

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi telah memberikan dampak signifikan dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk di sektor publik (Aryanti et al., 2021). Sebagai negara dengan keberagaman tinggi, Indonesia menyadari pentingnya memanfaatkan transformasi digital untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan pemerintahannya (Aryanti et al., 2021).

Era digitalisasi mendorong adopsi teknologi secara masif untuk memenuhi kebutuhan akan tata kelola yang efektif (Firdaus et al., 2021). Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi menjadi dasar penting dalam implementasi *Electronic Government (e-Government)*, yang berfungsi sebagai solusi strategis untuk mengoptimalkan kinerja birokrasi dan memperkuat akuntabilitas pemerintah (Jauhari et al., 2015).

Menurut World Bank (dalam Gronlund, 2007), *e-Government* merujuk pada pemanfaatan teknologi oleh pemerintah untuk meningkatkan interaksi pemerintah dengan masyarakat, dunia usaha, serta antar-unit kerja. Sejatinya, *e-Government* bertujuan untuk mendigitalkan layanan pemerintah, memanfaatkan aplikasi berbasis teknologi untuk mendukung prinsip-prinsip utama seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi,

interoperabilitas, keamanan, kesinambungan, serta keterpaduan (Atmojo & Nurwulan, 2020).

Penggunaan *e-Government* dalam administrasi pemerintahan memiliki peranan yang cukup signifikan dalam pengolahan data guna menyediakan informasi yang bermutu, akurat, tepat waktu, dan kredibel. Dalam penyelenggaraannya, *e-Government* menuntut kesiapan yang menyeluruh, termasuk sumber daya manusia yang berkualitas, regulasi yang mendukung, alokasi dana yang mencukupi, dan infrastruktur yang memadai (Nugraha, 2018).

Komitmen pemerintah Indonesia terhadap transformasi digital tercermin dalam kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Kebijakan ini bertujuan untuk mengintegrasikan layanan pemerintah melalui pemanfaatan teknologi. Kebijakan tersebut juga menegaskan pentingnya untuk menerapkan prinsip efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keamanan pada penyelenggaraan layanan berbasis elektronik. SPBE juga dirancang untuk mendorong sinergi antar instansi, meningkatkan pelayanan publik, dan mempercepat reformasi birokrasi.

Dalam upaya penerapan *e-Government*, pemerintah telah membentuk tim koordinasi di tingkat nasional yang melibatkan berbagai kementerian serta lembaga antara lain Menteri Dalam Negeri, Menteri Keuangan, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi, Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional, Menteri Komunikasi dan Informatika, Kepala Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi, dan Kepala Badan Siber dan Sandi Negara, masing-masing memiliki tanggung jawab dan peran yang spesifik dalam mendukung kelancaran implementasi SPBE (Ditjen Aptika Kominfo, 2020).

Gambar 1.1

Tim Koordinasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional



Sumber: Ditjen Aptika Kominfo (2020)

Sebagai elemen dari penerapan *e-Government* yang melibatkan berbagai kementerian dan lembaga, SPBE mencakup berbagai jenis layanan yang disusun guna memfasilitasi hubungan antar-unit pemerintah, dunia usaha, dan juga masyarakat. Cakupan layanan pada SPBE meliputi beberapa jenis layanan, diantaranya yaitu:

1. Layanan *Government to Business Enterprises (G2B)*: Layanan ini menghubungkan pemerintah dengan pelaku usaha, seperti *e-Perizinan* dan *e-Procurement*.

2. Layanan *Government to Citizens (G2C)*: Layanan ini mencakup interaksi antara pemerintah dengan masyarakat, seperti *e-Kesehatan, e-Pengaduan, dan e-Pendidikan*.
3. Layanan *Government to Employees (G2E)*: Layanan ini mencakup interaksi antara pemerintah dengan pegawai pemerintah, seperti *e-Kepegawaian dan e-Pensiun*.
4. Layanan *Government to Government (G2G)*: Layanan ini mencakup interaksi antar instansi pemerintah, seperti *e-Office, e-Planning, dan e-Budgeting* (Ditjen Aptika Kominfo, 2020).

Gambar 1.2

Cakupan Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik



Sumber: Ditjen Aptika Kominfo (2020)

Selain itu, Pemerintah telah menetapkan kebijakan mengenai Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor

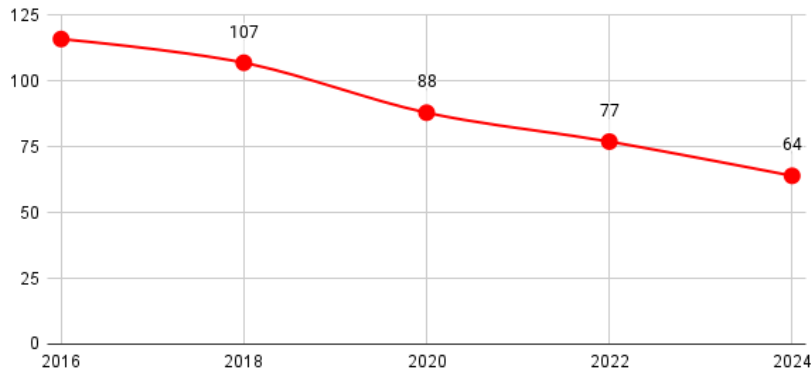
255 Tahun 2022. Kebijakan ini merupakan landasan untuk melaksanakan proses bisnis, mengelola data dan informasi, serta mengembangkan sistem pendukung dan aplikasi yang terpadu.

Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dirancang agar konsisten dan fleksibel dalam menyesuaikan kebutuhan para pemangku kepentingan maupun perubahan kebijakan. Tujuannya adalah untuk menciptakan layanan SPBE yang berkesinambungan. Dalam penyusunannya, arsitektur aplikasi harus mengacu pada proses bisnis nasional dan mematuhi prinsip keterpaduan, efisiensi, serta keselarasan yang sejalan dengan tujuan SPBE. Aplikasi yang dihasilkan dapat berupa aplikasi tunggal atau integrasi dari beberapa aplikasi lain yang saling mendukung. Seluruhnya harus mengikuti kaidah pembangunan lintas sektoral guna mempermudah tata kelola aplikasi di lingkungan pemerintah (Menpan.go.id, 2022).

Tindakan yang diambil oleh Pemerintah Indonesia dalam mengembangkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik mulai menunjukkan hasil yang signifikan. Berdasarkan survei *“The Future of Digital Government”* yang dirilis oleh United Nations (UN), Indonesia berhasil meningkatkan peringkatnya dalam e-Government Development Index (EGDI) dari posisi ke-107 pada tahun 2018 menjadi posisi ke-64 pada tahun 2024.

Gambar 1.3

Peringkat *e-Government Development Index (EGDI)* Indonesia di Dunia



Sumber: UN e-Government Knowledgebase (2024)

Mengutip *Menpan.go.id* (2024), peningkatan yang substansial ini adalah hasil dari upaya keras dan kerjasama yang solid antara seluruh tim yang terlibat dalam pelaksanaan SPBE di berbagai Kementerian maupun Lembaga, dan Pemerintahan Provinsi atau Kabupaten/Kota. Keberhasilan ini merupakan sebuah langkah positif dalam upaya transformasi digital di lingkup pemerintahan Indonesia. Namun, di balik semua pencapaian itu, tantangan dalam implementasi SPBE nyatanya masih tetap ada, terutama dalam memastikan integrasi sistem antarinstansi, sebab dalam implementasi SPBE diketahui masih banyak aplikasi yang dikembangkan secara terpisah di berbagai instansi pemerintah, yang mana menghambat integrasi dan proses dalam berbagi data (Handika et al., 2019). Fragmentasi ini dapat menyebabkan inefisiensi dan kurangnya interoperabilitas, sehingga melemahkan potensi dan manfaat dari sistem *e-Government* yang komprehensif (Handika et al., 2019). Selain itu,

kendala teknis, resistensi pengguna, dan keterbatasan anggaran juga sering ditemukan di berbagai lembaga pemerintah (Sukarsa et al., 2020), yang mana hal tersebut tidak sejalan dengan tujuan SPBE.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2024 tentang Hasil Evaluasi SPBE pada Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah Tahun 2023, diketahui bahwa tingkat kematangan SPBE pada Pemerintah Daerah tahun 2023 berada pada indeks 2,70 (skala 1~5), yang dikategorikan dengan predikat “baik”. Penilaian indeks ini didasarkan pada 4 (empat) domain utama, yaitu domain kebijakan, domain tata kelola, domain manajemen, dan domain layanan SPBE yang dikelompokkan berdasarkan predikat sesuai pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1
Predikat Penilaian SPBE

No.	Interval Nilai Indeks	Predikat
1.	4,2 – 5,0	Memuaskan
2.	3,5 – <4,2	Sangat Baik
3.	2,6 – <3,5	Baik
4.	1,8 – <2,6	Cukup
5.	<1,8	Kurang

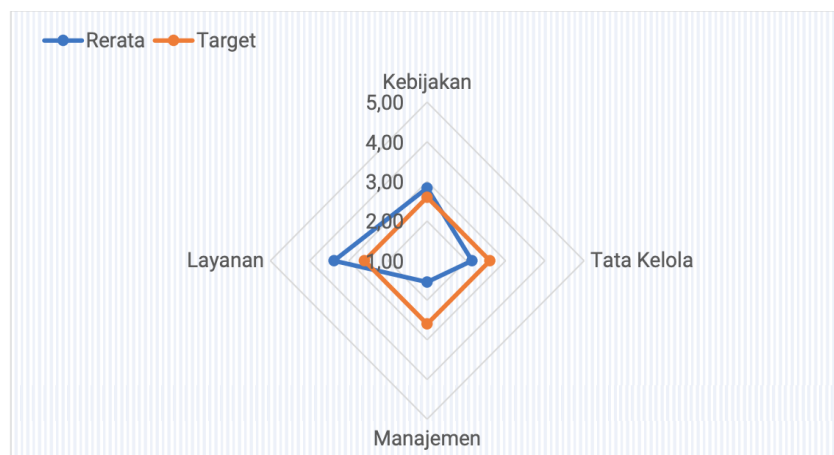
Sumber: Laporan Evaluasi SPBE KemenPANRB 2023

Berdasarkan Laporan Evaluasi SPBE KemenPANRB 2023, domain layanan mencatat rerata indeks tertinggi dengan angka 3,38, dan mendapat predikat “baik”. Selanjutnya, domain kebijakan memiliki rerata indeks

sebesar 2,83, yang juga masuk dalam predikat “baik”. Sementara itu, domain tata kelola memperoleh rerata indeks 2,14 dengan predikat “cukup”, dan domain manajemen hanya mencapai indeks 1,54, yang mana tergolong dalam predikat “kurang”.

Gambar 1.4

Rerata Indeks Domain Pemerintah Daerah di Indonesia



Sumber: Laporan Evaluasi SPBE KemenpanRB 2023

Hasil evaluasi SPBE pada Pemerintah Daerah tersebut menunjukkan perlunya fokus pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas manajemen dan tata kelola SPBE, terutama bagi daerah seperti Jakarta, yang merupakan pusat kegiatan pemerintahan dan ekonomi di Indonesia. Sebagai pusat pemerintahan, Jakarta membutuhkan sistem manajemen dan tata kelola administrasi yang lebih modern dan efisien untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang terus meningkat setiap harinya (Sukarsa et al., 2020).

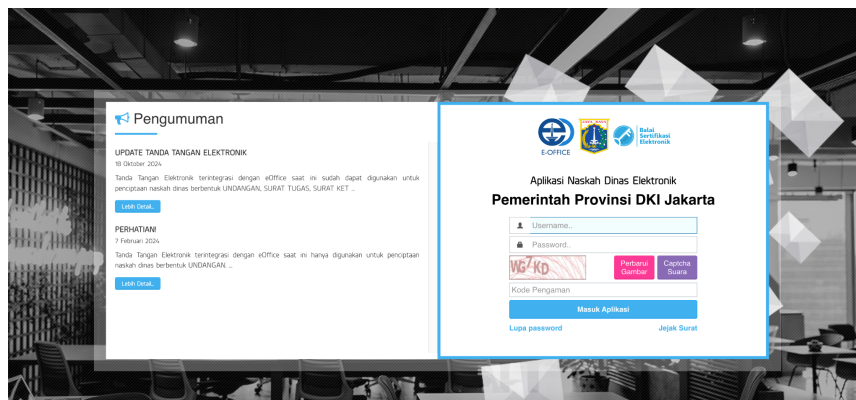
Sebagai tindak lanjut, dalam rangka meningkatkan kualitas manajemen dan tata kelola dalam implementasi SPBE yang selaras

dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta menetapkan kebijakan dalam bentuk Keputusan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 63 Tahun 2020 tentang Tim Koordinasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Keputusan ini sejalan dengan perintah yang tertuang dalam Pasal 61 ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang mengatur bahwa setiap kepala daerah memiliki tanggung jawab untuk mengoordinasikan dan menentukan kebijakan SPBE di daerah pemerintahannya masing-masing. Langkah yang diambil oleh Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta untuk menerapkan dan mengembangkan SPBE adalah melalui layanan *Government to Government*, yaitu dengan mengembangkan aplikasi untuk mengelola naskah dinas secara elektronik, yang dikenal dengan nama *e-Office*.

Gambar 1.5

Tampilan Halaman Depan Aplikasi *e-Office*



Sumber: Pra-Riset Peneliti (2024)

Aplikasi *e-Office* adalah bentuk digitalisasi tata kelola pemerintahan, yaitu transformasi metode penulisan data administrasi dari sistem manual seperti penggunaan kertas dan pena ke dalam format digital yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (Astuti, 2023). Paradigma *e-Office* berawal dari penerapan *software* otomatisasi administrasi yang terintegrasi dengan sistem pegawai, pembayaran, anggaran, manajemen barang, serta persediaan yang bertujuan untuk mendukung operasional internal instansi. Sebelum adanya sistem *e-Office*, setiap bagian instansi harus mengelola informasi secara konvensional, yang memerlukan biaya besar dan ruang penyimpanan untuk pengarsipan, memakan waktu dalam proses surat-menyurat, dan rawan terhadap berbagai jenis kesalahan seperti kesalahan dalam penulisan, pencatatan, serta kehilangan data (Gusman, 2023).

Dengan urgensi tersebut, aplikasi *e-Office* kemudian dibentuk atas dasar Instruksi Gubernur DKI Jakarta Nomor 117 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan Uji Coba dan Persiapan Penerapan Tata Kelola Persuratan Melalui Aplikasi Layanan *e-Office*. Instruksi ini mengarahkan pejabat Eselon I dan II di lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta untuk mempersiapkan pengelolaan administrasi melalui penerapan aplikasi *e-Office*, sebagai langkah agar dapat mewujudkan paradigma pemerintahan berbasis elektronik. Uji coba dilaksanakan selama tiga bulan sejak instruksi pertama diterbitkan pada 21 November 2018.

Penguatan implementasi ini kemudian tercermin dalam Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 92 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Naskah Dinas Elektronik yang kemudian digantikan dengan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 99 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas, yang disusun untuk mengintegrasikan dan mengoptimalkan pengelolaan surat dan naskah dinas secara elektronik di lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta.

Pada dasarnya tujuan dibentuknya *e-Office* adalah untuk memastikan kelancaran proses komunikasi kedinasan secara elektronik antara perangkat daerah. Sistem ini dirancang untuk mendukung peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan, sebagaimana diatur dalam Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 99 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas.

Untuk mewujudkan tujuan tersebut, peran setiap instansi terkait sangat penting, terutama dalam memastikan keberlanjutan dan integrasi sistem *e-Office* dalam struktur organisasi pemerintahan. Sebagai bagian dari Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta, Biro Pemerintahan memegang tanggung jawab besar dalam menyelaraskan aplikasi *e-Office* dengan kebijakan internal. Hal ini mencakup pengelolaan naskah dinas yang lebih efisien, terstruktur, dan mendukung pemerintahan yang lebih efektif.

Biro Pemerintahan adalah unit perangkat daerah di Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta. Biro ini bertanggung jawab kepada

Sekretaris Daerah melalui Asisten Pemerintahan. Biro Pemerintahan mencakup Subbagian Tata Usaha, serta Subbagian Dekonsentrasi, Tugas Pembantuan, dan Kapasitas Daerah. Tugas utama Biro Pemerintahan tertuang dalam Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 57 Tahun 2022 pada Bab VI Poin B. Biro ini bertugas untuk mengatur, merancang, dan menyusun kebijakan, serta melakukan pengawasan dan evaluasi atas pelaksanaannya. Tugas lainnya meliputi pengelolaan pemerintahan di sektor ketentraman, ketertiban dan perlindungan warga, komunikasi dan teknologi informasi, tata kelola urusan penduduk, serta persatuan bangsa. Selain itu, Biro Pemerintahan juga berperan dalam mendukung fungsi penunjang, seperti penyusunan rencana, riset dan pengembangan, urusan kesekretariatan DPRD, otonomi daerah, serta pelaksanaan dekonsentrasi dan juga tugas pembantuan.

Berdasarkan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawab Biro Pemerintahan yang telah disebutkan sebelumnya, tentunya diperlukan berbagai jenis administrasi, seperti surat penugasan, surat pemberitahuan, surat perintah, dan surat-surat lainnya yang mendukung pelaksanaan tugas tersebut. Maka dari itu, Biro Pemerintahan mengadopsi dan menggunakan aplikasi *e-Office* dalam pengelolaan administrasi pemerintahan di lingkungan kerjanya.

Implementasi *e-Office* di Biro Pemerintahan menggantikan pengelolaan dan administrasi yang tadinya dilakukan secara manual kini beralih menjadi berbasis elektronik. Dulu, surat masih diproses secara

manual, dicatat, dan disampaikan kepada pimpinan untuk ditindaklanjuti. Namun, metode ini dinilai kurang efektif dan efisien. Ketika pimpinan cuti atau bertugas di luar kota, proses penanganan surat sering mengalami keterlambatan akibat keterbatasan akses dan absennya pimpinan di kantor. Kondisi ini berpotensi menghambat pelaksanaan tugas, baik dalam bentuk program kegiatan maupun pelayanan yang menjadi tanggung jawab Biro Pemerintahan secara keseluruhan (Sumber: Observasi awal peneliti di Biro Pemerintahan).

Selain itu, penggunaan naskah dinas manual yang masih mengandalkan kertas dan tinta memiliki sejumlah kelemahan yang signifikan. Pendekatan ini kurang ramah lingkungan karena berkontribusi pada peningkatan limbah kertas dan konsumsi sumber daya yang tidak berkelanjutan. Dari segi biaya, pengadaan kertas, tinta, dan kebutuhan pendukung lainnya tentu akan meningkatkan pengeluaran operasional. Arsip fisik juga memerlukan ruang penyimpanan tambahan serta pegawai khusus untuk mengelola dokumen, yang akan menambah biaya dan kompleksitas. Lambatnya proses distribusi dan sulitnya pelacakan dokumen juga menjadi kelemahan dari proses pengelolaan naskah dinas secara manual (Sumber: Observasi awal peneliti di Biro Pemerintahan).

Kekurangan ini menunjukkan bahwa metode manual tidak lagi efisien dan relevan di era digital, sehingga perlunya peralihan ke sistem elektronik seperti aplikasi *e-Office*. Keberadaan *e-Office* menjadi sangat bermanfaat untuk menunjang aktivitas organisasi, mengingat pelayanan

yang diberikan oleh Biro Pemerintahan erat dengan pengelolaan surat-menyurat. Sejalan dengan pernyataan tersebut, Dahlan et al., (2023) dalam penelitiannya menilai bahwa *e-Office* dapat mempercepat proses administrasi dan pengarsipan dalam sebuah instansi. Kehadiran *e-Office* dalam pemerintahan mendukung percepatan pengambilan keputusan oleh pimpinan di tingkat birokrasi, yang mana hal ini merupakan salah satu komponen yang dapat mendukung kesuksesan pemerintahan di era digital.

Sementara itu, menurut Darmansah et al., (2024), *e-Office* telah memberikan banyak manfaat bagi organisasi, seperti meningkatkan efisiensi, keamanan data, dan transparansi, yang memungkinkan organisasi untuk meningkatkan produktivitas, mempercepat alur informasi, serta mengelola surat-menyurat dengan lebih aman dan terkontrol. Hadirnya *e-Office* juga telah mempermudah pegawai dalam mengirim dan memeriksa naskah dinas, sebab *e-Office* telah terintegrasi ke dalam berbagai unit kerja dan instansi (Gusman, 2023).

Sehubungan dengan hal tersebut, Biro Pemerintahan sebagai salah satu instansi yang menerapkan *e-Office*, menangani berbagai jenis administrasi yang berkaitan dengan pengelolaan naskah dinas dan surat-menyurat yang harus dikelola dengan efektif dan efisien. Jenis administrasi yang ditangani oleh Biro Pemerintahan adalah sebagai berikut (Sumber: Pra-Riset peneliti di Biro Pemerintahan):

Tabel 1.2**Jenis Administrasi di Biro Pemerintahan**

Jenis Administrasi	Secara <i>e-Office</i>
Berita Acara	☒
Instruksi	☒
Laporan	☒
Lembar Disposisi	☒
Nota Dinas	☒
Nota Pengajuan Draf Naskah Dinas	☒
Pengumuman	☒
Rekomendasi	☒
Surat Biasa	☒
Surat Edaran	☒
Surat Izin	☒
Surat Keputusan	☒
Surat Keterangan	☒
Surat Keterangan Melaksanakan Tugas	☒
Surat Kuasa	☒
Surat Panggilan	☒
Surat Pengantar	☒
Surat Perintah	☒
Surat Perintah Perjalanan Dinas	☒
Surat Perintah Tugas	☒
Surat Perjanjian	☒

Surat Undangan	☒
Telaahan Staf	☒

(Sumber: Pra-Riset peneliti di Biro Pemerintahan)

Pada awal proses implementasinya, Biro Pemerintahan telah melakukan berbagai macam upaya untuk meningkatkan pemahaman pegawai terkait perubahan pengelolaan naskah dinas yang sebelumnya manual menjadi digital melalui *e-Office* dengan melakukan pembinaan seperti sosialisasi, pendampingan, fasilitasi, konsultasi, bimbingan teknis, dan supervisi. Selain itu, interaksi dan proses komunikasi juga dibangun melalui pertemuan dan rapat-rapat koordinasi, baik secara tatap muka maupun melalui platform daring seperti *WhatsApp* dan *Zoom Meeting*. Namun, meskipun Biro Pemerintahan telah menggunakan aplikasi *e-Office* sebagai alat untuk mengelola naskah dinas secara digital, nyatanya masih terdapat beberapa permasalahan yang menyebabkan implementasi *e-Office* belum optimal di Biro Pemerintahan (Sumber: Pra-Riset peneliti di Biro Pemerintahan).

Berdasarkan hasil observasi dan pra-riset awal peneliti, diketahui bahwa implementasi *e-Office* di Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta mengalami beberapa masalah seperti:

1. Disposisi masih sering dilakukan secara manual dan belum sepenuhnya dialihkan ke format digital melalui *e-Office*. Terutama saat sistem mengalami gangguan, proses administrasi sering

kembali dilakukan secara manual, yang mana tentu bertentangan dengan tujuan utama digitalisasi melalui *e-Office*.

2. Aplikasi *e-Office* belum memiliki fitur pengelolaan arsip yang menyeluruh, yakni dari tahapan pembuatan hingga pemusnahan arsip.
3. Sering terjadi gangguan teknis seperti sistem *down* dan nomor surat digital tidak keluar, sehingga pegawai harus mengulang kembali proses pembuatan dokumen.
4. Praktik berbagi *username* dan *password* antar pegawai untuk mempercepat proses sering terjadi, sehingga berpotensi menimbulkan risiko keamanan, seperti akses tidak sah atau penyalahgunaan akun.
5. Rendahnya komitmen pegawai dalam mengaplikasikan *e-Office*. Terlebih, pada pegawai yang sudah lanjut usia, yang kian rentan untuk menanggapi perkembangan teknologi dan menggunakan *e-Office* dalam kesehariannya sehingga menugaskan bawahan-nya dan/atau pegawai yang lebih cakap teknologi untuk menindaklanjuti proses surat masuk maupun surat yang seharusnya dikirim melalui akun *e-Office* miliknya.

Berkaitan dengan masalah yang ada, implementasi *e-Office* di Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta belum berjalan sebagaimana mestinya, sehingga diperlukan analisis mendalam mengenai implementasi aplikasi *e-Office* berdasarkan

prinsip-prinsip Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambatnya. Sebab, sebagian besar penelitian yang ada sebelumnya lebih berfokus pada aspek teknis semata, tanpa menyelami prinsip-prinsip penerapan SPBE sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, yakni efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keamanan. Dalam hal ini, Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 99 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas, yang mengatur mengenai standar prosedur naskah dinas elektronik menjadi sangat relevan. Peraturan ini memberikan dasar hukum dan prosedural untuk penggunaan sistem elektronik dalam pengelolaan dokumen dan naskah dinas di lingkungan pemerintah daerah. Oleh karena itu, penelitian empiris terkait implementasi aplikasi *e-Office* sangat diperlukan, dan peneliti tertarik untuk menganalisis permasalahan ini lebih mendalam melalui penelitian yang berjudul “Implementasi Aplikasi Naskah Dinas Elektronik (*e-Office*) di Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta.”

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi Aplikasi Naskah Dinas Elektronik (*e-Office*) di Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta?
2. Apa saja faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasi Aplikasi Naskah Dinas Elektronik (*e-Office*) di Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis implementasi Aplikasi Naskah Dinas Elektronik (*e-Office*) di Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasi Aplikasi Naskah Dinas Elektronik (*e-Office*) di Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan dalam pembelajaran ilmu administrasi publik, terutama yang berfokus pada kajian kebijakan publik mengenai implementasi *e-Government*.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran serta rekomendasi terkait langkah-langkah yang perlu diambil oleh Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta untuk mengoptimalkan Implementasi Aplikasi Naskah Dinas Elektronik (*e-Office*).

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini tidak terlepas dari kontribusi penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Randi (2018), menyatakan bahwa penelitian sebelumnya berfungsi sebagai referensi penting bagi peneliti dalam merancang penelitian yang bisa memperkaya teori yang dipakai dalam menganalisis topik yang diteliti. Dengan melihat penelitian terdahulu, peneliti dapat membandingkan topik yang akan dikaji dengan penelitian sebelumnya, sehingga penelitian yang dilakukan tidak hanya memiliki unsur kebaruan tetapi juga mampu untuk menjadi rujukan yang bermanfaat bagi penelitian di masa depan. Penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian telah dirangkum dalam tabel berikut ini:

Tabel 1.3

Penelitian Terdahulu

No	Peneliti / Tahun / Jurnal	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian
1	Gusman, D. T. (2023). <i>Jurnal Riset Sosial Humaniora dan Pendidikan.</i>	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengimplementasia	Penelitian ini menggunakan teori Implementasi Kebijakan menurut	Metode penelitian yang digunakan	Implementasi <i>e-Office</i> di lingkungan kerja Bappeda Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah memberikan dampak positif

		n kebijakan program <i>e-Office</i> dalam mendukung <i>e-Government</i> di lingkungan Bappeda Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.	Grindle (1980) yang meliputi, Isi Kebijakan (<i>The Content of Policy</i>) yang mencakup: - <i>Interests affected</i> atau kepentingan yang terpengaruhi; - <i>Type of benefits</i> atau manfaat yang akan dirasakan; - <i>Extent of change envisioned</i> atau perubahan yang ingin diwujudkan; - <i>Site of decision making</i> atau kedudukan pembuat kebijakan; - <i>Program Implementors</i> atau para pelaksana implementasi	adalah metode penelitian kualitatif dengan pengambilan data melalui dokumentasi dan observasi.	bagi para pegawai, hal ini terlihat pada indikator <i>type of benefits</i>, adanya <i>e-Office</i> mempermudah para pegawai dalam mengirim dan memeriksa naskah dinas, karena <i>e-Office</i> telah terintegrasi ke dalam berbagai unit kerja dan instansi. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa indikator yang belum maksimal, yakni pada indikator <i>program implementors</i>, masih terdapat pegawai yang awam dengan perubahan teknologi meskipun mereka telah menerima pelatihan dan pengenalan tentang <i>e-Office</i>. Selain itu, masih terdapat pegawai yang mengalami kendala dalam menginput naskah dinas dan memeriksa posisi naskah, hal tersebut menggambarkan bahwa tingkat <i>compliance and responsiveness</i> masih perlu diperbaiki.
--	--	---	---	---	---

			program; - <i>Resources committee</i> atau sumber daya yang ditunjuk sebagai implementator. dan Konteks Implementasi (<i>The Context of Policy</i>, yang mencakup: - <i>Power, interests, and strategies of actors involved</i> atau kekuasaan, kepentingan, dan strategi pelaksana yang terlibat; - <i>Institution and regime characteristics</i> atau karakteristik lembaga dan penguasa; - <i>Compliance and responsiveness</i> atau kepatuhan dan daya tanggap		
--	--	--	--	--	--

			pelaksana.		
2	Wahyudin, W. (2023). <i>Jurnal Syntax Fusion</i> .	Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengetahui hambatan serta upaya dari implementasi <i>e-Office</i> dalam peningkatan pengelolaan tata naskah dinas di Sekretariat Kota Administrasi Jakarta Pusat Tahun 2022.	Penelitian ini menggunakan teori Implementasi Kebijakan menurut Edward III (Pramono, 2020) yang meliputi aspek komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.	Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian dideskripsikan berdasarkan hasil wawancara, observasi dan studi pustaka.	Implementasi <i>e-Office</i> dalam peningkatan pengelolaan Tata Naskah Dinas (<i>e-Office</i>) di Sekretariat Kota Administrasi Jakarta Pusat dapat terlihat melalui 4 aspek utama. Dalam aspek komunikasi, interaksi dibangun melalui sosialisasi dan pendampingan secara langsung maupun melalui media online seperti WhatsApp, Zoom Meeting, dan e-Mail. Namun, terdapat kendala dalam <i>server</i> yang sering mengalami gangguan. Dari aspek sumber daya, persiapan tenaga kerja belum mencapai tingkat yang memadai. Mengenai disposisi, masih terdapat masalah terkait kurangnya tanggapan terhadap notifikasi dari sistem <i>e-Office</i> . Dalam struktur birokrasi, meskipun organisasi telah berjalan sesuai dengan regulasi yang berlaku, namun belum adanya SOP menjadi penghalang

					dalam penerapan <i>e-Office</i> , yang menyebabkan tumpang tindih pekerjaan.
3	Pujilestari, A., & Maksum, I. R. (2022). <i>Jurnal Niara</i> .	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik (<i>e-Office</i>) pada pelayanan terhadap Gubernur dan Wakil gubernur dan masyarakat di Biro Kepala Daerah Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta, serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan Aplikasi Naskah Dinas Elektronik (<i>e-Office</i>) pada Biro Kepala Daerah	Penelitian ini menggunakan teori Implementasi Kebijakan menurut Brinkerhoff & Crosby (2002) yang mencakup: <i>Policy legitimacy, Constituency building, Resources accumulation, Organizational design and modification, Mobilizing resources and actions, Monitoring progress.</i>	Pendekatan penelitian yang digunakan adalah <i>postpositivis m</i> dengan metode pengumpulan data kualitatif.	Implementasi Aplikasi Naskah Dinas Elektronik (<i>e-Office</i>) pada pelayanan kepada Kepala Daerah (Gubernur dan Wakil Gubernur) belum berjalan dengan baik. Hal ini disebabkan karena sub dimensi <i>mobilizing resources and action dan monitoring progress</i> belum dilaksanakan secara optimal. Hambatan dalam penerapan Aplikasi Naskah Dinas Elektronik (<i>e-Office</i>) adalah dukungan dari pimpinan dan pegawai yang kurang, serta kurangnya pelatihan yang efektif. Kendala-kendala ini mengakibatkan proses disposisi surat terhambat karena masih ada banyak surat yang belum ditindaklanjuti atau diselesaikan.

		Setda Provinsi DKI Jakarta.			
4	Nurwan, T. M., Warlina, C., Elfariani, G., Maulidian, G. I., Ridwan, M., Shofa, N. M., & Supriatriningsih, P. (2021). <i>JRPA-Journal of Regional Public Administration</i> .	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi program <i>e-Office</i> , dan untuk mengetahui faktor-faktor penghambat penerapan program <i>e-Office</i> , serta untuk mengetahui upaya mengatasi hambatan penerapan program <i>e-Office</i> oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik di Kabupaten Sumedang.	Penelitian ini menggunakan teori implementasi program menurut Korten (dalam Sarah, 2007), yaitu program, organisasi pelaksana, dan kelompok sasaran.	Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif (<i>natural setting</i>) dengan tipe deskriptif.	Implementasi <i>e-Office</i> oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistika Kabupaten Sumedang telah berjalan dengan cukup baik. Hal ini ditandai dengan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku di Kabupaten Sumedang serta pencapaian tujuan yang jelas. Meski demikian, masih terdapat beberapa tantangan yang menghambat implementasi <i>e-Office</i> tersebut, seperti masalah informasi, dukungan, dan distribusi sumber daya. Misalnya, infrastruktur jaringan yang belum optimal dan tingkat kemampuan pegawai negeri sipil (ASN) dalam menggunakan aplikasi <i>e-Office</i> .

5	Artanugraha, H. C., & Meiwanda, G. (2023). <i>Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan</i> .	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi Peraturan Gubernur Riau Nomor 56 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Aplikasi Perkantoran Secara Elektronik (<i>e-Office</i>) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Riau.	Penelitian ini menggunakan teori Implementasi Kebijakan menurut Charles O. Jones (dalam Kadji, 2015) yang mencakup tiga hal, yaitu organisasi, interpretasi, dan aplikasi.	Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi.	Implementasi <i>e-Office</i> pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Riau belum maksimal sebab rendahnya inisiatif pegawai dalam menggunakan <i>e-Office</i> . Pegawai masih terbiasa dengan budaya kerja manual. Selain itu, kendala lain yang dihadapi adalah belum siapnya tanda tangan elektronik kepala dinas baru, yang mengakibatkan proses administrasi surat keluar harus dilakukan secara manual. Kemudian, belum adanya <i>backup</i> administrasi perkantoran secara menyeluruh ke dalam aplikasi <i>e-Office</i> juga menghambat proses pelaksanaan <i>e-Office</i> secara optimal.
6	Dahlan, E., Mangundap, N., Putra, E., & Atteng, O. (2023). <i>Computer Science Research and Its Development Journal</i> .	Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi aplikasi <i>e-Office</i> pada Badan Pendapatan Daerah	Penelitian ini menggunakan teori <i>The Waterfall Development Methodology</i> menurut Royce (1970), yaitu	Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian	Aplikasi <i>e-Office</i> memiliki kemampuan untuk mempercepat proses pengiriman surat dan mengurangi penggunaan kertas. Aplikasi ini mempermudah pengguna dalam mengakses, mengirim, dan menerima surat

		Provinsi Sulawesi Utara dengan fokus pada penggunaan surat menyurat berbasis <i>web</i> dalam meningkatkan efisiensi komunikasi dalam instansi tersebut.	<i>Requirements Analysis; System Design; Implementation; Integration and Testing; Operation & Maintenance.</i>	kualitatif.	secara digital. Dengan <i>e-Office</i> , pengguna dapat dengan mudah melacak aktivitas surat yang telah dikirim dan menelusuri buku agenda.
7	Lindurahma, S. A., & Noor, Y. (2023). <i>JAPB</i> .	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa Implementasi Aplikasi Elektronik Office (<i>e-Office</i>) Pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah, Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Tabalong.	Penelitian ini menggunakan teori Implementasi Kebijakan menurut Edward III (1980) dilihat dari aspek sumber daya seperti staf, informasi, wewenang, dan fasilitas.	Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.	Penerapan aplikasi <i>e-Office</i> di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perindustrian, dan Perdagangan Kabupaten Tabalong dapat diklasifikasikan sebagai terimplementasi dengan baik berdasarkan 4 indikator utama, yaitu staf, informasi, wewenang, dan fasilitas.

8	Patricia, E., Hayat, H., & Suyeno, S. (2023). <i>PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik</i>.	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi <i>e-Office</i> Sabdopalon di Kabupaten Jombang sebagai langkah menuju pemerintahan digital.	Penelitian ini menggunakan teori Implementasi Kebijakan menurut Charles O. Jones (1996) yang meliputi tiga hal, yaitu organisasi, interpretasi, dan penerapan.	Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif melalui pendekatan analisis deskriptif.	Pengelolaan <i>e-Office</i> Sabdopalon merupakan hasil kolaborasi antara Pemerintah Kabupaten Jombang dan Dinas Komunikasi dan Informasi, yang telah berkembang sejak tahun 2021 hingga saat ini. Jika dilihat dalam konteks interpretasi, Pemerintah Kabupaten Jombang dan Diskominfo telah melakukan sosialisasi mengenai <i>e-Office</i> Sabdopalon sebagai layanan publik bagi masyarakat lokal dan luar daerah. Meskipun demikian, perlu diperhatikan bahwa beberapa desa di Kecamatan Mojoagung belum memiliki layanan <i>call center</i> untuk menyampaikan informasi. Dalam penerapannya, inisiatif ini awalnya disambut baik oleh perangkat desa dan masyarakat setempat sebagai upaya untuk memberikan layanan yang efektif. Namun, tantangan muncul karena akses internet di Kabupaten Jombang belum
---	---	--	---	---	--

					merata, sehingga layanan publik berbasis digital belum mencapai seluruh wilayah desa di Kabupaten Jombang.
9	Oktaviana, R., & Yuliani, F. (2022). <i>Jurnal Niara</i> .	Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan efektivitas pelaksanaan <i>e-Office</i> serta menganalisis faktor penghambat pelaksanaan <i>e-Office</i> pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian Pengembangan Provinsi Riau.	Penelitian ini menggunakan teori Efektivitas Implementasi Kebijakan menurut Nugroho (2017), yaitu Ketepatan Kebijakan, Ketepatan Pelaksanaan, Ketepatan Target, Ketepatan Lingkungan, Ketepatan Proses.	Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif melalui pendekatan analisis deskriptif.	Pelaksanaan <i>e-Office</i> di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian Pengembangan Provinsi Riau tidak berjalan efektif. Hal ini disebabkan oleh kurangnya kepatuhan terhadap kebijakan, di mana kebijakan yang diterapkan bertujuan untuk mengatasi masalah administrasi kantor dengan menggunakan dokumen elektronik. Meskipun Pemerintah Provinsi Riau telah mengeluarkan kebijakan dan membentuk tim pelaksana, operasional <i>e-Office</i> masih belum sepenuhnya diadopsi oleh seluruh pegawai. Penggunaan aplikasi <i>e-Office</i> masih terbatas, beberapa menu belum diimplementasikan, dan pengelolaan dokumen masih manual. Selain itu, target yang ditetapkan belum tercapai, komunikasi antar instansi masih

					belum menggunakan teknologi informasi secara optimal, dan penggunaan kertas masih tinggi. Lemahnya koordinasi, komitmen pegawai, dan kurangnya pengawasan juga menjadi faktor penghambat. Sosialisasi yang tidak merata kepada seluruh pegawai, masalah teknis dalam aplikasi <i>e-Office</i> , dan ketakutan pegawai untuk beralih dari sistem manual juga mempengaruhi efektivitas implementasi <i>e-Office</i> .
10	Ramadhan, G., Yusuf, Y., & Machrunnisa, M. (2024). <i>Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan</i> .	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana inovasi sektor publik dalam pengelolaan surat menyurat internal melalui program <i>e-Office</i> di Kecamatan Periuk Kota Tangerang	Penelitian ini menggunakan teori Inovasi menurut Rogers (1983) yang memiliki 5 indikator, yaitu : Keuntungan Relatif (<i>Relative Advantage</i>) Kesesuaian (<i>Compatibility</i>) Kerumitan (<i>Complexity</i>) Kemungkinan dicoba (<i>Triability</i>)	Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif.	Pengelolaan surat menyurat di Kecamatan Periuk Kota Tangerang telah bermigrasi ke platform elektronik, namun pemanfaatan penuh akan potensi teknologi informasi dan komunikasi sebagai pendukung tugas pokok dan fungsi masih belum optimal. Hal ini disebabkan oleh sejumlah pegawai yang sudah lanjut usia dan menghadapi kendala dalam menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi,

			Kemudahan diamati (<i>Observability</i>).		meskipun telah dilakukan upaya sosialisasi untuk memperkenalkan teknologi tersebut. Selain itu, program <i>e-Office</i> dalam mengelola surat menyurat internal di Kecamatan Periuk Kota Tangerang belum mencapai tingkat efektivitas yang diharapkan karena masih terdapat pegawai yang tidak menggunakan <i>e-Office</i> dalam proses surat menyurat tertulis dikarenakan usia yang sudah lanjut dan keterbatasan dalam menanggapi perkembangan teknologi.
--	--	--	--	--	--

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya dijelaskan untuk menegaskan bahwa penelitian ini tidak meniru penelitian yang sudah ada. Berikut adalah perbedaan utama antara penelitian ini dan penelitian terdahulu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Gusman (2023) dengan judul “Implementasi e-Office dalam Mendukung e-Government di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi DKI Jakarta” bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan kebijakan program *e-Office* dalam mendukung *e-Government*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi *e-Office* memberikan dampak positif bagi pegawai, terutama pada indikator jenis manfaat yang diterima. Namun, terdapat beberapa indikator yang masih perlu perbaikan, seperti pada indikator pelaksana program serta indikator kepatuhan dan responsivitas. Perbedaan antara penelitian ini dan penelitian yang akan dilakukan terletak pada lokasi dan hasil yang dicapai. Kontribusi penelitian akan digunakan sebagai referensi dalam pengembangan kajian teori serta memberikan saran dan rekomendasi untuk penelitian yang dilaksanakan.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Wahyudin (2023) berjudul “Implementasi e-Office dalam Peningkatan Pengelolaan Tata Naskah Dinas di Sekretariat Kota Administrasi Jakarta Pusat Tahun

2022” bertujuan untuk mengidentifikasi, menelaah, dan mengungkap hambatan serta upaya dalam penerapan *e-Office* untuk meningkatkan pengelolaan naskah dinas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian mengungkapkan beberapa hambatan, seperti masalah komunikasi yang disebabkan oleh gangguan *server*. Dari sisi sumber daya, persiapan tenaga kerja dinilai belum optimal. Terkait disposisi, masih ada masalah dengan kurangnya respons terhadap notifikasi dari sistem *e-Office*. Dalam hal struktur birokrasi, meskipun organisasi berjalan sesuai regulasi, ketidakadaan SOP menghambat penerapan *e-Office*, yang mengarah pada tumpang tindih pekerjaan. Perbedaan antara penelitian ini dengan yang akan dilakukan terletak pada lokasi penelitian dan hasil yang diperoleh. Hasil penelitian ini memberikan kontribusi sebagai referensi dalam penyusunan kajian teori serta memberikan masukan dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Pujilestari & Maksum (2022) dengan judul “Penerapan Aplikasi Naskah Dinas Elektronik pada Biro Kepala Daerah Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta” bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan aplikasi *e-Office* dalam memberikan pelayanan kepada Gubernur, Wakil Gubernur, dan masyarakat, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi *e-Office*. Penelitian ini menggunakan

pendekatan kualitatif. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa implementasi aplikasi *e-Office* belum berjalan optimal. Hal ini disebabkan oleh belum maksimalnya pelaksanaan subdimensi *mobilizing resources and action* serta *monitoring progress*. Kendala yang ditemukan dalam penerapan aplikasi ini termasuk kurangnya dukungan dari pimpinan dan pegawai, serta minimnya pelatihan yang efektif. Akibatnya, proses disposisi surat mengalami hambatan, dengan banyak surat yang belum diproses atau diselesaikan. Perbedaan utama antara penelitian ini dan penelitian yang akan dilaksanakan terletak pada lokus dan hasil yang dicapai. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai referensi teori dan dasar untuk memberikan saran dan rekomendasi dalam penelitian yang akan datang.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Nurwan, et al. (2021) berjudul “Implementasi e-Office Dalam Mengatasi Penyebaran Covid-19 di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, Dan Statistik Kabupaten Sumedang” bertujuan untuk mengeksplorasi penerapan program *e-Office*, faktor-faktor yang menghambat pelaksanaannya, dan langkah-langkah yang diambil untuk mengatasi hambatan tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *e-Office* telah berjalan cukup baik, yang terlihat dari kepatuhan terhadap regulasi dan pencapaian tujuan yang jelas. Namun, masih

ada sejumlah tantangan yang menghambat, seperti masalah terkait informasi, dukungan, dan distribusi sumber daya, termasuk infrastruktur jaringan yang masih belum optimal dan keterbatasan ketrampilan pegawai dalam mengoperasikan aplikasi *e-Office*. Perbedaan antara penelitian ini dan penelitian yang akan dilakukan terletak pada lokasi serta hasil yang dicapai dalam penelitian tersebut. Kontribusi dari penelitian ini menjadi referensi dalam menyusun kajian teori serta memberikan saran dan rekomendasi untuk penelitian mendatang.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Artanugraha & Meiwanda (2023) berjudul “Implementasi Peraturan Gubernur Riau Nomor 56 Tahun 2016 Tentang Pedoman Pengelolaan Aplikasi Perkantoran Secara Elektronik (*e-Office*) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Riau” bertujuan untuk mengkaji penerapan Peraturan Gubernur Riau Nomor 56 Tahun 2016 terkait pengelolaan aplikasi *e-Office*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *e-Office* belum optimal, disebabkan oleh rendahnya inisiatif pegawai dalam memanfaatkan aplikasi *e-Office* karena masih terbiasa dengan cara kerja manual. Selain itu, kendala lain yang dihadapi adalah ketidaksiapan tanda tangan elektronik oleh kepala dinas yang baru, yang memaksa administrasi surat keluar dilakukan secara manual. Belum terintegrasinya seluruh administrasi perkantoran ke dalam

aplikasi *e-Office* juga menghambat kelancaran implementasi sistem ini. Perbedaan antara penelitian ini dan penelitian yang akan dilakukan terletak pada lokasi dan hasil yang dicapai. Kontribusi dari penelitian ini menjadi bahan referensi untuk mengembangkan kajian teori serta memberikan saran dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Dahlan, et al. (2023) berjudul “Implementation of e-Office Applications at the Regional Revenue Agency of North Sulawesi Province” bertujuan untuk mengevaluasi implementasi aplikasi *e-Office* dengan fokus pada penggunaan surat menyurat berbasis *web* dalam meningkatkan efisiensi komunikasi dalam instansi tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian membuktikan bahwa *e-Office* memiliki kemampuan untuk mempercepat proses pengiriman surat dan mengurangi penggunaan kertas. Aplikasi ini mempermudah pengguna dalam mengakses, mengirim, dan menerima surat secara digital. Dengan *e-Office*, pengguna dapat dengan mudah melacak aktivitas surat yang telah dikirim dan menelusuri buku agenda. Perbedaan antara penelitian ini dan penelitian yang akan dilakukan terletak pada lokus dan hasil yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian. Kontribusi dari penelitian ini menjadi referensi dalam menyusun kajian teori serta memberikan saran dan rekomendasi untuk penelitian mendatang.

7. Penelitian yang dilakukan oleh Lindurahma & Noor (2023) berjudul “Implementasi Aplikasi Elektronik Office (*e-Office*) Pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tabalong” bertujuan untuk memahami dan mengkaji implementasi *e-Office*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil dalam penelitian mengungkapkan bahwa penerapan aplikasi *e-Office* dapat diklasifikasikan dengan baik berdasarkan 4 (empat) indikator utama, yaitu staf, informasi, wewenang, dan fasilitas. Perbedaan antara penelitian ini dan penelitian yang akan dilakukan adalah lokus dan hasil yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian. Kontribusi dari penelitian ini menjadi referensi dalam menyusun kajian teori serta memberikan saran dan rekomendasi untuk penelitian mendatang.
8. Penelitian yang dilakukan oleh Patricia, Hayat, & Suyeno (2023) berjudul “Implementasi *e-Office* Sabdopalon Jombang Sebagai Langkah Menuju Pemerintahan Digital” bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi *e-Office* sebagai langkah menuju pemerintahan digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil dalam penelitian membuktikan bahwa dalam indikator interpretasi, Pemerintah Kabupaten Jombang dan Diskominfo telah melakukan sosialisasi mengenai *e-Office* Sabdopalon sebagai layanan publik bagi masyarakat lokal dan luar daerah. Namun, tantangan muncul karena akses internet di

Kabupaten Jombang belum merata, sehingga layanan publik berbasis digital belum mencapai seluruh wilayah desa di Kabupaten Jombang. Perbedaan antara penelitian ini dan penelitian yang akan dilakukan ialah lokus dan hasil yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian. Kontribusi dari penelitian ini menjadi referensi dalam menyusun kajian teori serta memberikan saran dan rekomendasi penelitian.

9. Penelitian yang dilakukan oleh Oktaviana & Yuliani (2022) berjudul “Efektivitas Pelaksanaan *e-Office* Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian Pengembangan Provinsi Riau” bertujuan untuk menjelaskan efektivitas pelaksanaan *e-Office* serta menganalisis faktor penghambat pelaksanaan *e-Office*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil dalam penelitian mengungkapkan bahwa pelaksanaan *e-Office* tidak berjalan efektif, sebab kurangnya kepatuhan terhadap kebijakan, di mana kebijakan yang diterapkan bertujuan untuk mengatasi masalah administrasi kantor dengan menggunakan dokumen elektronik. Meskipun Pemerintah Provinsi Riau telah mengeluarkan kebijakan dan membentuk tim pelaksana, operasional *e-Office* masih belum sepenuhnya diadopsi oleh seluruh pegawai. Penggunaan aplikasi *e-Office* masih terbatas, beberapa menu belum diimplementasikan, dan pengelolaan dokumen masih manual. Selain itu, target yang ditetapkan belum

tercapai, komunikasi antar instansi masih belum menggunakan teknologi informasi secara optimal, dan penggunaan kertas masih tinggi. Lemahnya koordinasi, komitmen pegawai, dan kurangnya pengawasan juga menjadi faktor penghambat. Sosialisasi yang tidak merata kepada seluruh pegawai, masalah teknis dalam aplikasi *e-Office*, dan ketakutan pegawai untuk beralih dari sistem manual juga mempengaruhi efektivitas implementasi *e-Office*. Perbedaan antara penelitian ini dan penelitian yang akan dilakukan ialah lokus dan hasil yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian. Kontribusi penelitian ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan dijadikan sebagai literatur dalam membuat kajian teori serta memberikan saran dan rekomendasi penelitian.

10. Penelitian yang dilakukan oleh Ramadhan, Yusuf, & Machrunnisa (2024) berjudul “Inovasi Sektor Publik dalam Pengelolaan Surat Menyurat Internal Melalui Program *e-Office* di Kecamatan Priuk Kota Tangerang” bertujuan untuk mengetahui bagaimana inovasi sektor publik dalam pengelolaan surat menyurat internal melalui aplikasi *e-Office*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menyatakan bahwa pengelolaan surat menyurat di Kecamatan Periuk Kota Tangerang telah beralih ke platform elektronik, meskipun demikian pemanfaatannya untuk mendukung tugas dan fungsi belum optimal. Hal ini disebabkan oleh sejumlah pegawai yang sudah lanjut usia dan menghadapi

kendala dalam menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi. Selain itu, program *e-Office* dalam mengelola surat menyurat internal di Kecamatan Periuk Kota Tangerang belum mencapai tingkat efektivitas, sebab masih adanya pegawai yang belum menggunakan *e-Office* dalam proses surat-menyurat, terutama karena faktor usia lanjut dan keterbatasan dalam beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Perbedaan penelitian ini dan penelitian yang akan dilakukan ialah lokus dan hasil yang ingin dituju dalam penelitian. Kontribusi penelitian ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan dijadikan sebagai literatur dalam membuat kajian teori serta memberikan saran dan rekomendasi penelitian.

1.5.2 Kajian Teori

1.5.2.1 Administrasi Publik

Frasa administrasi diambil dari bahasa Yunani dan terbentuk dari dua kata, yaitu “*ad*” yang memiliki arti intensif dan “*ministrare*” yang memiliki arti melayani. Dengan itu, administrasi dapat dimaknai sebagai suatu aktivitas pelayanan yang dilakukan secara intensif. Administrasi secara umum dapat diartikan sebagai proses kolaborasi yang dilakukan oleh sekelompok individu untuk mewujudkan tujuan bersama (Marliani, 2019). Publik merujuk pada makna yang bersifat umum, mencakup negara maupun masyarakat (Sinambela, 2007).

Mulanya, istilah administrasi publik mengacu pada peran pemerintah yang diberi kekuasaan untuk menyusun strategi baru demi memenuhi kepentingan publik (Keban, 2014). Menurut Henry (dalam Keban, 2014), administrasi publik merupakan kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, yang mana memiliki tujuan untuk memperluas pengetahuan tentang peran pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, sekaligus mendorong kebijakan yang cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.

Menurut Ibrahim (2007), administrasi publik adalah usaha dalam menjalankan pemerintahan yang mencakup aktivitas pengelolaan pemerintahan, seperti perencanaan, pengaturan, pelaksanaan, dan pengendalian pembangunan, yang dilaksanakan melalui proses mekanisme kerja tertentu dan didukung oleh sumber daya manusia. Sementara itu, Woodrow Wilson (dalam Dwiyanto, 2022) mengungkapkan bahwa administrasi publik adalah pelaksanaan hukum yang dilakukan secara rinci dan terorganisir, yang dapat mencakup kebijakan, praktik, peraturan, serta berbagai tindakan lainnya.

Dari berbagai penjelasan dan uraian para ahli, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah sebuah proses yang mencakup pengorganisasian dan koordinasi sumber daya manusia serta penerapan kebijakan dan praktik-praktik tertentu oleh

lembaga-lembaga pemerintah untuk melayani kepentingan publik secara intensif, efektif, dan efisien.

1.5.2.2 Paradigma Administrasi Publik

Menurut Kuhn (1997), paradigma merujuk pada suatu cara pandang, seperangkat nilai, metode, dan prinsip dasar yang diterima oleh komunitas pada suatu periode tertentu untuk menyelesaikan masalah. Ilmu administrasi publik telah mengalami evolusi dan transformasi cara pandang dari yang lama menjadi baru. Henry (dalam Ikeanyibe, Eze Ori, Okoye., 2017) mengemukakan 6 (enam) paradigma dalam administrasi publik, yakni dikotomi politik dan administrasi, prinsip-prinsip administrasi, administrasi publik sebagai ilmu politik, administrasi publik sebagai manajemen, administrasi publik sebagai administrasi publik, dan tata kelola (*governance*).

1. Paradigma Dikotomi Administrasi Politik (1900 s/d 1926)

Paradigma ini muncul pada awal perkembangan ilmu administrasi negara. Woodrow Wilson adalah salah satu tokoh dalam paradigma ini. Wilson (dalam Ikeanyibe, Eze Ori, Okoye., 2017), menyatakan bahwa tantangan utama yang dihadapi oleh pemerintah adalah keterbatasan kapasitas administrasi. Maka dari itu, diperlukan pemisahan antara fungsi politik dan administrasi pemerintahan sebagai langkah strategis untuk mengembangkan birokrasi

pemerintahan yang efektif dan efisien. Menurut Wilson, terdapat 4 (empat) persyaratan administrasi publik, yakni:

- 1) Pemisahan antara politik dan administrasi;
- 2) Perbandingan antara organisasi politik dan sektor swasta;
- 3) Meningkatkan efisiensi dengan mengadopsi praktik dan pola pikir bisnis dalam kegiatan operasional harian;
- 4) Meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui pengelolaan dan pelatihan pegawai negeri, serta mendorong sistem penilaian berdasarkan kinerja.

2. Paradigma Prinsip-Prinsip Administrasi (1927 s/d 1937)

Terdapat pandangan bahwa prinsip-prinsip administrasi dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pemerintahan. Karena sifatnya yang ilmiah, prinsip-prinsip ini dapat diterapkan di berbagai konteks administratif, tanpa memandang sektor, budaya, fungsi, lingkungan, misi, atau struktur kelembagaan. Gulick dan Urwick (dalam Ikeanyibe, Eze Ori, Okoye., 2017) mengemukakan 7 (tujuh) prinsip administrasi yang kemudian dikenal dengan POSDCORB (*Planning, Organising, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, dan Budgeting*). Pada penerapannya, paradigma ini lebih

mengutamakan nilai fokal dibandingkan nilai lokus.

3. Paradigma Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik (1950 s/d 1970)

Paradigma ini muncul sebab adanya pemberontakan dari ilmuwan politik untuk merebut kembali administrasi publik. Basheka (dalam Ikeanyibe, Eze Ori, Okoye., 2017), menyatakan bahwa periode ini merupakan periode yang mengesampingkan dikotomi dan orientasi pada prinsip-prinsip. Oleh karena itu, pemisahan antara politik dan administrasi dipertanyakan karena keduanya tidak dapat dipisahkan dalam praktik pemerintahan yang sebenarnya. Meskipun pendekatan ini masih menekankan pada prinsip birokrasi, pendekatan ini cenderung menuju pengurusan yang berlebihan dan penyebaran tata kelola ke hampir seluruh bidang pemerintahan, mulai dari perumusan keputusan hingga pelaksanaannya, serta pelayanan dan perekonomian.

4. Paradigma Administrasi Publik sebagai Manajemen (1956 s/d 1970)

Pada tahap ini, menurut Henry Henry (dalam Ikeanyibe, Eze Ori, Okoye., 2017), kedua disiplin ilmu (paradigma administrasi publik sebagai ilmu politik dan paradigma administrasi publik sebagai manajemen)

bersaing untuk menguasai ilmu administrasi publik, dan dalam prosesnya hampir tidak memberikan ruang bagi perkembangan ilmu pengetahuan atau studi baru lainnya yang diteliti oleh para akademisi pionir.

5. Paradigma Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1970 s/d Sekarang)

Paradigma ini berupaya untuk menetapkan disiplin ilmu sebagai suatu bidang kajian yang mandiri. Namun, saat melakukannya, perhatian yang teridentifikasi terletak pada hierarki, birokrasi dipindahkan ke pasar dan lembaga sektor swasta. Akibatnya, terjadi pergeseran dari model administrasi publik yang konvensional menuju model yang baru, yaitu *New Public Management (NPM)*. Paradigma ini muncul sebagai respons terhadap masalah yang serupa, yaitu ketidakefisienan dalam sistem administrasi. NPM berasal dari gabungan antara pemikiran ekonomi dan prinsip-prinsip manajemen yang biasanya diterapkan di sektor swasta. Pendekatannya berlandaskan pada gagasan pengurangan peran negara.

6. Paradigma *Governance* (1990 s/d Sekarang)

Governance merupakan sebuah konsep penerapan kekuasaan atau otoritas oleh para pemimpin guna mensejahterakan rakyatnya. Meskipun, menurut Tamayao

(dalam Ikeanyibe, Eze Ori, Okoye., 2017), hal ini adalah proses yang rumit, di mana berbagai lapisan masyarakat memiliki kendali, serta dapat menentukan dan mengumumkan kebijakan publik yang secara langsung mempengaruhi kehidupan individu dan institusi. Namun, paradigma ini memiliki kesamaan asal dan hubungan konseptual dengan *NPM* yang dianggap berhasil sebelumnya. Keduanya beraliran administrasi publik dari ideologi neoliberal yang diadopsi oleh mayoritas negara-negara yang bekerjasama dalam bidang ekonomi dan pembangunan. Konsep *governance* digunakan untuk menjelaskan berbagai mekanisme dalam pemerintahan kontemporer yang berbeda dengan pemerintahan konvensional. Hal ini terdiri dari proses politik yang luas di mana partisipasi warga dalam kebijakan dan program pemerintah sangat ditekankan.

Penelitian ini termasuk dalam paradigma ke-6, yaitu *Governance*, sebab keberhasilan dalam implementasi kebijakan dipengaruhi oleh cara pelaksanaan pemerintahan yang menerapkan prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Paradigma ini relevan dengan karena penelitian ini sejalan dengan prinsip-prinsip Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Indonesia. Paradigma ini menekankan pada perbaikan penyelenggaraan pemerintahan

melalui pendekatan yang lebih modern dan adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat.

1.5.2.3 Kebijakan Publik

Thomas Dye (dalam Abidin, 2012), mendefinisikan kebijakan publik sebagai segala keputusan yang diambil oleh pemerintah, baik itu untuk melakukan suatu tindakan ataupun untuk tidak melakukan sesuatu. Dalam hal ini, Dye menggambarkan kebijakan publik sebagai proses pengambilan keputusan, di mana pemerintah memiliki kekuasaan untuk mengambil tindakan yang bersifat mengikat, termasuk keputusan untuk membiarkan suatu kejadian berlangsung, demi menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan kepentingan publik (Abdal, 2015). Sebagai sebuah kebijakan yang mempengaruhi masyarakat luas, kebijakan publik harus dihasilkan oleh pihak yang memiliki kekuasaan politik. Setelah ditetapkan, kebijakan akan dijalankan oleh sistem pemerintahan melalui aparat negara (Abdul et al., 2022).

Carl J. Friedrich (dalam Suwitri, 2008), mengungkapkan bahwa kebijakan merupakan rangkaian tindakan yang diajukan oleh individu, kelompok, atau pihak berwenang dalam konteks tertentu, yang memperhatikan hambatan serta kesempatan dalam pelaksanaan kebijakan tersebut untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Sementara itu, Charles O. Jones (dalam Abdal, 2015) menyatakan bahwa kebijakan terdiri dari beberapa komponen, yaitu:

- a. Tujuan yang ingin dicapai;
- b. Rencana atau proposal, yang merujuk pada konsep spesifik untuk mencapai tujuan;
- c. Program, yang mencakup langkah-langkah yang sah untuk mencapai tujuan tersebut;
- d. Keputusan, yang mencakup aksi yang diambil untuk menetapkan tujuan, membuat rencana, melaksanakan, dan mengkaji program;
- e. Dampak, yaitu hasil yang ditimbulkan oleh program (baik yang diinginkan maupun tidak, serta baik yang utama maupun yang sekunder).

Pada proses kebijakan publik, menurut Anderson (dalam Rakhmat, 2018; Firmansyah, 2023) terdapat 5 tahapan utama, yakni:

- a. Identifikasi Masalah

Pada tahap ini, dilakukan penilaian permasalahan yang akan diangkat menjadi permasalahan publik. Masalah yang akan diangkat harus mencakup empat syarat utama, yaitu luas cakupan, jangka waktu, keterkaitan dengan pihak lain, dan kemungkinan risiko.

b. Penyusunan Agenda

Pada tahap ini, dilakukan penyusunan rincian permasalahan yang menjadi fokus dengan berbagai alasan, untuk nantinya akan diproses menjadi suatu kebijakan.

c. Formulasi Kebijakan

Pada tahap ini, dibuat rumusan untuk mencari kemungkinan substitusi kebijakan dalam rangka pemecahan masalah.

d. Implementasi Kebijakan

Pada tahap ini, kebijakan sudah dilaksanakan dengan melibatkan berbagai lembaga maupun pihak terkait yang berkepentingan dengan dukungan sumber daya.

e. Evaluasi Kebijakan

Pada tahap ini, kebijakan akan dievaluasi untuk menentukan apakah kebijakan tersebut telah mencapai tujuan yang diharapkan.

Penelitian ini memfokuskan perhatian pada tahap implementasi kebijakan guna melihat apakah implementasi Aplikasi Naskah Dinas Elektronik (*e-Office*) di Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta telah beroperasi mengacu pada tujuan dan sasaran yang ditetapkan.

1.5.2.4 Implementasi Kebijakan

Menurut Ripley & Franklin (dalam Nurainina, 2014), implementasi kebijakan adalah tindakan yang dilakukan setelah penetapan suatu konstitusi yang memiliki kekuasaan, kebijakan, manfaat, dan hasil. Sementara itu, Grindle (dalam Akib, 2010) mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai sebuah proses tindakan tata kelola yang bersifat umum dan dapat dianalisis pada level tertentu. Rangkaian ini dimulai setelah tujuan dan sasaran ditentukan, rencana program sudah matang, serta alokasi dana sudah disiapkan guna mencapai sasaran tersebut.

Tahapan implementasi dalam sebuah kebijakan adalah tahapan yang krusial. Dalam tahapan ini akan menentukan apakah kebijakan yang dirancang oleh pemerintah dapat dijalankan dengan efektif dan menghasilkan hasil yang sesuai dengan tujuan awal. Untuk mencapai hasil yang diharapkan, kebijakan publik harus dilaksanakan. Tanpa pelaksanaan, kebijakan akan tetap menjadi sekadar catatan bagi para pemangku kepentingan, sebagaimana ditegaskan oleh Udoji (dalam Agustino, 2006; Abdal, 2015), bahwa implementasi kebijakan sangat penting, bahkan lebih utama daripada perumusannya. Jika tidak dilaksanakan, kebijakan hanya akan menjadi rencana atau angan-angan yang tersimpan dalam dokumen semata.

Dari berbagai penjelasan dan uraian para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan merupakan sebuah proses dalam siklus kebijakan publik yang melibatkan aksi konkret guna mewujudkan suatu tujuan yang telah ditetapkan.

Sabatier (1986) dalam analisis penelitiannya, mengemukakan 2 (dua) pendekatan implementasi kebijakan, yaitu pendekatan *top down* dan pendekatan *bottom-up*. Pada pendekatan *top-down*, penerapan kebijakan dilakukan secara terpusat dan diawali oleh pelaksana di level pusat, dengan kebijakan yang berasal dari otoritas pusat. Pendekatan *top-down* berlandaskan pada pandangan bahwa keputusan politik yang dirumuskan oleh pengambil kebijakan wajib dijalankan oleh pelaksana atau aparat di tingkat bawah. Oleh karena itu, esensi pendekatan *top-down* terletak pada sejauh mana tindakan pelaksana dapat selaras dengan prosedur operasional standar serta tujuan yang ditetapkan oleh pembuat kebijakan di level pusat. Sementara, pendekatan *bottom-up* adalah pendekatan yang menitikberatkan pada peran aktor-aktor di tingkat operasional (lokal atau lapangan) dalam proses implementasi kebijakan.

Pulzl & Treib (2007), kemudian mengemukakan bahwa terdapat tiga pendekatan teoritis yang beragam dalam kajian implementasi, yaitu:

- 1) Pendekatan *top-down*, pendekatan ini menekankan kapabilitas pembuat keputusan untuk memproduksi pada kebijakan yang terdefinisi dengan baik serta berada pada fase pengawasan pelaksanaan.
- 2) Pendekatan *bottom-up*, pendekatan ini melihat aparat lokal sebagai aktor kunci dalam menghasilkan dan merumuskan kebijakan.
- 3) Pendekatan *hybrid*, pendekatan ini berupaya menyelesaikan kesenjangan antara dua model lainnya dengan menambahkan unsur dari pendekatan *top-down* dan *bottom-up*.

Pada penelitian ini, pendekatan yang diimplementasikan adalah pendekatan *top-down*, sebab *e-Office* adalah sistem yang kompleks yang membutuhkan koordinasi lintas departemen dan bagian. Untuk memastikan konsistensi dan keselarasan dalam penerapan sistem ini, arahan dan pedoman yang jelas dari tingkat atas sangat diperlukan. Selain itu, implementasi *e-Office* memerlukan alokasi sumber daya yang signifikan (baik finansial maupun teknologi). Keputusan untuk mengalokasikan sumber daya ini biasanya datang dari tingkat atas karena mereka memiliki wewenang dalam penganggaran dan alokasi sumber daya.

Charles O. Jones (dalam Artanugraha & Meiwanda, 2023) mengemukakan 3 (tiga) aspek yang paling krusial dalam implementasi program atau kebijakan, adalah:

1. Organisasi;
2. Interpretasi; dan
3. Aplikasi.

Van Meter & Van Horn (dalam Subarsono, 2012), mengungkapkan bahwa terdapat 6 (enam) variabel yang mempengaruhi proses implementasi, diantaranya adalah:

1. Standar dan Sasaran Kebijakan;
2. Sumber Daya;
3. Komunikasi Antar Organisasi;
4. Karakteristik Agen Pelaksana;
5. Kondisi Ekonomi, Sosial, dan Politik; dan
6. Sikap Para Pelaksana.

Merilee S. Grindle (dalam Gusman, 2023) menyebutkan bahwa elemen-elemen yang mempengaruhi tahapan pelaksanaan meliputi substansi kebijakan dan konteks implementasi. Pada substansi kebijakan meliputi:

1. Kepentingan yang terpengaruh;
2. Jenis manfaat yang akan diperoleh;
3. Sejauh mana perubahan yang diinginkan;
4. Lokasi pengambilan keputusan;

5. Pihak yang melaksanakan program; dan
6. Komite sumber daya yang ditunjuk sebagai pelaksana.

Sementara, pada konteks implementasi meliputi:

1. Kekuasaan, kepentingan, dan taktik para pelaku yang terlibat;
2. Ciri-ciri institusi dan rezim;
3. Kepatuhan dan reaktivitas pelaksana.

Di sisi lain, Edward III (dalam Wahyudin, 2023), menguraikan empat faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, yaitu:

1. Komunikasi;
2. Sumber Daya;
3. Disposisi; dan
4. Struktur Birokrasi.

Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan Edward III sebagai kerangka analisis untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasi Aplikasi Naskah Dinas Elektronik (*e-Office*) di Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta. Teori ini sangat relevan sebab teori ini mengidentifikasi empat elemen kunci yang mempengaruhi implementasi kebijakan, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

- 1) Komunikasi

Efektivitas komunikasi antara pemangku kebijakan dan pelaksana sangat penting untuk memastikan pemahaman yang sama mengenai tujuan, prosedur, dan ekspektasi dari implementasi *e-Office*. Kejelasan informasi, penggunaan saluran komunikasi yang efektif, serta responsivitas terhadap kendala yang muncul menjadi faktor kunci dalam memastikan kelancaran komunikasi. Teori ini membantu mengeksplorasi bagaimana informasi yang disampaikan dapat mendukung implementasi *e-Office*.

2) Sumber Daya

Implementasi *e-Office* memerlukan sumber daya yang memadai, baik dalam bentuk perangkat keras, perangkat lunak, kapasitas SDM yang terampil, maupun anggaran yang cukup untuk mendukung proses implementasi. Teori ini membantu menganalisis apakah terdapat kekurangan atau keberlimpahan sumber daya yang mempengaruhi kelancaran implementasi *e-Office*.

3) Disposisi

Disposisi mengacu pada sikap dan komitmen para pelaksana kebijakan terhadap perubahan serta penggunaan teknologi baru, yang juga dipengaruhi oleh dukungan pimpinan. Analisis disposisi melalui teori ini dapat menunjukkan sejauh mana kesiapan mental, kesediaan

untuk menerima perubahan teknologi, dan sejauh mana pimpinan memberikan dorongan serta arahan yang diperlukan untuk memfasilitasi perubahan tersebut.

4) Struktur Birokrasi

Teori ini menekankan pentingnya struktur organisasi dalam mendukung atau menghambat kebijakan. Dalam konteks *e-Office*, struktur birokrasi dapat mempengaruhi kelancaran proses implementasi, baik dalam hal koordinasi antar unit kerja maupun dalam hal prosedur dan regulasi yang mendukung adopsi teknologi.

1.5.2.5 Electronic Government

Menurut World Bank (dalam Grönlund, 2007), *electronic government (e-Government)* adalah pemanfaatan teknologi oleh pemerintah untuk meningkatkan interaksi dengan masyarakat, dunia usaha, dan antar-unit kerja pemerintah. Sementara itu, Indrajit (2004) mendefinisikan *e-Government* sebagai proses pengiriman atau penyebaran informasi secara daring melalui perangkat digital atau internet oleh lembaga pemerintah.

Di Indonesia, *e-Government* merupakan bentuk upaya yang dilakukan oleh pemerintah dengan memanfaatkan teknologi guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan. Konsep ini sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan

Berbasis Elektronik (SPBE), yang bertujuan untuk mengintegrasikan teknologi ke dalam proses pemerintahan.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, SPBE dirancang dengan prinsip-prinsip utama, yaitu efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, serta keamanan. Prinsip-prinsip ini merupakan landasan untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan, kualitas pelayanan publik, mempercepat pengambilan keputusan, serta menciptakan pemerintahan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat di tengah tantangan global yang terus berkembang.

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penerapan *e-Government* (OECD, 2005; Darmawan, 2011; Irawan, 2017) adalah:

1. Meningkatkan Efisiensi
2. Meningkatkan Pelayanan
3. Mendukung Pencapaian Hasil Kebijakan
4. Berkontribusi pada Pertumbuhan Ekonomi
5. Mendukung Reformasi Pemerintahan
6. Meningkatkan Kepercayaan Publik

Untuk menerapkan manfaat-manfaat tersebut, SPBE mencakup berbagai jenis layanan yang menghubungkan pemerintah dengan masyarakat, dunia usaha, pegawai, dan sesama

pemerintah. Layanan-layanan ini dibagi dalam beberapa kategori utama sebagai berikut:

1. Layanan *Government to Business Enterprises (G2B)*: Layanan ini menghubungkan pemerintah dengan pelaku usaha, seperti *e-Perizinan* dan *e-Procurement*.
2. Layanan *Government to Citizens (G2C)*: Layanan ini mencakup interaksi antara pemerintah dengan masyarakat, seperti *e-Kesehatan*, *e-Pengaduan*, dan *e-Pendidikan*.
3. Layanan *Government to Employees (G2E)*: Layanan ini mencakup interaksi antara pemerintah dengan pegawai pemerintah, seperti *e-Kepegawaian* dan *e-Pensiun*.
4. Layanan *Government to Government (G2G)*: Layanan ini mencakup interaksi antar instansi pemerintah, seperti *e-Office*, *e-Planning*, dan *e-Budgeting* (Ditjen Aptika Kominfo, 2020).

Dalam penelitian ini, *e-Office* merupakan salah satu contoh konkret dari penerapan layanan *Government to Government (G2G)* yang diimplementasikan untuk memfasilitasi koordinasi dan komunikasi antar instansi pemerintah. Implementasi Aplikasi *e-Office* di Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta didasari oleh Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang mengedepankan prinsip efektivitas,

keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keamanan. Selain itu, Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 99 Tahun 2021 tentang Tata Naskah memberikan landasan hukum untuk pengaturan teknis dan operasionalisasi *e-Office*, memastikan integrasi sistem pemerintahan yang aman dan berkelanjutan.

1.5.2.6 Aplikasi Naskah Dinas Elektronik (e-Office)

Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana diamanatkan oleh Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Salah satu pilar utama dalam pelaksanaan SPBE adalah integrasi teknologi dalam mendukung proses administrasi dan manajemen organisasi pemerintahan.

Menurut Leff & Rayfield (dalam Pujilestari & Maksum, 2022), *e-Office* merupakan bagian administratif yang terpusat dalam suatu organisasi, di mana data, informasi, dan komunikasi disimpan serta disebarkan menggunakan berbagai jenis telekomunikasi. Tujuan utama penggunaan aplikasi *e-Office* adalah untuk meningkatkan efisiensi serta menghemat waktu. Selain penghematan waktu, terdapat pula potensi penghematan biaya terkait dengan pengurangan pengeluaran untuk korespondensi resmi dan bahan kertas.

Menurut Nasution & Malikhah (dalam Gusman, 2023), *e-Office* merupakan *software* yang dipakai untuk mengorganisir dan mengelola tugas-tugas yang telah atau akan dilakukan oleh karyawan. Selain itu, *e-Office* juga berfungsi untuk menyimpan dan mengendalikan berbagai konten dalam suatu organisasi secara elektronik. Dengan kata lain, aplikasi ini tidak hanya memfasilitasi digitalisasi proses administrasi, tetapi juga memperkuat pengelolaan arsip dan pengambilan keputusan berbasis data.

Berdasarkan Pasal 1 ayat (2) Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 99 Tahun 2021, naskah dinas elektronik merujuk pada data yang terekam dalam perangkat elektronik sebagai sarana komunikasi resmi, yang disusun dan/atau diterima oleh pejabat/pemimpin yang berwenang di lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta. Tujuan utamanya adalah mempercepat dan mempermudah proses pengambilan keputusan sesuai dengan prosedur pengelolaan naskah dinas. Hal ini menunjukkan bagaimana *e-Office* diintegrasikan sebagai instrumen utama dalam tata kelola administrasi pemerintahan daerah.

Untuk mencapai tujuan tersebut, *e-Office* menawarkan berbagai manfaat, antara lain:

1. Memudahkan komunikasi dan koordinasi internal.
2. Memfasilitasi penyebaran informasi.
3. Mendukung administrasi yang efisien.

4. Menyediakan fasilitas yang terintegrasi, seperti penggunaan *e-Mail* dengan *mail server*.
5. Meningkatkan efisiensi dengan konsep tanpa kertas (*paperless*).
6. Digunakan sebagai media penyimpanan data.
7. Memfasilitasi silaturahmi dan koordinasi di lingkungan pemerintahan daerah.
8. Menyediakan pengalaman *user* internal yang nyaman dalam penggunaan *e-Office*.

Sebagai bagian integral dari SPBE, *e-Office* harus menerapkan prinsip-prinsip SPBE seperti efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, serta keamanan. Hal ini selaras dengan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 99 Tahun 2021 yang mengatur tata kelola *e-Office* di lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta. Prinsip-prinsip ini dapat diukur penerapannya melalui beberapa aspek, yaitu:

1. Efektivitas

Efektivitas dalam *e-Office* berfokus pada seberapa baik tujuan sistem dapat tercapai serta dampaknya terhadap produktivitas kerja. Hal ini diukur melalui:

- 1) Pencapaian Tujuan: *e-Office* harus mampu mendukung tercapainya target operasional

organisasi, seperti pengelolaan dokumen yang lebih baik, percepatan alur surat-menyurat, dan peningkatan pelayanan kepada stakeholder internal maupun eksternal.

- 2) Peningkatan Produktivitas Kerja: Implementasi *e-Office* harus meningkatkan kecepatan penyelesaian pekerjaan, mengurangi duplikasi tugas, dan memastikan bahwa staf dapat bekerja dengan lebih terfokus melalui pengurangan proses manual.

2. Keterpaduan

Keterpaduan menekankan pada bagaimana sistem *e-Office* terhubung secara baik dengan sistem lain dalam ekosistem SPBE. Hal ini diukur melalui:

- 1) Kesesuaian dan Keterhubungan Sistem: *e-Office* harus dapat berintegrasi dengan sistem lain di lingkup Biro Pemerintahan maupun Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta.
- 2) Kemudahan Pertukaran Data dan Koordinasi Antar-Unit: Aplikasi *e-Office* harus memungkinkan pertukaran data yang lancar antar-unit kerja guna mendukung pengambilan keputusan yang cepat dan koordinasi lintas unit yang lebih efektif.

3. Kesiambungan

Kesinambungan berfokus pada pengelolaan data jangka panjang dan keberlanjutan operasional. Hal ini diukur dari:

- 1) Pengelolaan Penyimpanan Data dan Akses Jangka Panjang: Aplikasi *e-Office* harus mendukung penyimpanan data digital yang aman dan dapat diakses dalam jangka waktu panjang.
- 2) Fitur *Backup* dan Pemulihan Data: Aplikasi *e-Office* harus memiliki mekanisme *backup* yang otomatis dan pemulihan data untuk menghindari hilangnya data penting.
- 3) Penerusan Kerja Antar Periode: Aplikasi *e-Office* harus memungkinkan pekerjaan untuk terus dilanjutkan meskipun ada perubahan pegawai, kebijakan, ataupun struktur organisasi.

4. Efisiensi

Efisiensi dalam *e-Office* berarti meminimalkan penggunaan sumber daya dengan hasil maksimal. Hal ini diukur melalui:

- 1) Pengurangan Hambatan dan Kompleksitas Proses Birokrasi: *e-Office* harus menyederhanakan alur kerja dengan mengurangi prosedur manual dan dokumentasi fisik.

- 2) Percepatan Proses dan Pengurangan Waktu Pelaksanaan: Aplikasi *e-Office* harus dapat mengurangi waktu dalam pelaksanaan tugas, seperti distribusi surat, pemberian disposisi, dan penyelesaian arsip.
- 3) Penghematan Biaya Operasional: Implementasi *e-Office* yang baik dapat mengurangi penggunaan kertas, tinta, ruang penyimpanan, dan biaya perjalanan untuk koordinasi.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas memastikan bahwa semua aktivitas dalam sistem dapat dilacak dan dipertanggungjawabkan. Hal ini diukur melalui:

- 1) Transparansi dan Pelacakan Aktivitas: *e-Office* harus memiliki jejak audit yang mencatat semua aktivitas pengguna, termasuk perubahan dokumen atau persetujuan yang diberikan.
- 2) Mekanisme Pelaporan dan Pertanggungjawaban: Aplikasi *e-Office* harus memungkinkan pembuatan laporan otomatis terkait kinerja, seperti laporan pengarsipan atau distribusi dokumen.

6. Interoperabilitas

Interoperabilitas menekankan pada kemampuan sistem untuk berbagi data dengan aplikasi lain. Hal ini diukur melalui:

- 1) Kemampuan Sistem untuk Berbagi Data Antar Aplikasi: *e-Office* harus mampu mendukung interoperabilitas dengan menyediakan mekanisme pertukaran data yang kompatibel antara berbagai aplikasi SPBE dalam lingkungan Biro Pemerintahan dan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta.

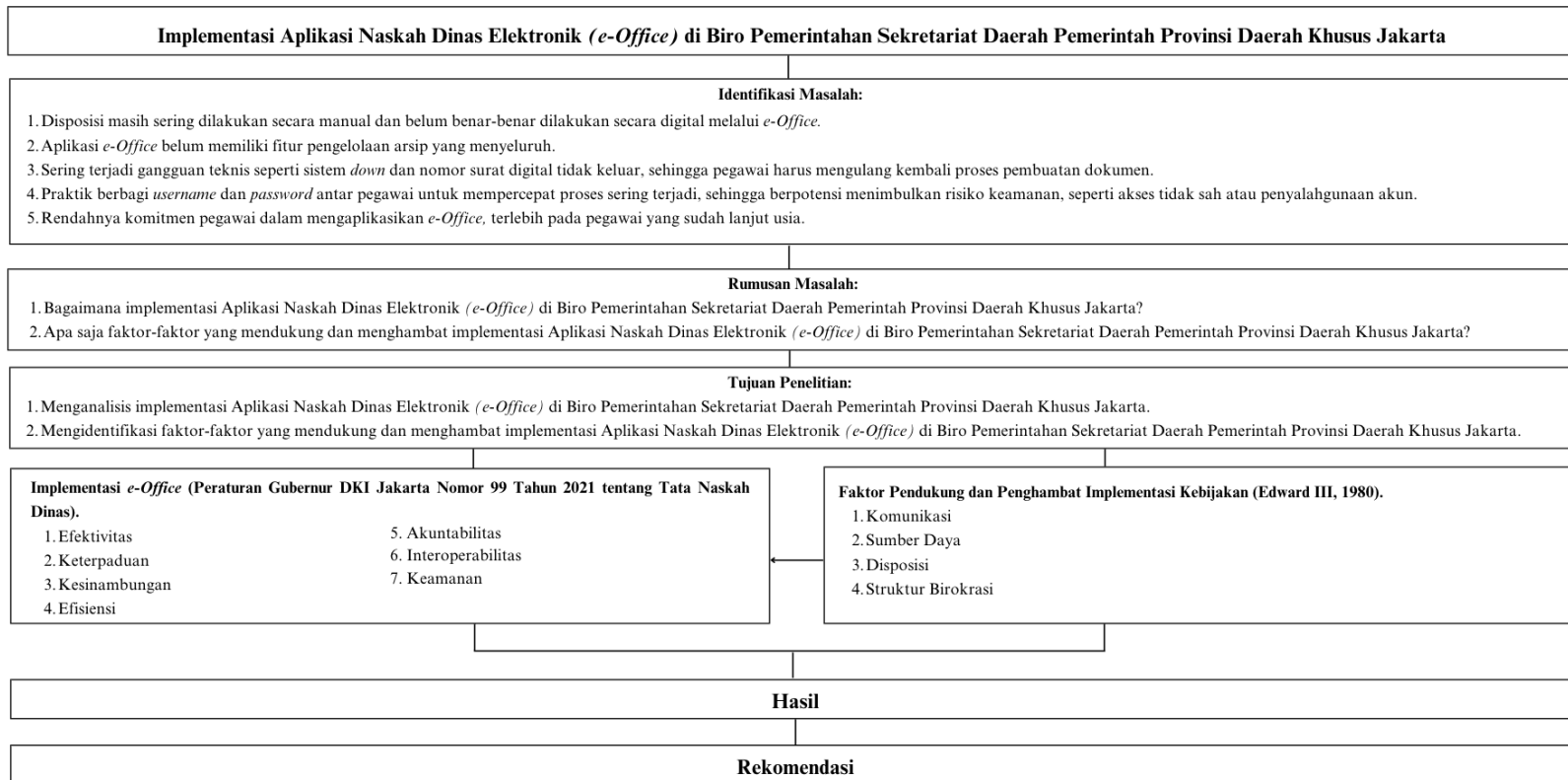
7. Keamanan

Keamanan adalah aspek kritis dalam sistem *e-Office*, mengingat dokumen-dokumen pemerintahan bersifat sensitif. Pengukurannya dilihat dari:

- 1) Perlindungan Data dan Informasi Sensitif: Aplikasi *e-Office* harus memiliki enkripsi untuk menjaga kerahasiaan data.
- 2) Mekanisme Pengamanan Akses dan Identitas: Aplikasi *e-Office* harus menggunakan otentikasi yang kuat untuk mencegah akses tidak sah.
- 3) Pencegahan dan Penanganan Pelanggaran Keamanan: Aplikasi *e-Office* harus dilengkapi dengan sistem deteksi dan respon terhadap ancaman keamanan.

1.5.3 Kerangka Berpikir

Gambar 1.6
Kerangka Berpikir



Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2024)

1.6 Operasionalisasi Konsep

Menurut Sugiyono (2019), definisi operasional mengacu pada atribut, karakteristik, atau nilai suatu objek, individu, aktivitas, atau organisasi yang memiliki beragam variasi. Pada Implementasi Aplikasi *e-Office* di Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta, definisi konsep dan definisi operasional disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1.4

Definisi Konsep dan Definisi Operasional

Fenomena	Definisi	Sub Fenomena	Operasional
Implementasi <i>e-Office</i>	Penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam mengelola tata naskah dinas dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas,	Efektivitas	• Tercapainya tujuan operasional organisasi. • Meningkatnya produktivitas kerja pegawai.
		Keterpaduan	• Kesesuaian dan keterhubungan sistem. • Mempermudah pertukaran data dan mendukung koordinasi antar-unit.
		Kesinambungan	• Memastikan pengelolaan penyimpanan data secara aman dalam jangka panjang. • Memiliki fitur <i>backup</i> dan pemulihan data.

	keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, serta keamanan dalam penyelenggaraan pemerintahan.		• Memungkinkan penerusan kerja antar-periode.
		Efisiensi	• Mengurangi hambatan dan kompleksitas proses birokrasi. • Mempercepat proses dan pengurangan waktu pelaksanaan. • Mengurangi biaya operasional.
		Akuntabilitas	• Memungkinkan transparansi dan pelacakan aktivitas pegawai. • Mempermudah proses pelaporan dan memastikan pertanggungjawaban.
		Interoperabilitas	• Memiliki kemampuan untuk berbagi data antar aplikasi.
		Keamanan	• Memiliki mekanisme untuk melindungi data dan informasi sensitif. • Memiliki mekanisme pengamanan akses dan identitas yang kuat.

			● Memiliki sistem untuk mendeteksi ancaman dan menangani pelanggaran keamanan.
--	--	--	--

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2024)

Sementara itu, faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi *e-Office* adalah:

1. Komunikasi

Keberhasilan implementasi *e-Office* dinilai dari bagaimana komunikasi dilakukan secara efektif, yaitu melalui proses penyampaian informasi yang jelas, disertai dengan saluran komunikasi yang efektif, serta responsivitas yang tinggi dalam menangani kendala yang muncul dari penerapan aplikasi *e-Office*.

2. Sumber Daya

Sumber daya dalam implementasi *e-Office* mencakup berbagai aspek pendukung yang memastikan sistem berjalan lancar, termasuk ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai, sumber daya manusia yang berkualitas dalam hal kompetensi dan mencukupi secara kuantitas untuk mengoperasikan dan mengelola sistem, serta anggaran yang memadai guna mendukung pemeliharaan dan pengembangan aplikasi secara berkelanjutan.

3. Disposisi

Disposisi dalam implementasi *e-Office* merujuk pada sikap, perilaku, dan komitmen yang ditunjukkan oleh individu atau organisasi dalam menghadapi perubahan, khususnya yang berkaitan dengan penggunaan teknologi baru dalam sistem administrasi. Dalam hal ini, disposisi mencakup dua aspek utama yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, yaitu pimpinan yang mendukung dan sikap pegawai yang terbuka terhadap perubahan semenjak diterapkannya *e-Office*.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi dalam implementasi *e-Office* memerlukan regulasi dan pedoman yang jelas untuk mengoptimalkan waktu, sumber daya, dan kebutuhan organisasi yang beragam. Kemudahan dan kejelasan koordinasi antar perangkat daerah juga sangat penting untuk menghindari kesalahan serta memastikan kelancaran dalam implementasi *e-Office*.

1.7 Argumen Penelitian

Pemanfaatan teknologi dalam administrasi pemerintahan menjadi fokus untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik bertujuan untuk mengubah paradigma administrasi manual menuju keberhasilan dan kemajuan di era digital. Namun, evaluasi di berbagai pemerintah daerah,

termasuk Jakarta, menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan kualitas manajemen dan tata kelola dalam implementasi SPBE. Sebagai pusat pemerintahan dan ekonomi, Jakarta memerlukan sistem yang lebih modern untuk memenuhi tuntutan yang semakin kompleks. Di sinilah *e-Office* hadir sebagai solusi untuk memperbaiki efektivitas dan efisiensi administrasi pemerintahan melalui sistem berbasis elektronik.

Sistem naskah dinas elektronik seperti *e-Office* telah terbukti mengatasi kelemahan pada sistem manual, seperti ketergantungan pada kertas, keterlambatan pengolahan surat, dan kerentanannya terhadap kerusakan atau kebocoran informasi. Dengan adanya *e-Office*, proses administrasi dan pengarsipan menjadi lebih cepat, akurat, dan aman. Meski demikian, implementasi *e-Office* tidak terlepas dari tantangan. Masalah teknis seperti gangguan sistem, disposisi masih sering dilakukan secara manual, dan keamanan informasi masih sering terjadi. Selain itu, keterbatasan kemampuan beberapa pegawai, terutama yang lebih tua dalam beradaptasi dengan teknologi baru menjadi hambatan dalam penerapan *e-Office* secara optimal. Dengan demikian, penting untuk menganalisis seberapa jauh implementasi aplikasi *e-Office* yang telah diterapkan di Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta dapat memenuhi indikator-indikator SPBE, seperti efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keamanan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambatnya.

1.8 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2019), metode penelitian merupakan pendekatan sistematis yang diterapkan peneliti untuk merencanakan, mengumpulkan, menganalisis data, dan menarik kesimpulan untuk menjawab permasalahan penelitian atau menjawab tujuan penelitian. Metode penelitian meliputi tipe pendekatan penelitian, situs penelitian, subjek penelitian, jenis data, sumber data, teknik pengumpulan data, dan analisis dan interpretasi data, serta kualitas data.

1.8.1 Tipe Penelitian

Pasolong (2012), menjelaskan tipe-tipe yang terdapat di dalam penelitian, diantaranya yaitu:

1. Penelitian Deskriptif

Penelitian deskriptif menggambarkan kondisi yang ada pada saat penelitian dilakukan. Pada tipe ini, situasi dijelaskan, dicatat, dianalisis, dan diinterpretasikan. Tujuannya adalah untuk mengkaji hubungan antar variabel yang terkait serta mengumpulkan beberapa fakta aktual. Penelitian ini tidak menguji hipotesis, tetapi menyajikan data sebagai informasi dengan tingkat objektivitas yang tinggi. Meskipun penelitian deskriptif unggul dalam menjelaskan suatu keadaan dibandingkan dengan tipe penelitian lainnya, penelitian ini memiliki keterbatasan dalam pengumpulan dan penyusunan data.

2. Penelitian Eksploratif

Penelitian eksploratif merupakan penelitian yang dilaksanakan tanpa adanya hipotesis. Tipe penelitian ini sering digunakan sebagai langkah awal dalam penelitian deskriptif karena pengetahuan tentang fenomena yang ingin diteliti masih terbatas. Penelitian ini membantu merumuskan masalah secara lebih rinci dengan mengkaji seluruh bukti secara menyeluruh.

3. Penelitian *Explanatory*

Penelitian *explanatory* (penjelasan) melibatkan pengujian hipotesis yang telah ditetapkan atau meneliti hubungan antara variabel-variabel yang terlibat di dalam penelitian.

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif, di mana data yang dikumpulkan berbentuk deskriptif, baik tertulis, lisan, ataupun keduanya (tanpa menggunakan angka atau statistik), dan berlandaskan pada data yang disampaikan oleh pihak-pihak yang diamati. Penelitian dilakukan secara organik dengan metode kualitatif, yang memungkinkan temuan mencerminkan informasi yang diperoleh melalui observasi.

1.8.2 Situs Penelitian

Menurut Sugiyono (2019), situs penelitian merujuk pada tempat di mana penelitian dilaksanakan guna mengumpulkan

informasi yang berkaitan dengan isu yang sedang dianalisis. Penelitian ini akan dilakukan di Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta yang berlokasi di Jalan Medan Merdeka Selatan, RT.11/RW.2, Kelurahan Gambir, Kecamatan Gambir, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Jakarta, 10110.

1.8.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian merujuk pada orang atau entitas yang berhubungan dengan topik penelitian dan berperan sebagai pemberi informasi atau sumber yang menyampaikan data penting untuk mencapai tujuan penelitian (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, subjek penelitian ditentukan dengan metode *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan alasan tertentu, sesuai dengan kriteria yang diinginkan, untuk memastikan bahwa informan yang diambil relevan dengan fokus penelitian. Informan pada penelitian ini adalah:

1. Kepala Subbagian Tata Usaha Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta.
2. Staf Pengadministrasi Umum di Subbagian Tata Usaha Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta.

3. Staf Pengolah Data Teknis di Kelompok Pengaduan Masyarakat Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta.
4. Staf Pengolah Data Teknis di Kelompok Tata Praja Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta.
5. Staf Pengolah Data Teknis di Kelompok Otonomi Daerah Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta.

1.8.4 Jenis Data

Sugiyono (2019), mengemukakan bahwa terdapat dua macam data, yaitu data kualitatif dan data kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data kualitatif, yang merujuk pada data yang berbentuk non-numerik, tidak terukur secara kuantitatif, dan seringkali melibatkan deskripsi, interpretasi, dan pemahaman detail tentang permasalahan penelitian.

1.8.5 Sumber Data

Menurut Sugiyono (2019), data dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu data primer yang didapatkan langsung dari sumber aslinya, dan data sekunder yang diperoleh melalui perantara pihak lain, baik pihak kedua maupun pihak ketiga. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder yang mencakup:

1) Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara, di mana informan memberikan jawaban dari pertanyaan penelitian yang telah disiapkan mengenai implementasi Aplikasi Naskah Dinas Elektronik (*e-Office*) Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta. Selain itu, data primer juga dikumpulkan melalui observasi langsung oleh peneliti di lapangan, yang didokumentasikan langsung dalam bentuk gambar.

2) Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini dikumpulkan dari berbagai sumber, seperti jurnal ilmiah, dokumen regulasi pemerintah, serta profil dan dokumen-dokumen Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta, serta sumber lain yang relevan untuk mendukung penelitian ini.

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2019), menjelaskan bahwa dalam suatu penelitian, teknik pengumpulan data adalah langkah yang krusial karena bertujuan untuk mendapatkan data. Tanpa adanya pemahaman yang memadai tentang berbagai teknik pengumpulan data, peneliti akan kesulitan untuk mengumpulkan data yang sesuai

dengan kriteria yang telah ditentukan. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka.

1. Wawancara

Menurut Zuchri (2021), wawancara adalah jenis komunikasi verbal yang serupa dengan percakapan dan bertujuan untuk mendapatkan informasi. Selain itu, wawancara juga dapat dijelaskan sebagai suatu teknik pengumpulan data yang melibatkan interaksi tanya jawab antara peneliti dan subjek yang telah ditentukan. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dilaksanakan dengan cara memberikan pertanyaan kepada informan yang telah dipilih, yang berhubungan dengan Implementasi Aplikasi Naskah Dinas Elektronik (*e-Office*) Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta.

2. Observasi

Menurut Pasolong (2012), observasi merujuk pada aktivitas memantau secara langsung dan sistematis terhadap kejadian atau peristiwa yang menjadi perhatian dalam penelitian. Data yang diperoleh melalui teknik ini dianggap valid jika sesuai dengan tujuan penelitian, sesuai dengan rencana peneliti, dan pencatatannya sistematis serta mampu

menjaga reliabilitas dan validitasnya. Teknik ini dilaksanakan dengan cara memantau dan mengamati secara langsung Implementasi Aplikasi Naskah Dinas Elektronik (*e-Office*) Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta.

3. Dokumentasi

Sugiyono (2019), menjelaskan bahwa dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi dalam berbagai format, seperti buku, arsip, dokumen, catatan angka, serta gambar, yang ada dalam laporan dan penjelasan yang bisa memperkuat sebuah penelitian. Dengan menggunakan teknik dokumentasi, peneliti dapat memperoleh informasi berupa data atau dokumen yang relevan dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini, dokumentasi yang digunakan mencakup foto-foto yang diambil selama wawancara dan observasi di Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta.

4. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2019), studi pustaka merupakan kajian mendalam terhadap berbagai sumber seperti teori, referensi, dan literatur ilmiah yang relevan dengan topik penelitian. Studi pustaka ini sangat penting karena setiap

penelitian selalu berlandaskan pada hasil-hasil penelitian sebelumnya. Data dalam studi pustaka diperoleh dengan cara mempelajari buku, peraturan, dokumen, dan sumber-sumber lain yang terkait.

1.8.7 Analisis dan Interpretasi Data

Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2019), tahapan dalam analisis data mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1) Reduksi Data

Pada tahapan ini, peneliti mengumpulkan, memilih, dan menyaring seluruh informasi yang didapatkan di lapangan untuk disusun menjadi karya tulis yang akan dianalisis.

2) Penyajian Data

Setelah seluruh informasi yang terkumpul disusun dalam format naskah, peneliti selanjutnya akan mempresentasikan data tersebut dalam bentuk teks dengan struktur tema yang teratur. Data yang masih dalam tahap awal ini kemudian akan dikelompokkan dan diklasifikasikan menjadi format yang lebih terstruktur.

3) Penarikan Kesimpulan

Pada tahap ini, peneliti meninjau kembali catatan lapangan untuk memverifikasi validitas sebelum menarik

kesimpulan. Setelah memastikan tidak ada informasi tambahan terkait kasus yang diteliti, peneliti kemudian akan menarik kesimpulan.

1.8.8 Kualitas Data

Pada penelitian ini, kualitas data diperoleh melalui kredibilitas fenomena yang terjadi di Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Provinsi Daerah Khusus Jakarta. Teknik yang diterapkan untuk menguji keabsahan data dalam penelitian ini adalah triangulasi data, yaitu metode pemeriksaan data yang digunakan untuk memastikan bahwa proses dan hasil yang diperoleh telah dipahami dengan benar oleh peneliti sesuai dengan maksud yang disampaikan oleh informan. William Wiersma (dalam Sugiyono, 2019) mengemukakan bahwa terdapat 3 (tiga) jenis teknik triangulasi, yaitu:

1) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber diterapkan untuk menguji keandalan data melalui verifikasi informasi yang sudah dikumpulkan dari berbagai sumber.

2) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik diterapkan untuk menguji keandalan data dengan mencocokkan informasi dari sumber yang serupa melalui metode yang berbeda, seperti

membandingkan hasil wawancara dengan data yang diperoleh dari dokumentasi atau pengamatan.

3) Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu diterapkan untuk menguji keandalan data melalui proses verifikasi terhadap wawancara, dokumentasi, atau pengamatan pada waktu atau situasi yang berbeda.

Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Data atau informasi yang diperoleh akan dibandingkan antar informan untuk memastikan kebenarannya. Hasil dari perbandingan tersebut akan digunakan sebagai dasar untuk menarik kesimpulan.