

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

Meilinda Puspita Dewi

meilindaagmel08@gmail.com

Cabang Dinas Pendidikan Kabupaten Sampang

ABSTRACT

This study aims to analyze e-government policies within the Sisemar system to optimize correspondence administration in the administrative sub-section of the Sampang Regency Education Office. 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. The application of digitalization concepts in the public sector must be carried out seriously and be given attention by the public sector. The Harvard JFK School of Government suggests three elements of successful e-Government implementation that must be possessed and given serious attention: Support, Capacity, and Value. The results of the data analysis indicate that the application of e-government policies within the Sisemar system to optimize correspondence administration in the Administrative Sub-section of the Sampang Regency Education Office still requires improvement. One way to achieve this is by developing e-Government through practical steps and measurable objectives that are easily understood and followed by all parties involved. Law Number 11 of 2008 concerning Electronic Information and Transactions serves as the main foundation for e-Government implementation in Indonesia. The law emphasizes the need to support the government in developing information technology through a legal and regulatory framework that ensures the secure use of information technology.

Keywords: implementation, e-government polic, sisemar

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebijakan e-government pada sistem sisemar untuk optimalisasi administrasi persuratan pada sub. bagian tata usaha di cabang dinas pendidikan Kabupaten Sampang. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, teknik analisis data yang akan dilakukan peneliti yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. 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

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 (Kurniawan, 2015).

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 & Ramdhani, 2017). Menurut *World Bank E-Government* didefinisikan lembaga pemerintah guna meningkatkan pelayanan pada masyarakat, pelaku bisnis, sekaligus memfasilitasi kerjasama dengan pemerintah lain (Cahyadi, 2016).

Dari berbagai pengertian *E-Government*, *E-Government* secara umum dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk melakukan perubahan kinerja pemerintah, dengan tujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi 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, 2017).

Dari beberapa contoh pelayanan di atas dapat memberikan kejelasan tentang *E-Government*, (Hakim, 2015) 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*. 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 (Sanora, 2016). 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 sepertimenghimpun 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.

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 (Damanik, 2023; Pananrangi, 2023; Senadimas, 2017). 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 (Mursyidah, 2023; Nasution & Natas, 2024; Rahman, 2024). Instansi diharapkan dapat memberikan pedoman menyeluruh berdasarkan data real-time diperlukan untuk merespons keadaan masyarakat saat ini (Muttaqin & Nugroho, 2025).

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 di daerah.

Dalam pelayanan publik 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 (Akhmadi & Falah, 2024; Kumar & Singh, 2022).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. (Sugiyono, 2022) Metode penelitian kualitatif sering disebut sebagai metode penelitian naturalistic karena penelitiannya dilakukan dalam kondisi yang alamiah (natural setting), disebut juga sebagai metode ethnographi, 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 terjari 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.

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, 2016) yaitu:

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.

Elemen *capacity* (sumber daya).

Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif e- Government terutama yang berkaitan dengan sumberdaya finansial, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karenafasilitas 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 menibfkatkan kualitas kemampuan dan keterampilan karyawan.

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 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.

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. 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.

HASIL DAN PEMBAHASAN

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.

Capacity (sumber daya)

Berdasarakn 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.

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.

SIMPULAN

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 bidang tata usaha serta adanya penambahan kapasitas jaringan internet yang lebih memudahkan para pegawai untuk mengoperasikan aplikasi Sisemar.

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.

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.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmadi, F. A., & Falah, A. R. (2024). Implementasi e-surat dalam mempercepat alur informasi sekolah dasar di Sampang. *Jurnal Administrasi Publik Lokal*.
- Cahyadi, A. (2016). 'E-Government Suatu Tinjauan Konsep dan Pembahasan''. *Jurnal The Winners*, 4(1).
- Damanik, M. P. (2023). Digital archives management in the public sector: A bibliometric study. *Khizanah Al-Hikmah*, 12(2).
- Hakim, M. R. S. N. (2015). 'Implementasi E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern''. *Jurnal Ilmu Administrasi*, XI(3).
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government: Konsep dan Strategi Electronic Government*. Academia Education.
- Kumar, S., & Singh, R. (2022). E-office adoption in local government offices: challenges and benefits. *Journal of Public Administration and Governance*.
- Kurniawan, A. (2015). *Transformasi Pelayanan Publik*.
- Mursyidah, L. M. (2023). Transformation of digital archives management: Case study of dynamic archives information system implementation at SMA Negeri 2 Sidoarjo. *Indonesian Journal of Public Administration Review*.
- Muttaqin, F. A. A., & Nugroho, R. A. (2025). Effectiveness of digital-based public service innovation: Case study of population services in Indonesia's local government. *JAKPP*.
- Nasution, S. D. K., & Natas, A. M. (2024). The Indonesian education units use of digital archives for records management. *Jurnal Manajemen Pendidikan*.
- Pananrangi, A. R. (2023). Analyzing the

archiving management performance in the Department of Public Works and Spatial Planning. *Interdisciplinary Social Studies*.

- Rahman, K. (2024). Enhancing e-government in digital transformation: Integrating archive management and digital solutions in Pekanbaru. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Ramdhani, A., & Ramdhani, M. A. (2017). Konsep umum pelaksanaan kebijakan publik. *Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 1-12.
- Sanora, N. A. (2016). *Pengelolaan Arsip Pada Bagian Tata Usaha Biro Umum*. Kantor Gubernur Provinsi Kalimantan Timur.
- Senadimas, M. T. K. A. U. M. P. K. M. P. S. D. (2017). *Kendangsari 1*.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D (edisi revisi)*. Alfabeta.
- Suharyana, Y. (2017). *'Implementasi E-Government Untuk Pelayanan Publik Di Provinsi Bant Jurnal Kebijakan Pembangunan daerah (Vol. 1, Issue 1)*.