



## IMPLEMENTASI *E-OFFICE* DALAM MENDUKUNG *E-GOVERNMENT* DI BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH PROVINSI DKI JAKARTA

Diaz Tarakarti Gusman

Universitas Muhammadiyah Jakarta

Jl. K.H. Ahmad Dahlan, Cireundeu, Kec. Ciputat Tim., Kota Tangerang Selatan, Banten 15419

Email: [diaztarakarti03@gmail.com](mailto:diaztarakarti03@gmail.com)

### *Abstract*

*The development of information and communication technology encourages the expansion of information access networks in a global scope so that information traffic becomes unlimited. In Indonesia, there has been a state-organized change, namely bureaucratic reform. Bureaucratic reform that has a program regarding the implementation of electronic government (e-government) in government circles. This study aims to analyze the implementation of E-Office program policies in support of E-government within the DKI Jakarta provincial government, using qualitative research methods by collecting data through documentation and observation. The theory used is Grindle's policy implementation theory. Based on the results of the research and discussion above, it can be concluded that the implementation of e-office to support E-government measures in the Bappeda DKI Jakarta Province work environment generally has a positive impact on its employees and there are also inhibiting factors.*

**Keywords:** *Bappeda DKI Jakarta Province, e-government, e-office.*

### **Abstrak**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong perluasan jaringan akses informasi dalam lingkup global sehingga lalu lintas informasi menjadi tanpa terbatas. Di Indonesia mengalami suatu perubahan bertata negara yakni reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi yang memiliki program mengenai penerapan *electronic government (e-government)* di lingkungan pemerintahan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengimplementasian kebijakan program E-Office dalam mendukung *E-government* di lingkungan pemerintah provinsi DKI Jakarta, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pengambilan data melalui dokumentasi dan observasi. Teori yang digunakan adalah teori implementasi kebijakan dari Grindle. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi e-office guna mendukung langkah *E-government* di lingkungan kerja Bappeda Provinsi DKI Jakarta secara umum memberikan dampak yang positif bagi para pegawainya dan ada juga faktor penghambatnya.

**Kata Kunci:** *Bappeda Provinsi DKI Jakarta, e-government, e-office*



## LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong perluasan jaringan akses informasi dalam lingkup global sehingga lalu lintas informasi menjadi tanpa terbatas. Hal ini dapat mengubah kebiasaan cara melakukan berbagai kegiatan termasuk dalam menyelenggarakan kegiatan bernegara. Keberadaan sistem informasi dan komunikasi yang berdampak pada kinerja bagi pegawai secara efektivitas dan efisiensi untuk menjalankan tugasnya di lingkungan lembaga pemerintah (Oktaviana, 2018).

Di Indonesia mengalami suatu perubahan bertata negara yakni reformasi birokrasi. Refromasi birokrasi yang memiliki program mengenai penerapan *electronic government (e-government)* di lingkungan pemerintahan. Melalui INPRES nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* yang mengharapkan terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Kemudia di tindak lanjuti dalam Peraturan Pemerintah Nomor 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik yang mengatur tentang penyelenggaraan sistem elektornik, transaksi elektronik, sampai pada tanda tangan elektronik.

Dalam *E-government* dikenal sebuah software untuk mendukung kegiatan pengadministrasian dengan nama e-perkantoran (e-office). Paradigma Electronic Office dimulai dengan aplikasi perangkat lunak otomatisasi kantor yang berintegrasi dengan sistem informasi pegawai, sistem pelacakan dokumen, gaji, keuangan dan anggaran, toko dan inventaris untuk mendukung fungsi internal kantor. Sebelum berdirinya Electronic Office, setiap unit kantor mengoperasikan sistem pengelolaan data secara manual yang membutuhkan banyak anggaran untuk alat tulis kantor, membutuhkan waktu dalam pendistribusian dalam surat-menyurat, serta terdapat beberapa masalah dalam aktivitas pengarsipan yang membutuhkan banyak *space* untuk penyimpanannya. Penyelenggaraan *E-government* dalam bentuk e-office ini diwajibkan untuk seluruh lembaga pemerintah pusat maupun daerah termasuk di lingkungan pemerintah provinsi DKI Jakarta.

DKI Jakarta juga memiliki aturan turunan dari peraturan pemerintah untuk dijalani di pemerintahannya termasuk di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi DKI Jakarta.

Berdasarkan hal di atas maka muncul beberapa pertanyaan yakni bagaimana implementasi e-office di Bappeda DKI Jakarta dan apa saja faktor pendukung dan penghambat dari implementasi tersebut di Bappeda DKI Jakarta, maka akan dijelaskan pada penelitian yang berjudul “Implementasi *E-Office* Dalam Mendukung *E-government* Di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi DKI Jakarta”.

## **KAJIAN TEORITIS**

### ***E-Office***

Kepemerintahan yang baik (*good governance*), telah menjadi wacana yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi pemerintahan sekarang ini. Hal tersebut sejalan dengan tuntutan akan modernisasi administrasi pemerintahan guna mempercepat dan mempermudah penyelesaian dokumen dan surat dinas instansi pemerintah. Teknologi informasi dan komunikasi sebagai pendukung tugas pokok dan fungsi belum dimanfaatkan secara maksimal untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas termasuk menjunjang administrasi perkantoran (Indonesia, 2021).

Electronic office atau e-office merupakan software dan digunakan untuk mengatur pola pekerjaan yang sudah atau akan dilakukan oleh pegawai, menyimpan dan mengontrol konten-konten yang ada di dalam suatu organisasi secara elektronik (Nasution & Malikhah, 2020). Paparan diatas mengisyaratkan bahwa otomatisasi perkantoran merupakan proses pemilihan dalam teknologi perkantoran. Dengan kata lain, mempertegas definisi sebelumnya, bahwa otomatisasi perkantoran merupakan proses pengalihan metode pencatatan, penghimpunan, pengolahan, penggandaan, pengiriman, dan penyimpanan bahanbahan keterangan dari metode manual yang banyak melibatkan tenaga manusia kepada metode otomatis yang banyak melibatkan operasi mesin otomatis bahkan komputer.

Fungsi utama dari Electronic Office adalah untuk menghemat waktu dalam proses pencatatan dan pengiriman formal serta untuk menghemat biaya terutama biaya kertas. Ada beberapa definisi Electronic Office dalam berbagai literatur.

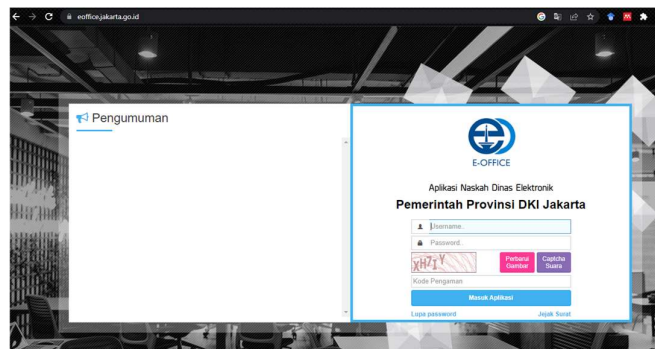


Menurut Robles, Electronic Office adalah metode yang berkaitan dengan manajemen, yang sebenarnya memfokuskan berbagai bagian organisasi, seperti file dan dokumen dengan menggunakan sarana telekomunikasi.

Menurut Subari, Electronic Office adalah istilah yang dirancang untuk mencakup peningkatan penggunaan teknologi informasi berbasis komputer untuk pekerjaan kantor (Narsen & Sugiarto, 2022).

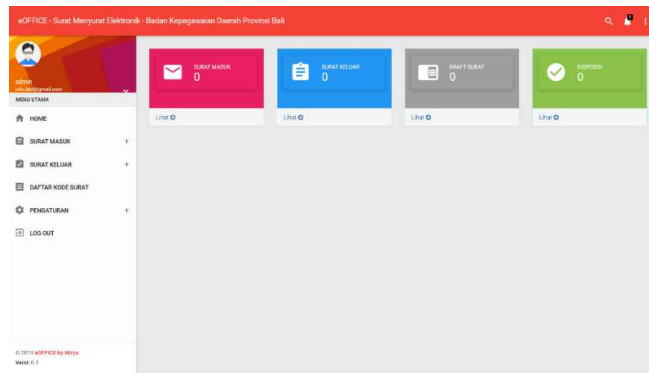
Sistem E-Office ini dimaksudkan untuk memfasilitasi instansi dan perkantoran dalam pengelolaan dokumen surat menyurat dan aktivitas perkantoran secara online. Dan tujuannya sebagai berikut (Indonesia, 2021):

1. Memudahkan pengelolaan surat masuk dan surat keluar secara elektronik.
2. Meningkatkan efisiensi dan efektifitas pengelolaan surat menyurat dan pelayanan publik.
3. Mempercepat pengelolaan Tata Naskah Dinas secara Elektronik.
4. Mewujudkan birokrasi modern yang efektif dan efisien di Instansi Pemerintah.
5. Tercapainya efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan tata naskah dinas.
6. Menghindari terjadinya tumpang tindih, salah tafsir, dan pemborosan penyelenggaraan tata naskah dinas.
7. Terwujudnya keterpaduan pengelolaan tata naskah dinas dengan unsur lainnya dalam lingkup administrasi umum.
8. Terciptanya birokrasi modern yang efektif dan efisien di instansi pemerintah daerah / SKPD.



**Gambar 1. Tampilan Awal E-Office**

Sumber: Dokumentasi Peneliti



**Gambar 2. Tampilan E-Office**

Sumber: Dokumentasi Peneliti

### ***E-Government***

*E-government* adalah istilah mengenai kegiatan pemerintahan yang menggunakan media teknologi dan informasi, dalam memberikan informasi dan pelayanan untuk warganya, serta hal-hal yang lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan. Definisi yang lebih lengkap dinyatakan oleh World Bank yaitu: “*E-government* berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti wide area network, internet, dan komunikasi bergerak) oleh lembaga pemerintah yang mempunyai kemampuan untuk mentransformasi-kan hubungan pemerintah dengan warganya, pelaku dunia usaha (bisnis), dan lembaga pemerintah lainnya.

Perkembangan *E-government* di Indonesia sudah dimulai dari jaman pemerintahan Presiden Megawati Soekarnoputri tahun 2003. Inpres No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government, mengintruksi kepada pemerintah untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai tugas, fungsi dan kewenangan masing-masing guna terlaksananya pengembangan e-government secara nasional dengan berpedoman pada Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government.

Namun hingga akhir 2012 perkembangan *E-government* di Indonesia masih jauh tertinggal dibandingkan dengan negara-negara lainnya, khususnya di kawasan Asia Tenggara. Indonesia berada di peringkat ke-7 diantara negara di kawasan Asia Tenggara dalam laporan survey Persatuan Bangsa Bangsa (2012).



### ***Implementasi Kebijakan***

Implementasi kebijakan merupakan aspek yang sangat penting dalam seluruh proses kebijakan karena kebijakan publik yang telah dibuat akan bermanfaat bila diimplementasikan. Suatu program kebijakan harus diimplementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan. Implementasi dipandang sebagai proses interaksi antara suatu perangkat tujuan dan tindakan yang mampu untuk mencapai tujuan kebijakan.

Implementasi kebijakan publik merupakan salah satu tahapan proses kebijakan public (public policy process) sekaligus studi yang sangat crucial. Bersifat crucial karena bagaimana pun baiknya suatu kebijakan, kalau tidak dipersiapkan dan direncanakan secara baik dalam implementasinya, maka tujuan kebijakan tidak akan bisa diwujudkan. Demikian pula sebaliknya, kalau menghendaki tujuan kebijakan dapat dicapai dengan baik, maka bukan saja pada tahap implementasi yang harus dipersiapkan dan direncanakan dengan baik, tetapi juga pada tahap perumusan atau pembuatan kebijakan juga telah diantisipasi untuk dapat diimplementasikan.

Menurut Teori Implementasi Kebijakan (George Edward III, 1980:1), implementasi kebijakan merupakan proses yang krusial karena seberapa baiknya suatu kebijakan kalau tidak dipersiapkan dan direncanakan dengan baik implementasinya maka apa yang menjadi tujuan kebijakan publik tidak akan terwujud. Begitu pula sebaliknya, bagaimanapun baiknya persiapan dan perencanaan implementasi kebijakan, kalau kebijakannya tidak dirumuskan dengan baik apa yang menjadi tujuan kebijakan juga tidak bisa dicapai. Oleh karena itu untuk mencapai tujuan kebijakan, perumusan kebijakan dan implementasi harus dipersiapkan dan direncanakan dengan baik. Edward III (dalam Subarsono, 2011: 90-92 dalam (Leyn, 2019)) berpandangan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu:

- a) Komunikasi, yaitu keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (target group), sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.

- b) Sumberdaya, meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, misalnya kompetensi implementor dan sumber daya finansial.
- c) Disposisi, adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.
- d) Struktur Birokrasi, Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek dari struktur organisasi adalah Standard Operating Procedure (SOP) dan fragmentasi. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red-tape, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, yang menjadikan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

Grindle memperkenalkan model implementasi sebagai proses politik dan administrasi. Model tersebut menggambarkan proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh berbagai aktor, dimana keluaran akhirnya ditentukan baik oleh materi program yang telah dicapai maupun melalui interaksi para pembuat keputusan dalam konteks politik administratif. Proses politik akan tampak melalui proses pengambilan keputusan yang melibatkan aktor kebijakan, sementara proses administrasi tampak melalui proses umum mengenai aksi administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu (Rahmadanita et al., 2019). Lebih lanjut Grindle menyatakan bahwa kegiatan program yang telah didesain dan pembiayaan yang memadai menentukan keberhasilan suatu proses implementasi kebijakan dalam mencapai hasil (outcomes).



Sedangkan faktor-faktor yang berpengaruh dalam proses implementasi adalah Isi Kebijakan (The Content of Policy) dan Konteks implementasi (The Context of Policy). Content of Policy mencakup:

- a. *interests affected* atau kepentingan yang terpengaruhi;
- b. *type of benefits* atau manfaat yang akan dirasakan;
- c. *extent of change envisioned* atau perubahan yang ingin diwujudkan;
- d. *site of decision making* atau kedudukan pembuat kebijakan;
- e. *program Implementors* atau para pelaksana implementasi program;
- f. *resources committee* atau sumber daya yang ditunjuk sebagai implementator.

Sedangkan Context of Implementation mencakup:

- a. *power, interests, and strategies of actors involved* atau kekuasaan, kepentingan, dan strategi pelaksana yang terlibat;
- b. *institution and regime characteristics* atau karakteristik lembaga dan penguasa;
- c. *compliance and responsiveness* atau kepatuhan dan daya tanggap pelaksana.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam menyusun penelitian ini dengan menggunakan metode kualitatif dengan analisis deskriptif dan Tujuan dari penelitian deskriptif kualitatif ini adalah untuk mendeskripsikan apa-apa yang saat ini berlaku. Di dalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada. Dengan kata lain penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk memperoleh informasi informasi mengenai keadaan yang ada.

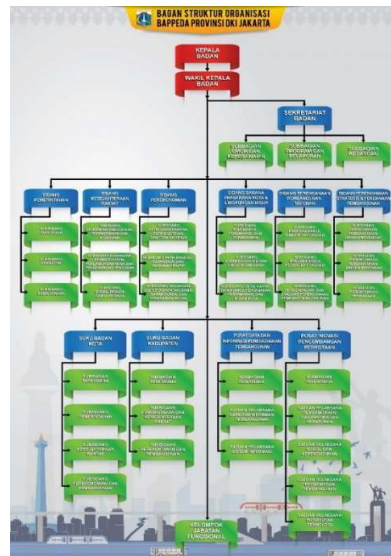
Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian kali ini ialah observasi dan dokumentasi. Observasi adalah pengamatan langsung pada sebuah objek di lingkungan yang masih berlangsung atau dalam tahap kajian menggunakan panca indera. Dokumentasi adalah pengumpulan data dengan menelusuri data historis dan mencatat data yang sudah ada.



## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada provinsi DKI Jakarta menindaklanjuti adanya INPRES dan Peraturan Pemerintah tersebut dengan mengeluarkan INGUB nomor 117 tahun 2018 tentang Pelaksanaan Uji Coba dan Persiapan Penerapan Tata Kelola Persuratan melalui Aplikasi Layanan E-Office untuk seluruh lembaga di bawah pemerintahan provinsi DKI Jakarta dan mengeluarkan Peraturan Gubernur no 99 tahun 2021 tentang Naskah Dinas yang dimaksudkan menjadi pedoman atau petunjuk pelaksanaan dan teknis pembuatan naskah dinas di lingkungan pemerintah provinsi DKI Jakarta. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengajak untuk setiap lembaga di bawah naungannya untuk turut ikut serta dalam melaksanakan *E-government* demi dapat mewujudkan keefektifan dan keefesiansian waktu dalam penyelenggaraan pemerintah khususnya di bidang pengadministrasian.

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Provinsi DKI Jakarta memiliki struktur organisai menurut Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 146 Tahun 2019 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah



**Gambar 3. Struktur Organisasi Bappeda Provinsi DKI Jakarta**

Sumber: Bappeda Provinsi DKI Jakarta

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Provinsi DKI Jakarta yang berada dibawah naungan dari Pemprov DKI Jakarta menjalankan instruksi dari Gubernur DKI Jakarta dengan mengeluarkan Surat Keputusan nomor 3 tahun 2022 tentang Penggunaan E-Office di Lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah



Provinsi DKI Jakarta, penciptaan naskah dinas elektronik di lingkungan badan perencanaan pembangunan daerah provinsi DKI Jakarta terhitung mulai 8 Maret 2022.

Dalam penelitian ini menggunakan teori implementasi Grindle untuk menjelaskan secara rinci bagaimana implementasi penggunaan E-Office di lingkungan Bappeda provinsi DKI Jakarta.

### **Implementasi E-Office di Bappeda Provinsi DKI Jakarta**

#### **a. *Interests affected* atau kepentingan yang terpengaruhi;**

Dalam kepentingan-kepentingan yang terpengaruh dilihat siapa saja yang terlibat dan sejauh mana pengaruh kepentingan terhadap implementasi kebijakan. Kepentingan siapa yang terpengaruh menjadi salah satu factor penting dalam implementasi kebijakan public. Hal ini terjadi karena para pelaksana program (program implementators) atau organisasi pelaksana berupaya melakukan identifikasi masalah yang terjadi pada masyarakat atau kelompok sasaran. Dalam pelaksanaan kebijakan *E-Office*, kelompok sasaran yang dituju adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS). Implementasi kebijakan *E-Office* di Bappeda Provinsi DKI Jakarta dilaksanakan oleh seluruh unit di lingkungan Pemerintah Bappeda Provinsi DKI Jakarta. Kepentingan yang terpengaruh di dalam implementasi kebijakan *E-Office* dapat terlihat secara jelas dari tujuan dilaksanakannya *E-Office* tersebut. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kinerja pegawai untuk efektif, efisien, akuntabel dan transparan dalam mengelola naskah dinas. Implikasi dari adanya tujuan yang diharapkan dapat diwujudkan tersebut, mau tidak mau seluruh pejabat dan pegawai di lingkungan Pemerintah Bappeda Provinsi DKI Jakarta terpengaruh oleh kebijakan *E-Office*, namun tidak sedikit resistensi yang terjadi.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepentingan yang terpengaruh dalam penerapan kebijakan *E-Office* di Bappeda Provinsi DKI Jakarta adalah kepentingan Aparatur Sipil Negara (ASN) Bappeda Provinsi DKI Jakarta.

Dalam kaitan dengan kepentingan ASN, dapat dilihat bahwa masih terdapat pihak-pihak yang resisten yang berasal dari lingkungan Pemerintah Bappeda Provinsi DKI Jakarta.

**b. *Type of benefits* atau manfaat yang akan dirasakan**

Sistem *E-Office* ini dimaksudkan untuk memfasilitasi instansi dan perkantoran dalam mengelola dokumen surat menyurat dan aktivitas perkantoran secara online agar tercapainya efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan tata naskah dinas dan terwujudnya keterpaduan pengelolaan tata naskah dinas dengan unsur lainnya dalam lingkup administrasi umum. Selain itu, dengan adanya sistem e-office ini juga dapat mengurangi sampah kertas karena semua dilakukan secara online dan terdeteksi keberadaan surat tersebut, sehingga pegawai yang membutuhkan surat tersebut dapat dengan mudah jika ingin mem-*follow up* surat tersebut agar dapat segera ditindaklanjuti.

**c. *Extent of change envisioned* atau perubahan yang ingin diwujudkan**

Perubahan yang akan diwujudkan bermanfaat bagi para pegawai yakni memudahkan dalam penyelenggaraan tata naskah dinas dengan mewujudkan governansi digital yang mendukung reformasi birokrasi di Bappeda Provinsi DKI Jakarta. Keberhasilan perubahan yang hendak diwujudkan harus didukung oleh peraturan perundang-undangan sebagai dasar hukum, personil yang kompetitif di bidangnya, sarana dan prasarana, hubungan antar instansi pelaksana dalam lingkup Pemerintah Bappeda Provinsi DKI Jakarta serta partisipasi dari seluruh pegawai Bappeda Provinsi DKI Jakarta.

**d. *Site of decision making* atau kedudukan pembuat kebijakan;**

Dalam melihat kedudukan pembuat kebijakan maka tak akan lepas dari letak pengambil keputusan, yang merupakan hal yang penting dalam menjamin keberhasilan implementasi kebijakan. Apabila sebuah kebijakan kurang memperhatikan atau tidak peduli dengan letak pengambilan keputusan, maka dapat dipastikan bahwa kebijakan tersebut akan mengalami masalah dalam pelaksanaannya.



Keberhasilan dalam penyusunan kebijakan *E-Office* di Bappeda Provinsi DKI Jakarta tidak terlepas dari Keputusan Kepala Bappeda Provinsi DKI Jakarta Nomor 3 Tahun 2022 tentang Penggunaan *E-Office* di lingkungan Bappeda Provinsi DKI Jakarta sebagai bentuk komitmen Pemerintah Bappeda Provinsi DKI Jakarta menyambut positif suatu inovasi dalam pengelolaan naskah dinas. Dalam implementasi kebijakan *E-Office*, letak pengambilan keputusan terletak pada Kepala Bappeda Provinsi DKI Jakarta sebagai aktor pengambil kebijakan.

Berdasarkan uraian diatas menunjukkan bahwa Kepala Bappeda Provinsi DKI Jakarta memiliki peran dalam mengambil keputusan untuk menerapkan kebijakan *E-Office* di Bappeda Provinsi DKI Jakarta. Dapat dikatakan pengambilan keputusan tersebut merupakan sebuah inovasi besar dalam menyelesaikan permasalahan Bappeda Provinsi DKI Jakarta. Inovasi adalah objek dari sebuah perubahan. Pada penelitian ini Bappeda Provinsi DKI Jakarta, melalui Kepala Bappeda Provinsi DKI Jakarta, telah berinovasi dalam memecahkan permasalahan naskah dinas dengan menggunakan *E-Office*.

**e. *Program Implementors* atau para pelaksana implementasi program;**

Dalam implementasi suatu kebijakan, peran dan tanggung jawab dari para pelaksana kebijakan menjadi syarat yang paling utama dalam rangka menjamin keberhasilan implementasinya. Pelaksanaan program dapat berjalan dengan baik dan mencapai target serta sasaran yang telah ditetapkan akan bergantung siapa yang ditunjuk atau diberi tugas untuk melaksanakan program tersebut. Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh Grindle: “...*decisions made during policy formulation may also indicate who is to be charged with executing various programs, and such decisions can affect how the policy is pursued...*” Pendapat di atas menegaskan bahwa para pelaksana kebijakan diharapkan berasal dari orang-orang yang memiliki kapasitas sehingga mampu memberikan pengaruh terhadap pelaksanaan kebijakan.

Kapasitas yang dimiliki oleh implementor diharapkan dapat memperkecil terjadinya permasalahan atau hambatan di dalam implementasi suatu kebijakan. Pelaksana kebijakan *E-Office* diemban oleh seluruh unit Bappeda Provinsi DKI Jakarta.

Berdasarkan uraian di atas diperoleh informasi bahwa dalam implementasi kebijakan *E-Office* memiliki kendala di dalam kompetensi beberapa pelaksana yang masih sangat awam terhadap suatu perubahan berbasis teknologi. Tak dapat dipungkiri bahwa jumlah PNS di Bappeda Provinsi DKI Jakarta tergolong banyak tetapi pegawai yang memiliki kompetensi sesuai dengan yang diharapkan di dalam implementasi kebijakan *E-Office* belum menyeluruh.

**f. *Resources committee* atau sumber daya yang ditunjuk sebagai implementator.**

Sebagaimana dipahami bahwa sumber-sumber yang dikerahkan dalam implementasi kebijakan mencakup orang-orang yang memiliki kompetensi memadai dari segi jumlah, kemampuan, akses terhadap informasi yang jelas, sarana dan prasarana yang tersedia serta kewenangan yang dimiliki.

Menurut Grindle (1980), implementasi kebijakan harus mencakup perhatian khusus terhadap faktor-faktor keanekaragaman, ketersediaan sumber-sumber, struktur hubungan pemerintahan, komitmen para pejabat dan bahkan pengaruh politik dan para oposan.” Sumber daya yang dikerahkan dalam implementasi kebijakan *E-Office* secara kualitas dan kuantitas harus terpenuhi. Jika tidak tersedia, maka program yang diarahkan untuk menuju perubahan yang lebih baik akan terhambat. Sumber daya aparatur dan sumber daya lain sebagai pendukung implementasi kebijakan harus tercukupi sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan organisasi sesuai dengan standar yang ada. Adapun sumber daya yang tersedia di dalam implementasi kebijakan *E-Office* dilihat dari jumlah personil, kemampuan personil, sarana dan prasarana serta besaran biaya. Sementara jumlah PNS di Bappeda Provinsi DKI Jakarta adalah sejumlah 230 orang. Sumber daya yang dikerahkan dalam penerapan *E-Office* tidak hanya sumber daya manusia yang dilihat dari jumlah dan kemampuan personil.



**g. *Power, interests, and strategies of actors involved* atau kekuasaan, kepentingan, dan strategi pelaksana yang terlibat;**

Pada fase implementasi, kekuasaan, kepentingan aktor akan sangat mempengaruhi pencapaian tujuan yang diinginkan. Implementor dalam hal ini akan menjadi pihak yang paling potensial untuk dipengaruhi dan mempengaruhi proses implementasi. Kekuasaan kepentingan dan strategi aktor yang terlibat cukup jelas terlihat melalui rangkaian kegiatan yang terjadi di lapangan. Upaya untuk menjalankan *E-government* membutuhkan waktu yang tidak sebentar meskipun sudah ada peraturan yang diberikan oleh gubernur dalam bentuk Keputusan Gubernur DKI Jakarta nomor 1598 tahun 2021. Bappeda DKI Jakarta pun menerapkan e-office sebagai bentuk langkah mendukung berjalannya *E-government* baru dimulai sejak Maret 2022 sebagaimana melalui surat keputusan kepala BAPPEDA DKI Jakarta nomor 3 tahun 2022. Strategi yang sudah dilakukan dengan adanya pengenalan e-office kepada seluruh pegawai demi tercapainya tujuan dan kepentingan.

**h. *Institution and regime characteristics* atau karakteristik lembaga dan penguasa;**

Karakteristik lembaga dan penguasa dalam mengimplementasikan setiap rincian urusan perlu keterbukaan dan kejelasan agar dapat dipahami para pelaksana dan tidak menimbulkan kebingungan. Lokus pelaksanaan rincian urusan harus jelas dan dapat dipahami semua unsur pelaksana, sehingga ada satu kesatuan tindak untuk mewujudkan kebijakan kearah yang lebih sesuai dengan harapan bersama.

**i. *Compliance and responsiveness* atau kepatuhan dan daya tanggap pelaksana.**

Dalam implementasi kebijakan publik, terdapat hal-hal yang harus diperhatikan, bukan hanya bagaimana dapat mensosialisasikan kebijakan tersebut namun bagaimana pemerintah dapat memastikan aparturnya patuh terhadap kebijakan tersebut. Kepatuhan dan daya tanggap pelaksana dalam kebijakan naskah dinas menggunakan *E-Office* dapat tercermin melalui

kecakapan para pegawai dalam menggunakan aplikasi tersebut. Permasalahan yang dihadapi oleh para pegawai adalah masih adanya kendala yang dirasakan dalam hal penginputan naskah dinas dan pengecekan status posisi naskah dinas tersebut.

### **E-Office mendukung E-Government**

Dalam *E-government* pemerintah dituntut untuk melakukan sebuah reformasi birokrasi dengan mengubah sedikit demi sedikit hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan tata laksana pemerintahan. Reformasi birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mencapai good governance dan melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan dan sumber daya manusia aparatur. Tujuan dari reformasi birokrasi adalah terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik dengan aparatur berintegritas tinggi, produktif, dan melayani secara prima dalam rangka meningkatkan kepercayaan publik.

Berdasarkan hal tersebut, salah satu bentuk reformasi birokrasi dengan adanya inovasi yang berguna bagi kemudahan tata laksana suatu institusi. E-office dihadirkan dalam rangka mendukung *E-government* dan reformasi birokrasi di institusi pemerintah, khususnya pada pelaksanaan tata naskah dinas. E-office dibuat sedemikian rupa untuk mempermudah dalam bidang pengadministrasian terutama dalam hal surat-menyurat. Maksudnya tetap sebagai suatu sistem yang berhubungan dengan administrasi, secara maya memusatkan komponen-komponen sebuah instansi yang di dalamnya data, informasi, dan komunikasi, dibuat melalui media telekomunikasi berbasis internet dan internet terhubung secara otomatis dan terintegrasi.



## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi e-office guna mendukung langkah *E-government* di lingkungan kerja Bappeda DKI Jakarta secara umum memberikan dampak yang positif bagi para pegawainya yakni pada indikator *type of benefits* dengan adanya e-office ini mempermudah para pegawai dalam mengirim dan atau memeriksa naskah dinas yang sedang diperlukan, karena cukup dengan satu aplikasi sudah terintegrasi ke berbagai unit kerja maupun ke berbagai instansi.

Namun, tidak bisa dipungkiri masih adanya indikator yang belum terlaksana dengan baik, yakni pada para *program implementators* ini di karenakan masih adanya pegawai yang masih awam dengan perubahan teknologi meskipun sudah dilakukannya pelatihan atau pengenalan tentang e-office. Selain itu, pada indikator *compliance and responsiveness* yakni masih ada beberapa pegawai yang memiliki kendala dalam penginputan naskah dinas dan pengecekan posisi naskah dinas tersebut.

### **Saran**

Berdasarkan penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai pengimplementasian E-Office di lingkungan Bappeda DKI Jakarta yang belum sepenuhnya sempurna, maka dari itu dengan adanya penelitian ini dapat lebih meningkatkan pengimplementasian yang sudah ada dengan memperhatikan kekurangannya dan terus memperbaiki kekurangan tersebut agar pengimplementasian di lingkungan Bappeda DKI Jakarta dapat terlaksana dengan baik.



## DAFTAR PUSTAKA

- Indonesia, I. (2021). *Sistem Manajemen Perkantoran dan Persuratan Elektronik*. <https://www.integraindonesia.co.id/e-office/>
- Leyn, A. N. (2019). Implementasi Program Bantuan Rumah Tidak Layak Huni Di Desa Lewokluok Kecamatan Demon Pagong Kabupaten Flores Timur. *Unika Widya Mandira*.
- Narsen, N., & Sugiarto, A. (2022). Penerapan Dan Pemanfaatan E-Office Pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 6(2), 102–113. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v6i2.12570>
- Nasution, A. P., & Malikhah, I. (2020). Implementasi E – Office Sebagai Upaya Peningkatan Tranparansi Dan Akuntabilitas Pada Universitas Pembangunan Panca Budi. *Akuntansi Bisnis & Publik*, 11(2), 1–11. <http://jurnal.pancabudi.ac.id/index.php/akuntansibisnisdanpublik/article/view/795>
- Oktaviana, R. (2018). IMPLEMENTASI E-OFFICE PADA BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PROVINSI RIAU. *Repository Uin Suska*.
- Rahmadanita, A., Santoso, E. B., & Wasistiono, S. (2019). Implementasi Kebijakan Smart Government Dalam Rangka Mewujudkan Smart City Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 44(2), 81–106. <https://doi.org/10.33701/jipwp.v44i2.279>