencakup kecepatan pendisposisian surat sesuai klasifikasi surat dan kecepatan pendistribusian surat kepada OPD terkait. Dari hasil tinjauan yang dilakukan oleh peneliti bahwa pendisposisian surat Gubernur dan Wakil Gubernur belum sepenuhnya dilaksanakan, terutama untuk Wakil Gubernur. Selain itu kecepatan pendisposisian surat juga masih belum mengacu kepada klasifikasi surat yang telah tercantum pada Pergub 92 Tahun 2019 Pasal 27 Ayat (3). Kecepatan pendistribusian surat sudah berjalan dengan baik. Proses pendistribusian kepada OPD terkait berlangsung *real time*, diterima oleh OPD langsung setelah didisposisi oleh Kepala Daerah melalui Aplikasi Naskah Dinas Elektronik. Dengan adanya Aplikasi Naskah Dinas Elektronik, proses pendistribusian surat yang telah didisposisi dapat dilaksanakan dengan cepat, karena seluruhnya sudah terintegrasi melalui sistem

Sub dimensi “pengelolaan surat” mencakup penerapan *paperless* dan kemudahan akses informasi surat, ini sudah sudah berjalan dengan baik, karena dengan diterapkannya Aplikasi Naskah Dinas Elektronik penggunaan kertas secara signifikan berkurang. Pendisposisian naskah dinas secara konvensional yang semula dilakukan diatas kertas, kini semua dilakukan secara digital. Selain itu status pendisposisian naskah dinas juga mudah untuk diakses melalui berbagai macam perangkat elektronik, baik komputer maupun perangkat digital lainnya yang terkoneksi jaringan internet, dengan mengakses situs www.e-office.jakarta.go.id.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerapan Aplikasi Naskah Dinas Elektronik pada Biro Kepala Daerah Setda Provinsi DKI Jakarta

Peneliti menggunakan teori dari Alshehri dan Drew untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan Aplikasi Naskah Dinas Elektronik pada Biro Kepala Daerah Setda Provinsi

DKI Jakarta. Sub dimensi yang dianalisis yaitu diantaranya: Infrastruktur TIK, privasi dan keamanan, dukungan pimpinan, pegawai dan pelatihan yang berkualitas, kesenjangan digital, budaya.

Dari hasil analisa dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa narasumber serta studi kepustakaan dari sumber data sekunder peneliti mendapatkan hasil sebagai berikut, sub dimensi “infrastruktur TIK” mencakup ketersediaan perangkat keras dan perangkat lunak, sudah terpenuhi dengan baik, karena saat ini sudah tersedia perangkat keras dan perangkat lunak dengan jumlah yang mencukupi untuk digunakan dalam pengoperasian Aplikasi Naskah Dinas Elektronik.

Sub dimensi “privasi dan keamanan” berupa perlindungan privasi dan keamanan dan integrasi sistem sudah berjalan dengan baik, karena tiap-tiap akun Aplikasi Naskah Dinas Elektronik sudah dilengkapi dengan pengamanan berupa user ID dan *password* yang hanya diketahui oleh pemegang akun. Selain itu sudah adanya integrasi sistem secara horizontal yaitu sudah dikembangkannya Aplikasi Naskah Dinas Elektronik hingga ke tingkat staf, sehingga apabila Kepala Daerah melakukan pendisposisian kepada OPD terkait, kepala OPD dapat langsung mendisposisikan untuk ditindaklanjuti oleh pelaksana. Serta sudah diintegrasikannya Aplikasi Naskah Dinas Elektronik dengan Aplikasi Sistem Kepegawaian.

Sub dimensi “dukungan pimpinan” mencakup penyelesaian pendisposisian oleh pimpinan dan kebijakan yang mendukung penerapan Aplikasi Naskah Dinas Elektronik. Sub dimensi ini masih belum berjalan dengan baik, karena proses pendisposisian surat masih belum berjalan sesuai. Akun sekretaris masih belum optimal digunakan oleh Tim Gubernur dan Tim Wakil Gubernur dalam melakukan penyortiran surat, sehingga surat yang masuk ke akun Kepala Daerah masih banyak, sehingga proses pendisposisian memakan waktu lama dan melewati batas waktu yang sudah diatur dalam Pergub No. 92 Tahun 2019.

Sub dimensi “pegawai dan pelatihan yang berkualitas” terdiri dari adanya kompetensi pegawai dalam mengelola Naskah Dinas Elektronik dan adanya pelatihan pengelolaan Naskah Dinas Elektronik. Sub dimensi ini masih belum terlaksana dengan baik karena pelatihan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi DKI Jakarta kepada operator Aplikasi Naskah Dinas Elektronik dan sekretaris masih sangat minim. Hal ini lah yang menjadi salah satu penyebab tidak maksimalnya penerapan Aplikasi Naskah Dinas Elektronik pada Subbagian Administrasi Gubernur dan Subbagian Administrasi Wakil Gubernur yang berimplikasi pada belum seluruh surat terdisposisi. Karena kurangnya pelatihan yang diberikan, menyebabkan operator dan sekretaris belum memiliki kompetensi yang cukup serta belum memahami SOP yang harus dilaksanakan sesuai dengan waktu penyelesaian surat.

Sub dimensi “kesenjangan digital” yaitu terdiri dari kemudahan akses internet dan komputer serta kompetensi pegawai dalam pengelolaan Aplikasi Naskah Dinas Elektronik. Perangkat keras yang mendukung pengoperasian Aplikasi Naskah Dinas Elektronik seperti perangkat komputer, mesin printer, mesin scan, mesin fotocopy dan jaringan internet, jumlahnya sudah memadai. Selain itu tiap-tiap operator dan sekretaris Aplikasi Naskah Dinas Elektronik juga sudah memiliki perangkat komputer masing-masing dan dilengkapi dengan jaringan internet yang cukup stabil. Namun, untuk indikator kompetensi pegawai dalam pengelolaan Aplikasi Naskah Dinas Elektronik masih belum optimal karena masih kurangnya pelatihan dan sosialisasi yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi DKI Jakarta.

Sub dimensi “budaya” yang dimaksud adalah adanya budaya kerja pegawai dan respon pegawai terhadap inovasi teknologi di lingkungan kerja. Dalam hal ini para operator Aplikasi Naskah Dinas Elektronik memiliki semangat kerja dan budaya kerja yang baik, dimana mereka siap dan bersedia memproses surat di luar jam kerja maupun di akhir pekan. Respon pegawai dalam inovasi teknologi dalam persuratan pada mulanya terkendala karena pegawai mengalami kesulitan dalam pengoperasian dan penyesuaian, namun karena adanya sosialisasi dan *sharing knowledge* yang diselenggarakan diawal penerapan Aplikasi Naskah Dinas Elektronik para pegawai menjadi paham dan dapat mengoperasikannya.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terkait penerapan Aplikasi Naskah Dinas Elektronik pada Biro Kepala Daerah Setda Provinsi DKI Jakarta dapat disimpulkan sebagai berikut: Implementasi Aplikasi Naskah Dinas Elektronik pada pelayanan kepada Kepala Daerah (Gubernur dan Wakil Gubernur) belum berjalan dengan baik. Hal ini disebabkan karena Sub Dimensi *Mobilizing Resources and Action* dan *Monitoring Progress* belum dilaksanakan secara optimal. Selain itu faktor-faktor yang juga bisa menjadi penghambat dalam penerapan Aplikasi Naskah Dinas Elektronik adalah Dukungan Pimpinan dan Pegawai dan Pelatihan yang Berkualitas. Hambatan-hambatan yang ada membuat pendisposisian surat menjadi terhambat, karena masih banyaknya surat-surat yang belum diproses dan diselesaikan.

5. SARAN

Saran dalam terjadinya hambatan-hambatan tersebut adalah sebagai berikut: Pertama, kurang optimalnya tugas yang dijalankan oleh operator surat dan para sekretaris, hal ini menyebabkan masih banyaknya surat yang belum diproses dan diselesaikan. Kedua, belum dilaksanakannya monitoring dan evaluasi oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi DKI Jakarta. Dispusip merupakan OPD yang berwenang dalam pembinaan Aplikasi Naskah Dinas Elektronik, namun belum melaksanakan kewenangannya pada level Kepala Daerah. Ketiga, dukungan yang diberikan oleh operator dan sekretaris masih belum maksimal. Operator masih belum melaksanakan tugasnya secara menyeluruh, sedangkan sekretaris masih belum memberikan dukungan untuk mempercepat proses pendisposisian surat. Keempat, kompetensi yang dimiliki oleh operator dan sekretaris, serta pelatihan yang diberikan Dispusip kepada operator masih kurang. Masih banyak operator dan sekretaris yang belum memiliki kompetensi pengelolaan Aplikasi Naskah Dinas Elektronik, karena kurangnya pelatihan yang diberikan oleh Dispusip

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alshehri, Mohammed & Drew, Steve. (2010). E-Government Fundamentals. Proceedings of the IADIS International Conference ICT, Society and Human Beings 2010. page 35-42. <https://research-repository.griffith.edu.au/handle/10072/37709>
- [2] Brinkerhoff, D W. & Crosby, B. Managing Policy Reform: Concepts and Tools for Decision-makers in Developing and Transitioning Countries. *Kumarian Press*. 2002.
- [3] Fang, Zhiyuan. (2002). E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development. *International Journal of the Computer, the Internet and Management*. Vol.10. www.researchgate.net
- [4] Leff A and Rayfield J T, 2001 Web-Application Development Using the Model View Controller Design Pattern, *IEEE*, pp. 118–127.
- [5] Muhidin, SA & Winata, H. Manajemen Kearsipan. *CV Pustaka Setia*. Bandung. 2016.
- [6] Sedarmayanti. Tata Kearsipan. *CV Mandar Maju*. Bandung. 2015.

- [7] Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- [8] Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
- [9] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas Elektronik di Lingkungan Instansi Pemerintah
- [10] Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 92 Tahun 2019 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Naskah Dinas Elektronik.