

ANALISIS PENGEMBANGAN *E-OFFICE* DALAM PELAKSANAAN *E-GOVERNMENT* PADA DINAS KOMUNIKASI, STATISTIK DAN PERSANDIAN KOTA BEKASI

Mohamad Bintang¹, Muhammad Fadil²

¹Universitas Islam “45” Bekasi ; mohamad.bintang1997@gmail.com

²Universitas Islam “45” Bekasi ; fadiluniv@gmail.com

Dikirimkan: 20 November 2022

Direvisi: 10 Desember 2022

Diterbitkan: 05 April 2022

Keywords :

analysis, e-office, e-government

Abstract

E-government is the use of information technology that can help, improve relations between the government and other stakeholders, both to the community, business circles and fellow governments. This study aims to analyze the development and implementation of e-office and what factors hinder the implementation of e-office in the Bekasi City Communication, Information, Statistics and Encryption Service. This study uses a qualitative research method with a case study design because the research focuses on the development of e-office in the implementation of e-government at the Office of Communication, Information, Statistics and Encryption Bekasi City. Data collection techniques through observation, interviews and documentation. Informants in this study included the head of the e-government development section, the head of the e-government governance section, and e-government staff. The data obtained from the results of the study were reviewed using data reduction techniques, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study indicate that the development of e-office is running well. This can be identified through the elements of successful e-government development which include support, capacity, value. From the support element, Diskominfo stands supports the development of e-office with the instructions issued by the Mayor of Bekasi Number: 555.10/1132/Diskominfo standi.Egov regarding the Implementation of Electronic Service Manuscripts Through E-office Applications in Bekasi City. From the capacity element, the information technology infrastructure owned by Diskominfo standi is sufficient, where Diskominfo standi currently has its own server to facilitate e-office users in the Bekasi City SKPD. From the value element, it is quite easy for users to write correspondence and archive letters. The inhibiting factor for the implementation of e-office at the Bekasi City Communication, Information, Statistics and Encryption Service is that human resources are still limited because they are still looking for a replacement

programmer and when the head of the service wants to do an online signature published by the Electronic Certification Center (BSrE) it is constrained by the process inadequate network and also because there are too many users.

PENDAHULUAN

Pemerintah mempunyai peranan yang penting untuk menyediakan perubahan dalam pelayanan publik. Perubahan dalam pelayanan publik sekarang ini sedang menjadi salah satu fokus pemerintah baik pada tingkat pusat hingga ke lini paling dekat dengan masyarakat (Putra dkk., 2022; Riantika & Warsono, 2016). Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Harlina dan Mustafa (Sugihartono & Putra, 2019) pemerintah saat ini telah mengimplementasikan teknologi ke dalam sistem pemerintahan pada pelayanan untuk masyarakat, sistem pemerintahan ini tak jarang menggunakan istilah *e-government*. *E-government* menjadi topik populer setelah dihubungkan dengan otonomi daerah. Hampir setiap daerah mencoba mengimplementasikan dengan caranya masing-masing. Pada prinsipnya *e-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi yang dapat membantu, meningkatkan, hubungan antara pemerintah dan stakeholders lainnya, baik terhadap masyarakat, kalangan bisnis maupun sesama pemerintah. Tantangan utama terletak pada kemampuan dan kesiapan manajemen serta Sumber Daya Manusia (SDM) para pelaku dan bukannya teknologi pendukung *e-government*. Apabila hal tersebut tidak diatasi maka dapat mengakibatkan timbulnya *digital divid*, atau kesenjangan antara yang kaya teknologi dengan miskin teknologi. Lebih jauh lagi transparansi kebijakan dan pelaksanaan otonomi daerah akan semakin sulit dikelola dan akan menutup jalan ke arah demokratisasi yang sempurna.

E-Government membantu pemerintahan dan masyarakat, walaupun *e-government* cenderung lebih menggunakan teknologi, misalnya dulu ketika hendak mengirim surat ke OPD harus di antar secara lengkap, tetapi sekarang dengan adanya *e-government* dapat dikirimkan dengan menggunakan aplikasi SiMAYA (Sistem Administrasi Perkantoran Maya), Undang-undang No.11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang diuraikan melalui peraturan pemerintah Nomor 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik. Aplikasi ini merupakan digitalisasi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN dan RB) Nomor 6 Tahun 2011 tentang Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) di Lingkungan Instansi Pemerintah.

Implementasi SiMAYA memiliki kendala dalam pengoperasiannya, Kepala Seksi Tata Kelola e-Government Budi Margianto, S.T pada 25 Januari 2022 menjelaskan:

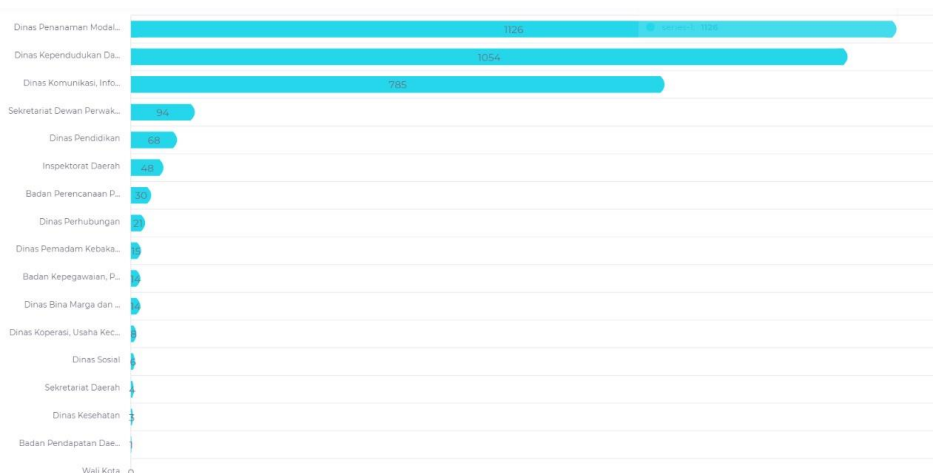
“Karena dari Kominfo RI ada aplikasi serupa yaitu siMAYA, waktu kita gunakan itu ternyata loadingnya lama maklum kalo namanya jaringan terpusatkan banyak penggunaanya di Indonesia. Kemudian bagaimana caranya kita punya yang sama, lalu kita bikin sendiri melalui programmer kita.”

Dengan berbekal kemampuan mengapresiasi perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, Diskominfostandi Kota Bekasi bertekad memanfaatkan teknologi sebagai bagian dari sistem dalam penyelenggaraan Pemerintahan Kota Bekasi dibuat aplikasi berbasis web e-Office. Dalam penyelenggaraan e-Office Diskominfostandi telah membangun infrastruktur jaringan komunikasi di seluruh OPD dan Kecamatan dalam wilayah Kota Bekasi.

Aplikasi e-Office adalah aplikasi administrasi perkantoran berbasis web. Dengan aplikasi ini proses manajemen persuratan yang biasanya dilakukan secara manual dapat dilakukan secara otomatis, sehingga memudahkan dalam proses administrasi, pencarian dan pengarsipan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal yang diperoleh oleh peneliti kepada Kepala Seksi Tata Kelola e-Government Budi Margianto, S.T. pada 21 Januari 2022 menjelaskan:

“Aplikasi e-office adalah aplikasi yang dibuat oleh Diskominfostandi dan telah di-assesment oleh BSR.E. Sampai saat ini aplikasi e-office telah digunakan oleh 15 Perangkat Daerah Kota Bekasi dan kita berharap ke depan agar semua perangkat daerah dapat menggunakan e-office untuk aktifitas persuratan di lingkungan Pemerintah Kota Bekasi.”

GAMBAR 1. DATA PENGGUNA E-OFFICE DI KOTA BEKASI



Sumber: Data Diskominfostandi Kota Bekasi

Berdasarkan gambar diatas, dapat disimpulkan bahwa ada 15 lembaga pemerintah Kota Bekasi yang menggunakan aplikasi E-office dalam aktifitas

persuratan di lingkungan pemerintahan. Dari 15 lembaga pemerintahan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi (DPMPTSP), Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi, dan Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian adalah lembaga yang paling sering menggunakan aplikasi e-Office. Dari beberapa uraian penulis yang dikemukakan dalam bagian latar belakang tersebut, penulis bisa tetapkan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengembangan dan penerapan *e-office* di Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik dan Persandian Kota Bekasi?
2. Faktor penghambat pengembangan dan penerapan *e-office* di Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik dan Persandian Kota Bekasi?

TINJAUAN TEORI

Electronic Government (E-Government)

Menurut Zweers and Planque (Aprianty, 2016) memberikan definisi: “*E-Government* berhubungan dengan penyedia informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronik, dengan dan oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan”. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Menurut Bank Dunia (*World Bank*) menyatakan *E-Government* adalah:

“E-Government refers to use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government.”

Bank Dunia *E-Government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah (seperti *Wide Are Networks*) yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis dan instansi pemerintah lainnya. Dapat disimpulkan bahwa *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas baik di dalam pemerintahan itu sendiri maupun dalam hubungannya dengan masyarakat dan bisnis. Menurut Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan & Strategi Nasional Pengembangan *E-government* sebagai upaya lanjutan untuk mendukung penerapan *e-government* dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan informasi secara efektif dan efisien untuk menciptakan *good governance*.

Indikator Pengembangan *E-Government*

Elemen Sukses Pengembangan *e-government* Indrajit (2002) menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government*, untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan

diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah: *Support*, *Capacity*, dan *Value*.

Support

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intent*) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *E-Government*, bukan hanya sekedar mengikuti trend atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *E-Government*. Tanpa adanya unsur *political will* (keinginan berpolitik), mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *E-Government* dapat berjalan dengan mulus.

- Disepakatinya kerangka *E-Office* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlakukan;
- Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral;
- Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *E-Office* (seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus misalnya kantor utusan elektronik *e-Envoy* sebagai penanggung jawab utama, disusunnya aturan main kerja sama dengan swasta, dan lain sebagainya);
- Disosialisasikannya konsep *E-Office* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik

Capacity

Elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan impian *E-Government* terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu:

- Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *E-Government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial;
- Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *E-Government*; dan
- Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *E-Office* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

Value

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif *E-Government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut; dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *E-Government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*). Untuk itulah maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *E-Government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan *value* (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat justru akan mendatangkan bumerang bagi pemerintah yang akan semakin mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep *E-Government*.

Electronic Office (E-Office)

Electronic Office (e-office) adalah suatu sistem yang berhubungan dengan administrasi, secara maya memusatkan komponen-komponen sebuah organisasi dimana data, informasi, dan komunikasi dibuat melalui media telekomunikasi (Robles, 2004). *E-office* merupakan *software* dan digunakan untuk mengatur pola pekerjaan yang sudah atau akan dilakukan oleh pegawai, menyimpan, dan mengontrol konten-konten yang ada didalam suatu organisasi secara elektronik. *E-Office* merupakan aplikasi perkantoran yang mengganti proses administrasi berbasis manual ke proses berbasis elektronik dengan memanfaatkan fasilitas jaringan lokal (LAN), maupun jaringan internet (*online*). *Electronic* dalam *E-Office* dapat berarti bahwa semua pekerjaan yang berhubungan dengan administrasi perkantoran dikerjakan secara elektronik dan menggunakan bantuan alat komunikasi dan sistem informasi (Agustina, 2015). Pengguna *e-office* ini terdiri dari tiga jenis pengguna diantaranya yaitu :

- Operator, yaitu pengguna yang memiliki akses untuk melakukan entri naskah surat, menyampaikan surat dan menerima disposisi.
- Pejabat Pimpinan/Atasan, yaitu pengguna yang memiliki akses sebagai penerima surat maupun disposisi dari pimpinan di atasnya sekaligus membalas disposisi tersebut dan juga mendisposisikan surat kepada pimpinan bawahannya maupun kepada staff yang memiliki akun.
- Staff, yaitu pengguna yang memiliki akun dan diberikan wewenang untuk menerima disposisi dan membalas disposisi surat dari pimpinan.

METODE PENELITIAN

Dalam mempertajam penelitian penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Spradley (Sugiyono, 2017) menyatakan bahwa "*A focused refer to a single cultural domain or a few related domains*" maksudnya adalah bahwa, fokus itu

merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial. Dalam penelitian kualitatif, penentuan fokus dalam proposal lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial (lapangan). Berbeda dengan pendapat (Moleong, 2007) penelitian kualitatif diartikan sebagai penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian. Lebih pas dan cocok digunakan untuk meneliti hal-hal yang berkaitan dengan penelitian perilaku, sikap, motivasi, persepsi dan tindakan subjek.

Pada penelitian kali ini peneliti memilih jenis penelitian kualitatif maka data yang diperoleh haruslah mendalam, jelas dan spesifik. Menurut Marshall dan Rossman (Sugiyono, 2017), pada penelitian kualitatif pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer (*participan observation*), wawancara mendalam (*in dept interiview*) dan dokumentasi. Teknik yang digunakan peneliti dalam penelitian ini *purposive sampling*. (Sugiyono, 2017) menjelaskan *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Tujuan digunakannya *purposive sampling* adalah untuk menentukan sampel sebuah penelitian yang memang memerlukan kriteria-kriteria tertentu agar sampel yang diambil sesuai dengan tujuan penelitian. *Purposive sampling* cocok digunakan untuk penelitian kualitatif atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi. Ada beberapa informan dalam penelitian ini sebagai berikut:

TABEL 3. KRITERIA INFORMAN *PURPOSIVE SAMPLING*

| No | Infroman | Instansi | Kriteria Informan |
|----|---------------------|------------------------------|---|
| 1. | Maulana, S.T | Diskominfostandi Kota Bekasi | Kepala Seksi Pengembangan <i>E-Government</i> |
| 2. | Budi Margianto, S.T | Diskominfostandi Kota Bekasi | Kepala Seksi Tata Kelola <i>E-Government</i> |
| 3 | Nita Amelia S. SI | Diskominfostandi Kota Bekasi | Staff Bidang <i>E-Government</i> |

HASIL DAN PEMBAHASAN

Support

Support merupakan elemen pertama dan yang paling krusial yang harus dimiliki oleh Diskominfostandi Kota Bekasi, yaitu keinginan dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan *E-Government*. Hasil penelitian adalah Diskominfostandi telah melakukan pengembangan *E-Goverment* dengan melakukan penerapan *E-office* agar birokrasi pejabat publik dalam melakukan surat menyurat dan prosedur kerja pemerintah harus dirancang agar dapat mengadopsi kemajuan teknologi informasi secara cepat menjadi lebih efektif dan efisien. Namun,

masih terdapat kekurangan SDM dengan background IT di Diskominfostandi menjadi fokus utama yang harus di tangani untuk melakukan pengembangan *e-Government* pada aplikasi *E-Office*

Penerapan *E-office* ini sudah diatur jelas dalam instruksi yang dikeluarkan oleh Wali Kota Bekasi Nomor: 555.10/1132/Diskominfostandi.Egov Tentang Implementasi Tata Naskah Dinas Elektronik Melalui Aplikasi *E-office* Di Kota Bekasi. Menjalankan tugasnya sebagai pengelola E-Government di ruang lingkup Pemerintah Kota Bekasi Diskominfostandi berpedoman kepada salah satu diantaranya adalah Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 54 Tahun 2018 tentang membantu Wali Kota dalam menyelenggarakan kewenangan di bidang bidang pengelolaan informasi publik, teknologi informasi dan komunikasi, *E-Government* serta statistik. Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-Government* dan (Peraturan Presiden No. 95 tahun 2018) tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Pemerintah Kota Bekasi sendiri telah melakukan sosialisasi dan pelatihan mengenai penerapan *E-office* baik kepada para pejabat publik, Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dan juga operator yang menangani tentang *E-office*. Sosialisasi di kalangan birokrat atau pemerintahan dilakukan oleh Kepala Diskominfostandi Kota Bekasi di berbagai kesempatan. Diskominfostandi juga telah melakukan sosialisasi mengenai penerapan *E-office* melalui website resmi Diskominfostandi Kota Bekasi itu sendiri, media massa serta media sosial seperti *Instagram* dan *Twitter*.

Capacity

Elemen yang kedua adalah capacity, yakni adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari Diskominfostandi Kota Bekasi dalam mewujudkan *e-government* dalam pelayanan publik menjadi kenyataan. Keberhasilan suatu pelaksanaan kebijakan tidak bisa lepas dari adanya *capacity* yakni sumber daya manusia, sumber daya anggaran, dan sumber daya peralatan yang dapat mendukung proses kelancaraan suatu pelaksanaan program. Aspek penting yang harus dipersiapkan adalah sumber daya manusia, sumber daya keuangan, sarana dan prasarana serta organisasi dan manajemennya (Darumurti (Aprianty, 2016).

Pertama sumber daya keuangan. Anggaran menjadi faktor pendukung yang penting dalam pengembangan *E-office* yang dilakukan oleh Diskominfostandi tidak menyebutkan dengan pasti, anggaran juga digunakan dalam pengembangan aplikasi *E-office* digunakan untuk sewa progemer dan pemeliharaan server.

Kedua faktor pendukung sumber daya peralatan atau ketersediaan infrastruktur. Suatu program kebijakan tidak dapat berjalan tanpa adanya peralatan yang tersedia, ketersediaan infrastruktur teknologi dalam pelaksanaan *e-office* di Kota Bekasi sudah memadai karena memiliki server sendiri.

Ketiga sumber daya manusia memegang peranan penting dalam pengembangan dan penerapan *E-office* di Diskominfostandi Kota Bekasi. Sumber daya manusia sudah sesuai kompetensi dan sudah menguasai teknologi dalam penerapan *e-office*, tapi ada kebijakan dari Diskominfostandi untuk menggunakan progmer dari luar dibantu progmer internal untuk pengembangan dan pemeliharaan setiap tahunnya.

Value

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif *e-Government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut; dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-Government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan pengguna dan mereka yang berkepentingan (*demand side*). Menghasilkan analisis yang berbeda. Dari analisis yang berbeda itu disimpulkan agar setiap pertanyaan mendapat titik tengah. Dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Pelaksanaan suatu kebijakan tidak terlepas dari nilai atau besaran manfaat yang didapat. Kebijakan *e-government* tentu akan memiliki manfaat yang akan diperoleh pengguna sebagai penerima layanan dan Diskominfostandi Kota Bekasi sebagai pelaksana. Dibuatnya aplikasi *e-office* untuk membantu OPD dalam proses administrasi berbasis manual ke proses berbasis elektronik dengan memanfaatkan fasilitas jaringan lokal (LAN), maupun jaringan internet (*online*). Bagi pengguna setelah diimplementasikannya *e-government* melalui aplikasi *e-office* berbasis website adalah memudahkan pengguna dalam surat menyurat, mengatur pola pekerjaan yang sudah atau akan dilakukan oleh pegawai, menyimpan, dan mengontrol konten-konten yang ada didalam suatu organisasi secara elektronik.

Faktor penghambat pengembangan dan pelaksanaan *e-office*

Pengguna dalam penerapan *electronic government* memiliki peran penting di mana pengguna merupakan penerima pelayanan dan pemberi masukan atas kinerja OPD-OPD dalam melaksanakan tugasnya disini yaitu Diskominfostandi Kota Bekasi. Setelah diterapkannya *electronic government*, yaitu dengan adanya aplikasi *e-office* berbasis website maka diharapkan pengguna dapat memperoleh manfaatnya. Namun masih terdapat kekurangan dalam manfaat yang diperoleh pengguna, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor.

Setelah diterapkannya *electronic government*, yaitu dengan adanya aplikasi *e-office* berbasis website maka diharapkan pengguna dapat memperoleh manfaatnya. Namun masih terdapat kekurangan dalam manfaat yang diperoleh pengguna, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor. Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada Kepala Seksi Tata Kelola *E-Government* dikatakan bahwa terkait sumber daya manusia yang ada di Diskominfostandi masih mencari programmer pengganti dikarenakan programmer lama sudah resign dan Diskominfostandi tidak bisa melatih

langsung pejabat pimpinan. Faktor yang lain disebabkan oleh jaringan yang kurang baik. Hal ini saat kepala dinas ingin melakukan tanda tangan online yang di terbitkan Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) dikarenakan penggunaanya terlalu banyak, jaringan juga menjadi salah satu faktor penghambat penggunaan *e-office*.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, yang telah dilakukan mengenai Analisis Pengembangan *E-Office* dalam Pelaksanaan *E-Government* pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Bekasi bahwa pengembangan *e-office* berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat diidentifikasi melalui elemen sukses pengembangan *e-government* yang meliputi *support*, *capacity*, *value* dan faktor penghambat pengembangan dan penerapan *e-office*.

Support merupakan seberapa jauh dukungan pemerintah dalam melakukan pengembangan *e-government*. Dalam mendukung penerapan *e-government* di Kota Bekasi, Diskominfo standi telah membuat aplikasi *e-office*. Penerapan *E-office* ini sudah diatur jelas dalam instruksi yang di keluarkan oleh Wali Kota Bekasi Nomor: 555.10/1132/Diskominfo standi.Egov Tentang Implementasi Tata Naskah Dinas Elektronik Melalui Aplikasi *E-office* Di Kota Bekasi. Dan didukung juga dengan melakukan sosialisasi dan pelatihan kepada dinas-dinas penggunaan *e-office* berbasis website di Kota Bekasi agar semua stakeholder dapat mengetahui tentang keunggulan *e-office* ini.

Capacity dalam meningkatkan pengembangan *e-office* dalam penerapan *e-government* sangat diperlukan. Sumber daya finansial atau anggaran dalam pengembangan *e-office* yang dilakukan oleh Diskominfo standi tidak menyebutkannya dengan pasti, menurutnya dalam pengembangan aplikasi *e-office* berbasis website tersebut. Diskominfo standi mengeluarkan anggaran yang digunakan untuk sewa progemer dan pemeliharaan server. Selanjutnya, kapasitas infrastruktur teknologi informasi yang dimiliki oleh Diskominfo standi sudah cukup memadai, dimana Diskominfo standi saat ini sudah memiliki server sendiri untuk memfasilitasi pengguna *e-office* di SKPD Kota Bekasi. Selanjutnya, ketersediaan sumber daya manusia dalam pengembangan dan pelaksanaa *e-office* oleh Diskominfo standi Kota Bekasi masih terbatas dikarenakan masih mencari programmer pengganti.

Value dibuatnya *e-office* yaitu mengatur pola pekerjaan yang sudah atau akan dilakukan oleh operator/staff/pejabat pimpinan, menyimpan, dan mengontrol konten-konten yang ada didalam suatu organisasi secara elektronik. Aplikasi perkantoran yang mengganti proses administrasi berbasis manual ke proses berbasis elektronik dengan memanfaatkan fasilitas jaringan lokal (LAN), maupun jaringan internet (online). Adapun manfaat bagi pengguna *e-office* yaitu cukup memudahkan pengguna dalam

surat menyurat, mengarsipkan surat, dan mencari surat tinggal mencari tanggal atau nomor surat dan atau mencari tentang perihal surat.

Faktor penghambat pengembangan dan penerapan *e-office* di Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik dan Persandian Kota Bekasi adalah sumber daya manusia yang masih terbatas dikarenakan masih mencari programmer pengganti. Penghambat yang lain adalah saat kepala dinas ingin melakukan tanda tangan online yang di terbitkan Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) terkendala oleh proses jaringan yang kurang memadai dan juga dikarenakan penggunaanya terlalu banyak.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, A. A. (2015). Pemanfaatan E-Office Dalam Korespondensi. Sebagai Perwujudan Paperless Office Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Timur, 3 No.3.
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. EJournal Ilmu Pemerintahan, volume 4(4), hlm. 1593.
- Indrajit, Richardus Eko. (2002). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kota Bekasi. Instruksi Wali Kota Bekasi Nomor: 555.10/1132/Diskominforstandi.Egov Tentang Implementasi Tata Naskah Dinas Elektronik Melalui Aplikasi *E-office* Di Kota Bekasi.
- Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 6 Tahun 2011 tentang Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) di Lingkungan Instansi Pemerintah.
- Republik Indonesia. Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan & Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. Jakarta.
- Sugihartono, T., & Putra, R. R. C. (2019). Pengembangan Aplikasi E-Government Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Berbasis Android. SATIN – *Sains Dan Teknologi Informasi Journal*, 5(2).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeda.
- Undang-undang No.11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang diuraikan melalui peraturan pemerintah Nomor 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik.