

SMART GOVERNANCE MELALUI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI SURAT APLIKASI “SIPADEK” DI DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA JAMBI

Shully Mumpuni Anjani Putri
NPP. 30.0316

Asdaf Kota Jambi , Provinsi Jambi
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: shully128@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Eem Nurnawati.,SP,M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The "SIPADEK" application (Office Administration Service Information System) is an office correspondence administration service application in which there are various features that can be utilized, including disposition of digital letters, incoming and outgoing letters, making letters, searching letters, initials and digital signatures, archives letters and agendas. **Purpose:** The purpose of this study is to analyze and describe the implementation of Smart Governance through the "SIPADEK" application at the PUPR Office of Jambi City, identify the inhibiting factors, and efforts to optimize its implementation. **Method:** The purpose of this study is to analyze and describe the implementation of Smart Governance through the "SIPADEK" application at the PUPR Office of Jambi City, identify the inhibiting factors, and efforts to optimize its implementation. **Result:** The findings obtained by the author in this study indicate that it has gone well and has fulfilled the Smart Governance research indicators put forward by Nam Tae Woo, namely participation, leadership, cooperation/partnership, communication, accountability, transparency, services and integration and data exchange. However, in its implementation, obstacles were found, namely slow employee ability and lack of employee interest in operating applications, unstable data network capabilities, and limited file upload capacity. **Conclusion:** Smart Governance through the SIPADEK application can be carried out by improving the implementation of the "SIPADEK" application as well as data network capabilities and system capabilities, in addition to re-optimizing application implementation by correcting existing deficiencies and solving problems so that government tasks will continue to run well.

Keywords: Smart Governance , "SIPADEK" Application , Letter Administration Information System

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Aplikasi “SIPADEK” (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran) adalah aplikasi pelayanan administrasi surat menyurat perkantoran yang didalamnya terdapat berbagai fitur yang dapat dimanfaatkan antara lain disposisi surat digital, surat masuk dan keluar, membuat surat, pencarian surat, paraf dan tanda tangan digital, arsip surat dan agenda acara. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan

pelaksanaan *Smart Governance* melalui aplikasi “SIPADEK” di Dinas PUPR Kota Jambi, mengidentifikasi faktor penghambatnya, serta upaya dalam mengoptimalkan pelaksanaannya. **Metode:** The purpose of this study is to analyze and describe the implementation of Smart Governance through the "SIPADEK" application at the PUPR Office of Jambi City, identify the inhibiting factors, and efforts to optimize its implementation. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini menunjukkan telah berjalan dengan baik dan sudah memenuhi indikator penelitian *Smart Governance* yang dikemukakan Nam Tae Woo yaitu partisipasi, kepemimpinan, kerjasama/kemitraan, komunikasi, akuntabilitas, transparansi, layanan dan integrasi serta pertukaran data. Namun pada pelaksanaannya ditemukan hambatan yaitu kemampuan pegawai lamban dan minat pegawai kurang dalam pengoperasian aplikasi, kemampuan jaringan data yang kurang stabil, dan kapasitas *upload* file yang terbatas.. **Kesimpulan:** Smart Governance melalui aplikasi SIPADEK dapat dilakukan dengan meningkatkan kembali pelaksanaan dalam penggunaan aplikasi “SIPADEK” ini serta kemampuan jaringan data dan kemampuan sistemnya, selain itu di optimalkan kembali pelaksanaan aplikasi dengan cara memperbaiki kekurangan yang ada dan menyelesaikan permasalahan agar tugas pemerintahan akan tetap berjalan dengan baik.

Kata kunci: *Smart Governance* , Aplikasi “SIPADEK” , Sistem Informasi Administrasi Surat

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah Kota Jambi ikut tergabung dalam “Program Gerakan Menuju 100 Smart City”. Pemerintah Kota Jambi melalui DISKOMINFO Kota Jambi menciptakan suatu inovasi aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Perkantoran atau yang biasa disebut “SIPADEK”. Hal ini telah diatur dalam Peraturan Wali Kota Jambi Nomor 17 Tahun 2020 tentang Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran “SIPADEK” Pemerintah Kota Jambi. Kata “SIPADEK” sendiri diambil dari unsur serapan bahasa daerah yaitu “Padek” yang artinya pandai atau cermat. Aplikasi ini dapat digunakan melalui smartphone maupun komputer pribadi dan dapat diunduh melalui playstore serta appstore. Pada aplikasi ini pengguna dapat melakukan komunikasi surat menyurat melalui perangkat mobile dan dimana didalamnya terdapat fitur pengelolaan surat masuk, surat keluar, template pembuatan surat baru dan pencarian dokumen sebagai arsip surat. aplikasi “SIPADEK” ini ialah salah satunya untuk mengoptimalkan penguatan birokrasi di Pemerintahan Kota Jambi. Dinas PUPR Kota Jambi atau biasa disingkat Dinas PUPR Kota Jambi berdasarkan Peraturan Wali Kota Jambi Nomor 9 Tahun 2009 tentang Fungsi Dinas, Sekretariat, Bidang dan Rincian Tugas Sub Bagian, Seksi, UPTD serta Tata Kerja pada Dinas PUPR Kota Jambi akan melaksanakan tugasnya membantu Wali Kota dibidang pekerjaan umum. Dalam hal ini Dinas PUPR Kota Jambi mempunyai target untuk peningkatan pada pengelolaan infrastruktur dan utilitas perkotaan serta penataan lingkungan yang mana menjadi misi ketiga Wali Kota Jambi periode 2018-2023. Aplikasi “SIPADEK” ini hanya digunakan oleh pegawai sesuai dengan kewenangan masing-masing dalam pelaksanaan tugas pemerintahan.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan Smart Governance yaitu Pertama, ketersediaan tenaga ahli pendukung pelaksanaan aplikasi “SIPADEK” terbatas yang mana hanya terdapat satu admin aplikasi pada setiap bidang. Kedua, pengguna aplikasi “SIPADEK” di lingkup Dinas PUPR Kota Jambi belum seutuhnya mengoperasikan aplikasi sendiri.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Yang pertama, Alfiani Enggar Sawitri dan Ana Irhandayaningsih Universitas Diponegoro pada tahun penelitian 2017 dengan judul “Analisis Penggunaan Aplikasi Tata Surat Dalam Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah” . metode yang digunakan Metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Aplikasi Tata Surat pada Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah berjalan dengan baik, mulai dari pengelolaan surat masuk dan surat keluar sampai dengan penyimpanan surat dalam aplikasi. Aplikasi ini juga bermanfaat dibagian umum yang mengurus jalannya kegiatan administrasi persuratan. Kendala yang masih menjadi masalah adalah belum adanya alat scanner file untuk pengiriman surat lewat aplikasi. Kedua, Bryand Rolando Universitas Atmajaya Yogyakarta pada tahun penelitian 2018 dengan judul “Tingkat Kesiapan Implementasi Smart Governance Di Kota Palangka Raya” metode yang digunakan Metode kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Terdapat faktor penghambat yaitu terkait pelayanan masyarakat, transparansi, politik dan proses pengambilan keputusan. Sedangkan fektor yang mendukung yaitu adanya kerjasama pada *stakeholder*. Ketiga, Andi Pranata Siregar, Universitas Medan Area pada tahun penelitian 2018 dengan judul “Implementasi Penerapan Program Surat Digital terhadap Percepatan Birokrasi pada Sekretariat Daerah Kabupaten Phakpak Bharat” metode yang digunakan Metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penggunaan aplikasi e-surat di Sekretariat Daerah Kabupaten Phakpak Bharat belum optimal karena belum seluruhnya ASN mengakses dan adanya keterbatasan pengetahuan elektronik serta adanya keterlambatan memproses surat. Keempat, Arie Nurfauzi, Institut Pemerintahan Dalam Negeri pada tahun penelitian 2022 dengan judul “Inovasi Aplikasi Sistem Informasi Surat Masuk dan Surat Keluar (SISUMAKER) Sebagai Pengelolaan Surat Secara Digital di Pemerintahan Kabupaten Majalengka” metode yang digunakan Metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan inovasi aplikasi SISUMAKER di Pemerintahan Kabupaten Majalengka terdapat kendala seperti kuantitas dan kualitas sumber daya serta budaya kerja manual yang sulit ditinggalkan. Dan yang kelima ialah Setia Fatmawati, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari pada tahun penelitian 2020 dengan judul “Implementasi Aplikasi SIMAYA pada Pegawai Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan” metode yang digunakan Metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi aplikasi SIMAYA terdapat kendala seperti kurang dalam pemahaman penggunaan aplikasi serta anggaran dana yang kurang sehingga belum terlaksana dengan baik.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni mengenai bagaimana Smart Governance terlaksana melalui aplikasi “SIPADEK” di Dinas Pekerjaan Umum Kota Jambi. Perbedaan antara penelitian sebelumnya dan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis terletak pada teori yang digunakan. Teori yang dipakai dalam penelitian ini adalah teori Smart Governance menurut Nam Tae Woo dalam Suwarno (2008) yang menyatakan bahwa Smart Governance memiliki 3 (tiga dimensi) yaitu dimensi manusia, dimensi organisasi dan dimensi teknologi. Landasan teoritis ini terhubung pada operasionalisasi konsep penelitian yang dilakukan. Perbedaan teori tersebut Penulis kira sudah cukup membuktikan bahwa penelitian ini bukan plagiasi dari penelitian sebelumnya yang memiliki topik pembahasan mengenai pengelolaan surat elektronik.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan pelaksanaan Smart Governance melalui aplikasi “SIPADEK” di Dinas PUPR Kota Jambi, mengidentifikasi faktor penghambatnya, serta upaya dalam mengoptimalkan pelaksanaannya.

II. METODE

Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2023 meng. Penelitian ini menggunakan pendekatan menurut Creswell (2016:3) yaitu rencana serta langkah penelitian yang terdiri dari berbagai tahapan berdasarkan argumen yang disampaikan hingga metode-metode yang sangat rinci dalam pengumpulan, interpretasi dan analisis. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang dilakukan dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini gunakan pendekatan penelitian kualitatif karena dapat mengukur sesuatu yang tidak dapat diukur oleh angka dan penulis anggap telah sesuai dengan latar belakang serta permasalahan yang telah dipaparkan Ismail Nurdin dan Sri Hartati (2019:80). Penulis menggunakan tipe penelitian kualitatif Case Study Research atau Studi Kasus yang mana merupakan strategi penelitian untuk menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau sekelompok individu. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik purposive sampling yang mana Informan ditentukan berdasarkan pengguna aplikasi “SIPADEK” pada Dinas PUPR Kota Jambi..

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis selama berada di lapangan berdasarkan pada Teori Smart Governance menurut Nam Tae Woo (2011) yang memiliki 3 dimensi yaitu Manusia, Organisasi dan Teknologi. Teori tersebut dibahas dan diuraikan sebagai berikut.

3.1. Manusia

3.1.1. Partisipasi

Berdasarkan hasil pengamatan yang penulis lakukan di lapangan, Aparatur Sipil Negara yang bekerja pada Dinas PUPR Kota Jambi sudah berpartisipasi secara aktif dalam penggunaan aplikasi “SIPADEK”, hal ini ditunjukkan bahwa seluruh pegawai sudah memiliki dan menggunakan aplikasi tersebut dimasing-masing perangkat mobile. Aplikasi ini membuat waktu bekerja lebih fleksibel dimana pengelolaan surat menyurat akan tetap berlangsung meskipun diluar jam kantor kemudian secara tidak langsung aplikasi ini menggunakan waktu bekerja lebih diluar jam kantor namun tetap fleksibel dengan tidak membuat kegiatan diluar jam kantor berantakan.

3.1.2. Kepemimpinan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di lapangan, kepemimpinan dalam kaitannya penggunaan aplikasi “SIPADEK” di Dinas PUPR Kota Jambi didapatkan hasil yang baik. Dengan menggunakan aplikasi “SIPADEK” sendiri memberi kemudahan dan membantu para pejabat di Dinas PUPR Kota Jambi dalam pekerjaan. Kepemimpinan di Dinas PUPR Kota Jambi dalam hal menggerakkan pihak lain maupun bawahan untuk melakukan sesuatu mendapatkan hasil yang efektif dimana aplikasi ini membantu dalam memberikan arahan dari pimpinan instansi kepada bidang yang bersangkutan untuk melaksanakan arahan kerja dengan lebih cepat dibandingkan dengan belum adanya aplikasi “SIPADEK”. Berikutnya dengan upaya mencapai visi keberhasilan Smart City yang dicanangkan oleh Wali Kota Jambi peran kepemimpinan di Dinas PUPR Kota Jambi didapatkan bahwa instansi tersebut sudah lebih siap dalam mempelajari dan menerima perubahan seperti halnya hadir aplikasi “SIPADEK” yang membuat pekerjaan lebih efektif dan efisien. Adapun perubahan sejak hadirnya aplikasi ini membuat siklus bekerja berubah dengan melaksanakan program lesspaper dan mengarsipkan surat dengan 2 bentuk yaitu soft file dan hard file.

Selain itu dalam pengambilan keputusan serta mendistribusikan kewenangan di Dinas PUPR Kota Jambi semenjak menggunakan aplikasi ini lebih terkontrol dengan baik hal ini di karenakan setiap nota dinas yang dikeluarkan dan riwayat alur persuratan langsung tertera pada aplikasi. Pengambilan keputusan lebih cepat diproses oleh pejabat yang berwenang sehingga membuat pekerjaan lebih efektif dan efisien.

3.1.3. Kerjasama atau Kemitraan

Pada penelitian yang penulis lakukan di Dinas PUPR Kota Jambi terkait adanya aplikasi “SIPADEK” yaitu didapatkan peningkatan kerjasama lebih baik dari sebelum adanya aplikasi “SIPADEK”. Aplikasi tersebut membuat pekerjaan lebih mudah dan cepat diproses seperti halnya dengan berkoordinasi antar instansi di lingkup Pemerintahan Kota Jambi. Pada pengamatan yang penulis dapatkan di Dinas PUPR Kota Jambi merupakan instansi yang banyak bekerjasama serta bermitra dengan berbagai pihak termasuk instansi vertical dan horizontal terutama dalam pelayanan perbaikan dan pemeliharaan jalan. Dengan adanya aplikasi ini alur surat permohonan yang ditujukan kepada Dinas PUPR Kota Jambi yang semula menggunakan waktu berhari hari dapat di selesaikan dalam hitungan jam. Selain itu apabila ada dilaksanakan rapat antar instansi dalam kondisi darurat maka proses penyebaran surat tersebut dapat tersampaikan dengan begitu cepat dan jauh lebih baik dari sebelum adanya aplikasi “SIPADEK”.

3.2. Organisasi

3.2.1. Komunikasi

Pada penelitian yang penulis lakukan di Dinas PUPR Kota Jambi terkait adanya aplikasi “SIPADEK” dalam bentuk komunikasi yang terjadi yaitu misalnya dalam mengidentifikasi masalah, aplikasi “SIPADEK” merupakan pintu pembuka pekerjaan karena arahan, intruksi maupun perintah sebelum ditindaklanjuti proses kerja maka dilakukan identifikasi masalah. Komunikasi yang terjadi dalam mengidentifikasi masalah yaitu berbentuk koordinasi yang baik serta terkontrol antara pimpinan dan bawahan.

Infrastruktur dan infostruktur sebagai komponen komunikasi di Dinas PUPR Kota Jambi didapatkan sudah cukup baik yaitu mulai dari perangkat komputer hingga infostruktur jaringan Wi-Fi di kantor. Selain itu adapun fitur dalam aplikasi “SIPADEK” dalam membuat nota dinas yang mana langsung tersistem dari atasan ke bawahan. Apabila dibandingkan dengan bentuk komunikasi sebelum adanya aplikasi ini maka akan sangat jauh berbeda, komunikasi sebelumnya berpeluang terjadi simpang siur karena alur pemrosesan surat dilakukan manual dan membutuhkan banyak waktu.

3.2.2. Akuntabilitas

Dalam hal ini akuntabilitas yang dihadapi oleh aplikasi “SIPADEK” membuat minim pelanggaran maupun penyalahgunaan kewenangan, hal ini dapat dilihat dari salah satu fitur dari aplikasi ini yang

mana pengguna dapat mengetahui bagaimana jalan alurnya surat tersebut, tanggal terkirim dan dilihat surat tersebut sehingga semua dapat dipertanggungjawabkan dengan baik.

Selain itu bentuk pertanggungjawaban atasan terutama kepala dinas, aplikasi ini membantu dalam pelaksanaan tugas yang mana dapat meminimalisir penundaan prosesnya surat. Dalam penandatanganan elektronik surat oleh aplikasi “SIPADEK” sudah secara resmi menggunakan barcode sehingga semua dapat dipertanggungjawabkan.

3.2.3. Transparansi

Transparansi yang dihadiri oleh aplikasi “SIPADEK” sendiri dapat dilihat dari proses pembuatan surat hingga pengiriman surat yang jelas dapat dilihat riwayatnya. Pada aplikasi “SIPADEK” ini ada fitur yang memperlihatkan bagaimana dan sampai mana surat tersebut terproses, serta dapat meminimalisir waktu serta kesalahan. Selain itu data pada aplikasi tersinkron satu sama lain dengan akun admin “SIPADEK” di Dinas PUPR Kota Jambi serta pada perancang yaitu DISKOMINFO Kota Jambi.

3.3 Teknologi

3.3.1. Layanan dan Integrasi Aplikasi

struktur jaringan pada aplikasi “SIPADEK” ini menunjukkan adanya sinkronisasi data antara pengguna dengan server utama sehingga data lebih terintegrasi satu sama lain. Selanjutnya terkait infrastruktur komputasi yang digunakan oleh aplikasi “SIPADEK” di Dinas PUPR Kota Jambi sudah menggunakan standarisasi yang mana aplikasi tersebut dapat diakses di berbagai alat komputasi yaitu smartphone (ios dan android) serta komputer pribadi yang telah memenuhi standarisasi penggunaan pada umumnya. Selama penggunaan aplikasi “SIPADEK”, berdasarkan penelitian yang dilakukan aplikasi ini memberikan layanan yang fleksibel dan mudah diakses terutama bagi aparatur sipil Negara yang berumur diatas 40 tahun, selain itu dalam penerapan aplikasi dalam pekerjaan sendiri sudah dilakukan beberapa sosialisasi terkait penggunaannya serta melalui web aplikasi <https://latihan”SIPADEK”.jambikota.go.id/> dapat dilakukan latihan secara mandiri bagi pengguna yang masih sulit memahami. Berdasarkan penelitian layanan yang diberikan dari aplikasi “SIPADEK” telah memenuhi kebutuhan pengelolaan dalam kerja pemerintahan karena sejak hadirnya aplikasi tersebut pengguna sangat terbantu terutama dalam pengelolaan surat. Selain itu data pada aplikasi ini terintegrasi satu sama lain berikut juga dengan layanannya dimana ada admin dan master data pegawai pada aplikasi “SIPADEK”.

3.3.2. Pertukaran Data

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Dinas PUPR Kota Jambi terkait pertukaran data yang terjadi pada aplikasi “SIPADEK” yaitu ditemukan sering terjadinya kendala transaksi data yaitu dikarenakan aplikasi yang maintenance dan jaringan yang kurang stabil. Namun meskipun begitu transaksi akan lancar disaat semuanya segera diperbaiki. Selain itu terkait sarana dan prasarana dalam menjalankan aplikasi saat transaksi data sudah cukup baik dan terpenuhi untuk memback-up apabila terjadi suatu kendala pada aplikasi

3.4 Faktor Penghambat Smart Governance Sistem Informasi Administrasi Surat “SIPADEK”

Menurut penulis terdapat beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan Smart Governance melalui aplikasi “SIPADEK” di Dinas PUPR Kota Jambi, yaitu:

1. Kemampuan Pegawai Lamban dan Minat Pegawai Kurang Dalam Pengoperasian Aplikasi

Dinas PUPR Kota Jambi dalam pelaksanaannya, kemampuan beberapa pengguna masih lamban terhadap teknologi sehingga harus dibantu untuk menggunakan alat komunikasi tersebut. Selain itu pula minat dari pengguna di Dinas PUPR Kota Jambi yang kurang peduli terhadap penggunaan aplikasi karena ditemukan pula beberapa pengguna yang enggan untuk membuka atau membaca surat masuk dalam penggunaan aplikasi.

2. Kemampuan Jaringan Data Kurang Stabil

Di Dinas PUPR Kota Jambi, untuk infrastruktur data sudah tersedia server jaringan Wi-Fi kantor yang digunakan untuk kebutuhan kantor dalam mengakses internet. Namun dalam pelaksanaannya jaringan data ini menjadi salah satu hambatan dalam penggunaan aplikasi “SIPADEK” sendiri yaitu pada saat terjadinya cuaca buruk maupun jaringan yang kurang stabil. Akibat dari jaringan data yang terhambat ini membuat proses mengirim serta menerima surat sedikit terkendala. Apabila di saat yang genting dan harus memproses surat secepatnya maka di Dinas PUPR Kota Jambi menerapkan penggunaan sistem yang manual dimana menggunakan kertas agar tidak ada pekerjaan yang tertunda.

3. Kapasitas Upload File Yang Terbatas

Aplikasi “SIPADEK” dalam pelaksanaannya kapasitas untuk mengirim surat memiliki batasan ukuran file sehingga menurut pengguna aplikasi “SIPADEK” di Dinas PUPR Kota Jambi menjadi hambatan karena diperlukan kembali waktu untuk memperkecil ukuran file yang dilakukan secara berulang ulang sehingga tampilan file menjadi tidak bersih atau buram. Akibat dari hal itu ialah pengguna aplikasi “SIPADEK” tidak bisa sepenuhnya dapat menerima informasi karena hasil file yang ditampilkan buram dan tidak jernih.

3.5 Upaya Mengoptimalkan Pelaksanaan Smart Governance Melalui Sistem Informasi Administrasi Surat Aplikasi “SIPADEK” Di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Jambi

Dinas PUPR Kota Jambi telah melakukan upaya-upaya untuk mengoptimalkan penggunaan Aplikasi “SIPADEK” ini, penulis mendapatkan informasi mengenai upaya yang telah dilakukan Dinas PUPR Kota Jambi dari hasil observasi dan hasil wawancara yang kemudian disimpulkan sebagai berikut :

1. Koordinasi Secara Langsung Antar Pengguna

Aplikasi “SIPADEK” merupakan aplikasi yang memiliki pelayanan dalam pengelolaan surat menyurat yang mana surat sendiri ialah sarana bertukar informasi yang resmi dalam lingkup pemerintahan. Informasi yang diberikan maupun yang diterima dalam surat sangat diperlukan untuk menjalankan tugas pemerintahan sehingga proses pengelolannya harus dipastikan dengan baik. Pelaksanaan administrasi surat memerlukan adanya koordinasi secara langsung dengan pihak yang bersangkutan agar dapat saling memastikan atas informasi yang didapatkan. Selain itu tujuan lain dari koordinasi ini untuk dapat dijadikan solusi apabila ada kendala terkait pengiriman dan penerimaan surat tersebut sehingga pekerjaan pemerintahan akan terus berjalan.

2. Pemrosesan Surat Secara Manual dan Aplikasi “SIPADEK”

Surat masuk maupun surat keluar menggunakan sistem sebagaimana menerima dan memberi pesan menggunakan media internet lainnya. Jaringan internet adalah sesuatu yang tidak dapat dipastikan kondisinya terus menerus karena bersifat fleksibel yang menggunakan gelombang udara sehingga dalam penggunaan media internet sering terjadi gangguan koneksi yang membuat pekerjaan terhambat. Dalam upaya mengoptimalkan pelaksanaan aplikasi “SIPADEK” di Dinas PUPR Kota Jambi menggunakan dua metode pengolahan surat yaitu secara manual yang menggunakan kertas dan secara sistem menggunakan aplikasi “SIPADEK”.

3. Dukungan Kepala Daerah Terkait Penggunaan Aplikasi “SIPADEK”

Dukungan merupakan suatu upaya yang dapat diberikan kepada pengguna aplikasi “SIPADEK” baik berupa moril maupun material untuk lebih termotivasi lagi dalam penggunaan aplikasi tersebut. Dalam pelaksanaannya, setiap akhir tahun Pemerintah Kota Jambi membuat ajang penghargaan terkait Instansi yang menggunakan aplikasi “SIPADEK” dengan aktif. Selain itu pula himbauan dari Wali Kota Jambi sendiri untuk menganjurkan seluruh aparatur sipil Negara di ruang lingkup Pemerintah Kota Jambi untuk menggunakan aplikasi tersebut sebagai media surat menyurat yang utama. Apabila ada instansi terkait yang kesulitan dalam menggunakan aplikasi “SIPADEK” maka dari

DISKOMINFO Kota Jambi akan siap memberikan pendampingan agar aplikasi tersebut lebih efektif digunakan. Serta kedepannya akan terus ada pelaksanaan untuk meningkatkan kualitas pada aplikasi “SIPADEK” oleh pihak perancang yaitu DISKOMINFO Kota Jambi.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Diskusi temuan yang dilakukan penulis terhadap penelitian terdahulu yang terdapat dalam penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Pada penelitian pertama yaitu meneliti tentang penggunaan Aplikasi Tata Surat Dalam Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah yang didapatkan hasil bahwa penggunaan transaksi surat dengan dua metode yaitu secara manual dan aplikasi. Berdasarkan penelitian Sawitri (2019) pencatatan surat masuk dilakukan mulai dari pencatatan surat secara manual melalui buku agenda surat masuk sesuai dengan jenis surat, setelah itu baru di input dalam Aplikasi Tata Surat . Hal ini sama digunakan pada transaksi surat di Dinas PUPR Kota Jambi. Apabila dikaitkan dengan teori Smart Governance menurut Nam Tae Woo, dalam penelitian ini dapat tergambar dimensi manusia, dimensi organisasi dan dimensi teknologi pada transaksi surat. Misalnya pada transaksi menggunakan manual, dimensi manusia dan organisasi berperan aktif dalam perannya seperti membuat surat secara manual beserta pembukuannya hingga proses surat tersebut sampai dengan yang dituju. Selain itu penggunaan teknologinya juga didukung dengan baik mulai dari perangkat dan jaringan di Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah.
2. Pada penelitian kedua yaitu meneliti tentang tingkat kesiapan implementasi Smart Governance di Kota Palangkaraya yang didapatkan hasil bahwa penelitian tersebut memperoleh hasil terkait pelayanan, transparansi hingga proses pengambilan keputusan yang mana hal itu terdapat pada indikator Smart Governance menurut Nam Tae Woo (2011). Dalam penelitian ini salah satunya oleh Rolando (2018) proses pengambilan keputusan menjadi salah satu faktor penghambat implementasi Smart Governance dan berbeda dalam penggunaan aplikasi “SIPADEK” di Dinas PUPR Kota Jambi yang mana proses pengambilan keputusan lebih terbantu dengan baik.
3. Pada penelitian ketiga yaitu terkait implementasi dari penerapan Program Surat Digital terhadap Percepatan Birokrasi pada Sekretariat Daerah Kabupaten Phakpak Bharat yang menggunakan aplikasi e-Surat. Penelitian oleh Siregar (2018) pengetahuan terhadap elektronik terhadap pengguna masih menjadi hambatan dalam penggunaannya. Apabila dihubungkan dengan teori Smart Governance menurut Nam Tae Woo, dimensi manusia dan organisasi masih belum optimal untuk terlaksananya program tersebut karena diperlukan juga kemampuan diri pengguna begitu pula instansi terkait.
4. Pada penelitian keempat yaitu terkait inovasi aplikasi SISUMAKER di Kabupaten Majalengka oleh Nurfauzi (2022) didapatkan hasil terkait kualitas dan kuantitas sumber daya dan budaya kerja minim teknologi. Apabila dikaitkan dengan teori Smart Governance menurut Nam Tae Woo hal ini menjadi kelemahan dalam dimensi manusia dan organisasi karena kualitas pengguna aplikasi dapat ditingkatkan lebih baik lagi apabila ada kerjasama yang baik antar pengguna dan instansi terkait.
5. Pada penelitian kelima yaitu terkait implementasi aplikasi SIMAYA di Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan oleh Fatmawati (2020) didapatkan hasil apabila dikaitkan dengan teori Smart Governance menurut Nam Tae Woo yaitu memiliki kekurangan dalam dimensi Manusia dan dimensi organisasi berupa pemahaman pengguna dan anggaran dana dalam penggunaan aplikasi tersebut.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Smart Governance Melalui Sistem Informasi Administrasi Surat aplikasi “SIPADEK” Di Dinas PUPR Kota Jambi telah berjalan dengan baik. Sebagian besar, terkait pelaksanaannya sudah memenuhi indikator penelitian Smart Governance yang dikemukakan Nam Tae Woo dengan menggunakan 3 dimensi berupa dimensi manusia, dimensi organisasi serta dimensi teknologi yang terdiri dari 8 indikator yaitu partisipasi, kepemimpinan, kerjasama / kemitraan, komunikasi, akuntabilitas, transparansi, layanan dan integrasi serta pertukaran data. **Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu organisasi perangkat daerah saja yakni Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Jambi sebagai pengguna aktif aplikasi SIPADEK..

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Smart Governance pemerintahan Kota Jambi terkhusus inovasi aplikasi SIPADEK di Kota Jambi untuk menemukan hasil yang lebih mendalam, serta diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan analisis penelitian berikutnya.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Jambi beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, John W. 2016. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Fatmawati, Setia. 2020. “Implementasi Aplikasi SIMAYA pada Pegawai Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan” . Banjarmasin : Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari
- Nam, T. dan Pardo, T. A., 2011. “Conceptualizing Smart City with Dimensions of Technology, People, and Institutions”. *The Proceedings of the 12th Annual International Conference on Digital Government Research*, pp. 282-291.
- Nurdin, Ismail dan Hartati, Sri . 2019 . *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya : Media Sahabat Cendekia
- Nurfauzi, Arie. 2022. “Inovasi Aplikasi Sistem Informasi Surat Masuk dan Surat Keluar (SISUMAKER) Sebagai Pengelolaan Surat Secara Digital di Pemerintahan Kabupaten Majalengka”. Jatinangor : IPDN
- Rolando, Bryand. 2018. *Tingkat Kesiapan Implementasi Smart Governance di Kota Palangka Raya*. Yogyakarta : Universitas Atmajaya
- Sawitri, Alfiani. 2019. “Analisis Penggunaan Aplikasi Tata Surat Dalam Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah” . Semarang : Univesitas Diponegoro
- Siregar, Andi .2018. *Implementasi Penerapan Program Surat Digital terhadap Percepatan Birokrasi pada Sekretariat Daerah Kabupaten Phakpak Bharat*. Medan : Universitas Medan Area