

Implementasi E-Government Melalui Sistem Persuratan Elektronik Pada Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia

¹Widodo, Seno Santoso, Refly Badar

¹Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang, Indonesia; Widodoananta@gmail.com

Received: April 18, 2023; In Revised: June 20, 2023; Accepted: August 24, 2023

Abstract

This study is the result of research conducted at the General Bureau of the General Secretariat of the Ministry of State Secretariat regarding the implementation of electronic mail systems in support of Electronic Government. This research was conducted using a descriptive-qualitative method. Through the E-Government theory approach quoted from Indrajit (2016), the researcher examines implementation based on three components, namely: (1) Support, in the form of policies that are the legal basis for the development of SPDE Open, namely PP No. 95 of 2018 concerning Systems Electronic Based Government; (2) Capability, broadly speaking, ability is demonstrated by granting authority to the Bureau of Information, Data and Technology work units to develop systems, provision of tools or equipment channeled through the State Budget and development of the human resources themselves; and (3) Value which are the impact of implementation, this application can simplify mailing procedures, make employee mobility more efficient and effective and reinforce the directions given so that it can be said that the implementation of SPDE Open has reached the transformation phase, where a system has experienced further development so that services increase in an integrated manner. While the obstacles found in this research are of a technical nature where the display of the application website is not yet user-friendly and the unpreparedness of employees in accepting SPDE Open as part of work priorities, for this reason further research is needed to find solutions to existing problems.

Keywords: Electronic Government; Local Government; Application System; Ministry of State Secretary.

Pendahuluan

Perkembangan teknologi di abad ke-21 semakin menunjukkan kontribusinya terhadap kehidupan manusia saat ini, tidak terkecuali dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Sejak ditetapkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, lembaga pemerintah telah mengadaptasi penggunaan teknologi informasi untuk menunjang pelayanan publik atau yang dikenal sebagai *Electronic Government*. *E-Government* merupakan suatu istilah untuk menyebut sistem pemerintahan berbasis elektronik (ICT atau *Information Communication Technology*) yang berfungsi untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pemangku kepentingan, seperti *Government-to-Government* (G2G), *Government-to-Citizen* (G2C), *Government-to-Business* (G2B) dan *Government-to-Employees* (G2E). (Ilham, 2021).

Langkah ini dinilai tepat untuk memperbaiki strategi dalam mewujudkan *good governance* karena pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dapat meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan (Muammar et. al, 2020). Dalam penelitian Alaaraj dan Ibrahim (2014), penelitian tersebut dilakukan di

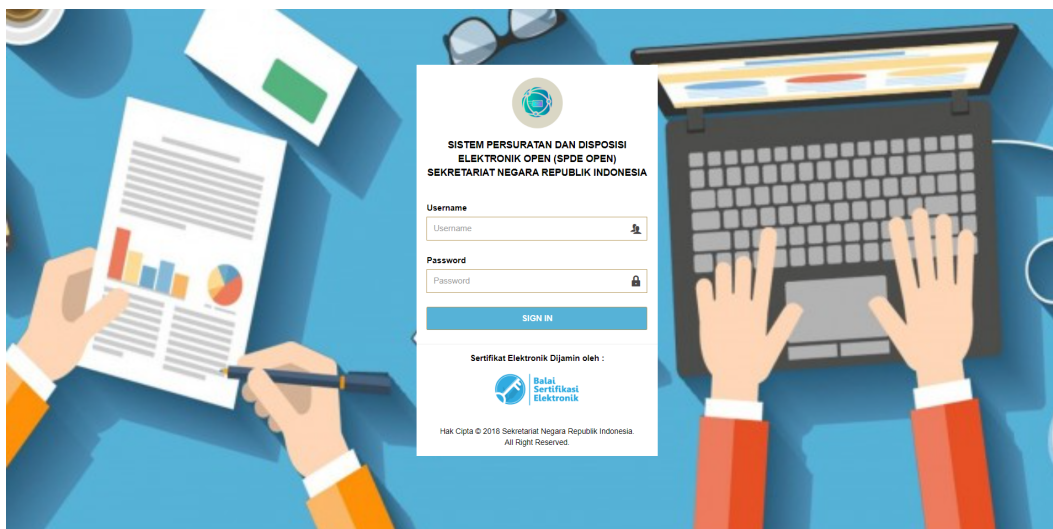
negara Lebanon di mana masyarakat merasakan kesulitan ekonomi. Didukung metode kuantitatif, hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-government* membuat kinerja pemerintah lebih terbuka, transparan dan akuntabel kepada masyarakat. Pada penelitian Elbahnasawy (2014) juga menunjukkan bahwa penerapan *e-government* membawa dampak positif terhadap pelaksanaan *good governance*, penelitian itu mengungkapkan bahwa *e-government* merupakan instrumen yang ampuh untuk mengurangi korupsi, melalui sumber daya infrastruktur telekomunikasi menunjukkan bahwa interaksi pemerintah dengan masyarakat menjadi lebih terbuka.

Di Indonesia, Pemerintah telah menetapkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025 guna menindaklanjuti Reformasi Birokrasi Nasional dilakukan dengan melaksanakan Sembilan Program Percepatan Reformasi Birokrasi yang salah satunya adalah pengembangan sistem pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*). Urgensi pengembangan *e-government* juga terlihat pada survey “*The Future of Digital Governance*” yang diselenggarakan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa tahun 2022. Survey ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan tantangan bagi masing-masing negara dalam upaya meningkatkan implementasi kebijakan dan strategi penerapan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik). Adapun kriteria penilaian mencakup tiga dimensi yang merupakan unsur kinerja *E-Government Development Index* (EDGI), di antaranya: Indeks pelayanan online (OSI), Indeks infrastruktur telekomunikasi (TII) dan Indeks sumber daya manusia (HCI). Hasil survey menunjukkan negara Indonesia menduduki peringkat 77 dari 193 negara dengan nilai cukup baik untuk dimensi OSI dan HCI, sedangkan dimensi TII belum memperoleh nilai yang baik. (aptika.kominfo.go.id, 2022). Maka dari itu, diperlukan kerja sama dan komitmen yang kuat antar pemerintah, baik pusat maupun daerah, kementerian dan lembaga pemerintah untuk meningkatkan implementasi kebijakan dan strategi penerapan *e-government* di Indonesia.

Sejalan dengan itu di tahun 2009, Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia meluncurkan sebuah inovasi *e-government*, yaitu Sistem Persuratan dan Disposisi Elektronik (SPDE) Open untuk mengatasi permasalahan pada mobilitas sumber daya manusia di lingkungan Kementerian pada saat itu, di mana rasio antara jumlah surat yang perlu dikelola tidak sebanding dengan jumlah pegawai yang ada. Hal tersebut terlihat pada jumlah penerimaan ASN pada rekrutmen pada tahun 2009 yang hanya 37 orang (*setneg.go.id*, 2010). Di samping itu, pemerintah juga tidak membuka rekrutmen ASN di setiap tahunnya, sehingga dibangun sebuah aplikasi berbasis *website* yang berfungsi untuk meningkatkan efektifitas pegawai.

Pada awalnya, aplikasi SPDE Open hanya dibuat untuk beberapa unit kerja. Akan tetapi, mengingat peran penting Kementerian Sekretariat Negara untuk memberikan pelayanan prima di lingkungan Kepresidenan, maka secara bertahap dilakukan pengembangan SPDE Open dengan ruang lingkup seluruh lembaga Kepresidenan dan aplikasi tersebut telah siap digunakan pada awal Januari tahun 2022 (*setneg.go.id*, 2021).

Gambar 1
Tampilan Utama Website SPDE Open



Sumber: single.setneg.go.id, 2023

SPDE Open dapat digunakan untuk kegiatan administrasi, seperti pengelolaan surat masuk dan surat keluar serta pengarsipan secara elektronik sehingga memudahkan proses penyelesaian dokumen persuratan. Selain itu, sistem ini juga dilengkapi dengan fitur *letter-memo drafting* yang berwujud seperti draft "surat" atau "memo" berisi hasil koordinasi, telaah dan kajian, serta laporan yang siap ditandatangani pimpinan. Pengiriman draft pun dilengkapi dengan fitur surat pengantar sehingga mampu mempersingkat waktu pegawai untuk mengirimkan informasi yang akan disampaikan. Tidak hanya mempersingkat waktu, SPDE Open juga menghemat biaya operasional karena keseluruhan aktivitas persuratan dilakukan di website yang memiliki *database* terintegrasi dan jaringan komunikasi intranet data sehingga keamanan dan kerahasiaan data dapat terjamin. (setneg.go.id, 2022).

Pengembangan aplikasi SPDE Open telah membuktikan bahwa pentingnya *e-government* untuk meningkatkan interaksi antara pemerintah dan pegawai, termasuk mendorong peningkatan kinerja dan kesejahteraan pegawai yang bekerja dalam suatu institusi pemerintahan. Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya, secara fungsional *e-government* dapat diterapkan ke berbagai pemangku kepentingan, termasuk antar pemerintah (*Government to Government* atau G2G). Susanto (2017) mendefinisikan *Government to Government* (G2G), yakni suatu sistem layanan *e-government* yang memungkinkan adanya komunikasi dan interaksi antara institusi pemerintah, baik secara horizontal (seperti antara Organisasi Perangkat Daerah yang berada dalam satu kota, antar departemen) maupun secara vertikal (misalnya Organisasi Perangkat Daerah yang ada di kabupaten/kota ke tingkat Provinsi atau Pusat).

Fokus utama dalam G2G adalah untuk meningkatkan produktivitas pemerintah dan para pegawainya sehingga dapat menyusun interaksi yang lebih efektif. Selain itu, layanan G2G juga menyangkut informasi dalam aturan pemerintah, kebijakan dan hak sipil (Muallidin, 2015). Bentuk dari hubungan G2G dapat berupa aplikasi sistem informasi manajemen. Kementerian Sekretariat Negara memiliki peran penting untuk memberikan dukungan teknis dan administrasi kepada Presiden dan Wakil Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Adapun dukungan teknis dan administrasi yang dimaksud berdasarkan Pasal 3 Peraturan Presiden Nomor 31 Tahun 2020 tentang Kementerian Sekretariat Negara, yaitu terkait kerumahtanggaan, keprotokolan dan kebijakan kepada pejabat yang termuat dalam pasal-pasal tersebut. Struktur Organisasi pada Kementerian Sekretariat Negara terdiri atas

beberapa posisi, salah satunya adalah Sekretariat Kementerian yang bertugas menyelenggarakan koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.

Terdapat tujuh biro di Sekretariat Kementerian yang bekerja sama dalam melaksanakan tugas tersebut, salah satunya adalah Biro Umum. Sebagai pihak yang secara langsung terlibat dalam pemberian dukungan administrasi, Biro Umum dituntut agar dapat mewujudkan mekanisme, prosedur, hubungan dan tata kerja serta standarisasi pelayanan secara efektif, efisien dan transparan. Ekspektasi tersebut membutuhkan sumber daya manusia yang profesional, memiliki kompetensi di bidangnya, berintegritas dan produktif sehingga meningkatkan mutu pelayanan kepada presiden melalui transformasi budaya kerja berbasis teknologi informasi dan komunikasi (*setneg.go.id*, 2019).

Akan tetapi, pada pelaksanaannya ditemukan beberapa permasalahan, yaitu: (1) Infrastruktur yang kurang memadai sebab ketidakstabilan jaringan internet dan rendahnya kapasitas server *website*; (2) Tampilan dan beberapa fitur *website* tidak dapat diakses sehingga dinilai belum ramah pengguna; (3) Ketidaksiapan pegawai untuk menjadikan SPDE Open sebagai prioritas utama dalam pekerjaan, sebab masih ditemukan pegawai yang tidak membaca notifikasi terbaru secara berkala sehingga mengakibatkan alur pekerjaan menjadi tidak efektif; (4) Keterbatasan akses *website* SPDE Open yang hanya tersedia dan dipergunakan di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara saja, sehingga surat dengan tujuan instansi lain masih harus dilakukan secara konvensional.

Permasalahan itu tidak cukup jika diselesaikan dengan hanya sekadar menciptakan peraturan atau kebijakan baru, mengadaptasi piranti teknologi seperti komputer dan internet hanyalah transisi dari sistem konvensional menjadi modern karena teknologi hanyalah instrumen dalam transformasi peran pemerintah terhadap masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan proses kerja keras yang diawali dengan perubahan paradigma yang bermuara pada perekayasa ulang proses yang ada di dalam pemerintahan (Indrajit, 2005).

Oleh karena itu, diperlukan sebuah penelitian yang dapat mengkaji seluruh proses *e-government* pada Sistem Persuratan dan Disposisi Elektronik (SPDE) Open di Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia berdasarkan unsur-unsur yang terdapat dalam *e-government* itu sendiri dan menjadikan fenomena tersebut sebagai latar belakang pada penelitian yang berjudul, "Implementasi Sistem Persuratan Elektronik dalam Mendukung *Electronic Government* pada Biro Umum Kementerian Sekretariat Negara" sehingga diharapkan pemerintah akan lebih mampu mengenali potensi dan dapat mengembangkan sistem pemerintahan berbasis elektronik dengan lebih baik lagi.

Metode Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah Sistem Persuratan dan Disposisi Elektronik (SPDE) Open, yang dikaji dalam konteks implementasinya di lingkungan Biro Umum pada Sekretariat Kementerian. Paradigma penelitian yang digunakan adalah post-positivistik, karena peneliti ingin membangun pemahaman mengenai implementasi *e-government* pada SPDE Open. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif, karena penelitian ini bermaksud mengamati objek secara holistik (menyeluruh) tanpa ada intervensi dari instrumen penelitian atau peneliti itu sendiri.

Teknik pengumpulan data dilakukan yaitu dengan Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Metode pengumpulan data dilakukan secara triangulasi dan analisis data bersifat induktif/kualitatif berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan dan kemudian dikonstruksikan menjadi hipotesis atau teori. Analisis data dalam penelitian kualitatif,

dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian dan verifikasi data. Hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Penelitian ini dilakukan di Gedung Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia yang berlokasi di Jl. Veteran No. 17-18, RT/RW 02/03, Kecamatan Gambir, Kota Jakarta Pusat. 10110. Dalam penelitian skripsi, umumnya proses yang dilakukan memakan waktu satu semester atau enam bulan lamanya. Terhitung sejak tahap observasi dan bimbingan yang dilakukan pada bulan November 2022, maka diperkirakan penelitian ini akan selesai pada bulan April 2023

Hasil Dan Pembahasan

Mengacu pada hasil penelitian yang didapatkan dari wawancara dan data sekunder, serta melalui proses analisis data menunjukkan bahwa implementasi SPDE Open pada Biro Umum Sekretariat Kementerian telah berada pada fase transformasi sebagaimana dikutip dari Indrajit dalam (Batubara dan Helmy, 2019), di mana sebuah sistem telah mengalami perkembangan lebih lanjut sehingga pelayanan meningkat secara terintegrasi.

Aplikasi berbasis *website* ini pada awalnya dirancang untuk mengimplementasikan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang merupakan salah satu kebijakan pemerintah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Tujuan itu juga selaras dengan harapan pemerintah untuk dapat mewujudkan pemerintahan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi saat ini, pengembangan terhadap proses-proses bisnis maupun administrasi yang dilakukan secara elektronik sehingga pengelolaan pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien dalam konteks waktu dan biaya operasional.

Pembangunan aplikasi SPDE Open telah dimulai sejak tahun 2009 (versi 1.0) yang ruang lingkupnya hanya di beberapa unit kerja saja. Kemudian, pada tahun 2011, dilakukan pengembangan SPDE Open versi 2.0 dengan mulai menambah kapasitas pengguna di ruang lingkup Sekretariat Kementerian, Kedeputan, Sekretariat Presiden dan Sekretariat Wakil Presiden serta fitur yang disediakan masih berupa pencatatan surat dan disposisi. Pada tahun 2018, pengembangan SPDE Open kembali dilakukan dengan versi 3.0 di mana terdapat perubahan dari segi tampilan (front-end), re-design sistem dan penambahan fitur-fitur pendukung, yaitu: (1) Pengelolaan naskah resmi yang meliputi pembuatan, proses review, penyetujuan dan pengiriman naskah; (2) Smart Analyzer Document yang berfungsi untuk mengarahkan surat agar langsung dikirim ke unit kerja tanpa bantuan operator persuratan, fitur ini merupakan bagian dari teknologi machine learning yang dimiliki Kemensetneg; (3) Tanda Tangan Elektronik (TTE) yang diakui oleh Kominfo; dan (4) Leadership Dashboard dengan ruang lingkup seluruh lembaga Kepresidenan (setneg.go.id, 2021).

Bentuk pengembangan SDM juga dapat dilihat melalui upaya pemerintah untuk terus mengedepankan sosialisasi mengenai aplikasi, terutama pada saat aplikasi mengalami perbaikan dan *update*, seperti pada tahun 2021, Biro Tata Usaha dan Arsip Kepresidenan bersama Biro Informasi, Data dan Teknologi menyelenggarakan kegiatan *Training of Trainer* (ToT) dan Uji Publik Aplikasi SPDE Open v2.0 yang dilaksanakan secara hybrid (luring dan daring). Kegiatan tersebut bertujuan untuk mensosialisasikan kembali aplikasi SPDE Open yang menjadi salah satu sistem penting untuk digunakan dalam proses kerja, pada kegiatan itu juga dilakukan uji coba ketahanan aplikasi yang diakses user setidaknya 100 orang pada waktu bersamaan. Di tahun 2019 sebelumnya, Kementerian Sekretariat Negara melakukan sosialisasi SPDE Open yang bersamaan dengan sosialisasi penerbitan sertifikat elektronik. Penerbitan sertifikasi ini dikeluarkan oleh Badan Siber & Sandi Negara (BSSN).

Gambar 2

Training of Trainer (ToT) dan Uji Publik Aplikasi SPDE Open v2.0 Tahun 2021



Sumber Data: setneg.go.id, 2021

Gambar 3

Sosialisasi SPDE OPEN dan Sosialisasi Penerbitan Sertifikat Elektronik Tahun 2019



Sumber Data: setneg.go.id, 2019

Kolaborasi antara pegawai biro dengan penyedia jasa (tender) pun menjadi faktor penting dalam mendukung sumber daya manusia. Biro Informasi, Data dan Teknologi juga diberikan kewenangan untuk mengelola pegawai TIK berdasarkan kualifikasi terkait pengembangan aplikasi. Penggunaan kertas dan tinta dari tahun ke tahun pun mengalami penurunan sebagaimana yang terlihat pada tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1

Data Penggunaan Bahan Cetak dan Komputer di Lingkungan Sekretariat Kementerian dan Kedeputan Kemsetneg Tahun 2017-2022

No	Tahun	Bahan Cetak (Kertas)		Bahan Komputer (Toner)	
		Volume	Satuan	Volume	Satuan
1	2017	9500	rim	3500	buah
2	2018	9500	rim	3500	buah
3	2019	8500	rim	3250	buah
4	2020	8000	rim	3000	buah
5	2021	8000	rim	3000	buah
6	2022	7500	rim	2913	buah

Sumber Data: Diolah Peneliti, 2023

Sementara pada masyarakat, aplikasi SPDE Open tidak memiliki dampak secara langsung, karena aplikasi ini merupakan aplikasi internal yang hanya dapat diakses pegawai melalui *username* dan *password* yang telah didaftarkan sebelumnya. Berdasarkan pernyataan dari informan-informan tersebut, peneliti dapat menyimpulkan bahwa implementasi SPDE Open di lingkungan Biro Umum pada Sekretariat Kementerian dapat dikatakan sudah cukup baik dan sesuai dengan teori *E-Government* (Indrajit, 2016) dan telah memenuhi prinsip-prinsip penerapan SPBE di Indonesia sebagaimana tercantum pada Pasal (2) Ayat (1) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada poin (a) Efektivitas; (b) Keterpaduan; (c) Kesenambungan; (d) Efisiensi; (e) Akuntabilitas; (f) Interoperabilitas. Sementara pada poin (g) Keamanan masih perlu ditinjau kembali.

Akan tetapi, peneliti menyadari bahwa kenyamanan pengguna perlu diperhatikan meskipun secara fungsional, aplikasi ini sudah dapat digunakan dengan baik. Tidak menutup kemungkinan, pengguna akan lebih nyaman apabila pengelola aplikasi mempertimbangkan untuk mengembangkan aplikasi dari sisi visual dan keamanan yang terjaga dengan baik selayaknya standar aplikasi *website* komersil. Berdasarkan pengalaman peneliti dalam mengakses aplikasi tersebut pun serupa dengan pengalaman pegawai lainnya, peneliti menemukan ketidaknyamanan saat mengakses, yaitu: (1) *Server* yang lambat; (2) Beberapa page *website* yang tidak terhubung ke halaman mana pun; dan (3) Tampilan yang kurang menarik. Dan mengenai sikap para pegawai dalam menerima SPBE perlu menjadi perhatian karena hal ini juga berpengaruh terhadap pengembangan aplikasi.

Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia adalah salah satu lembaga tinggi di Indonesia yang keberadaannya didasari oleh Undang-Undang. Pada Pasal (2) Perpes Nomor 31 Tahun 2020 tentang Kementerian Sekretariat Negara menyebutkan bahwa Kementerian Sekretariat Negara memiliki tanggungjawab untuk mendukung secara teknis dan administrasi urusan pemerintahan di bidang kesekretariatan negara guna membantu PResiden dan Wakil Presiden menjalankan pemerintahan di Indonesia. Untuk itu, keberadaan SPDE Open juga merupakan bentuk dari tanggungjawab kepada Presiden. Implementasi SPDE Open pun dilandasi oleh hukum yang dapat dilihat pada tabel 2 di bawah ini.

Tabel 2

Landasan Hukum Implementasi SPDE Open

No.	Jenis Peraturan	Bunyi Pasal
1.	UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik	Pasal 3, “Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, iktikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi.”
2.	Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik	Pasal 16, “Penyelenggara Sistem Elektronik untuk pelayanan publik wajib menerapkan tata kelola yang baik dan akuntabel.”
3.	Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara	Pasal 32, “Selain menyelenggarakan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kementerian Kelompok III juga menyelenggarakan fungsi koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian.”
4.	Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;	<p>Pasal (2) Ayat (1), “SPBE dilaksanakan dengan prinsip: a. efektivitas; b. keterpaduan; c. kesinambungan; d. efisiensi; e. akuntabilitas; f. interoperabilitas; dan g. keamanan.”</p> <p>Pasal (2) Ayat (2), “Efektivitas sebagaimana dimaksud merupakan optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang mendukung SPBE yang berhasil guna sesuai dengan kebutuhan, keterpaduan sebagaimana dimaksud merupakan pengintegrasian sumber daya yang mendukung SPBE, kesinambungan sebagaimana dimaksud merupakan keberlanjutan SPBE secara terencana, bertahap, dan terus menerus sesuai dengan perkembangannya dan efisiensi sebagaimana dimaksud merupakan optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang mendukung SPBE yang tepat guna.”</p>
5.	Peraturan Menteri Sekretaris Negara RI Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara.	Pasal 3E, “Pemberian dukungan teknis, administrasi, dan analisis dalam penyelenggaraan hubungan dengan lembaga negara, lembaga nonstruktural, lembaga daerah, organisasi kemasyarakatan, organisasi politik, dan penanganan pengaduan masyarakat kepada

		Presiden, Wakil Presiden dan/atau Menteri, serta penyiapan dan analisis bahan kebijakan Menteri.”
6.	Peraturan Menteri Sekretaris Negara RI Nomor 22 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tata Naskah Dinas Elektronik Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia	Peraturan ini merupakan modul yang berisi pedoman/petunjuk pelaksanaan Tata Naskah Dinas Elektronik.

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2023

Dukungan (*Support*)

Dalam memberikan dukungan terhadap implementasi SPDE Open di Kementerian Sekretariat Negara, Pemerintah memberikan wewenang kepada Biro Informasi, Data dan Teknologi untuk mengembangkan aplikasi. Pengembangan aplikasi itu dimulai dari perencanaan anggaran yang disalurkan melalui APBN, kemudian pemilihan tender dan pegawai yang memiliki kualifikasi di bidangnya. Proses itu pun juga didukung oleh pengembangan SDM bagi para pegawai administrasi umum yang mengoperasikan aplikasi. Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara, pengembangan SDM dilakukan melalui sosialisasi, bimbingan teknis, study banding dan diklat kepada para pegawai. Dukungan dalam pengembangan aplikasi juga ditunjukkan dengan adanya perbaikan dan maintenance pada aplikasi yang pada akhirnya dilakukan uji beban untuk menentukan kualitasnya.

Kemampuan (*Capacity*)

Pemberian dukungan itu pun sejalan dengan kemampuan yang dimiliki pemerintah dalam mempersiapkan sumber daya untuk membangun SPDE Open. Peneliti mengkategorikan kemampuan tersebut berdasarkan tiga hal, yaitu: (1) Sumber Daya Finansial, di mana pembangunan SPDE Open didukung oleh APBN yang diturunkan melalui POK DIPA pada unit kerja Biro Informasi, Data dan Teknologi; (2) Sumber Daya Manusia; di mana pemerintah merekrut pegawai sekitar 1.000 pegawai untuk handle sistem, selain itu, pemerintah juga mengadakan kerja sama dengan pihak eksternal seperti PT. Bank Mandiri Tbk dan PT. Telkom, dan mengirim pegawai untuk mengikuti diklat dan bimtek sebagai upaya meningkatkan kualitas SDM; dan (3) Sumber Daya Infrastruktur; di mana anggaran yang diturunkan tidak hanya untuk membayar tenaga pegawai, melainkan menyediakan fasilitas berupa perangkat lunak dan keras untuk membangun sistem.

Manfaat (*Value*)

Segala upaya yang dilakukan pun bertujuan untuk menghasilkan dampak positif atau setidaknya mampu menyelesaikan masalah, dalam hal ini, manfaat yang dirasakan dapat dilihat berdasarkan tiga kategori; (1) Terhadap pemerintah; aplikasi ini dapat menyederhanakan prosedur persuratan dan disposisi yang akan diturunkan kepada pelaksana, aplikasi ini juga dapat diakses di luar kantor sehingga mobilitas pegawai menjadi lebih efisien dari segi waktu; (2) Terhadap pegawai; aplikasi ini juga mempertegas arahan yang diberikan atasan karena segala perintah telah tertulis secara resmi di dalam surat; dari segi biaya pengeluaran pun terbukti bahwa terdapat penurunan biaya untuk ATK; (3) Terhadap masyarakat; meskipun manfaatnya tidak dapat dirasakan secara langsung, namun dengan adanya SPDE Open yang memudahkan pekerjaan pegawai, maka akan menjadi dampak positif berkelanjutan di mana pelayanan publik juga menjadi cepat.

Hambatan yang Terjadi Dalam Implementasi SPDE Open di Biro Umum

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dari berbagai sumber termasuk pengalaman pribadi pada saat mengakses SPDE Open, terdapat beberapa hambatan yang dirasakan. Pertama, implementasi SPDE Open hingga saat ini masih error, di mana pengelolaan naskah belum dapat diakomodir dengan baik oleh sistem. Selain itu, fitur pembuatan naskah (*text editor*) yang merupakan fitur terpenting justru belum cukup memudahkan pengguna karena tidak dilengkapi fitur yang dimiliki oleh *Microsoft Word*, oleh karena itu, pengguna harus menulis naskah secara manual. Selain itu, berdasarkan pengamatan pribadi pada saat mengakses SPDE Open, ditemukan terdapat ikon dengan nama yang sama dengan SPDE Open namun mengarah pada situs blank sehingga dapat membingungkan pengguna, karena seperti yang diketahui SPDE Open merupakan salah satu fitur di dalam website *single.setneg.go.id*, maka sisi kerapuhan website perlu diperhatikan, juga tampilan website kurang menarik, berbeda dengan website e-government pada umumnya. Kedua, berdasarkan analisis dari hasil wawancara sebelumnya, pengguna masih kerap merasakan ketidakstabilan jaringan internet jika berada di daerah tertentu. Ketiga, Pegawai belum siap menerima SPDE Open sebagai bagian dari prioritas pekerjaan. Ketidakmeratanya SDM yang sadar akan fungsi dari SPDE Open dimana terdapat beberapa SDM tidak sadar akan pentingnya untuk membuka user SPDE Open sehingga pesan yang seharusnya sudah tersampaikan dan dilaksanakan, menjadi tertunda akibat pengguna yang belum sempat membuka SPDE Open dan membuat pekerjaan menjadi terhambat.

Simpulan

Implementasi SPDE Open belum terlepas dari hambatan, meskipun pengembangan aplikasinya telah memenuhi standar yang ditetapkan dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Meskipun begitu, hingga saat ini Kemensetneg masih berusaha untuk mengembangkan aplikasi yang didukung oleh kemampuan pemerintah dalam memfasilitasi kebutuhan pembangunan dan pengembangan, serta manfaat yang terus di-evaluasi perkembangannya, sehingga manfaatnya benar-benar dapat dirasakan oleh pemangku kepentingan. Adapun faktor yang menjadi penghambat dalam implementasi disebabkan oleh beberapa hal di antaranya adalah, belum siapnya pegawai dalam menerima SPDE Open di lingkungan pekerjaan, di mana pegawai belum sadar akan pentingnya untuk membuka SPDE Open untuk melihat arahan atau disposisi dari pimpinan mereka. Hal tersebut pun berdampak terhadap permasalahan teknis dalam pengembangan aplikasi, karena dengan adanya awareness dari pegawai yang merupakan pengguna aplikasi, maka akan memberikan umpan balik terhadap pengembang aplikasi, sehingga kenyamanan pengguna akan terus menjadi prioritas mereka, bukan hanya melihat dari sisi fungsional saja.

Referensi

- Alaaraj, H., & Ibrahim, F. W. (2014). The Influence of E-government Practices on good governance from the perspective of Public in Lebanon. *Journal of Public Administration and Governance*, 4(3), 171–185.
- Amatulloh, D. (2021). Analisis Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Mal Pelayanan Publik Bojonegoro. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 87–107.
- Batubara, E. R., Helmy, H. (2019). Analisis Pengembangan Electronic Government Melalui Penyelenggaraan Website Di Pemerintahan Daerah Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(4), 1666–1686.
- Dewi, F. C., Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Penerapan Electronic Government Melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) (Studi Kasus pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan). *Publika*, 637–652.
- Elbahnasawy, N. G. (2014). E-government, internet adoption, and corruption: an empirical investigation. *World Development*, 57, 114–126.
- Elysia, V., Ake Wihadanto, S. (2017). Implementasi E-Government Untuk Mendorong Pelayanan Publik Yang Terintegrasi di Indonesia. *Optimalisasi Peran Sains Dan Teknologi Untuk Mewujudkan Smart City*, 353–380.
- Farid, M. (2015). Implementasi Electronic Government Melalui Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya. *Publika*, 3(5).
- Hamirul, H., Alamsyahril, A. (2020). *Good Governance Dalam Perspektif Kualitas Pelayanan Publik*. Cv. Pustaka Learning Center.
- Ilham, S. (2021). *E-Governance*. Sleman: Deepublish.
- Ilman, A. A. N., Arumsari, N. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Electronical Government melalui Aplikasi Blakasuta di Tiga Kantor Kecamatan Kabupaten Brebes. *Unnes Political Science Journal*, 5(2), 69–73.
- Indrajit, R. E., Zainudin, A., & Rudianto, D. (2005). *Electronic government in action*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Kurniawan, A. (2022). *Pengertian E-government – Keuntungan, Manfaat, Implementasi, Model, Pelaksanaan*. gurupendidikan.co.id.
- Maksum, I. R. (2020). *Jalan Sederhana Memahami Administrasi Publik Dan Bisnis: Antara Teori Dan Praktik*. Sleman: Deepublish.
- Moleong, L. J. (2017). Metodologi penelitian kualitatif (Revisi). *Bandung: PT Remaja Rosdakarya*, 102–107.
- Muammar, M. A., Parawu, H. E., Nasrulhaq, N. (2021). Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Pelaksanaan Good Governance Di Dinas Komunikasi Informatika Dan Statistik Kabupaten Wajo. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(2), 414–426.
- Muallidin, I. (2015). *Konsep, Kerangka Pikir & Nilai E-Government & E-Service*. Yogyakarta.
- Noviana, R., Sulandari, S., Lituhayu, D. (2015). Manajemen e-Government Berbasis Web Model Government-to-Citizen (G2C) Pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah. *Journal of Public Policy and Management Review*, 4(3), 569–579.

- Nurhadryani, Y. (2009). Memahami konsep e-Governance serta hubungannya dengan e-Government dan e-Demokrasi. *Seminar Nasional Informatika*, 111–117.
- Pasolong, H. (2014). *Teori administrasi publik*. Alfabeta Bandung.
- Prihanto, I. G. (2017). E-Government dan Penerapannya. *Berita Dirgantara*, 18(1), 1–18.
- Rahadian, A. H. (2019). Revitalisasi Birokrasi Melalui Transformasi Birokrasi Menuju E-Governance Pada Era Revolusi Industri 4.0. *Prosiding Seminar STIAMI*, 6(1), 85–94.
- Saefudin. (2022). Signifikan, Hasil Survei e-Government Indonesia Naik 11 Peringkat. *Ditjen Aptika*.
- Sari, S. T., Parawu, H. E., Harakan, A. (2022). Pemanfaatan Electronic Government di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Luwu. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(4), 1151–1166.
- Shavira, A., Rudiana, R., Lesmana, A. C. (2021). Implementasi Electronic Government Pada Penggunaan Aplikasi Qlue Sebagai Upaya Penerapan Jakarta Smart City di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta Tahun 2020. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 1(2), 174–183.
- Sita, N. (2018). Penerapan Sistem E-government di Indonesia. *Diakses Di [https://www. Good news from indonesia. Id/2018/01/23/Penerapan-Sistem-e-Government-Di-Indonesia](https://www.goodnewsfromindonesia.id/2018/01/23/Penerapan-Sistem-e-Government-Di-Indonesia)*.
- Sugiyono, P. D. (2013). Metode penelitian manajemen. *Bandung: Alfabeta, CV*.
- Usman, H. (2021). *Administrasi, Manajemen, dan Kepemimpinan Pendidikan: Teori Dan Praktik*. Bumi Aksara.