

IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT MELALUI APLIKASI SURAT BANTUL DI KAPANEWON PANDAK KABUPATEN BANTUL DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Dendi Sulistyowibowo¹, Supardal²

1,2) Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan, Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa
"APMD"Yogyakarta, Jalan Timoho 317 Yogyakarta, 515889

Email: gusdal66@gmail.com

ABSTRAK

Pelaksanaan penggunaan aplikasi persuratan di Kabupaten Bantul, memiliki banyak problematika, karena merupakan perubahan pola pikir pelaku birokrasi dari manual ke digital dan upaya menuju *smart city* di Kabupaten Bantul. Hal ini membutuhkan dukungan dan komitmen semua pihak untuk melaksanakan salah satu kebijakan publik sesuai amanat Peraturan Bupati Bantul Nomor 135 Tahun 2020. Studi Kasus di Kapanewon Pandak ditemukan bahwa dalam pelaksanaan aplikasi Surat Bantul terdapat beberapa pegawai pengguna aplikasi belum dapat melaksanakan ketugasannya dalam penyelesaian persuratan di aplikasi. Permasalahan inilah yang diangkat dalam penelitian ini. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggali lebih dalam permasalahan implementasi aplikasi Surat Bantul di Kapanewon Pandak dan faktor yang mempengaruhinya. Dengan sumber data primer dari 21 orang informan yang telah dipilih dilakukan pengumpulan data pada studi kasus ini melalui wawancara, observasi, fokus grup diskusi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan implementasi aplikasi Surat Bantul di Kapanewon Pandak secara umum telah dilaksanakan baik. Pelaksanaan kurang lancar dari sebagian pengguna disebabkan karena kesibukan pegawai dan belum terbiasanya dalam penggunaan aplikasi. Sistem sendiri tidak ada kendala, hanya diperlukan peningkatan optimalisasi aplikasi dengan *update*. Selain itu faktor penghambat antara lain pemahaman ketugasan, kesibukan pekerjaan, pembiasaan penggunaan.

Kata kunci: Pelayanan publik, pelayanan surat menyurat, *smartcity*

The implementation of the use of correspondence applications in Bantul Regency has many problems, because it is a change in the mindset of bureaucratic actors from manual to digital and efforts towards a smart city in Bantul Regency. This requires the support and commitment of all parties to implement one of the public policies in accordance with the mandate of Bantul Regent Regulation Number 135 of 2020. The Case Study in Kapanewon Pandak found that in implementing the Bantul Surat application there were several employees using the application who were unable to carry out their duties in completing correspondence in the application. This problem is raised in this research. This research is a qualitative descriptive study which aims to dig deeper into the problems of implementing the Surat Bantul application in Kapanewon Pandak and the factors that hinder it. With primary data sources from 21 selected informants, data was collected in this case study through interviews, observation, focus group discussions, and documentation. The results of the study show that the implementation of the Bantul Letter application in Pandak has generally been well implemented. The substandard implementation of some users is due to the busyness of employees and their unfamiliarity with using the application. There are no problems with the system itself, it only requires an increase in application optimization with updates. Besides that, the inhibiting factors include understanding assignments, busyness of work, habituation.

Keywords: Public service, mail service, smart city

PENDAHULUAN

Sebuah kota bisa disebut sebagai kota pintar atau *smart city* jika sudah mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi hingga level tertentu dalam proses tata kelola dan operasional sehari-hari. Integrasi teknologi tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi, membagikan informasi kepada publik, hingga memperbaiki pelayanan kepada masyarakat ataupun meningkatkan kesejahteraan warga. Di Indonesia, beberapa kota besar sudah mulai mengadopsi konsep *smart city*. Pratama (2014) *smart city* merupakan suatu konsep pengembangan, penerapan, dan implementasi teknologi yang diterapkan di suatu daerah sebagai sebuah interaksi yang kompleks di antara berbagai sistem yang ada di dalamnya.

Salah satu agenda dengan penerapan *smart city* yang terpilih adalah Aplikasi Surat Bantul dengan diawali sebagai *pilot project* penerapan di tahun 2020 pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) percontohan salah satunya Kapanewon Pandak. Selain itu Pemerintah juga mendorong terwujudnya Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang terpadu dan menyeluruh untuk mencapai birokrasi dan pelayanan publik yang berkinerja tinggi. Pemerintah Kabupaten Bantul mulai mengimplementasikan penggunaan sistem naskah dinas elektronik yang telah diintegrasikan dengan data induk kepegawaian melalui Sistem Aplikasi Terpadu Aparatur Sipil Negara (SAPA ASN).

Berdasarkan Surat dari Sekretaris Daerah Nomor 555/00418/diskominfo tertanggal 8 Februari 2021, disampaikan sebagai tindak lanjut Peraturan Bupati Bantul Nomor 135 Tahun 2020 tentang Penerapan Aplikasi Persuratan Elektronik Surat Bantul (Surat Bantul) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul, maka mulai tanggal 1 Januari 2021 seluruh proses persuratan Pemerintah Kabupaten Bantul dilaksanakan menggunakan Aplikasi Surat Bantul (Surat Bantul) (esurat.bantulkab.go.id). Dalam surat tersebut juga telah disampaikan apabila terdapat Perangkat Daerah yang memiliki kendala dalam pengimplementasian Aplikasi Surat Bantul (Surat Bantul), untuk berkoordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika kepada Nabila Sholihah, S.Kom dengan nomor 0274 367509 ext.442.

Dalam pelaksanaannya di Kapanewon Pandak secara sistem dan jaringan tidak memiliki kendala. Akan tetapi untuk mendukung kebijakan *work from home* (WFH) yang pernah digulirkan, maka aplikasi ini sangat dirasakan manfaatnya, walaupun memang harus mengingatkan juga melalui aplikasi media sosial yang sudah terinstal di *handphone* (HP) masing-masing pegawai. Beberapa pegawai seringkali mengeluhkan terkait penggunaan aplikasi di HP dikarenakan belum terbiasa, sehingga hurufnya pun sangat kecil. Selain itu diharuskannya *download* surat yang terscan di system seringkali membuat pegawai mengeluh terhadap pemenuhan memori di HP nya.

Demikian pentingnya penggunaan sistem informasi dalam bentuk aplikasi surat elektronik untuk pencapaian tujuan organisasi dan kemudahan di waktu yang akan datang sebagaimana penelitian oleh (Mukred & Yusof, 2018) menjelaskan tentang penggunaan sistem informasi manajemen yang dapat mengelola dokumen agar mudah digunakan dan dibagikan. Majunya perkembangan zaman sekarang ini menjadi faktor utama penerapan sistem berbasis teknologi. ERMS (*Electronic Records Management System*) merupakan suatu sistem yang digunakan dalam hal pengarsipan. Sistem tersebut banyak digunakan oleh berbagai lembaga, dikarenakan keberhasilan ERMS dalam mengubah pengarsipan menjadi lebih efisien dan efektif

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Bantul, khususnya di Kapanewon Pandak Kabupaten Bantul. Pendekatan dalam penelitian ini adalah kualitatif yakni ingin menggambarkan secara naratif Implementasi *E-Government* Aplikasi Surat Bantul di Kapanewon Pandak Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. Menurut Denzin dan Lincoln (1994) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.

Pengumpulan data berasal dari sumber data primer sejumlah 21 orang informan yang telah

dipilih yaitu berasal dari pengguna aplikasi sebagai pegawai dari Kapanewon Pandak. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Jenis penelitian kualitatif memiliki sifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis secara mendalam atas fenomena yang diteliti. Proses dan makna lebih ditonjolkan dalam jenis penelitian ini dengan landasan teori yang dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Sedangkan penelitian deskriptif menggambarkan suatu hasil penelitian dengan tujuan untuk memberikan deskripsi, penjelasan, juga validasi mengenai fenomena yang tengah diteliti. Akhirnya akan diperoleh hasil dan temuan terkait Implementasi *E-Goverment* Aplikasi Surat Bantul di Kapanewon Pandak Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta.

Dalam rangka terjaminnya keakuratan data peneliti maka peneliti melakukan keabsahan data agar menghasilkan kesimpulan yang benar. Keabsahan data diantaranya dengan keabsahan uji derajat kepercayaan yang berfungsi untuk mencapai derajat kepercayaan hasil-hasil temuan dengan jalannya pembuktian oleh peneliti pada kenyataan yang sedang diteliti. Salah satu bagian dari uji kredibilitas adalah dengan dengan triangulasi. Yang dijadikan alat sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Salah satu triangulasi yang digunakan penulis adalah triangulasi hasil. Menurut Sugiyanto (2021) Triangulasi hasil atau temuan merupakan proses konfirmasi, dimaksudkan agar temuan tidak dianggap bias, peneliti perlu melakukan triangulasi temuan, atau yang sering disebut sebagai konfirmasi, yakni melaporkan temuan penelitian kepada informan yang diwawancarai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Aplikasi Surat Bantul dalam Sistem Informasi Penatausahaan Administrasi Perkantoran

Sistem Informasi Penatausahaan Administrasi Perkantoran yang awalnya dilaksanakan secara konvensional dalam bentuk kertas. Dapat dibayangkan pergerakan dokumen dan pengelolaannya serta penunpukan dokumen dengan konsekuensi ketidak efektifan tempat lokasi penyimpanan dan penemuan dokumen secara cepat maupun penataan tidak teratur.

Berkeinginan hal tersebut, mendorong pemerintah untuk segera melakukan transformasi penatausahaan administrasi perkantoran menjadi lebih modern dengan penggunaan sistem informasi, yang akan membuat penataan menjadi lebih maju dan terdigitalisasi dengan baik. Konsep digitalisasi pemerintahan ini atau biasa disebut dengan *e-goverment* di Pemerintah Kabupaten Bantul khususnya di Kapanewon Pandak selaras dengan digaungkannya penerapan *smart city* di Kabupaten Bantul.

Faktor yang mendorong Pemerintah Kabupaten Bantul menerapkan *e-goverment* melalui konsep *smart city* antara lain ingin mencapai tata kelola pemerintahan yang baik (*good government*). Hal ini salah satunya dapat diwujudkan dengan penatausahaan administrasi perkantoran pemerintah yang baik yang membutuhkan perbaikan kualitas pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi selaras dengan saat ini bahwa akan sesuai dengan kebutuhan organisasi dan masyarakat dalam memenuhi tuntutan publik pada pelayanan yang menginginkan pelayanan yang cepat, efektif, efisien dan transparan.

Pengembangan sistem informasi yang berbasis teknologi informasi yang dikenal dengan *smart government* sebagai salah satu bentuk inovasi mencapai tata kelola pemerintahan yang baik dan tak sekedar memasang teknologi seperti pusat data, jaringan dan aplikasi tetapi juga harus memikirkan sumber daya manusia baik pengambil kebijakan maupun penggunaannya maupun prosesnya.

1. Penggunaan Sistem Aplikasi Surat Bantul

Sejak permulaan peradaban, manusia sudah bergantung pada sistem informasi dalam berkomunikasi antar pihak dengan menggunakan berbagai jenis instrumen atau alat (*hardware*), perintah dan prosedur pemrosesan informasi (*software*), saluran informasi (jaringan) dan data

yang disimpan (sumber daya data). Perkembangan sistem informasi melalui alat pengolah data sejak zaman dahulu hingga saat ini berkembang dari peralatan manual, meningkat menggunakan peralatan mekanik, dan selanjutnya menggunakan peralatan elektronik.

Sistem informasi dengan basis komputer yang berkembang saat ini telah mengalami evolusi yang panjang. Prosesnya dari tahapan awal yang hanya berfokus pada pengumpulan data, kemudian meningkat pada fokus komputer sebagai informasi yang menghasilkan informasi manajemen. Dan selanjutnya masuk ke tahapan saat ini berupa sistem informasi komputer yang ditujukan untuk pendukung keputusan oleh manajer atau atasan.

Dalam penggunaan sistem aplikasi Surat Bantul terjadi ketidakefektifan pelaksanaan aplikasi Surat Bantul karena sistem yang masih baru dan perlu pencermatan pada uji coba yang dilaksanakan. Dikarenakan sistem masih baru dibutuhkan *try and error* atau uji coba terus menerus dan penyempurnaan berkelanjutan agar sistem informasi tersebut bisa mendukung pimpinan utamanya dalam pengambilan keputusan. Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Bantul selaku pemilik aplikasi seyogyanya melakukan evaluasi secara berkala dan menemukenali kebutuhan pengguna sehingga sistem dapat lebih berdaya guna dan mendapat dukungan semua pihak dalam pelaksanaannya karena telah menjadi kebutuhan.

Persuratan elektronik di Kabupaten Bantul yang diharapkan melalui Aplikasi Surat Bantul saat ini telah terintegrasi dengan database kepegawaian, akan tetapi diduga bahwa belum semua secara real time. Hal ini terlihat dengan adanya perpindahan atau mutasi pegawai ASN tidak secara langsung dapat terkoneksi dengan aplikasi Surban di tempat yang baru. Sebagaimana yang terjadi pegawai pada pegawai yang baru dimutasi ke Kapanewon Pandak belum dapat menggunakan aplikasi karena masih berada di instansi lama / awal sebelum mutasi.

Berkenaan dengan hal tersebut, sekretariat akhirnya menggunakan cara manual dan belum dapat menggunakan aplikasi tersebut. Persuratan yang kita disposisi ke yang bersangkutan sebagai Kepala Jawatan Sosial kita jalankan secara manual. Untuk selanjutnya kami juga menghubungi Dinas Komunikasi dan Informasi dan benar harus menunggu beberapa saat, utamanya menunggu aplikasi kepegawaian (SAPA ASN) yang menunggu *inputting* data perpindahan pegawai tersebut ke tempat kerja yang baru. Sehingga dugaan kami bahwa sistem aplikasi Surat Bantul belum terkoneksi secara *real time* adalah salah, akan tetapi aplikasi kepegawaian (SAPA ASN) yang belum dapat *real time* karena harus *inputting* data. Sehingga setelah aplikasi kepegawaian sudah mengakomodir data pegawai ASN yang baru, maka aplikasi Surat Bantul langsung mengikuti. Hal ini berlangsung hampir setengah bulan atau 13 hari.

Sistem informasi ini masih sangat baru, hal ini dikarenakan banyaknya fitur yang belum tersedia, sebagai contoh fitur verifikasi dan penandatanganan elektronik. Akan tetapi diketahui bahwa verifikasi dan penandatanganan elektronik yang belum tersedia di aplikasi pada Kapanewon Pandak dapat dikembangkan secara bertahap. Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Bantul selaku pelaksana aplikasi diharapkan terus melakukan pengembangan aplikasi surat bantul agar aplikasi dapat melaksanakan administrasi perkantoran secara modern, efektif dan efisien. Hal ini sejalan dengan SDLC atau kependekan dari *Systems development life cycle* atau dalam bahasa Indonesia disebut siklus hidup pengembangan sistem. SDLC adalah siklus yang digunakan dalam pembuatan atau pengembangan sistem informasi yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah secara efektif. Dalam pengertian lain, SDLC adalah tahapan kerja yang bertujuan untuk menghasilkan sistem berkualitas tinggi yang sesuai dengan keinginan pelanggan atau tujuan dibuatnya sistem tersebut. kutipan dari : Binus University School of Accounting, Memahami System Development Life Cycle di laman : <https://accounting.binus.ac.id/2020/05/19/memahami-system-development-life-cycle/>

Selain itu dalam rangka menangkap kebutuhan digitalisasi maka perlu komitmen Kapanewon Pandak apabila akan menggunakan fitur penandatanganan elektronik, karena tandatangan diubah menggunakan elektronik.

2. Disposisi Persuratan oleh Pengguna Sistem Aplikasi Surat Bantul

Sedangkan dari sisi pengguna aplikasi lebih pada pengelolaan persuratan dan menjalankan

aplikasi dengan sebaiknya sesuai gambaran proses bisnis dalam aplikasi tersebut. Yang dimaksud dengan pengguna aplikasi dalam ketentuan peraturan bupati pada pasal 5 berbunyi: "Pengguna Aplikasi Surban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b terdiri dari Kepala Perangkat Daerah, admin penanggung jawab teknis, admin persuratan dan pegawai di lingkungan Perangkat Daerah".

Dalam penelitian ini informan adalah Panewu Pandak selaku atasan, Pejabat Fungsional Arsiparis selaku admin aplikasi surat bantu dan dan staff sebagai bawahan atau pelaksana disposisi. Hal ini didasarkan pada sasaran penelitian yaitu implementasi Aplikasi Surat Bantul di Kapanewon Pandak Subyek penelitian di dalam penelitian ini ada 20 orang internal pegawai di Kapanewon Pandak dan 1 (satu) orang dari diskominfo sebagai sumber informasi untuk menguji kredibilitas hasil wawancara.

Salah satu temuan dalam wawancara antara lain bahwa *mainset* dan kebiasaan memang sulit untuk mengubah kebiasaan seseorang, apalagi berkenaan dengan budaya yang sebelumnya terbiasa menggunakan persuratan manual harus berubah dengan menggunakan aplikasi. Hal ini memerlukan perhatian antara lain pembiasaan diri dan evaluasi maupun pemantauan secara berkala. Temuan ini senada dengan hasil studi Rizaldy, Sugiyanto (2022), bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dewasa ini belum secara umum masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas.

Dari hasil wawancara pula menunjukkan komitmen pelaksanaan aplikasi Surat Bantul oleh pengguna masih dirasa kurang kuat, karena kurang dilaksanakan dengan sebaik baiknya. Hal ini dapat terlihat dari seringnya mengesampingkan pelaksanaan aplikasi tetapi berfokus pada disposisi yang dapat terselesaikan, dan merapel penyelesaian dalam aplikasi. Hal ini menunjukkan kontinuitas pelaksanaan aplikasi kurang berjalan. Selain itu, pemahaman pegawai sesuai kedudukannya dalam penggunaan aplikasi Surat Bantul, baik yang bertindak sebagai admin, sebagai atasan pembuat disposisi, maupun sebagai pelaksana disposisi penting, dengan harapan jika mereka mempunyai pemahaman yang baik tentang aplikasi Surat Bantul, maka diharapkan dalam pelaksanaannya akan baik pula.

A. Faktor yang mempengaruhi dalam Implementasi Aplikasi Surat Bantul

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Pengguna aplikasi Surat Bantul di Kapanewon Pandak belum banyak yang mendapatkan sosialisasi Surat Edaran Bupati Bantul berkenaan penggunaan Surat Bantul. Surat Edaran maupun Peraturan Bupati Bantul telah menunjukkan komitmen pimpinan dalam penggunaan aplikasi Surat Bantul. Akan tetapi hal ini dirasa masih terdapat kekurangan dikarenakan pemahaman pengguna di aplikasi Surat Bantul belum merata atau menyeluruh sehingga membutuhkan adanya kegiatan sosialisasi hal tersebut. Dari sisi penanggung jawab teknis yaitu admin Perangkat Daerah telah terevaluasi melaksanakan ketugasannya dengan baik antara lain, telah menampung maupun meneruskan masukan, saran, kritik tentang aplikasi dengan sebelumnya menganalisa dan bersepakat dengan pengadu apakah akan meneruskan ke tim Surban Bantul.

Selain itu berkenaan penggunaan aplikasi terpetakan antara lain berkenaan kemampuan dan kemauan personil yang tidak biasa menggunakan aplikasi maupun Teknologi Informasi (gagap teknologi). Hal ini biasanya dikarenakan faktor usia dan kebiasaan penggunaan surat manual. Selain itu kesibukan kegiatan dan keengganan menyisihkan waktu (lembur) untuk menyelesaikan di aplikasi. Kebanyakan dari staf memiliki prinsip yang penting sudah dilaksanakan disposisi atasan, sehingga sering mengabaikan prosesnya yang elektronik. Berkenaan dengan pengetahuan pegawai kapanewon Pandak pada aplikasi surat bantu terutama pada penggunaan Aplikasi Surat Bantul berupa pengelolaan surat masuk dan keluar bahwa semua pengguna aplikasi Surat Bantul di kapanewon pandak sudah mengetahui dan menggunakan aplikasi pengelolaan surat masuk dan keluar.

Ketidak tauhan pengguna berkenaan verifikasi dan penandatanganan elektronik di sistem aplikasi dikarenakan keterbatasan informasi yang diketahui pengguna aplikai, sedangkan beberapa personil yang tau lebih disebabkan dari output surat dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang masuk ke kapanewon dalam bentuk tanda tangan digital. Berkenaan ketidaksukaan terhadap aplikasi maupun keterpaksaan penggunaan merupakan hal wajar untuk orang yang tidak suka dengan teknologi, dan perlu pembiasaan diri dalam penggunaan teknologi sehingga membuat seseorang menjadi lebih menyukai dan merasa tidak terpaksa menggunakan. Pendekatan Sumber Daya Manusia dilakukan dengan meningkatkan kemampuan dan kompetensi SDM sehingga organisasi pemerintah dapat mencapai tujuannya dengan efektif dan efisien. Untuk mencapai tujuan di atas, harus dilakukan perubahan *mind-set* (pola pikir) SDM pemerintah dan budaya kerja (*culture-set*) sehingga tercipta birokrasi yang efisien, efektif dan produktif, dan profesional. Birokrat harus mempunyai *mind-set* yang melayani masyarakat, memberikan capaian kinerja terbaik (*best performance*), dan berorientasi pada hasil (*outcomes*).

Perubahan *mind-set* SDM dapat dilakukan dengan cara-cara sebagai berikut:

1. Pimpinan sebagai role model. Birokrat pemerintah Indonesia masih dipengaruhi budaya patrilineal dan budaya "feodal". Hal ini dapat dimaklumi karena sebelum kemerdekaan Indonesia, Nusantara terdiri dari berbagai kerajaan. Pengaruh budaya tersebut menempatkan pimpinan sebagai panutan. Oleh sebab itu pimpinan pemerintahan harus melaksanakan semboyan Ki Hajar Dewantara "*Ing Ngarsa Sung Tuladha, Ing Madya MangunKarsa, Tut Wuri Handayani*"
2. Seleksi pegawai pemerintah yang bebas dari KKN dan pengembangan SDM dengan *merit system*. Seleksi penerimaan SDM yang menerapkan *best practices*, akan menghasilkan pegawai yang berkualitas dan kinerja yang terbaik. Demikian juga, pengembangan karir, selanjutnya menggunakan *merit system*. Kebijakan dan manajemen SDM harus berdasarkan kompetensi, kinerja, adil, dan bebas dari primordialisme.
3. Peningkatan SDM pemerintah secara berkelanjutan. Salah satu unsur terpenting dalam mengubah *mind-set* SDM pemerintah adalah melakukan pengembangan kualitas SDM dengan peningkatan *soft and hard competency*. *Soft competency* berkaitan erat dengan kemampuan untuk mengelola proses pekerjaan, hubungan antar manusia serta membangun interaksi dengan orang lain. *Soft competency* (orientasi pelayanan, integritas, berpikir inovatif dan kreatif, mengelola emosi dengan baik, *problem solving* dan lain-lain) akan mempengaruhi *hard competency* dan kinerja SDM. *Hard competency* berkaitan kemampuan melaksanakan teknis pekerjaan. Kemampuan ini dapat dilakukan dengan pendidikan dan latihan pekerjaan teknis personil pemerintah yang bersangkutan.

Bangsa Indonesia membutuhkan SDM pemerintah yang berpola pikir melayani, berintegritas, inovatif dan kreatif, dan berjiwa nasionalis. SDM yang demikian akan menjadi *agent of change* dan *agent of development* yang membawa Indonesia maju.

2. Kelembagaan (Organisasi dan Tata Laksana Aplikasi Surat Bantul)

Penggunaan aplikasi Surat Bantul menjadi salah satu bentuk kebijakan publik dengan adanya perintah dalam Peraturan Bupati Bantul. Menurut R. Dye (dalam Harbani Pasolong, 2010) ada beberapa teori yang dipergunakan dalam bentuk pembuatan kebijakan publik, antara lain Teori kelembagaan. Teori kelembagaan yaitu teori yang secara sederhana mengatakan bahwa tugas membuat kebijakan adalah tugas pemerintahan. Oleh karena itu, apapun dan cara apapun yang dibuat oleh pemerintah pada dasarnya dapat dikatakan sebagai kebijakan publik. Jadi dapat dikatakan bahwa teori kelembagaan ini adalah teori yang menyatakan kebijakan publik yaitu segala apapun yang dilakukan pemerintah. Kita mencoba menggali dengan pendekatan kelembagaan berupa organisasi mempengaruhi penggunaan pengguna dalam aplikasi Surat Bantul. Didapatkan hasil bahwa ada banyak pengguna yang menilai organisasi mempengaruhi pengguna dalam menggunakan aplikasi e-surat.

Pada penetresi organisasi dalam memberi dorongan penggunaan aplikasi Surat Bantul, menunjukkan bahwa organisasi memberikan dorongan penggunaan aplikasi Surat Bantul. Sedangkan pada perangkat daerah pengampu aplikasi yaitu Diskominfo selaku pelaksana

aplikasi.

Pembahasan terhadap hasil penelitian diatas bahwa organisasi dan kelembagaan baik di Kapanewon Pandak maupun Diskominfo selaku pengelola aplikasi dominan memberikan dorongan penggunaan organisasi termasuk sialisasi penggunaan aplikasi. Sedangkan pengaruh organisasi telah berdampak pada sebagian besar pengguna dengan capaian tidak berdampak pada pengguna.

3. Sarana dan Prasarana

- (1) Dalam hal sarana dan prasarana yang dimiliki Kapanewon Pandak dalam pelaksanaan aplikasi Surat Bantul, secara umum bahwa untuk sarana sudah cukup memadai setiap ruangan sudah tersedia sarpras yang cukup.
- (2) Sedangkan untuk sarana dan prasarana yang dimiliki Unit Kerja/Jawatan dalam penggunaan aplikasi Surat Bantul, disampaikan bahwa tersedia , rata-rata per jawatan /subagian ada 2 komputer. Walau begitu masih ada personil yang merasa dukungan komputer masih kurang dan berharap satu orang satu komputer sehingga lebih efektif dari pada mengantri penggunaannya. Hal ini merupakan wajar apabila setiap personil satu komputer maka dimungkinkan lebih efektif lagi karena tidak perlu mengantri menggunakan komputer. Selain itu untuk lokasi tertentu misal jawatan sosial terdapat kendala dukungan berupa sinyal/data internet yang kecil. Hal ini dikarenakan di lokasi tersebut, dan lokasi yang jauh dari akses point *wifi* misalnya di mushola atau tempat parkir, sudah tidak ada signal karena sangat jauh dari akses point *wifi*.
- (3) Berkaitan dengan sarana dan prasarana yang dimiliki pribadi/pegawai dalam penggunaan aplikasi Surat Bantul, didapati bahwa aplikasi surban bisa diakses oleh semua pegawai melalui HP masing-masing. Tetapi ada yang menyampaikan keengganan dikarenakan memerlukan pulsa/data internet pribadi, apabila di luar kantor atau di tempat yang tidak ada *wifi*.
- (4) Berkenaan dengan faktor sarana dan prasarana menghambat pelaksanaan Aplikasi Surat Bantul di Kapanewon Pandak, disampaikan adalah pada ketersediaan jaringan internet. Selain itu ada yang menyampaikan kebutuhan komputer dan *wifi*.
- (5) Dalam hal kemudahan operasional sistem yang digunakan dalam aplikasi Surat Bantul. Didapatkan hasil bahwa ternyata cukup mudah dengan komputer, tetapi sedikit kesulitan pada saat mengakses melalui HP berkenaan masukan pengguna terkait sistem Aplikasi Surat Bantul, diharapkan agar aplikasi surat bantul dapat hadir di *playstore*, sistem dapat ditampilkan dalam bentuk mobile sehingga dapat dioperasikan secara bagus dalam tampilannya di *smartphone* dan memudahkan pengguna.
- (6) Penajaman pada kemungkinan sistem membuat kendala dalam pelaksanaan aplikasi surat bantul di Kapanewon Pandak, ternyata sebagian besar pengguna menyatakan sistem tidak membuat kendala. .
- (7) Kondisi *hardware* yang digunakan dalam Aplikasi Surat Bantul, didapatkan kesimpulan sudah baik. Juga berkenaan apakah *hardware* membuat kendala dalam pelaksanaan aplikasi Surat Bantul di Kapanewon Pandak disampaikan semuanya menyatakan tidak ada. Akan tetapi ada jawaban pula bahwa perlu komputer bagi masing-masing agar tidak mengantri.
- (8) Juga ditemukan data beberapa orang belum memiliki sarana prasarana yang memadai, diantaranya HP atau komputer. Apabila menggunakan HP, dikarenakan HP jadul dengan sistem lama terdapat kendala pada pengoperasian sering eror, di sisi lain orang tersebut belum familiar penggunaan komputer.

4. Alur dan Prodesur Aplikasi Surat Bantul

Dari hasil pencermatan telah didapatkan informasi bahwa atasan telah melaksanakan ketugasan dengan baik diantaranya melalui disposisi agar tidak terlambat. Selin itu lingkungan sebagai bagian dari sistim mempengaruhi perilaku. Terdapat pula beberapa pengguna yang akan menunda pelaksanaan aplikasi apabila melihat yang lain belum melaksanakan atau menyelesaikan di aplikasi sebagai keterikatan dengan lingkungan pengguna. Muncul wacana

agar aplikasi Surat Bantul menjadi salah satu bagian dari penilaian kinerja ASN/non ASN dan mendapatkan dukungan dari sebagian besar pengguna.

Dalam melihat implementasi Aplikasi Surat Bantul, yang merupakan sistem aplikasi, maka perlu dilakukan pendekatan untuk melihat persepsi pengguna terhadap sistem aplikasi itu sendiri. Akan tetapi secara makro pengguna memiliki persepsi yang baik akan keberadaan sistem aplikasi ini.

Berkeenaan wacana untuk aplikasi diwajibkan sebagian besar menyatakan setuju karena aplikasi Surat Bantul akan membuat biaya lebih murah dan efektif. Banyak juga yang menyatakan keefektifan pelaksanaan atau penggunaan aplikasi ini dengan cara mewajibkan penggunaanya.

KESIMPULAN

Berdasarkan paparan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Surat Bantul telah sesuai dengan ketugasan Kapanewon Pandak dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dan secara umum telah memiliki sarana prasarana memadai terhadap pelaksanaan aplikasi ini. Sumber Daya Manusia Kapanewon Pandak juga sebagian besar telah memahami baik dari alur prosedur maupun ketugasan masing-masing sehingga mendukung pelaksanaan aplikasi Surat Bantul. Meskipun demikian pelaksanaan yang kurang lancar dari sebagian kecil personil lebih, disebabkan karena kesibukan pegawai terhadap tugasnya dan belum familiar sehingga tidak sempat membuka aplikasi tersebut. Selain itu juga sistem aplikasi telah berjalan baik dan tidak ada kendala, hanya diperlukan peningkatan optimalisasi aplikasi dengan *update* sistem. Terdapat faktor kendala yang mempengaruhi pelaksanaan aplikasi Surat Bantul diantaranya pemahaman ketugasan personil terhadap pentingnya penggunaan Aplikasi Surat Bantul, kesibukan masing-masing pegawai untuk membagi waktu penggunaan aplikasi, kenyamanan pegawai dengan adanya surat manual yang masih dijalankan, sehingga penggunaan aplikasi menjadi kurang efektif, dan perlunya *upgrade* sistem aplikasi agar lebih mendukung kebutuhan pegawai.

SARAN

Peneliti memberikan saran berupa:

1. Kapanewon Pandak agar memasukkan personil non ASN ke dalam aplikasi, sehingga perintah atau disposisi surat kepada personil non ASN dapat dilakukan melalui aplikasi ini, dengan melihat ketugasan non ASN yang sesuai pada bidang/jawatannya masing-masing, misal Administrasi Perkantoran berada di bawah sekretariat, personil non ASN petugas pelayanan di bawah Jawatan Pelayanan;
2. Agenda kegiatan belum semua tersentral dan diinput oleh admin kapanewon agar lebih tertib lagi masuk dalam aplikasi;
3. Sosialisasi dan FGD penggunaan aplikasi di tingkat kapanewon untuk menyelesaikan permasalahan ketidak efektifan penggunaan aplikasi oleh sebagian kecil pengguna yang tidak berjalan baik;
4. Perlunya *update* Sistem Aplikasi e-Surat (Surat Bantul) antara lain:
 - a. Penambahan fitur chat yang dapat digunakan untuk berkomunikasi antara admin sistem, admin kapanewon, atasan, maupun staf, sehingga memudahkan penyelesaian kendala atau pemberian solusi terhadap permasalahan yang muncul dalam penggunaan aplikasi;
 - b. Perlu adanya menu edit disposisi dari pimpinan maupun edit laporan dari bawahan/staf.
 - c. dibutuhkan link/integrasi dengan aplikasi SAPA ASN pada fitur buku kerja.

DAFTAR PUSTAKA

Rizaldy, A., & Sugiyanto, S. (2022). Modernisasi Mindset Aparatur Sipil Negara Melalui Latsar Pelayanan Publik di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian dalam Negeri Regional Yogyakarta. *JCOMENT (Journal of Community Empowerment)*, 3(2), 117–125.

Jurnal JCOMENT (Journal of Community Empowerment. Jilid 3 terbitan ke 2.

Denzin & Lincoln, 2009, Handbook of Qualitative Research., Pustaka Pelajar: Yogyakarta

Pratama, I. P. A. E. (2022). *Smart city beserta cloud computing: dan teknologi-teknologi pendukung lainnya*.

Mukred, M., & Yusof, Z. M. (2018). The DeLone–McLean information system success model for electronic records management system adoption in higher professional education institutions of Yemen. *Recent Trends in Information and Communication Technology: Proceedings of the 2nd International Conference of Reliable Information and Communication Technology (IRICT 2017)*, 812–823.

Achmad Nurmandi, dkk. (2020). 2020., Metode Penelitian Kualitatif, Teknologi Informasi Pemerintah. Yogyakarta. *Teknologi Informasi Pemerintah. Yogyakarta, Metode Penelitian Kualitatif*.

Nugroho Dwidjowijoto, R. (2006). *Kebijakan Publik untuk Negara-Negara Berkembang: Model-Model Perumusan, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Pasolong, H. (2019). *Teori administrasi publik*. Penerbit Alfabeta.

Yani, J. A., Mangkunegara, A., & Aditama, R. (1995). Sugiyono. 2017, Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta. *Procrastination And Task Avoidance: Theory, Research and Treatment*. New York: Plenum Press, Yudistira P, Chandra, Diktat Ku.

Yani, J. A., Mangkunegara, A., & Aditama, R. (1995). Sugiyono. 2017, Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta. *Procrastination And Task Avoidance: Theory, Research and Treatment*. New York: Plenum Press, Yudistira P, Chandra, Diktat Ku.

Tjahjono, H. K., Arif Hartono, S. E., RM, M. H., & Khuluq, L. (2019). *TIPOLOGI GOVERNANCE LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL (LKS) STUDI KASUS DI LKS MARDI WUTO DAN LKS HAMBIA DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA*. Universitas Islam Indonesia.

Wawan, A., & Dewi, M. (2010). Teori dan pengukuran pengetahuan, sikap dan perilaku manusia. *Yogyakarta: Nuha Medika, 12*.

Aminah Nurmillah. (2021). *Urgensi Perubahan Mind Set SDM Pemerintah*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-kalbar/baca-artikel/13903/Urgensi-Perubahan-Mind-Set-SDM-Pemerintah.html>

Pemerintah Daerah Kabupaten Bantul. (2019). *Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 123 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kapanewon se-Kabupaten Bantul*. JDIIH Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul. <https://jdih.bantulkab.go.id/produkhukum/detail/2365/peraturan-bupati-tahun-2019-nomor-123.html>

Pemerintah Daerah Kabupaten Bantul. (2020). *Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 135 Tahun 2020 tentang tentang Penerapan Aplikasi Persuratan Elektronik Surban (Surat Bantul) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul*. JDIIH Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul.

University, B. (n.d.). *Memahami System Development Life Cycle*. Binus University School of Accounting.

Yogyakarta, P. D. I. (2019). *Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 129 Tahun 2019 tentang tentang Pedoman Kelembagaan pada Pemerintah Kabupaten/Kota dan Kalurahan*. JDIH Bagian Hukum Sekretariat Daerah Istimewa Yogyakarta.

