

Kendala Implementasi Aplikasi E-Office di Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta Dalam Perspektif Implementasi Kebijakan dan Penerimaan Teknologi

Intan Nurul Karima¹, Endang Fatmawati²

¹ Universitas Terbuka, Tangerang Selatan, Indonesia, 15437

² Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia, 50275

Abstract	Article Info
<i>E-government includes electronic office administration services. The Technological developments are driving the digitalization of government administration services through the e-Office system. However, its implementation at the Jakarta Provincial Social Services Agency has not been optimal. This study aims to analyze the implementation of the e-Office policy and identify obstacles encountered in its implementation. The method used was descriptive qualitative, with interviews and observations of three informants from several fields. The results indicate that although the e-Office policy has been implemented, its implementation is still hampered by several factors. These include low employee understanding of technology, unstable internet connections, limited server capacity, and some officials who still prefer manual disposition methods. The DKI Jakarta Provincial Social Services Agency can hold training for employees who create official letters and documents, familiarize officials and staff with the use of e-Office, and increase internet bandwidth and Wi-Fi access points throughout the office. The implications of these findings indicate the need for practical e-Office guides, such as pocket books, visual PDFs, or video tutorials, so that employees can learn gradually. Furthermore, an easily accessible technical problem reporting system is needed so that they can be promptly addressed by the Jakarta Provincial Social Services Agency unit administrators.</i>	Article history: Recived : 15 Sept 2025 Revised : 23 Mei 2026 Accepted: 25 June 2026 Keywords: Digital systems e-government e-office policy implementation public service
Corresponding Author: Endang Fatmawati, eenfat@yahoo.com	

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi saat ini berlangsung semakin pesat. Sebelumnya, lembaga pemerintahan belum memberikan layanan publik yang efektif dan efisien bagi masyarakat maupun pelaku bisnis. Kini, pemerintah mulai menerapkan konsep e-government, yaitu penggunaan teknologi dalam berbagai aspek pemerintahan, baik untuk pelayanan publik maupun sistem internal organisasi. Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), khususnya internet, telah mengubah cara bekerja dan berinteraksi. Dengan akses internet yang semakin mudah dan cepat, pemerintah melihat peluang untuk memanfaatkan teknologi tersebut dalam meningkatkan efisiensi administrasi dan layanan publik.

E-government mencakup layanan administrasi perkantoran yang dikenal sebagai e-Office. Di Indonesia, banyak sektor swasta telah menerapkan e-Office secara lebih luas. Sebaliknya, sebagian besar instansi pemerintahan masih menggunakan dan mengembangkan e-Office dalam lingkup yang terbatas. Banyak kantor pemerintahan daerah, misalnya, masih mengandalkan sistem administrasi manual yang membutuhkan banyak alat tulis kantor, terutama kertas. Sistem manual ini juga memerlukan waktu dan tenaga lebih besar untuk proses pendistribusian dokumen. Selain itu, penyimpanan dokumen membutuhkan banyak ruang, sehingga membuat lingkungan kantor menjadi sempit dan berantakan. Pencarian dokumen pun menjadi sulit apabila tidak dilakukan dengan penataan yang teratur. Administrasi pemerintahan yang masih berbasis

manual menyebabkan proses birokrasi menjadi kompleks, lambat, dan kurang efisien. Nafizah & Winoto (2018) menjelaskan kegiatan pengolahan yang dilakukan secara manual, maka kesulitan dan akan memakan waktu yang cukup lama, sehingga pelayanan akan kurang optimal. Sistem e-Office hadir sebagai respons terhadap perkembangan TIK dan kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi administrasi pemerintahan. Adanya internet, pegawai pemerintah kini dapat bekerja lebih fleksibel, tidak harus selalu berada di meja kerja, dan bisa mengakses informasi penting secara daring melalui perangkat mobile. Saat menggunakan e-Office, dokumen dan informasi dapat diakses dari mana saja, sehingga memungkinkan kolaborasi lebih baik antarbagian, departemen, dan instansi pemerintahan, serta mempercepat pertukaran informasi. Implementasi e-Office di lingkungan pemerintahan pada kenyataannya masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa kendalanya adalah kurang mahirnya sumber daya manusia, akses internet yang belum merata, keterbatasan perangkat keras, serta perangkat lunak yang tidak mendukung. Memahami dan menangani kendala tersebut sangat penting untuk kesuksesan implementasi e-Office. Dukungan dan komitmen dari berbagai pihak, termasuk pimpinan dan seluruh pegawai pemerintah, sangat penting untuk keberhasilan implementasi e-Office.

Menjawab kebutuhan modernisasi layanan publik, maka implementasi e-Office merupakan bagian dari transformasi digital pemerintahan yang bertujuan meningkatkan kecepatan, akurasi, dan transparansi layanan publik. Gap dari penelitian ini terkait kurangnya studi yang menggabungkan analisis implementasi kebijakan dan penerimaan teknologi khusus pada instansi layanan sosial di daerah perkotaan besar seperti DKI Jakarta, maupun keterbatasan bukti empiris mengenai dampak implementasi e-Office terhadap kecepatan dan kualitas layanan sosial. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengetahui sejauh mana transformasi tersebut berjalan di Dinas Sosial DKI dan apa yang harus diperbaiki. Meskipun kebijakan e-Office ada, implementasi antar-unit kerja bersifat tidak merata. Beberapa unit sudah memanfaatkan fitur digital, sementara unit lain masih bergantung pada proses manual karena kebiasaan, kurangnya pelatihan, atau resistensi terhadap perubahan. Dengan demikian, penulis tertarik meneliti topik "Implementasi Kebijakan Penggunaan e-Office di Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta" karena menyadari pentingnya penerapan sistem ini dalam lingkungan pemerintahan. Dinas Sosial bertugas pada area yang menyentuh kelompok paling rentan di Jakarta. Ketidakefisienan administrasi dapat berdampak signifikan pada kualitas hidup warga, sehingga studi khusus pada institusi ini punya urgensi sosial tinggi. Berdasarkan hal tersebut, penulis merumuskan masalah penelitiannya adalah "Bagaimana implementasi kebijakan penggunaan e-Office di Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta dan apa saja kendala implementasinya?"

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi sistem e-Office di Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang menjadi kendala dalam proses implementasi sistem e-Office di Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem pemerintahan. Hasil penelitian ini juga dapat memperkaya literatur mengenai implementasi e-government, terutama dalam konteks penerapan e-Office di instansi pemerintahan daerah. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta dalam mengevaluasi dan meningkatkan penerapan sistem e-Office agar lebih optimal. Temuan terkait kendala implementasi dapat digunakan sebagai acuan untuk merumuskan strategi perbaikan sumber daya manusia maupun infrastruktur.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Konsep Implementasi Kebijakan dan Model Penerimaan Teknologi

Implementasi kebijakan merupakan proses penerapan keputusan publik menjadi tindakan nyata melalui program, prosedur, dan kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan kebijakan. Dalam Permata & Rahmah (2020), dijelaskan bahwa kegiatan organisasi, arsip memiliki dua peran utama: sebagai sumber informasi dan sebagai sumber dokumen. Sebagai sumber informasi, arsip membantu pimpinan instansi membuat keputusan tepat terkait masalah yang dihadapi.

Sementara itu, arsip sebagai sumber dokumen berfungsi mengingatkan pegawai yang lupa tentang persoalan tertentu. Oleh karena itu, arsip sangat penting untuk kelangsungan dan kelancaran organisasi, baik pemerintah maupun swasta, dan harus disimpan dengan baik agar mudah ditemukan kembali. Menurut Situmorang (2016), implementasi kebijakan merupakan hal yang sangat luas. Implementasi tidak hanya sebagai alat administrasi hukum, tapi juga bagian dari proses yang kompleks sebagai hasil dari kebijakan itu sendiri. Ia juga menegaskan bahwa implementasi merupakan tahap paling krusial dalam siklus kebijakan publik karena sangat menentukan keberhasilan penyelesaian isu-isu masyarakat.

Menurut Van Meter dan Van Horn, sebagaimana dikutip oleh Tjilen (2019), menuturkan bahwa ada enam faktor utama dalam proses implementasi kebijakan: 1. Standar dan tujuan kebijakan; 2. Sumber-sumber kebijakan; 3. Komunikasi antar pelaksana; 4. Karakteristik badan pelaksana; serta 5. Kondisi sosial dan politik, serta 6. Sikap para pelaksana. Selain itu, keberhasilan implementasi kebijakan sangat bergantung pada kemampuan pelaksana dalam memahami dan menerjemahkan kebijakan ke dalam prosedur, sistem, dan mekanisme yang tepat. Penelitian mengenai implementasi dan efektivitas sistem e-Office dalam pemerintahan telah banyak dilakukan oleh para peneliti di berbagai institusi. Andayani et al., (2024) menemukan bahwa e-Office mendukung prinsip good governance, meskipun dihadapkan pada tantangan seperti keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) dan kesenjangan teknologi. Herdiana (2019) menunjukkan bahwa e-Office mampu mewujudkan *paperless office* yang efisien dan ramah lingkungan. Wahyudin (2023) mencatat bahwa implementasi e-Office di Sekretariat Kota Jakarta Pusat cukup berhasil dalam pengelolaan tata naskah dinas. Garmana et al., (2024) membuktikan bahwa kebijakan e-Office di Kabupaten Sumedang berdampak signifikan terhadap efektivitas kerja ASN, dengan korelasi yang sangat kuat. Sementara itu, Julius et al., (2024) menilai bahwa meskipun dukungan infrastruktur sudah memadai, penerapan e-Office di Kota Tangerang belum optimal karena masih ada pegawai yang kurang menguasai teknologi. Secara keseluruhan, penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa e-Office memiliki potensi besar dalam meningkatkan kinerja birokrasi, tetapi masih ada kendala dari segi keterampilan dan kesiapan sumber daya.

Penerimaan teknologi dapat didefinisikan sebagai kesediaan pengguna untuk menggunakan teknologi dalam melaksanakan tugas-tugas yang dirancang untuk didukung oleh teknologi (Fatmawati, 2015). Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model-TAM*) yang diperkenalkan oleh Davis (1986), menganggap bahwa persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan dan kegunaan, sebagai faktor utama yang memengaruhi tingkat penerimaan suatu teknologi. TAM merupakan model untuk menjelaskan dan memprediksi penggunaan sistem informasi, yang digunakan untuk menentukan sikap pengguna terhadap penerimaan suatu teknologi. *Perceived Usefulness (PU)*, sejauh mana pengguna percaya sistem meningkatkan kinerja kerja, dan *Perceived Ease of Use (PEOU)*, sejauh mana pengguna percaya sistem tidak memerlukan usaha berlebih.

Sikap dan niat penggunaan yang dipengaruhi PU dan PEOU, kemudian memengaruhi penggunaan aktual. Sementara itu, implementasi e-Office adalah fenomena lintas-disiplin yang mencakup kebijakan publik (struktur, regulasi, kepemimpinan) dan adopsi teknologi oleh individu/organisasi, sehingga kontribusi penelitian diharapkan bahwa dengan mengaplikasikan kerangka gabungan antara implementasi kebijakan dan teori penerimaan teknologi untuk menganalisis implementasi e-Office di Dinas Sosial DKI Jakarta. Adopsi e-Office juga perlu dianalisis dari perspektif penerimaan teknologi. TAM menunjukkan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* memengaruhi niat dan penggunaan aktual teknologi, sementara Teori Terpadu untuk Penerimaan dan Penggunaan Teknologi (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology-UTAUT*) menambahkan pengaruh social influence dan facilitating conditions yang dimoderasi oleh karakteristik pengguna (Venkatesh et al., 2003). UTAUT terdiri dari faktor utama yang memengaruhi penerimaan teknologi, yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, serta kondisi pendukung.

2.2 Definisi *E-Government*

Penerapan kebijakan E-Government dalam administrasi bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik. Meskipun penerapan E-Government berjalan dengan baik, dalam praktik di lapangan sering ditemui masih terdapat hambatan. Peningkatan implementasi E-Government perlu dilakukan dengan memperhatikan faktor-faktor pendukung yang ada (Zein, Prasutra, Septiani, 2024). Perkembangan zaman menuntut sektor publik untuk bekerja lebih cepat dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Layanan publik kini dituntut bisa diakses kapan pun dan di mana pun, sebagai wujud efisiensi dan efektivitas. Dalam konteks inilah, e-government hadir sebagai solusi (Simarmata et al., 2020).

E-government adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat maupun keperluan internal, dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik (Indrayani, 2020). Tujuan utama e-government adalah menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih terbuka, mempercepat proses pelayanan publik, dan membangun sistem komunikasi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat (Pertiwi et al., 2021). Menurut E-Government Survey 2024 yang diterbitkan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (United Nations, 2024), e-government memiliki peran strategis dalam meningkatkan pelayanan publik, memperluas partisipasi masyarakat, serta mendorong pembangunan yang lebih inklusif dan berkelanjutan. Dengan kata lain, digitalisasi pemerintahan melalui e-government dianggap sebagai fondasi penting dalam membangun pemerintahan yang modern, terbuka, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Konsep E-Office Electronic office merupakan sebuah sistem administrasi berbasis virtual yang mengintegrasikan berbagai elemen dalam organisasi, di mana proses penciptaan data, penyampaian informasi, dan komunikasi dilakukan melalui sarana teknologi telekomunikasi (Robles, 2001, sebagaimana dikutip oleh Almajid, 2024).

Menurut Freuhling dan Rosemary (sebagaimana dikutip oleh Annas & Suryani, 2025), mekanisme kerja e-Office terbagi ke dalam lima tahapan utama: 1. Input: Data yang masuk, bisa berupa suara, gambar, video, email, atau informasi dari internet; 2. Proses: Cara komputer mengolah data tersebut, seperti menghitung angka, mengedit gambar, atau mengubah data; 3. Penyimpanan: Menyimpan data secara digital agar bisa digunakan kembali saat dibutuhkan; 4. Output: Hasil dari data yang sudah diolah, bisa dalam bentuk cetakan atau file digital; serta 5. Distribusi: Menyebarkan informasi lewat berbagai media elektronik, seperti e-mail atau platform digital lainnya.

Narsen dan Sugiarto (2022) juga menyebutkan bahwa penerapan e-Office di lingkungan pemerintahan memiliki berbagai manfaat penting, yaitu: meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja pegawai. Proses administrasi menjadi lebih cepat dan terorganisir, Mengurangi penggunaan kertas dan penumpukan arsip. Hal ini mendukung prinsip green office sekaligus mempermudah pengelolaan dokumen, serta menjadikan tata ruang kantor lebih rapi. Hal ini karena dokumen disimpan secara digital, ruang kerja menjadi lebih tertata dan nyaman. Styowati & Handayani (2024), juga menyatakan bahwa system atau aplikasi pengelolaan arsip untuk mempermudah pekerjaan seorang arsiparis, menghemat waktu, dan arsip tertata sistematis.

3. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana implementasi kebijakan penggunaan aplikasi e-Office di Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta. Penelitian kualitatif ini menggunakan teknik wawancara dan observasi sebagai metode utama pengumpulan data di lapangan. Kedua metode ini dianggap paling efektif untuk menggali informasi secara mendalam tentang suatu fenomena (Roosinda et al., 2021). Penelitian ini dilakukan pada 14 Mei 2025 dengan durasi pengumpulan data selama dua minggu (14 s.d. 28 Mei 2025).

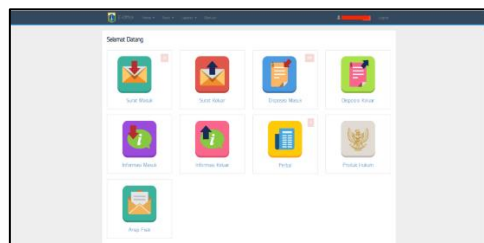
Informan dalam penelitian ini terdiri dari tiga orang yang dipilih secara purposif berdasarkan keterlibatan mereka dalam penggunaan e-Office. Mereka adalah staf dari beberapa bidang di Dinas Sosial, seperti Bidang Subbagian Umum dan Kepegawaian, Bidang Rehabilitasi Sosial, dan Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial. Sebagian besar informan memiliki pengalaman kerja lebih dari tiga tahun dan telah terlibat langsung dalam proses implementasi sistem e-Office. Wawancara dilakukan dengan durasi 45–60 menit per informan, direkam dengan izin informan, dan kemudian ditranskripsikan secara verbatim. Observasi dilakukan untuk melihat langsung bagaimana pegawai menggunakan aplikasi e-Office dalam aktivitas harian, termasuk proses pengarsipan, persetujuan dokumen, dan distribusi naskah dinas. Selain itu, peneliti juga melakukan triangulasi sumber dengan membandingkan hasil wawancara dari tiga informan berbeda, serta triangulasi teknik dengan membandingkan data dari wawancara, observasi, dan dokumen pendukung (seperti SOP e-Office dan catatan rapat) untuk memastikan keabsahan data.

Analisis data dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Artinya, saat sedang mewawancarai atau mengamati, peneliti juga mulai menganalisis data yang diperoleh. Proses ini dilakukan terus-menerus agar bisa memahami pola atau makna dari data sejak awal dan menyesuaikan pengumpulan data berikutnya jika diperlukan. Peneliti mengacu pada model Miles, Huberman, & Saldaña (2019). yang membagi proses analisis menjadi tiga tahap, yakni reduksi data dengan seleksi dan penyederhanaan data, penyajian data dengan organisasi data dalam bentuk narasi atau tabel, dan penarikan kesimpulan dengan cara penyimpulan temuan dan validasi.

4. Hasil dan Pembahasan

Implementasi e-Office di lingkungan Dinas Sosial dilatarbelakangi oleh Instruksi Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 64 Tahun 2021 tentang Percepatan Penggunaan e-Office. Menindaklanjuti kebijakan tersebut, Kepala Dinas Sosial menerbitkan Instruksi Nomor 12 Tahun 2022 untuk menguatkan pelaksanaan sistem ini di seluruh unit kerja. Kebijakan ini bertujuan untuk mempercepat penerapan teknologi dalam administrasi pemerintahan, meningkatkan efisiensi pelayanan publik, serta mewujudkan sistem tata kelola yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan. Meter dan Horn (1975) menyebutkan ada 6 (enam) faktor utama dalam proses implementasi kebijakan, yaitu standar dan tujuan kebijakan, sumber-sumber kebijakan, komunikasi antarpelaksana, karakteristik badan pelaksana, kondisi sosial dan politik, serta sikap para pelaksana.

Implementasi sistem e-Office di Dinas Sosial Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mencakup berbagai aktivitas administrasi, seperti surat-menyurat elektronik, disposisi dokumen, pengarsipan digital, pelacakan proses, hingga pengelolaan surat masuk dan keluar secara daring. Sistem ini juga terhubung dengan pelacakan dokumen, sehingga mendukung efisiensi dan efektivitas birokrasi. Tampilan utama sistem ini menyajikan ikon-ikon fungsi yang mudah dikenali, seperti berikut:



Gambar 1. Tampilan Beranda Aplikasi e-Office Pemerintah Provinsi DKI Jakarta

(Sumber: <https://eoffice.jakarta.go.id/>)

Berikut uraian fungsi dari setiap ikon-ikon pada Gambar 1:

- a. Surat Masuk dan Surat Keluar: Digunakan untuk mengelola proses penerimaan dan pengiriman surat secara digital. Pegawai bisa mengunggah, mengakses, dan melacak dokumen secara daring tanpa harus menggunakan kertas.
- b. Disposisi Masuk dan Disposisi Keluar: Memudahkan proses pengiriman instruksi atau arahan dari atasan kepada bawahan terkait surat yang diterima, semuanya dilakukan dalam *platform* yang sama secara *real-time*.
- c. Informasi Masuk dan Informasi Keluar: Fitur untuk menerima dan menyampaikan informasi non-formal atau pengumuman antarunit kerja.
- d. Perbal: Digunakan untuk menyusun konsep surat secara otomatis berdasarkan elemen variabel seperti nomor, tanggal, jabatan, dan tanda tangan elektronik.
- e. Produk Hukum: Berfungsi sebagai penyimpanan dokumen hukum seperti peraturan, keputusan, atau dokumen resmi lainnya yang bisa diakses sesuai kebutuhan.
- f. Arsip Fisik: Berfungsi untuk mencatat keberadaan dokumen dalam bentuk cetak, guna mendukung sistem pengarsipan *hybrid* (fisik dan digital), terutama untuk dokumen yang masih memerlukan legalisasi atau keaslian fisik.

Seluruh fitur ini saling terintegrasi dalam satu *platform* untuk menunjang efisiensi kerja dan transparansi tata kelola administrasi pemerintahan. Meskipun implementasi tersebut sudah berjalan, berdasarkan hasil observasi di lapangan, ditemukan perbedaan tingkat pemahaman dan kesiapan antar unit kerja dalam penggunaan aplikasi *e-Office*.

Tabel 1. Rekapitulasi Observasi Implementasi *e-Office* di Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta

No	Bidang	Penggunaan e-Office	Kendala yang Ditemui	Tingkat Pemahaman Pegawai	Catatan Tambahan
1.	Subbagian Umum dan Kepegawaian	Aktif	Mayoritas pegawai senior belum mahir karena fitur terlalu kompleks	Sedang	Perlu pelatihan lanjutan
2.	Bidang Rehabilitasi Sosial	Kurang Aktif	Tidak percaya diri menggunakan sistem digital, tampilan aplikasi rumit dan membingungkan	Rendah	Menggunakan “joki” dan kerap beralih ke disposisi manual
3.	Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial	Kurang Aktif	Jaringan lambat dan aplikasi sering <i>error</i>	Sedang	Butuh peningkatan infrastruktur

Sumber: penulis, 2025.

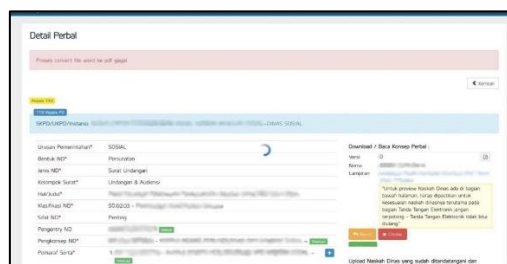
Berdasarkan Tabel 1, terlihat bahwa tingkat pemahaman pegawai terhadap *e-Office* masih bervariasi di tiap unit kerja. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi *e-Office* belum merata dan masih menghadapi sejumlah kendala. Adapun beberapa kendala yang ditemukan antara lain sebagai berikut:

1. Masih adanya pegawai yang belum menguasai penggunaan aplikasi *e-Office* dengan baik dan infrastruktur yang belum memadai

Kurangnya pemahaman akan penggunaan *e-Office* tidak hanya memperlambat alur kerja, tetapi juga menghambat kelancaran operasional administrasi digital secara keseluruhan. Salah

satu informan dari Subbagian Umum dan Kepegawaian menyebutkan bahwa beberapa pegawai, terutama dari kelompok usia yang lebih senior, mengalami kesulitan dalam memahami alur aplikasi, seperti proses unggah dokumen, pelacakan, hingga penandatanganan surat secara digital. Faktor kesiapan SDM dan infrastruktur sebagai hambatan utama. E-Office dapat meningkatkan efektivitas kerja jika ada dukungan infrastruktur dan manajerial. Senada dalam Zein, Prasutra, Septiani (2024) bahwa hambatannya adalah kurangnya tenaga ahli dan infrastruktur yang memadai. Upaya yang dilakukan meliputi perekrutan tenaga ahli dan pembaruan infrastruktur teknologi.

Fitur seperti perbal surat keluar dianggap terlalu kompleks, sehingga membingungkan bagi pegawai senior atau yang tidak terbiasa. Berikut adalah contoh perbal surat keluar pada *e-Office* yang mengalami *error* saat konversi *file* Word ke PDF dalam sistem:



Gambar 2. Tampilan *Error* Perbal Surat Keluar pada Aplikasi *e-Office*
(Sumber: <https://eoffice.jakarta.go.id/>)

Salah satu penyebab umum kegagalan konversi *file* Word ke PDF adalah karena *file* Word itu sendiri bermasalah. Kondisi ini bisa terjadi jika terdapat objek seperti gambar, tabel, atau Tanda Tangan Elektronik (TTE) yang rusak, *corrupt*, atau menggunakan format yang tidak kompatibel dengan sistem. Selain itu, dokumen yang masih disimpan dalam format lama (.doc) juga sering kali tidak dapat diproses dengan baik, karena sistem *e-Office* biasanya hanya mendukung format terkini (.docx). Masalah juga bisa muncul jika TTE yang ada dalam dokumen belum sesuai dengan sistem yang digunakan.

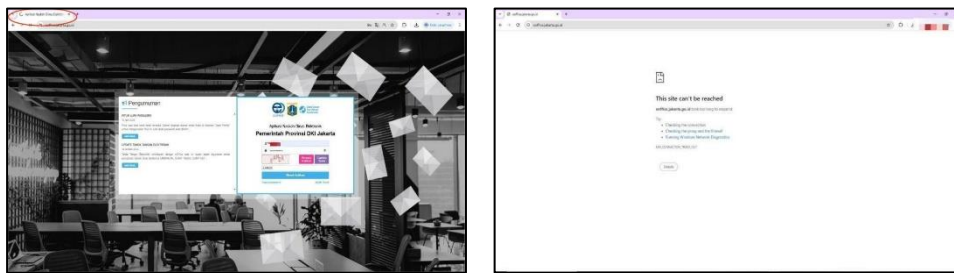
Selain dari sisi isi dokumen, kegagalan konversi juga bisa disebabkan karena penggunaan template yang tidak sesuai standar sistem. Misalnya, dokumen dibuat tanpa menggunakan template resmi dari *e-Office*, sehingga ada bagian margin, *font*, *header*, *footer*, atau metadata yang tidak sinkron. Dalam beberapa kasus, letak TTE berada terlalu dekat ke bagian bawah halaman, bahkan sampai terpotong. Hal ini sesuai dengan peringatan sistem yang menyebutkan bahwa TTE yang terpotong tidak dapat diulang atau diperbaiki. Rumitnya proses ini membuat pegawai senior kesulitan memahami alur kerja aplikasi *e-Office*. Sedangkan pegawai-pegawai yang masih muda cenderung lebih adaptif dan mudah untuk belajar. Meskipun pelatihan sudah pernah diberikan, intensitasnya masih terbatas dan belum menjangkau semua kebutuhan pegawai.

Tantangan serupa juga dirasakan di Bidang Rehabilitasi Sosial. Perbedaan tingkat adaptasi terhadap teknologi juga menimbulkan kebiasaan “menggunakan joki” di bidang ini. Artinya, pegawai yang senior cenderung meminta staf yang lebih muda untuk menginputkan surat ke dalam sistem, karena mereka belum memahami cara penggunaan aplikasi dengan baik. Akibatnya, terjadi penumpukan pekerjaan di pegawai muda, yang seharusnya bisa ditangani secara mandiri oleh setiap individu. Ketimpangan ini menciptakan rasa khawatir di kalangan pegawai senior terhadap potensi kesalahan dalam penggunaan sistem. Hal ini berujung pada rendahnya kepercayaan diri dan keengganan untuk belajar lebih jauh. Padahal, penerapan *e-Office* menuntut perubahan pola kerja dari sistem manual ke digital.

Penulis menyarankan agar Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta menyusun panduan penggunaan *e-Office* dalam berbagai bentuk media pembelajaran yang praktis dan mudah diakses. Panduan tersebut bisa tersaji dalam bentuk buku saku, *file* PDF yang dilengkapi gambar dan contoh kasus nyata pekerjaan harian, maupun video tutorial yang menjelaskan langkah-langkah penggunaan sistem secara rinci. Pegawai diharapkan mampu mempelajari sistem *e-Office* secara bertahap melalui pendekatan ini. Selain meningkatkan pemahaman teknis, hal ini juga dapat membangun kepercayaan diri dan kesiapan pegawai dalam beradaptasi dengan lingkungan kerja digital yang terus berkembang.

2. Masih terdapat kendala berupa kualitas jaringan internet yang kurang stabil dan cenderung lambat

Kondisi jaringan yang tidak memadai dapat menghambat akses ke aplikasi *e-Office*, sehingga berdampak pada kelancaran alur kerja dan menurunkan efisiensi pegawai. Gangguan jaringan sering kali menimbulkan pengalaman penggunaan yang tidak optimal karena sistem ini sangat bergantung pada koneksi internet yang stabil dan cepat. Misalnya, pengguna mengalami waktu tunggu yang lama saat *log in*, membuka halaman, mengunggah atau mengunduh dokumen, maupun saat menjalankan fitur aplikasi lainnya. Jika kapasitas server tidak memadai untuk mengakomodasi peningkatan jumlah permintaan, maka server tersebut berpotensi mengalami hambatan dalam proses operasional. Berikut contoh lambatnya proses *log in* dan terjadinya gangguan akses pada situs *e-Office*:



Gambar 3. Tampilan Lambatnya *Login* dan Gangguan Akses Aplikasi *e-Office*
(Sumber: <https://eoffice.jakarta.go.id/>)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan tanggal 14 Mei 2025, dari bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial, terungkap bahwa lambatnya respons sistem *e-Office* tetap terjadi meskipun jaringan internet yang digunakan sudah tergolong cepat. Informan mengungkapkan bahwa meskipun beliau telah menggunakan *tethering* dari ponsel dengan hasil *Speedtest* di atas 40 Mbps, akses ke *website* masih terasa lambat dan kurang responsif.

Beliau juga menambahkan bahwa keterlambatan ini sangat mengganggu ketika harus memproses surat-surat penting dalam waktu singkat, sehingga banyak pegawai akhirnya memilih kembali ke cara manual karena menilai sistem digital justru memperlambat pekerjaan.

Gangguan koneksi yang terus berulang tidak hanya berpotensi menurunkan produktivitas, tetapi juga menciptakan ketidakteraturan dalam pelaksanaan tugas harian. Internet yang lambat juga menyulitkan transfer data, khususnya untuk *file* berukuran besar, dan meningkatkan risiko kesalahan saat aplikasi digunakan, terutama jika koneksi terputus di tengah proses.

3. Kapasitas server yang terbatas atau belum optimal

Kendala teknis seperti *bug* dalam perangkat lunak server atau *e-Office* dapat memengaruhi stabilitas sistem. Oleh sebab itu, perlu dilakukan pemeliharaan berkala serta perbaikan teknis secara cepat dan tepat. Dalam wawancara dengan informan dari bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial, informan menyampaikan bahwa saat banyak pengguna

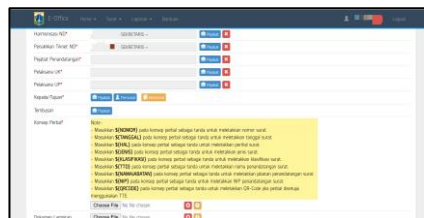
mengakses sistem, respons aplikasi menjadi sangat lambat atau bahkan tidak merespons sama sekali. Hal ini membuat kepercayaan terhadap *e-Office* menurun, terutama dari kalangan pegawai berusia senior yang menilai sistem ini tidak praktis untuk mendukung pekerjaan sehari-hari.

Apabila kapasitas server tidak mampu menangani lonjakan permintaan, maka server dapat menjadi titik hambat (*bottleneck*) dalam operasional. Situasi ini semakin parah saat aktivitas kerja sedang padat dan banyak pegawai mengakses sistem secara bersamaan. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas server dan infrastruktur jaringan menjadi hal penting agar sistem *e-Office* mampu berjalan dengan lancar dan diandalkan dalam berbagai kondisi kerja.

Penulis menyarankan agar dibuat sistem pelaporan gangguan teknis yang mudah dan responsif untuk membantu mengatasi permasalahan terkait server maupun jaringan internet. Sistem ini dapat diwujudkan melalui media yang sederhana, seperti grup *chat* khusus atau formulir *online* yang dapat diakses oleh seluruh pegawai. Dengan demikian, setiap gangguan teknis dapat segera dilaporkan dan ditangani oleh admin unit Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta, lalu diteruskan kepada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta sebagai pihak yang berwenang dalam penanganan infrastruktur digital.

4. *E-Office* dianggap kurang praktis

Informan di Bidang Rehabilitasi Sosial mengungkapkan bahwa beliau merasa kurang percaya diri saat menggunakan *e-Office* karena alur kerja aplikasi *e-Office* terlalu rumit atau tidak *user-friendly* bagi pengguna baru. Banyak fitur yang belum dipahami, sehingga pekerjaan terasa lebih lama dibandingkan dengan cara manual. Struktur pengisian yang menggunakan simbol dan format khusus dalam pembuatan konsep perbal di aplikasi *e-Office* merupakan salah satu contoh format yang kurang ramah bagi pengguna baru. Pada bagian ini, pengguna diminta untuk memasukkan berbagai variabel sistem, seperti $\{NOMOR\}$, $\{TANGGAL\}$, $\{HAL\}$, dan lainnya, sebagai *placeholder* untuk format surat.



Gambar 4. Tampilan Pengisian Konsep Perbal pada Aplikasi *e-Office*
(Sumber: <https://eoffice.jakarta.go.id/>)

Sistem *e-Office* kini juga memungkinkan pegawai mengirim surat kepada pihak eksternal, seperti kementerian, lembaga masyarakat, atau organisasi di luar Pemprov DKI Jakarta. Akan tetapi, pegawai masih harus mengetik tujuan secara manual. Hal ini juga dianggap tidak praktis dan menjadi salah satu alasan rendahnya penggunaan *e-Office* di kalangan pegawai. Implementasi *e-Office* tidak hanya dipengaruhi oleh kebijakan (*top-down*), tetapi juga oleh penerimaan teknologi oleh individu (*bottom-up*). Tanpa dukungan infrastruktur, pelatihan intensif, dan komitmen pimpinan, maka implementasi kebijakan akan sulit mencapai tujuan yang ditetapkan.

Tingkat kompleksitas yang tinggi juga bisa menghambat kelancaran pekerjaan dan memperlambat proses adopsi teknologi di lingkungan kerja. Minimnya pelatihan atau bimbingan teknis bagi pengguna dalam mengoperasikan *e-Office* juga menyulitkan proses

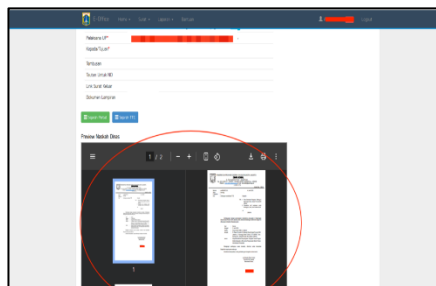
adaptasi dan penerapannya dalam aktivitas kerja sehari-hari. Akibatnya, sebagian pegawai mungkin merasa bahwa penggunaan *e-Office* justru menambah beban kerja dan tidak efisien.

5. Sebagian pejabat masih memilih disposisi manual

Praktik penggunaan sistem digital masih belum sepenuhnya diterapkan dalam proses disposisi surat di lingkungan Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta. Padahal secara teknis, *e-Office* sudah memungkinkan disposisi dilakukan secara digital dari awal hingga akhir. Fakta di lapangan, masih banyak pejabat yang memilih mencetak surat terlebih dahulu, membacanya secara manual, dan menuliskan disposisi dengan tangan. Kebiasaan ini terjadi karena beberapa pejabat merasa lebih nyaman dengan sistem yang sudah lama mereka gunakan.

Salah satu informan di Bidang Rehabilitas Sosial menyebutkan bahwa atasan di unit kerjanya tetap lebih sering memilih cara manual karena merasa belum terbiasa dan menganggap sistem digital cukup merepotkan. Sebagai contoh, meskipun sistem *e-Office* telah mendukung penggunaan TTE untuk mempercepat proses birokrasi, dalam praktiknya masih ditemukan kendala teknis yang menghambat penerapannya secara optimal. Salah satu kendala yang cukup sering terjadi adalah gagalnya sistem saat melakukan konversi dokumen dari format Word ke PDF.

Kesalahan ini menyebabkan munculnya pesan gagal saat proses *convert*, sehingga dokumen tidak dapat diproses lebih lanjut melalui alur TTE. Akibatnya, beberapa pengguna memilih mengalihkan proses tanda tangan ke metode manual, yaitu dengan mencetak dokumen, menandatangani secara langsung, lalu mengunggah kembali dokumen yang telah ditandatangani ke dalam sistem *e-Office* sebagai lampiran seperti contoh berikut:



Gambar 5. Tampilan *Preview* Naskah Dinas di Sistem *e-Office*
(Sumber: <https://eoffice.jakarta.go.id/>)

Praktik ini menjadi solusi sementara yang cukup umum digunakan untuk menghindari keterlambatan dalam proses administrasi, terutama untuk dokumen yang bersifat penting dan mendesak. Alasan lain yang melatarbelakangi pilihan untuk tetap menggunakan disposisi manual antara lain adalah kekhawatiran terhadap keamanan data. Dokumen fisik dinilai lebih mudah dilacak, diatur, dan dianggap lebih aman dari risiko seperti peretasan atau kehilangan data.

Kurangnya pelatihan yang menyeluruh juga memperkuat kecenderungan ini. Banyak pejabat belum bisa merasakan kemudahan dan efisiensi yang sebenarnya bisa ditawarkan oleh sistem digital tanpa pemahaman yang memadai terhadap fitur dan manfaat *e-Office*. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya edukasi dan pendampingan teknis yang lebih intensif bagi seluruh jajaran, terutama pada level pengambil keputusan untuk mendorong transisi yang lebih efektif. Tanpa hal tersebut, proses digitalisasi akan terus terhambat oleh preferensi terhadap sistem manual yang dianggap lebih familiar.

5. Kesimpulan

Implementasi *e-Office* di Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta sudah mulai berjalan untuk mendukung pekerjaan administrasi, seperti pengelolaan surat dan dokumen secara digital. Kebijakan ini merupakan bagian dari arahan pemerintah untuk mendorong sistem kerja yang lebih cepat dan efisien. Ada berbagai kendala yang terjadi meski implementasi *e-Office* sudah terlaksana, seperti pegawai yang belum terbiasa menggunakan aplikasi *e-Office*, jaringan internet yang belum stabil, kapasitas server yang belum optimal, dan masih ada pejabat yang lebih nyaman dengan sistem manual. Kurangnya pelatihan dan sosialisasi juga menjadi kendala pengoprasian sistem ini.

Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta dapat menyelenggarakan pelatihan menyeluruh bagi seluruh pegawai, khususnya bagi pegawai dari kelompok usia yang lebih senior, dan mereka yang terlibat langsung dalam pembuatan surat dan naskah dinas. Selain pelatihan, perlu dilakukan pembiasaan dalam penggunaan *e-Office* bagi seluruh pejabat struktural dan staf, agar perubahan ke sistem digital menjadi bagian dari kebiasaan kerja sehari-hari. Penambahan *bandwidth* internet dan penyediaan titik-titik akses Wi-Fi di seluruh area kantor Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta juga diperlukan. Langkah ini dilakukan agar jaringan internet bisa merata dan penggunaan *e-Office* di seluruh unit kerja bisa berjalan lancar.

Daftar Pustaka

- Almajid, K. (2024). *Implementasi Aplikasi Elektronik Office (E-Office) Dilihat dari Aspek Sumber Daya Manusia pada Dinas Ketahanan Pangan Perikanan Tanaman Pangan dan Hortikultura Kabupaten Tabalong*. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis (JAPB)*, 7(1), 564–581.
<https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/1002>
- Andayani, W., Dahlia, D., Putrianti, E., Wisdaningrum, O., Putranto, P., & Yanuarisa, Y. (2024). *Penguatan Good Governance: Pengalaman Penerapan Electronic Government Pemerintah Daerah Di Indonesia*. *Jurnal Aktiva : Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 6(2), 116–131.
<https://doi.org/10.52005/aktiva.v6i2.240>
- Annas, A., & Suryani, E. (2025). *Efektivitas Penerapan Absensi Online Berbasis E-Office pada Kantor Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong*. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis (JAPB)*, 8(1), 391–403.
<https://doi.org/10.35722/japb.v8i1.1179>
- Fatmawati, E. (2015). *Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Menganalisis Penerimaan Terhadap Sistem Informasi di Perpustakaan*. *Iqra: Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, 9(1), 1–13.
https://www.academia.edu/download/96004087/Technology_Acceptance_Model_TAM_Untuk_Menganalisis_Penerimaan_Terdapat_Sistem_Informasi_Perpustakaan.pdf
- Garmana, D. H., Maisyaroh, F. D., Muhtadi, A. S., Nureza, D. S., Fatchinnafis, R., Nugraha, Y., & Nurazizah, Z. (2024). *Pengaruh Implementasi Kebijakan Aplikasi E-Office ASN Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang*. *JRPA – Journal of Regional Public Administration*, 9(2), 32–39.
<https://ejournal.lppmunsap.org/index.php/jrpa/article/view/1560/907>
- Herdiana, F. (2019). *Penerapan Dan Pemanfaatan E-Office Sebagai Dalam Perwujudan Paperless Office*. *JIKAP (Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, 3(1), 68–74.
<https://doi.org/10.20961/jikap.v3i1.32216>
- Indrayani, E. (2020). *E-Government Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia*. LPP Balai Insan Cendekia.

- Julius, D. A., Sudrajat, Y., & M. IP, Y. (2024). *Efektivitas Penerapan Electronic Office (E-Office) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang* (Doctoral Dissertation). Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Meter, D. S. V., & Horn, C. E. V., (1975). *The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework*. *Administration & Society*, 7(4), 447-478. <https://doi.org/10.1177/009539977500700403>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2019). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th Ed.). SAGE Publications.
- Nafizah, N. S., & Winoto, Y. (2018). *Pekerjaan Pustakawan di Bagian Layanan Teknis Pada Era Teknologi Digital*. *Jurnal Pustaka Budaya*, 5(1), 19-29. <https://doi.org/10.31849/pb.v5i1.1458>
- Narsen, N., & Sugiarto, A. (2022). *Penerapan dan Pemanfaatan E-Office pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga*. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 6(2), 103-111. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v6i2.12570>
- Permata, S. I., & Rahmah, E. (2020). *Penyimpanan Arsip Dinamis Aktif di Bidang Kearsipan Dinas Kearsipan dan perpustakaan Kabupaten Padang Pariaman*. *Jurnal Pustaka Budaya*, 7(2), 91-96. <https://doi.org/10.31849/pb.v7i2.3911>
- Pertiwi, A., Dema, H., Mustanir, A., & Anugrah, E. (2021). *Penerapan E-Government dalam Mewujudkan Transparansi Tata Kelola Pemerintahan Desa (Studi pada Pemerintahan Desa Bulu Timoreng)*. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 9(3), 130-139. <https://doi.org/10.55678/prj.v9i3.508>
- Roosinda, F. W., Lestari, N. S., Utama, A. G. S., Anisah, H. U., Siahaan, A. L. S., Islamiati, S. H. D., & Fasa, M. I. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Zahir Publishing.
- Simarmata, J., Chaerul, M., Mukti, R. C., Purba, D. W., Tamrin, A., Febriana, A., Jamaludin, J., Suhelayanti, S., Watrianthos, R., Sahabuddin, A. A., & Meganingratna, A. (2020). *Teknologi Informasi: Aplikasi dan Penerapannya*. Yayasan Kita Menulis.
- Situmorang, C. (2016). *Kebijakan Publik: Teori, Analisis, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan*. Social Security Development Institute (SSDI).
- Styowati, R. A., & Handayani, N.S. (2024). *Implementasi Penggunaan Aplikasi Simanis dalam Pengelolaan Arsip di Kantor Desa Ngrejo Kecamatan Bakung Kabupaten Blitar*. *Jurnal Pustaka Budaya*, 11(2), 88-98. <https://doi.org/10.31849/pb.v11i2.16477>
- Tjilen, A. P. (2019). *Konsep, Teori dan Teknik, Analisis Implementasi, Kebijakan Publik: Studi Implementasi Program Rencana Strategis Pembangunan Kampung*. Nusamedia.
- United Nations. (2024). *E-Government survey 2024: Governing in the digital era*. United Nations Department of Economic and Social Affairs. <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2024-09/%28Web%20version%29%20E-Government%20Survey%202024%201392024.pdf>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3375136

Wahyudin, W. (2023). *Implementasi E-Office Dalam Peningkatan Pengelolaan Tata Naskah Dinas Di Sekretariat Kota Administrasi Jakarta Pusat Tahun 2022*. *Jurnal Syntax Fusion*, 3(06), 568–578. <https://doi.org/10.54543/fusion.v3i06.321>

Zein, M. H. M., Prasutra, D. F., & Septiani, S. (2024). Implementasi Kebijakan E-Government dalam Administrasi Kepegawaian. *Desentralisasi: Jurnal Hukum, Kebijakan Publik, Dan Pemerintahan*, 1(3), 107–119. <https://doi.org/10.62383/desentralisasi.v1i3.98>