

Penerapan *E-Office* Dalam Rangka Mewujudkan *E-Government* (Studi Kasus: Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali)

Ni Made Indra Ramawati¹⁾, Ni Nyoman Dewi Pascarani²⁾, Ni Wayan Supriyanti³⁾
^{1,2,3)}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email: iin.rama35@yahoo.co.id¹, dewi.pascarani@yahoo.com², prily_baligirl@yahoo.com³

ABSTRAK

The advance of information in communication technology were developed so rapidly in the world, included in Indonesia. These development do not only affects the economics, social and culture but also touched government areas. The government developed the concept based on electronic government or known as e-government. Bali Provincial Government issued a policy of e-office application as part of the implementation of the concept. The implementation of e-office is a tool that can make government effective, efficient, transparent and accountable in providing service so people associated with the administration of correspondence in the General Affair and Protocol Bali Provincial Secretariat. The existence of the e-office is also alternative in creating good governance. This study used descriptive qualitative method. In obtaining the data, author conducted interviews with sources that are directly related to the study topics that author did. In addition, the author also conducted observations to obtain primary data and did documents study in order to obtain secondary data. The conclusion of the study is the application of e-office showed their progress in the process of service correspondence. But the problems that must be observed is the provision of facility and infrastructure are still lacking resulting delays in administration process, still the implementation of some parts of the administration manually, the readiness of human resources, the existence of networks and servers are often susceptible to interference and lack of dissemination to the public related to the implementation of e-office.

Keywords : *Policy Public, Electronic Government, Electronic Office*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan globalisasi di dunia ditandai dengan adanya peningkatan penggunaan teknologi di kalangan masyarakat. Begitu juga di Indonesia saat ini memasuki tahun 2015 penggunaan teknologi mencapai 82 juta orang dengan peningkatan 10% dari tahun 2014. Peningkatan tersebut terjadi dikarenakan pola kehidupan masyarakat banyak dipengaruhi oleh teknologi terutama dalam memenuhi kebutuhan individu agar lebih cepat dan praktis. Tidak hanya berpengaruh pada bagian ekonomi, sosial, pendidikan dan budaya tetapi penggunaan teknologi juga berpengaruh pada sistem pemerintahan. Dimana penggunaan teknologi lebih ditekankan untuk memperbaiki citra buruk pada birokrasi pemerintah yang terkenal akan sistem yang rumit dan kurang baik. Untuk itu pemerintah Indonesia mulai

mengembangkan sistem berbasis teknologi atau *e-government*.

Komitmen Pemerintah dalam mengembangkan *e-government* dibuktikan dengan dikeluarkannya Peraturan Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Melalui peraturan tersebut pemerintah pusat menghimbau agar pemerintah daerah ikut berpartisipasi dalam mengembangkan *e-government*. Provinsi Bali merupakan salah satu daerah yang sudah mulai mengembangkan *e-government* yaitu dengan menerapkan *e-office* pada Biro Umum dan Protokol setda Provinsi Bali.

Diberlakukannya *e-office* sebagai upaya dalam membantu administrasi surat-menyurat di lingkungan Provinsi Bali. Sistem administrasi umumnya terkenal dengan sistem yang berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang lama, tetapi

dengan diberlakukannya *e-office* sistem administrasi diharapkan lebih efektif dan efisien. Selama satu tahun diberlakukannya *e-office* tepatnya dari tanggal 15 Juli 2015 sampai sekarang penerapannya tidak luput akan permasalahan. Dari hasil penelitian di lapangan masalah yang terjadi antara lain yaitu tingkat kemampuan SDM yang masih rendah dalam bidang teknologi khususnya dalam mengoperasikan *e-office*, masih diberlakukannya sistem ganda dalam bekerja serta kurangnya sarana dan prasarana.

Melihat adanya permasalahan tersebut maka peneliti melakukan penelitian terkait penerapan *e-office* untuk melihat perkembangan *e-government* di pemerintah Provinsi Bali, sehingga dalam penelitian ini peneliti mengambil judul "**Penerapan E-Office dalam Rangka Mewujudkan E-Government (Studi Kasus: Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali).**"

2. KAJIAN PUSTAKA

Kebijakan Publik

Edward 3 dan Sharsansky dalam Islamy (2012:18) mendefinisikan kebijakan publik adalah apa yang pemerintah lakukan atau tidak dilakukan dalam hal mengatasi suatu permasalahan yang sedang dihadapi. Kemudian Anderson dalam Islamy (2012:19) mengungkapkan bahwa kebijakan publik yaitu serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu, diikuti dan dilaksanakan oleh pelaku atau kelompok guna memecahkan suatu masalah. Dye (2015:9) berpendapat bahwa dalam sistem kebijakan publik terdapat 3 elemen yang meliputi (a) kebijakan publik (b) pelaku kebijakan (c) lingkungan kebijakan

E-Government

Menurut World Bank *e-government* berkaitan dengan penggunaan teknologi dan informasi dalam (area *network* internet dan alat komunikasi bergerak) oleh lembaga pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mentransformasi hubungan pemerintah dengan warganya, pelaku bisnis dan usaha serta lembaga pemerintah lainnya. Sementara Bhatnagar (2002:34) mendefinisikan *e-government* sebagai upaya untuk membagi dan melayani masyarakat serta mengurangi korupsi, biaya, waktu serta meningkatkan transparansi.

Dalam mensukseskan *e-government* terdapat strategi khusus yang harus dilakukan pemerintah. Dalam bukunya Bambang N Prasetyo tahun 2004 Terdapat 4 elemen dalam keberhasilan *e-government* yang meliputi :

1. SDM yang terdiri dari aspek kemampuan
2. Perangkat lunak dan perangkat keras yang meliputi jaringan server serta perangkat dalam komputer
3. Sistem informasi dan terintegrasi berkaitan dengan konsistensi data dalam aplikasi
4. Standard operational procedure berhubungan dengan standar dasar dalam melaksanakan suatu kebijakan pemerintah

E-Office

Silmi (2004: 76) mengemukakan fungsi pemanfaatan *e-office* yang meliputi 9 indikator antara lain efisiensi dan efektivitas kerja, penghematan penggunaan kertas, penghematan dan kemudahan penggandaan, penghematan tempat penyimpanan, penghematan waktu pencarian suatu dokumen, meminimalisir resiko kehilangan dokumen, kemudahan pengendalian dokumen naskah dinas dan penggunaannya, kemudahan pelacakan keberadaan dan status dokumen naskah dinas

3. METODELOGI PENELITIAN

Peneliti menggunakan teknik penelitian deskriptif kualitatif. Dengan sumber data diperoleh melalui sumber data secara primer dan sekunder. Dimana data primer adalah data yang diperoleh langsung melalui obyek penelitian dan informan, sedangkan untuk data sekunder berupaya hasil dokumentasi sebagai data penunjang. Selanjutnya unit analisis menggunakan unit organisasi yaitu Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali. Informan dipilih melalui teknik *secara purposivesampling* dan *snowball sampling*. Guna memperoleh data, peneliti melakukan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian akan dianalisis kemudian disajikan dalam bentuk kata narasi yang bersifat ilmiah.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

E-Office merupakan sistem yang dirancang untuk membantu administrasi surat menyurat. Pemerintah Provinsi Bali

saat ini mengaplikasikan *e-office* ke dalam 15 komputer yang terhubung ke 9 biro, setda, pimpinan dan wakil pimpinan. Khususnya pada Biro Umum dan Protokol setda Provinsi Bali, penerapan *e-office* lebih diutamakan karena segala bentuk administrasi di lingkungan pemerintah berawal dari biro tersebut. Tujuan diberlakukannya *e-office* adalah mewujudkan sistem satu pintu yang efektif dan efisien sehingga bermanfaat pada kesejahteraan pemerintah dan masyarakat. Umumnya mekanisme pelayanan menggunakan *e-office* sesuai dengan SOP (*Standard Operational Prosedure*) yang berlaku. Melalui Pergub Bali nomor 44 tahun 2015 tentang sistem informasi surat menyurat di lingkungan Provinsi Bali. Pemerintah berupaya dalam meningkatkan kinerja dengan berbasis teknologi. Untuk melihat apakah *e-office* dapat mewujudkan *e-government*, peneliti menganalisis dengan 4 indikator yaitu :

Sumber Daya Manusia

SDM sebagai aktor dalam implementasi kebijakan merupakan bagian penting yang memiliki banyak tugas dan kewenangan. Tanpa adanya keterlibatan SDM dalam dunia kerja mustahil sistem kerja akan berjalan secara baik. Peran SDM dalam ruang lingkup kerja banyak dipengaruhi oleh tingkat kemampuan. Semakin baik tingkat kemampuan yang dimiliki maka akan meningkatkan profit kerja, begitu juga sebaliknya. Dilihat dari tingkat kemampuan khususnya dalam bidang teknologi SDM pada Biro Umum dan Protokol setda Provinsi Bali masih sangat rendah. Ini dilihat dari jumlah pegawai sebanyak 708 orang hanya 14,2% yang bisa mengoperasikan *e office* atau setara dengan 2 sampai 3 orang di setiap biro. Hal ini dikarenakan belum adanya standar khusus penerimaan pegawai. Selain itu latar belakang pendidikan yang tidak sesuai dengan ruang lingkup kerja. Fakta tersebut menandakan keberadaan SDM belum mendukung adanya penerapan *e-office* sebagai konsep dari *e-government* di Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali. Rendahnya kemampuan dalam bidang teknologi seharusnya dapat diatasi melalui program khusus seperti pelatihan. Meskipun pelatihan sudah pernah diadakan untuk pegawai tetapi pelaksanaannya kurang efektif dan efisien disebabkan

karena belum adanya program secara khusus yang mengatur pelatihan tersebut

Perangkat Lunak dan Perangkat Keras

Suatu kebijakan yang berkaitan dengan program atau aplikasi secara digitalisasi tidak akan berkembang tanpa adanya sarana dan prasarana berupa perangkat lunak dan perangkat keras. Perangkat lunak berkaitan dengan jaringan dan server. Untuk jaringan sendiri saat ini sudah dikelola langsung oleh Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali. Sedangkan untuk server keberadaannya masih dikelola oleh badan *e-government* pada Biro Pemerintah khususnya di bagian pengadaan data elektronik. Selain jaringan dan server keberadaan layar monitor, mouse, keyboard dan CPU tergabung dalam satu bagian yang disebut komputer. Bagian tersebut merupakan unsur dari perangkat keras. Komputer yang tersedia saat ini masih kurang memadai untuk menunjang *e-government*. Kurangnya sarana dan prasarana pada implementasi *e-office* secara umum dikarena faktor keuangan yang tidak mencukupi untuk pembiayaan secara menyeluruh.

Sistem Informasi dan Terintegrasi

Keterbatasan anggaran pada penerapan *e-office* tidak hanya berdampak pada sarana dan prasarana tetapi juga pada sistem. Adanya pekerjaan yang dilakukan secara manual menandakan *e-office* belum tersedia aplikasi secara menyeluruh untuk bagian administrasi. Dimana terdapat 4 administrasi yang seharusnya terlayani secara baik yaitu administrasi setda, keuangan setda, protokol dan rumah tangga pimpinan. Hal tersebut menandakan bahwa sistem pada *e-office* belum terencana secara matang. Ketidaksiapan sistem dalam melayani seluruh administrasi mengakibatkan terhambatnya pelayanan kepada masyarakat. Terutama bagian pengarsipan yang masih dilakukan secara manual. Sehingga para operator kesulitan dalam melakukan pengecekan surat.

SOP

Tidak terlaksana sistem pelayanan secara baik dikarenakan adanya SOP yang tidak tersosialisasikan secara baik pula kepada para pegawai. *Standard Operational Prosedure* merupakan kunci utama dalam melaksanakan suatu kebijakan, sehingga dalam realisasinya

sesuai dengan tujuan awal dibuatnya kebijakan. Pada penerapan *e-office*, SOP sudah dapat berjalan secara maksimal. Hal ini ditandai dengan kualitas pelayanan yang semakin baik. Hanya saja belum adanya kontrol atau pengawasan yang terkadang mengakibatkan kurang disiplinnya pegawai dalam bekerja. Tetapi pimpinan khususnya kepala bagian secara tegas akan memberikan sanksi atas hal tersebut.

Selain 4 elemen sukses *e-government*, berhasilnya penerapan *e-office* juga dapat dilihat dari manfaat yang dihasilkan oleh implementasi *e-government* yang dikemukakan oleh Indrajit (2002). Manfaat tersebut meliputi :

- a. Dimensi ekonomi
Secara menyeluruh diberlakukannya *e-office* tidak mendukung pada dimensi ekonomi. Hal tersebut dilihat dari penggunaan kertas yang masih banyak dalam administrasi surat menyurat khususnya pada pengarsipan.
- b. Dimensi Sosial
Dilihat dari segi dimensi sosial yang umumnya berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat, diadakannya *e-office* sejauh ini sudah dapat mendukung pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat.
- c. Dimensi pemerintah
Untuk pemerintah Provinsi Bali terkait pelaksanaan *e-office*, jika dilihat dari birokrasi pemerintahan sudah mendukung terwujudnya sistem kerja yang praktis dan tepat sasaran. Tetapi jika dilihat dari segi penggunaan *e-office* sejauh ini belum merata bagi seluruh pegawai, mengingat tingkat kemampuan yang masih rendah terkait *e-office* dan sarana prasarana yang kurang memadai.

Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan E-Office

Dari hasil penelitian yang dilakukan, ditemukan faktor pendukung terlaksananya *e-office* yaitu

1. Adanya Aturan Hukum yang Menaungi *E-office*
Keberadaan aturan hukum disini sangat besar manfaatnya, bahwa menunjukkan suatu kebijakan tersebut benar dan layak untuk dilaksanakan. Selain itu adanya instrumen hukum yang mengatur keberadaan *e-office* tersebut membuat pola kerja dari para pegawai secara berkala dapat berjalan dengan

baik. Adanya aturan hukum ini juga mengurangi tingkat kecurangan administrasi dan meningkatkan *good governance*.

Selain dari faktor pendukung terdapat pula faktor penghambat yang meliputi :

1. Ketersediaan Infrastruktur Teknologi yang kurang Memadai
Fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-government* (Indrajit, 2006:17). Dalam kaitannya mewujudkan *e-government*, ketersediaan infrastruktur yang dimaksud adalah adanya aplikasi yang menyediakan atau memfasilitasi adanya informasi publik.
2. Letak Server yang Terpisah
Umumnya yang menjadi faktor penghambat dalam penerapan *e-office* adalah terletak pada jaringan atau server yang biasanya mengalami gangguan, atau error sehingga dilakukan *peng-update-an* ulang.
3. Kesiapan Sumber Daya Manusia
Salah satu yang menyebabkan kurang optimalnya penerapan *e-office* pada Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali adalah keberadaan sumber daya manusia dalam hal ini pegawai yang masih kurang dalam menguasai teknologi.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan penjabaran dari hasil temuan, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penerapan *e-office* pada Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali belum optimal dalam mendukung terwujudnya *e-government*. Hal tersebut dikarebakan masih ditemuinya permasalahan dalam implementasi program seperti tingkat kemampuan SDM yang masih rendah dibidang teknologi, kurangnya kesiapan SDM, sarana dan prasarana yang kurang memadai dan minimnya komitmen pemerintah dalam pengembangan *e-government*. Permasalahan tersebut secara tidak langsung menghambat pemanfaatan *e-government* terutama dala bidang sosial, ekonomi dan pemerintah sendiri.
2. Faktor pendukung dalam penerapan *e-office* adalah adanya

aturan hukum yang secara jelas mengatur kebijakan tersebut. Sedangkan untuk faktor penghambat, secara umum terletak pada faktor finansial berupa anggaran, yang berdampak pada terhambatnya seluruh aspek pengembangan *e-government*.

6. DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agustina, Leo. 2014. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: ALFABETA
- Bhatnagar, Subhash. 2002. *E-Government : Lesson From Implementation In Developing Countries*. UNCRD Autumn, Vol. 24, p. 1 – 9.
- Endang, Mulyani, Suyetti. 2009. *Modul Menangani Surat Masuk dan Surat Keluar (Mail Handling)*. Yogyakarta: Penerbit Erlangga
- Indrajit, Richardus Eko. 2004. *E-government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mulyadi, Deddy. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Moleong, J Lexy. 2014. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Slamet, Sutono. 1996. *Surat Menyurat*. Surakarta: Seti-Aji.
- Silmi, Sikka Mutiara. 2004, *Panduan Menulis Surat Lengkap*. Yogyakarta : Absolut.
- Simbolon, Maringan Masry, 2004. *Dasar-dasar dan Administrasi Manajemen*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Widodo, Joko. 2012. *Analisis Kebijakan Publik*. Jawa Timur: Bayumedia Publishing.
- Wursanto, Ignatius. 2003, *Kearsipan I*. Yogyakarta : Kanisius