



## Inovasi Sektor Publik Dalam Pengelolaan Surat Menyurat Internal Melalui Program E-Office Di Kecamatan Priuk Kota Tangerang

Galang Ramadhan<sup>1</sup>, Yusmedi Yusuf<sup>2</sup>, Machrunnisa<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang

### Abstrak

Received: 15 November 2023  
Revised: 13 Desember 2023  
Accepted: 15 Januari 2024

*Penelitian ini didasarkan untuk melihat bagaimana Inovasi Sektor Publik Dalam Pengelolaan Surat Menyurat Internal Melalui Program E-Office Di Kecamatan Priuk Kota Tangerang. Penelitian ini menggunakan Teori Inovasi Rogers (1983) yang memiliki 5 indikator, yaitu : Keuntungan Relatif (Relative Advantage) Kesesuaian (Compatibility) Kerumitan (Complexity) Kemungkinan dicoba (Triability) Kemudahan diamati (Obsevability). Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif Deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengelolaan dan efektivitas program e-office di Kecamatan Priuk Kota Tangerang, temuan pada penelitian ini adalah dari segi pengelolaan sudah berjalan secara elektronik namun, dari segi efektivitas belum berjalan karena sumber daya pegawai yang beberapa sudah tua dan lamban dalam merespond kemajuan teknologi.*

**Keywords:** *Inovasi, Pengelolaan, Surat Menyurat, E-Office*

(\*) Corresponding Author: [galangramadhan66890@gmail.com](mailto:galangramadhan66890@gmail.com)

**How to Cite:** Ramadhan, G., Yusuf, Y., & Machrunnisa, M. (2024). Inovasi Sektor Publik Dalam Pengelolaan Surat Menyurat Internal Melalui Program E-Office Di Kecamatan Priuk Kota Tangerang. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10526104>.

## PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam mengelola administrasi pemerintahan dan menyediakan layanan publik secara elektronik dikenal sebagai "e-government" (e-gov), sebuah istilah yang baru muncul pada akhir 1990-an. Tata kelola administrasi pemerintahan dan layanan publik harus mengadopsi dan memanfaatkan TIK dalam upaya meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. (Hidayat, 2019)

Kurang berkembangnya pemanfaatan e-gov di Indonesia disebabkan oleh beberapa faktor. Salah satunya adalah terbatasnya infrastruktur dan aplikasi pendukung teknologi informasi di kantor pemerintahan. Selain itu, masih banyak pekerja yang tidak menggunakan teknologi juga berperan dalam hal ini. Sehingga diperlukan komitmen serta inovasi dalam bidang teknologi informasi untuk menumbuhkan minat dan antusiasme dalam memanfaatkan teknologi ini dalam mendukung kegiatan perkantoran. (Sulistiyono & Yasin, 2017)

Proses penanganan masalah mengacu pada pengumpulan informasi yang digunakan oleh perusahaan serta organisasi dalam proses surat menyurat berbasis digital. Untuk memastikan keberhasilan surat, pengelolaan harus sesuai. Sistem persuratan yang tidak efektif dapat menyebabkan kerugian data yang hilang, serta mengakibatkan ketidakefisienan dalam perusahaan serta organisasi akibat tumpukan surat yang tertunda. (Izzati, 2020)

Surat adalah jenis kertas yang digunakan sebagai bentuk komunikasi untuk memberikan informasi terkini kepada karyawan pada sebuah perusahaan serta organisasi saat ini dan sebelumnya. Surat menyurat serta yang biasa disebut dengan korespondensi adalah salah satu dari sekian banyak kegiatan yang ada dan telah dilakukan oleh organisasi serta perusahaan. (Dian, 2018)

Akibat reformasi di Indonesia, berbagai partai politik banyak perubahan. Salah satunya adalah pembentukan pemerintahan elektronik (*e-Gov*) di sektor publik. Penerapan *electronic government* akan memungkinkan pelaksanaan reformasi birokrasi di sektor publik, yang berarti bahwa teknologi informasi dan komunikasi (TIK) akan membuat administrasi perkantoran menjadi lebih efisien dan efektif. Istilah *e-government* mengacu pada metode terpisah untuk mengelola sektor publik, yang dikenal sebagai *E-office*. Saat ini di Indonesia cenderung digunakan oleh swasta. Di sektor publik *E-office* belum terkenal dan belum dikembangkan secara lebih lanjut. (Widiyarta & Rozzaq, 2020)

Inovasi pada sektor publik merupakan salah satu jalan keluar terpenting, serta terobosan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi sektor publik. Karakteristik sistem sektor publik yang kaku, berpotensi membatasi inovasi. Inovasi yang ada harus diuji dan diimplementasikan dengan cara yang optimal.

Inovasi menjadi suatu keharusan bagi organisasi sektor publik, karena melalui inovasi, organisasi dapat meningkatkan pelayanan publik dan kinerjanya. Inovasi menjadi respons terhadap keinginan para pengguna layanan. Dengan adanya pembaruan, efisiensi dapat ditingkatkan dan biaya penyelenggaraan pelayanan dapat diminimalkan, sehingga memberikan manfaat yang lebih baik bagi masyarakat secara keseluruhan. Selain itu, inovasi juga memungkinkan pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan perkembangan zaman. (Suwarno, 2008)

Dalam rangka menghadapi beberapa kendala yang muncul dalam aktivitas sehari-hari dalam melaksanakan tugas dan fungsi lembaga, telah diterapkan sebuah inovasi bernama *E-office*. Inovasi ini bertujuan untuk mengatasi permasalahan dalam administrasi perkantoran yang sering terjadi. Beberapa masalah tersebut mencakup pengelolaan surat secara manual yang berisiko menyebabkan kehilangan arsip surat dan keterlambatan dalam memberikan disposisi dari unsur pimpinan jika mereka tidak berada di tempat. (Nugraha, 2019)

Perlu didorong pengembangan penerbitan digital karena ini akan memberikan manfaat bagi mereka yang tertarik dengan topik yang disajikan. Penerbitan digital berjalan sejalan dengan perkembangan media cetak modern serta platform tanpa kertas. Kemajuan teknologi ini memungkinkan publik digital untuk berpartisipasi secara lebih aktif sebagai bagian dari masyarakat secara keseluruhan.

Dengan perkembangan zaman yang cepat, Kecamatan Periuk Kota Tangerang sedang mempertimbangkan untuk mengadopsi sistem pemerintahan yang modern. Perubahan ini dipicu oleh penggunaan teknologi informasi dan internet, yang telah mengubah paradigma birokrasi tradisional dengan menekankan pada standarisasi, rutinitas, spesialisasi, fokus internal, dan kewenangan. Saat ini, perubahan menuju paradigma *e-government* sedang didorong, yang mana lebih fokus pada pembentukan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga teknologi menjadi faktor penting dalam upaya meningkatkan sistem manajemen pemerintahan. (Endra & Hadi, 2021)

Topik yang sangat diperhatikan dalam pengelolaan administrasi pemerintahan saat ini adalah keberhasilan dalam menerapkan *good governance* serta pemerintahan yang efektif. Hal ini sejalan dengan kebutuhan untuk mengadopsi perkembangan agar mempermudah dan menyederhanakan proses pembentukan dokumen di lembaga pemerintah secara digital. (Sulistiyono & Yasin, 2017)

Pemanfaatan teknologi sebagai acuan tugas pokok dan fungsi belum dimaksimalkan sepenuhnya guna meningkatkan efisiensi, termasuk dalam mendukung administrasi perkantoran agar dapat berjalan dengan optimal. Sehingga setiap instansi pemerintah pusat dan daerah seharusnya dilengkapi dengan sistem administrasi yang memadai, karena kelengkapan dan kesempurnaan sistem administrasi merupakan kebutuhan penting dalam setiap organisasi serta instansi pemerintah. Dalam era teknologi informasi ini, mengubah sistem manual menjadi sistem komputerisasi menjadi keharusan untuk mewujudkan reformasi birokrasi dan mencapai *good governance* sebagai tujuan utama dalam pemerintahan yang baik. (Widiyarta & Rozzaq, 2020)

Pemerintah Kota (Pemkot) Tangerang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) melakukan sosialisasi aplikasi *E-office*, yang dilaksanakan di Aula BPBD Kota Tangerang, pada Kamis 21, April 2022. sosialisasi dan pelatihan aplikasi *E-office* di BPBD. Ini merupakan tindak lanjut dari rapat koordinasi terkait pemanfaatan *E-office* di Kota Tangerang.

Kecamatan Periuk Kota Tangerang sedang melakukan pengembangan internal organisasi dengan memperkenalkan *E-office (elektronik office)*. *E-office* merupakan aplikasi inovatif yang mencakup Disposisi online, menjadi salah satu upaya baru yang dilakukan oleh Kecamatan Periuk. Dengan menggunakan aplikasi ini, karyawan dapat dengan mudah mengurus administrasi berbasis digital, mengurangi penggunaan kertas dengan jaringan paperless, serta mendapatkan informasi terbaru dengan cepat dan mudah. Penggunaan *E-office* ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pekerjaan di lingkungan Kecamatan Periuk.

*E-office* merupakan bagian dari Sistem Informasi Manajemen yang bertujuan untuk menyederhanakan proses administrasi di suatu organisasi perkantoran. Hasil dari observasi awal di Kecamatan Periuk Kota Tangerang menunjukkan bahwa penerapan aplikasi *E-office* telah berhasil mengurangi penggunaan kertas secara efektif. Pemerintah Kota Tangerang juga menyatakan bahwa penggunaan *E-office* akan mendukung visi Kota Tangerang sebagai kota yang ramah lingkungan. Dalam penerapannya di Kecamatan Periuk, *E-office* terbukti efisien dalam mengelola pengarsipan, surat masuk dan keluar, serta pengelolaan dokumen, sehingga dapat mengurangi penggunaan kertas secara signifikan. (Mulyono, 2017)

Hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di Kecamatan Periuk Kota Tangerang memberikan gambaran bahwa penerapan aplikasi *E-office* yang mencakup surat masuk, surat keluar, dan disposisi telah membawa dampak positif dengan mempercepat distribusi surat masuk dan keluar. Penggunaan *E-office* juga berhasil mengurangi penggunaan ATK (Alat Tulis Kantor) dan sarana fisik manual dan merubahnya menjadi lebih terstruktur dalam format digital. Meskipun demikian, pelaksanaannya belum mencapai optimalitas karena mayoritas sumber daya aparatur di Kecamatan Periuk adalah orang tua yang kurang terampil dalam

menggunakan program *E-office* dan terdapat keengganan dari sumber daya aparatur untuk memanfaatkan kemajuan teknologi.

## METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Periuk Kota Tangerang dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif yang dipilih peneliti ini sebagai fungsi dalam mempelajari sikap atau sesuai yang ada di lapangan terhadap fenomena yang terkait dengan Inovasi Sektor Publik dalam Pengelolaan Surat Menyurat Internal Melalui Program *E-Office* di Kecamatan Priuk Kota Tangerang serta hambatan apa yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi guna memperoleh data menyelesaikan penelitian tersebut. Sedangkan yang menjadi teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan model analisis data Miles dan Huberman yang dikutip Denzim (2012: 592) yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Adapun aktivitas dalam menganalisis data hasil penelitian dengan model Miles dan Huberman dimulai dengan mereduksi data penelitian (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan kesimpulan yang terdiri dari penarikan/verifikasi (*conclusion drawing/verification*).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Hasil dari observasi awal peneliti Kecamatan Periuk mengemukakan bahwa proses pengelolaan surat menyurat internal pada saat ini sudah menggunakan *E-office*, namun belum sepenuhnya para pegawai dapat mengelola *E-office* tersebut dengan baik karena banyak nya pegawai di Kecamatan Periuk adalah orang tua yang masih lambat dalam merespon kemajuan teknologi.

Oleh karena itu, hal yang dilakukan oleh Kecamatan Periuk adalah melakukan sosialisasi tentang kemajuan teknologi dan cara menggunakan *E-office* kepada seluruh pegawai Kecamatan Periuk. Dari hasil observasi peneliti dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Periuk sudah menggunakan dan melaksanakan program *E-office* sebagai proses pengelolaan surat menyurat internal namun masih ada beberapa pegawai yang masih belum menggunakan *E-office* karena pegawai yang sudah tua dan lambat dalam merespon kemajuan teknologi.

Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Kecamatan Periuk Kota Tangerang



Sumber : Kecamatan Periuk 2023

Efektivitas pelaksanaan program *E-office* di Kecamatan Periuk Kota Tangerang belum berjalan karena indikator teori yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian tidak berjalan sepenuhnya dan masih ada beberapa pegawai yang belum menggunakan *E-office*, hal tersebut disampaikan oleh pihak Kecamatan pada observasi awal peneliti.

Dari hasil Observasi dapat disimpulkan program *E-office* di Kecamatan Periuk tidak berjalan secara efektif karena masih ada beberapa pegawai yang belum menggunakan *E-office* karena umur yang sudah tua dan lambat dalam merespon kemajuan teknologi.

## **Pembahasan**

### **1. Keuntungan Relatif ( *Relative Advantage* )**

Menurut Rogers (1983) Keunggulan mejadi nilai positif bagi inovasi dalam berkembang dibanding dengan sebelumnya, dan akan ada sesuatu yang baru nantinya.

Pada program surat menyurat internal melalui program *E-office* di Kecamatan Periuk Kota Tangerang diketahui pada indikator Keuntungan Relatif ( *Relative Advantage* ) di Kecamatan Periuk Kota Tangerang, keuntungan yang didapat Kecamatan Periuk Kota Tangerang dari program *E-office* adalah memudahkan proses surat menyurat internal, meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses pengelolaan surat menyurat.

### **2. Kesesuaian ( *Compatibility* )**

Menurut Rogers (1983) Inovasi harus memiliki karakteristik yang kompatibel serta sesuai dengan inovasi yang digantikannya. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa inovasi lama tidak diabaikan begitu saja. Selain faktor biaya yang tidak sedikit, inovasi lama juga merupakan bagian dari peralihan menuju inovasi terbaru. Selain itu, inovasi yang sesuai juga dapat mempercepat proses adaptasi dan pembelajaran terhadap inovasi baru tersebut.

Pada program surat menyurat internal melalui program *E-office* di Kecamatan Periuk Kota Tangerang diketahui pada indikator Kesesuaian ( *Compatibility* ) di Kecamatan Periuk Kota Tangerang, cara menyesuaikan program *E-office* dengan program yang sebelumnya yang masih menggunakan surat kertas dan tanda tangan belum digital adalah melakukan sosialisasi terhadap seluruh pegawai Kecamatan Periuk Kota Tangerang.

### **3. Kerumitan ( *Complexity* )**

Menurut Rogers (1983) Karena kebaruannya, inovasi lebih kompleks dari inovasi sebelumnya. Namun, karena inovasi menawarkan peluang yang lebih baru dan lebih baik, tingkat kerumitan ini biasanya tidak relevan

Pada program surat menyurat internal melalui program *E-office* di Kecamatan Periuk Kota Tangerang diketahui pada indikator Kerumitan ( *Complexity* ) di Kecamatan Periuk Kota Tangerang, kerumitan dalam menjalankan program *E-office* di kecamatan periuk ada pada sumber daya pegawai nya yang sudah tua dan lamban dalam merespon kemajuan teknologi. Langkah yang diambil oleh Kecamatan Periuk adalah melakukan komunikasi secara langsung untuk mengajarkan para pegawai yang belum bisa menjalankan program *E-office*.

#### **4. Kemungkinan dicoba ( *Trialability* )**

Menurut Rogers (1983) Sebuah inovasi hanya dapat diterima jika memiliki keunggulan serta nilai tambah yang dapat dibuktikan dibandingkan dengan inovasi yang lebih tua. Oleh karena itu, inovasi perlu “uji publik”, dengan demikian respon dari pengguna akan sangat berguna untuk penilaian pada pengujian.

Pada program surat menyurat internal melalui program *E-office* di Kecamatan Periuk Kota Tangerang diketahui pada indikator Kemungkinan dicoba ( *Triability* ) di Kecamatan Periuk Kota Tangerang, program *E-office* di Kecamatan Periuk sudah melewati proses pengujian melalui DISKOMINFO dan sudah dapat legalitas dan DISKOMINFO melakukan monitoring tiap enam bulan serta satu tahun sekali untuk melihat proses pelaksanaan program tersebut di seluruh instansi Kota Tangerang.

#### **5. Kemudahan diamati ( *Observability* )**

Menurut Rogers (1983) Inovasi memberiakan gambaran dengan hasil yang cepat dan efisien dalam berbagai aspek pengerjaannya. Dengan karakteristik tersebut, inovasi merupakan cara baru untuk memperbaharui yang lama dalam suatu organisasi serta perusahaan dalam melakukan serta menghasilkan sesuatu..

Pada program surat menyurat internal melalui program *E-office* di Kecamatan Periuk Kota Tangerang diketahui pada indikator Kemudahan diamati ( *Observability* ) di Kecamatan Periuk Kota Tangerang, cara kerja sistem *E-office* di Kecamatan Periuk mudah karena sudah ada template untuk membuat surat serta tanda tangan digital dan hambatan nya ada pada pegawai yang masih belum memahami penggunaan *E-office* dan masih lamban dalam merespon kemajuan teknologi.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas yang telah dibahas dibab sebelumnya, maka peneliti memaparkan kesimpulan bahwa Pengelolaan Surat Menyurat Internal Melalui Program *E-office* di Kecamatan Periuk Kota Tangerang adalah sebagai berikut :

1. Pengelolaan surat menyurat di Kecamatan Periuk Kota Tangerang telah beralih ke sistem berbasis elektronik, tetapi potensi kemajuan teknologi informasi dan komunikasi sebagai pendukung tugas pokok dan fungsi belum sepenuhnya dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Hal ini karena beberapa Sumber Daya Pegawai yang sudah tua masih mengalami keterbatasan dalam merespons kemajuan teknologi, meskipun telah ada upaya sosialisasi untuk mengenalkan teknologi tersebut.
2. Pengelolaan surat menyurat internal melalui program *E-office* di Kecamatan Periuk Kota Tangerang tidak efektif karena masih ada pegawai yang tidak memanfaatkan *E-office* dalam proses surat menyurat karena umur yang sudah tua dan lambat dalam merespon kemajuan teknologi.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agus Widiyarta, Moch. Rozzaq, A. I. M. (2020). Inovasi administratif dalam sektor publik ( Studi tentang inovasi government resourch management system ). *Sosial Ekonomi Dan Politik*, 1(1), 28–36.

- Aziza, N. (2017). Jenis dan Pendekatan Penelitian Penelitian. *Metode Penelitian Kualitatif*, 17, 45–54.
- Dian, A. (2018). Prosedur Pengelolaan Surat Di Pt Pos Indonesia Palembang 30000. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 9–21.
- Endra, R. Y., & Hadi, S. (2021). Aplikasi Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Berbasis Framework Codeigniter Pada Polres Pesawaran. *Explore: Jurnal Sistem Informasi Dan Telematika*, 12(2), 166. <https://doi.org/10.36448/jsit.v12i2.2207>
- Hidayat, A. T. (2019). Perancangan Sistem Informasi Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Mura Tara Berbasis Web Mobile. *JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas)*, 4(1), 27–36. <https://doi.org/10.32767/jusim.v4i1.418>
- Izzati, N. N. (2020). Penerapan E-Office Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Bisnis Perusahaan. *Ekonomi & Bisnis*, 18(2), 160–164. <https://doi.org/10.32722/eb.v18i2.1436>
- Mulyono, T. (2017). Sistem informasi E-Office pendukung program paperless korespondensi perkantoran (studi kasus : bagian administrasi akademik akademi komunitas semen Indonesia Gresik ). *Cahayatech*, 6(02), 33–40. <https://ejournal.kahuripan.ac.id/index.php/TECNOSCIENZA/article/download/65/49>
- Nugraha, H. (2019). Model Implementasi Inovasi Di Sektor Publik Studi pada Inovasi E-Office Satu Pintu di Puslatbang PKASN LAN. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 22(2), 183–196. <https://doi.org/10.31845/jwk.v22i2.172>
- Sulistiyono, M., & Yasin, F. (2017). Pemanfaatan Paperless Office System Dalam E-Government Studi Kasus Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan. *Respati*, 11(31), 1–9. <https://doi.org/10.35842/jtir.v11i31.120>
- Suwarno, Y. (2008). Inovasi di Sektor Publik. *STIA-LAN Press, October*, 169.