

# EFEKTIVITAS PENERAPAN *ELECTRONIC OFFICE* (E-OFFICE) PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA TANGERANG

DANIEL ARMANDO JULIUS

NPP 31.0398

Asal Pendaftaran Provinsi Banten

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

E-mail : [da98592@gmail.com](mailto:da98592@gmail.com)

[yayat@ipdn.ac.id](mailto:yayat@ipdn.ac.id)

Program Sarjana Sains Terapan Ilmu Pemerintahan pada Institut Pemerintahan Dalam Negeri

Pembimbing Skripsi: Drs. Yayat Sudrajat, M. IP

## ABSTRACT

*Background: The research conducted was motivated by the transformation of the government system in following the times, namely from a manual system to an electronic system or what we know as an Electronic-Based Government System (SPBE). E-Office is a very interesting application because it provides many conveniences for employees in terms of correspondence such as speeding up the correspondence process, minimising the use of paper, reducing archive space, saving energy, making it easier to find documents and so on. Therefore, the author wants to know how the effectiveness of e-office implementation at the Tangerang City Communication and Informatics Office. Objective: Based on this background, the purpose of the research conducted by the author is to find out the effectiveness of e-office implementation at the Tangerang City Communication and Informatics Office, what are the supporting factors and inhibiting factors in its implementation, and what efforts can be made to overcome existing problems in the implementation of e-office at the Tangerang City Communication and Informatics Office. Method: The research method used by the author is a descriptive research method with a qualitative approach, and data collection techniques are carried out through observation, interviews and documentation. In this study, researchers used effectiveness indicators according to Subagyo (in Alfiansyah, 2020) with the concepts of target accuracy, socialisation, goal achievement and monitoring. Results: The implementation of E-Office at the Communication and Informatics Office of Tangerang City has not been effective. It can be said that it is not effective because there is 1 out of 4 research indicators that have not been achieved, namely regarding the target target. The target target in the implementation of e-office at the communication and informatics office of Tangerang city is all employees in the Tangerang city government, and it has not been achieved because not all employees in the Tangerang city government can use e-office properly. This is due to human resources who are less skilled in the use of technology due to the age factor, which is above 55 years. However, the purpose of implementing e-office has been achieved with adequate supporting factors such as infrastructure, networks, servers, infrastructure facilities and others in accordance with the benefits provided. The communication and informatics office of Tangerang city has conducted socialisation in various ways, such as direct or offline socialisation to each local government organisation, online, and through social media. The communication and informatics office of Tangerang city*

*also continues to monitor through the e-office application dashboard, as well as through the helpdesk or representative subjects located in each local government organisation within Tangerang city.*

*Keywords : Implementation, E-Office, Performance, Employees, Communication dan Informatics Office*

## ABSTRAK

**Latar belakang:** Penelitian yang dilakukan dilatarbelakangi oleh adanya transformasi sistem pemerintahan dalam mengikuti perkembangan zaman, yakni dari sistem manual menuju sistem elektronik atau yang kita kenal dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). E-Office merupakan sebuah aplikasi yang sangat menarik karena memberikan banyak kemudahan bagi para pegawai dalam hal surat menyurat seperti mempercepat proses surat menyurat, meminimalisir penggunaan kertas, mengurangi ruang arsip, menghemat tenaga, mempermudah pencarian dokumen dan lain sebagainya. Maka dari itu, penulis ingin mengetahui bagaimana efektivitas penerapan e-office pada dinas komunikasi dan informatika kota Tangerang. **Tujuan:** Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis yakni untuk mengetahui efektivitas penerapan e-office pada dinas komunikasi dan informatika Kota Tangerang, apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat penerapannya serta upaya apa saja yang dapat dilakukan untuk mengatasi masalah yang ada pada penerapan e-office pada dinas komunikasi dan informatika kota Tangerang. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan oleh penulis ialah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, serta teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, peneliti memakai indikator efektivitas menurut Subagyo (dalam Alfiansyah, 2020) dengan konsep yakni ketepatan sasaran, sosialisasi, pencapaian tujuan serta pemantauan. **Hasil:** Penerapan E-Office pada dinas komunikasi dan informatika kota Tangerang belum efektif. Dapat dikatakan belum efektif karena adanya 1 dari 4 indikator penelitian yang belum tercapai yakni mengenai target sasaran. Target sasaran dalam penerapan e-office pada dinas komunikasi dan informatika kota Tangerang yakni seluruh pegawai di lingkungan pemerintah kota Tangerang, dan itu belum tercapai karena belum semua pegawai di lingkungan pemerintah kota tangerang dapat menggunakan e-office dengan baik. Hal ini disebabkan oleh sumber daya manusia yang kurang terampil dalam penggunaan teknologi karena faktor umur, yakni diatas 55 tahun. Akan tetapi, tujuan penerapan e-office telah tercapai dengan adanya faktor pendukung yang memadai seperti infrastruktur, jaringan, server, sarana prasarana dan lainnya sesuai dengan manfaat-manfaat yang diberikan. Dinas komunikasi dan informatika kota Tangerang telah melakukan sosialisasi dengan berbagai cara seperti sosialisasi secara langsung atau luring ke tiap-tiap organisasi pemerintah daerah, secara daring, juga melalui media sosial. Dinas komunikasi dan informatika kota Tangerang juga terus melakukan pemantauan melalui dashboard aplikasi e-office, juga melalui



helpdesk atau subjek-subjek perwakilan yang berada di setiap organisasi pemerintah daerah di lingkup kota Tangerang.

Kata Kunci: Penerapan, E-Office, Kinerja, Pegawai, Dinas Komunikasi dan Informatika

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dampak yang amat besar telah terjadi di berbagai bidang pada era globalisasi ini, baik itu pada bidang politik, ekonomi, sosial, juga hukum. Sama halnya dengan negara-negara berkembang di dunia, Indonesia pun turut mengikuti perkembangan yang terjadi. Dalam konteks ini, pelayanan bagi masyarakat harus terus diperbaiki serta dikembangkan sesuai dengan tuntutan zaman. Dorongan untuk terciptanya good governance tertuang jelas pada Undang Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.

Indonesia saat ini bertransformasi menuju sistem pemerintahan yang mencirikan good governance, transparan serta demokratis. Momen perubahan ini menjadi peluang besar untuk menata kembali berbagai aspek kehidupan berbangsa dan bernegara dengan mengutamakan kepentingan rakyat. Akan tetapi, pastinya terdapat kendala-kendala yang harus dihadapi, salah satunya ialah diperlukannya upaya pemerintah untuk menunjang komunikasi yang baik diantara lembaga tinggi negara, pemerintah pusat dan pemerintah daerah juga masyarakat, demi mewujudkan sistem pemerintahan yang lebih efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan kendala diatas, pemerintah telah merumuskan kebijakan yang tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Tujuan diterapkannya e-government ialah untuk peningkatan efisiensi, efektivitas, transparansi serta akuntabilitas pada penyelenggaraan pemerintahan. Dalam hal ini, pemerintah berperan memberi kebijakan terkait strategi dalam mengembangkan e-government.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, upaya pengembangan e-government merupakan upaya mewujudkan sistem pemerintahan berbasis elektronik dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan pengembangan e-government, manajemen serta proses kerja di lingkup pemerintahan menjadi lebih efektif dan efisien melalui optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi.

Perkembangan zaman mendorong terciptanya kebijakan birokrasi untuk terus mengembangkan proses kerja menjadi semakin efektif dan efisien. Hal ini yang menjadi penyebab transformasi proses kerja dari sistem konvensional atau manual, menjadi otomatis. Oleh karena itu, salah satu cara dalam mensosialisasikan e-government di lingkungan perkantoran ialah dengan penerapan e-office (Sigit, 2013). Dalam lingkup pemerintahan, hal tersebut ditandai dengan perubahan sistem komunikasi yang awalnya berbasis paperbased (penggunaan kertas secara manual) menjadi e- government. Begitu banyaknya surat yang masuk dan keluar sebagai bentuk komunikasi antar instansi dalam menunjang suatu kegiatan, mendorong inovasi teknologi informasi untuk dapat menjadi media penggunaan yang mudah dan cepat.

E-office ialah sistem teknologi informasi dengan tujuan memudahkan korespondensi antar instansi. Sistem e-office tentu memudahkan para pegawai untuk menyelesaikan tugas-tugas dengan lebih efektif dan efisien, memudahkan penyimpanan serta pengolahan data karena terpusat, serta meminimalisir penggunaan kertas atau paperbased. Oleh karena itu, penggunaan komputer oleh para pegawai dibutuhkan sepenuhnya untuk dapat mewujudkan sistem e-office (Isnindaputra, 2023).

**Tabel 1**  
**Perbedaan Sebelum dan Sesudah Penggunaan E-Office**

Dimensi	Sebelum E-Office (Paperbased)	Setelah E-Office (Paperless)
Kecepatan nota dinas	2-4 hari (tergantung lokasi kerja)	15-30 menit (nation-wide coverage)
Penomoran dan penanggalan surat	Tidak termonitor	Actual date (auditable)
Coverage	Terbatas hanya di lingkungan kantor	Dapat diakses nation-Wide
Kemudahan akses dan manajemen dokumen	Sulit karena dokumenter sebar, hanya dapat diakses pada jam kerja	Mudah karena dapat diakses via akses apapun ke network perusahaan kapan saja
Budaya kerja	Terpisah sesuai unit masing-masing	Satu kultural berbasis IT
Ruang Arsip	Membutuhkan ruang yang luas untuk arsip	Kebutuhan ruang arsip lebih kecil

Sumber : (Prayudha, 2012)

Penggunaan E-Office ini diperkuat dengan Peraturan Walikota Tangerang Nomor 20 Tahun 2021 Tentang Tata Naskah Dinas, dimana pada pasal 10 ayat 1 berbunyi “Tata Naskah Dinas Elektronik atau TNDE merupakan pengelolaan naskah dinas secara elektronik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk kecepatan dan kemudahan dalam proses pengambilan keputusan”. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang telah melakukan pelatihan e-office sebelum diedarkannya Surat Edaran Walikota Nomor 043/304-Kominfo/2015 tentang Implementasi Aplikasi e-office dan Surat Elektronik.

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa OPD di Lingkungan Pemerintah Kota Tangerang telah mengikuti pelatihan serta telah menerapkan penggunaan e-office. Akan tetapi, tidak semua OPD di Lingkungan Pemerintah Kota Tangerang telah memanfaatkan penggunaan e-officedengan maksimal.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang telah melakukan sosialisasi dan pelatihan kepada para pegawai di lingkungan internal Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang. Selain itu, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang juga bertugas melaksanakan sosialisasi dan pelatihan terkait penggunaan e-office kepada OPD yang ada di Kota Tangerang. Salah satu kegiatan sosialisasi penerapan e-office kepada OPD di Kota Tangerang yang telah dilakukan ialah pada tanggal 21 April 2022 bertempat di Aula Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Tangerang. Tetapi hingga saat ini, masih terdapat pegawai yang belum memahami betul mengenai penggunaan E-Office dalam hal administrasi, termasuk pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang itu sendiri. Berdasarkan salah satu informan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang, Bapak Rizky Febriyanto Sunaryo, S.Kom selaku Kepala Bidang Pengembangan E-Government, hal ini disebabkan karena beberapa hal diantaranya ialah sumber daya manusia yang tidak mumpuni serta sarana dan prasarana pribadi yang belum memadai. Padahal, banyak sekali dampak positif dari pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dalam hal ini E-Office, untuk mempermudah jalannya administrasi pemerintahan.



## **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Sumber Daya Manusia yang tidak mumpuni disebabkan oleh beberapa hal diantaranya yakni karena faktor usia dan juga kurangnya sosialisasi serta pelatihan bagi para pegawai. Sedangkan dalam hal sarana dan prasarana pribadi, penyebab yang ditemukan yakni media telepon genggam para pegawai yang belum mensupport penggunaan E-Office.

Tabel diatas menyimpulkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang telah menerapkan penggunaan e-office dalam hal administrasi. Berdasarkan sumber dari informan, jenis administrasi yang paling sering digunakan oleh para pegawai yakni Surat Biasa, Surat Undangan serta Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD). Akan tetapi, penerapan e-office belum optimal karena disebabkan oleh beberapa permasalahan salah satunya yakni sumber daya manusia atau pegawai yang belum mampu menggunakan e-office secara keseluruhan. Hal ini terbukti dengan ditemukannya banyak pegawai yang mengandalkan para staf untuk menggunakan E-Office. Belum optimalnya pemantauan dan pengawasan serta belum adanya regulasi internal Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang terkait penerapan E-Office menjadi penyebab kurangnya ketertarikan pegawai untuk mau memahami dan menerapkan E- Office.

Kegagalan dalam pemanfaatan teknologi informasi ini berkaitan dengan budaya organisasi, dimana terjadi ketidakcocokan antara pegawai dengan budaya yang baru di dalam sebuah organisasi, etika serta kebijakan terkait penggunaan sistem informasi, juga keberadaan keahlian pegawai yang terbatas.

Indikasi masalah yang ditemukan berdasarkan uraian diatas yakni mengenai kualitas Sumber Daya Manusia. Para pegawai yang berada di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang memiliki keterbatasan dari segi kualitas dalam hal penggunaan sistem informasi E-Office dalam pelayanan administrasi. Umumnya, pegawai yang berusia diatas 55 tahun memiliki kesulitan menghadapi digitalisasi, yang dalam hal ini mengenai penerapan E-Office.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis ingin memaparkan tentang penerapaaan E-Office pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang dengan judul skripsi “EFEKTIVITAS PENERAPAN ELECTRONIC OFFICE (E-OFFICE) PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA TANGERANG”.

## **1.3 Penelitian Sebelumnya**

Sebagai referensi, peneliti mengambil hasil penelitian-penelitian yang telah ada sebelumnya terkait tema yang telah dipilih. Hal ini bertujuan untuk menjadi bahan perbandingan serta pedoman bagi peneliti untuk melakukan analisa. Berikut merupakan beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai bahan perbandingan:

Penelitian yang dilakukan oleh Umami & Frinaldi (2020) dengan judul “Efektivitas E- Office Di Dinas Komunikasi Dan Informatika (Kominfo) Kabupaten Pasaman Barat Dalam Era Governensi Digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi SiMPEL (Sistem Administrasi Perkantoran Berbasis Elektronik) sangat membantu pegawai dalam efektivitas dan efisiensi waktu serta peningkatan produktivitas pegawai. Namun penggunaan aplikasi SiMPEL masih belum Optimal dan masih dalam tahap pengembangan. Beberapa penyebab dari belum optimalnya penggunaan aplikasi SiMPEL yakni koneksi internet yang sering kali terputus serta jangka waktu yang cukup lama yang dibutuhkan oleh para pegawai untuk dapat memahami serta melakukan penyesuaian terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Relevansi dengan penelitian ini persamaannya ialah membahas mengenai efektivitas E- Office pada DISKOMINFO. Perbedaannya yakni penelitian ini menggunakan teori Menurut Gibson.

Penelitian yang dilakukan oleh Sinaga (2022), dengan judul “Penerapan E- Office Pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Provinsi Papua Barat. Hasil penelitian

meneunjukkan bahwa Penggunaan E-Office pada Diskominfo Provinsi Papua Barat belum terpenuhi dilihat dari indikator kemudahan penggunaan aplikasi tersebut. Hasil tersebut didapat berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan, disebabkan karena faktor usia pada sumber daya manusia (pegawai) yang belum memiliki keahlian yang memadai sehingga dibutuhkan pelatihan serta kemudahan dalam penggunaan aplikasi. Relevansi dengan penelitian ini persamaannya ialah membahas mengenai penerapan E- Office. Perbedaannya yakni penelitian ini menggunakan teknik analisis SWOT.

Penelitian yang dilakukan oleh Narsen & Sugiarto, (2022) dengan judul “Penerapan dan Pemanfaatan E-Office Pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga. Hasil penelitian meneunjukkan bahwa Penerapan dan Pemanfaatan Aplikasi E-Office Pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga belum berfungsi dan berperan optimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal seperti ketidakstabilan jaringan internet, kelalaian pegawai atau human error, perbaikan server yang berpengaruh terhadap sistem kerja aplikasi, serta sumber daya manusia yang masih belum dapat menyesuaikan perubahan dari sistem manual menjadi sistem berbasis elektronik. Maka dari itu, diperlukan anggaran untuk perbaikan dan pengembangan aplikasi serta untuk melakukan sosialisasi juga pelatihan bagi para pegawai. Relevansi dengan penelitian ini persamaannya ialah membahas mengenai penggunaan E-Office pada pemerintahan. Perbedaannya yakni penelitian ini diuji menggunakan teknik Triangulasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Dewi & Prasetyawan, ( 2019) dengan judul “Analisis Pengelolaan Program E- Office Pada Kegiatan Temu Balik Arsip Aktif di Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Pemerintah Kota Semarang. Hasil penelitian meneunjukkan bahwa Penerapan E- Office Di Kantor Badan Kepegawaian, Pendidikan Serta Pelatihan Pemerintah Kota Semarang memberi dampak positif dengan memperkecil kemungkinan kehilangan serta kerusakan arsip, menjamin keamanan serta mempermudah pegawai dalam mengakses balik arsip. Relevansi dengan penelitian ini persamaannya ialah membahas mengenai pelaksanaan E-Office. Perbedaannya yakni penelitian ini menggunakan metode pendekatan studi kasus.

Penelitian yang dilakukan oleh Aprilia & Cahyaningtias, (2021) dengan judul “ Pemanfaatan E-Office sebagai Praktik Paperless Office. Penerapan E- Office memberikan berbagai pengaruh positif yakni efisiensi biaya penggunaan kertas serta ruang arsip, efisiensi waktu dan tenaga para karyawan, menjamin keamanan dokumen serta meningkatkan kreativitas dan semangat karyawan dalam pengembangan teknologi. Penerapan E- Office juga memberikan dampak kemudahan komunikasi antara karyawan dan nasabah menjadi lebih aktif. Relevansi dengan penelitian ini persamaannya ialah membahas mengenai pemanfaatan E-Office. Perbedaannya yakni penelitian ini menggunakan analisis data interaktif oleh Miles and Huberman dengan teknik triangulasi.

#### **1.4 Pernyataan kebaharuan penelitian**

Adapun perbedaan penelitian yang dilakukan peneliti dengan Umami & Frinaldi (2020) yakni penelitian ini menggunakan teori Menurut Gibson.

perbedaan penelitian yang dilakukan peneliti dengan Sinaga (2022), yakni penelitian ini menggunakan teknik analisis SWOT.

perbedaan penelitian yang dilakukan peneliti dengan Narsen & Sugiarto, (2022) yakni penelitian ini diuji menggunakan teknik Triangulasi.

perbedaan penelitian yang dilakukan peneliti dengan Dewi & Prasetyawan, ( 2019) yakni penelitian ini menggunakan metode pendekatan studi kasus.

perbedaan penelitian yang dilakukan peneliti dengan Aprilia & Cahyaningtias, (2021) yakni penelitian ini menggunakan analisis data interaktif oleh Miles and Huberman dengan teknik triangulasi.



## **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini ialah untuk mendeskripsikan mengenai Efektivitas penerapan E-Office pada Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Tangerang.

## **II. METODE PENELITIAN**

Pendekatan penelitian merupakan metode yang digunakan dalam penelitian, yang dalam hal ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif melalui hasil wawancara yang kemudian akan diolah menjadi sumber data. Metode penelitian kualitatif cenderung memiliki objek lebih sedikit dari metode penelitian kuantitatif, ditinjau dari objek penelitian serta jumlah responden. Penelitian kualitatif lebih cenderung kepada pendalaman data daripada kuantitas data karena adanya interaksi yang lebih mendalam antara peneliti dan informan. Penelitian kualitatif juga bersifat terbuka, sehingga jika terdapat hal-hal yang tidak terduga pada saat turun ke lapangan, maka akan lebih mudah untuk melakukan penyesuaian. Dalam penyusunan skripsi ini, penelitian yang dilakukan akan dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Provinsi Banten.

Penelitian kualitatif memprioritaskan pandangan narasumber, yakni mengutamakan sudut pandang narasumber dalam melihat serta memahami segala sesuatu. Sumber data penelitian dibagi menjadi dua yaitu Data Primer, dimana data langsung yang berasal dari narasumber atau informan secara lisan maupun tulisan. Sumber data primer merupakan sumber data yang secara langsung memberikan data, misalnya melalui wawancara. Data yang kedua adalah Data Sekunder, Sumber data sekunder umumnya diperoleh dari peraturan-peraturan, buku, dokumentasi terkait objek yang menjadi bahan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik purposive sampling karena dinilai dapat menggali informasi secara mendalam dari informan yang dianggap memiliki informasi menyeluruh, juga pertimbangan informan yang dibutuhkan oleh peneliti. Berikut merupakan daftar informan sebagai sumber data dalam penelitian ini:

Teknik pengumpulan data merupakan teknik atau langkah-langkah yang harus ditempuh untuk dapat memperoleh data yang akurat secara sistematis. Berikut ini merupakan teknik mengumpulkan data yang diuraikan oleh Sugiyono (2017): Wawancara, Observasi dan Dokumentasi

Data yang didapatkan kemudian dianalisis data yang dilakukan sejak awal proses penelitian. Analisis data kualitatif bersifat interaktif dan berkesinambungan, serta dilakukan hingga tuntas (Menurut Miles dan Huberman, dalam (Sugiyono, 2017). Langkah-langkah dalam analisis data meliputi Reduksi Data, Penyajian Data (Display Data) dan Kesimpulan

## **III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **3.1 Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Tangerang**

Terbentuknya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang yakni berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Dapat dilihat di dalam regulasi tersebut bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang merupakan dinas yang masuk ke dalam klasifikasi dinas tipe A dengan jumlah pegawai sebanyak 50 orang Aparatur Sipil Negara (ASN). Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang yang berlokasi di Pusat Pemerintahan Kota Tangerang, Jalan Satria Sudirman Nomor 1 ini menjalankan fungsi dan wewenang sebagai berikut :

1. Mengelola informasi dan komunikasi publik di lingkup Pemerintah Kota Tangerang
2. Mengelola E-Government di lingkup Pemerintah Kota Tangerang
3. Menyelenggarakan statistik sektoral di lingkup Pemerintah Kota Tangerang

#### 4. Melaksanakan tugas yang diberikan oleh Walikota Tangerang terkait tugas dan fungsinya

Adapun ruang lingkup kegiatan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang yakni melaksanakan giat pada bidang sarana dan prasarana Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) serta persandian, pengembangan E-Government, statistik dan pemberdayaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) juga diseminasi informasi dan komunikasi publik.

### **3.2 Efektivitas Penerapan E-Office Pada Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Tangerang**

Dalam meningkatkan efektivitas serta efisiensi administrasi pemerintahan, pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas kerja, karena pada zaman ini, dunia dituntut untuk masuk ke dalam era transformasi digital. Upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Tangerang yaitu melakukan transformasi kegiatan administrasi yang sebelumnya dilakukan dengan sistem manual, bergerak maju untuk mewujudkan digitalisasi kegiatan administrasi. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Pemerintah Kota Tangerang melakukan implementasi pengembangan Electronic Government dengan melakukan digitalisasi kegiatan administrasi berdasarkan Peraturan Walikota (PERWALI) Tangerang Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Salah satu bentuk konkret yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Tangerang terkait instruksi tersebut yakni dengan hadirnya aplikasi E-Office.

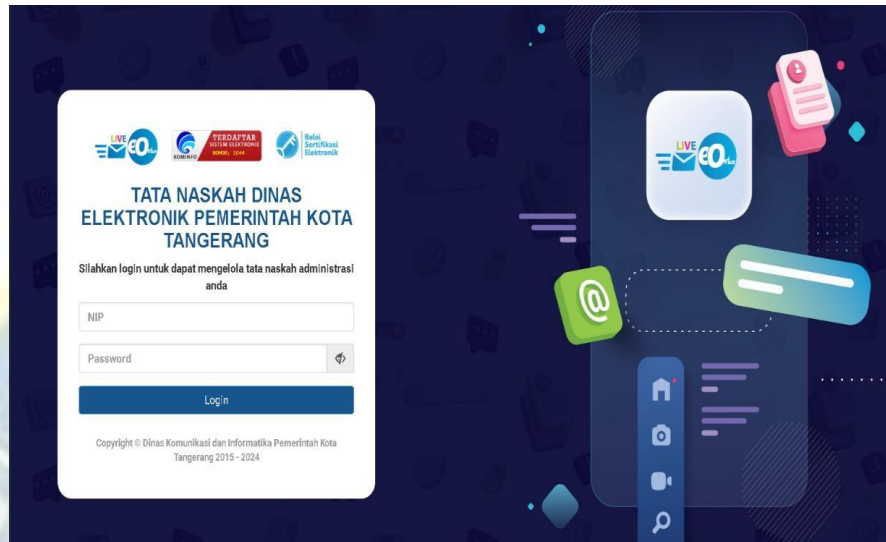
Untuk mengetahui efektivitas penerapan E-Office pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang, teori ukuran efektivitas yang digunakan oleh penulis yakni teori menurut Subagyo (dalam Alfiansyah, 2020) dengan empat ukuran yang harus terpenuhi. Empat indikator tersebut yakni sebagai berikut:

1. Ketepatan sasaran  
Ketepatan sasaran memiliki dimensi yakni pelaksanaan, target sasaran, serta target yang ingin dicapai.
2. Sosialisasi  
Sosialisasi memiliki dimensi yakni bentuk sosialisasi yang dilakukan serta media yang digunakan dalam melakukan sosialisasi.
3. Pencapaian tujuan  
Pencapaian tujuan yang dimaksud yakni apakah pelaksanaan suatu program yang telah berjalan mencapai tujuan yang sudah ditetapkan sertaciri khas yang membedakan.
4. Pemantauan  
Pemantauan dilakukan dengan melihat output yang dikeluarkan apakah sesuai dengan harapan, memahami permasalahan yang timbul, faktor penghambat dan pendukung, sarana dan prasarana serta kesimpulan terhadap pelaksanaan.

Electronic Office atau yang dikenal sebagai E-Office merupakan sebuah sistem yang dibangun dalam rangka transformasi kegiatan administrasi atau surat-menyurat dari sistem manual (*paperbased*) menjadi sistem elektronik. Hal ini bertujuan guna mempermudah kegiatan administrasi pemerintahan, secara khusus antar instansi pemerintah atau yang dikenal dengan *Government to Government* (G2G).



**Gambar 1**  
**Tampilan Beranda E-Office Kota Tangerang**



(Sumber : <https://e-office.tangerangkota.go.id/>)

Berawal dari instruksi Walikota Tangerang pada tahun 2015 yakni bapak H. Arief Rachadiono Wismansyah, B. Sc., M. Kes., memberikan perintah kepada seluruh kepala Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk membangun sebuah wadah administrasi dalam bentuk elektronik. Beberapa Organisasi Perangkat Daerah yang menciptakan aplikasi E- Office antara lain Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA), Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DPUPR), Dinas Perumahan, Permukiman dan Pertanahan (DISPERKIM) dan lain sebagainya. Merespon instruksi tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang pun membangun E-Office. Hingga pada akhirnya, E-Office yang dibangun oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang menjadi pilihan untuk diterapkan pada seluruh Organisasi Perangkat Daerah di wilayah Kota Tangerang.

“E-Office ini adalah aplikasi yang dibangun oleh DISKOMINFO Kota Tangerang tahun 2015. Dulu di tahun 2015, Kepala Dinas yang dulu menginstruksikan kita untuk bikin aplikasi surat menyurat. Kita buat aplikasinya, kemudian setelah selesai, diimplementasi dulu di internal DISKOMINFO, jadi tidak langsung ke seluruh OPD. Kurang lebih 6 bulan, diperbaiki segala yang kurang berdasarkan masukan dari user-user DISKOMINFO, baru setelah itu melapor kepada Pak Walikota waktu itu. Akhirnya diputuskan oleh Pak Walikota bahwa E-Office buatan DISKOMINFO Kota Tangerang harus digunakan di seluruh OPD”, sebut Kepala Bidang Pengembangan E-Government, Bapak Rizky Febriyanto Sunaryo, S. Kom. pada hari Rabu tanggal 10 Januari 2024 pukul 13.00 WIB di Ruang Kepala Bidang Pengembangan E-Government.

Dalam hal ini, pada hari Jumat tanggal 12 Januari 2024 pukul 10.00 WIB bertempat di Ruang Tangerang Live Center, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang, Ibu Hj. Indri Astuti, SH, M. Si juga mengatakan:

“Jadi, kalau E-Office sebetulnya itu aplikasi sudah cukup lama ya di DISKOMINFO, itu sekitar tahun 2015. Sudah banyak sekali perubahan, banyak sekali penyempurnaan sejak yang awal penerapannya hingga saat ini”.

Dalam rangka mendorong penggunaan E-Office di seluruh Organisasi Perangkat Daerah Kota Tangerang, pada saat itu Bapak H. Arief Rachadiono Wismansyah, B. Sc., M. Kes. yang menjabat sebagai Walikota Tangerang memberikan kebijakan bahwa beliau hanya menerima kegiatan surat-menyurat melalui E-Office.

“Pak Walikota waktu itu kebijakannya dia tidak mau menerima surat kalau suratnya bukan dari E-Office. Jadi otomatis semua OPD mau tidak mau jadi menggunakan E-Office”, sebut Kepala Bidang Pengembangan E- Government, Bapak Rizky Febriyanto Sunaryo, S. Kom. pada hari Rabu tanggal 10 Januari 2024 pukul 13.00 WIB di Ruang Kepala Bidang Pengembangan E-Government.

E-Office yang dibangun oleh Pemerintah Kota Tangerang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang telah menggunakan tanda tangan elektronik yang sudah tersertifikasi oleh Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) melalui direktorat Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE).

”DISKOMINFO Kota Tangerang sudah bekerja sama dengan BsrE untuk tanda tangan elektronik yang ada pada E-Office Pemerintah Kota Tangerang. Jadi, tanda tangan dan paraf pada E-Office Kota Tangerang sudah digital”, sebut Ibu Hj. Indri Astuti, SH, M. Si sebagai Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang pada hari Jumat tanggal 12 Januari 2024 pukul 10.00 WIB bertempat di Ruang Tangerang Live Center.

Berdasarkan penyampaian Bapak Rizky Febriyanto Sunaryo, S. Kom. pada hari Rabu tanggal 10 Januari 2024 pukul 13.00 WIB di Ruang Kepala Bidang Pengembangan E-Government, visualisasi tanda tangan yang digunakan pada E-Office Kota Tangerang, tidak seperti tanda tangan basah pada umumnya.

“Visualisasi tanda tangan elektronik pada E-Office Kota Tangerang yaitu berupa nama jabatan, nama penandatanganan, pangkat golongan, logo Pemerintah Kota Tangerang serta *watermark* logo BSrE. Selain itu, terdapat *Qrcode* pada bagian kiri bawah surat, serta pernyataan kebijakandokumen elektronik”.

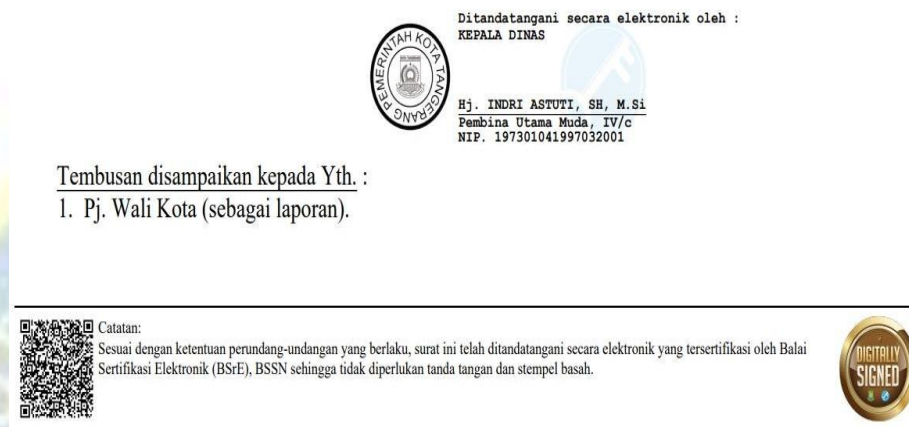
Berikut penulis lampirkan contoh surat pada E-Office yang telah menggunakan tanda tangan elektronik bersertifikasi BSrE.



## Gambar 2

### Contoh surat pada E-Office yang telah menggunakan tanda tangan elektronik bersertifikasi BSrE

Demikian undangan yang kami sampaikan. Terima kasih atas perhatian dan kerjasamanya.



Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang, 2024

### 3.3 Ketepatan Sasaran

Ketepatan sasaran penerapan E-Office pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang yakni dilakukan dengan melihat bagaimana penerapan E-Office telah tepat sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan.

Penentuan sasaran pengguna E-Office menjadi target sasaran penerapan E-Office. Target sasaran pengguna E-Office pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang ialah seluruh Aparatur Sipil Negara di lingkup Pemerintah Kota Tangerang. Hal ini sejalan dengan tugas yang diemban oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang, yakni menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, urusan pemerintahan bidang statistik serta urusan pemerintahan bidang persandian.

“Target sasarannya itu adalah seluruh ASN di lingkup Pemerintah Kota Tangerang. Jadi kan kalau pegawai negeri sipil atau ASN itu pasti bersentuhan dengan yang namanya persuratan, baik surat masuk, surat keluar, terus banyak sekali jenisnya dan semua sudah ada di E-Office. Jadi, target sasarannya adalah seluruh ASN di lingkup Pemerintah Kota Tangerang”, sebut Ibu Hj. Indri Astuti, SH, M. Si sebagai Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang pada hari Jumat tanggal 12 Januari 2024 pukul 10.00 WIB bertempat di Ruang Tangerang Live Center.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh penulis, target sasaran pengguna E-Office di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang belum sepenuhnya terwujud karena masih ditemukannya sebagian besar pegawai di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang yang belum dapat menggunakan E-Office dengan optimal. Hal ini disebabkan oleh kendala kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang menjadi faktor penghambat penerapan E-Office. Hal tersebut juga disampaikan oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Ibu Hj. Indri Astuti, SH, M. Si. pada hari Jumat tanggal 12 Januari 2024 pukul 10.00 WIB bertempat di Ruang Tangerang Live Center, yang memberi pernyataan bahwa belum seluruh pegawai pada Organisasi Perangkat

Daerah yang berada di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang sudah menerapkan E-Office secara keseluruhan, dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang masih terus berusaha untuk mencapai target dimana seluruh Aparatur Sipil Negara di lingkup Pemerintah Kota Tangerang sudah harus 100 persen menggunakan E-Office.

“Memang ada masalah yakni pada dinas-dinas lain. Namanya pegawai kan ada yang sudah melek digital dan ada juga yang belum, dan itu harus dirangkul. Apalagi pegawai yang sudah sepuh atau karena faktor umur, biasanya yang sudah mendekati masa pensiun yakni diatas umur 55 tahun”. Beliau juga menambahkan, “Untuk sekarang ini, capaiannya sudah hampir 80 persen seluruh OPD di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang menggunakan E-Office. Kalau di DISKOMINFO yang dalam hal ini sebagai pembuat produk, sudah 100 persen menggunakan E-Office”.

### 3.4 Sosialisasi

Sosialisasi merupakan bagian penting dalam menghadapi perubahan. Sosialisasi dilakukan untuk memberikan informasi-informasi mengenai pelaksanaan suatu program untuk dapat dijadikan pedoman bagi para penggunanya. Berdasarkan indikator yang digunakan oleh penulis, sosialisasi ditinjau dengan melihat bentuk sosialisasi seperti apa yang telah dilakukan serta apa saja media yang digunakan dalam melakukan sosialisasi. Tujuan dilaksanakannya sosialisasi yakni untuk memberikan informasi serta pemahaman mengenai penerapan E-Office bagi para penggunanya yang dalam hal ini ialah seluruh Aparatur Sipil Negara yang berada di lingkup Pemerintah Kota Tangerang.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang telah melakukan sosialisasi mengenai penerapan E-Office. Bentuk sosialisasi yang telah dilakukan berupa:

1. Sosialisasi secara langsung atau luring serta sosialisasi secara daring (via aplikasi *Zoom Meeting*) dengan dokumentasi yang telah penulis sajikan pada bagian lampiran.
2. Sosialisasi melalui media sosial *Youtube* dan *Instagram*.

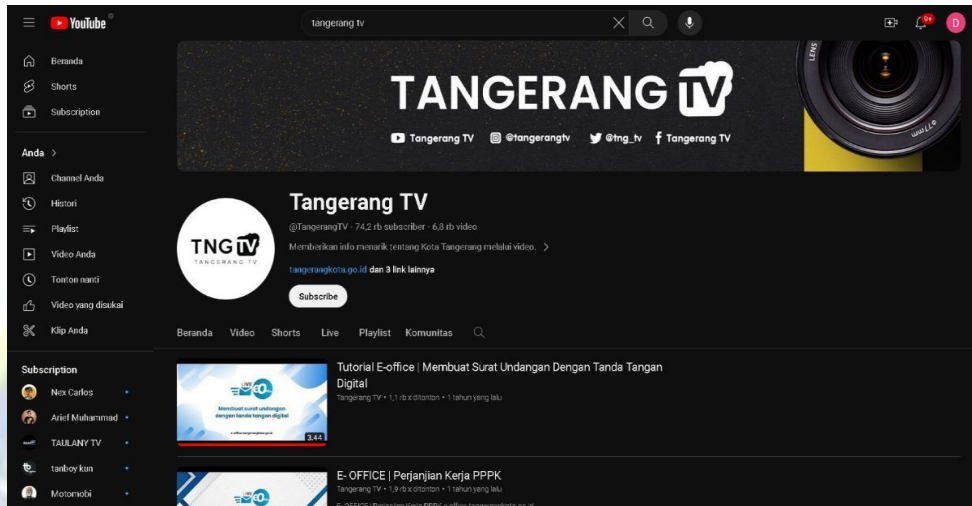
Sosialisasi melalui media sosial dilakukan dengan memberikan pemahaman mengenai E-Office melalui video-video tutorial penggunaan E-Office. Sosialisasi mengenai E-Office pada aplikasi *Youtube* dapat ditemukan di *Youtube Channel Tangerang TV*. Hal ini disebutkan oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Ibu Hj. Indri Astuti, SH, M. Si. pada hari Jumat tanggal 12 Januari 2024 pukul 10.00 WIB bertempat di Ruang Tangerang Live Center.

“Penyampaian informasi E-Office, DISKOMINFO Kota Tangerang memiliki *Youtube Channel Tangerang TV* yang salah satu fungsinya itu adalah mensosialisasikan aplikasi-aplikasi yang sudah dibangun oleh Pemerintah Kota Tangerang, salah satunya adalah aplikasi E-Office”.

Berikut penulis sajikan pelaksanaan sosialisasi penggunaan E-Office oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang yang dilakukan melalui media sosial *Youtube Channel Tangerang TV*.



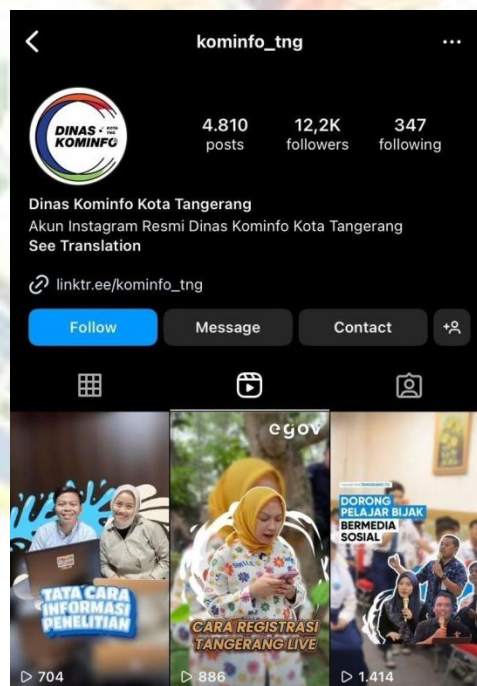
**Gambar 3**  
**Profil Youtube Channel Tangerang TV**



Sumber : Youtube Channel Tangerang TV <https://www.youtube.com/@TangerangTV>

Di dalam Youtube Channel Tangerang TV, para pengguna dapat melihat bagaimana penggunaan E-Office melalui video tutorial-tutorial yang telah disediakan. Selain itu, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang juga melakukan sosialisasi E-Office melalui media sosial Instagram. Sosialisasi E-Office pada aplikasi Instagram dapat ditemukan pada Akun.

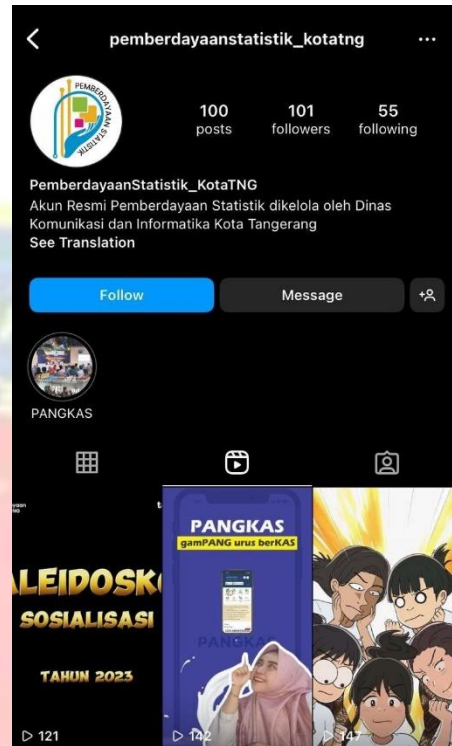
**Gambar 4**  
**Profil Akun Instagram kominfo\_tng, egov\_diskominfo dan pemberdayaanstatistik\_kotatng**



Sumber: Akun Instagram *kominfo\_tng*  
[https://www.instagram.com/kominfo\\_tng/](https://www.instagram.com/kominfo_tng/)



Sumber: Akun *Instagram* *kominfo\_tng*  
[https://www.instagram.com/kominfo\\_tng/](https://www.instagram.com/kominfo_tng/)



Sumber: Akun *Instagram* *pemberdayaanstatistik\_kotatng*  
[https://www.instagram.com/pemberdayaanstatistik\\_kotatng/](https://www.instagram.com/pemberdayaanstatistik_kotatng/)

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan penulis dengan mengamati secara langsung sosialisasi di media sosial yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang melalui video-video tutorial yang disediakan, sosialisasi ini sangat membantu para pengguna E- Office yang dalam hal ini ialah para pegawai di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang untuk dapat memahami cara kerja aplikasi tersebut. Hal ini dikarenakan video-video tutorial yang disajikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang memberikan langkah demi langkah yang dapat menuntun para pengguna E-Office dalam mengaplikasikannya.

### 3.5 Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan dapat ditinjau dengan melihat apakah sebuah program yang berjalan sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Hal tersebut disampaikan oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Ibu Hj. Indri Astuti, SH, M. Si. pada hari Jumat tanggal 12 Januari 2024 pukul 10.00 WIB bertempat di Ruang Tangerang Live Center.

“Tujuan pelaksanaan E-Office adalah untuk mensimplifikasi persuratan untuk bisa lebih tertib dan terkendali”. Beliau juga menambahkan, “Penerapan E-Office sudah sesuai dengan *output* yang diharapkan, yakni surat-surat menjadi lebih tertib, teratur, dan terdigitalisasi sesuai dengan standar persuratan yang dikeluarkan oleh Pemerintah”.



Bapak Rizky Febriyanto Sunaryo, S. Kom sebagai Kepala Bidang Pengembangan E-Government pada hari Rabu tanggal 10 Januari 2024 pukul 13.00 WIB bertempat di Ruang Kepala Bidang Pengembangan E- Government berpendapat:

“Banyak sekali kelebihan yang diberikan dengan diterapkannya penggunaan E-Office. Meminimalisir penggunaan kertas, akses yang dapat dilakukan dimana saja seperti di rumah pada saat hari libur, dan lain sebagainya. Sedangkan jika menggunakan sistem manual (*paperbased*), surat itu kan harus di paraf langsung. Misalnya sebuah surat yang diketik oleh Staf, harus naik terlebih dahulu menuju Kepala Seksi, naik lagi menuju Kepala Bidang, naik lagi menuju Sekretaris dan setelah itu baru bisa ditandatangani oleh Kepala Dinas. Nah itu kan menjadi lama jika ada halangan-halangan tertentu”.

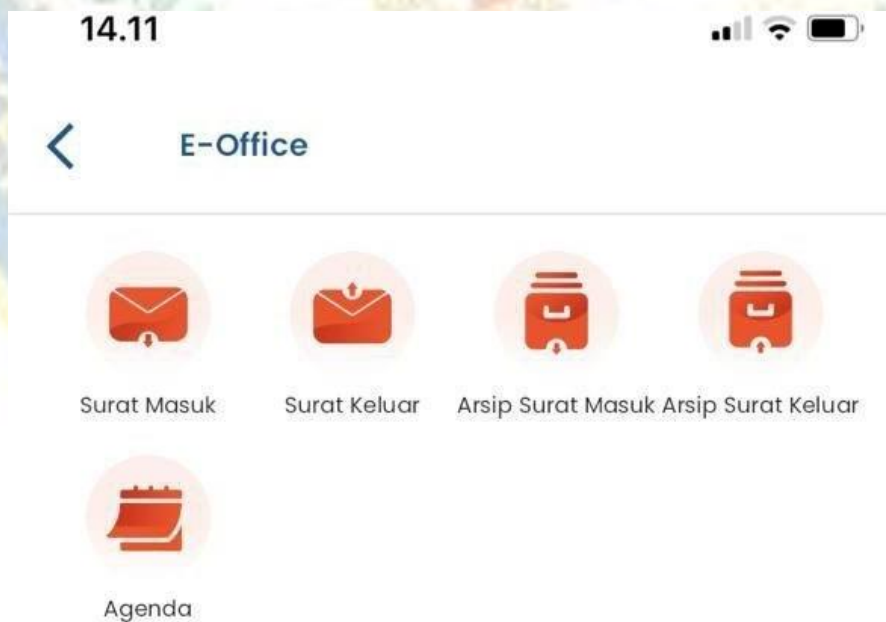
Pada hari Rabu tanggal 10 Januari 2024 pukul 14.00 WIB bertempat di Ruang Staf, Firda Falahiyah Zaenudin, S. Kom sebagai Pranata Komputer pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang pun memberikan tanggapan mengenai manfaat penerapan E-Office.

“E-Office memberikan manfaat yang banyak sekali. Misalnya yaitu kita dapat membuat surat dimana saja. Jadi menurut saya pribadi, dengan adanya E-Office, semuanya menjadi lebih mudah”.

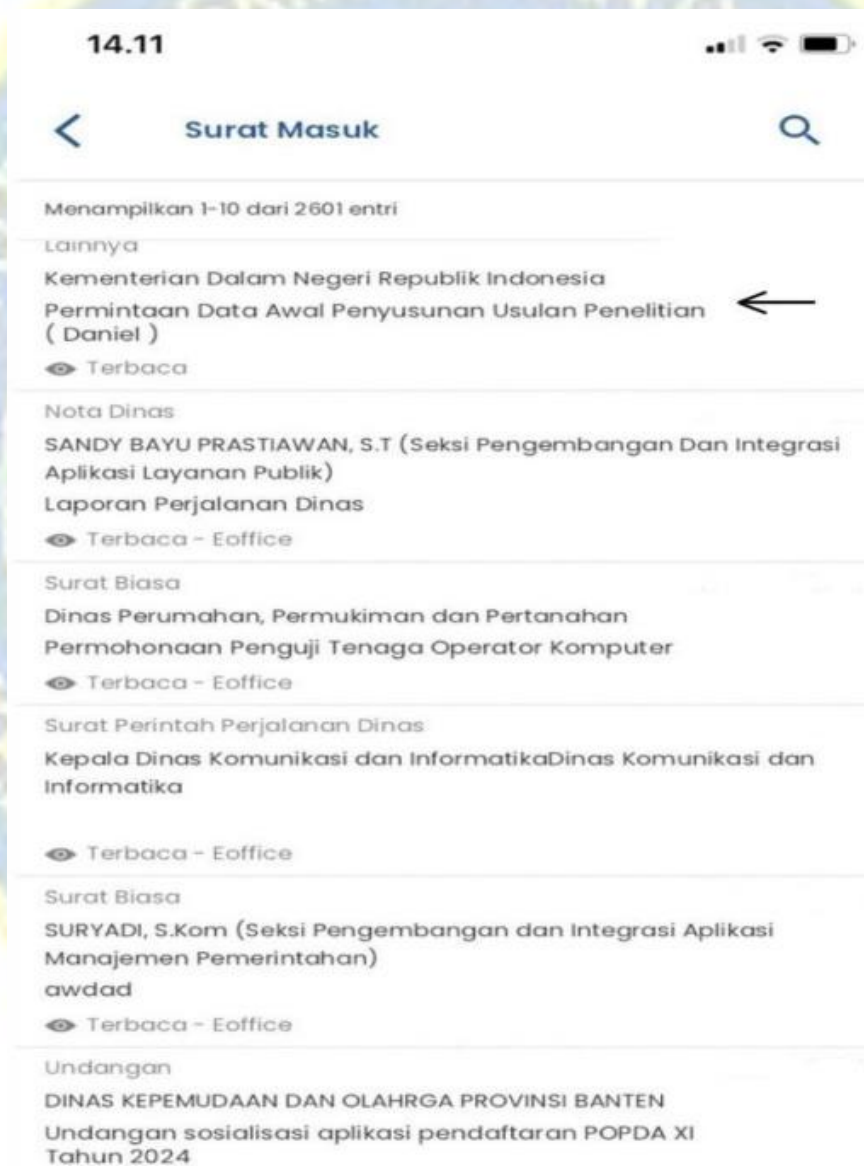
E-Office telah terbukti mampu memberikan banyak dampak positif dalam mempermudah pekerjaan para pegawai. Hal tersebut juga dapat dibuktikan dengan melihat perbandingan kinerja para pegawai sebelum dan sesudah menggunakan E-Office. Berikut merupakan contoh tahapan penggunaan E-Office melalui telepon genggam, secara langsung terkait Surat Usulan Penelitian Skripsi yang diberikan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang.

**Gambar 5**

**Contoh penggunaan E-Office melalui telepon genggam terkait Surat Usulan Penelitian Skripsi**



1. Membuka Dashboard Aplikasi E-Office dan melihat surat masuk dari staf yang sebelumnya telah memasukkan surat usulan penelitian skripsi pada format yang sudah tersedia untuk selanjutnya di disiposisikan.





2. Surat siap untuk di disposisikan lebih lanjut.

14.12

< Disposisi Surat

Teruskan Kepada

Tujuan Surat

SURYADI, S.Kom  
Ketua Tim Kerja Bidang Pengembangan  
eGovernment, Dinas Komunikasi dan Informatika

Catatan

silahkan dibantu

q w e r t y u i o p  
a s d f g h j k l  
z x c v b n m  
space return

3. Hasil disposisi surat yang akan diterima pada subjek berikutnya.

LEMBAR DISPOSISI	
Surat dari :Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia	Diterima Tgl. : No. Agenda : Sifat : Biasa
No. Surat :00091/511/IPDN.10	
Tanggal : Surat	
Perihal : <b>Pemintaan Data Awal Penyusunan Usulan Penelitian ( Daniel )</b>	
Diteruskan kepada Sdr : - 1. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika(1) - 2. Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika(1) - 3. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian(1) - 4. Kepala Bidang Pengembangan eGovernment(2) - 5. Suryadi, S.Kom(3)	Dengan hormat harap : <input type="checkbox"/> Tanggapan dan saran <input checked="" type="checkbox"/> Proses lebih lanjut <input type="checkbox"/> Koordinasi/konfirmasikan
Catatan : "Yth.ibu kadis" (Pengadministrasi Umum) "silahkan difasilitasi" (Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika) "silahkan dibantu" (Kepala Bidang Pengembangan Egovernment)	

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan, yakni keberadaan E-Office mampu mengefisieni pekerjaan para pegawai dalam hal surat-menyurat. Hal ini dapat dilihat dari manfaat yang diberikan dengan adanya E-Office, para pegawai dapat melakukan kegiatan surat menyurat dengan lebih mudah, lebih cepat serta dapat dilakukan dimana saja karena dapat dijangkau melalui media elektronik seperti telepon genggam. Oleh karena itu, berikut merupakan poin-poin capaian penerapan E-Office pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang.

- a. E-Office dapat mempercepat waktu dan menghemat tenaga karena pembuatan surat dapat dilakukan kapan saja dan dapat dilakukan dimana saja, tanpa membutuhkan waktu yang lama.
- b. E-Office dapat memudahkan para pegawai karena pembuatan surat dapat dilakukan hanya dengan mengisi data-data pada format yang sudah tersedia di dalam E-Office.
- c. E-Office dapat meminimalisir penggunaan kertas atau *paperbased* karena semua sudah digital, termasuk penggunaan tanda tangan dalam persuratan.
- d. E-Office dapat mengurangi ruang arsip, karena seluruh kegiatan surat-menyurat dilakukan melalui media elektronik.
- e. E-Office dapat memudahkan para pegawai dalam melakukan pencarian dokumen karena seluruh kegiatan surat-menyurat terpusat di dalam satu penyimpanan media elektronik (tertib dan terkendali).

Penerapan E-Office pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang tidak memiliki ciri khas pembeda dengan penerapan E-Office pada Organisasi Perangkat Daerah lain di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang. Hal ini dikarenakan E-Office yang digunakan oleh seluruh Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang merupakan E-Office yang sama, yang dibangun oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang. Hal ini disampaikan oleh Bapak Rizky Febriyanto Sunaryo, S. Kom sebagai Kepala Bidang Pengembangan E- Government pada hari Rabu tanggal 10 Januari 2024 pukul 13.00 WIB bertempat di Ruang Kepala Bidang Pengembangan E-Government.

“E-Office yang digunakan di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang kan satu aplikasi yaitu E-Office yang dikeluarkan oleh DISKOMINFO Kota Tangerang, jadi semuanya sama, tata naskah dinasnya satu”.

### **3.6 Pemantauan**

Pemantauan terhadap berjalannya suatu program amat diperlukan. Hal ini dilakukan guna mengetahui apa saja kekurangan-kekurangan maupun kendala-kendala yang ada untuk dapat dicarikan solusi apabila pelaksanaan program tidak sesuai dengan rencana maupun tujuan yang telah ditetapkan. Indikator pemantauan program merupakan kegiatan yang dilakukan setelah program berjalan. Hal ini dilakukan sebagai bentuk perhatian kepada para penerima program yang dalam hal ini ialah seluruh Aparatur Sipil Negara di lingkup Pemerintah Kota Tangerang, untuk mengetahui efektivitas penerapan E-Office berdasarkan teori ukuran efektivitas menurut Subagyo (dalam Alfiansyah, 2020).

Berdasarkan penyampaian Bapak Rizky Febriyanto Sunaryo, S. Kom sebagai Kepala Bidang Pengembangan E-Government pada hari Rabu tanggal 10 Januari 2024 pukul 13.00 WIB bertempat di Ruang Kepala Bidang Pengembangan E-Government, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota



Tangerang terus melakukan pemantauan jalannya E-Office hingga saat ini. Pemantauan E-Office dilaksanakan oleh Bidang Statistik dan Pemberdayaan TIK, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang melalui dashboard E-Office.

“Pemantauan E-Office dilakukan oleh bidang statistik dan pemberdayaan TIK. Jika ada OPD yang masih belum menggunakan atau menghadapi kendala, maka akan dilakukan sosialisasi kembali”.

### **3.7 Faktor Penghambat dan Pendukung penerapan E-Office Pada Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Tangerang**

#### **Faktor Penghambat**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, hambatan-hambatan yang dihadapi dalam penerapan E-Office berkaitan dengan budaya organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang yang mempengaruhi usaha transformasi yang dilakukan dalam bidang administrasi, dalam hal ini mengenai digitalisasi. Belum seluruh Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang dapat menggunakan E-Office dengan maksimal. Hal ini disebabkan karena faktor Sumber Daya Manusia (SDM), yakni adanya sejumlah pegawai pada Organisasi Perangkat Daerah di lingkup Pemerintah Kota Tangerang yang kesulitan dalam menerapkan penggunaan E-Office. Hal ini disebabkan karena faktor usia para pegawai yang berpengaruh pada kurangnya pemahaman mengenai penggunaan media elektronik. Hal ini disampaikan oleh Bapak Rizky Febriyanto Sunaryo, S. Kom sebagai Kepala Bidang Pengembangan E-Government pada hari Rabu tanggal 10 Januari 2024 pukul 13.00 WIB bertempat di Ruang Kepala Bidang Pengembangan E- Government.

“Dulu, orang-orang kalau bikin surat kan familiarnya menggunakan kertas ya, jadi untuk merubah itu yang susah. Apalagi untuk pegawai yang sudah berumur, agak susah. Kendalanya itu dari sisi SDM. Mereka ngertinya bikin surat pakai kertas, ketika pakai E-Office mereka bingung. Apalagi setelah di tahun 2017, surat di dalam E-Office menggunakan tanda tangan digital. Mereka bingung apakah itu sah. Jadi memang *mindset* mereka juga harus diubah”. Beliau juga menambahkan, “Jadi faktor penghambatnya bukan faktor dari teknologi. Misalnya internet, internet itu sudah tersedia. Bukan juga faktor dari infrastruktur. Misalnya data center, data center itu sudah tersedia, begitupun dengan komputer dan yang lainnya, semua sudah tersedia”.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh penulis, memang terdapat para pegawai yang mengalami kesulitan dalam penerapan E- Office. Hal ini dikarenakan transformasi digital yang dalam hal ini mengenai penerapan E-Office memang membutuhkan proses penyesuaian dan juga kemauan dari para penggunanya.

#### **Faktor Pendukung**

Mengenai faktor pendukung, banyak sekali faktor pendukung penerapan E-Office pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang. Seperti yang disebutkan oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Ibu Hj. Indri Astuti, SH, M. Si. pada hari Jumat tanggal 12 Januari 2024 pukul 10.00 WIB bertempat di Ruang Tangerang Live Center.

”Faktor pendukung ya. Misalnya seperti tadi terkait sarana dan prasarana. Kalau bicara sarana dan prasarana kan berarti bicara sumber daya, yang dalam hal ini yaitu sumber daya teknologi, sumber daya infrastruktur dan lain sebagainya. jadi, KOMINFO Kota Tangerang

dalam penerapan E- Office sudah menyediakan semuanya seperti *data center*, bandwidth internet, juga komputer dan lain sebagainya”.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh penulis, sarana dan prasarana yang tersedia telah memadai dalam mendukung penerapan E-Office. Sarana dan prasarana seperti komputer, kapasitas serta jaringan internet yang stabil yang telah disiapkan di setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) menjadi faktor pendukung penerapan E-Office. Selain itu, *data center* yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang juga sudah memadai dalam menunjang penerapan E-Office.

### **3.8 Upaya mengatasi hambatan penerapan E-Office pada Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Tangerang**

Dalam mengatasi hambatan yang dihadapi terkait penerapan E- Office, pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang telah mensiasati dengan adanya *Helpdesk*. *Helpdesk* merupakan subjek yang berfungsi mendidik serta membina para pegawai yang ada di setiap Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kota Tangerang yang mengalami kesulitan dalam penggunaan E-Office.

“Untuk mereka yang tidak bisa menggunakan E-Office atau belum paham mengenai E-Office, kita bantu melalui *Helpdesk*. Di setiap OPD, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian berfungsi sebagai *Helpdesk* bagi para pegawai di OPD tersebut yang belum dapat menggunakan E-Office. Kasubag Umum dan Kepegawaian tersebut dididik dan dibina oleh DISKOMINFO Kota Tangerang agar bisa menggunakan E-Office dengan maksimal, untuk dapat menjadi mentor bagi pegawai-pegawai lain”, sebut Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Ibu Hj. Indri Astuti, SH, M. Si. pada hari Jumat tanggal 12 Januari 2024 pukul 10.00 WIB bertempat di Ruang Tangerang Live Center.

Tidak hanya itu, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang juga telah dan terus melakukan sosialisasi bagi seluruh Aparatur Sipil Negara di tiap-tiap Organisasi Perangkat Daerah yang ada di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang. Untuk saat ini, sosialisasi yang dilakukan yakni sosialisasi secara daring, sosialisasi melalui media sosial, penyuluhan serta pembuatan video tutorial.

“Untuk saat ini, kami berfokus pada sosialisasi secara daring melalui media sosial dan penyuluhan serta pemberian video-video tutorial bagi setiap OPD yang menemukan kendala dalam penerapan E-Office, agar seluruh pegawai bisa menggunakan E-Office”, sebut Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Ibu Hj. Indri Astuti, SH, M. Si. pada hari Jumat tanggal 12 Januari 2024 pukul 10.00 WIB bertempat di Ruang Tangerang Live Center.

Berjalannya sosialisasi penerapan E-Office yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang telah penulis buktikan salah satunya dengan memantau keaktifan akun media sosial yang digunakan serta kerincian tutorial yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang.

## **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil yang didapat melalui penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, penerapan E-Office pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang belum sepenuhnya efektif. Hal ini dapat disimpulkan berdasarkan data-data yang di dapat oleh penulis bahwa target



sasaran pengguna E-Office yakni seluruh pegawai di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang belum sepenuhnya dapat menggunakan E- Office dengan maksimal.

Akan tetapi, penerapan E-Office telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hal tersebut disimpulkan berdasarkan observasi terkait realita yang terjadi di lapangan dan berdasarkan pernyataan para pengguna E- Office yang dalam hal ini ialah para pegawai di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang mengenai perbandingan sebelum dan sesudah penerapan E- Office. Berikut merupakan poin-poin yang didapat berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Penulis :

- E-Office belum sepenuhnya efektif dikarenakan adanya kendala terkait kualitas Sumber Daya Manusia.
- E-Office dapat dikatakan efisien karena meminimalisir usaha para pegawai dalam melakukan kegiatan surat menyurat.
- E-Office yang diterapkan pada DISKOMINFO Kota Tangerang telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan, akan tetapi belum memenuhi target sasaran yang ada.

Pemantauan serta sosialisasi harus terus dilakukan oleh Pemerintah secara khusus oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang guna mencapai tujuan yakni seluruh Aparatur Sipil Negara di lingkup Pemerintah Kota Tangerang dapat menggunakan E-Office dengan baik.



## DAFTAR PUSTAKA

- Alfiansyah, G. (2020). Determinan Keamanan Dan Kerahasiaan Dokumen Rekam Medis Di Ruang Filing Rs X. *Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(1), 37–51.  
<https://publikasi.poliije.ac.id/index.php/j-remi/article/view/1961>
- Isnindaputra, R. (2023). Implementasi Aplikasi E-Office Untuk Mendukung Penerapan E-Government Di Kantor Pemerintah Daerah. *Soshumdik*, 2(1), 110–126.
- Prayudha, M. . (2012). Penerapan E-Office Dalam Hubungan Antara Front Office Dan Back Office Di Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) = The Application Of E-Office In Relationship Between Front Office And Back Office At Pt. Kereta Api Indonesia. *Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Indonesia*, 2(1), 109–111.  
<https://lib.ui.ac.id/detail?id=20330560>
- Sigit, D. (2013). *Pemanfaatan Aplikasi E-Office Untuk Mendukung Reformasi*. Bandung: Alfabeta.  
<https://adoc.pub/pemanfaatan-aplikasi-e-office-untuk-mendukung-reformasi-biro.html>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Dinda Septiani Dewi, Yanuar Yoga Prasetyawan. (2019). Analisis Pengelolaan Program E-Office Pada Kegiatan Temu Balik Arsip Aktif di Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Pemerintah Kota Semarang.  
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/viewFile/23189/21220>
- Hani Damayanti Aprilia, Akgis Cahyaningtias. (2021). Pemanfaatan E-Office sebagai Praktik Paperless Office. *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 387.  
<http://repository.lppm.unila.ac.id/44987/>
- Noplyantri Narsen, Agus Sugiarto. (Volume 6 No. 2 September 2022). Penerapan dan Pemanfaatan Electronic Office Pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 111.  
[https://www.researchgate.net/publication/363139069\\_Penerapan\\_Dan\\_Pemanfaatan\\_E-Office\\_Pada\\_Kantor\\_Sekretariat\\_Daerah\\_Kota\\_Salatiga](https://www.researchgate.net/publication/363139069_Penerapan_Dan_Pemanfaatan_E-Office_Pada_Kantor_Sekretariat_Daerah_Kota_Salatiga)
- Putri Ummi, Aldri Frinaldi. (Vol. 1, No. 1, Desember 2020). Efektivitas E-Office Di Dinas Komunikasi Dan Informatika(Kominfo) Kabupaten Pasaman Barat Dalam Era Governensi Digital. *JSDMU: Jurnal Sumber Daya Manusia Unggul*, 8.  
[https://www.researchgate.net/publication/370791591\\_EFEKTIVITAS\\_E-OFFICE\\_DI\\_DINAS\\_KOMUNIKASI\\_DAN\\_INFORMATIKA\\_KOMINFO\\_KABUPATEN\\_PASAMAN\\_BARAT\\_DALAM\\_ERA\\_GOVERNENSI\\_DIGITAL](https://www.researchgate.net/publication/370791591_EFEKTIVITAS_E-OFFICE_DI_DINAS_KOMUNIKASI_DAN_INFORMATIKA_KOMINFO_KABUPATEN_PASAMAN_BARAT_DALAM_ERA_GOVERNENSI_DIGITAL)
- Sinaga, R. N. (2022). Penerapan E-Office Pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Provinsi Papua Barat. 7.  
[http://eprints.ipdn.ac.id/8961/1/G6\\_29.1910\\_Ramos%20Nathalio%20Sinaga.pdf](http://eprints.ipdn.ac.id/8961/1/G6_29.1910_Ramos%20Nathalio%20Sinaga.pdf)  
<https://e-office.tangerangkota.go.id/>  
<https://maps.tangerangkota.go.id/>  
[https://www.instagram.com/egov\\_diskominfo/](https://www.instagram.com/egov_diskominfo/)  
[https://www.instagram.com/kominfo\\_tng/](https://www.instagram.com/kominfo_tng/)  
[https://www.instagram.com/pemberdayaanstatistik\\_kotatng/](https://www.instagram.com/pemberdayaanstatistik_kotatng/)  
<https://www.youtube.com/@TangerangTV>