

BAB IV

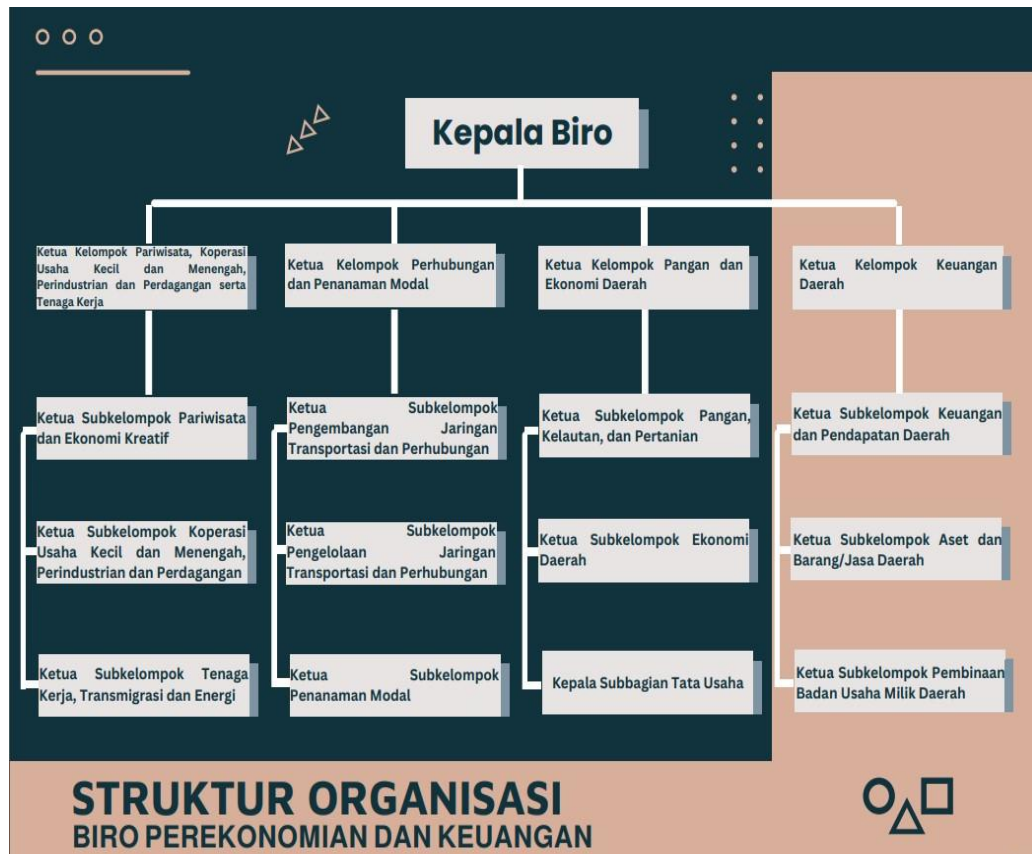
PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian

4.1.1 Profile Biro Perekonomian dan Keuangan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta

Dalam rangka mendukung kebijakan Gubernur dalam rangka pelaksanaan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Provinsi DKI Jakarta diterbitkan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 150 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah.

4.1.2 Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Biro Perekonomian dan Keuangan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta

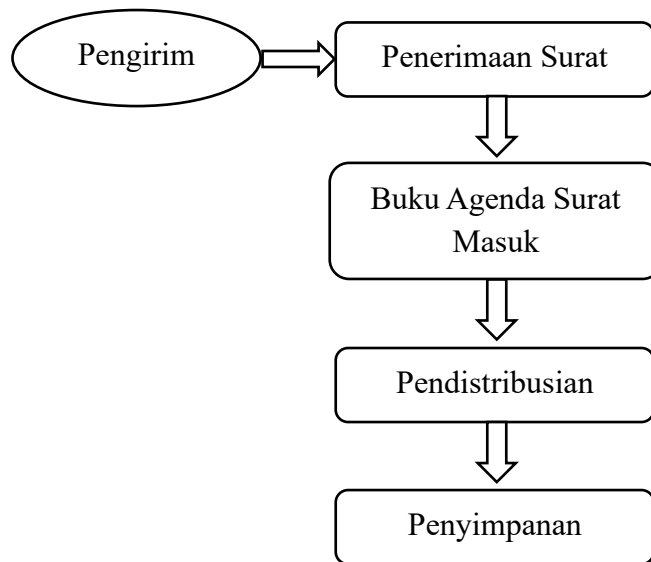
4.2 Analisis Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar pada Biro Perekonomian dan Keuangan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta

Hasil penelitian tentang pengelolaan surat menyurat di Biro Perekonomian dan Keuangan surat dibagi menjadi dua yaitu surat masuk dan surat keluar. Dalam merencanakan keberhasilan pengelolaan surat yang baik Biro Perekonomian dan Keuangan mempersiapkan Sumber Daya Manusia (SDM) untuk menangani surat masuk dan surat keluar. SDM yang diberikan tugas menangani surat masuk dan surat keluar adalah arsiparis. Arsiparis adalah seorang pegawai yang memiliki keterampilan atau keahlian dalam bidang mengelola arsip. Arsiparis bertanggungjawab untuk menangani arsip konvensional dan digital. Satu arsiparis yang ditugaskan untuk menangani surat masuk dan surat keluar di Biro Perekonomian dan Keuangan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta. Kegiatan pengelolaan surat masuk dan surat keluar dibutuhkan tenaga yang profesional dan memiliki keahlian di bidang kearsipan karena pengelolaan surat adalah suatu kegiatan yang penting. Adapun pegawai lainnya yang bertanggungjawab menangani administrasi di Biro Perekonomian dan Keuangan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta dalam hal ini bagian Tata Usaha (TU). Pengelolaan surat masuk dan keluar yang dilakukan oleh Biro Perekonomian dan Keuangan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta tidak sepenuhnya dengan menggunakan sistem *E-office* melainkan secara manual. Walaupun kegiatan pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang dilakukan sudah terintegrasi *E-office*, tetapi masih dibantu dengan menggunakan manual.

4.2.1 Alur Proses Pengelolaan Surat Masuk secara Manual

Pengelolaan surat masuk yang dilakukan oleh Biro Perekonomian dan Keuangan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta hampir sama dengan kegiatan yang dilakukan secara digital, perbedaannya untuk surat masuk manual menggunakan buku agenda sebagai penerimaan surat.

Alur pengelolaan surat masuk manual di Biro Perekonomian dan Keuangan melalui gambar 4.2 dengan menggunakan kerangka di bawah ini :



Gambar 4.2 Alur Pengelolaan Surat Masuk Manual Biro Perekonomian dan Keuangan

Sumber : Peneliti, 2025

Berikut penjelasan kerangka terkait pengelolaan surat masuk manual :

1. Penerimaan Surat

Langkah pertama, pada penerimaan surat, pengiriman surat bisa langsung datang ke bagian Biro Perekonomian dan Keuangan,, kemudian bertemu dengan security meminta izin untuk mengirimkan surat, pengirim diantar ke bagian TU, surat akan diterima oleh staf pelaksana TU, tugas staf pelaksana untuk membantu Kepala Subbagian menindaklanjuti surat yang diterima. Pada penerimaan surat, staf pelaksana diminta mengisi buku tanda terima yang diberikan oleh penerima surat sebagai tanda bukti bahwa surat telah diterima oleh staf pelaksana TU Biro Perekonomian dan Keuangan.

2. Pencatatan Buku Agenda

Sebelum pencatatan ke buku agenda, surat akan dibedakan berdasarkan jenis surat, dapat diketahui, bahwa Biro Perekonomian dan Keuangan memiliki

dua jenis surat, yaitu surat biasa dan undangan, kemudian surat tersebut akan dibedakan berdasarkan sifat surat, sifat surat terdiri dari penting, dan biasa. Surat biasa seperti undangan rapat, sedangkan surat penting seperti surat yang dilakukan oleh kepetingan pimpinan. Kemudian langkah kedua, surat diterima oleh staf pelaksana, surat dicatat ke dalam buku agenda surat masuk. Terlampir pada tabel 4.1 buku agenda surat masuk Biro Perekonomian dan Keuangan, berikut di bawah ini :

No	Tanggal Penerimaan	Tanggal Surat	Nomor Surat	Dari	Isi/ Ringkasan	Kepada/ke Bagian

Tabel 4.1 Buku Agenda Surat Masuk

Sumber : Peneliti, 2025

3. Pendistribusian

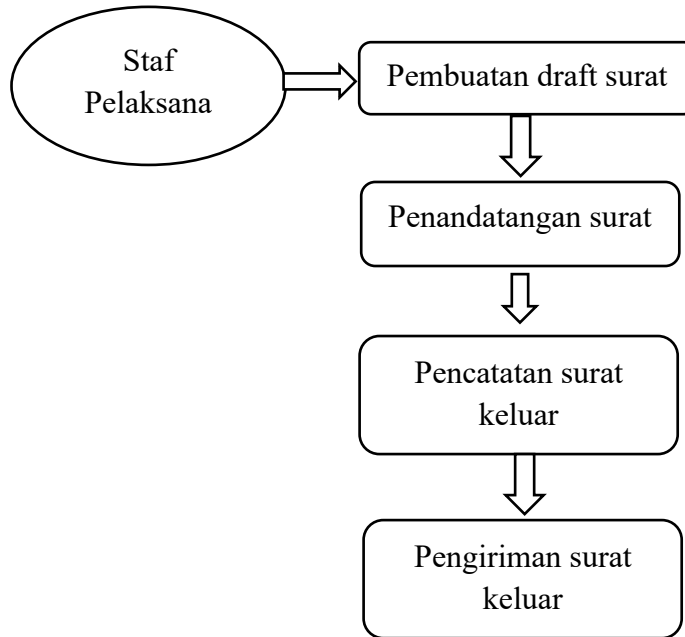
Sebelum menuju ke tahap pendistribusian, setelah surat dicatat ke dalam buku agenda surat masuk, surat fisik akan diberikan ke Kepala Biro untuk dilihat dan diberikan disposisi, kemudian disposisi akan diarahkan kepada bagian terkait. Langkah ketiga, pendistribusian, surat akan diserahkan ke bagian terkait untuk di proses tidak lanjut, kemudian pihak bagian akan memproses isi surat dan membuat balasan konsep surat.

4. Penyimpanan Surat

Surat di proses, kemudian surat akan disimpan secara manual oleh arsiparis sesuai dengan kode klasifikasi.

4.2.2 Alur Pengelolaan Surat Keluar secara Manual

Alur pengelolaan surat keluar manual di Biro Perekonomian dan Keuangan melalui gambar 4.3 dengan menggunakan kerangka di bawah ini :



Gambar 4.3 Alur Pengelolaan Surat Keluar Manual Biro Perekonomian dan Keuangan
Sumber : Peneliti, 2025

Berikut penjelasan kerangka pengelolaan surat keluar manual :

1. Pengonsepan surat

Langkah awal pengonsepan surat, draft surat dibuat oleh staf pelaksana berdasarkan arahan Kepala Sub Bagian TU. Pada pembuatan draft surat ini sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 99 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas, dijelaskan bahwa pembuatan surat berdasarkan peraturan yang ada.

2. Penandatanganan surat

Sebelum melangkah ke tahap penandatanganan surat, pada tahap pengonsepan surat, surat dibuat sesuai dengan format berdasarkan peraturan yang ada, kemudian sebelum diajukan dan ditandatangani oleh Kepala Biro, pelaksana surat akan diperiksa kembali untuk memastikan bahwa format tersebut sesuai dengan peraturan, jika surat sudah sesuai surat akan diajukan ke Kepala Biro, pelaksana, jika ada yang salah dalam penulisan surat, surat akan diberikan kembalu ke pelaksana pembuatan surat, kemudian akan di revisi, setelah di revisi dilakukan pengecekan kembali dan jika sudah sesuai surat akan terus diajukan ke Kepala Biro untuk di tanda tangan.

3. Pencatatan buku agenda surat keluar

Surat yang sudah di tandatangan oleh Kepala Biro, surat akan dicatat ke dalam buku agenda surat keluar. Terlampir tabel 4.2 buku agenda surat keluar manual Biro Perekonomian dan Keuangan :

No	Tanggal	Kode	Kepada Yth	Perihal	Ket

Tabel 4.2 Buku Agenda Surat Keluar

Sumber : Peneliti, 2025

Dengan demikian, pengelolaan surat manual mengalami banyak permasalahan, sehingga pengelolaan surat harus diubah menjadi digital, agar pengelolaan surat menjadi lebih optimal, perubahan pengelolaan surat sangat penting untuk ditingkatkan khususnya Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta,

kota ini sebagai kota global yang memiliki tanggungjawab dalam pengelolaan arsip. Peran arsiparis di kota global sangat penting memastikan bahwa data di kelola, mudah diakses dan dapat dilindungi dengan baik.

4.2.3 Kendala yang dihadapi pada pengelolaan surat menyurat manual

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi bahwa sistem pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Biro Perekonomian dan Keuangan secara manual. Proses ini melibatkan pencatatan, pengarsipan, keterbatasan ruang penyimpanan, dan pencarian dokumen secara manual. Berikut kendala yang dihadapi pengelolaan surat masuk dan surat keluar secara manual :

No	Aspek	Kendala
1	Pencatatan	Terjadinya pencatatan ganda
2	Keterbatasan ruang penyimpanan arsip	Terjadinya penumpukkan dokumen karena keterbatasan ruang penyimpanan yang menyebabkan dokumen fisik jadi rusak karena rayap, air dan api.
3	Pencarian arsip	Terjadinya keterlambatan dan membutuhkan waktu yang lama pada saat pencarian surat yang dibutuhkan atau dikirimkan, di karenakan tidak ada sistem pencarian digital.
4	Kehilangan arsip	Terjadinya kekurangan sistem pengelolaan yang terintegrasi yang menyebabkan risiko kehilangan arsip atau tidak adanya cadangan penyimpanan.
5	Keterbatasan pengawasan dokumen	Terjadinya kesulitan untuk melihat status surat yang ditujukan kepada pihak terkait.

Tabel 4.3 Kendala Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Manual
Sumber : Peneliti, 2025

Pengelolaan surat masuk dan surat keluar manual terdapat beberapa kendala yang dihadapi, pada tabel 4.2 menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi oleh Biro Perekonomian dan Keuangan dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar secara manual. Dalam hal ini seperti yang diungkapkan oleh Bapak Meby Arikristianto sebagai Arsiparis Biro Perekonomian dan Keuangan, beliau menyatakan bahwa :

“pada saat pengelolaan surat masuk dan surat keluar manual memang menggunakan buku agenda, terdapat dua buku agenda yang digunakan, yaitu buku agenda surat masuk dan surat keluar, jika buku tersebut keduanya hilang atau rusak akan susah untuk mencarinya ketika diperlukan” (Wawancara, pada tanggal 18 Juli 2025, pukul 09.30 – 10.20 WIB).

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan surat masuk dan surat keluar secara manual dalam pencatatan surat di Biro Perekonomian dan Keuangan menggunakan buku agenda surat masuk dan surat keluar.

4.2.4 Efisiensi waktu, tenaga dan biaya dalam sistem pengelolaan surat menyurat secara manual

Kegiatan surat menyurat secara manual mengalami ketidakefisien dalam proses pencatatan, pencarian dan distribusi surat yang dilakukan secara fisik, mengalami beberapa kendala yang dialami seperti efisiensi waktu, tenaga dan biaya. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, bahwa kegiatan pengelolaan surat menyurat yang dilakukan secara manual di Biro Perekonomian dan Keuangan belum efisien, karena terdapat beberapa kendala yang dihadapi yaitu :

1. Efisiensi waktu : proses pencatatan, pencarian dan distribusi surat akan mengalami keterlambatan atau membutuhkan waktu yang cukup lama karena kegiatan yang dilakukan secara fisik.
2. Tenaga : kegiatan pengelolaan surat menyurat secara manual ini tenaga banyak terlibat dan menyebabkan kegiatan menjadi tidak efektif. Risiko yang dialami akan terjadi kelelahan karena membutuhkan tenaga yang lebih.

3. Biaya : memerlukan biaya operasional yang tinggi, di karenakan banyaknya penggunaan Alat Tulis Kantor (ATK), biaya pengiriman serta memerlukan penyimpanan arsip yang memadai,

Berdasarkan penjelasan diatas, bahwa kegiatan pengelolaan surat masuk dan surat keluar manual terjadi ketidakefisien, terdapat beberapa aspek yang dialami oleh Biro Perekonomian dan Keuangan. Hal ini serupa dengan yang di ungkapkan oleh Ibu Rere Karlina Wigati sebagai Staf Tata Usaha Biro Perekonomian dan Keuangan, beliau menyatakan bahwa :

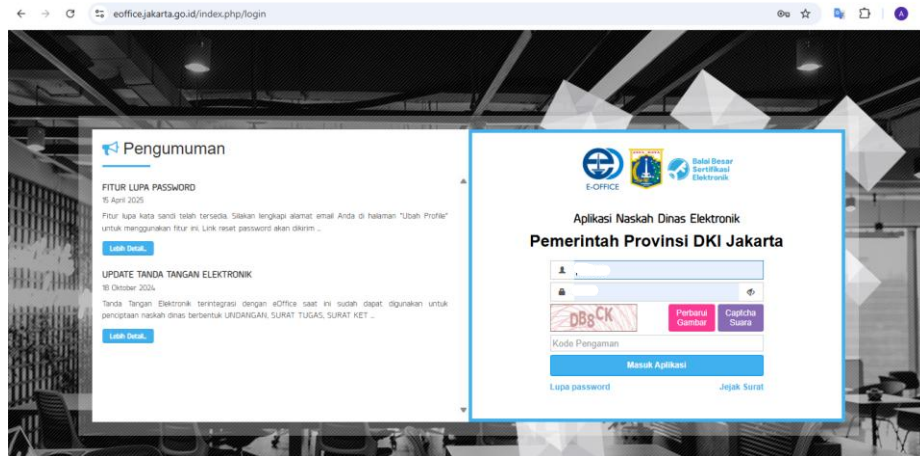
“pengelolaan surat masuk dan surat keluar manual yang dilakukan di TU terdapat beberapa kendala, seperti halnya waktu, waktu yang diperlukan lama karena harus nge print disposisi, kemudian disposisi masuk ke Kepala Biro, setelah keluar disposisi masih harus di *fotocopy*, lalu diserahkan ke bagian tanpa melalui *E-office*, ditambah jika disposisi lebih dari 1 bagian, maka memerlukan banyak waktu dan tenaga” (Wawancara, pada tanggal 18 Juli 2025, pukul 09.30 – 10.20 WIB)”.

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar secara manual terdapat kendala yang dialaminya, seperti waktu, lambatnya pengiriman disposisi surat, maka dari itu, perlu adanya mengembangkan dan memanfaatkan penggunaan infrastuktur dan teknologi

4.3 Sistem pengelolaan surat masuk dan surat keluar secara *E-office*

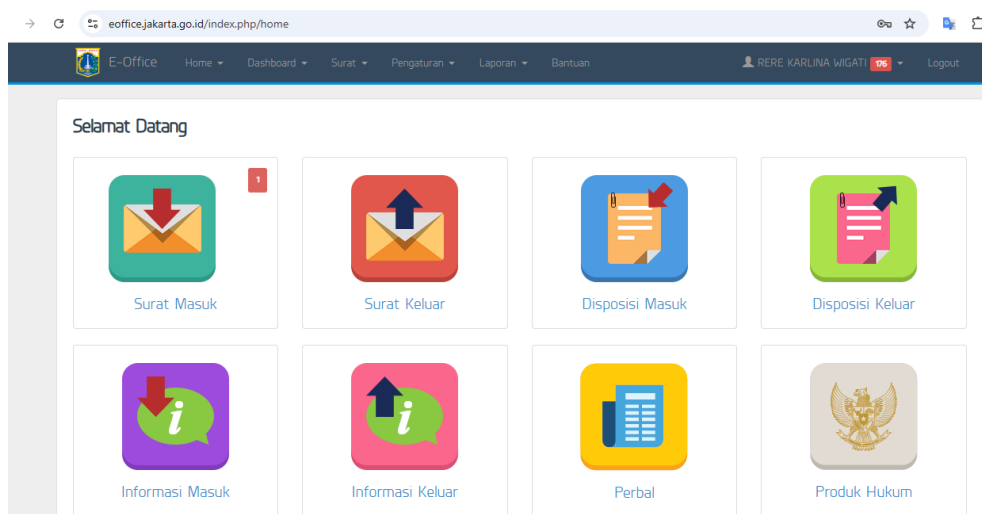
4.3.1 Fitur-fitur *E-office*

E-office merupakan sistem informasi berbasis teknologi digital yang dirancang untuk mendukung, mengelola, dan mengintegrasikan seluruh aktivitas administrasi perkantoran ke dalam format elektronik. Sistem ini menggantikan proses manual atau konvensional (berbasis kertas) menjadi *paperless office* yang lebih efisien, transparan, serta mudah ditelusuri. Berguna menjamin kelancaran penerimaan surat, pendistribusian, pencarian surat masuk dan surat keluar. *E-office* yang digunakan di lingkungan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) DKI Jakarta dalam hal ini Biro Perekonomian dan Keuangan dapat diakses melalui internet. Dibawah ini adalah gambar fitur aplikasi *E-office*



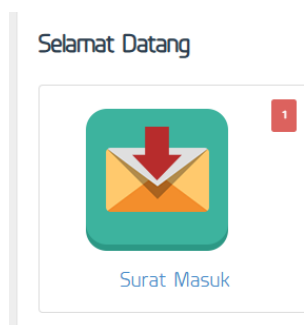
Gambar 4.4 Tampilan Login E-office
 Sumber : <https://eoffice.jakarta.go.id/index.php/login>

Berdasarkan gambar 4.4 menunjukkan tampilan login aplikasi *E-office*, yang berisi tampilan *username*, *password* untuk login aplikasi *E-office*. Beberapa pegawai yang berada di lingkungan Biro Perekonomian dan Keuangan diharuskan dapat mengoperasikan *E-office*, namun sebelumnya pegawai dapat mendaftarkan sebagai user aplikasi terlebih dahulu. Pegawai yang mendapatkan *username* dan *password* merupakan pihak yang mempunyai kewenangan.



Gambar 4.5 Tampilan Awal E-office
 Sumber : <https://eoffice.jakarta.go.id/index.php/login>

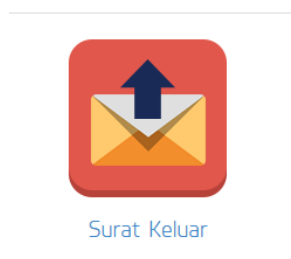
Berdasarkan gambar 4.5 menunjukkan tampilan awal pada aplikasi *E-office*, pada tampilan awal tersebut terdapat beberapa menu yaitu : Home, Dashboard, Surat, Pengaturan, Laporan, Bantuan, Surat Masuk, Surat Keluar, Disposisi Masuk, Disposisi Keluar, Informasi Masuk, Informasi Keluar, Perbal dan Produk Hukum.



Gambar 4.6 Ikon Surat Masuk Aplikasi *E-office*

Sumber : <https://eoffice.jakarta.go.id/index.php/login>

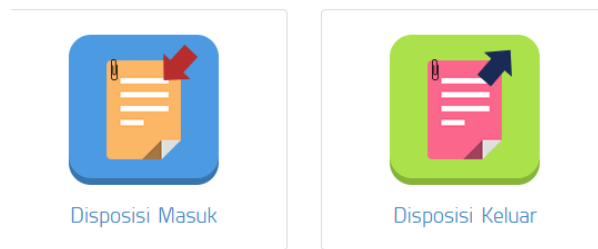
Gambar 4.6 merupakan gambar surat masuk aplikasi *E-office*, kegunaan gambar tersebut untuk tarik surat masuk, surat masuk dari berbagai instansi yang berisikan terkait sebuah informasi atau sebuah laporan.



Gambar 4.7 Ikon Surat Keluar Aplikasi *E-office*

Sumber : <https://eoffice.jakarta.go.id/index.php/login>

Gambar 4.7 merupakan gambar surat keluar, surat keluar yang berisikan terkait sebuah laporan atau informasi mengenai surat yang telah dikeluarkan dari biro perekonomian.



Gambar 4.8 Disposisi Masuk dan Keluar Aplikasi *E-office*

Sumber : <https://eoffice.jakarta.go.id/index.php/login>

Gambar 4.8 diatas merupakan gambar disposisi masuk dan keluar, disposisi masuk merupakan instruksi atau petunjuk dari atasan kepada bawahan mengenai tindakan atau penanganan yang harus dilakukan terhadap dokumen atau surat yang masuk, berfungsi sebagai arahan untuk menentukan langkah-langkah yang perlu diambil oleh unit atau pejabat yang berwenang. disposisi keluar merupakan instruksi atau petunjuk yang diberikan kepada pihak luar atau unit lain di dalam organisasi mengenai tindak lanjut dari dokumen atau surat yang telah diproses, berfungsi sebagai pengantar atau instruksi untuk memastikan dokumen atau informasi yang diperlukan sampai pada tujuan dengan tepat.



Gambar 4.9 Informasi Masuk dan Informasi Keluar

Sumber : <https://eoffice.jakarta.go.id/index.php/login>

Gambar 4.9 diatas merupakan gambar Informasi masuk dan informasi keluar. Informasi merupakan surat yang diinformasikan kepada pihak lain. Misalnya Kepala Dinas A menerima surat dari Kepala Dinas B. Kepala Dinas A menginformasikan isi surat tersebut ke Kepala Dinas C juga. Sehingga di menu "Informasi Masuk" Kepala Dinas C akan masuk surat tersebut yang

diinformasikan oleh Kepala Dinas A. Sehingga di menu "Informasi Keluar" Kepala Dinas A akan terdapat surat tsb yang diinformasikan ke Kepala Dinas C.



Gambar 4.10 Perbal

Sumber : <https://eoffice.jakarta.go.id/index.php/login>

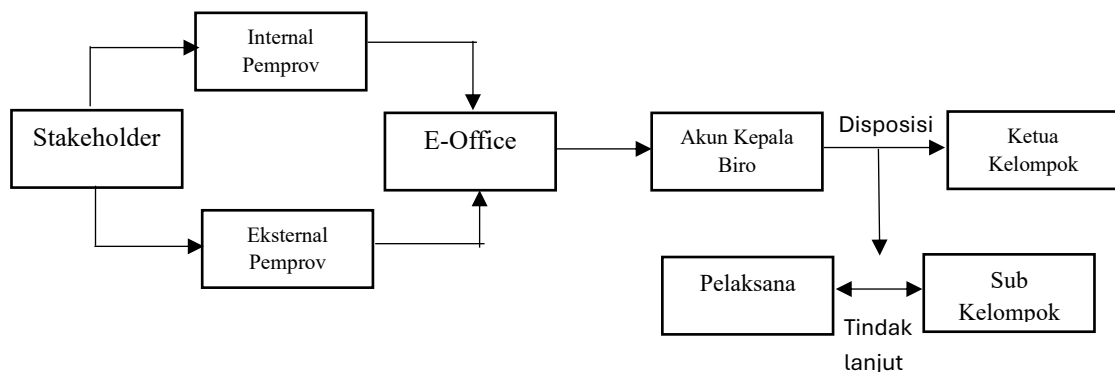
Gambar 4.10 merupakan gambar Perbal. Perbal itu adalah draf naskah dinas yang perlu diparaf serta oleh seorang Kepala Perangkat Daerah. Apabila suatu naskah dinas membutuhkan paraf serta dari Kepala Perangkat Daerah X, maka di menu perbal nya akan muncul permohonan paraf serta Perbal dari naskah dinas tersebut.

4.3.2 Prosedur Pengelolaan Surat Masuk *E-office*

Pengurusan surat masuk dilaksanakan agar surat-surat yang masuk dapat mencapai sasaran secara efektif dan efisien memerlukan pedoman, dalam hal ini prosedur penerimaan surat masuk. Prosedur pengoperasian standar ini dimaksudkan agar surat-surat yang masuk dapat diterima oleh pihak dituju sehingga informasi dapat diterima dengan baik. Prosedur surat masuk dilakukan oleh Sub Bagian Tata Usaha untuk dilakukan pencatatan serta diterima oleh pimpinan yang jadi tujuan pengiriman surat. Surat masuk yang diterima oleh Biro Perekonomian dan Keuangan akan masuk melalui akun ke Kepala Biro, dimana surat masuk yang diterima terdiri dari : Undangan, Surat Biasa, Nota Dinas, Form Cuti, Surat Terkait Keuangan, Surat Terkait Kepegawaian, Surat Edaran dan Laporan.

Pengelolaan surat masuk di Biro Perekonomian dan Keuangan diatur melalui beberapa tahapan. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, pengelolaan surat

masuk yang dilakukan diterima oleh bagian TU, TU merupakan stakeholder di Biro Perekonomian dan Keuangan, Berdasarkan gambar 4.6 alur pengelolaan surat masuk di Biro Perekonomian dan Keuangan

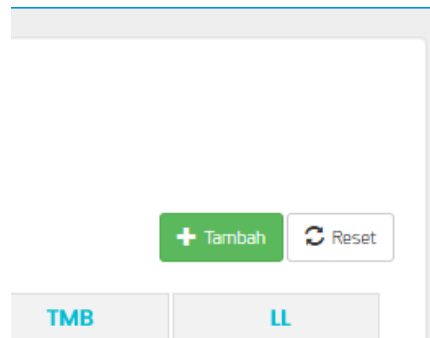


Gambar 4.6 Alur Pengelolaan Surat Masuk E-office Biro Perekonomian dan Keuangan
 Sumber : Peneliti, 2025

Berikut penjelasan pengelolaan surat masuk *E-office* di Biro Perekonomian dan Keuangan :

1. Penerimaan surat masuk

Penerimaan surat masuk yang dilakukan Biro Perekonomian dan Keuangan terdapat dua *stakeholder*; yaitu internal dan eksternal Pemerintahan Provinsi (Pemprov) Jakarta. Pada penerimaan surat internal pemprov yang dilakukan dapat langsung mengakses melalui aplikasi *E-office* yang biasanya langsung masuk ke akun kepala biro, jika eksternal pemprov melalui via *whatsapp* staf TU dan Sekretaris atau *email*. Surat yang dikirimkan melalui via *whatsapp*, kemudian staf TU atau Sekretaris akan input ke aplikasi *E-office*, berikut penjelasan fitur menu surat masuk *E-office* :



Gambar 4.7 Fitur E-office

Sumber : <https://eoffice.jakarta.go.id/index.php/login>

Gambar diatas merupakan salah satu menu dari aplikasi *E-office*, yaitu menu surat masuk, pada menu tersebut berfungsi untuk menginput surat masuk yang dikirimkan melalui via whatsapp, surat tersebut akan di input oleh staf TU atau sekretaris Biro Perekonomian dan Keuangan

2. Pengecekan Surat

Pada pengecekan surat, surat yang telah diterima melalui email atau via whatsapp, surat ini diterima dalam bentuk *soft file*. Surat akan diperiksa kebenaran dalam penulisan surat.

3. Pencatatan Surat Masuk

Penulisan surat disetujui, surat masuk akan dicatat ke dalam *googlespreadsheet* rekap surat masuk dan surat keluar Biro Perekonomian dan Keuangan sesuai dengan masuk dan keluarnya surat pertahun nya.

4. Disposisi Surat

Jika surat dalam penulisannya sudah benar, maka surat yang terinput di *E-office* dengan menggunakan akun kepala biro akan diberikan disposisi ke kepala bagian, kemudian surat akan di disposisikan ke kepala subbagian, akan di disposisikan lagi ke staf.

5. Proses Tindak Lanjut

Disposisi telah diterima unit yang dituju akan menerima notifikasi sistem. Pimpinan atau staf dapat membuka surat digital dan menindaklanjuti sesuai arahan. Dalam proses tindak lanjut yang menggunakan aplikasi *E-office* dapat memudahkan pegawai baik dari level pimpinan maupun staf dapat melakukan

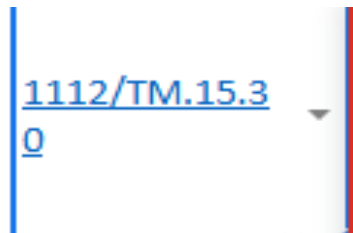
pemantauan terhadap tindak lanjut surat yang diterima pada menu aplikasi *E-office*.

6. Penyimpanan

Surat selesai di tindaklanjuti, surat akan tersimpan ke *E-office*.

Dapat disimpulkan dari penjelasan diatas, bahwa alur pengelolaan surat masuk pada tahap awal yaitu penerimaan, pada penerimaan surat, pihak internal pemprov dapat menginput langsung melalui aplikasi *E-office*, pada pihak eksternal surat bisa dikirim melalui *email* atau *via whatsapp*, setelah surat di input ke aplikasi *E-office*, surat masuk tersebut akan ditarik mulai per tanggal, bulan dan tahun sebelum surat itu di input. Setelah surat ditarik surat akan diinput ke rekap surat *spreadsheet*, kegunaan dari *spreadsheet* yaitu memudahkan pegawai untuk melihat surat di *E-office*, ketika surat itu sudah di input ke *spreadsheet* dan menggunakan link *E-office*, maka pada saat link tersebut di klik langsung terlihat surat masuk yang terinput di *E-office*.

Berikut contoh gambar yang tersistem link *E-office* :



Gambar 4.8 Link surat masuk di googlespreadsheet yang tersimpan *E-office*

Sumber : <https://eoffice.jakarta.go.id/index.php/login>



Gambar 4.9 Surat Masuk E-office

Sumber : <https://eoffice.jakarta.go.id/index.php/login>



Gambar 4.10 Unduh Surat melalui E-office

Sumber : <https://eoffice.jakarta.go.id/index.php/login>

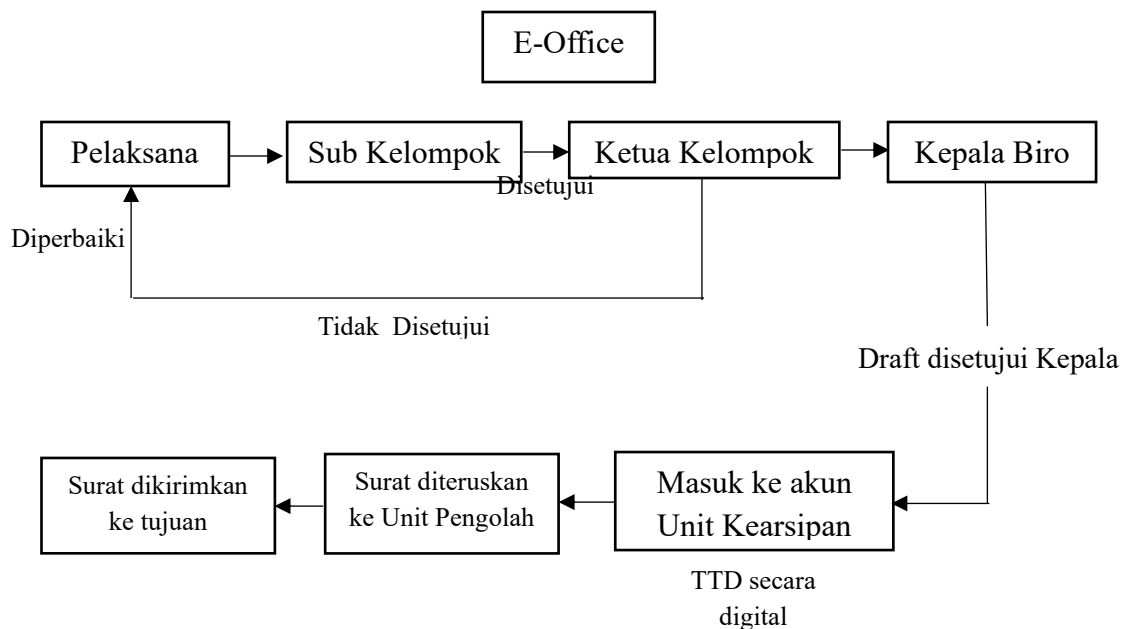
Hal ini sesuai yang disampaikan oleh Sekretaris Biro Perekonomian dan Keuangan, beliau mengatakan bahwa :

“ Sudah otomatis karna semua Kepala OPD di DKI sudah semua menggunakan E-office, jadi tidak perlu kirim surat lagi ke kantor, jadi langsung masuk ke akun kepala biro, untuk akun sendiri Kepala Biro sudah memegang akun sendiri jadi bisa langsung mendisposisi surat tersebut ke kepala bagian. Dari kepala bagian ke kepala subbagian atau ketua sub kelompok lalu ke staf“(Wawancara, pada tanggal 18 Juli 2025, pukul 09.30 – 10.20 WIB).

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa OPD di DKI Jakarta semua menggunakan E-office, jadi pengiriman surat sudah tidak perlu datang lagi ke kantor, tetapi bisa melalui via whatsapp atau email. Penerimaan surat di Tata Usaha Biro Perekonomian dan Keuangan langsung ke akun *E-office*.

4.3.3 Prosedur Pengelolaan Surat Keluar *E-office*

Pengurusan surat keluar di Biro Perekonomian dan Keuangan dilakukan oleh arsiparis pada Sub Bagian Tata Usaha, surat keluar berupa Surat Laporan, Tindaklanjut, Surat Usulan, Surat Pernyataan, Surat Permohonan, Surat Tugas. Pengurusan surat keluar di Biro Perekonomian dan Keuangan sudah sesuai dengan pedoman pengurusan surat keluar. Surat keluar adalah Tata Naskah Dinas yang dikeluarkan dan di tandatangan oleh kepala biro yang ditujukan untuk stakeholder baik internal pemprov maupun eksternal pemprov.



Gambar 4.11 Alur Pengelolaan Surat Keluar *E-office* Biro Perekonomian dan Keuangan

Sumber : Peneliti 2025.

Berikut penjelasan pengelolaan surat keluar sebagai berikut :

1. Pembuatan Konsep Surat

Tahapan awal pengelolaan surat keluar yaitu pengonsepan surat atau draft surat, draft surat dapat dibuat oleh pelaksana, sub kelompok, dan ketua kelompok sesuai dengan arahan pimpinan.

2. Pengecekan Surat

Draft surat yang telah dibuat oleh pelaksana akan diperiksa oleh sub kelompok, jika draft tersebut disetujui oleh sub kelompok, akan diperiksa oleh ketua kelompok, dari ketua kelompok akan diajukan ke kepala biro untuk ditandatangani. Jika surat tidak disetujui akan dikembalikan ke pelaksana untuk diperbaiki.

3. Pencatatan Surat

Setelah draft surat keluar disetujui dan diparaf secara manual oleh kepala biro, dilakukan pencatatan ke *googlespreasheet* rekap surat keluar Biro Perekonomian dan Keuangan.

4. Persetujuan Surat

Tahap selanjutnya persetujuan oleh kepala biro, kepala biro menyetujui, draft surat akan masuk ke akun Unit Kearsipan (UK) yang ada di subbagian TU untuk dilakukan tandatangan secara digital.

5. Pengiriman Surat

Kemudian surat di tandatangani, setelah itu surat akan diteruskan ke Unit Pengolah di sub kelompok dan surat siap untuk dikirimkan kepada yang dituju.

Dapat disimpulkan dari penjelasan diatas, bahwa pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Biro Perekonomian dan Keuangan menggunakan dua sistem, yaitu sistem manual dan digital. Hal ini sesuai yang dikatakan oleh Arsiparis Biro Perekonomian dan Keuangan, beliau mengatakan bahwa :

”secara pengelolaan kearsipan, surat *E-office* yang sudah diterima oleh bagian atau admin akan ditarik melalui *spreadsheet* baik manual maupun digital, setelah itu tetap menggunakan link *E-office* dari data yang sudah masuk lewat *E-office* ditarik semua baik surat masuk maupun surat keluar melalui *spreadsheet*”(Wawancara, pada tanggal 18 Juli 2025, pukul 09.30 – 10.20 WIB).

Dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan surat masuk dan surat keluar melalui E-office ditarik melalui *googlespreadsheet* baik manual maupun digital.

4.3.4 Kelebihan dan Kekurangan Sistem E-office

A Kelebihan Sistem E-office

1. Efisiensi Waktu dan Proses

Adanya sistem *E-office* sangat membantu dalam proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar menjadi lebih cepat dan tanpa harus melakukan distribusi surat secara fisik. Dalam pengarsipan sudah terotomatis dan pencarian arsip dapat lebih mudah dengan menggunakan fitur *search*. Dengan demikian, efisiensi waktu dan proses dalam *E-office* langsung meningkatkan PU, Karena pegawai merasakan lebih cepat, tidak ribet, dan lebih produktif.

2. Akurasi dan Transparansi

Pengelolaan secara manual mengalami risiko hilang atau rusak nya surat. Oleh karena itu, dengan *E-office* sangat mengurangi risiko hilang atau rusaknya surat, dan semua proses tercatat secara digital sehingga mudah ditelusuri. Hal ini sejalan dengan teori TAM PU bahwa sistem *E-office* sangat membantu menghindari kehilangan surat dan mempermudah pelacakan surat. Pegawai Biro Perekonomian dan Keuangan merasa *E-office* meningkatkan kinerja dan akuntabilitas.

3. Kemudahan Akses dan Monitoring

Pengelolaan digital dengan menggunakan aplikasi *E-office*, aplikasi *E-office* sangat memudahkan surat dapat diakses kapan saja oleh pihak yang memiliki kewenangan dan pimpinan dapat memantau secara langsung memantau perkembangan pemrosesan surat, sama halnya dengan teori TAM PEOU, jika aplikasi dapat diakses dengan mudah dari berbagai perangkat, pegawai merasa lebih ringan dan tidak merasa terbebani.

4. Efisiensi Biaya

Pengelolaan surat masuk dan surat keluar menggunakan E-office akan mengurangi penggunaan kertas, tinta dan ruangan arsip, hal ini akan mengurangi biaya operasional kantor.

B. Kekurangan Sistem E-office

1. Ketergantungan Infrastruktur dan Teknologi

Pengelolaan surat melalui *E-office* agar pengelolaan dapat berjalan dengan lancar dan cepat, membutuhkan jaringan internet yang stabil dan perangkat komputer yang memadai, Adapun gangguan pada saat *E-office* digunakan seperti mengalami server down akan menghambat proses surat masuk dan surat keluar.

2. Kesiapan dan Kompetensi SDM

Dengan adanya *E-office*, pegawai lama yang terbiasa menggunakan sistem manual akan beradaptasi dengan sistem baru yaitu otomasi, dan tidak semua pegawai terbiasa dengan sistem digital.

3. Keamanan Data

Pengelolaan surat masuk dan surat keluar secara elektronik atau digital rentan terhadap ancaman seperti kebocoran data atau penyalahgunaan akses, oleh karena itu membutuhkan sistem keamanan yang berlapis dan regulasi atau kebijakan yang jelas

4. Ketergantungan Regulasi dan Kebijakan

Dengan adanya sistem digital yang digunakan adalah E-office, untuk regulasi dan kebijakannya sesuai dengan pemerintahan provinsi DKI Jakarta, jika regulasi atau kebijakan tidak disesuaikan dengan sistem digital, penerapan *E-office* bisa terhambat.

4.3.5 Perubahan Kebijakan atau Prosedur Kerja

Pada dasarnya kegiatan implementasi *E-office* di lingkungan Biro Perekonomian membawa dampak signifikan terhadap perubahan kebijakan dan

prosedur kerja. Perubahan kebijakan dan prosedur kerja yang dilakukan pemerintah bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam melaksanakan kegiatan perkantoran, dalam usahanya untuk meningkatkan pengelolaan administrasi, Pemerintah Kota Jakarta menerapkan sistem *E-office*, dengan demikian pegawai akan lebih efektif dan efisien terhadap kegiatan yang dilakukan. Perubahan ini tidak hanya bersifat teknis, melainkan menyentuh aspek budaya kerja, efektivitas, efisiensi pegawai, pengawasan dan sistem pengambilan keputusan. Berikut penjelasan mendalam mengenai perubahan kebijakan dan prosedur kerja :

1. Perubahan Kebijakan Administrasi

Perubahan kebijakan administrasi merupakan proses penyesuaian atau pembaruan terhadap prosedur atau sistem kebijakan internal yang mengatur tata usaha, pengelolaan dokumen, penggunaan teknologi informasi hingga tata cara pelayanan, guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas akuntabilitas kinerja organisasi. Pemerintah Kota Jakarta bergerak untuk meningkatkan perubahan pengelolaan administrasi hal ini surat menyurat di lingkungan DKI Jakarta, perubahan tersebut membawa dampak yang cukup signifikan, terutama pada pengelolaan surat menyurat yang berada di lingkungan Sekretariat Daerah DKI Jakarta, dalam hal ini Biro Perekonomian dan Keuangan. Kegiatan sebelumnya pengelolaan surat menyurat yang dilakukan masih secara manual, dengan adanya transformasi digital bahwa pengelolaan surat menyurat yang dilakukan terintegrasi sistem *E-office* yang berpedoman pada Peraturan Gubernur Nomor 99 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas, Instruksi Gubernur DKI Jakarta Nomor 64 Tahun 2021 tentang Percepatan Penggunaan *E-office*, dan Instruksi Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 16 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Surat Keluar melalui Aplikasi *E-office*, diketahui pemerintah DKI Jakarta telah memerintahkan para OPD di lingkungan Jakarta untuk menggunakan aplikasi *E-office* sebagai mempercepat proses pengelolaan surat menyurat.

2. Perubahan Prosedur Kerja

Perubahan prosedur kerja adalah proses penggantian tata cara atau mekanisme pelaksanaan aktivitas kerja di suatu organisasi, Perubahan prosedur kerja terjadi dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dengan menyesuaikan perkembangan teknologi dan peraturan baru. Yang dialami oleh Biro Perekonomian dan Keuangan saat ini mengalami perubahan prosedur kerja khususnya dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Prosedur pengelolaan surat masuk mulai dari tahap penerimaan hingga penyimpanan surat, kini sudah mengalami perubahan, meskipun menggunakan dua sistem, tetapi pengelolaan surat yang dilakukan berubah menjadi digital. Sama halnya pengelolaan surat keluar, proses pembuatan konsep surat hingga pengiriman surat telah mengalami perubahan, meskipun pengelolaan keduanya menggunakan dua sistem, saat ini perubahan prosedur kerja yang digunakan telah meningkat.

Sama halnya yang dikatakan oleh Kasubbag Tata Usaha Biro Perekonomian dan Keuangan, beliau mengatakan bahwa :

“pengelolaan surat masuk dan surat keluar di kantor sudah menggunakan *E-office*, sesuai dengan Instruksi Gubernur DKI Jakarta yang mendasari *E-office* adalah Instruksi Gubernur Nomor 64 Tahun 2021 tentang percepatan penggunaan *E-office* dan Peraturan Gubernur Nomor 99 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas, Instruksi Gubernur bertujuan untuk mempercepat *E-office* di seluruh OPD DKI Jakarta, sedangkan Peraturan Gubernur Nomor 99 Tahun 2021 mengatur tentang tata cara pengelolalan naskah dinas elektronik di lingkungan DKI Jakarta dan Instruksi Sekretaris Daerah Nomor 16 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Surat Keluar melalui aplikasi *E-office*” (Wawancara, pada tanggal 18 Juli 2025, pukul 09.30 – 10.20 WIB).

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Biro Perekonomian dan Keuangan menggunakan *E-office* sesuai dengan peraturan Instruksi Sekretaris Daerah Nomor 16 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Surat Keluar melalui aplikasi *E-office*.

4.3.6 Bimbingan Teknis

Bimbingan Teknis dilaksanakan untuk memastikan seluruh pegawai mampu mengoperasikan sistem *E-Office* secara optimal. Kegiatan ini menjadi krusial karena transformasi dari sistem manual ke digital membutuhkan pemahaman yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga perubahan pola pikir dan budaya kerja. Dalam bimtek, pegawai di Biro Perekonomian dan Keuangan melaksanakan kegiatan bimtek terkait cara penggunaan *E-office* diperkenalkan pada fitur-fitur utama *E-Office*, mulai dari proses penginputan surat, pembuatan konsep digital, pencatatan elektronik, hingga mekanisme disposisi secara online. Selain itu, diberikan pula materi mengenai penggunaan tanda tangan digital yang memiliki kekuatan hukum, sehingga dokumen dapat diakui secara sah tanpa perlu cetakan fisik. Dengan adanya Instruksi Sekretaris Daerah Nomor 16 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Surat Keluar melalui Aplikasi *E-office*, bahwa di Biro Perekonomian dan Keuangan kegiatan sosialisasi ataupun bimtek yang diselenggarakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi DKI Jakarta dilakukan untuk penajaman penggunaan aplikasi. Bimtek di Biro Perekonomian dan Keuangan dilakukan 2-3 hari yang diselenggarakan 1 tahun, materi Bimtek ini terkait tentang tata cara pengelolaan surat digital, disposisi surat elektronik, tandatangan digital dan penggunaan aplikasi *E-office*. Narasumber menekankan bahwa bimtek sangat diperlukan terutama bagi pegawai yang sudah lama terbiasa bekerja dengan sistem manual, karena mereka membutuhkan waktu dan pendampingan untuk beradaptasi dengan teknologi baru. Dengan adanya bimtek, hambatan awal berupa ketidakpahaman teknis dapat diminimalisir, sekaligus meningkatkan rasa percaya diri pegawai dalam menjalankan tugas administrasi secara elektronik. Hal ini menunjukkan bahwa bimtek bukan hanya kegiatan pelatihan, tetapi juga strategi penting dalam membangun kesiapan organisasi menghadapi digitalisasi administrasi pemerintahan.

4.3.7 Pemantauan dan Evaluasi terhadap penggunaan *E-office*

Pemantauan dan evaluasi dilakukan secara rutin oleh pimpinan sebagai langkah memastikan penggunaan *E-office* berjalan sesuai dengan ketentuan Instruksi Sekretaris Daerah Nomor 16 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Surat Keluar melalui Aplikasi *E-office*. Melalui fitur dashboard yang tersedia dalam aplikasi, pimpinan dapat secara langsung memantau jalannya alur surat, mulai dari status surat masuk, disposisi pimpinan, hingga tindak lanjut yang dilakukan oleh unit kerja terkait. Pemantauan di Biro Perekonomian dan Keuangan dilakukan setiap hari supaya masing-masing kelompok menggunakan aplikasi, pemantauan ini memberikan kejelasan mengenai sejauh mana pegawai melaksanakan tanggung jawabnya dalam menindaklanjuti surat yang diterima. Selain aspek monitoring kinerja, untuk evaluasi di Biro Perekonomian dan Keuangan juga dilakukan untuk terhadap aplikasi, misalnya kendala teknis yang muncul, seperti sistem yang sulit diakses, gangguan jaringan, atau keterlambatan input data dikoordinasikan ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi DKI Jakarta. Setiap permasalahan yang ditemukan kemudian ditindaklanjuti oleh tim IT agar tidak mengganggu kelancaran administrasi. Dengan adanya mekanisme pemantauan dan evaluasi ini, biro dapat menjaga akuntabilitas kerja, memastikan transparansi dalam pengelolaan surat, serta memberikan ruang perbaikan berkelanjutan. Praktik evaluasi ini juga mendorong kepatuhan pegawai terhadap aturan, karena setiap aktivitas terdokumentasi secara digital sehingga tidak ada lagi proses administrasi yang luput dari pengawasan.

4.3.8 Analisis Keefektifan Aplikasi *E-office* dengan teori TAM

Keefektifan aplikasi *E-office* yang dibuat oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi DKI Jakarta untuk Pengelolaan surat masuk dan surat keluar menggunakan aplikasi *E-office* di Biro Perekonomian dan Keuangan, dalam penelitian ini menggunakan kerangka Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989). TAM menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama: *Perceived Usefulness (PU)* dan

Perceived Ease of Use (PEOU), yang kemudian membentuk sikap, niat, dan perilaku penggunaan nyata.

A. Perceived Usefulness (PU)

Perceived Usefulness adalah teori yang persepsi manfaat, tingginya persepsi manfaat menunjukkan bahwa pegawai menilai aplikasi *E-office* efektif dalam meningkatkan produktivitas dan akurasi kerja. Dalam konteks *E-office* dapat dilihat dari beberapa aspek :

1. Efisiensi waktu dan biaya : mempercepat proses pencatatan dan distribusi surat masuk dan surat keluar, dengan *E-office* ini proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar akan lebih cepat atau tidak perlu membutuhkan waktu yang lama, dan mengurangi penggunaan kertas, tinta dan ruang penyimpanan arsip.
2. Akurasi dan Transparansi : meminimalkan risiko kehilangan surat karena aktivitas kegiatan surat akan terdokumentasi secara digital, mempermudah pimpinan dalam disposisi surat.

Dengan capaian tersebut, bahwa pegawai merasakan manfaat nyata *E-office* , terutama dalam mempercepat disposisi dan pengarsipan surat.

B. Perceived Ease Of Use (PEOU)

Perceived Ease Of Use adalah teori ini membahas tentang menunjukkan seberapa mudah pegawai memahami, mengoperasikan dalam penggunaan aplikasi *E-office* di Biro Pekenomian dan Keuangan. Hasil penggunaan menunjukkan bahwa :

1. Pegawai mudah memahami setelah diadakannya bimtek, sosialisasi maupun pelatihan. Pegawai merasa tidak kesulitan dengan menggunakan komputer, aplikasi *E-office* dan perangkat lainnya.
2. Fitur-fitur *E-office* dapat dipahami oleh pegawai
3. *E-office* dapat mengurangi beban kerja administratif yang sebelumnya manual seperti arsip fisik, pencatatan berulang.

Dengan capaian tersebut, menunjukkan pegawai menilai *E-office* mudah digunakan, meskipun beberapa masih perlu pembiasaan.

C. Attitude Toward Using (ATU)

Attitude Toward Using adalah teori yang digunakan untuk sikap atau perasaan positif maupun negatif pegawai Biro Perekonomian dan Keuangan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta terhadap penggunaan suatu sistem atau teknologi. Sikap ini terbentuk dari persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*). Hasil penggunaan menunjukkan bahwa :

1. Dalam sikap penerimaan terhadap perubahan, pegawai memiliki pandangan yang positif terhadap transisi dari manual ke digital. Dengan adanya *E-office* pegawai merasa bahwa *E-office* adalah langkah modernisasi yang mendukung efisiensi kerja.
2. Pegawai merasa nyaman dan puas ketika menggunakan *E-office* untuk mengelola surat masuk dan surat keluar.

Dengan capaian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pegawai merasa *E-office* bermanfaat dan mudah, maka sikap pegawai terhadap penggunaannya akan lebih positif.

D. Behavioral Intention to Use (BI)

Behavioral Intention to Use (BI) adalah keinginan pegawai untuk menggunakan *E-office* secara berkelanjutan di masa depan. Variabel ini menjadi jembatan antara persepsi (PU & PEOU), sikap (ATU), dan penggunaan nyata (AU). Hasil penggunaan menunjukkan bahwa :

1. Dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar nya pegawai sudah tidak bergantung dengan manual
2. Dengan adanya *E-office*, pegawai juga konsisten untuk penggunaan *E-office* dalam pekerjaan sehari-hari.
3. Penggunaan *E-office* pegawai dianggap lebih efisien
4. Pegawai siap mendukung kebijakan organisasi yang mewajibkan penggunaan *E-office*.

Dengan capaian tersebut, terbukti tinggi, dengan sebagian besar pegawai menyatakan niat untuk terus menggunakan *E-office* dan meninggalkan sistem manual.

E. Actual System Use (AU)

Actual System Use (AU) adalah perilaku nyata penggunaan sistem setelah melalui tahapan persepsi (PU & PEOU), sikap (ATU), dan niat (BI). AU menunjukkan sejauh mana *E-office* benar-benar dipakai dalam aktivitas sehari-hari, bukan hanya niat atau persepsi.

1. Pegawai sering menggunakan aplikasi *E-office* dalam memproses surat masuk dan surat keluar.
2. Pegawai telah menggunakan seluruh fitur utama aplikasi *E-office*
3. Pegawai telah tidak menggunakan sistem manual, pegawai berfokus dan konsisten dalam penggunaan aplikasi *E-office*.
4. Dengan penggunaan aplikasi *E-office* menjadi bagian penting dalam alur kerja harian.

Dengan capaian tersebut, memperlihatkan bahwa *E-office* benar-benar digunakan dalam pengelolaan surat masuk dan keluar. Frekuensi penggunaan meningkat, fitur digunakan sesuai fungsinya, dan sistem manual mulai ditinggalkan.

4.4 Analisis Teori Sistem Informasi Manajemen

4.4.1 Konsep Sistem Informasi Manajemen

Menurut Laudon & Laudon (2004), Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi manajer dalam pengambilan keputusan, perencanaan, pengendalian, serta evaluasi aktivitas organisasi. SIM berfungsi mengubah data mentah menjadi informasi yang bermakna dan dapat digunakan untuk mendukung fungsi manajerial di berbagai tingkatan. Dalam konteks Biro Perekonomian dan Keuangan, *E-office* dapat dipandang sebagai SIM yang mengelola data surat masuk dan surat keluar menjadi

informasi digital yang membantu pimpinan dan pegawai dalam melaksanakan tugas administratif secara efektif.

4.4.2 Dimensi Sistem Informasi Manajemen

Laudon & Laudon (2004) menjelaskan bahwa keberhasilan suatu SIM melibatkan tiga dimensi utama: teknologi, organisasi, dan manusia, berikut penjelasan menurut Laudon (2004) dan hasil penelitian :

1. Dimensi Teknologi

E-office memanfaatkan perangkat keras seperti komputer, server, scanner, perangkat lunak seperti aplikasi *E-office*, serta jaringan internet sebagai infrastruktur utama. Dimensi ini mendukung pencatatan, pengarsipan, dan distribusi surat secara digital, menggantikan proses manual berbasis kertas.

2. Dimensi Organisasi

Penerapan *E-office* membutuhkan penyesuaian struktur kerja, khususnya dalam proses disposisi surat. Organisasi biro harus mengadaptasi SOP (Standar Operasional Prosedur) agar sesuai dengan alur digital. Hal ini sejalan dengan prinsip SIM yang menekankan bahwa sistem informasi bukan hanya soal teknologi, tetapi juga integrasi dalam proses organisasi.

3. Dimensi Manusia

Pegawai berperan sebagai pengguna sistem yang menentukan keberhasilan implementasi. Resistensi awal dari sebagian pegawai menunjukkan pentingnya literasi digital dan pelatihan. Dukungan pimpinan sangat penting dalam meningkatkan aplikasi *E-office*.

4.4.3 Fungsi Sistem Informasi dalam E-office

Berdasarkan teori Laudon & Laudon, fungsi SIM mencakup:

- 1. Mendukung pengambilan keputusan:** *E-office* menyediakan data real-time mengenai status surat, disposisi, dan tindak lanjut yang memudahkan pimpinan membuat keputusan yang cepat.
- 2. Meningkatkan efisiensi operasional:** proses surat lebih singkat, penggunaan kertas berkurang, serta arsip mudah dicari.

3. **Menyediakan laporan manajerial:** sistem menghasilkan laporan surat masuk dan keluar secara otomatis yang bermanfaat untuk evaluasi kinerja Biro Perekonomian dan Keuangan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta.
4. **Meningkatkan komunikasi dan koordinasi:** disposisi surat dapat langsung dipantau oleh unit kerja terkait tanpa harus berpindah fisik.

4.4.4 Perbandingan Sistem Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Manual dan Digital

Surat masuk dan surat keluar merupakan salah satu fungsi penting dalam mendukung kelancaran komunikasi dan dokumentasi antar organisasi. Pengelolaan surat pada Biro Perekonomian dan Keuangan telah mengalami perubahan dari sistem manual ke sistem digital. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, sistem manual cenderung memerlukan waktu lebih lama dalam proses pencatatan, pengarsipan, dan pencarian kembali dokumen, serta rentan terhadap risiko kehilangan atau kerusakan arsip. Sebaliknya, sistem digital memungkinkan pengelolaan surat yang lebih cepat, terstruktur, dan mudah diakses kembali.

Berikut ini perbandingan metode pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang menggunakan sistem manual dan digital pada kegiatan surat masuk dan surat keluar di Biro Perekonomian dan Keuangan :

Perbandingan	Metode Manual	Sistem Digital E-office
Waktu	Pelaksanaan kegiatan surat masuk dan surat keluar cenderung membutuhkan waktu yang lebih lama, dikarenakan banyaknya proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang	Pelaksanaan kegiatan surat masuk dan surat keluar membutuhkan waktu yang lebih cepat, dikarenakan proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar dapat

	dilakukan membutuhkan tenaga SDM yang cukup dan akan membutuhkan proses yang lama.	dilakukan secara elektronik melalui sistem digital
Biaya	Membutuhkan anggaran yang lebih tinggi, dikarenakan kebutuhan peralatan yang digunakan lebih banyak, seperti penggunaan kertas, ruang penyimpanan arsip dan alat ATK yang lainnya	Tidak membutuhkan anggaran yang banyak, dikarenakan penggunaan sistem digital mampu mengurangi kebutuhan kantor, sehingga dapat meringankan biaya operasional kantor
Keamanan	Pelaksanaan kegiatan surat menyurat secara manual dinilai belum efektif dikarenakan masih menggunakan pengawasan fisik metode keamanan ini masih rentan terhadap risiko kehilangan dan kerusakan dokumen	Pelaksanaan kegiatan surat menyurat secara digital dinilai sudah efektif dikarenakan sudah memiliki tingkat keamanan yang tinggi melalui autentikasi pengguna, serta pencatatan jejak aktivitas
Aksesibilitas	Pelaksanaan kegiatan surat menyurat secara manual dinilai belum efektif dikarenakan keterbatasan dalam mendukung mobilitas kerja dan kecepatan akses informasi, karena sangat bergantung pada keberadaan fisik dokumen serta	Pelaksanaan kegiatan surat menyurat secara digital dinilai efektif dikarenakan mendukung mobiltas dalam pekerjaan, karena dapat diakses secara elektronik tanpa batas ruang dan Waktu dan dalam proses

	dokumen hanya dapat diakses secara langsung	admintrasi dapat berjalan secara efektif
Kecepatan	Pelaksanaan kegiatan surat masuk dan surat keluar secara manual dinilai belum efektif dikarenakan penulisan surat yang masih tulis secara manual, pencetakan hingga distribusi dokumen untuk pencarian dokumen juga sulit untuk ditemukan karena dokumen yang menumpuk atau posisi ketika menyimpan dokumen	Pelaksanaan kegiatan surat masuk dan surat keluar secara digital dinilai efektif dikarenakan kecepatan adalah salah satu faktor keunggulan. karena proses dilakukan secara sistem dan email, pencarian dokumen juga sangat mudah karena melalui sistem online

Tabel 4.4 Perbandingan Metode Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Biro Perekonomian dan Keuangan
Sumber : Peneliti, 2025.

Oleh karena itu, Sistem Informasi Manajemen penerapan *E-office* di Biro Perekonomian dan Keuangan dapat dipahami sebagai wujud nyata dari SIM modern. Dengan memadukan dimensi teknologi, organisasi, dan manusia, sistem ini berhasil mengatasi keterbatasan sistem manual dan menghadirkan informasi yang lebih cepat, akurat, serta mendukung pengambilan keputusan manajerial. *E-office* tidak hanya berfungsi sebagai alat administrasi, tetapi juga sebagai sistem informasi yang berperan strategis dalam meningkatkan kinerja birokrasi daerah menuju tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, efisien, dan akuntabel.

4.4.5 Peran dan tanggungjawab pegawai terhadap perubahan sistem pengelolaan surat masuk dan surat keluar

Perubahan sistem pengelolaan membawa aspek perubahan dunia perkantoran, diketahui bahwa perkantoran memiliki kegiatan administrasi yang memiliki tanggungjawab kepada masyarakat, tentunya akan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, agar masyarakat mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan administrasi. Dengan terjadinya transformasi digital, lingkungan Biro Perekonomian dan Keuangan mengalami perubahan yang signifikan, perubahan tersebut berpengaruh terhadap peran dan tanggungjawab pegawai. Perubahan yang pertama yaitu, pegawai mengalami perubahan sistem pengelolaan, sebagai pegawai di kantor mempersiapkan pemahaman teknologi yang lebih luas. Terjadinya perubahan sistem pengelolaan sebagai pegawai tidak mudah untuk menghadapinya. Hal ini sistem pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Biro Perekonomian dan Keuangan mengalami perubahan proses dari manual ke digital. Pada sistem manual, pegawai bertanggung jawab secara langsung terhadap penulisan, pencetakan, pendistribusian dan pengarsipan dokumen fisik serta seluruh proses yang dilakukan secara bertahap. Semenjak di implementasikan *E-office*, pengelolaan surat masuk dan surat keluar digital, peran dan tanggungjawab pegawai mengalami peningkatan yang dimana pelaksanaan pengelolaan surat masuk dan surat keluar melalui sistem, jadi kegiatan seperti menginput surat, menindaklanjuti surat, penyimpanan surat sudah terintegrasi oleh sistem *E-office*, oleh karena itu pegawai mengalami peningkatan efisiensi waktu kerja dan produktifitas kinerja pegawai, hal ini disebabkan oleh adanya kemudahan akses saat bekerja dan proses yang sistematis sehingga pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat, akurat dan terorganisir.

Dapat disimpulkan penjelasan diatas, bahwa sistem perubahan surat masuk dan surat keluar yang dilakukan Biro Perekonomian dan Keuangan bertujuan untuk meningkatkan produktifitas pegawai dan meningkatkan efisiensi waktu kerja pegawai, setiap pegawai memiliki peran dan tanggungjawab masing-masing yang telah diberikan oleh pimpinan. Hal ini sesuai yang dikatakan oleh Kasubbag Tata Usaha Biro Perekonomian dan Keuangan, beliau mengatakan bahwa :

“Pada prinsipnya terkait dengan tanggung jawab tidak akan berubah, secara digital manual maupun elektronik, karena masing-masing pegawai akan bertanggung jawab terkait yang sudah diposisikan oleh kepala biro, berbeda hanya di manual menggunakan fisik, kalau digital menggunakan alat elektronik dan aplikasi, karena sekarang sudah menggunakan E-office, jadi kegiatan pengelolaan surat masuk dan keluar di Biro Perekonomian dan Keuangan tersistem E-office Sebelum adanya E-office pegawai tidak perlu ada kewabijan untuk membuka akun E-office, semenjak ada E-office pegawai setiap hari harus membuka akun E-office, karena semua disposisi atau arahan pimpinan ada di E-office sehingga harus di cek secara berkala” (Wawancara, pada tanggal 18 Juli 2025, pukul 09.30 – 10.20 WIB).

Dari hasil wawancara diatas, bahwa pengelolaan surat masuk dan surat keluar secara manual ataupun digital, peran dan tanggungjawab pegawai tetap sama, pegawai melaksanakan tanggungjawab sesuai dengan arahan pimpinan, berbeda halnya semenjak menggunakan *E-office*, pegawai harus membuka akun *E-office*, karena disposisi atau arahan pimpinan ada di *E-office*.

4.5 Analisis Perubahan Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar

4.5.1 Dampak implementasi E-office terhadap efisiensi dan efektivitas kerja

Implementasi secara sistem digital dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada lingkungan Biro Perekonomian dan Keuangan memberikan dampak yang baik terhadap efisiensi dan efektivitas kerja pegawai. Dampak dari implementasi *E-office* yaitu Salah satu bentuk efisiensi yang paling terlihat adalah berkurangnya waktu dalam proses pencatatan, pengiriman, dan pencarian arsip surat. Efektivitas yang terjadi yaitu mengirimkan surat tepat sasaran atau yang di tuju, sistem yang tranparansi, dan akuntabilitas yang terekam sistem. Dapat disimpulkan dari analisis yang dilakukan oleh peneliti, bahwa perubahan teknologi digital yang mempengaruhi budaya kerja organisasi memiliki dampak yang signifikan terhadap perubahan sistem pengelolaan di Biro Perekonomian dan Keuangan Sekretariat Daerah DKI Jakarta. Berikut adalah beberapa dampak yang terjadi :

1. Penurunan Biaya Operasional : Dengan perubahan sistem pengelolaan, Biro Perekonomian dan Keuangan untuk kegiatan administratif nya telah tergantikan oleh sistem digital, maka dapat mengurangi efisiensi biaya.

2. Perubahan Budaya Kerja

Perubahan sistem teknologi digital dapat mengubah cara budaya kerja, perubahan teknologi yang digunakan menuju pola kerja yang lebih teintegrasi, responsif, adaptif dan efisien.

3. Peningkatan Pelayanan Publik

Perubahan sistem teknologi dapat mempengaruhi budaya kerja melalui teknologi digital, tentunya Biro Perekonomian dan Keuangan akan memberikan kualitas pelayanan publik yang lebih baik, karena pada sistem digital memungkinkan instansi dapat memberikan layanan secara cepat, transparan dan efisien kepada masyarakat.

Hal ini sesuai yang dikatakan oleh Staf Tata Usaha Biro Perekonomian dan Keuangan, beliau mengatakan bahwa :

“Setelah E-office di implementasikan, sangat membantu pegawai melakukan kegiatan kantor dalam proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar ,waktu kerja akan jadi lebih efektif dan lebih terpankas karna tidak diperlukan untuk mengeprint banyak kertas dan proses menjadi lebih cepat, tidak menggunakan *fullpaper* salah satu bentuk efisiensi kerja pegawai”. (Wawancara, pada tanggal 18 Juli 2025, pukul 09.30 – 10.20 WIB).

4.5.2 Analisis berdasarkan teori sistem sosioteknikal

Sistem sosioteknikal adalah suatu teori yang membahas dua aspek, yaitu aspek sosial dan aspek teknis. Dimana aspek sosial yang berkaitan dengan manusia, struktur organisasi, budaya organisasi, komunikasi dan kepemimpinan, sedangkan aspek teknis berkaitan dengan teknologi, infrastruktur dan sistem kerja di sebuah organisasi.

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Biro Perekonomian dan Keuangan, terlihat bahwa perubahan teknologi harus diikuti dengan perubahan sosial yang mendukung. Dalam konteks digitalisasi surat masuk dan surat keluar menekankan bahwa sistem yang digunakan tidak akan efektif jika hanya berfokus pada teknologi, tanpa melihat bagaimana pemahaman manusia terhadap perubahan teknologi tersebut. Penerapan teori sosioteknikal dalam konteks penerapan *E-office* dapat dilihat dari beberapa komponen penting dalam

menunjang keberhasilan atau kelancaran sistem *E-office* pada Biro Perekonomian dan Keuangan. Komponen tersebut terdiri dari :

1. Komponen Sosial

SDM, dimana masih banyak pegawai yang kurang adaptasi dengan perubahan teknologi, selain itu banyaknya pegawai yang kurang memahami penggunaan teknologi.. Perubahan ini, pegawai akan merasakan perbedaan dari kerja manual ke digital. Maka diperlukan adanya pelatihan dan pembinaan. Struktur organisasi, akan mengalami perubahan alur kerja dan peran tanggungjawab pegawai terhadap perubahan sistem pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Budaya kerja organisasi, adanya resistensi pengelolaan surat masuk dan surat keluar , pegawai mengalami perubahan kebiasaan kerja yang dari manual ke digital, dilakukan karena adanya tuntunan digitalisasi. Komunikasi, adanya perubahan dalam komunikasi pada organisasi, adanya resistensi teknologi, pegawai akan terasa lebih mudah dan lebih cepat. Kepemimpinan, peran pimpinan sangat penting dalam mengarahkan pegawai saat mengalami perubahan.

2. Komponen Teknis

Teknologi, teknologi yang digunakan yaitu sistem *E-office*, *E-office* ini digunakan untuk mempercepat pengelolaan surat masuk dan surat keluar seperti mencatat dan memproses, disposisi serta pelacakan dokumen, dengan adanya sistem *E-office* dapat menyederhanakan dan mempersingkat waktu dalam pencatatan dan distribusi. Infrastruktur, untuk memperlancar penggunaan *E-office* perlu ketersediaan jaringan internet yang stabil dan alat perangkat yang membantu memudahkan pengelolaan surat masuk dan surat keluar, perangkat tersebut seperti komputer atau laptop. Sistem kerja, sistem kerja dilakukan dengan sesuai dengan kebijakan, pegawai akan mendapatkan tugas dan tanggungjawab yang diarahkan oleh pimpinan. Keamanan dan akses, dalam komponen tersebut penggunaan sistem *E-office*, tidak semua pegawai akan mendapatkan akses untuk login karena akses tersebut dibatasi hanya untuk pegawai yang memiliki wewenang.

Oleh karena itu, pendekatan sosioteknikal menjadi komponen penting dalam menganalisis dan mengoptimalkan digitalisasi surat masuk dan surat keluar. Komponen keduanya antara komponen sosial dan teknis menjadi syarat utama untuk mencapai keberhasilan transformasi digital kedepannya.

4.5.3 Respon pegawai terhadap perubahan sistem pengelolaan surat masuk dan surat keluar

Implementasi *E-office* tidak hanya mengubah sistem kerja, tetapi memicu respon pegawai, secara umum respon pegawai terhadap perubahan sistem digital dalam kegiatan administrasi surat masuk dan surat keluar ini, perubahan ini dinilai dapat mempercepat pekerjaan seperti mempermudah dalam penerimaan dan pendistribusian surat, hingga mempermudah penyimpanan arsip. Sebagian besar pegawai merasakan dampak positif terhadap perubahan tersebut, namun sebagian pegawai mengalami kesulitan karena tidak terbiasa dalam menghadapi perubahan teknologi yang semakin berkembang. Hal ini sesuai yang dikatakan oleh Staf Tata Usaha Biro Perekonomian dan Keuangan Sekretariat Daerah DKI Jakarta, beliau mengatakan bahwa :

“Setiap pegawai mau tidak mau harus mematuhi Instruksi Sekretariat Daerah pada prinsipnya tapi setiap perubahan sistem ada pro kontra, tapi lama kelamaan setiap pegawai sudah terbiasa” (Wawancara, pada tanggal 18 Juli 2025, pukul 09.30 – 10.20 WIB).

Dari hasil observasi dan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa adanya perubahan sistem pengelolaan surat masuk dan surat keluar, respon pegawai masih mengalami pro kontra terhadap perubahan teknologi. Pegawai yang sudah terbiasa dalam penggunaan teknologi cenderung lebih cepat menyesuaikan diri dan lebih mudah memahami dengan sistem digital. Sebaliknya, pegawai yang belum terbiasa cenderung mengalami kesulitan dalam melakukan tugasnya. Secara keseluruhan, respon pegawai menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan sistem surat masuk dan surat keluar digital dipengaruhi oleh kemajuan teknologi dan SDM, dukungan infrastruktur dan teknologi, dan pelatihan yang secara berkala.

4.5.4 Hambatan dan tantangan dalam proses perubahan sistem digitalisasi

Perubahan sistem pengelolaan surat masuk dan surat keluar dari manual ke digital menimbulkan hambatan dan tantangan yang dihadapi baik secara teknis maupun non teknis. Hambatan dan tantangan yang dialami Biro Perekonomian dan Keuangan seperti keterbatasan literasi digital pegawai, resistensi budaya kerja ketergantungan terhadap teknologi, kurangnya pelatihan. Hal ini sama yang dikatakan oleh Sekretaris Biro Perekonomian dan Keuangan Sekretariat Daerah DKI Jakarta, beliau mengatakan bahwa :

“adanya perubahan terutama untuk pegawai lama yang sudah terbiasa surat menyurat secara manual jadi perlu Latihan atau sosialisasi supaya dapat beradaptasi pada penggunaan surat menyurat secara elektronik, pada dasarnya sangat membantu pekerjaan menjadi lebih mudah dan namun masih terdapat kendala yang ditemui yaitu sistem yang tidak bisa di akses diperlukan maintenance di sistem supaya ketika digunakan bisa untuk di akses” (Wawancara, pada tanggal 18 Juli 2025, pukul 09.30 – 10.20 WIB).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa keberhasilan surat masuk dan surat keluar digital memerlukan kesiapan SDM dan pemanfaat teknologi yang memadai, serta mengadakan pembinaan, pelatihan atau sosialisasi secara berkala.

4.6 Faktor Pendukung dan Penghambat Digitalisasi

Dalam implementasi sistem digitalisasi pengelolaan surat masuk dan surat keluar melalui *E-office*, Biro Perekonomian dan Keuangan menghadapi berbagai faktor pendukung dan faktor penghambat yang memengaruhi keberhasilan perubahan digitalisasi. Faktor pendukung digitalisasi yaitu adanya dukungan infrastruktur teknologi, dukungan dari pimpinan dan mengembangkan SDM. Namun demikian, tantangan yang dihadapi dalam perubahan digitalisasi adalah keterbatasan kemampuan pegawai terhadap penggunaan sistem surat masuk dan surat keluar secara digital dan faktor penghambat seperti ketidakstabilan jaringan internet, mengalami *down* atau *server overload* pada saat aplikasi digunakan, kurangnya pegawai memahami penggunaan aplikasi. Masalah ini menyebabkan

sistem pengelolaan surat menyurat secara digital mengalami keterlambatan proses pengerjaannya yang berpotensi menurunkan efisiensi. Maka dari itu, keberhasilan digitalisasi surat masuk dan surat keluar di Biro Perekonomian dan Keuangan yang paling utama yaitu adanya dukungan teknologi dan kebijakan dari pemerintah DKI Jakarta, dengan demikian, adanya aplikasi *E-office* pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang dilakukan menjadi lebih optimal. Namun, faktor penghambat seperti mengalami hambatan teknis dan kurangnya pemahaman SDM tentang penggunaan teknologi perlu diselesaikan agar sistem digitalisasi dapat terealisasi dengan baik. Oleh karena itu, rencana untuk meningkatkan kemampuan SDM melalui pelatihan rutin dan memperbaharui sistem upaya meningkatkan kualitas aplikasi *E-office*.

4.7 Pemanfaatan Infrastruktur dan Teknologi dalam proses perubahan sistem pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Biro Perekonomian dan Keuangan

Infrastruktur dan Teknologi memiliki peranan penting dalam terjadinya proses digitalisasi pengelolaan surat masuk dan surat keluar, untuk mengubah sistem pengelolaan surat masuk dan surat keluar dari manual ke digital, diperlukan ketersediaan infrastruktur dan teknologi yang memadai agar dapat menjalankan sistem secara optimal. Dalam segi infrastruktur dan teknologi pada Biro Perekonomian dan Keuangan telah menyediakan perangkat teknologi yang memadai di masing – masing unit kerja, akan tetapi infrastruktur dan teknologi yang disediakan belum merata dalam hal kualitas dan kelayakan perangkat, hal ini menunjukkan pentingnya infrastruktur dan teknologi dalam pengelolaan sistem surat menyurat secara digital.

Selain itu, ketersediaan jaringan internet juga menjadi salah satu kesiapan infrastruktur teknologi informasi di Biro Perekonomian dan Keuangan. Ketersediaan jaringan internet berpengaruh terhadap proses pengelolaan surat menyurat secara digital. Teknologi ini memungkinkan setiap surat masuk dan surat keluar dapat mengelola, menyimpan, mendistribusikan dan mendisposisikan

setiap waktu. Penggunaan aplikasi digital juga mendukung efisiensi kinerja pegawai. Selain itu, *E-office* adalah sistem yang terintegrasi turut memperkuat akuntabilitas dalam manajemen surat menyurat. Namun, sebagian pegawai masih mengalami beberapa kesulitan dalam pengoperasian aplikasi *E-office* akibat masih belum terbiasa dalam penggunaannya, dalam hal ini sosialisasi dan pelatihan terhadap penggunaan aplikasi *E-office* sangat penting.

Oleh karena itu, untuk mendukung keberhasilan digitalisasi surat masuk dan surat keluar, infrastruktur teknologi yang merata, modernisasi perangkat, dan perbaikan sistem jaringan diperlukan. Kapasitas sistem untuk digunakan di lingkungan perkantoran bergantung pada keselarasan antara kemampuan pengguna dan ketersediaan teknologi.

4.8 Sumber Daya Manusia (Komptensi Digital, Pelatihan dan Sikap)

Perubahan digitalisasi surat masuk dan surat keluar menuntut kesiapan SDM, terutama dalam hal keterampilan digital dan pelatihan teknis, keterampilan digital menjadi aspek yang sangat utama pada pengelolaan sistem surat menyurat berbasis *E-office* memerlukan keterampilan dan pemahaman dalam penggunaan mengenai alur kerja digital dan pengelolaan arsip secara elektronik.

Untuk dapat memastikan bahwa semua karyawan mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan fitur terbaru dari aplikasi *E-office*, pelatihan yang berkelanjutan diperlukan. Tanpa pelatihan yang memadai, pemanfaatan sistem cenderung tidak optimal dan dapat menyebabkan ketidakmahaman di antara pegawai. Efektifitas sistem sangat bergantung pada sejauh mana pemahaman sumber daya manusia dalam pengeoperasian aplikasi *E-office*. Keberhasilan implementasi sistem bergantung pada sikap terhadap perubahan digital. Sikap terbuka dan positif terhadap teknologi mendorong adopsi sistem lebih cepat, sementara sikap resisten dapat menjadi penghambat utama, terutama tanpa dukungan kebijakan yang memadai untuk perubahan budaya kerja.

Oleh karena itu, menggunakan aplikasi *E-office* untuk mengelola sistem surat menyurat digital tidak hanya berkonsentrasi pada aspek teknologinya, tetapi juga

menunjukkan bahwa kesiapan sumber daya manusia sangat penting untuk keberhasilan transformasi digital di lingkungan kerja.

4.9 Dukungan kebijakan internal dan regulasi pemerintah daerah

Dukungan kebijakan memiliki peran signifikan dalam menunjang pengelolaan sistem surat masuk dan surat keluar berbasis aplikasi *E-office*. Instruksi dan surat edaran internal telah dikeluarkan oleh pimpinan instansi yang mewajibkan seluruh unit kerja untuk menggunakan sistem digital untuk mengelola naskah dinas. Untuk memastikan bahwa kebijakan ini diterapkan dengan benar, monitoring berkala dilakukan.

Selain itu, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), membuat pengelolaan surat menyurat menjadi elektronik, untuk pengelolaan surat digital yang dilakukan Biro Perekonomian dan Keuangan menggunakan sistem *E-office*, yang dimana aplikasi *E-office* sesuai dengan pedoman Instruksi Sekretaris Daerah Nomor 16 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Surat Keluar melalui aplikasi *E-office*. Dengan adanya dukungan kebijakan internal dan regulasi pemerintah daerah lebih diterima. peraturan ini memberikan kerangka hukum yang jelas dan menjadi dasar untuk perubahan prosedur administrasi yang luas. Hal ini serupa yang di katakana oleh Sekretaris Biro Perekonomian dan Keuangan Sekretariat Daerah DKI Jakarta, beliau mengatakan bahwa :

“Percepatan penggunaan *E-office* dan tata cara sebenarnya regulasi tersebut sudah cukup baik dan sangat membantu namun masih terdapat kendala yang ditemui yaitu system yang tidak bisa di akses diperlukan *maintenance* di sistem supaya ketika digunakan bisa untuk di akses, terkait dengan regulasi *E-office* pada pemda dki terkait dengan spbe mewajibkan untuk menggunakan *E-office*” (Wawancara, pada tanggal 18 Juli 2025, pukul 09.30 – 10.20 WIB).

Dengan dukungan regulasi ini, arah kebijakan menjadi jelas dan perubahan sistem administrasi diakui secara formal. Sistem surat menyurat digital berbasis *E-office* menjadi lebih terstruktur dan dapat digunakan oleh lebih banyak staf karena peraturan pemerintah daerah dan kebijakan internal telah diintegrasikan.