

INOVASI APLIKASI SISTEM INFORMASI SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR (SISUMAKER) SEBAGAI PENGELOLAAN SURAT SECARA DIGITAL DI PEMERINTAH KABUPATEN MAJALENGKA

Arie Nurfauzi
NPP. 29.0631

*Asdaf Kabupaten Majalengka, Provinsi Jawa Barat
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: arie10fauzi@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The author focuses on the problem of government digitization during the industrial revolution 4.0 especially the availability of supporting the development of electronic-based governance systems. **Purpose:** This study aims to describe how the SISUMAKER application innovation is digital mail management in the Majalengka Regency Government. **Method:** This study uses descriptive qualitative with an inductive approach and diffusion of innovation according to Rogers Theory . The technique of collecting data are done by interviews, observation and documentation. **Result:** The availability of supporting the development of electronic-based governance systems is still low, reviewed by human resources with educational background and expertise in technology. The innovation of the SISUMAKER application was not optimal. There are several problems in the innovation of the SISUMAKER application, including the lack of quantity and quality of skilled and expert human resources in the IT field, inadequate IT infrastructure in every regional device organization to carry out government digitization, and a manual work culture that is difficult for employees in the Government to abandon. Majalengka Regency. **Conclusion:** The efforts made to overcome these problems are carrying out IT training for employees, especially structural officials as users of the SISUMAKER application, improving IT facilities and infrastructure so that they are able to carry out government digitization, and socializing to employees the importance of using the SISUMAKER application as a form of implementing government digitization.

Keywords: Innovation; SISUMAKER Application; Government Digitalization

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penulis berfokus pada permasalahan digitalisasi pemerintahan pada masa revolusi industri 4.0 terkhusus pada ketersediaan tenaga pendukung sistem pemerintahan berbasis elektronik. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana inovasi aplikasi SISUMAKER sebagai pengelolaan surat secara digital di Pemerintah Kabupaten Majalengka. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif dan difusi inovasi menurut Teori Rogers. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Ketersediaan tenaga pendukung sistem pemerintahan berbasis elektronik masih rendah ditinjau dari latar belakang pendidikan dan

keahlian di bidang teknologi. Terdapat beberapa permasalahan dalam inovasi aplikasi SISUMAKER antara lain minimnya kuantitas dan kualitas sumber daya manusia yang terampil dan ahli dalam bidang IT, sarana prasarana IT yang belum memadai di setiap OPD untuk melaksanakan digitalisasi pemerintahan, dan budaya kerja manual yang sulit ditinggalkan oleh para pegawai di Pemerintah Kabupaten Majalengka. **Kesimpulan:** Upaya yang dilakukan dalam mengatasi permasalahan tersebut adalah melaksanakan pelatihan IT bagi para pegawai terkhusus pejabat struktural sebagai user aplikasi SISUMAKER, memperbaiki sarana dan prasarana IT agar mumpuni melaksanakan digitalisasi pemerintahan, serta melakukan sosialisasi kepada para pegawai akan pentingnya pemanfaatan aplikasi SISUMAKER sebagai wujud pelaksanaan digitalisasi pemerintahan.

Kata kunci: Inovasi; Aplikasi SISUMAKER; Digitalisasi Pemerintahan

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Revolusi Industri 4.0 membuat negara-negara di dunia berusaha meningkatkan daya saingnya agar tidak ketinggalan zaman dengan perkembangan teknologi informasi dan tak terkecuali Indonesia. Di era Revolusi Industri 4.0 ini perkembangan teknologi informasi dan komunikasi semakin cepat, teknologi dan sistem informasi.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi pada sektor pemerintahan sendiri sejalan dengan terbitnya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* yang menginstruksikan lembaga pemerintah agar memanfaatkan teknologi informasi dalam tata kelola pemerintahan guna memudahkan akses pelayanan publik terhadap masyarakat serta memudahkan koordinasi antar instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah. Menurut Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, definisi *e-government* adalah penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan yang dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, akuntabilitas dan transparansi.

Perkembangan teknologi yang sangat pesat membuka peluang bagi pemerintah untuk memanfaatkannya dengan menciptakan inovasi dan kreasi baru dalam pengelolaan, pengaksesan, dan pendayagunaan informasi dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintahan yang bersih (*clean governance*). Ketidakmampuan pemerintah dalam beradaptasi dengan perkembangan global akan membawa Indonesia ketinggalan zaman atau keterisolasian karena tidak dapat memanfaatkan teknologi informasi. Dalam melaksanakan pengembangan teknologi informasi dan komunikasi diperlukan sinergi dan koordinasi antar pemerintah daerah untuk menunjang kemajuan teknologi pemerintah pusat yang akan menciptakan *database* yang terintegrasi secara nasional.

Pemerintah daerah memerlukan ketersediaan informasi yang cepat, tepat, mudah, dan akurat dalam menetapkan kebijakan dan melaksanakan kegiatan pemerintahan. Dalam rangka memenuhi kebutuhan tersebut, maka diperlukan manajemen pemerintahan dan penerapan teknologi informasi yang ditunjang oleh infrastruktur jaringan yang terintegrasi antar perangkat daerah. Penerapan dan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkup pemerintah daerah merupakan tugas dan fungsi dari Dinas Komunikasi dan Informatika. Lingkup pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi yang dilaksanakan oleh Diskominfo adalah pengendalian dan pengawasan infrastruktur komunikasi dan informatika, pembinaan kapasitas sumber daya manusia yang mengelola teknologi informasi, pengembangan *server* pusat informasi, pengembangan *intercom* dua arah, serta mendigitalisasi pelayanan publik dan penyelenggaraan pemerintahan.

Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025 dan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2010-2014 tentang tujuan program penataan tata kelola pemerintahan yang dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi kinerja pemerintahan dengan memanfaatkan Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK) sebagai penunjang dalam melaksanakan tupoksi pemerintah. Dalam rangka mewujudkan sistem pemerintahan elektronik, maka salah satu penerapannya yaitu kebijakan pengelolaan tata naskah dinas secara elektronik melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 6 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas Elektronik di Lingkungan Instansi Pemerintah.

Program Aplikasi Sisumaker digelar dalam rangka pelaksanaan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik guna mendukung kelancaran proses kerja pemerintah di bidang persuratan dan kearsipan yang efektif dan efisien di lingkungan Pemkab Majalengka. Kepala Dinas Kominfo mengaharapkan dengan adanya aplikasi persuratan berbasis elektronik ini dapat mendorong jajaran Pemerintah Daerah Majalengka untuk terus meningkatkan kinerja serta memperbaiki pelayanan publik dalam rangka implementasi *e-government*. Aplikasi SISUMAKER diharapkan berdampak pada tuntutan pelaksanaan kerja yang lebih detail sistematis, kronologis dan terstruktur sehingga tata kelola surat masuk dan keluar dikelola secara elektronik agar lebih efektif, efisien, dan akuntabel.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan pemanfaatan Sistem Informasi Surat Masuk dan Keluar (SISUMAKER) ini adalah sebagai berikut. Pertama ketersediaan tenaga pendukung pengembangan sistem pemerintahan berbasis elektronik masih rendah ditinjau dari keberadaan sumber daya manusia yang memiliki latar belakang pendidikan teknologi informasi di instansi pemerintah masih sedikit. Berdasarkan data dari BKPSDM Majalengka, pegawai di seluruh instansi pemerintah daerah berjumlah 9.968 orang dan yang berlatar belakang teknologi informasi hanya ada 57 orang. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan jumlah pegawai berlatar belakang IT sebagai pendukung pengembangan sistem pemerintahan berbasis elektronik di lingkup Pemkab Majalengka.

Kedua, masih banyaknya pegawai yang tidak memperdulikan inovasi teknologi baru dalam tata kelola persuratan ini dan budaya kerja manual yang sulit ditinggalkan karena belum terbiasanya para pegawai dalam penggunaan aplikasi SISUMAKER. Permasalahan ini menghambat optimalisasi program pemerintah menuju *smart government* sehingga harus ada paksaan bagi para pegawai untuk bekerja secara elektronik dan tidak gagap teknologi. Hal ini menunjukkan Pemkab Majalengka memerlukan solusi dalam menanggapi masalah cueknya pegawai akan inovasi teknologi baru dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Ketiga, sarana infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi di Pemkab Majalengka masih memerlukan peningkatan dan perbaikan untuk mendukung berjalannya aplikasi yang akan diterapkan di Pemkab Majalengka. Hal ini dibuktikan dengan belum adanya topologi jaringan yang mumpuni di lingkup Pemkab Majalengka seperti *Wide Area Network* (WAN), Intranet, *Demilitarization Zone* (DMZ), dan instalasi jaringan. Pembangunan infrastruktur ini diperlukan untuk terciptanya *smart city* di Kabupaten Majalengka dengan *smart government* yang sesuai *Sustainable Development Goals* (SDGs) dan Standar Pelayanan Minimal (SPM).

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks pemberdayaan pemuda maupun konteks kegiatan membudayakan literasi masyarakat. Penelitian Lusika Candra Dewi yang berjudul *Pengelolaan Surat Elektronik (e-mail)* di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2014. Penelitian ini menggunakan teori surat elektronik menurut Djoko Purwanto (2008) dan metode deskriptif kualitatif. Penyimpanan surat-surat baik surat manual maupun surat elektronik sebagian besar masih dilakukan secara manual atau dengan menyimpan surat atau tanda bukti surat, sehingga memerlukan adanya tenaga arsiparis agar penyimpanan dan penemuan kembali terhadap surat yang bersangkutan dapat dilakukan secara cepat dan tepat. Fasilitas-fasilitas pendukung surat elektronik telah tersedia dengan baik. Namun, penggunaannya masih belum optimal karena masih terdapat sebagian pegawai yang belum dapat menggunakan teknologi.

Penelitian dari Andi Pranata Siregar yang berjudul *Implementasi Penerapan Program Surat Digital terhadap Percepatan Birokrasi pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Barat* pada tahun 2018. Penelitian ini menggunakan teori implementasi menurut Wahab (2005:63-64), surat elektronik, percepatan birokrasi dan metode penelitian deskriptif kualitatif. Pengurusan surat dengan menggunakan aplikasi e-surat di Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Barat belum optimal, hal ini dibuktikan dengan belum seluruhnya ASN dapat melakukan akses e-surat karena keterbatasan pengetahuan elektronik dan lambatnya komunikasi antara pihak pengirim dan penerima surat yang mengakibatkan keterlambatan dalam proses baik surat masuk dan surat keluar yang harus diperbaiki.

Penelitian dari Wanda Dwi Rahmawati *Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Tengah* pada tahun 2019. Penelitian ini menggunakan *Grand theory* komunikasi menurut Harold D. Lasswell dalam Romli (2016:8), *Pengelolaan, Surat Masuk dan Surat Keluar*. Metode penelitian deskriptif kualitatif. Pengelolaan surat masuk dan surat keluar dikelola secara elektronik menggunakan Sistem Informasi Surat Masuk dan Surat Keluar (SISUMAKER). Terdapat permasalahan dalam jaringan internet, kelengkapan penulisan atau penamaan perihal surat, dan sarana penyimpanan yang belum memadai.

Penelitian dari Alfiani Enggar Sawitri & Ana Irhandayaningsih yang berjudul *Analisis Penggunaan Aplikasi Tata Surat dalam Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar pada Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah* pada tahun 2019. Penelitian ini menggunakan teori pengelolaan surat menurut Wursanto (1991), aplikasi tata surat dan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penggunaan Aplikasi Tata Surat ini mempermudah proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar secara elektronik, dalam melakukan kegiatan pengelolaan, pencatatan, pendistribusian, dan proses temu kembali surat lebih mudah dan cepat. Untuk pelaksanaan Aplikasi Tata Surat ini dioperasikan oleh petugas di Subbag Umum dan Kepegawaian Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah. Selain itu, untuk menjalankan aplikasi ini petugas memiliki user dan password untuk menjalankan aplikasi tata surat.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni pemanfaatan inovasi aplikasi SISUMAKER di Pemerintah Kabupaten Majalengka. Perbedaan antara penelitian sebelumnya dan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis terletak pada teori yang dipakai. Teori yang dipakai dalam penelitian ini adalah teori inovasi menurut Rodgers dalam Suwarno (2008) yang menyatakan bahwa inovasi memiliki 5 (lima) karakteristik diantaranya: (1) *Relative advantage* yaitu keuntungan yang didapat dari inovasi tersebut, (2) *Compability* yaitu kesesuaian dengan inovasi yang diganti, (3) *Complexity* yaitu tingkat kerumitan pada inovasi tersebut, (4) *Trialability* yaitu kemungkinan dicoba atau diuji agar bisa diterima, dan (5) *Observability* yaitu kemudahan diamati. Landasan teoritis ini terhubung pada operasionalisasi konsep penelitian yang dilakukan. Perbedaan teori tersebut Penulis kira sudah cukup membuktikan bahwa penelitian ini bukan plagiasi dari penelitian sebelumnya yang memiliki topik pembahasan mengenai pengelolaan surat elektronik.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana inovasi aplikasi SISUMAKER sebagai pengelolaan surat secara digital di Pemerintah Kabupaten Majalengka.

II. METODE

Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Moleong (2011:6) penelitian kualitatif tidak memakai prosedur analisis statik dalam menghasilkan prosedur analisis, namun lebih didasarkan kepada upaya meneliti pandangan mereka secara rinci, dibentuk menggunakan kata-kata, gambaran holistic dan rumit. Sedangkan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan induktif analisis secara induktif yang merupakan upaya pencarian data bukan dimaksudkan untuk membuktikan hipotesis yang telah dirumuskan sebelum penelitian diadakan. Analisis ini lebih merupakan pembentukan abstraksi berdasarkan bagian-bagian yang telah dikumpulkan, kemudian dikelompokkan. Jadi, penyusunan teori disini berasal dari bawah ke atas (*grounded theory*).

Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 4 orang informan yang terdiri dari kepala dinas komunikasi dan informatika, kepala bidang informatika, kasi infrastruktur dan teknologi, serta kasi pengembangan aplikasi. Dikarenakan penelitian ini kualitatif, maka analisisnya menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi SISUMAKER merupakan sebuah inovasi baru Pemerintah Kabupaten Majalengka untuk menciptakan digitalisasi pemerintahan dan mendukung Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Dengan adanya inovasi aplikasi SISUMAKER diharapkan tata kelola surat di Pemerintah Kabupaten Majalengka lebih terstruktur dan memangkas birokrasi yang rumit dan berbelit. Sebelum adanya aplikasi SISUMAKER, pengelolaan surat masih dilakukan secara manual tanpa aplikasi sehingga terdapat beberapa perubahan dalam pengelolaannya. Terdapat tiga bahasan pokok dalam *Diffusion Of Innovations* menurut Rogers (1995) yakni inovasi, adopsi, dan difusi. Inovasi merupakan suatu ide yang dipersepsikan sebagai sesuatu yang baru oleh individu. Sedangkan difusi merupakan proses komunikasi suatu inovasi melalui saluran komunikasi

tertentu dalam waktu tertentu kepada anggota sistem sosial. Adopsi akan terjadi ketika individu menggunakan secara penuh sebuah inovasi ke dalam praktik sebagai pilihan terbaik.

Dalam perspektif Rogers, karakteristik inovasi ini dapat memengaruhi individu maupun konsumen terhadap tingkat adopsi atau *rate of adoption*. Adapun karakteristik mengenai inovasi adalah *Relative Advantage*, *Compatibility*, *Complexity*, *Trialability* dan *Observability*. Karakteristik inovasi tersebut, menurut Rogers (1995), dalam proses keputusan inovasi berada tahap *persuasion stage* (tahap persuasi) yang akan sangat penting perannya dalam keputusan inovasi. Bila inovasi aplikasi SISUMAKER mempunyai keunggulan relatif, sesuai dengan nilai-nilai dan kebiasaan sebelumnya, tidak rumit, dapat diujicobakan, serta dapat diobservasi, maka inovasi itu akan cepat diadopsi oleh individu atau kelompok yang dalam hal ini adalah Pemerintah Kabupaten Majalengka.

Penulis menganalisis inovasi aplikasi SISUMAKER di Pemerintah Kabupaten Majalengka menggunakan teori Rogers (1995) yang menyatakan 5 karakteristik inovasi, yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Relative Advantage

Keunggulan relatif atau *relative advantage* merupakan kadar atau tingkat sebuah inovasi dipersepsikan lebih baik daripada ide inovasi sebelumnya. Biasanya keuntungan relatif diukur dalam terminologi ekonomi, tetapi faktor prestise sosial, kenyamanan, dan kepuasan sering menjadi komponen yang tak kalah penting. Semakin banyak keunggulan relatif yang dirasakan sebuah inovasi, maka akan semakin cepat laju tingkat adopsinya (Rogers, 1995).

Persepsi tentang karakteristik inovasi menjadi signifikan sebagai prediktor tingkat adopsi inovasi. Jika indikator *relative advantage* menjadi lebih efektif maka tingkat kecepatan adopsi inovasi akan semakin cepat. *Relative advantage* secara langsung maupun tak langsung mendorong individu atau kelompok untuk mengadopsi inovasi.

Terdapat keuntungan relatif yang berdampak positif dari inovasi aplikasi SISUMAKER seperti mempermudah pegawai dalam pengarsipan, mempermudah disposisi, dll. Indikator-indikator yang ditetapkan sebelumnya seperti membuat pengelolaan surat menjadi lebih mudah, pengarsipan surat menjadi lebih tertib, dan meminimalisir penggunaan kertas telah tercapai dalam pemanfaatan aplikasi SISUMAKER ini.

3.2. Compatibility

Compatibility merupakan tingkat sebuah inovasi dipersepsikan konsisten dengan nilai-nilai yang sudah ada, pengalaman masa lalu, serta sesuai dengan kebutuhan orang-orang yang potensial sebagai pengadopsi. Sebuah ide yang tidak sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma di dalam sebuah sistem sosial, tidak akan diadopsi secepat seperti inovasi yang sesuai (Rogers, 1995). *Compatibility* mengacu pada kesesuaian dengan nilai-nilai atau norma-norma pengadopsi potensial atau mungkin mewakili kesesuaian dengan praktek yang sudah ada pada pengadopsi. Definisi pertama berimplikasi pada macam-macam kesesuaian normatif atau kognitif (kesesuaian dengan apa yang dirasakan atau dipikirkan orang tentang sebuah teknologi), sedangkan yang kedua pada kesesuaian yang bersifat praktis dan operasional (kesesuaian dengan apa yang dikerjakan orang).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis, pemanfaatan aplikasi SISUMAKER di Pemerintah Kabupaten Majalengka memiliki landasan hukum Peraturan Bupati Majalengka Nomor 11 tahun 2021. Selain regulasi resmi yang ditetapkan oleh Bupati Majalengka, aplikasi SISUMAKER

juga memiliki SOP yang dikeluarkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika. Sehingga indikator-indikator dalam variabel *compability* ini telah tercapai semuanya.

Permasalahan yang menghambat inovasi aplikasi SISUMAKER disini yaitu diperlukan sulitnya mengubah budaya kerja manual konvensional menjadi secara digital meskipun sudah ada regulasi resmi dari Bupati Majalengka dan standar operasional prosedur yang dikeluarkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika.

3.3. Complexity

Complexity merupakan tingkat sebuah inovasi dipersepsikan sulit untuk dipahami atau digunakan. Semakin rumit suatu inovasi, maka semakin kecil kemungkinan inovasi itu untuk diterapkan. Sebaliknya semakin simpel suatu inovasi, maka semakin besar kemungkinan diterima oleh pengguna. Dengan kalimat lain, tingkat adopsi terhadap sebuah produk akan tinggi jika *user* merasakan adanya kemudahan penggunaan produk yang ditawarkan oleh produk inovatif tersebut. *Complexity* diukur dari *easy to learn clear and Understandable, easy to use*, dan *flexibel*. Semakin mudah sebuah inovasi untuk dipelajari dan digunakan, maka semakin mudah inovasi itu untuk diadopsi.

Menggunakan aplikasi SISUMAKER masih dipandang sebagai sesuatu yang rumit ketimbang mencetak surat untuk ditindaklanjuti, sehingga menghalangi inovasi aplikasi SISUMAKER itu sendiri. Hal ini tentu menjadi perhatian serius Pemerintah Kabupaten Majalengka untuk mencari solusi dari permasalahan tersebut.

Berdasarkan hasil observasi penulis ketika mengunjungi salah satu organisasi perangkat daerah yaitu Dinas Koperasi Kabupaten Majalengka yang tidak mempunyai infrastruktur teknologi yang mumpuni seperti halnya *personal computer*, pegawai di Dinas Koperasi membawa laptop milik pribadi untuk melaksanakan pekerjaannya. Seharusnya di zaman yang serba digital ini pemerintah memfasilitasi hal seperti ini ketika pegawai akan melaksanakan pekerjaannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator dari variabel *complexity* belum sepenuhnya tercapai karena ada beberapa permasalahan yang terjadi yang menghambat program inovasi aplikasi SISUMAKER sebagai wujud digitalisasi pemerintahan.

3.4. Trialability

Trialability adalah derajat sebuah inovasi dapat dieksperimentasikan atau diuji coba pada lingkup terbatas (Rogers, 1995). Inovasi yang dapat dicoba akan diimplementasikan lebih sering dan lebih cepat daripada inovasi yang kurang bisa diimplementasikan.

Berdasarkan pernyataan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka, aplikasi SISUMAKER telah diuji coba pada lingkup terbatas yaitu di diskominfo sendiri pada tahun 2020 yang kemudian diresmikan oleh Bupati Majalengka pada Maret 2021 untuk diterapkan di setiap instansi di Kabupaten Majalengka.

Penggunaan aplikasi SISUMAKER ini memang ditujukan untuk efektivitas dan efisiensi pengelolaan surat masuk dan surat keluar, akan tetapi pada pelaksanaannya masih bisa kita lihat ada sebagian pegawai yang tidak peduli akan inovasi aplikasi SISUMAKER ini sehingga efektivitas dan efisiensi itu tidak bisa kita capai. Perlu dilakukan sosialisasi lebih intens lagi dalam penggunaan aplikasi SISUMAKER ini. Indikator dalam variabel *trialability* ini belum tercapai karena pengelolaan surat masuk dan surat keluar menggunakan aplikasi SISUMAKER ini belum sepenuhnya efektif dan efisien.

3.5. Observability

Observability adalah tingkat di mana sebuah inovasi itu kelihatan bagi orang lain. Semakin mudah bagi individu untuk melihat hasil sebuah inovasi, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk mengadopsi inovasi itu (Rogers, 1995).

Observability dalam penelitian ini diukur dari beberapa indikator, antara lain kemudahan untuk melihat cara penggunaan aplikasi SISUMAKER, sarana penunjang penggunaan aplikasi SISUMAKER dalam memudahkan penelitian, serta pengelolaan surat menggunakan aplikasi SISUMAKER mudah dilihat.

Terdapat permasalahan yang menjadi faktor penghambat penggunaan aplikasi SISUMAKER di Pemkab Majalengka ini diantaranya yaitu sumber daya manusia kami yang belum mumpuni untuk mengelola dan mengembangkan aplikasi atau fitur itu secara mandiri serta budaya kerja manual yang sulit ditinggalkan sebagian pegawai di Pemkab Majalengka sendiri. Indikator dalam variabel *observability* ini belum sepenuhnya tercapai dikarenakan masih terdapat permasalahan yang menjadi faktor penghambat pelaksanaan inovasi aplikasi SISUMAKER di Pemerintah Kabupaten Majalengka..

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini menemukan fakta dan realita bahwa Pemerintah Kabupaten Majalengka belum memiliki fasilitas penunjang mumpuni di bidang teknologi informasi. Contohnya infrastruktur di sebagian organisasi perangkat daerah belum memadai untuk melaksanakan sistem pemerintahan berbasis elektronik, hal ini berbeda dengan penemuan pada penelitian Lusika Candra Dewi pada tahun 2014 yang berjudul Pengelolaan Surat Elektronik di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang menyatakan bahwa fasilitas penunjang pelaksanaan sistem pemerintahan berbasis elektronik sudah mumpuni, namun penggunaannya belum optimal.

Pemanfaatan aplikasi SISUMAKER sudah bisa diakses oleh semua *user* yaitu pejabat struktural di Lingkup Pemerintah Kabupaten Majalengka. Hal ini berbeda dengan penemuan pada penelitian Andi Pranata Siregar pada tahun 2018 yang berjudul Implementasi Penerapan Program Surat Digital terhadap Percepatan Birokrasi Pada Sekretariat Kabupaten Phakphak Barat yang menyatakan penggunaan e-surat di Sekretariat Daerah Kabupaten Phakphak Barat belum bisa diakses oleh semua ASN karena keterbatasan pengetahuan elektronik dan lambatnya komunikasi antara pihak pengirim dan pihak penerima.

Permasalahan pada penerapan aplikasi SISUMAKER di Pemerintah Kabupaten Majalengka terdapat pada sumber daya manusia, infrastruktur, dan budaya kerja yang belum bisa mengadopsi inovasi baru ini, sedangkan pada penelitian Wanda Dwi Rahmawati yang berjudul Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Tengah, permasalahan yang kerap dijumpai yaitu jaringan internet, kesalahan penamaan surat atau kelengkapan penulisan, dan sarana penyimpanan yang belum memadai.

Aplikasi SISUMAKER di Pemerintah Kabupaten Majalengka dapat diakses oleh pejabat struktural serta admin dari organisasi perangkat daerah manapun di lingkup Pemkab Majalengka, sedangkan pada penelitian Alfiani Enggar Sawitri dan Ana Irhandayaningsih yang berjudul Analisis Penggunaan Tata Surat dalam Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar pada Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah menyatakan bahwa aplikasi tata surat ini hanya dioperasikan oleh Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah.

3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan faktor penghambat inovasi aplikasi SISUMAKER ini yakni minimnya sumber daya manusia yang memiliki latar belakang dan keahlian di bidang teknologi informasi, infrastruktur teknologi informasi yang belum semuanya mumpuni di setiap organisasi perangkat daerah, dan sulitnya mengubah budaya kerja manual menjadi digital.

IV. KESIMPULAN

Inovasi aplikasi SISUMAKER sebagai wujud pengelolaan surat secara digital di Pemerintah Kabupaten Majalengka Provinsi Jawa Barat masih belum efektif, hal ini dapat dilihat melalui teori Inovasi menurut Rogers (1995) dalam mengukur kriteria-kriteria dari inovasi aplikasi SISUMAKER menyoroti dimensi *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability* masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu ditingkatka.

Permasalahan terkait inovasi aplikasi SISUMAKER sebagai wujud pengelolaan surat secara digital di Pemerintah Kabupaten Majalengka yaitu masih minimnya kuantitas dan kualitas sumber daya manusia yang terampil dan profesional di bidang IT, dan sarana prasarana IT yang belum mumpuni secara merata di setiap OPD untuk mengelola dan mengembangkan suatu aplikasi secara mandiri.

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan terkait inovasi aplikasi SISUMAKER sebagai wujud pengelolaan surat secara digital di Pemerintah Kabupaten Majalengka yaitu meningkatkan kualitas sumber daya manusia di bidang IT dengan cara lebih giat melakukan pelatihan terkait pemanfaatan dan pengembangan IT, memperbaiki sarana prasarana IT di setiap OPD agar lebih merata dan mumpuni dalam melaksanakan digitalisasi pemerintahan, serta melakukan sosialisasi lebih intensif lagi terkait pemanfaatan dan pengembangan aplikasi SISUMAKER.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu organisasi perangkat daerah saja yakni Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai *leading sector* di bidang teknologi informasi. Adapun OPD lain hanya sebagai sampling saja.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan digitalisasi pemerintahan terkhusus inovasi aplikasi SISUMAKER di Kabupaten Majalengka untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Alhabsi., Syed Othman. 2005. *Mengamalkan Budaya Kerja Berpasukan yang Komited dan Bermotivasi*. Geocities
- Asriel., Armida Silvia, Armiami, Leo Frista. 2016. *Manajemen Kantor*. Jakarta. Kencana
- Chesnokova, Irina. 2015. The Addressee Types of the Internet Open Letters. *Elsevier, Procedia – Social and Behavioral Sciences*.

- Creswell, John W. 2016. *Research Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Darmawan, Deni., & Kunkun Nur Fauzi. 2013. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*. Jakarta. PT. Gramedia.
- Dewi, Lusika Candra. 2014. *Pengelolaan Surat Elektronik (e-mail) di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Gaol, L, Jimmy. 2008. *Sistem Informasi Manajemen Pemahaman dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit PT Grasindo.
- Ghaderi, Mostafa. 2011. Assignment's Assessment and Management Of University Students Via *E-mail*. Elsevier, *Procedia – Social and Behavioral Sciences*.
- Handoko, T. Hani. 2014. *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta. BPFE-Yogyakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi dan Subando Agus Margono. 2009. *Sistem Informasi Manajemen dalam organisasi-organisasi Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kuswara, H., & Kusmana, D. 2017. *Sistem Informasi Absensi Siswa Berbasis Web. Dengan SMS Gateway Pada Sekolah Menengah Kejuruan Al-Munir Bekasi*.
- Moelong, L.J. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja.
- Muflih H, Tsani. 2017. *Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Kantor Dinas Kepemudaan, Olahraga Pariwisata Provinsi Jawa Tengah*. Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Universitas Negeri Semarang.
- Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Neuman, W. Lawrence. 2006. *Qualitative and Quantitative Approaches*. Boston. Pearson
- Nugroho, Eko. 2008. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta. PT. Gramedia
- Rahmawati, Wanda Dwi. 2019. *Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Tengah*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- Rogers, Everett M. 1995. *Diffusion of Innovations*. New York. Free Press.
- Rumbiak, Yan. 2016. *Inovasi Pemerintahan*. Jayapura. IPDN.
- Sabino, Mariano. 2019. *Penerapan e-government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo*. Thesis. Universitas Airlangga.
- Sangkala. 2013. *Innovative Governance*. Surabaya. Capiya
- Sawitri, A.E., & Irhandayaningsih, A. 2019. *Analisis Penggunaan Aplikasi Tata Surat dalam Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Pada Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah*. Jurnal. Universitas Diponegoro
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Rafika Aditama
- Siregar, Andi Pranata. 2018. *Implementasi Penerapan Program Surat Digital Terhadap Percepatan Birokrasi Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat*. Thesis. Universitas Medan Area
- Soerjono Soekanto. 2012. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Veronica, A., & Sukadi. 2013. *Rancang Bangun Aplikasi Surat Masuk dan Surat Keluar Pada Sekolah Menengah Pertama*. Journal Speed Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi – Volume 5 Nomor 4.