

**ANALISIS KEBIJAKAN E-GOVERNMENT PADA SISTEM SISEMAR UNTUK
OPTIMALISASI ADMINISTRASI PERSURATAN (STUDI KASUS PADA SUB. BAGIAN
TATA USAHA DI CABANG DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN SAMPANG)**

Sheila Huria Agustini

Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Wijaya Putra

sheilahuriaa@gmail.com

Abstrak

Sistem administrasi sangat dibutuhkan di setiap organisasi pemerintahan, kantor merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk melaksanakan kegiatan administrasi yang identik dengan penata usaha seperti menghimpun warkat atau dokumen, mencatat ke dalam buku agenda, setelah itu dilakukan mengolah, mengadakan, selanjutnya pengiriman dan penyimpanan warkat atau dokumen. Kegiatan kantor tidak terlepas dari pengelolaan, tanpa adanya pengelolaan dalam kantor, akan menyulitkan dalam tercapainya tujuan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, teknik analisis data yang akan dilakukan peneliti yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Menurut Indrajit (2020) Penerapan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik dapat dilakukan secara sungguh-sungguh dan diperhatikan oleh sektor publik. *Harvard JFK School of Government* mengemukakan ada tiga elemen sukses penerapan *e-Government* yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh sungguh, yaitu : *Support, Capacity dan Value*. Hasil dari data yang dianalisis yaitu Penerapan kebijakan e-government pada sistem Sisemar untuk optimalisasi administrasi persuratan pada Sub. Bagian Tata Usaha di Cabang Dinas Pendidikan Kabupaten Sampang masih membutuhkan peningkatan. Salah satunya adalah membangun e-Government melalui langkah-langkah praktis dan tujuan terukur yang mudah dipahami dan diikuti oleh semua pihak yang terlibat. Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menjadi landasan utama penerapan e-Government di Indonesia. UU menekankan perlunya mendukung pemerintah dalam pengembangan teknologi informasi melalui kerangka hukum dan peraturan yang memastikan bahwa penggunaan teknologi informasi dilakukan dengan aman.

Kata Kunci: Penerapan, Kebijakan e-government, Sisemar

Abstract

An administrative system is essential in every government organization. An office is a place where administrative activities are carried out, synonymous with administrative tasks such as collecting documents, recording them in an agenda book, processing, duplicating, and then sending and storing documents. Office activities are inseparable from management. Without proper management, achieving goals will be difficult. The research method used is descriptive with a qualitative approach. The data analysis techniques used by the researcher include data reduction, data presentation, and conclusion drawing. According to Indrajit (2020), the implementation of digitalization concepts in the public sector must be carried out seriously and given attention by the public sector. The Harvard JFK School of Government suggests that there are three elements of successful e-Government implementation that must be possessed and given serious attention: Support, Capacity, and Value. The results of the analyzed data indicate that the implementation of e-government policies in the Sisemar system to optimize correspondence administration in the Administrative Sub-Division at the Sampang Regency Education Office Branch still requires improvement. One way is to build e-Government through practical steps and measurable objectives that are easy to understand and follow by all parties involved. Law Number 11 of 2008 concerning Electronic Information and Transactions serves as the primary foundation for implementing e-Government in Indonesia. The law emphasizes the need to support the government in developing information technology through a legal and regulatory framework that ensures the safe use of information technology.

Keywords: Implementation, e-Government Policy, Sisemar

Pendahuluan

Pemerintah Indonesia sejak tahun 2003 telah mengeluarkan kebijakan tentang penerapan e-Government dalam bentuk Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi didalam proses pemerintahan dan menciptakan pemerintahan Indonesia berbasis informasi.

Pemerintah daerah sebagai penyedia layanan publik senantiasa dituntut kemampuannya meningkatkan kualitas layanan, mampu menetapkan standar layanan yang berdimensi menjaga kualitas hidup, melindungi keselamatan dan kesejahteraan rakyat. Kualitas layanan juga dimaksudkan agar semua masyarakat dapat menikmati layanan, sehingga menjaga kualitas layanan publik juga berarti menjamin hak-hak asasi warga negara (Agung Kurniawan, 2019)

Dengan *E-Government* pemerintah mampu membuat perubahan modern dalam penyelenggara pemerintah. *E-Government* sebagai solusi pada penyelenggaraan komunikasi antar pemerintah dan masyarakat, dengan tujuan meningkatkan pelayanan pada masyarakat dan sebagai bentuk penciptaan hubungan baik antar pemerintah dan masyarakat (Ramdhani, 2019)

Menurut *World Bank E-Government* didefinisikan sebagai penggunaan pemanfaatan informasi teknologi oleh Lembaga pemerintah guna meningkatkan pelayanan pada masyarakat, pelaku bisnis, sekaligus memfasilitasi kerjasama dengan pemerintah lain (Adi Cahyadi, 2021)

Dari berbagai pengertian *E-Government*, *E-Government* secara umum dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk melakukan perubahan kinerja pemerintah, dengan tujuan meningkatkan efektivitas, efesiensi dan penyampaian layanan. *E-Government* sebagai penggunaan teknologi informasi oleh pemerintahan yang bertujuan agar pemerintahan menjadi lebih mampu menjalankan tugas dengan tepat berhasil dan dapat diterima secara jelas oleh masyarakat. Dengan *E-Government* diharapkan pelayanan terhadap masyarakat dapat lebih baik, efektivitas internal organisasi semakin meningkat dan akses masyarakat terhadap informasi dalam lingkungan pemerintah semakin mudah

E-Government sebagai pelayanan publik bertujuan untuk memberikan pelayanan publik secara penuh pada masyarakat dalam bentuk penyampaian informasi program kerja, visi misi, pelayanan publik, hingga hubungan pelayanan ke setiap satuan kerja perangkat daerah. Pelayanan publik berbasis *E-Government* dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses

berbagai layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemertintahan (Suharyana, 2020)

Dari beberapa contoh pelayanan di atas dapat memberikan kejelasan tentang *E-Government*, bahwa penggunaan jaringan internet telah mempercepat proses komunikasi antara instansi pemerintah dengan masyarakat, waktu untuk menunggu informasi semakin cepat dan singkat. Dengan seiring berjalannya waktu serta semakin meningkatnya pelayanan publik dan internet dari situlah kemudian di Indonesia muncul *E-Government* (M. Ridwan, 2019). Kebijakan pengembangan sistem informasi di Kabupaten Sampang untuk mewujudkan *E-Government* yang sesuai dengan maksud dan tujuan Perda Kabupaten Sampang No. 60 Tahun 2014 adalah untuk mengatur penyelenggaraan pemerintahan yang baik, transparansi dengan pendayagunaan teknologi informasi dan komunikasi melalui website guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Serta bertujuan untuk mewujudkan tata pemerintahan yang bersih, baik, akuntabel, efektif dan efisien, menuju penyelenggaraan pemerintahan dengan prinsip ekonomi biaya ringan, meningkatkan potensi dan sumber daya manusia dalam informasi dan komunikasi.

Dalam suatu organisasi biasanya mempunyai tugas pokok dan fungsi, berdasarkan tugas pokok tersebut maka organisasi menyelenggarakan bermacam-macam kegiatan kantor yang harus dilaksanakan (Neny, 2019). Kegiatan yang dilaksanakan bukan merupakan salah satu kegiatan yang sederhana, tetapi memerlukan penanganan yang multidimensi dengan melibatkan berbagai pihak yang terkait. Salah satu faktor yang menunjang keberhasilan pencapaian tujuan kantor adalah pengoptimalan pelayanan publik dalam bidang kearsipan.

Sistem administrasi sangat dibutuhkan di setiap organisasi pemerintahan, kantor merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk melaksanakan kegiatan administrasi yang identik dengan penata usaha seperti menghimpun warkat atau dokumen, mencatat ke dalam buku agenda, setelah itu dilakukan mengolah, menggadakan, selanjutnya pengiriman dan penyimpanan warkat atau dokumen. Kegiatan kantor tidak terlepas dari pengelolaan, tanpa adanya pengelolaan dalam kantor, akan menyulitkan dalam tercapainya tujuan.

Tata kelola arsip yang baik menunjang tercapainya tujuan suatu organisasi, Tata kelola arsip yang efektif dan efisien berpengaruh pada penelusuran dan pencarian data maupun informasi yang baik bagi pimpinan organisasi untuk bahan pengambilan kebijakan dan keputusan. (Senadimas, 2021). Dalam pelaksanaan kearsipan pada suatu kantor dihadapkan dalam beberapa masalah yang di akibatkan pengelolaan belum baik dan tertib dalam mutu

pelayanan kearsipan di kantor.

Pembaharuan teknologi informasi dan komunikasi telah menciptakan gaya baru bagi publik, yakni kemampuan untuk mengakses data dan informasi secara cepat, juga mengharapkan lembaga-lembaga yang berada di lingkungan Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Sampang untuk merespons informasi dengan akurat dan tepat waktu. Instansi diharapkan dapat memberikan pedoman menyeluruh berdasarkan data real-time diperlukan untuk merespons keadaan masyarakat saat ini. Pembaharuan teknologi informasi dan komunikasi telah menciptakan gaya baru bagi publik, yakni kemampuan untuk mengakses data dan informasi secara cepat, juga mengharapkan

lembaga-lembaga yang berada di lingkungan Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Sampang untuk merespons informasi dengan akurat dan tepat waktu. Instansi diharapkan dapat memberikan pedoman menyeluruh berdasarkan data real-time diperlukan untuk merespons keadaan masyarakat saat ini.

Dari kebijakan tersebut, informasi dan penggunaan data akan lebih baik buat menaruh peningkatan pengetahuan dan kebijakan publik terkait data-data yg dibutuhkan. Surat menyurat merupakan proses atau aktivitas yg dilakukan sang satu pihak pada pihak lain menjadi bentuk komunikasi pribadi, bisnis, pemerintahan, atau lainnya. Surat mampu berupa surat masuk dan surat keluar. Surat masuk berarti surat yg diterima berdasarkan pihak lain, sedangkan surat keluar merupakan surat yg dikirim ke pihak lain. Pengiriman dan penerimaan surat mampu dilakukan melalui berbagai dengan melalui pos, layanan pengiriman, email, atau aplikasi pengiriman lainnya. Jumlah surat masuk pada Cabang dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Sampang Pada Tahun 2023 sebanyak 948 dan surat keluar sebanyak 1.768.

Tata persuratan adalah sistem/proses pengurusan surat dinas yang diawali dari pembuatan, konsep naskah surat, hingga diakhiri dengan selesainya pendistribusian surat. Surat/dokumen adalah produk administrasi yang berupa naskah/lembaran atau sekumpulan naskah dalam bentuk tertentu yang digunakan sebagai sarana komunikasi kedinasan yang mempunyai sifat tertutup dan terbuka. Petunjuk pelaksanaan tata persuratan dinas ini disusun agar dapat dipergunakan sebagai pedoman yang terpadu dilingkungan baik pusat maupun didaerah.

SISEMAR Pembuatan Aplikasi ini merupakan sebuah dokumen penting guna memberikan panduan dalam pengelolaan pelayanan public dengan melibatkan partisipasi

Masyarakat. Aplikasi sisemar ini merupakan suatu sistem yang dirancang guna menertibkan, merapikan, dan memudahkan suatu pekerjaan. Aplikasi tersebut hadir dengan bentuk seperti dokumen yang berhubungan oleh prosedur yang dilaksanakan secara kronologis guna membantu kami dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan untuk mendapatkan hasil kerja secara efektif dari pekerja dengan biaya yang rendah. Bisa dikatakan sebuah Aspek penting dari sistem mutu yang memberikan kemampuan bekerja secara harmonis sesuai standar yang ada. Aplikasi yang dirancang dengan baik ditentukan dan tim bekerja dalam proses formal dan terkoordinasi. Hal ini tidak hanya meningkatkan produktivitas tetapi juga mengurangi risiko kesalahan. Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) dalam Sub Bagian Tata Usaha pasti akan ada beberapa kendala dalam menjalankan tugasnya. Salah satu contoh di bagian melaksanakan pengelolaan dan pelayanan administrasi bagian persuratan yaitu terkait lambatnya informasi surat masuk yang diterima oleh Pimpinan, sehingga disposisi (Tindak Lanjut) dari Pimpinan, sering telat atau turunnya tidak tepat waktu. Dari permasalahan dalam persuratan yang terjadi karena beberapa hal yang menjadi akar permasalahan, diantaranya : 1. Telatnya pendistribusian surat dari Instansi pengirim; 2. Surat yang memiliki urgensi yang sangat mendesak. Berdasarkan analisa permasalahan terdapat beberapa langkah-langkah solusi/intervensi yang kemudian dipilih langkah terbaik berupa “Percepatan Informasi Surat Masuk, Keluar dan Arsip yang diterima oleh Pimpinan melalui Aplikasi “SISEMAR”. Pembuatan Aplikasi (SISEMAR) akan menjadi panduan bersama dalam memberikan kemudahan, menata dan menyusun suatu pekerjaan.

Dalam pelayanan public administrasi Sub. Bagian Tata Usaha di Cabang Dinas Pendidikan Kabupaten Sampang ada beberapa kendala, salah satu contohnya adalah telatnya pendistribusian surat dari instansi pengirim yang menjadi penghambat dalam mendapatkan informasi. Berdasarkan latar belakang di atas maka dalam penelitian ini penulis akan membahas tentang “bagaimana analisis kebijakan e-goverment pada sistem Sisemar untuk optimalisasi administrasi persuratan pada Sub. Bagian Tata Usaha di Cabang Dinas Pendidikan Kabupaten Sampang?

Metode

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Sugiyono (2019:8) Metode penelitian kualitatif sering disebut sebagai metode penelitian naturalistic karena penelitiannya dilakukan dalam kondisi yang alamiah (natural setting), disebut juga sebagai metode etnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya, disebut kualitatif data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif.

.Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna generalisasi.

Berdasarkan pendapat diatas, yang dimaksud dengan penelitian kualitatif deskriptif yaitu bahwa sebuah penelitian kualitatif akan menggambarkan suatu tertentu dalam setting naturalnya yang dijabarkan dalam kata-kata tertulis, sehingga peneliti akan mendeskripsikan suatu keadaan tertentu dari fakta yang terjadi pada proses penelitian, baik yang berupa perilaku, persepsi, motivasi, tindakan yang lainnya tanpa manipulasi fenomena yang diamati. Peneliti menggunakan pendekatan penelitian ini Karena sesuai dengan jenis penelitian

2. Fokus Penelitian

Pada fokus penelitian, peneliti ingin mengetahui lebih jelas terkait penerapan dan faktor penghambat penerapan kebijakan e-government pada sistem Sisemar untuk optimalisasi administrasi persuratan pada Sub. Bagian Tata Usaha di Cabang Dinas Pendidikan Kabupaten Sampang dengan menggunakan teori dari Indrajit (2020) yaitu:

a. Elemen *Support* (Dukungan)

Disepakatinya kerangka e- Government kemudian dialokasinya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi dan lain-lain) serta disosialisasikannya konsep e- Government secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik. SISEMAR perlu mendapat dukungan sangat penting karena

ketika mengimplementasikan aplikasi. Indikator ini memberikan gambaran sejauh mana sistem SISEMAR memberikan nilai tambah dan secara efektif dan efisien mendukung penyelenggaraan pelayanan publik

b. Elemen *capacity* (sumber daya)

Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-Government* terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-Government*; dan ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan. Penerapan sistem SISEMAR pada Layanan Administrasi Komunikasi Bagian Tata Usaha Dinas Pendidikan Kabupaten Sampang sangat penting dalam upaya peningkatan keterampilan dan kapasitas staf Layanan Administrasi dengan cara meningkatkan kualitas kemampuan dan keterampilan karyawan

c. Elemen *Value* (Manfaat)

Elemen pertama dan kedua merupakan *supply side* (pemberi jasa dari pihak pemerintah, sedangkan elemen ketiga (*Value*) merupakan aspek yang ditinjau dari sisi tuntutan masyarakat (*demand side*), berbagai inisiatif *e-Government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut. Yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-Government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*). Manfaat penerapan aplikasi SISEMAR harus dirasakan oleh semua karyawan yang bekerja di bidang ini. Tidak peduli sistem apa yang Anda bangun, jika tidak memberikan manfaat nyata, tujuan tidak akan tercapai. Tata kelola pemerintahan yang baik hanya dapat berhasil jika diintegrasikan ke dalam pelayanan publik yang efektif.

3. Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Peneliti akan melakukan penelitian langsung dari subyek penelitian pada Sub. Bagian Tata Usaha di Cabang Dinas Pendidikan Kabupaten Sampang

4. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah penerapan dan faktor penghambat E-government dalam pelayanan publik pada kasus optimalisasi administrasi persuratan dengan SISEMAR pada Sub. Bagian

Tata Usaha di Cabang Dinas Pendidikan Kabupaten Sampang

5. Sumber Data

Menurut Sugiyono (2019: 225), jenis data dalam penelitian diklasifikasikan menjadi dua jenis berikut :

a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan, merupakan data yang dikumpulkan langsung dari peneliti. Dalam hal ini, data yg diperoleh peneliti adalah output wawancara dengan narasumber yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu yaitu Setda bagian pelayanan publik dan tata laksana pemerintah kabupaten dan Dinas Komunikasi dan Informasi pemda Kabupaten Sampang. Teknik yang digunakan untuk pemilihan informan menggunakan *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2012:226) *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu yakni di anggap paling tahu tentang apa yang diharapkan, sehingga mempermudah peneliti menjelajahi objek atau situasisosial yang sedang di teliti. Jadi dalam penelitian ini pengambian informan dengan cara memilih unsur-unsur tertentu yang di anggap penting dan yang benar benar memahami permasalahan yang akan di bahas

b. Data sekunder

Menurut Sugiyono (2019: 225) menampakan bahwa data sekunder adalah data yg diperoleh melalui literature yg telah terdapat dan mendukung penelitian yg berkaitan menggunakan asal berita yg dibutuhkan. Sumber data sekunder bisa diperoleh melalui orang lain ataupun dokumen-dokumen yg relevan menggunakan penelitian.

6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, jenis data yg dikumpulkan merupakan data utama & sekunder. Untuk memakai data utama & sekunder peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

a. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan pengumpulan data yang dilakukan secara langsung antara dua orang atau lebih. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data ketika seorang peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan suatu masalah yang ingin diselidiki. Selain itu, wawancara dilakukan untuk memastikan kelengkapan data yang dikumpulkan sebelumnya. Sugiyono (2019: 230).

b. Dokumentasi

Berupa buku referensi untuk melengkapi bahan-bahan yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis dan dokumen-dokumen kajian peraturan atau makalah yang berkaitan dengan penelitian ini. Sugiyono (2019: 231) penelitian yang dilakukan oleh penulis dan dokumen-dokumen kajian peraturan atau makalah yang berkaitan dengan penelitian ini. Sugiyono (2019: 231)

7. Teknik Analisa Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah mengumpulkan data dari seluruh responden atau sumber data lainnya. Proses analisis data diawali dengan penelaahan terhadap seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yaitu wawancara, observasi yang dicatat dalam catatan lapangan, dokumen, dan lain-lain, dan dilakukan secara terus menerus hingga sampai pada suatu kesimpulan. Saat menganalisis data, peneliti lebih mengacu pada beberapa tahapan yang dijelaskan oleh Miles dan Huberman (dalam Sutardji, 2021 ;155), yaitu :

1. Mengumpulkan informasi melalui wawancara dengan informan kunci dan selanjutnya observasi langsung di lapangan sesuai dengan penelitian sebagai penunjang penelitian yg dilakukan supaya memperoleh data yg diharapkan.
2. Reduksi data (data reduction) yaitu proses pemilihan pemusatan perhatian dalam penyederhanaan, transformasi data kasar yg ada berdasarkan catatan-catatan pada lapangan selama meneliti. Tujuan diadakan transkrip data buat menentukan warta mana yg dipercaya sinkron menggunakan kasus & nir sinkron menggunakan kasus yg sebagai sentra penelitian pada lapangan.
3. Penyajian data yaitu aktivitas sekumpulan warta pada bentuk teks naratif. Grafik jaringan, table & bagan yg bertujuan mempertajam pemahaman penelitian terhadap warta yg dipilih lalu disajikan menggunakan table ataupun uraian penjelasan.
4. Pada tahap akhir merupakan penarikan konklusi atau pembuktian, yg mencari arti pola-pola penjelasan, konfigurasi yg mungkin, alur karena dampak atau proposisi. Penarikan konklusi dilakukan secara cermat menggunakan memakai pembuktian berupa tinjauan ulang dalam catatan-catatan sebagai akibatnya data-data bisa diuji validnya.

8. Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability* (Sugiyono,2019).

Agar data dalam penelitian kualitatif bisa dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data. Adapun uji keabsahan data yang dapat dilaksanakan dengan cara *credibility* / kriteria derajat kepercayaan yaitu dengan teknik triangulasi, ketekunan pengamatan, dan pengecekan teman sejawat.

- a. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan cara memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. (Djamal, 2019.130). Terdapat empat macam triangulasi, yaitu triangulasi sumber, metode, penyidik, dan teori. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model triangulasi sumber dan teori. Triangulasi sumber berarti menguji kredibilitas dengan cara membandingkan berbagai sumber yang berbeda. Hal itu dapat dicapai dengan membandingkan hasil wawancara dengan pengamatan, membandingkan apa yang dikatakan orang dengan apa yang dikatakan pribadi, membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu, dan yang terakhir membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan.
- b. Ketekunan pengamat itu diartikan dalam melakukan penelitian, peneliti lebih teliti, rinci, dan cermat, dan dilakukan secara kontinu (berkesinambungan). Ketekunan pengamat ini dilakukan untuk peneliti dapat menemukan ciri dan unsur situasi sosial yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti. (Djamal, 2019.130).

Hasil dan Pembahasan

Berikut Hasil penelitian yang telah dilakukan :

Support (Dukungan)

SISEMAR harus mendapat dukungan sangat penting karena ketika mengimplementasikan aplikasi. Indikator ini memberikan gambaran sejauh mana sistem SISEMAR memberikan nilai tambah dan secara efektif dan efisien mendukung penyelenggaraan pelayanan publik. Alasan utama mengapa indikator dukungan ini penting adalah karena indikator ini memberikan indikator yang

dapat digunakan pemerintah untuk memantau kemajuan implementasi dan pembangunan, serta mengidentifikasi bidang-bidang yang perlu diperbaiki dan diperbaiki. Oleh karena itu, indikator pendukung berperan penting dalam pengambilan keputusan yang lebih baik dan pembangunan berkelanjutan. Dengan cara ini, pemerintah dapat memantau dan mengevaluasi indikator-indikator ini untuk menentukan sejauh mana sistem SISEMAR berkontribusi terhadap peningkatan kualitas dan efisiensi kinerja tugas-tugas manajemen komunikasi. Dengan menggunakan informasi dari indikator dukungan ini, pemerintah dapat membuat keputusan yang lebih tepat sasaran terkait pembangunan dan perbaikan sistem SISEMAR.

Dari hasil penelitian, ada usaha dari pimpinan dalam memberikan motivasi, (dorongan) harapan kepada para pegawai agar dapat mempelajari teknologi baru seperti SISEMAR, sehingga dapat meningkatkan percepatan dalam kegiatan birokrasi pemerintah terutama dalam mengatur surat masuk, surat keluar serta arsip arsip penting. Meskipun pemerintah mengambil langkah-langkah untuk mendigitalkan layanan bagi masyarakat, masih terdapat tantangan dalam memastikan bahwa semua pegawai memiliki akses efektif terhadap informasi dan layanan. Kami berharap dapat mendorong digitalisasi menyeluruh dalam penyampaian layanan publik di masa depan dan memfasilitasi akses ke layanan ini melalui platform elektronik.

Capacity (Sumber daya)

Penerapan sistem SISEMAR pada Layanan Administrasi Komunikasi Bagian Tata Usaha Dinas Pendidikan Kabupaten Sampang sangat penting dalam upaya peningkatan keterampilan dan kapasitas staf Layanan Administrasi. Dalam konteks ini, indikator kapasitas akan berfokus pada penilaian kemampuan karyawan untuk mengelola volume layanan yang lebih besar melalui penggunaan teknologi informasi. Langkah-langkah menuju digitalisasi layanan manajemen secara bertahap sedang dilaksanakan dan upaya sedang dilakukan untuk memberikan pelatihan internal tentang penggunaan dan implementasi teknologi informasi. Aplikasi SISEMAR.

Dari hasil penelitian dijelaskan bahwa sehubungan dengan penerapan sistem SISEMAR, telah dilakukan proses verifikasi identitas dan penilaian kompetensi staf secara bergantian waktu melaksanakan pekerjaan. Dalam proses ini, waktu terjadi kendala, staf mempunyai kesempatan untuk mengidentifikasi kekurangan kompetensi mereka. Tetapi demikian, pencerahan akan pentingnya peningkatan kompetensi staf sudah mendorong pimpinan untuk menerapkan evaluasi yang lebih terstruktur pada masa depan. Penilaian ini akan sebagai dasar untuk merencanakan pembinaan yang lebih efektif dan terarah, menggunakan tujuan primer menaikkan keterampilan & kemampuan staf pada menghadapi tantangan yang ada pada penerapan sistem SISEMAR. Semua pegawai staff di bagian tata usaha Dinas Pendidikan Kabupaten Sampang terus berupaya dan belajar mengembangkan sistem SISEMAR, memberikan pelatihan secara pribadi untuk pegawai yang

belum maksimal menggunakan sistem SISEMAR.

Value (Manfaat)

Manfaat penerapan aplikasi SIEMAR harus dirasakan oleh semua karyawan yang bekerja di bidang ini. Tidak peduli sistem apa yang Anda bangun, jika tidak memberikan manfaat nyata, tujuan tidak akan tercapai. Tata kelola pemerintahan yang baik hanya dapat berhasil jika diintegrasikan ke dalam pelayanan publik yang efektif. Dalam pelayanan public administrasi beberapa kendala, salah satu contohnya adalah telatnya pendistribusian surat dari instansi pengirim yang menjadi penghambat dalam mendapatkan informasi. Persuratan digital bisa menjadi salah satu opsi untuk memberikan informasi terkait persuratan secara real time. Penggunaan komunikasi digital ini bertujuan meningkatkan kualitas kebijakan publik dan meningkatkan pengetahuan. Teknologi informasi dan komunikasi sudah menjadi arus utama kehidupan masyarakat sehari-hari, mempengaruhi aktivitas ekonomi, memfasilitasi perkembangan sosial politik dalam pelayanan public yakni kemampuan untuk mengakses data dan informasi secara cepat.

Dari hasil penelitian pegawai bagian tata usaha di Dinas Pendidikan mengatakan bahwa cukup terbantu dengan sistem SISEMAR yang ada, karena arsip/surat penting bisa di akses kapan saja dan dimana saja, arsip/surat sudah tersimpan/terupload di internet sehingga lebih mudah mencari ketika di butuhkan serta dapat menghemat waktu pekerjaan. penggunaan Sistem SISEMAR cukup memberikan manfaat untuk pengelolaan arsip/surat penting sehingga mampu mempercepat pekerjaan dan meminimalisir kehilangan berkas/arsip penting. Aplikasi SISEMAR memberikan kemudahan bagi pegawai administrasi tata usaha untuk mengelola arsip/surat yang cukup banyak. Dengan menggunakan aplikasi SISEMAR penyimpanan arsip lebih aman dan mengurangi penumpukan berkas, karena arsip/surat sudah disimpan secara online di aplikasi SISEMAR

Faktor yang menjadi hambatan dalam penerapan kebijakan e-government pada sistem Sisemar untuk optimalisasi administrasi persuratan pada Sub. Bagian Tata Usaha di Cabang Dinas Pendidikan Kabupaten Sampang

Sumber daya manusia adalah tolak ukur dalam menggunakan suatu program, demi mencapai visi dan misi yang diemban organisasi, disamping perannya melakukan tugas tersebut, seorang pegawai dituntut untuk melaksanakan tugas yang diembannya, dalam konteks ini, penggunaan aplikasi SISEMAR meminta seorang pegawai dirangsang untuk berfikir, secara kreatif serta meningkatkan kemampuan kemudian penerimaan tanggung jawab yang lebih besar.

Di Dinas Pendidikan Sub bagian administrasi dan tata usaha dalam mengaplikasikan SISEMAR yaitu 56 pengelolaan arsip/surat-menyurat tidak mengalami hambatan mengalami hambatan yang signifikan. hanya saja masih ada beberapa staff yang belum benaribener memahami cara penggunaan Aplikasi SISEMAR. Menurut hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu

Mawaddah selaku Kepala bagian Administasi Umum, menyampaikan bahwa : “Hambatannya antara lain adalah dari segi sumber daya manusianya yang belum semuanya dapat menjalankan kegiatan surat menyurat dengan Aplikasi SISEMAR sumber daya manusia yang berkualitas dapat memperlancar kegiatan surat menyurat elektronik. Hal senada juga disampaikan oleh Gunadi selaku staff administrasi tata usaha bagian pengolah data, menyampaikan bahwa : “Hambatan yang lain adalah tentang jaringan internet yang sering mengalami gangguan. Internet menjadi hal yang paling penting dalam pengelolaan surat elektronik seperti SISEMAR, karena menjalankan surat elektronik harus dengan menggunakan internet. Tanpa menggunakan internet surat elektronik tidak dapat dijalankan sehingga gangguan internet sangat mengganggu proses pengelolaan surat elektronik. Hambatan tersebut harus ditangani secara lebih baik agar pengelolaan surat elektronik dapat berjalan dengan lancar dan efektif sehingga tidak menimbulkan masalah baru dikemudian hari”. Hambatan-hambatan yang sudah disebutkan di atas, seperti sumber daya manusia yang belum semuanya dapat menjalankan kegiatan surat menyurat elektronik dan jaringan internet yang sering mengalami gangguan atau eror harus bisa dicegah semaksimal mungkin agar terwujudnya kegiatan surat menyurat yang berjalan lancar, efektif dan efisien

Berikut pembahasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan:

SISEMAR merupakan Electronic government yang menjadi Suatu proses sistem pemerintahan yang menggunakan ICT (informasi, komunikasi, dan teknologi) sebagai alat untuk memfasilitasi proses komunikasi dan transaksi antara organisasi bisnis, lembaga pemerintah, dan pegawainya. Dengan demikian, efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintahan tercapai. Menurut Heeks (2011), kesiapan E-Government untuk sukses mengacu pada: a. Hukum/Infrastruktur Hukum. Tindakan hukum diperlukan untuk mencegah kejahatan digital dan melindungi privasi, keamanan data/informasi, dan transaksi digital individu, bisnis, dan lembaga pemerintah. b. Infrastruktur kelembagaan. Kami membutuhkan lembaga khusus untuk mengelola e-Government dan menyediakan layanan informasi, termasuk 58 layanan digital, kepada komunitas. c. Infrastruktur Sumber Daya Manusia. Sistem sumber daya manusia perlu dikembangkan agar para ahli di bidang telematika dapat berpartisipasi dalam e-Government pemerintah. d. Infrastruktur teknologi. Meskipun teknologi yang dibutuhkan relatif mahal, peluang untuk berkolaborasi dengan sektor swasta harus dikembangkan untuk membangun infrastruktur teknologi guna mendukung e-Government. e. Dukungan, Kapasitas, Nilai 6. Lingkungan kebijakan, kepemimpinan, perencanaan, pemangku kepentingan, transparansi, anggaran, teknologi, inovasi. Dalam praktiknya, e-Government mengacu pada penggunaan Internet untuk menjalankan berbagai fungsi pemerintahan dan memberikan layanan publik yang lebih efisien yang berfokus pada pelayanan masyarakat.

a. Support (dukungan)

berdasarkan hasil penelitian dijelaskan bahwa pemerintah sudah mengambil langkah-langkah untuk mendigitalkan layanan termasuk aplikasi SISEMAR, seperti adanya pelatihan dan pengenalan terhadap aplikasi Sisemar meskipun belum secara khusus tapi sudah banyak pegawai yang bisa menggunakan aplikasi tersebut khususnya di bisang tata usaha serta adanya penambahan kapasitas jaringan internet yang lebih memudahkan para pegawai untuk mengoperasikan aplikasi Sisemar.

b. Capacity (sumber daya)

Berdasarkan hasil penelitian dijelaskan bahwa dengan penerapan sistem SISEMAR, telah dilakukan proses verifikasi identitas dan penilaian kompetensi staf secara bergantian waktu melaksanakan pekerjaan. Dalam proses ini, waktu terjadi kendala, staf mempunyai kesempatan untuk mengidentifikasi kekurangan kompetensi mereka. Tetapi demikian, pencerahan akan pentingnya peningkatan kompetensi staf sudah mendorong pimpinan untuk menerapkan evaluasi yg lebih terstruktur pada masa depan. Penilaian ini sebagai dasar untuk merencanakan pembinaan yg lebih efektif dan terarah, selain itu semua staff di bagian tata usaha di Dinas Pendidikan Kabupaten Sampang selalu berupaya meningkatkan keterampilan dan kemampuan mereka untuk mengikuti tren digitalisasi terutama dalam penggunaan aplikasi SISEMAR

c. Value (manfaat)

Berdasarkan hasil penelitian dijelaskan bahwa pegawai bagian tata usaha di Dinas Pendidikan mengatakan cukup terbantu dengan sistem SISEMAR, karena arsip/surat penting bisa di akses kapansaja dan dimana saja, arsip/surat sudah tersimpan/terupload di internet sehingga lebih mudah mencari ketika di butuhkan serta dapat menghemat waktu. Aplikasi SISEMAR memberikan kemudahan bagi pegawai administrasi tata usaha untuk mengelola arsip/surat yang cukup banyak. Dengan menggunakan aplikasi SISEMAR penyimpanan arsip lebih aman dan mengurangi penumpukan berkas, karena arsip/surat sudah disimpan secara online di aplikasi SISEMAR

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Support (Dukungan)

Berdasarkan hasil penelitian dijelaskan bahwa pemerintah sudah mengambil langkah-langkah untuk mendigitalkan layanan termasuk aplikasi SISEMAR, seperti adanya pelatihan dan pengenalan terhadap aplikasi Sisemar meskipun belum secara khusus tapi sudah banyak pegawai yang bisa menggunakan aplikasi tersebut khususnya di bisang tata usaha serta adanya penambahan kapasitas jaringan internet yang lebih memudahkan para

pegawai untuk mengoperasikan aplikasi Sisemar.

2. Capacity (Sumber Daya),

Berdasarkan hasil penelitian dijelaskan bahwa dengan penerapan sistem SISEMAR, telah dilakukan proses verifikasi identitas dan penilaian kompetensi staf secara bergantian waktu melaksanakan pekerjaan. Dalam proses ini, waktu terjadi kendala, staf mempunyai kesempatan untuk mengidentifikasi kekurangan kompetensi mereka. Tetapi demikian, pencerahan akan pentingnya peningkatan kompetensi staf sudah mendorong pimpinan untuk menerapkan evaluasi yg lebih terstruktur pada masa depan. Penilaian ini sebagai dasar untuk merencanakan pembinaan yg lebih efektif dan terarah, selain itu semua staff di bagian tata usaha di Dinas Pendidikan Kabupaten Sampang selalu berupaya meningkatkan keterampilan dan kemampuan mereka untuk mengikuti tren digitalisasi terutama dalam penggunaan aplikasi SISEMAR untuk peningkatan pengelolaan berkas, arsip serta surat-surat penting

3. Value (Manfaat),

Berdasarkan hasil penelitian dijelaskan bahwa pegawai bagian tata usaha di Dinas Pendidikan mengatakan cukup terbantu dengan sistem SISEMAR, karena arsip/surat penting bisa di akses kapan saja dan dimana saja, arsip/surat sudah tersimpan/terupload di internet sehingga lebih mudah mencari ketika di butuhkan serta dapat menghemat waktu. Aplikasi SISEMAR memberikan kemudahan bagi pegawai administrasi tata usaha untuk mengelola arsip/surat yang cukup banyak. Dengan menggunakan aplikasi SISEMAR penyimpanan arsip lebih aman dan mengurangi penumpukan berkas, karena arsip/surat sudah disimpan secara online di aplikasi SISEMAR

4. Hal-hal yang menjadi hambatan dalam penerapan SISEMAR seperti sumber daya manusia yaitu masih ada pegawai yang belum semuanya dapat menjalankan kegiatan surat menyurat elektronik dan jaringan internet yang sering mengalami gangguan atau eror sehingga menghambat proses penerapan SISEMAR

Referensi

- Adi Cahyadi. "E-Government Suatu Tinjauan Konsep dan Pembahasan". *Jurnal The Winners*, Vol. 4, No. 1. (Maret 2019)
- Amy Y.S. Rahayu DKK, "Pelayanan Publik Dan E-Government Sebuah Teori dan Konsep", (Depok; PT RjaGrafindo Persada, Oktober 2020),

- Andre Julio Prasetyawan, Tesis “Implementasi Pemanfaatan E- Government Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh” (Aceh: Universitas Syiah Kuala 7, (2020): 01
- Agung Kurniawan. 2019. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta,
- Indrajit, R. E (2020). Electronic Government :Konsep dan Strategi Electronic Government. Academia Education.
- Juliarso Ahmad, “Analisis Implementasi *E-Government* Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis”, *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. 10, No. 1, (Januari 2019).
- Yeni Denisa Lestari Dkk. (2020) “Pengembangan *E-Government* Melalui Layanan Aspirasi Masyarakat Di Dinas Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Mgelang”, *Jurnal Ilmu Admnistrasi*,
- Sutardji, M. 2021. Analisis Data Kualitatif..Jakarta : UI-Press
- Mochamad Nurhestitunggal and Muchlisin, ‘Penyederhanaan Struktur Birokrasi: Sebuah Tinjauan Perspektif Teoretis dan Empiris Pada Kebijakan Penghapusan Eselon III Dan IV’, *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*, 4.1 (2020)
- Mochamad Ridwan Satya Nur Hakim, ‘Implementasi E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern’’, *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. XI, No. 3, (Desember 2019),
- Neny Anindya Sanora, Pengelolaan Arsip Pada Bagian Tata Usaha Biro Umum Kantor Gubernur Provinsi Kalimantan Timur, 2019
- Nurita, 2016.”Penerapan Layanan E-government Dalam Perwujudan Good Governance Di Pemerintah Kota Malang”
- Rokhman. Ali, 2008, Potret Dan Hambatan E-Government Indonesia, Vol.11/XX/Jul 2008.
- Sabino Mariano (2018) berjudul “Penerapan *E-Goverment* Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo”.
- Senadimas, Mewujudkan Tata Kelola Arsip Untuk Menunjang Peningkatan Kapabilitas Manajerial Pada SD Kendangsari 1 Surabaya, 2021
- Sugiyono, (2019) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.
- Wiya Tryanti, Aldri Frinaldi (2019) berjudul “Evektivitas Implementasi *E- Government* Dalam Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang
- Yana Suharyana, ‘Implementasi *E-Government* Untuk Pelayanan Publik Di Provinsi Banten’’, *Jurnal Kebijakan Pembangunan daerah*, Vol. 1, No. 1, (Juni 2020),
- Yuhfizar Dkk, (2022).“Naskah Akademik Dan Rancangan Peraturan Tentang Pengelolaan *E- Government* Di Provinsi Sumatera Barat’’, *Naskah Kademik Pemerintah Provinsi Sumater Barat*