

**IMPLEMENTASI APLIKASI “E-OFFICE” DALAM MENINGKATKAN KINERJA
PEGAWAI PADA DINAS KOMUNIKASI INFORMASI DAN STATISTIK
KABUPATEN BARRU PROVINSI SULAWESI SELATAN**

Muhammad Raihan

NPP. 32.0902

Asdaf Kabupaten Barru, Provinsi Sulawesi Selatan

Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia

Email: 32.0902@ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Yeti Fatimah, S.Sos., M.Si.

ABSTRACT

Problem statement/background (GAP): E-Office is a digital technology-based application system that replaces manual administrative methods with automated data management, information provision, and document reporting features to improve time efficiency through faster data access and presentation in organizational operations. **Purpose:** This study aims to analyze the implementation of the E-Office at the Department of Communication, Information, and Statistics of Barru Regency, identify supporting and inhibiting factors during implementation, and formulate solutions to address challenges encountered. **Method:** A descriptive qualitative research method with an inductive approach was employed, utilizing data collection techniques such as interviews, observation, and documentation. Data analysis was conducted through data reduction, presentation, and conclusion drawing. **Results:** The findings indicate that E-Office implementation successfully enhanced administrative efficiency by accelerating document processing, reducing paper usage, and improving transparency through real-time tracking. However, achieving three e-governance success indicators (efficiency, transparency, responsiveness) remains suboptimal. Key obstacles include outdated IT infrastructure (unstable internet connectivity, obsolete devices), uneven training distribution, and employees' limited formal IT competency in operating advanced features. Conversely, leadership commitment, inter-division coordination, and phased IT infrastructure upgrades emerged as critical supporting factors. Improvement efforts involved blended learning-based training, establishing a dedicated IT team, and WhatsApp-based socialization to enhance digital literacy. Although digital transformation has reduced employee resistance, the full benefits of E-Office on employee performance have yet to be realized. This study recommends continuous budget allocation for infrastructure modernization, structured training aligned with operational needs, and human resource capacity building to fully leverage E-Office in boosting productivity and public service quality. **Conclusion:** The implementation has shown a strategic role in improving the performance of administrative services. Even so, the implementation of E-Office at the Information Communication and Statistics Office has not been fully maximised due to several factors and the benefits have not been sufficiently felt by employees, especially in the context of improving performance itself.

Keywords: E-Office, Department of Communication and Information, E-Governance Indicators, Employee Performance

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): *E-Office* adalah sistem aplikasi berbasis teknologi digital yang menggantikan metode administrasi manual dengan otomatisasi pengelolaan data, penyediaan informasi, dan fitur pembuatan laporan dokumen untuk meningkatkan efisiensi waktu melalui percepatan akses serta penyajian data dalam operasional perkantoran atau organisasi. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi aplikasi *E-Office* di Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kabupaten Barru, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam proses implementasi, serta merumuskan solusi untuk mengatasi permasalahan yang muncul selama penerapan sistem tersebut. **Metode:** Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi (pengamatan) dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *E-Office* berhasil meningkatkan efisiensi administrasi dengan mempercepat pengelolaan dokumen, mengurangi penggunaan kertas, dan meningkatkan transparansi melalui pelacakan *real-time*. Namun, capaian tiga indikator keberhasilan *e-governance* (efisiensi, transparansi, responsivitas) belum optimal. Faktor penghambat meliputi infrastruktur TI usang (jaringan internet tidak stabil, perangkat lawas), pelatihan yang tidak merata, dan keterbatasan kompetensi IT formal pegawai dalam mengoperasikan fitur canggih. Di sisi lain, komitmen pimpinan, koordinasi antar divisi, serta strategi pembaruan infrastruktur TI bertahap menjadi faktor pendukung utama. Upaya perbaikan dilakukan melalui pelatihan berbasis *blended learning*, pembentukan tim IT khusus, dan sosialisasi via *WhatsApp* untuk meningkatkan literasi digital. **Kesimpulan:** Implementasi telah menunjukkan peran strategis dalam meningkatkan kinerja pelayanan administrasi. Meski begitu, Implementasi *E-Office* di Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik belum sepenuhnya dikatakan maksimal akibat dari beberapa faktor dan manfaatnya belum cukup dirasakan para pegawai utamanya dalam konteks peningkatan kinerja itu sendiri.

Kata kunci: *E-Office*, Dinas Kominfo, Indikator *E-Governance*, Kinerja Pegawai

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan merupakan tuntutan zaman di tengah berkembangnya era Society 5.0, yang mengedepankan integrasi antara dunia fisik dan dunia digital melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) secara menyeluruh. Society 5.0 menuntut pemerintah untuk membangun sistem yang tidak hanya efisien, tetapi juga adaptif dan inklusif dalam pelayanan publik. Dalam kerangka tersebut, implementasi *e-government* menjadi langkah strategis dalam meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas birokrasi. Salah satu instrumen utama *e-government* adalah penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang bertujuan untuk menciptakan birokrasi digital yang terintegrasi dan berbasis kinerja (Kementerian PAN-RB, 2018). Aplikasi *e-office* merupakan bagian integral dari SPBE, dengan fungsi utama mendigitalisasi proses administrasi seperti surat-menyurat, disposisi, arsip, hingga monitoring kinerja pegawai.

Namun demikian, sebagaimana dikemukakan oleh George C. Edwards III (1980), keberhasilan implementasi suatu kebijakan sangat ditentukan oleh empat variabel utama, yakni komunikasi, sumber daya, disposisi atau sikap pelaksana, serta struktur birokrasi. Dalam konteks implementasi *e-office* di Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kabupaten Barru, faktor-faktor tersebut menjadi indikator yang penting dalam menilai efektivitas digitalisasi administrasi. Misalnya, rendahnya literasi digital

pegawai dan kurangnya pelatihan menjadi penghambat utama dalam optimalisasi aplikasi e-office. Data kepegawaian menunjukkan bahwa dari total 26 pegawai, hanya 5 orang yang memiliki latar belakang pendidikan teknologi informasi dan hanya satu orang yang secara aktif mengelola aplikasi e-office. Ketimpangan ini menunjukkan lemahnya kapasitas SDM dalam adaptasi teknologi, padahal menurut Rivai (2005), kinerja pegawai sangat bergantung pada kompetensi, motivasi, dan kesempatan untuk berkembang melalui pelatihan yang memadai. Lebih lanjut, transformasi digital dalam manajemen sumber daya manusia (MSDM) publik juga menjadi perhatian penting. Menurut Dessler (2015), digitalisasi MSDM dapat meningkatkan efisiensi dalam perekrutan, pengembangan kompetensi, penilaian kinerja, dan perencanaan karier pegawai. Oleh karena itu, digitalisasi yang tidak disertai dengan peningkatan kapasitas teknis pegawai hanya akan menghasilkan perubahan kosmetik yang tidak berdampak signifikan terhadap pelayanan publik.

Dalam upaya meningkatkan kapasitas digitalnya, Pemerintah Kabupaten Barru menjalin kerja sama strategis dengan Pemerintah Kabupaten Sumedang yang telah sukses mengimplementasikan sistem e-office. Kerja sama ini diwujudkan melalui nota kesepahaman (MoU) dan perjanjian kerja sama antardaerah sebagai bentuk transfer pengetahuan dan peningkatan kapasitas kelembagaan. Namun, meskipun teknologi telah dialihkan, hasilnya tetap tidak optimal apabila tidak dibarengi dengan perubahan kultur organisasi dan peningkatan kualitas SDM lokal. Sebagaimana diungkapkan oleh Muhadam Labolo (2014), pembangunan tata kelola pemerintahan yang baik tidak hanya bertumpu pada aspek teknis, tetapi juga pada integrasi nilai sosial, budaya, dan partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, implementasi teknologi harus diiringi oleh perubahan mindset birokrasi dari budaya kerja manual menuju budaya kerja digital yang adaptif dan progresif. Dalam konteks Kabupaten Barru, tantangan implementasi e-office tidak semata-mata terletak pada sistem aplikasinya, melainkan pada kesiapan organisasi dan SDM dalam menerima serta menjalankan transformasi digital secara utuh. Oleh karena itu, diperlukan strategi menyeluruh yang mencakup pelatihan berkelanjutan, penguatan struktur organisasi, serta penyesuaian kebijakan internal guna menjamin keberlangsungan dan keberhasilan sistem digital tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana implementasi aplikasi e-office memengaruhi kinerja pegawai pada Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kabupaten Barru. Kajian ini penting untuk memberikan pemahaman empiris mengenai sejauh mana digitalisasi mampu meningkatkan efisiensi birokrasi daerah serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan e-government di tingkat lokal.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Meskipun implementasi e-office telah dilakukan di Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kabupaten Barru, namun efektivitasnya masih rendah. Hal ini disebabkan oleh minimnya kompetensi teknis SDM, budaya kerja birokrasi yang belum adaptif terhadap digitalisasi, terbatasnya pelatihan dan sosialisasi sistem, serta ketiadaan kebijakan internal yang mendukung percepatan digitalisasi. Penelitian sebelumnya umumnya berfokus pada aspek teknis sistem, sementara kajian mengenai hambatan implementasi dari sisi SDM, budaya organisasi, dan kelembagaan di tingkat daerah masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah tersebut dengan mengkaji secara menyeluruh faktor-faktor non-teknis yang memengaruhi keberhasilan implementasi e-office di lingkungan pemerintahan daerah.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini bertolak dari pentingnya transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan, khususnya melalui pemanfaatan aplikasi e-Office yang diyakini mampu meningkatkan efisiensi kerja serta akuntabilitas pegawai di lingkungan organisasi publik. Beberapa studi terdahulu memberikan kontribusi penting dalam memahami berbagai aspek implementasi e-Office, baik dari sisi teknis maupun sosial-organisasional.

Selain dari Indrajit (2016), penelitian penting yang relevan dilakukan oleh Rosacker dan Olson (2008) yang menganalisis *critical success factors* (CSFs) dalam implementasi sistem informasi di sektor public. Melalui pendekatan kuantitatif menggunakan kerangka *Project Implementation Profile* (PIP), mereka mengidentifikasi bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi publik sangat dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu dukungan manajemen puncak, kejelasan misi proyek, serta perencanaan dan penjadwalan proyek yang matang. Studi ini menjadi penting karena menegaskan bahwa strategi manajemen proyek yang efektif dan kontekstual sangat diperlukan dalam lingkungan birokrasi publik yang cenderung kompleks dan kaku. Dalam konteks penelitian ini, hasil studi Rosacker dan Olson menjadi rujukan penting dalam memahami mengapa dukungan pimpinan dan perencanaan sistematis turut menentukan keberhasilan implementasi E-Office di Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kabupaten Barru.

Kajian relevan lainnya dilakukan oleh Rahman (2018) yang meneliti strategi komunikasi Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik dalam mensosialisasikan aplikasi e-Office di Provinsi Riau. Ia mengungkapkan bahwa keberhasilan adopsi teknologi tidak hanya bergantung pada kecanggihan sistem, tetapi juga pada pola komunikasi internal yang efektif, termasuk pelibatan aktif seluruh pemangku kepentingan dalam proses transisi digital. Studi lain oleh Bintang dan Fadil (2022) menganalisis pengembangan e-Office dalam konteks pelaksanaan e-Government di Kota Bekasi. Mereka menekankan bahwa keterlibatan pimpinan organisasi dan dukungan infrastruktur digital yang memadai menjadi faktor penentu dalam keberhasilan aplikasi tersebut. Temuan mereka menunjukkan bahwa e-Office dapat mempercepat alur administrasi dan mendukung transparansi, asalkan didukung oleh pelatihan yang sistematis bagi para pegawai.

Dalam konteks kinerja pegawai, Mamonto (2022) meneliti pengaruh e-Government terhadap peningkatan kinerja aparatur sipil negara di Provinsi Gorontalo. Hasilnya memperlihatkan adanya hubungan yang signifikan antara pemanfaatan sistem digital dan produktivitas kerja, yang ditunjukkan melalui efisiensi waktu pelayanan, peningkatan akurasi data, serta berkurangnya beban kerja administratif secara manual.

Lebih lanjut, Mahfudoh dan Hoirunifah (2024) mengkaji peran sistem informasi manajemen dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Cilegon. Mereka menyimpulkan bahwa integrasi antara platform digital dan relasi kerja yang harmonis merupakan kombinasi ideal dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif. Hal ini memperkuat pandangan bahwa teknologi hanyalah alat bantu, sementara kolaborasi antarpegawai tetap menjadi faktor kunci dalam peningkatan kinerja.

Di lain sisi, Studi yang dilakukan oleh Madaki, Ahmad, dan Singh (2024) menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem e-government di negara berkembang sangat dipengaruhi oleh integrasi teknologi informasi yang efektif, yang mencakup aspek teknis, kelembagaan, dan lingkungan eksternal. Meskipun integrasi teknologi dapat meningkatkan efisiensi dan keamanan layanan publik, tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia, resistensi terhadap perubahan birokrasi, dan kurangnya interoperabilitas sistem menjadi hambatan utama dalam proses implementasi. Oleh karena itu, pendekatan yang menyeluruh dengan mempertimbangkan dimensi teknologi, organisasi, dan lingkungan sangat penting untuk menjamin keberhasilan digitalisasi administrasi publik. Temuan ini

relevan dengan konteks implementasi aplikasi E-Office di Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kabupaten Barru, yang juga menghadapi hambatan serupa dalam hal kesiapan SDM, infrastruktur, dan adaptasi kelembagaan.

Dalam konteks Sulawesi Selatan, penelitian oleh Siswanto (2022) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar menyoroti pentingnya kemampuan adaptasi pegawai terhadap sistem digital baru. Ia menemukan bahwa resistensi terhadap perubahan seringkali muncul akibat minimnya pelatihan dan kurangnya pemahaman atas manfaat jangka panjang dari aplikasi e-Office. Oleh karena itu, pendekatan literasi digital yang menyeluruh sangat dibutuhkan untuk memastikan implementasi berjalan optimal.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Dalam karya ilmiah ini, penulis berfokus pada implementasi aplikasi *E-Office* di Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kabupaten Barru sebagai bagian dari upaya transformasi digital pemerintahan daerah guna meningkatkan efisiensi dan kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan publik. Fokus penelitian yang disajikan oleh penulis sangat berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang umumnya dilakukan pada instansi dengan kesiapan infrastruktur teknologi yang lebih baik atau hanya membahas aspek fungsional aplikasi secara umum.

Keunikan dari penelitian ini terletak pada pemanfaatan teori elemen sukses implementasi *e-Government* oleh Indrajit (2016:10-13), yaitu *support*, *capacity*, dan *value*, sebagai *content* kebijakan digitalisasi, yang dikaji dalam konteks keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi pada wilayah yang baru memulai implementasi sistem digital (*context* kebijakan.). Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan evaluatif berbasis lapangan melalui metode observasi partisipatif serta memanfaatkan data kontekstual daerah yang belum banyak dikaji sebelumnya, khususnya pada instansi pemerintah di daerah non-metropolitan.

Penelitian ini mengisi celah dalam literatur sebelumnya yang sebagian besar berfokus pada aspek teknis implementasi sistem e-Government, dengan menekankan pentingnya faktor non-teknis seperti kapasitas sumber daya manusia, budaya organisasi, dan kesiapan kelembagaan. Hal ini sejalan dengan temuan Mohungoo, Brown, dan Kabanda (2020) yang menyatakan bahwa tantangan implementasi sistem digital di sektor publik tidak hanya bersumber dari aspek teknologi, tetapi juga dari faktor organisasi seperti resistensi terhadap perubahan, kepemimpinan yang lemah, serta rendahnya keterampilan dan pelatihan pegawai, dan juga dari konteks lingkungan seperti regulasi yang belum adaptif dan infrastruktur yang terbatas. Dengan menggunakan pendekatan evaluatif berbasis konteks lokal dan memanfaatkan kerangka pemikiran yang serupa dengan TOE (Technology-Organization-Environment), penelitian ini menawarkan perspektif baru dalam memahami implementasi E-Office di daerah non-metropolitan seperti Kabupaten Barru, di mana transformasi digital dihadapkan pada kompleksitas tersendiri yang belum banyak dikaji dalam studi-studi sebelumnya.

Selanjutnya, Penelitian yang dilakukan oleh Nangameka (2022), yang memberikan kontribusi penting dalam mengevaluasi kematangan e-Government melalui pendekatan pilar dengan studi kasus pada website resmi Pemerintah Kabupaten Situbondo. Meskipun pendekatan ini memberikan gambaran komprehensif terhadap kualitas layanan digital berbasis web, fokus penelitian tersebut masih terbatas pada aspek evaluatif terhadap tampilan dan fungsionalitas website sebagai representasi e-Government. Kebaruan ilmiah dalam penelitian ini terletak pada pendekatannya yang tidak hanya menilai aspek antarmuka digital, tetapi juga menggali secara mendalam dinamika implementasi aplikasi E-Office dari sisi faktor pendukung dan penghambat di lingkungan birokrasi daerah,

khususnya pada Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kabupaten Barru. Dengan demikian, penelitian ini memperluas ruang lingkup studi e-Government dengan mengaitkan aspek kebijakan internal, kesiapan sumber daya manusia, dan respon organisasi terhadap digitalisasi, yang belum diulas secara rinci dalam studi sebelumnya.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan ilmiah dalam bentuk pemahaman empiris dan praktis mengenai implementasi aplikasi E-Office sebagai bagian dari transformasi digital birokrasi di Indonesia.

1.5 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi aplikasi “E-Office” di Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistik Kabupaten Barru, dengan mengidentifikasi faktor-faktor pendukung serta penghambat yang memengaruhi penerapannya, sekaligus mencari solusi atas permasalahan yang muncul selama proses implementasi berlangsung.

II. METODE

Dalam penulisan ini, penulis menggunakan desain penulisan kualitatif. Penulisan kualitatif deskriptif memungkinkan penulis untuk terlibat secara langsung dalam proses pengumpulan dan analisis data, mengamati fenomena yang terjadi di lapangan, mencatat dinamika implementasi aplikasi *E-Office*, serta mendeskripsikan permasalahan yang sesuai dengan kondisi nyata di Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kabupaten Barru.

Penulis menarik kesimpulan dengan mengumpulkan data lapangan secara induktif untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai faktor pendukung, penghambat, dan strategi yang dilakukan dalam pengimplementasian *E-Office*.

Melalui model penulisan ini, penulis dapat menggambarkan secara rinci dinamika organisasi berdasarkan hasil observasi langsung dan pengalaman empiris. Data dikumpulkan melalui teknik wawancara dengan informan kunci, observasi partisipatif, serta dokumentasi terhadap dokumen resmi dinas. Analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan akhir dari temuan-temuan yang relevan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan penulis, dikemukakan bahwa implementasi kebijakan terkait digitalisasi pemerintahan melalui aplikasi *E-Office* di Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kabupaten Barru dapat ditinjau dari tiga aspek utama dalam kerangka elemen sukses implementasi *e-Government* menurut Indrajit (2016), yaitu *Support*, *Capacity*, dan *Value*. Ketiga aspek ini menjadi indikator keberhasilan implementasi *E-Office* sebagai bagian dari penguatan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik (*smart governance*) di tingkat daerah. Adapun pembahasan setiap aspek tersebut dielaborasi pada subbab di bawah ini, sebagai berikut:

3.1 Support (Dukungan)

Implementasi *E-Office* didukung penuh oleh pimpinan dinas dan didorong melalui kebijakan internal serta monitoring penggunaan sistem secara berkala. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, dukungan pimpinan dinas menjadi fondasi awal dalam membentuk komitmen internal terhadap transformasi digital ini. Pimpinan menunjukkan inisiatif untuk mengadopsi sistem *E-Office* sebagai bagian dari percepatan kinerja birokrasi serta upaya meningkatkan efisiensi administrasi pemerintahan, sesuai dengan agenda reformasi birokrasi dan target capaian SPBE.

Komitmen ini tampak dari keterlibatan aktif pimpinan dalam menyosialisasikan kebijakan internal, menjalin kerja sama lintas daerah, hingga memfasilitasi pelatihan dasar bagi pegawai. Hal ini sejalan dengan kerja sama antara Kabupaten Barru dan Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang, yang dijadikan sebagai daerah percontohan implementasi *E-Office*. Adanya Memorandum of Understanding (MoU) dan Perjanjian Kerja Sama (PKS) antara kedua pihak menunjukkan adanya upaya konkret dalam menyiapkan ekosistem yang mendukung keberhasilan digitalisasi.

Selain pimpinan, faktor pendukung lainnya datang dari koordinasi lintas bidang di internal Dinas Kominfo Barru. Beberapa kepala bidang dan subbagian menunjukkan respons positif terhadap penggunaan sistem ini, meskipun masih terbatas dalam pelaksanaan teknis harian. Dalam beberapa kasus, penggunaan *E-Office* masih dibatasi pada pegawai tertentu yang telah mendapat pelatihan atau memiliki kompetensi digital lebih tinggi. Kendati demikian, adanya keinginan untuk terus mengembangkan pemahaman dan keterampilan pegawai menunjukkan adanya potensi penguatan dukungan institusional secara bertahap.

Namun demikian, dukungan tersebut masih bersifat top-down dan belum sepenuhnya diimbangi oleh partisipasi aktif seluruh pegawai. Keterbatasan dalam penyebaran informasi, minimnya pelatihan berkelanjutan, serta belum adanya reward system untuk pengguna aktif *E-Office* menjadi tantangan tersendiri. Oleh karena itu, dukungan dalam bentuk kebijakan internal yang lebih sistematis, penyusunan SOP implementasi *E-Office*, serta penguatan kapasitas melalui blended learning dan komunikasi intensif via media internal seperti WhatsApp, menjadi langkah strategis yang perlu dikembangkan.

3.2 Capacity (Kapasitas)

Dalam subbab ini, penulis menjelaskan bahwa Elemen *capacity* merupakan salah satu pilar utama dalam keberhasilan penerapan *e-government*, yang mencakup tiga komponen utama yaitu kapasitas sumber daya manusia, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi (TI), dan dukungan anggaran. Dalam konteks implementasi *E-Office* di Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kabupaten Barru, kapasitas menjadi tantangan signifikan yang sangat memengaruhi efektivitas sistem yang diterapkan.

Pertama, dari sisi sumber daya manusia, keterbatasan kompetensi pegawai dalam bidang teknologi informasi menjadi kendala utama. Dari total 26 pegawai yang bertugas, hanya lima orang yang memiliki latar belakang pendidikan teknologi informasi, dan hanya satu orang yang benar-benar memahami serta mampu mengoperasikan aplikasi *E-Office* secara menyeluruh. Ini menunjukkan adanya kesenjangan besar antara kebutuhan kompetensi digital yang diperlukan untuk menjalankan sistem dan kapasitas aktual pegawai yang ada. Minimnya pelatihan teknis formal dan belum adanya program pengembangan kapasitas yang berkelanjutan juga memperburuk situasi ini.

Kedua, dari aspek infrastruktur teknologi, kondisi fisik dan teknis perangkat keras (hardware) serta jaringan internet di lingkungan dinas masih belum optimal. Beberapa perangkat komputer yang digunakan tergolong usang, dan kondisi jaringan internet kerap mengalami gangguan, sehingga menghambat operasional sistem *E-Office*. Ruang server yang sebelumnya tidak layak baru direnovasi sebagian, dan sistem jaringan belum sepenuhnya mendukung interkoneksi antar bidang. Hal ini menyebabkan proses digitalisasi belum berjalan secara merata di seluruh unit kerja.

Ketiga, dukungan dari sisi anggaran juga belum memadai. Proses implementasi *E-Office* masih mengandalkan anggaran yang terbatas dan tidak spesifik dialokasikan untuk pengembangan kapasitas digital. Tidak adanya pos anggaran khusus untuk pelatihan, pembaruan perangkat keras, maupun pemeliharaan sistem TI menunjukkan kurangnya kesadaran kelembagaan terhadap pentingnya investasi jangka panjang dalam transformasi digital.

Keterbatasan kapasitas ini pada akhirnya berdampak pada rendahnya partisipasi aktif pegawai dalam memanfaatkan sistem *E-Office*, serta lambatnya integrasi sistem digital dalam proses kerja sehari-hari. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas memerlukan intervensi terstruktur melalui pelatihan berbasis *blended learning*, pengadaan perangkat modern yang sesuai kebutuhan operasional, serta dukungan anggaran yang konsisten. Tanpa peningkatan kapasitas secara menyeluruh, tujuan digitalisasi pemerintahan yang efisien dan responsif tidak akan tercapai secara optimal di Kabupaten Barru.

3.3 Value (Manfaat)

Pada subbab ini, elemen *value* dalam implementasi *e-government* menekankan pentingnya manfaat nyata yang dirasakan oleh para pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal, terhadap sistem yang diadopsi. Dalam konteks implementasi *E-Office* di Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kabupaten Barru, nilai utama yang ingin dicapai adalah efisiensi kerja pegawai, transparansi proses administrasi, serta peningkatan kualitas pelayanan publik. Namun, temuan lapangan menunjukkan bahwa nilai tersebut belum sepenuhnya terealisasi secara optimal.

Secara internal, aplikasi *E-Office* memberikan manfaat dalam percepatan proses administrasi seperti disposisi surat, pengarsipan dokumen, serta pengiriman informasi antarbidang. Penggunaan sistem ini telah memangkas waktu pemrosesan dokumen yang sebelumnya memerlukan tatap muka atau proses manual berbasis kertas (*paper-based*). Selain itu, sistem ini juga memungkinkan pelacakan dokumen secara real-time, yang mendukung prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan informasi birokrasi. Pegawai yang telah familiar dengan sistem ini mengakui bahwa pekerjaan menjadi lebih sistematis dan terdokumentasi dengan baik.

Namun demikian, manfaat yang dirasakan tersebut belum menjangkau seluruh unit kerja secara merata. Sebagian besar pegawai belum secara aktif menggunakan sistem karena keterbatasan pemahaman dan literasi digital. Alhasil, proses kerja masih sering dilakukan secara konvensional di beberapa bagian, sehingga fungsi *E-Office* belum dapat sepenuhnya menggantikan proses manual. Hal ini menunjukkan bahwa nilai dari sistem digital ini belum sepenuhnya diinternalisasi oleh seluruh organisasi, yang berdampak pada belum maksimalnya efisiensi yang ingin dicapai.

Dari sisi eksternal, seperti masyarakat atau pihak pengguna layanan publik, implementasi *E-Office* masih belum dirasakan langsung manfaatnya karena sistem ini bersifat internal-administratif. Namun, potensi manfaat tetap terbuka apabila sistem ini dikembangkan lebih lanjut ke arah pelayanan publik berbasis elektronik. Dengan mempercepat proses birokrasi di tingkat internal, masyarakat secara tidak langsung akan menerima pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan terdokumentasi dengan baik, sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang modern dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

3.4 Faktor Penghambat dan Pendukung Implementasi Aplikasi E-Office

Implementasi aplikasi *E-Office* di Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kabupaten Barru menghadapi sejumlah faktor penghambat yang signifikan, yang berpotensi menghambat optimalisasi pemanfaatan sistem dalam mendukung kinerja birokrasi. Salah satu faktor utama adalah keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, seperti jaringan internet yang tidak stabil, perangkat keras yang sudah usang, dan kapasitas server yang terbatas, sehingga berdampak pada lambannya akses sistem dan gangguan teknis dalam pengoperasian aplikasi. Selain itu, distribusi pelatihan yang tidak merata kepada seluruh pegawai juga menjadi tantangan serius, karena sebagian besar pegawai belum memiliki kompetensi teknis yang memadai untuk mengoperasikan fitur-fitur aplikasi *E-Office* secara optimal. Keterbatasan literasi digital di kalangan aparatur sipil negara menyebabkan ketergantungan yang tinggi terhadap individu tertentu, seperti admin atau pegawai dengan kemampuan khusus,

sehingga beban kerja tidak terdistribusi dengan baik. Faktor lain yang menjadi hambatan adalah belum adanya kebijakan internal yang secara tegas mengatur penggunaan aplikasi E-Office sebagai standar operasional prosedur dalam kegiatan administrasi perkantoran. Kurangnya sosialisasi yang menyeluruh juga memperparah masalah ini, karena tidak semua pegawai memahami urgensi dan manfaat dari penerapan E-Office dalam mendukung efisiensi kerja dan transparansi pelayanan public.

Di sisi lain, terdapat pula faktor-faktor pendukung yang mendorong keberhasilan implementasi aplikasi E-Office di Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kabupaten Barru. Dukungan pimpinan dinas menjadi salah satu kekuatan utama, dengan adanya komitmen yang kuat untuk mendorong transformasi digital dalam lingkup organisasi. Hal ini diwujudkan melalui penandatanganan nota kesepahaman (MoU) dan perjanjian kerja sama (PKS) dengan Pemerintah Kabupaten Sumedang sebagai bentuk transfer pengetahuan dan pengalaman terkait pengelolaan E-Office. Selain itu, koordinasi lintas bidang di internal dinas juga menjadi faktor pendukung yang penting, meskipun masih perlu ditingkatkan. Upaya pembaruan infrastruktur teknologi informasi secara bertahap, pelatihan berbasis *blended learning*, pembentukan tim teknis khusus (IT support team), serta pemanfaatan platform WhatsApp sebagai media komunikasi dan sosialisasi turut berkontribusi dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan digital pegawai. Meskipun berbagai faktor pendukung ini telah memberikan dasar yang baik untuk implementasi E-Office, pemanfaatannya secara maksimal belum sepenuhnya tercapai akibat hambatan-hambatan yang telah diidentifikasi sebelumnya. Oleh karena itu, perbaikan secara menyeluruh pada aspek infrastruktur, peningkatan kapasitas SDM, serta penyusunan regulasi pendukung menjadi langkah penting untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas implementasi E-Office dalam meningkatkan kinerja aparatur sipil negara di Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kabupaten Barru.

3.5 Upaya yang Dilakukan

Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kabupaten Barru telah melakukan berbagai upaya strategis untuk meningkatkan kinerja pegawai melalui pemanfaatan aplikasi E-Office sebagai bagian dari implementasi transformasi digital dalam administrasi pemerintahan. Salah satu langkah konkret yang dilakukan adalah penyelenggaraan pelatihan berbasis *blended learning*, yang menggabungkan pembelajaran tatap muka dengan pemanfaatan teknologi daring guna memperluas akses dan fleksibilitas pelatihan bagi pegawai. Selain itu, pembentukan tim teknis khusus atau *IT support team* telah dilakukan untuk memberikan dukungan teknis langsung kepada pegawai dalam menghadapi kendala operasional sehari-hari, sekaligus sebagai pusat layanan konsultasi internal dalam pengelolaan aplikasi E-Office. Dinas juga aktif melakukan sosialisasi melalui platform komunikasi seperti WhatsApp untuk memastikan informasi terkait penggunaan E-Office dapat disampaikan secara cepat, praktis, dan menjangkau seluruh pegawai tanpa batasan ruang dan waktu.

Dalam upaya membangun pemahaman dan meningkatkan literasi digital pegawai, Dinas Kominfo Barru melakukan pendekatan bertahap dengan memprioritaskan pegawai yang memiliki minat dan potensi dalam bidang teknologi informasi untuk menjadi *champion users*, yang kemudian berperan sebagai mentor bagi rekan-rekan lainnya. Strategi ini diharapkan mampu menciptakan efek domino dalam penyebaran keterampilan digital di lingkungan kerja. Lebih jauh, Dinas juga mendorong penguatan kolaborasi lintas bidang dengan menetapkan kebijakan internal yang mendukung percepatan implementasi E-Office, seperti penerapan standar operasional prosedur (SOP) berbasis digital dan monitoring rutin terhadap pemanfaatan aplikasi dalam aktivitas administrasi harian.

Secara keseluruhan, upaya-upaya tersebut menunjukkan komitmen Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kabupaten Barru dalam meningkatkan kinerja pegawai melalui pemanfaatan

E-Office, meskipun masih terdapat tantangan yang perlu diatasi, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi informasi dan disparitas kemampuan digital antarpegawai. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi E-Office di masa mendatang sangat bergantung pada konsistensi pelatihan, peningkatan kapasitas SDM, dan penyediaan infrastruktur yang mendukung digitalisasi secara berkelanjutan.

3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan utama dalam penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi aplikasi *E-Office* di Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kabupaten Barru berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi dan kinerja pegawai. Hal ini dibuktikan melalui percepatan proses persuratan, pemantauan kinerja secara digital, serta pengurangan penggunaan dokumen fisik. Sistem ini juga mendukung prinsip transparansi melalui pelacakan real-time dan dokumentasi yang terdigitalisasi.

Namun, capaian terhadap indikator utama e-Governance seperti efisiensi, transparansi, dan responsivitas belum sepenuhnya optimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor penghambat, seperti infrastruktur TI yang masih terbatas, distribusi pelatihan yang belum merata, serta kompetensi digital pegawai yang beragam. Penggunaan aplikasi juga belum merata di seluruh sub-bidang dinas, di mana hanya sebagian kecil pegawai yang mampu mengoperasikan sistem secara maksimal.

Sebaliknya, komitmen pimpinan, koordinasi lintas divisi, serta inisiatif-inisiatif internal seperti pelatihan berbasis *blended learning*, pembentukan tim IT, dan sosialisasi melalui WhatsApp menjadi faktor pendukung yang signifikan. Strategi tersebut memungkinkan proses adopsi teknologi berlangsung lebih adaptif dan kontekstual, menyesuaikan dengan kemampuan pegawai dan sumber daya yang tersedia.

Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi teknologi pemerintahan seperti *E-Office* sangat bergantung pada sinergi antara kebijakan teknis, kesiapan sumber daya manusia, dan lingkungan organisasi. Hal ini menguatkan teori Indrajit (2016) mengenai tiga elemen kunci keberhasilan e-Government: *support*, *capacity*, dan *value* sebagai kerangka yang relevan dalam konteks transformasi digital di pemerintahan daerah.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan penulis dalam menganalisis implementasi aplikasi E-Office dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kabupaten Barru, Provinsi Sulawesi Selatan, diperoleh beberapa kesimpulan. Implementasi aplikasi E-Office di Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kabupaten Barru telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan efisiensi administrasi, percepatan pengelolaan dokumen, dan transparansi melalui pelacakan real-time. Namun, capaian optimal terhadap indikator keberhasilan e-Governance, yaitu efisiensi, transparansi, dan responsivitas, belum sepenuhnya tercapai akibat keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, kurangnya pemerataan pelatihan, dan rendahnya kompetensi digital pegawai. Faktor pendukung implementasi mencakup komitmen pimpinan, koordinasi lintas divisi, pelatihan berbasis *blended learning*, pembentukan tim teknis khusus, serta pemanfaatan platform digital seperti WhatsApp untuk mendukung komunikasi internal. Meski berbagai upaya telah dilakukan, pemanfaatan E-Office secara maksimal belum sepenuhnya terwujud. Keberhasilan implementasi ke depan sangat bergantung pada peningkatan kapasitas SDM, penguatan infrastruktur teknologi, penyusunan kebijakan pendukung, dan konsistensi dalam monitoring serta evaluasi. Dengan demikian, implementasi E-Office memiliki potensi strategis dalam mendukung transformasi digital pemerintahan daerah, namun memerlukan langkah perbaikan

yang terarah dan berkelanjutan agar manfaatnya benar-benar dirasakan dalam peningkatan kinerja pegawai dan pelayanan publik.

Keterbatasan penelitian ini terletak pada ruang lingkup yang hanya berfokus pada satu instansi, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi untuk seluruh perangkat daerah di Kabupaten Barru. Penelitian juga terkendala oleh keterbatasan waktu dan sumber daya dalam pengumpulan data.

Arah penelitian ke depan, penulis merekomendasikan agar dilakukan studi lanjutan pada instansi pemerintah lain di Kabupaten Barru maupun daerah lain dengan karakteristik serupa, guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai implementasi E-Office dan dampaknya terhadap kinerja pegawai serta kualitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian mendatang dapat mengkaji secara lebih mendalam aspek pengembangan kompetensi digital ASN dan strategi pengelolaan perubahan organisasi dalam mendukung keberhasilan transformasi digital di sektor publik.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kabupaten Barru beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang telah membantu dan menyelesaikan pelaksanaan penelitian ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada para informan yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi yang sangat berharga dalam mendukung kelengkapan data penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Bintang, M., & Fadil, M. (2022). Analisis Pengembangan E-Office dalam Pelaksanaan E-Government pada Dinas Komunikasi, Statistik dan Persandian Kota Bekasi. *Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 44–54. <https://jurnal.unismabekasi.ac.id/index.php/governance/article/view/5632>
- Dessler, G. (2015). *Human Resource Management*. Pearson Education.
- Edwards III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Congressional Quarterly Press.
- Indrajit, R.E. (2016). *Electronic Government*. Yogyakarta: ANDI
- Kementerian PAN-RB. (2018). Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi SPBE.
- Labolo, M. (2014). *Paradigma Baru Pemerintahan*. Gava Media
- Madaki, A. S., Ahmad, K., & Singh, D. (2024). IT integration implementation in e-government public sector in developing countries: a systematic literature review and model development. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 18(3), 451–472. <https://doi.org/10.1108/TG-02-2024-0043>
- Mahfudoh, & Hoirunifah, N. (2024). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Pegawai Kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Cilegon. *Sedanten: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(1), 35–47. <https://ejurnal.unival-cilegon.ac.id/index.php/sedanten/article/view/185>
- Mamonto, M. K. (2022). Pengaruh E-Government Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Gorontalo [Skripsi, Universitas Negeri Gorontalo]. <http://repository.ung.ac.id/skripsi/show/931418114>

- Mohungoo, I., Brown, I., & Kabanda, S. (2020). A systematic review of implementation challenges in public e-procurement. In *Responsible Design, Implementation and Use of Information and Communication Technology* (pp. 46–58). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-030-45002-1_5
- Nangameka, T. I. (2022). Evaluating E-Government Maturity Using the Pillar Approach: A Focus on Situbondo Regency Government Official Website, Indonesia. *Transformasi: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 14(1), 39–56. <https://doi.org/10.33701/jtp.v14i1.2520>
- Rahman, A. H. (2018). Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik dalam Mensosialisasikan Aplikasi E-Office di Lingkungan OPD Pemerintah Provinsi Riau [Skripsi, UIN Sultan Syarif Kasim Riau]. <http://repository.uin-suska.ac.id/16131/>
- Rivai, V. (2005). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan. Rajagrafindo Persada.
- Rosacker, K. M., & Olson, D. L. (2008). Public sector information system critical success factors. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 2(1), 60–70. <https://doi.org/10.1108/17506160810862955>
- Siswanto, A. (2022). Analisis Kinerja Pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar. *Profitability: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(2), 95–104. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/profitability/article/view/3417>