

**PENGARUH TINGKAT KEMATANGAN SISTEM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA  
TATA NASKAH DINAS ELEKTRONIK  
(Studi Empiris Pada Instansi Pemerintah Kabupaten Banjarnegara)**

Anggita Alifiana  
NPP. 29.0770

*Asdaf Kabupaten Banjarnegara, Provinsi Jawa Tengah  
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: anggitaalifiana@mail.com

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** The implementation of the Electronic-Based Government System (SPBE) in every government agency is very necessary in the context of implementing technology-based quality government. One aspect of implementing SPBE is an electronic-based government administration service to realize an efficient, effective and efficient administrative order in Banjarnegara through the Electronic Service Manuscripts (TNDE) application. **Purpose:** The purpose of this study was to analyze and describe the effect of static information services, interaction information services, transactional services and integrated services either partially or simultaneously on the satisfaction of Electronic Office users in Banjarnegara Regency. **Method:** The research method uses descriptive quantitative. Sources of data obtained from data collection using a closed questionnaire technique. The data analysis technique used by the researcher is descriptive statistics and inferential statistics. All data used will be analyzed and processed using Software Statistical Product and Service Solution (SPSS) Version 25. **Result:** The results of the study explain that there are two variables that have no effect on user satisfaction, namely Static Information Services and Integrated Services. **Conclusion:** Improvements made can be in the form of design upgrades that are more attractive, interactive and user friendly for TNDE users. Improvements needed can be upgrade the application gradually to improve employee performance to be more effective and efficient with a single window based application.

**Keywords:** Maturity System, Electronic Service Manuscripts, Government

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di setiap instansi pemerintah sangat diperlukan dalam rangka menyelenggarakan pemerintahan berkualitas yang berbasis teknologi. Salah satu aspek dalam penyelenggaraan SPBE adalah layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik untuk mewujudkan tertib administrasi yang tepat guna, efektif dan efisien di Banjarnegara melalui aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE). **Tujuan:** Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh layanan informasi statis, layanan informasi interaksi, layanan transaksional dan layanan terintegrasi baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pengguna TNDE di Kabupaten Banjarnegara. **Metode:** Metode penelitian menggunakan kuantitatif deskriptif. Sumber data diperoleh dari pengumpulan data menggunakan teknik kuesioner tertutup. Teknik analisis data yang digunakan oleh

peneliti adalah statistik deskriptif dan statistik inferensial. Seluruh data yang digunakan akan dianalisis dan diolah menggunakan *Software Statistical Product and Service Solution (SPSS)* Versi 25. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menjelaskan bahwa terdapat dua variabel yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, yaitu Layanan Informasi Statis dan Layanan Terintegrasi. **Kesimpulan:** Peningkatan yang dilakukan dapat berupa upgrade desain yang lebih menarik, interaktif dan *user friendly* bagi pengguna TNDE. Selain itu *upgrade* aplikasi secara bertahap diperlukan untuk meningkatkan kinerja pegawai supaya lebih efektif dan efisien dengan aplikasi berbasis *one single window*.

**Kata kunci:** Kematangan Sistem, Tata Naskah Dinas Elektronik, Pemerintah

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Penggunaan TIK menjadi prioritas yang telah memasuki lini kehidupan masyarakat. Penggunaan TIK berkontribusi dalam mengembangkan masyarakat berpengetahuan (*knowledge society*) dan masyarakat informasi (*information society*). Pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan berupa Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* untuk menindaklanjuti Inpres No. 6 Tahun 2001 Tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia. Terbitnya kebijakan tersebut merupakan inisiasi pemerintah yang dilakukan sebagai bentuk komitmen untuk menerapkan efektivitas dan efisiensi mekanisme birokrasi pemerintahan berbasis TIK.

Komitmen itu adalah salah satu langkah realisasi yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia dalam mendukung dan menyelenggarakan konsep *Electronic Government (e-Government)*. Nag Yeon Lie (2010) menyatakan bahwa *e-government* merupakan penerapan dari TIK dalam rangka mendukung peningkatan kinerja dari pemerintahan konvensional. Sedangkan menurut Indrayani (2016), *e-government* merupakan upaya untuk menempatkan pemerintah dalam posisi paling efisien dan sebagai bentuk dengan kenyamanan sebaik mungkin dari sudut pandang masyarakat.

Implementasi *e-government* pada pemerintahan di Indonesia dikaji dan diperdalam kembali dengan diterbitkannya Peraturan Presiden Indonesia No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Penelitian ini terfokus kepada layanan SPBE, khususnya pada layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik.

Peneliti akan mengambil benang merah penelitian mengenai SIM Perkantoran Elektronik dengan aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) yang akan diteliti menggunakan teori tingkat kematangan sistem milik *United Nations*, yaitu *United Nations Maturity Models* sebagai variabel X atau variabel independen (bebas) yang memiliki empat (4) parameter. Parameter tersebut yaitu Layanan Informasi Statis, Layanan Informasi Interaksi, Layanan Transaksional dan Layanan Terintegrasi. Variabel Y atau variabel dependen (terikat) dalam penelitian yaitu teori Kepuasan Pengguna milik Doll dan Torkzadeh yang terdiri dari dua parameter yaitu kemudahan pengguna dan ketepatan waktu. Kualitas layanan SPBE merupakan salah satu tanggung jawab dari Dinas Komunikasi dan Informatika dalam rangka menyelenggarakan pelayanan publik berbasis elektronik yang berkualitas. Untuk mendapatkan aksesibilitas data-data yang diperlukan terkait layanan SPBE, maka peneliti menentukan lokasi penelitian di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banjarnegara sebagai instansi yang melaksanakan urusan pemerintahan di bidang pelayanan dan pengembangan IT.



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

Peneliti akan mengambil benang merah penelitian mengenai SIM Perkantoran Elektronik dengan aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE). Sebelum adanya TNDE, kegiatan surat menyurat dilakukan secara manual mulai dari pembuatan surat sampai dengan penyerahan surat internal maupun antar instansi. Selain membutuhkan kurir yang harus stand by setiap saat untuk mengantarkan surat dari instansi satu ke instansi lainnya pada saat jam kerja, surat menyurat manual juga membutuhkan banyak kertas. Adanya aplikasi ini disamping mendukung administrasi berbasis paperless, juga membantu mempercepat informasi ingin disampaikan oleh pimpinan ke bawahan, bawahan ke pimpinan, maupun antar instansi tanpa perlu menunggu waktu yang lama dan membutuhkan tenaga kurir surat setiap harinya di Kabupaten Banjarnegara. Aplikasi ini sepanjang berjalan belum terdapat analisis mengenai kepuasan penggunaannya apakah baik atau sebaliknya, ditinjau dari tingkat kematangan sistem yang termuat dalam evaluasi SPBE.

Melihat betapa krusialnya peran TNDE dalam lingkup kerja pemerintahan di Kabupaten Banjarnegara, peneliti tertarik untuk mengukur pengaruh dari tingkat kematangan sistem terhadap kepuasan pengguna. Tingkat kematangan adalah kondisi dimana suatu sistem dikatakan optimal apabila sudah mencapai tahap *mature*, yaitu matang atau sempurna. Pada *United Nations Maturity Model*, terdapat empat (4) indikator yang menjadi tolak ukur kematangan suatu sistem, yaitu layanan informasi statis, layanan informasi interaksi, layanan transaksional dan layanan terintegrasi. Apabila suatu sistem sudah mencapai tingkat kematangannya menurut indikator yang telah ditetapkan, apakah sistem tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pengguna menjadi topik yang ingin peneliti angkat dalam penelitian ini. Hal tersebut dikarenakan pengguna dapat dijadikan sebagai patokan ukuran kualitas suatu sistem, yang tercermin dalam respon pengguna dan antusiasme pengguna untuk tetap menggunakan suatu sistem atau aplikasi tertentu secara berkelanjutan. Karena kepuasan pengguna akhir dipengaruhi oleh dua (2) indikator, yaitu kemudahan pengguna dan ketepatan waktu.

## **1.3. Penelitian Terdahulu**

Dari beberapa penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa penelitian yang akan dilakukan sejalan dan memiliki beberapa kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nova Alin Wahyuni (2018), Endang Amalia, Aditya (2019), I Made Sukarsa, Ida Bagus Ananda P, Anak Agung Ketut A. C., Kadek Suar W. (2020) dan Aulia Nabilah (2021) yaitu mengenai pengaruh, tingkat kematangan sistem pada SPBE dan kepuasan pengguna. Penelitian ini memiliki kesamaan pembahasan mengenai Sistem Informasi Manajemen (SIM) milik Nova Alin Wahyuni (2018) dan analisis tingkat kematangan sistem sesuai dengan *United Nations Model* milik Endang Amalia, Aditya (2019). Selain itu, kedua penelitian tersebut sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif, seperti yang akan dilakukan pada penelitian kali ini. Adapun perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang dilaksanakan pada rentang waktu 2019 – 2020 yaitu, masih berpedoman pada Permenpan RB No. 5 Tahun 2018 sedangkan penelitian saat ini sudah berpedoman pada Permenpan RB No. 59 Tahun 2020.

## **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya, seperti pada penelitian milik Endang Amalia dan Aditya (2019) meskipun sama – sama menggunakan variabel tingkat kematangan sistem milik *United Nations* dalam penelitian ini peneliti mengaitkan dengan kepuasan pengguna sedangkan pada penelitian terdahulu mengaitkan dengan *Information Architecture*. Selanjutnya penelitian ini memiliki perbedaan mengenai variabel yang dipakai dalam penelitian milik I Made

Sukarsa, Ida Bagus Ananda P, Anak Agung Ketut A. C., dan Kadek Suar W. (2020) karena penelitian tersebut beracuan pada COBIT 5. Adapun perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang dilaksanakan pada rentang waktu 2019 – 2020 yaitu, masih berpedoman pada Permenpan RB No. 5 Tahun 2018 sedangkan penelitian saat ini sudah berpedoman pada Permenpan RB No. 59 Tahun 2020.

### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh Layanan Informasi Statis, Layanan Informasi Interaksi, Layanan Transaksional Dan Layanan Terintegrasi baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pengguna tata naskah dinas elektronik di Kabupaten Banjarnegara.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk menguji teori tertentu dengan meneliti hubungan antar variabel. Variabel pada penelitian diukur menggunakan instrumen penelitian berdasarkan prosedur-prosedur statistik sehingga data yang berupa angka dapat dianalisis (Sugiyono, 2013). Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah statistik deskriptif dan statistik inferensial. Statistik deskriptif digunakan untuk memaparkan data melalui grafik, tabel, piktogram, dan lain-lain. Sedangkan statistik inferensial digunakan untuk menganalisis pengaruh antara variabel kualitas layanan informasi, layanan interaksi, layanan transaksi, integrasi layanan dengan variabel kepuasan pengguna. Seluruh data yang digunakan akan dianalisis dan diolah menggunakan *Software Statistical Product and Service Solution (SPSS)* Versi 25.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

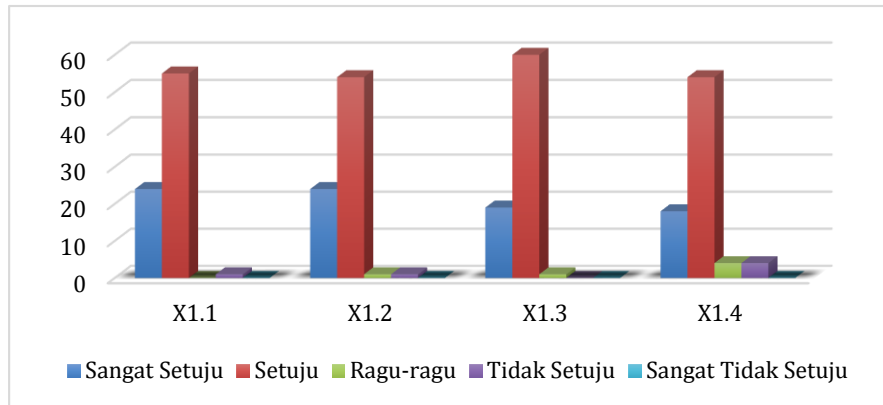
Peneliti menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana pengaruh tingkat kematangan sistem yang memiliki empat (4) variabel yaitu Layanan Informasi Statis, Layanan Informasi Interaksi, Layanan Transaksional dan Layanan Terintegrasi terhadap Kepuasan Pengguna TNDE di Kabupaten Banjarnegara. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

### **3.1. Layanan Informasi Statis**

- a. Menu Beranda (X1.1). Pertanyaan pertama mengenai menu beranda menyatakan bahwa sebanyak 24 orang sangat setuju, 55 orang setuju, dan 1 orang tidak setuju.
- b. Menu Profil (X1.2). Pertanyaan kedua mengenai menu profil menyatakan bahwa sebanyak 24 orang sangat setuju, 54 orang setuju, 1 orang ragu-ragu dan 1 orang tidak setuju.
- c. Prosedur Penggunaan (X1.3). Pertanyaan ketiga mengenai prosedur penggunaan aplikasi, menyatakan bahwa sebanyak 19 orang sangat setuju, 60 orang setuju, dan 1 orang ragu-ragu.
- d. Menu Arsip (X1.4). Pertanyaan keempat mengenai menu arsip menyatakan bahwa sebanyak 18 orang sangat setuju, 54 orang setuju, 4 orang ragu – ragu dan 4 orang tidak setuju.



**Tabel 1.**



Jawaban Responden Terhadap Variabel Layanan Informasi Statis

*Sumber: Data diolah peneliti 2022*

Hasil pengujian parsial Layanan Informasi Statis (X1) menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna TNDE. Layanan Informasi Statis menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,962 dan nilai t hitung sebesar -0,048, sedangkan nilai t tabel sebesar 1,664. Dikarenakan nilai signifikasinya  $> 0,05$  dan nilai t hitung  $< t$  tabel, maka H1 ditolak, artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh antara Layanan Informasi Statis terhadap Kepuasan Pengguna TNDE. Hasil keputusan ini dapat diterima karena layanan informasi statis yang memiliki parameter menu beranda, profil, prosedur penggunaan dan arsip memiliki beberapa hal yang perlu dibenahi seperti dalam menu profil, yang hanya bisa di edit oleh admin Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banjarnegara dan profil tidak menampilkan data user secara lengkap. Hanya menyebutkan nama lengkap dan jabatan pengguna, selain itu juga belum bisa memperbaharui foto profil.

### **3.2. Layanan Informasi Interaksi**

#### **a. Menu *Template* (X2.1)**

Pertanyaan pertama mengenai menu template menyatakan bahwa sebanyak 13 orang sangat setuju, 57 orang setuju, 7 orang ragu – ragu, 2 orang tidak setuju dan 1 orang tidak setuju.

#### **b. Menu *Inbox* (X2.2)**

Pertanyaan kedua mengenai menu inbox menyatakan bahwa sebanyak 24 orang sangat setuju, 54 orang setuju, 2 orang ragu-ragu dan 2 orang tidak setuju.

#### **c. Menu Proses (X2.3 & X3.4)**

Pertanyaan ketiga mengenai menu proses, menyatakan bahwa sebanyak 12 orang sangat setuju, 51 orang setuju, dan 13 orang ragu-ragu, dan 4 orang tidak setuju. Pertanyaan keempat masih mengenai menu proses, menyatakan bahwa sebanyak 2 orang sangat setuju, 55 orang setuju, 3 orang ragu – ragu dan 1 orang tidak setuju.

#### **d. Menu *Sent Item* (X2.5)**

Pertanyaan kelima mengenai menu sent item menyatakan bahwa sebanyak 25 orang sangat setuju, 52 orang setuju, 2 orang ragu – ragu dan 1 orang tidak setuju.

e. Menu *Draft* (X2.6)

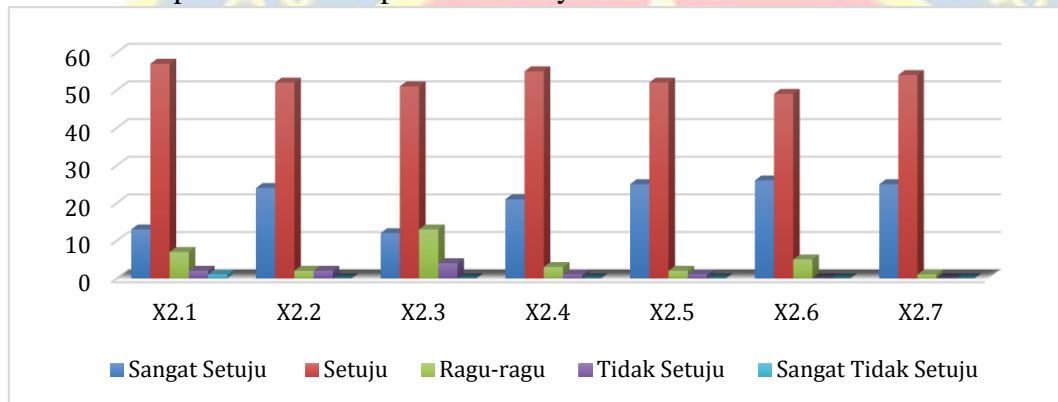
Pertanyaan keenam mengenai menu draft menyatakan bahwa sebanyak 26 orang sangat setuju, 49 orang setuju, 5 orang ragu – ragu.

f. Notifikasi (X2.7)

Pertanyaan keempat mengenai menu arsip menyatakan bahwa sebanyak 25 orang sangat setuju, 54 orang setuju, 1 orang ragu – ragu.

**Tabel 2.**

Jawaban Responden Terhadap Variabel Layanan Informasi Interaksi



Sumber: Data diolah peneliti 2022

Hasil pengujian parsial Layanan Informasi Interaksi (X2) menyatakan adanya pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Layanan Informasi Interaksi menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,001 dan nilai t hitung sebesar 3,159, sedangkan nilai t tabel sebesar 1,664. Dikarenakan nilai signifikasinya < 0,05 dan nilai t hitung > t tabel, maka H2 diterima, artinya secara parsial terdapat pengaruh antara Layanan Informasi Interaksi terhadap Kepuasan Pengguna TNDE. Hal ini dapat diterima karena mengacu pada kondisi sebenarnya di lapangan, aplikasi TNDE sudah memberikan satu atau dua arah komunikasi elektronik yang disempurnakan antara sistem dengan penggunanya. Hal tersebut dapat dilihat dari data yang diperoleh bahwa aplikasi TNDE di Kabupaten Banjarnegara memiliki menu template pembuatan surat elektronik, menu inbox yang di dalamnya pengguna dapat mengunduh maupun melakukan printing surat elektronik menjadi hardfile, menu proses, menu sent item, menu draft, serta adanya notifikasi dalam setiap aktivitas persuratan elektronik.

### 3.3. Layanan Transaksional

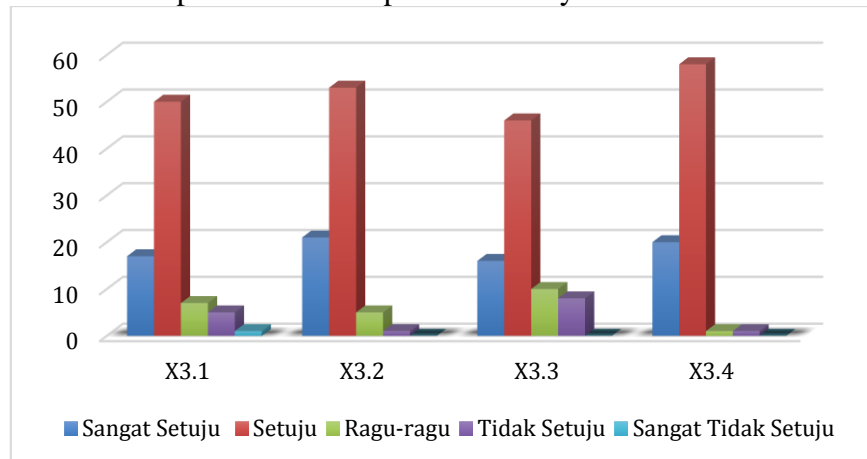
#### a. Fitur Interaksi Dua Arah

X3.1 sampai dengan X3.4 mencakup pertanyaan dari parameter ini. Pertanyaan pertama menyatakan bahwa terdapat 17 orang sangat setuju, 50 orang setuju, 7 orang ragu – ragu, 5 orang tidak setuju, 1 sangat tidak setuju. Pertanyaan kedua menyatakan bahwa terdapat 21 orang sangat setuju, 53 orang setuju, 5 orang ragu – ragu dan 1 orang tidak setuju. Pertanyaan ketiga menyatakan bahwa terdapat 16 orang sangat setuju, 46 orang setuju, 10 orang ragu – ragu dan 8 orang tidak setuju. Pertanyaan

keempat menyatakan bahwa terdapat 20 orang sangat setuju, 58 orang setuju, 1 orang ragu – ragu dan 1 orang tidak setuju.

**Tabel 3.**

Jawaban Responden Terhadap Variabel Layanan Transaksional



Sumber: Data diolah peneliti 2022

Hasil pengujian parsial Layanan Transaksional (X3) menyatakan adanya pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna TNDE. Layanan Informasi Interaksi menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,002 dan nilai t hitung sebesar 3,334, sedangkan nilai t tabel sebesar 1,664. Dikarenakan nilai signifikasinya  $< 0,05$  dan nilai t hitung  $> t$  tabel, maka H3 diterima, artinya secara parsial terdapat pengaruh antara Layanan Transaksional terhadap Kepuasan Pengguna TNDE. Hal ini dapat diterima karena aplikasi TNDE sudah memiliki fitur yang tidak hanya melibatkan interaksi antara sistem dengan pengguna, namun sudah menciptakan suatu aplikasi yang dapat berinteraksi secara dua arah antara pengguna dengan pengguna lainnya, yaitu dapat berupa pemohon maupun penerima surat. Pengguna TNDE dapat mengajukan permohonan surat dan disposisi surat pada jaringan yang aman antar instansi pemerintah. Hal baik ini wajib dipertahankan sekaligus dijadikan bahan acuan untuk membenahi aplikasi yang dapat memudahkan interaksi dan transaksi dua arah antar penggunanya secara aman dalam lingkup instansi pemerintah.

### 3.4. Layanan Terintegrasi

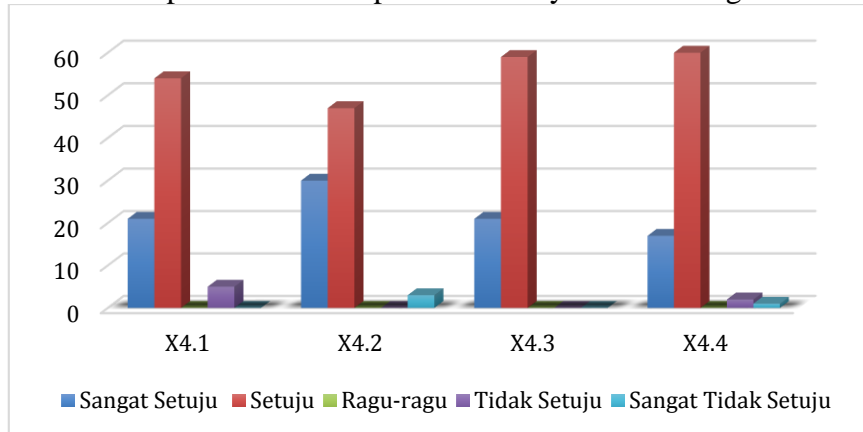
#### a. Aplikasi Terkait

X4.1 sampai dengan X4.4 mencakup pertanyaan dari parameter ini. Pertanyaan pertama menyatakan bahwa terdapat 21 orang sangat setuju, 54 orang setuju, dan 5 orang tidak setuju. Pertanyaan kedua menyatakan bahwa terdapat 30 orang sangat setuju, 47 orang setuju dan 3 orang sangat tidak setuju. Pertanyaan ketiga menyatakan bahwa terdapat 21 orang sangat setuju dan 59 orang setuju. Pertanyaan keempat menyatakan bahwa terdapat 17 orang sangat setuju, 60 orang setuju, 2 orang tidak setuju dan 1 orang sangat tidak setuju.



**Tabel 4.**

Jawaban Responden Terhadap Variabel Layanan Terintegrasi



Sumber: Data diolah peneliti 2022

Hasil pengujian parsial Layanan Terintegrasi (X4) menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna TNDE. Layanan Terintegrasi menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,351 dan nilai t hitung sebesar 0,939, sedangkan nilai t tabel sebesar 1,664. Dikarenakan nilai signifikasinya  $> 0,05$  dan nilai t hitung  $< t$  tabel, maka  $H_1$  diterima, artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh antara Layanan Terintegrasi terhadap Kepuasan Pengguna TNDE. Hal ini dapat diterima karena relevan dengan kondisi sebenarnya di lapangan karena aplikasi TNDE ini belum terintegrasi dengan aplikasi yang mendukung kinerja pemerintahan sehari – hari seperti presensi *online*, Laporan Kerja Harian (LKH), dsb sehingga dapat dikatakan Kabupaten Banjarnegara belum memiliki aplikasi berbasis *one single window* yang memudahkan akses untuk semua kegiatan dalam satu kali klik.

### 3.5. Kepuasan Pengguna

#### a. Kemudahan Pengguna

Y1 sampai dengan Y4 mencakup pertanyaan dari parameter ini. Pertanyaan pertama menyatakan bahwa terdapat 26 orang sangat setuju dan 54 orang setuju. Pertanyaan kedua menyatakan bahwa terdapat 27 orang sangat setuju dan 53 orang setuju. Pertanyaan ketiga menyatakan bahwa terdapat 12 orang sangat setuju, 42 orang setuju, 19 orang ragu-ragu, 6 orang tidak setuju dan 1 orang sangat tidak setuju. Pertanyaan keempat menyatakan bahwa terdapat 19 orang sangat setuju, 57 orang setuju dan 4 orang ragu – ragu.

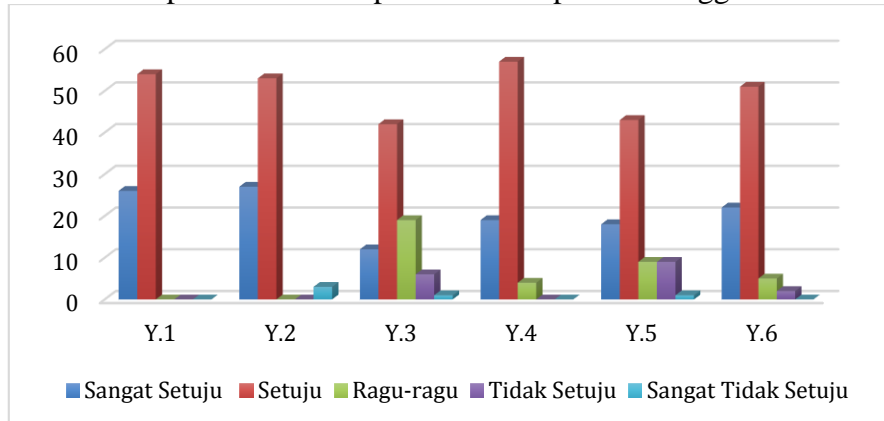
#### b. Ketepatan Waktu

Y5 dan Y6 mencakup pertanyaan dari parameter ini. Pertanyaan pertama menyatakan bahwa terdapat 18 orang sangat setuju, 43 orang setuju, 9 orang ragu – ragu, 9 orang tidak setuju dan 1 orang sangat tidak setuju. Pertanyaan kedua menyatakan bahwa terdapat 22 orang sangat setuju, 51 orang setuju, 5 orang ragu – ragu, dan 2 orang tidak setuju.



**Tabel 5.**

Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna



Sumber: Data diolah peneliti 2022

Kepuasan Pengguna disini berperan sebagai variabel terikat atau variabel Y yang diuji oleh keempat variabel bebas atau variabel X yaitu Layanan Informasi Statis, Layanan Informasi Interaksi, Layanan Transaksional dan Layanan Terintegrasi. Berdasarkan parameter yang telah ditetapkan pada variabel Kepuasan Pengguna yaitu Kemudahan Pengguna dan Ketepatan Waktu, statistik menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna TNDE merasa puas akan layanan yang diberikan.

### 3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dari beberapa penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa penelitian yang akan dilakukan sejalan dan memiliki beberapa kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nova Alin Wahyuni (2018), Endang Amalia, Aditya (2019), I Made Sukarsa, Ida Bagus Ananda P, Anak Agung Ketut A. C., Kadek Suar W. (2020) dan Aulia Nabilah (2021) yaitu mengenai pengaruh, tingkat kematangan sistem pada SPBE dan kepuasan pengguna. Penelitian ini memiliki kesamaan pembahasan mengenai Sistem Informasi Manajemen (SIM) milik Nova Alin Wahyuni (2018) dan analisis tingkat kematangan sistem sesuai dengan *United Nations Model* milik Endang Amalia, Aditya (2019). Selain itu, kedua penelitian tersebut sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif, seperti yang akan dilakukan pada penelitian kali ini. Adapun perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang dilaksanakan pada rentang waktu 2019 – 2020 yaitu, masih berpedoman pada Permenpan RB No. 5 Tahun 2018 sedangkan penelitian saat ini sudah berpedoman pada Permenpan RB No. 59 Tahun 2020.

### 3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Aplikasi TNDE ini belum terintegrasi dengan aplikasi yang mendukung kinerja pemerintahan sehari – hari seperti presensi *online*, Laporan Kerja Harian (LKH), dsb sehingga dapat dikatakan Kabupaten Banjarnegara belum memiliki aplikasi berbasis *one single window* yang memudahkan akses untuk semua kegiatan dalam satu kali klik.

## IV. KESIMPULAN

Peneliti menyimpulkan bahwa Layanan Informasi Interaksi dan Layanan Informasi Transaksional berpengaruh terhadap jalannya Tata Naskah Dinas Elektronik di Kabupaten Banjarnegara yang berarti telah berjalan baik dikarenakan terdapat konsistensi dari Dinas Komunikasi dan Informatika untuk senantiasa meng-*upgrade* kedua variabel tersebut sesuai dengan parameter yang telah ditetapkan. Layanan informasi statis tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna TNDE sehingga perlu dilakukan perbaikan yang mencakup menu beranda, profil, prosedur penggunaan, dan arsip. Peningkatan yang dilakukan dapat berupa upgrade desain yang lebih menarik, interaktif dan user friendly bagi pengguna TNDE. Layanan terintegrasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna TNDE sehingga perlu dilakukan upgrade aplikasi secara bertahap untuk melengkapi atau mengaitkan aplikasi dengan aplikasi terkait lain seperti aplikasi presensi *online*, laporan kinerja harian berbasis *online*, dan lain sebagainya sehingga meningkatkan kinerja pegawai supaya lebih efektif dan efisien dengan aplikasi berbasis *one single window*.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan yakni jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini terbatas hanya pada 24 instansi pemerintah Kabupaten Banjarnegara, terlepas dari Pengguna TNDE yang tersebar pada 12 Kecamatan di Kabupaten Banjarnegara. Keterbatasan yang lain yaitu peneliti melakukan pengamatan terhadap Kepuasan Pengguna TNDE menggunakan faktor pengamatan Tingkat Kematangan Sistem dengan mengabaikan faktor – faktor lain yang dapat memengaruhi Kepuasan Pengguna TNDE seperti Sumber Daya Manusia, Manajemen Sistem dan Kesiapan Infrastruktur Teknologi Informasi. Adapun yang menjadi faktor pengukur Kepuasan Pengguna yang dijadikan fokus penelitian ini terbatas pada Layanan Informasi Statis, Layanan Informasi Interaksi, Layanan Transaksional dan Layanan Terintegrasi.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Saran dari peneliti untuk penelitian selanjutnya yang relevan dengan topik ini, disarankan untuk mengembangkan variabel yang digunakan selain variabel *United Nations Maturity Model*, karena tingkat kematangan sistem tidak hanya dipengaruhi oleh layanan informasi statis, layanan informasi interaksi, layanan transaksional dan layanan terintegrasi. Masih banyak variabel-variabel lain yang dapat digunakan dalam menilai dan meninjau tingkat kematangan sistem selain menggunakan *United Nations Maturity Model*, seperti menggunakan COBIT 5 dan lain sebagainya.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ditujukan kepada segenap jajaran Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banjarnegara yang telah meluangkan ruang dan waktu dalam membantu proses pengumpulan data untuk penyelesaian penelitian skripsi sebagai syarat menyelesaikan pendidikan di Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, E. (2019). Analisis dan Evaluasi Tingkat Kematangan *E-Government* pada *Information Architecture* dengan Menggunakan *United Nations Model*. 3(1).
- I Made Sukarsa, Ida Bagus Ananda Paramartha, Anak Agung Ketut Agung Cahyawan, Kadek Suar Wibawa, Putu Gede Arya Sumertha Yasa, Ni Made Swasti Wulanyani, & Ni Wayan Wisswani. (2020). *Evaluation of E-Government Maturity Models in Sub-District Public Services in Indonesia Using the SPBE Framework*. Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi), 4(2), 243–253. <https://doi.org/10.29207/resti.v4i2.1825>
- Indrayani, E. (2016). *E-Government Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia* (Buku Literatur MK E-government) (Issue February).



Sugiyono (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Penerbit Alfabeta Bandung.

United-Nations. (2012). *UN E-Government Survey 2012: E-Government for the People*. Retrieved from <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf>

Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, 110.

