

**PENERAPAN *E-OFFICE* DALAM MEWUJUDKAN EFEKTIVITAS DAN  
EFISIENSI KINERJA BIROKRASI PUBLIK  
(Studi Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Suku Badan Kesatuan  
Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat)**

**(Skripsi)**

**Oleh**

**ELVINA AYU ANDINI**  
NPM 1916041042



**FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2023**

**PENERAPAN *E-OFFICE* DALAM MEWUJUDKAN EFEKTIVITAS DAN  
EFISIENSI KINERJA BIROKRASI PUBLIK  
(Studi Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Suku Badan Kesatuan  
Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat)**

**Oleh**

**ELVINA AYU ANDINI**

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar**

**SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

**Pada**

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara**

**Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**BANDAR LAMPUNG**

**2023**

## ABSTRAK

### **PENERAPAN *E-OFFICE* DALAM MEWUJUDKAN EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI KINERJA BIROKRASI PUBLIK (Studi Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat)**

Oleh

**Elvina Ayu Andini**

Reformasi birokrasi menuntut perubahan dalam aspek manajemen pemerintahan. Tujuan reformasi birokrasi menurut Peraturan Presiden No. 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025 yaitu menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik tertentu. Salah satu caranya adalah dengan menggunakan mekanisme pemerintahan secara elektronik melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Contoh penerapan SPBE di DKI Jakarta yaitu penerapan *e-office* di Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat. *E-Office* digunakan untuk mewujudkan paradigma pemerintahan *e-government* dalam rangka untuk mempersiapkan pelaksanaan tata kelola persuratan di lingkungan Pemprov DKI Jakarta yang akuntabel, transparan, responsif, efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas kerja, efisiensi kerja, dan hambatan dari adanya penerapan *e-office* di Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun mengenai efektivitas mengacu pada aspek efektivitas kerja menurut Gie dalam (Juliati & Lamingthon, 2021) yaitu waktu, tugas, produktivitas, perlengkapan dan fasilitas. Kemudian, efisiensi mengacu pada aspek efisiensi kerja menurut Soekartawi dalam (Syam, 2020) yaitu segi waktu dan segi kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-office* di Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat belum sepenuhnya optimal dalam mewujudkan efektivitas dan efisiensi kinerja birokrasi publik. Hal itu karena masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu hambatan dari sistem *e-office* dan sumber daya manusia yang masih kurang baik.

**Kata Kunci : Efektivitas Kerja, Efisiensi Kerja, *E-Government*, *E-Office***

## **ABSTRACT**

### **APPLICATION OF E-OFFICE IN REALIZING THE EFFECTIVENESS AND EFFICIENCY OF PUBLIC BUREAUCRATIC PERFORMANCE (Study of Management of Incoming and Outgoing Letters in the Political and Political Unity Unit of the Administrative City of West Jakarta)**

**By**

**Elvina Ayu Andini**

*Bureaucratic reform demands changes in aspects of government management. The purpose of bureaucratic reform according to Presidential Regulation no. 81 of 2010 concerning the Grand Design of the 2010-2025 Bureaucratic Reform, namely creating a professional government bureaucracy with certain characteristics. One way is to use electronic governance mechanisms through the Electronic Government System (SPBE). An example of SPBE implementation in DKI Jakarta is the e-office implementation in the West Jakarta Administrative City Political Unity and Political Unity Sub-Division. E-Office is used to realize the paradigm of e-government government to prepare for the performance of governance of correspondence within the DKI Jakarta Provincial Government, which is accountable, transparent, responsive, effective, and efficient. This study describes work effectiveness, work efficiency, and obstacles from implementing e-office in the West Jakarta Administrative City Politics and National Unity Agency Tribe. This research uses a descriptive research type with a qualitative approach. The methods used in this study are observation, interviews, and documentation. As for effectiveness, it refers to aspects of work effectiveness according to Gie in (Juliati & Lamingthon, 2021), namely time, tasks, productivity, equipment and facilities. Then, efficiency refers to aspects of work efficiency according to Soekartawi in (Syam, 2020), namely in terms of time and performance. The results of the study show that the application of e-office in the West Jakarta Administrative City Politics and Unity Unity Sub-Division has yet to be fully optimal in realizing the effectiveness and efficiency of the performance of the public bureaucracy. This is because some things still need attention, such as obstacles from the e-office system and human resources that need improvement.*

**Keywords : Work Effectiveness, Work Efficiency, E-Government, E-Office**

Judul Skripsi : **PENERAPAN *E-OFFICE* DALAM MEWUJUDKAN EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI KINERJA BIROKRASI PUBLIK (STUDI PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR DI SUKU BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT)**

Nama Mahasiswa : **Elvina Ayu Andini**

Nomor Pokok Mahasiswa : **1916041042**

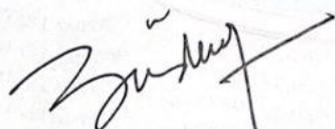
Program Studi : **Ilmu Administrasi Negara**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**MENYETUJUI**

**1. Komisi Pembimbing**

Pembimbing I



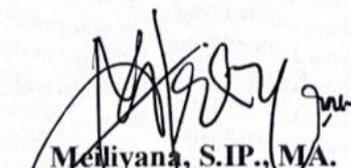
**Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP.**  
NIP. 19780923 200312 1 001

Pembimbing II



**Nana Mulyana, S.IP., M.Si**  
NIP. 19710615 200501 1 003

**2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara**

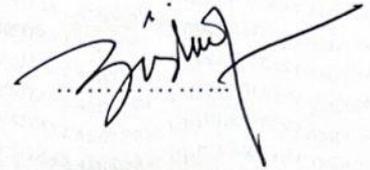


**Meliyana, S.IP., MA.**  
NIP. 19740520 200112 2 002

**MENGESAHKAN**

**1. Tim Penguji**

Ketua : **Eko Budi Sulistio, S. Sos., M. AP.**



Sekretaris : **Nana Mulyana, S.IP., M.Si**



Anggota : **Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph. D.**



**2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Dra. Ida Nurhaida, M.Si.**

**NIP. 19610807 198703 2 001**

**Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 September 2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 18 September 2023  
Yang membuat pernyataan,



Elvina Ayu Andini  
NPM. 1916041042

## RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Elvina Ayu Andini, lahir di Kota Jakarta Selatan, Provinsi DKI Jakarta pada tanggal 16 Februari 2001. Penulis merupakan anak pertama dari pasangan Bapak Eno dan Ibu Zulailawati, serta memiliki satu adik laki-laki yang bernama Albin Ade Ardyanto.

Pendidikan yang ditempuh oleh penulis dimulai dari Sekolah Dasar (SD) di SDN Grogol Selatan 03 Pagi dan lulus pada tahun 2013. Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMPN 161 Jakarta dan lulus pada tahun 2016. Kemudian, penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMAN 29 Jakarta dan lulus pada tahun 2019.

Pada tahun 2019, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik (FISIP), Universitas Lampung melalui jalur SBMPTN. Penulis aktif mengikuti Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara (HIMAGARA).

## **MOTTO**

**“Karena kenyataan itu tidak seindah rencana, itulah kenapa di setiap doa  
selalu ada kata semoga”**

**-Riksa**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan :

**Pertama, untuk diri saya sendiri**

yang telah berjuang dan bertahan hingga saat ini dapat menyelesaikan perkuliahan

**Kedua, untuk kedua orang tua saya tercinta**

sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga yang hanya dapat saya balas dengan selembar kertas ini yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat mama dan ayah bahagia.

**Ketiga, keluarga besar dan sahabat saya**

sebagai tanda terima kasih atas hari-hari baik serta dukungannya yang membuat saya semangat dan tidak menyerah untuk mengerjakan karya tulis ini

## SANWACANA

Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Penerapan *E-Office* Dalam Mewujudkan Efektivitas dan Efisiensi Kinerja Birokrasi Publik (Studi Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat)”. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Sarjana (S1) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang begitu tulus atas segala bantuan, bimbingan, dan keberadaan yang selalu diberikan ke beberapa pihak yang turut membantu menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT atas segala nikmat, rahmat, serta karunia pertolongan-Nya kepada penulis selama penyusunan skripsi ini
2. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung
3. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung
4. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung
5. Ibu Dr. Novita Tresiana, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik. Terima kasih atas bantuan yang telah Ibu berikan selama saya menjalani masa studi.
6. Bapak Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP. selaku Dosen Pembimbing Utama dan Bapak Nana Mulyana, S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah

memberikan waktu, bimbingan, saran, dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih banyak saya ucapkan atas jasa yang diberikan, semoga Bapak Eko dan Bapak Nana selalu dilimpahkan kesehatan dan keberkahan.

7. Miss Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D. selaku Dosen Pembahas dan Dosen Penguji yang telah memberikan saran, masukan, dan kritik sehingga skripsi ini menjadi lebih baik. Semoga Miss Intan selalu diberikan kesehatan dan keberkahan.
8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Ilmu Administrasi Negara Universitas Lampung yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis
9. Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat (Pak Matsani, Ibu Sarah, Ibu Dewi, Ibu Zaky, Pak Jan, Pak Faqih, Pak Nana, Pak Zainal, Pak Wahyu, Ibu Aini, Ibu Dian, Ibu Ina, Ibu Nia, Ibu Lani, Ibu Tiur, Ibu Vera), terimakasih sudah menerima saya dengan sangat baik dan mengajarkan banyak ilmu selama 6 bulan pada saat magang serta membantu memperoleh data saat penyusunan skripsi
10. Dua orang paling berjasa di hidup saya, kedua orang tua saya, Ibu Zulailawati dan Bapak Eno. Terima kasih atas kepercayaan, pengorbanan, cinta, doa, motivasi, semangat, nasihat serta kata-kata yang sering dilontarkan "*Anak Mama Ayah Pasti Bisa. Tetap Semangat. Jangan Lupa Solatnya*" dan juga tanpa lelah mendukung segala keputusan dan pilihan dalam hidup saya, kalian sangat berarti. Semoga Allah SWT selalu menjaga kalian dalam kebaikan, kesehatan, dan kemudahan, amin.
11. Seluruh keluarga besar terutama Mama Elis, Bapak Hamzah, saudara kandung saya yaitu Albin Ade Ardyanto yang selalu memberikan dorongan dan motivasi hingga bisa sampai pada tahap ini
12. Sahabat kuliah saya, Tria, Cinta, Atha, Mutiara. Terima kasih telah hadir dan menjadi salah satu orang baik dalam perjalanan hidup saya, yang selalu dan senantiasa menemani, mendukung, menguatkan, dan berbagi suka duka selama menjalani masa naik dan turun dunia perkuliahan. Semoga kehidupan kalian selalu bahagia seterusnya dan selamanya.
13. Sahabat SMA saya, Muthia, Febby, Krisna. Terima kasih telah menemani dan membantu saya melewati perubahan pada fase remaja sampai menuju fase

pendewasaan sampai saat ini. Semoga kalian berhasil di jalan kalian masing-masing.

14. Sahabat kecil saya, Raissa dan Salsha. Terima kasih selalu mendengarkan segala keluh kesah dan selalu menemani kehidupan saya sampai saat ini. Semua kebaikan dan kenangan yang kita jalani sangat berarti bagi saya
15. Teman-teman KKN saya, Daffa, Manda, Atikah, Salwa, Randri, Tasya. Terima kasih atas dukungan dan menemani satu sama lain selama menjalani perkuliahan pada semester akhir ini.
16. Seluruh teman-teman Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2019 (GRANADA) terutama Zahra, Dinda, Olivia, Kezia yang telah berjuang bersama-sama selama menjalani perkuliahan
17. Seluruh pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu
18. Terakhir, kepada diri saya sendiri yang telah berjuang dan bertahan dari banyaknya kesedihan, ketidakpercayaan, ketakutan, ketidakberanian hingga sampai pada titik ini, berbahagialah, berbanggalah.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan, kesalahan, ketidaksempurnaan dalam penulisan skripsi ini yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki, oleh karena itu penulis sangat berterima kasih jika ada saran, masukan, dan kritik agar menjadi karya tulis yang lebih baik lagi.

Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat terutama bagi penulis sendiri dan bagi pembaca pada umumnya, khususnya bagi dunia pendidikan.

Bandar Lampung, 18 September 2023

Penulis,

Elvina Ayu Andini

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
2.2 Tinjauan Efektivitas dan Efisiensi Kerja .....	13
2.2.1 Definisi Efektivitas .....	13
2.2.2 Definisi Efisiensi .....	14
2.2.3 Definisi Kerja .....	14
2.2.4 Definisi Efektivitas Kerja .....	15
2.2.5 Teori Efektivitas Kerja .....	16
2.2.6 Definisi Efisiensi Kerja .....	18
2.2.7 Teori Efisiensi Kerja .....	19
2.3 Tinjauan Pustaka Tentang <i>E-Government</i> .....	21
2.3.1 Definisi <i>E-Government</i> .....	21
2.3.2 Tahapan Pengembangan <i>E-Government</i> .....	21
2.3.3 Tujuan <i>E-Government</i> .....	24
2.3.4 Contoh <i>E-Government</i> .....	26
2.3.4.1 Definisi <i>E-Office</i> .....	26
2.3.4.2 Sistem Kerja <i>E-Office</i> .....	27

2.3.4.3	Manfaat <i>E-Office</i> .....	29
2.3.4.4	Faktor Mempengaruhi <i>E-Office</i> Dalam Organisasi ....	29
2.4	Tinjauan Pustaka Tentang Kinerja Birokrasi Publik .....	31
2.4.1	Definisi Kinerja .....	31
2.4.2	Definisi Birokrasi .....	31
2.4.3	Definisi Kinerja Birokrasi .....	32
2.4.4	Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Birokrasi Publik .....	33
2.5	Tinjauan Pustaka Tentang Surat .....	34
2.5.1	Pengertian Surat.....	34
2.5.2	Jenis-Jenis Surat .....	35
2.5.3	Pengelolaan Surat .....	39
2.6	Kerangka Pikir .....	41
<b>III. METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Tipe dan Pendekatan Penelitian .....	43
3.2	Fokus Penelitian.....	43
3.3	Lokasi Penelitian.....	44
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	45
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.6	Teknik Analisis Data .....	51
3.7	Teknik Keabsahan Data .....	52
<b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Gambaran Umum Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat .....	55
4.1.1	Sejarah Singkat Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat .....	55
4.1.2	Keadaan Geografi Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat .....	57
4.1.3	Visi dan Misi Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat .....	58
4.1.4	Struktur Organisasi Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat .....	59
4.1.5	Tugas Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat .....	60

4.2	Hasil Penelitian.....	63
4.2.1	Efektivitas Kerja Penerapan <i>E-Office</i> Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat .....	64
4.2.2	Efisiensi Kerja Penerapan <i>E-Office</i> Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat .....	78
4.2.3	Hambatan Penerapan <i>E-Office</i> Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat .....	83
4.3	Pembahasan Penelitian .....	86
4.3.1	Efektivitas Kerja Penerapan <i>E-Office</i> Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat .....	86
4.3.2	Efisiensi Kerja Penerapan <i>E-Office</i> Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat .....	102
4.3.3	Hambatan Penerapan <i>E-Office</i> di Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat .....	109
<b>V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Kesimpulan.....	113
5.2	Saran .....	116

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Daftar Perangkat Daerah yang Melakukan Uji Coba Penerapan <i>E-Office</i> di DKI Jakarta.....	4
2 Penelitian Terdahulu.....	11
3 Daftar Narasumber .....	45
4 Daftar Dokumen .....	46
5 Tabel Observasi .....	48
6 Daftar Dokumen .....	50
7 Kode Klasifikasi Surat di Suku Badan Kesbangpol Kota Administrasi Jakarta Barat .....	94
8 Turunan Kode Klasifikasi Surat di Suku Badan Kesbangpol Kota Administrasi Jakarta Barat .....	95

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Kerangka Pikir.....	42
2 Komponen dalam Analisis Data.....	51
3 Struktur Organisasi Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat .....	59
4 Mesin <i>Fotocopy</i> dan <i>Scanner</i> .....	75
5 Laptop, <i>Wifi</i> , <i>Personal Computer (PC)</i> .....	77
6 Menu Aplikasi <i>E-office</i> DKI Jakarta .....	91
7 Ketentuan Nomor Surat di <i>E-office</i> .....	93

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Reformasi birokrasi dan pelayanan publik merupakan dua elemen penting pada era globalisasi (Rohayatin, 2017). Terlebih pada kejadian yang terjadi saat ini dimana terjadi Pandemi Covid 19. Sehingga, reformasi birokrasi pelayanan publik dibutuhkan dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) dalam rangka memberikan pelayanan publik yang prima dan berkualitas. Adapun tujuan lain dari reformasi birokrasi yaitu untuk memperbaiki tatanan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara (Meutia, 2017).

Reformasi birokrasi merupakan perubahan besar terkait sistem, konsep, tata kelola, dan pelaksanaan pemerintahan di Indonesia. Dalam mencapai dan melaksanakan reformasi birokrasi, diperlukan arahan pelaksanaan atau rancangan induk yaitu Peraturan Presiden No. 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010 - 2025. Dimana, Peraturan Presiden No. 81 Tahun 2010 ini merupakan rancangan induk yang berisi tujuan atau arahan tentang kebijakan pelaksanaan reformasi birokrasi nasional dalam rentang waktu dari tahun 2010 - 2025. Adapun tujuan dari dilakukannya reformasi birokrasi menurut Peraturan Presiden No. 81 Tahun 2010 adalah untuk menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik bersih, adaptif, bebas KKN (Korupsi, Kolusi, Nepotisme), sejahtera, mampu melayani publik, memegang teguh nilai dasar dan kode etik aparatur negara, netral, berintegritas, sejahtera, berkinerja tinggi, dan berdedikasi.

Pelaksanaan reformasi birokrasi menurut Peraturan Presiden No. 81 Tahun 2010, dilakukan dengan menggunakan strategi melalui program yang sesuai dengan delapan aspek area perubahan, yaitu (1) Organisasi, (2) Tata Laksana, (3) Peraturan perundang - undangan, (4) Sumber daya manusia aparatur, (5) Pengawasan, (6) Akuntabilitas, (7) Pelayanan Publik, dan (8) Pola pikir (*mind set*) dan Budaya Kerja (*culture set*) Aparatur.

Pada aspek nomor dua yaitu penataan tata laksana memiliki tujuan untuk menambah efektivitas dan efisiensi tahapan, mekanisme dan alur kerja sesuai dengan prinsip *good governance*. Dimana, hal itu dilakukan sebagai bentuk penyempurnaan sistem tata laksana penyelenggaraan manajemen dan administrasi negara, sehingga pada akhirnya tercipta efektivitas dan efisiensi tata hubungan kerja serta kewenangan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Hal itu dikarenakan, pelaksanaan ketatalaksanaan aparatur ditujukan untuk mewujudkan proses administrasi yang efektif dan efisien, yang mendorong untuk diberikannya pelayanan yang nyaman, mudah, murah, dan lancar kepada masyarakat. Proses administrasi tersebut merupakan salah satu bentuk pelayanan yang dibutuhkan oleh publik karena pelayanan tersebut dapat menghasilkan dokumen resmi sehingga dapat memberikan bantuan berupa kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan tertentu (Kadarisman, 2019). Sehingga, reformasi administrasi menurut Meutia (2017) merupakan suatu usaha untuk merubah :

1. Struktur dan prosedur birokrasi
2. Sikap dan perilaku birokrat, guna meningkatkan efektivitas organisasi atau terciptanya administrasi yang sehat dan menjamin tercapainya tujuan pembangunan nasional

Area perubahan tersebut tercantum pada Peraturan Presiden No. 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010 – 2025 yang menjadi tujuan reformasi birokrasi, meliputi seluruh aspek manajemen pemerintahan, sehingga dalam rangka mencapai tujuan tersebut, mekanisme pemerintahan dilakukan secara elektronik melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

(SPBE). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 95 Tahun 2018 adalah pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang digunakan untuk memberikan layanan kepada pengguna Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Pengguna SPBE tersebut diantaranya adalah pemerintah daerah, pelaku usaha, perorangan, pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN), instansi pusat, masyarakat, dan pihak lain yang memanfaatkan layanan SPBE. Penggunaan SPBE ini diharapkan dapat membangun sistem yang terintegrasi pada portal satu data (*big data*) sebagai perangkat pendukung dalam pembuatan keputusan atau kebijakan oleh pimpinan.

Penggunaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) juga digunakan di wilayah DKI Jakarta yaitu penggunaan sistem *e-office*. *E-office* merupakan sistem teknologi informasi yang berfungsi untuk menyederhanakan kegiatan perkantoran, khususnya dalam hal korespondensi kedinasan (Imania & Haryani, 2018). Fungsi *e-office* dalam penyederhanaan kegiatan perkantoran disebabkan karena pengolahan dan penyimpanan data pada suatu kantor dapat menjadi lebih mudah dengan penggunaan sistem *e-office* karena data tersebut terpusat dan saling terhubung menjadi satu kesatuan dengan bantuan *database*, sehingga dapat memberikan informasi yang utuh dengan baik serta tepat waktu.

Penerapan *e-office* pada wilayah DKI Jakarta diperkuat dengan Instruksi Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 117 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan Uji Coba dan Persiapan Penerapan Tata Kelola Persuratan Melalui Aplikasi Layanan *E-office*. Dimana, dipaparkan bahwa penerapan aplikasi layanan *e-office* berguna untuk mewujudkan paradigma pemerintahan *e-government* dalam rangka mempersiapkan pelaksanaan tata kelola persuratan di lingkungan Pemprov DKI Jakarta yang akuntabel, transparan, responsif, efektif dan efisien. Adapun perangkat daerah yang diinstruksikan untuk melaksanakan uji coba penerapan *e-office* pada lingkungan masing - masing sesuai dengan Instruksi Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 117 Tahun 2018 adalah sebagai berikut :

**Tabel 1 Daftar Perangkat Daerah yang Melakukan Uji Coba Penerapan *E-Office* di DKI Jakarta**

Daftar Perangkat Daerah yang Melakukan Uji Coba <i>E-Office</i> di DKI Jakarta			
1	Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta	6	Para Walikota Provinsi DKI Jakarta
2	Para Deputi Gubernur Pemerintah Provinsi DKI Jakarta	7	Bupati Kepulauan Seribu Provinsi DKI Jakarta
3	Para Asisten Sekda Provinsi DKI Jakarta	8	Para Kepala Dinas Provinsi DKI Jakarta
4	Inspektur Provinsi DKI Jakarta	9	Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi DKI Jakarta
5	Para Kepala Badan Provinsi DKI Jakarta	10	Para Kepala Biro Setda Provinsi DKI Jakarta

Sumber : Instruksi Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 117 Tahun 2018

Berdasarkan tabel diatas, penerapan sistem *e-office* pada wilayah DKI Jakarta digunakan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) DKI Jakarta. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik DKI Jakarta terdiri dari enam lokasi, yaitu pada lantai 15 Blok H Gedung Balaikota Jakarta Pusat dan lima Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik pada Wilayah Kota Administrasi di setiap Gedung Walikota Jakarta. Dalam rangka mewujudkan visi dan misi Daerah Provinsi DKI Jakarta, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Jakarta dalam Renstra Provinsi DKI Jakarta Tahun 2017-2022 memiliki empat kegiatan berupa program kerja yang terdiri dari :

1. Program Penguatan Pembinaan Politik Masyarakat
2. Program Pembinaan Persatuan dan Kesatuan Bangsa
3. Program Peningkatan dan Pengelolaan Kantor SKPD/UKPD Kesatuan Bangsa dan Politik (merupakan program operasional yang digunakan oleh seluruh SKPD)
4. Program Pengelolaan Kendaraan Operasional SKPD/UKPD Kesatuan Bangsa dan Politik (merupakan program operasional yang digunakan oleh seluruh SKPD)

Salah satu unit kerja Badan Kesbangpol pada Kota Administrasi adalah Suku Badan. Salah satunya adalah Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kota Administrasi Jakarta Barat. Suku Badan dipimpin oleh seorang Kepala Suku Badan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan serta secara operasional dikoordinasikan oleh Walikota. Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta

Barat berdasarkan Renstra Pemprov DKI Jakarta Tahun 2017 - 2022, memiliki tugas untuk mengkoordinasikan dan melaksanakan kebijakan teknis pelayanan penunjang pemerintahan di bidang kesatuan bangsa dan politik. Adapun program - program kegiatan yang dilakukan Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat beberapa diantaranya adalah :

1. Pelaksanaan Forum Koordinasi Pimpinan Kota Jakarta Barat  
Pelaksanaan Forum Koordinasi Pimpinan Kota (Forkopimko) merupakan kegiatan yang diadakan oleh Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat dan dilaksanakan rutin setiap tiga bulan sekali. Kegiatan ini merupakan wadah antar lembaga atau instansi untuk saling berkoordinasi tentang topik - topik tertentu.
2. Pelaksanaan Silaturahmi Pimpinan Kota Dengan Pemuka Agama dan Organisasi Kemasyarakatan di Jakarta Barat  
Kegiatan ini bertujuan untuk menjalin dan menjaga persatuan dan kesatuan kebangsaan, yang dilakukan dengan cara mempersatukan seluruh elemen masyarakat terutama tokoh-tokoh agama dan tokoh-tokoh masyarakat di masing-masing daerah, agar tercapai harmonisasi untuk mendukung program kegiatan pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, khususnya di daerah Jakarta Barat.
3. Peningkatan Pemahaman Ideologi Bangsa dalam rangka Membangun Karakter Anak Bangsa Yang Berjiwa Pancasila  
Kegiatan ini dilakukan Suku Badan Kesbangpol Jakarta Barat dengan cara menyelenggarakan webinar kepada sekolah-sekolah, khususnya Sekolah Menengah Atas (SMA) di Kota Administrasi Jakarta Barat. Mulai dari webinar yang bertemakan pemantapan nilai - nilai Bhinneka Tunggal Ika, webinar pemantapan kader bela negara, dan tema-tema lainnya yang mendukung dalam rangka membangun karakter anak bangsa yang berjiwa Pancasila.

*(Sumber: Observasi penulis di Suku Badan Kesbangpol Jakarta Barat)*

Selain program kegiatan yang telah dipaparkan, Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat juga memberikan pelayanan kepada masyarakat. Beberapa layanan yang diberikan oleh Suku Badan

Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat kepada masyarakat, yaitu :

1. Pembuatan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) ormas
2. Pelayanan aspirasi dan saran lewat pembinaan Ormas, LSM, dan OKP
3. Sebagai katalisator masyarakat dalam pengambilan keputusan lewat mediasi dalam penanganan konflik masyarakat

*(Sumber: Observasi penulis di Suku Badan Kesbangpol Jakarta Barat)*

Dari beberapa program kerja dan layanan yang diberikan oleh Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Jakarta Barat yang telah disebutkan di atas, maka diperlukan surat - surat tertentu seperti surat undangan, surat edaran, surat tugas, surat perintah dan surat - surat lainnya untuk melaksanakan tugas berupa program - program kegiatan tersebut. Maka dari itu, dalam rangka mendukung tugas tersebut, Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kota Administrasi Jakarta Barat mulai menerapkan dan menggunakan *e-office* dalam lingkungan kerjanya.

Penggunaan *e-office* di lingkungan kerja Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat menggantikan proses manajemen dan administrasi yang sebelumnya berbasis manual menggunakan buku berubah menjadi berbasis elektronik. Berbasis manual karena sebelumnya surat - surat tertentu seperti surat undangan, surat edaran, surat tugas, surat perintah dan surat - surat lainnya dimasukkan dan dicatat secara manual ke dalam buku khusus. Kemudian, surat tersebut diberikan kepada Kasuban (Kepala Suku Badan) untuk segera ditindaklanjuti. Namun, hal tersebut tentunya kurang efektif dan efisien, karena jika Kepala Suku Badan (Kasuban) sedang melakukan pekerjaan dinas ke luar kota, maka surat tersebut memerlukan waktu yang lebih lama untuk diproses dan ditindaklanjuti karena keberadaan Kepala Suku Badan (Kasuban) yang tidak ada di kantor, sehingga membuat pelaksanaan tugas berupa program kegiatan ataupun pelayanan tersebut akan terhambat *(Sumber: Observasi penulis di Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Jakarta Barat)*.

Maka dari itu, *e-office* hadir sebagai media berbagi informasi dan komunikasi untuk memudahkan dalam mengelola administrasi atau aktivitas perkantoran suatu organisasi dalam rangka menjalankan dan mengatur aktivitas dan kinerja setiap orang. Dapat memudahkan aktivitas organisasi karena mengingat pelayanan yang diberikan oleh Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat berkaitan dengan surat-persuratan. Sehingga, penerapan *e-office* dirasa dapat membantu mengelola surat tersebut. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah surat masuk pada Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat yang naik secara signifikan, yaitu jumlah surat masuk di Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat pada tahun 2021 berjumlah 403 surat. Sedangkan, pada tahun 2022, dimana saat mulai diterapkan penggunaan *e-office*, jumlah surat masuk di Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat berjumlah 1040 surat (*Sumber : Pra-Riset penulis pada Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat*).

*E-office* berbasis elektronik dikarenakan *e-office* memanfaatkan fasilitas jaringan komputer, baik jaringan internet, intranet (*web base*), dan jaringan lainnya. Hal tersebut terjadi karena *e-office* berbentuk suatu aplikasi berbasis *web* atau *mobile application* yang dapat diakses menggunakan bantuan jaringan internet. Namun, *e-office* hanya dapat dioperasikan menggunakan jaringan intranet. Hal itu dapat terlihat dari diperlukannya memasukkan *username* dan *password* yang telah diberikan sebelumnya kepada orang-orang tertentu untuk masuk dan mengoperasikan *web* tersebut. Intranet adalah jaringan privat (*private network*) yang digunakan untuk berbagi informasi dan berkomunikasi dengan area terbatas dan dalam lingkup tertentu, yang menggunakan protokol-protokol internet (TCP/IP). Kemudian, jaringan adalah komputer-komputer (*host-host*) yang saling terhubung dalam suatu server komputer dalam satu area tertentu dan dengan topologi tertentu (Witi & Mude, 2020).

Sehingga, dengan penggunaan jaringan internet dan intranet tersebut membuat penggunaan *e-office* dapat diakses dimanapun dan kapanpun oleh penggunanya, dalam hal ini Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat, sehingga dapat memudahkan Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat dalam melaksanakan tugasnya. Adapun alur atau proses penggunaan *e-office* terkait dengan surat masuk diawali dengan penerimaan surat masuk, baik surat secara *online* atau *offline*. Kemudian, surat tersebut di *scan* dan diteruskan kepada pimpinan melalui *web e-office*. Pimpinan bertugas untuk menerima dan mendisposisi hal atau surat tersebut ke bagian terkait seperti kepada kepala subbagian (kasubag) atau kepala subbidang (kasubid). Kemudian, kepala subbagian (kasubag) atau kepala subbidang (kasubid) terkait, mendisposisi hal tersebut kepada staff dibawahnya (*Sumber: Observasi penulis pada Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat*).

Namun, observasi awal pada penelitian ini menemukan bahwa pemanfaatan *e-office* yang erat kaitannya dengan teknologi informasi (digitalisasi) dalam mendukung kegiatan kantor, belum juga dilakukan secara maksimal. Hal itu dikarenakan masih sering digunakannya sistem manual dalam praktik kerja *e-office*, diantaranya :

1. Masih ditemukannya pelimpahan tugas secara manual. Dimana, pelimpahan tugas yang diberikan terkait tindak lanjut dari surat yang terdata dalam *e-office* tersebut masih diperintahkan secara manual, yaitu dilakukan dan diperintahkan secara langsung melalui lisan. Hal itu tentunya tidak sesuai dengan fungsi *e-office* yang menggunakan pemanfaatan sistem teknologi komunikasi dan informasi dalam penggunaannya dengan menggunakan komputer (*database*).
2. Masih ditemukannya juga pengiriman surat yang dilakukan secara manual, yaitu pengiriman yang dilakukan secara langsung kepada instansi yang dituju. Padahal, kehadiran *e-office* digunakan untuk mempermudah alur kerja pelayanan agar dapat berjalan efektif dan efisien.

3. Masih diberikannya bentuk surat secara fisik, padahal surat tersebut sebelumnya telah dikirim melalui *e-office*, sehingga menimbulkan surat yang diterima menjadi ganda dan akhirnya menimbulkan kekeliruan dalam penginputan surat.

(Sumber : *Observasi penulis pada Bulan Maret – Agustus 2022*)

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, *e-office* memiliki pengaruh yang signifikan terkait efektivitas dan efisiensi yang diberikan kepada organisasi mengenai tata kelola pelayanan di Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat. Sehingga, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang berhasil atau tidaknya penerapan *e-office* di Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat dengan judul **“PENERAPAN *E-OFFICE* DALAM MEWUJUDKAN EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI KINERJA BIROKRASI PUBLIK (Studi Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat)”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana efektivitas kerja penerapan *e-office* pada Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat?
2. Bagaimana efisiensi kerja penerapan *e-office* terhadap penggunaan sumber daya dalam meningkatkan kinerja birokrasi publik ?
3. Apa saja hambatan dalam penerapan *e-office* pada Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mendeskripsikan efektivitas kerja penerapan *e-office* pada Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat
2. Untuk mendeskripsikan efisiensi kerja penerapan *e-office* terhadap penggunaan sumber daya dalam meningkatkan kinerja birokrasi public
3. Untuk mendeskripsikan hambatan yang terjadi dalam penerapan *e-office* pada Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat :

1. Secara Teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan dapat memberikan kontribusi khususnya bagi Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik (FISIP) dalam rangka menambah referensi informasi maupun kajian bagi mahasiswa lain yang tertarik terhadap penelitian dengan objek yang sama
2. Secara Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi para pegawai di Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat dalam menerapkan sistem *e-office* pada dinas tersebut.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penulis mengangkat tema penelitian yang berjudul “Penerapan *E-Office* Dalam Mewujudkan Efektivitas Dan Efisiensi Kinerja Birokrasi Publik (Studi Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat)”. Digitalisasi tata kelola yang dilakukan Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat adalah penggunaan sistem *e-office*. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui berhasil atau tidaknya penerapan *e-office* dalam hal efektivitas dan efisiensi kinerja pada Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat. Adapun beberapa penelitian yang memiliki kemiripan tema dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti dan dapat digunakan sebagai referensi, diantaranya :

**Tabel 2 Penelitian Terdahulu**

No	Penelitian Terdahulu	Tujuan Penelitian	Relevansi
1	Efektivitas Pelaksanaan <i>e-office</i> Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian Pengembangan Provinsi Riau (Oktaviana et al., 2022)	Untuk mengetahui dan menjelaskan terkait efektivitas pelaksanaan <i>e-office</i> serta faktor penghambat pelaksanaannya pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	Relevansi penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang efektivitas pelaksanaan <i>e-office</i> . Namun, memiliki perbedaan

		Penelitian Pengembangan Provinsi Riau.	pada penggunaan teori serta lokasinya.
2	Model Implementasi Inovasi di Sektor Publik Studi pada Inovasi <i>E-Office</i> Satu Pintu di Puslatbang PKASN LAN (Nugraha, 2019)	Untuk menganalisis bagaimana proses implementasi inovasi tersebut sehingga menghasilkan model implementasi inovasi <i>e-office</i> satu pintu di Puslatbang PKASN LAN.	Relevansi penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang <i>e-office</i> . Namun, memiliki perbedaan dimana pada penelitian tersebut lebih menekankan pada implementasi dari inovasi <i>e-office</i> bukan efektivitas dan efisiensi <i>e-officanya</i> .
3	Implementasi <i>E-Office</i> Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Riau (Nadaria, 2020)	Untuk mengetahui bagaimana implementasi dan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi <i>e-office</i> pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Riau	Relevansi penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang <i>e-office</i> . Namun, memiliki perbedaan pada fokus serta penggunaan teori dan lokasinya.

---

Sumber : Diolah peneliti Tahun 2022

## **2.2 Tinjauan Efektivitas dan Efisiensi Kerja**

### **2.2.1 Definisi Efektivitas**

Pelaksanaan pelayanan publik yang baik dipengaruhi oleh efektivitas. Hal itu karena efektivitas dapat mengukur baik atau tidaknya proses pelaksanaan suatu kegiatan. Kegiatan yang dilakukan dapat berupa program-program yang sebelumnya telah ditetapkan. Sehingga, efektivitas adalah suatu cara yang digunakan untuk mengukur keberhasilan atas tercapainya program-program yang direncanakan dalam organisasi publik (Kadarisman, 2019).

Selain itu, efektivitas juga dipengaruhi oleh beberapa faktor. Dimana, faktor-faktor tersebut dibutuhkan untuk membantu kegiatan yang dilakukan. Faktor-faktor tersebut dapat berupa sarana dan prasarana yang dapat menunjang pelaksanaan suatu kegiatan atau program. Seperti menurut Sondang bahwa efektivitas adalah pemanfaatan sejumlah sarana, prasarana, dan sumber daya yang telah ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan barang atas jasa kegiatan yang telah dilakukan (Ali et al., 2019).

Pelaksanaan suatu kegiatan dapat dikatakan berhasil apabila dalam proses pelaksanaannya dapat dilakukan dan selesai sesuai dengan apa yang telah direncanakan, baik dari segi waktu maupun segi biaya. Dimana, hasil dari proses tersebut diharapkan sesuai dengan apa yang telah disepakati sebelumnya. Seperti menurut Ravianto bahwa efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan dapat dilakukan dan diselesaikan sesuai dengan perencanaan (baik dalam biaya, mutu, maupun waktu) serta sejauh mana hasil yang dikeluarkan sesuai dengan yang diharapkan (Budo et al., 2020).

### 2.2.2 Definisi Efisiensi

Efisiensi berkaitan erat dengan sumber daya yang digunakan. Hal itu dikarenakan hasil yang maksimal dapat tercipta jika sumber daya yang ada digunakan secara baik. Sehingga, efisiensi adalah bagaimana sumber daya yang ada digunakan secara baik sehingga menghasilkan hasil maksimal (Tessalonika et al., 2021).

Terciptanya hasil yang maksimal menunjukkan bahwa hal tersebut efisien. Hasil yang maksimal dapat dilihat dari perbandingan sumber daya yang digunakan dengan hasil yang didapatkan. Sehingga, efisiensi adalah perbandingan antara sumber daya yang digunakan dan *output*, sehingga semakin besar *output* yang dihasilkan dibanding *input* yang diberikan maka semakin efisien suatu hal (Satispi & Taufiqurokhman, 2018).

Hasil yang maksimal tersebut didapatkan melalui cara-cara tertentu. Cara tersebut tentang bagaimana suatu hal dapat dilakukan dengan cara termudah, biayanya murah, waktunya singkat. Seperti menurut Sedarmayanti, efisiensi adalah cara-cara tertentu yang dilaksanakan tanpa mengurangi tujuannya yang dalam pengerjaannya merupakan cara termudah dalam pelaksanaannya, tersingkat waktunya, termurah biayanya, terpendek jaraknya, teringan bebannya (Atmaja et al., 2018).

### 2.2.3 Definisi Kerja

Kerja adalah proses pencapaian nilai pada suatu unit sumber daya manusia (Ambia, 2018). Dimana, manusia melakukan pekerjaannya dengan menggunakan tenaganya. Pekerjaan yang dilakukan manusia bertujuan untuk mewujudkan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Seperti menurut Prajudi Atmosudirjo, kerja adalah pengerahan tenaga (jasmani, status, mental, dan kekuatan) dalam mewujudkan atau menciptakan yang sebelumnya telah menjadi objek atau rencana (Ambia, 2018).

Dalam melakukan pekerjaan dibutuhkan alasan yang dapat dijadikan dorongan. Hal itu karena dorongan tersebut digunakan untuk mencapai suatu tujuan. Seperti menurut Hersey, kerja ditentukan oleh tujuan yang ingin dicapai dan diperlukan motif untuk melakukannya (Ambia, 2018).

Tujuan dari sebuah pekerjaan tentunya adalah untuk memenuhi kebutuhan. Dimana, terpenuhinya suatu kebutuhan merupakan akibat dari dilakukannya pekerjaan. Hal itu menyebabkan orang yang bekerja berhak mendapatkan penghargaan atas pekerjaan yang dilakukan. Sehingga, kerja adalah kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan ekonomi dan berhak mendapatkan penghargaan dalam setiap pekerjaannya untuk mencapai kepuasan (Ambia, 2018).

#### **2.2.4 Definisi Efektivitas Kerja**

Suatu organisasi tentunya memiliki tugas untuk dilaksanakan. Sehingga, dalam melaksanakan tugasnya dibutuhkan suatu kemampuan untuk menjalankan hal tersebut. Kemampuan ini harus didukung oleh lingkungan sekitar, sehingga tidak menimbulkan terjadinya tekanan antar sesama, agar dapat menghasilkan kerja yang efektif. Seperti menurut Kurniawan, efektivitas kerja adalah kemampuan dalam melaksanakan fungsi (misi atau operasi kegiatan program) dan tugas suatu organisasi tanpa tekanan diantara para pelaksananya (Kadarisman, 2019).

Kemampuan untuk menjalankan tugas atau fungsi dalam suatu organisasi dapat dilihat dari sikap yang dilakukan oleh karyawannya. Selain sikap, keahlian karyawan juga berperan penting dalam menciptakan kerja menjadi lebih efektif. Seperti menurut Nurhardjo, efektivitas kerja adalah cerminan keahlian, kemampuan, dan sikap seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya secara tepat (Sudrajat & Ardiansyah, 2019).

Selain itu, efektivitas kerja seseorang juga dipengaruhi oleh hasil kerja yang dilakukan. Dimana, hasil kerja yang dilakukan dipengaruhi beberapa faktor, seperti waktu, pengalaman, dan kesanggupan. Seperti menurut Hasibuan, efektivitas kerja adalah capaian hasil kerja seseorang

dalam menjalankan tugas yang diberikan berdasarkan pengalaman, kesungguhan, kecakapan, serta waktu (Sudrajat & Ardiansyah, 2019).

Sejalan dengan hal tersebut, efektivitas kerja dipengaruhi oleh waktu. Hal itu dikarenakan waktu mempunyai peran penting, seperti halnya dalam pelaksanaan pekerjaan. Pelaksanaan pekerjaan dapat dikatakan baik atau tidak, jika pelaksanaan pekerjaannya dapat dilakukan dan diselesaikan tepat waktu. Seperti menurut Siagian, efektivitas kerja adalah penyelesaian pekerjaan sesuai waktu yang telah ditetapkan, karena baik tidaknya pelaksanaan pekerjaan tersebut dilakukan tergantung pada bagaimana pelaksanaannya dan biaya yang dikeluarkan untuk hal itu (Panguliman et al., 2018).

### **2.2.5 Teori Efektivitas Kerja**

Efektivitas kerja dipengaruhi oleh beberapa hal. Menurut Suryani (2020), hal-hal yang mempengaruhi efektivitas sebagai orientasi kerja meliputi :

1. Sumberdaya, dana, sarana dan prasarana yang dapat digunakan oleh organisasi atau perusahaan yang jumlahnya sudah ditentukan/dibatasi;
2. Jumlah dan mutu pelayanan jasa yang diberikan sudah ditentukan sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai;
3. Batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan apa yang telah ditentukan sebelumnya;
4. Tata cara yang ditempuh untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang ditetapkan.

Selain itu, efektivitas kerja menurut Steers dalam (Juliati & Lamingthon, 2021) yaitu :

1. Karakteristik Organisasi, terdiri dari teknologi dan struktur organisasi yang mempengaruhi efektivitas. Teknologi memiliki maksud mekanisme yang merubah masukan mentah menjadi keluaran. Sedangkan, struktur berkaitan erat dengan sumber daya manusia.

2. Karakteristik Lingkungan, terdiri dari lingkungan dalam dan lingkungan luar. Lingkungan tersebut sangat bergantung pada tiga faktor yaitu tingkat rasionalisme organisasi, ketepatan persepsi, dan tingkat keterdugaan lingkungan.
3. Karakteristik Pekerja, faktor paling penting karena perilaku sumber daya manusia berhubungan dan berpengaruh terhadap efektivitas yang diberikan terkait pencapaian tujuan organisasi
4. Karakteristik Teknologi dan Praktek Manajemen, berperan dalam mengkoordinasi orang dan proses yang dilakukan demi mencapai keberhasilan organisasi

Efektivitas kerja menurut Gie dalam (Juliati & Lamingthon, 2021) dipengaruhi oleh beberapa aspek, yaitu :

1. Waktu

Aspek ini merupakan faktor utama yaitu ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Hal itu dikarenakan lama tidaknya waktu yang digunakan dapat berakibat pada besar kecilnya tingkat efektivitas kerja yang dilakukan. Semakin lama waktu yang digunakan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, maka semakin banyak tugas lain yang akan datang. Hal tersebut membuat tingkat efektivitas kerja menjadi kecil karena waktu yang digunakan menjadi lebih banyak.

2. Tugas

Aspek ini memiliki tujuan agar bawahan atau karyawan harus mengetahui maksud dan pentingnya tugas-tugas yang akan diberikan atau dibebankan kepada mereka.

3. Produktivitas

Aspek ini menekankan bahwa produktivitas kerja yang tinggi seorang karyawan akan menghasilkan efektivitas kerja yang baik. Produktivitas merupakan suatu ukuran tentang seberapa produktif suatu proses menghasilkan suatu keluaran (Panjaitan, 2018).

Sedangkan, produktivitas kerja yang rendah akan menghasilkan efektivitas kerja yang kurang baik.

#### 4. Perlengkapan dan Fasilitas

Perlengkapan fasilitas adalah peralatan dan sarana yang disediakan dalam bekerja. Aspek ini menekankan bahwa fasilitas mempengaruhi pekerjaan yang dilakukan. Pengaruh yang dirasakan misalnya seperti jika fasilitas yang disediakan kurang lengkap maka akan mempengaruhi kelancaran dalam bekerja. Kelancaran dalam bekerja inilah yang dapat mempengaruhi tercapai atau tidaknya suatu hasil atau tujuan yang diharapkan.

Berdasarkan teori-teori yang telah dipaparkan sebelumnya, penulis memilih menggunakan efektivitas kerja menurut Gie dalam (Juliati & Laminghton, 2021). Alasan penulis menggunakan teori tersebut karena teori tersebut dapat membantu memahami fenomena yang ada dalam penelitian penulis. Selain itu, teori tersebut juga sesuai karena berdasarkan hasil observasi yang telah penulis lakukan sebelumnya, hal-hal atau faktor-faktor yang disebutkan dalam teori tersebut memiliki pengaruh terhadap fenomena yang ada.

#### **2.2.6 Definisi Efisiensi Kerja**

Setiap organisasi tentunya memiliki tujuan tertentu yang ingin dicapai. Sehingga, dibutuhkan cara untuk mencapai tujuan tersebut. Seperti menurut Hardjana bahwa efisiensi kerja adalah kemampuan suatu unit untuk mencapai tujuan yang diinginkan seperti suatu tujuan yang ingin dicapai pada suatu organisasi atau perusahaan (Atmaja et al., 2018).

Mengingat pentingnya tujuan tersebut, maka diperlukan cara untuk mencapainya. Cara untuk mencapai tujuan tersebut harus dilakukan dengan cara yang efisien. Dimana, efisiensi kerja adalah perwujudan cara-cara efisien dalam bekerja (Atmaja et al., 2018).

Suatu pekerjaan dapat dikatakan efisien jika hasil yang didapatkan dapat mencapai target. Kemudian, ukuran suatu pekerjaan dapat dikatakan

efisien jika target yang tercapai menggunakan waktu yang optimal dan memiliki kualitas maksimal. Sehingga, efisiensi kerja adalah perbandingan terbaik antara ukuran suatu pekerjaan dengan ukuran hasil yang dicapai yang sebelumnya telah ditargetkan, baik dalam hal mutu maupun hasil, meliputi kualitas cara kerja maksimal dan pemakaian waktu optimal (Suharyanto et al., 2019).

### **2.2.7 Teori Efisiensi Kerja**

Efisiensi kerja menurut Antin (2018) dipengaruhi oleh empat aspek, diantaranya :

1. Pemilihan Kaedah Terbaik, aspek ini digunakan agar penyelesaian beban tugas yang diberikan dapat diselesaikan secara baik, sesuai, tepat, dan selesai sesuai masa yang ditetapkan
2. Kerja Sama, aspek ini dilakukan agar tugas yang diberikan dapat diselesaikan secara efisien karena adanya kerja sama yang dilakukan antar sesama karena kerja sama memudahkan komunikasi secara gampang
3. Pembagian tugas yang adil, aspek ini digunakan agar tugas yang diberikan dapat berjalan efisien karena pembagian tugas dilakukan sesuai dengan kemampuan, pengalaman, kemahiran dan lain sebagainya
4. Insentif, aspek ini digunakan agar terjadi berupa penghargaan perasaan dihargai atas apa yang dilakukan dan insentif yang diperoleh. Dimana insentif ini dapat berupa uang ataupun secara lisan seperti ucapan.

Efisiensi kerja menurut Ritzer dalam Laurens (2020), meliputi :

1. Unsur Transaksi, semakin banyak transaksi pelayanan semakin memberikan nilai tambah ekonomis bagi organisasi memperoleh keuntungan

2. Unsur Manfaat, semakin banyak manfaat dari transaksi yang diterapkan, upaya minimalisasi biaya semakin besar nilai ekonomis dilakukan oleh organisasi
3. Unsur Keuntungan, biaya transaksi yang tinggi dibarengi dengan pelayanan yang memuaskan menjadi nilai tambah bagi organisasi untuk maju dan berkembang
4. Unsur Kerugian, meminimalisasi biaya operasional dan meningkatkan biaya transaksi akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan
5. Unsur Kepentingan, adanya kepentingan dalam permintaan dan penawaran menjadi peluang dalam menentukan besarnya biaya transaksi yang memiliki nilai tambah ekonomis

Efisiensi kerja menurut Soekartawi dalam (Syam, 2020), dapat dilihat melalui perbandingan akan dua hal, yaitu :

1. Segi Waktu, dapat dikatakan efisien jika hasil kerja yang dihasilkan dari suatu pekerjaan berdasar pada ukuran yang diinginkan untuk mencapai sesuatu secara baik dan maksimal;
2. Segi Kinerja, dapat dikatakan efisien jika hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang dihasilkan dari suatu pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Berdasarkan teori-teori yang telah dipaparkan sebelumnya, penulis memilih menggunakan efisiensi kerja menurut Soekartawi dalam Syam (2020). Alasan penulis menggunakan teori tersebut karena teori tersebut dapat membantu memahami fenomena yang ada dalam penelitian penulis. Selain itu, teori tersebut juga sesuai karena berdasarkan hasil observasi yang telah penulis lakukan sebelumnya, hal-hal atau faktor-faktor yang disebutkan dalam teori tersebut memiliki pengaruh terhadap fenomena yang ada.

## **2.3 Tinjauan Pustaka Tentang *E-Government***

### **2.3.1 Definisi *E-Government***

*E-Government* merupakan suatu upaya berupa cara yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan terkait dengan pelayanan sektor publik dengan menggunakan bantuan teknologi. Seperti menurut Forman dalam (Nugraha, 2018), bahwa *e-government* adalah pentransformasian kegiatan pemerintah menggunakan teknologi digital yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta penyampaian layanan.

Pentransformasian kegiatan pemerintah menggunakan teknologi digital tersebut digunakan untuk mewujudkan pemerintahan yang berjalan secara efektif dan efisien, yang nantinya akan berpengaruh terhadap pelayanan publik yang diberikan. Seperti menurut Septiani, (2021), bahwa *e-government* adalah konsep-konsep dalam sektor publik yang melibatkan teknologi komunikasi dan informasi, yang digunakan untuk semua tindakan (baik pada tingkat Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah) dengan tujuan mengoptimalkan proses pelayanan publik menjadi akuntabel, efektif, dan efisien.

### **1.3.2 Tahapan Pengembangan *E-Government***

Pentingnya pengembangan *e-government* dalam rangka mewujudkan *good governance*, maka diperlukan landasan untuk memberikan pedoman atau arahan terkait tahapan – tahapan yang akan dilalui dalam rangka untuk mengembangkan *e-government*. Dimana pedoman atau arahan terkait pengembangan *e-government* tercantum dalam Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003. Berdasarkan Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional *e-government*, tahapan pelaksanaan pengembangan *e-government* dilakukan dengan melalui beberapa tahapan yang terdiri dari 4 tingkatan, yaitu :

1. Tahap 1 - Persiapan, terdiri dari :
  - a. Pembuatan situs informasi disetiap lembaga
  - b. Penyiapan SDM
  - c. Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana *Multipurpose Community Center, Warnet, SME-Center*, dll
  - d. Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik
2. Tahap 2 - Pematangan, terdiri dari :
  - a. Pembuatan situs informasi publik interaktif
  - b. Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain
3. Tahap 3 - Pemantapan, terdiri dari :
  - a. Pembuatan situs transaksi pelayanan publik
  - b. Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain
4. Tahap 4 - Pemanfaatan, terdiri dari : pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B, dan G2C yang terintegrasi.

Pada tahap empat yaitu tahap pemanfaatan, bentuk – bentuk implementasi *e-government* digunakan untuk memberikan pelayanan yang terintegrasi. Pelayanan yang terintegrasi tersebut dilakukan dengan pembuatan aplikasi. Seperti menurut Yildiz dalam buku (Napitupulu et al., 2020) yang menyatakan bahwa pada prinsipnya, bentuk implementasi dari *e-government* dapat dibagi menjadi empat tipe atau kategori yaitu *Government to Citizen (G2C)*, *Government to Business (G2B)*, *Government to Government (G2G)*, dan *Government to Employee (G2E)*.

1. *Government to Citizen (G2C)*

Tipe *e-government* ini adalah tipe *e-government* yang memiliki tujuan untuk menyediakan layanan dan akses informasi yang dibutuhkan masyarakat. Dimana, model ini dikembangkan dengan memanfaatkan internet dan Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) untuk mewujudkan interaksi *modern* antara pemerintah dan warga

(masyarakat). Misalnya seperti jika masyarakat membutuhkan layanan pemerintah, masyarakat tidak perlu lagi datang langsung secara fisik, namun masyarakat bisa menggunakan berbagai macam saluran teknologi seperti aplikasi, *website*, sms dan lain sebagainya. Tipe *e-government* ini memiliki beberapa manfaat antara lain, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah, memangkas birokrasi yang panjang, menghilangkan praktik korupsi (pungutan liar), dan lain sebagainya

## 2. *Government to Business (G2B)*

Tipe *e-government* ini adalah tipe *e-government* yang memiliki tujuan untuk menyediakan layanan dan informasi bagi dunia industri dan bisnis. Dari sisi praktisi bisnis, model ini dikembangkan untuk keberlangsungan suatu bisnis dalam menjalankan usahanya. Seperti kebutuhan akan bertransaksi dan berinteraksi dengan instansi pemerintah. Contohnya dalam hal pengurusan izin usaha, pelaporan wajib pajak, informasi terkait regulasi iklim usaha yang dikeluarkan pemerintah, pendaftaran perusahaan, dan lain sebagainya. Dari sisi pemerintah, model ini dikembangkan untuk memberi solusi dari dunia usaha dan industri, jika instansi pemerintah membutuhkan solusi akan sebuah jasa atau produk, misalnya dalam hal pengadaan jasa dan barang.

## 3. *Government to Government (G2G)*

Tipe *e-government* ini adalah tipe *e-government* yang memiliki tujuan bagi instansi pemerintah untuk dapat saling bertukar informasi. Model ini dibagi menjadi dua yaitu G2G bersifat *vertikal* dan G2G bersifat *horizontal*. G2G *vertikal* merupakan tipe *e-government* yang relasinya dijalin dalam tingkatan berbeda dan dilakukan pada lintas instansi pemerintah. Contohnya tingkat kelurahan dengan kecamatan, pemerintah daerah dengan pemerintah pusat, dan lain-lain. Sedangkan, G2G *horizontal* merupakan tipe *e-government* yang relasinya dijalin dalam satu tingkatan, yaitu antar satu unit pemerintah dengan unit pemerintah lainnya. Contohnya, kerjasama antar

direktorat dalam suatu kementerian, hubungan diplomatis antar negara, kerjasama pemerintah tingkat kabupaten/kota dalam bidang pariwisata dan perdagangan, transaksi antar kecamatan, dan lain sebagainya. Tipe *e-government* G2G ini memiliki beberapa manfaat antara lain, dapat menciptakan peluang kolaborasi dan kerjasama antar lembaga pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan dunia bisnis dan kebutuhan warga.

#### 4. *Government to Employee (G2E)*

Tipe *e-government* ini adalah tipe *e-government* yang berada dalam lingkungan pemerintah yang memiliki tujuan untuk mendukung pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM). Dimana model ini dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan para Aparatur Sipil Negara (ASN) agar dapat memberikan pelayanan secara baik kepada publik, seperti dalam hal mengelola pendapatan (tunjangan dan gaji) Aparatur Sipil Negara (ASN), membantu komunikasi internal pemerintah, menunjang pengembangan karir pegawai, hingga meningkatkan produktivitas kerja pegawai. Maksudnya adalah bahwa tipe *e-government* ini berpengaruh untuk meningkatkan kepuasan pegawai karena tipe ini dirasa dapat meningkatkan efektivitas serta efisiensi dalam membantu pekerjaan. Selain itu, tipe *e-government* ini berusaha untuk melindungi dan memastikan hak dan kewajiban yang dimiliki pegawai pemerintah seimbang, agar pekerjaan yang dilakukan dapat berjalan dan dilaksanakan secara optimal.

### 1.3.3 Tujuan *E-Government*

*E-Government* digunakan sebagai alat bantu untuk mewujudkan *good governance*. Mengingat pentingnya hal tersebut, maka *e-government* harus terus dikembangkan dalam rangka mendukung terwujudnya pemerintahan yang baik (*good governance*). Seperti menurut Hutajulu, (2020) yang menyatakan bahwa dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*), maka *e-government* harus terus dikembangkan agar dapat memberi dampak dan manfaat secara luas.

Pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan hal yang penting untuk dilakukan. Hal itu dikarenakan *good governance* merupakan tentang bagaimana cara pemerintah untuk mengelola organisasinya dalam rangka mencapai tujuan organisasinya. Dimana, dalam mewujudkan tujuan organisasinya diperlukan pengelolaan organisasi dengan prinsip-prinsip tertentu, seperti prinsip keterbukaan, efektivitas, efisiensi, dan lain sebagainya. Seperti menurut Syakhroza dalam (Nyoman et al., 2021), *good governance* adalah tata kelola organisasi yang dilakukan secara baik, mengenai pengelolaan sumber daya organisasi secara independen, akuntabilitas, ekonomis atau produktif dengan prinsip - prinsip terbuka, adil, pertanggungjawaban, efektif, dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi.

Maka dari itu, kehadiran *e-government* merupakan hal yang penting dalam membantu mewujudkan *good governance*. Sehingga, *e-government* harus terus dikembangkan dan diperbarui agar dapat memberikan manfaat, baik bagi masyarakat maupun bagi organisasi pemerintah sendiri. Seperti yang tercantum pada Inpres No. 3 Tahun 2003 yang menyatakan tujuan pengembangan *e-government* di Indonesia adalah :

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang dapat memuaskan masyarakat tanpa dibatasi oleh waktu dan sekat (dapat dijangkau di seluruh wilayah yang ada di Indonesia) dengan biaya terjangkau;
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha dalam rangka memperkuat kemampuan dalam menghadapi perubahan dan persaingan internasional serta meningkatkan perkembangan perekonomian nasional;
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara dan penyediaan fasilitas dialog publik agar masyarakat dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara;

4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja layanan antar lembaga pemerintah yang efisien dan transparan.

### **1.3.4 Contoh *E-Government***

Salah satu contoh penerapan *e-government* adalah penerapan *e-office*. Adapun hal-hal yang berkaitan dengan *e-office* akan dipaparkan di bawah ini :

#### **1.3.4.1 Definisi *E-Office***

*E-office* erat kaitannya dengan penggunaan teknologi. Teknologi yang digunakan dalam penggunaan *e-office* adalah teknologi informasi dan komunikasi, salah satunya adalah komputer. Komputer digunakan untuk mempermudah pekerjaan yang dilakukan. Penggunaan komputer sebagai salah satu alat bantu dalam pengoperasian *e-office* dapat memudahkan pekerjaan. Hal itu karena komputer dalam sistem *e-office* dapat menghubungkan secara maya komponen-komponen dalam sebuah organisasi. Seperti menurut Subari et al., (2020) yang menyatakan *electronic office (e-office)* adalah istilah penggunaan teknologi informasi berbasis komputer untuk pekerjaan kantor.

*E-office* merupakan salah satu contoh layanan administrasi. Layanan administrasi tersebut dilakukan secara elektronik dengan menggunakan komputer sebagai alat bantunya dalam menyelesaikan pekerjaan kantor. Layanan administrasi yang diberikan *e-office* berbentuk *website* atau aplikasi, yang digunakan untuk mengurus perihal surat-menyurat. Sesuai dengan hal itu, menurut Juairiyah & Hendrixon (2017) menyatakan bahwa, *electronic office (e-office)* adalah layanan aplikasi administrasi yang berisi korespondensi surat menyurat dinas yang dilakukan secara elektronik oleh setiap karyawan bagi sebuah instansi atau perusahaan.

Penggunaan *e-office* erat kaitannya dengan teknologi, salah satunya yaitu penggunaan komputer. Penggunaan komputer menyebabkan pengurangan penggunaan kertas (*paperless*). *Paperless* merupakan sistem untuk mengelola administrasi yang berupaya untuk meminimalisir penggunaan kertas. Dimana, hal itu bertujuan untuk meningkatkan produktivitas atas pekerjaan yang dilakukan. Seperti menurut Avila & Kurniadi, (2021), *electronic office (e-office)* adalah layanan dimana informasi dan data dibuat dengan konsep *paperless* melalui media telekomunikasi untuk meminimalisir penggunaan kertas dalam administrasi perkantoran.

Maka dari itu, dalam mewujudkan sistem *e-office* yang berjalan dengan baik, maka penggunaan komputer merupakan hal yang penting. Hal itu karena, dengan penggunaan komputer dapat menciptakan konsep *paperless*. Dimana konsep *paperless* terjadi karena penggunaan komputer dilakukan melalui sistem yang terintegrasi satu sama lain menjadi satu kesatuan sehingga dapat mempermudah pekerjaan yang dilakukan dan penggunaan kertas dapat diminimalisir. Seperti menurut Juairiyah & Hendrixon, (2017), penggunaan komputer merupakan hal yang mutlak demi terciptanya sistem *electronic office (e-office)* yang mempermudah pengolahan dan penyimpanan data di suatu kantor karena data menjadi terpusat dan saling terhubung dengan bantuan *database* sehingga menjadi satu kesatuan yang utuh dalam pemberian informasi kepada pegawai kantor.

#### **1.3.4.2 Sistem Kerja *E-Office***

Penggunaan *e-office* dapat membantu dan mempermudah pekerjaan. Hal itu dikarenakan dalam penggunaannya, *e-office* menggunakan bantuan teknologi yaitu komputer, sehingga pekerjaan dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Pekerjaan dengan menggunakan *e-office* dapat dilakukan secara efektif dan

efisien, jika dalam pelaksanaannya terdapat arahan atau pedoman terkait tata cara penggunaan *e-office*. Arahan atau pedoman berupa tata cara tersebut berguna untuk meningkatkan informasi pengguna *e-office* terkait dengan cara penggunaan *e-office*. Sehingga, tata cara penggunaan tersebut dapat digunakan untuk memperlancar serta membantu penyelesaian terhadap pekerjaan yang dilakukan. Adapun sistem kerja *e-office* menurut Fruehling dan Rosemary dalam (Narsen & Sugiarto, 2022) dibagi menjadi lima, yaitu:

1. *Input*

Dalam proses *input*, terdapat tiga kategori, yaitu pertama data berbentuk audio, visual, dan audiovisual. Kedua, media berupa *online information* dan *electronic mail*. Ketiga, perangkat keras untuk memasukkan data yaitu *scanner*.

2. *Process*

Informasi yang telah didapatkan sebelumnya melalui proses *input* kemudian diolah dengan menggunakan aplikasi yang ada di dalam komputer. Pengolahan informasi berupa mengkalkulasi data, mengedit gambar, atau memanipulasi data.

3. *Storage*

Data yang sebelumnya telah diolah, kemudian disimpan ke dalam penyimpanan virtual. Hal ini dilakukan agar jika di kemudian hari data diperlukan, maka data tersebut tidak hilang dan dapat dipakai atau digunakan kembali. Adapun media yang bisa digunakan untuk penyimpanan data yaitu dapat melalui media *flash disk*, *hard disk*, *floppy disk*.

4. *Output*

Proses berikutnya dari data yang telah diolah dan disimpan adalah proses *output*. Dimana hasil output dapat berbentuk *soft copy* dan *hard copy*.

### 5. *Distribution*

Setelah melalui proses *output*, kemudian data didistribusikan kepada seluruh pengguna *e-office*. Pendistribusian data dilakukan melalui cara *local electronic distribution*. *Local electronic distribution* adalah pendistribusian data yang telah diolah dengan cara posting data melalui *web* yang kemudian didistribusikan ke masing-masing akun pengguna *e-office*.

#### 2.3.4.3 Manfaat *E-Office*

Dengan adanya *e-office* dengan bantuan teknologi ini diharapkan dapat memberikan sistem pemerintahan yang mudah, murah, cepat, dan efektif serta dapat memenuhi pelayanan berupa memberikan hal yang diperlukan kepada publik. Penggunaan *e-office* ini harus terus ditingkatkan dan diterapkan agar dapat dimanfaatkan, sehingga memiliki manfaat atau dampak yang baik bagi organisasi itu sendiri maupun masyarakat. Adapun manfaat dari *e-office* menurut Agus Diana, (2019) yaitu :

1. Mengurangi beban kerja pegawai secara manual
2. Efisiensi waktu dan anggaran biaya
3. Meningkatkan pengetahuan masyarakat dan birokrasi atau birokrat
4. *E-office* mendukung pemerintahan yang lebih efektif, efisien, dan keakuratan sumber data
5. Mendukung terwujudnya pemerintahan yang *good governance*

#### 2.3.4.4 Faktor Mempengaruhi *E-Office* Dalam Organisasi

Penggunaan *e-office* yang mentransformasi kegiatan pemerintah dari sistem manual (konvensional) ke sistem otomatisasi (digital), menimbulkan perubahan yang bertujuan untuk mendukung tercapainya tujuan pemerintah yaitu menuju pemerintahan yang *good governance*. Dalam mengupayakan tercapainya tujuan tersebut, *e-office* memerlukan sarana penting berupa faktor–

faktor yang mendukung dan mempengaruhi penggunaan *e-office*. Seperti menurut Prayudha dalam (Narsen & Sugiarto, 2022) yang menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi *e-office* dalam suatu organisasi adalah sebagai berikut :

1. IT Infrastruktur

Infrastruktur Teknologi Informasi merupakan pondasi dasar untuk membangun aplikasi sistem informasi bagi suatu organisasi yang dikelola oleh kelompok sistem informasi.

2. *Skill* (Keterampilan) dan Sumber Daya Manusia (SDM)

Hal ini merupakan hal yang tidak dapat dilepaskan dalam suatu organisasi. Hal itu dikarenakan sumber daya berupa fisik dan mental (kepribadian, semangat, moral, kepiawaian, pengalaman, perilaku, dan kecerdasan) serta keterampilan (*skill*) yang dimiliki oleh setiap individu sangat mempengaruhi keunggulan suatu organisasi dalam menjawab tantangan–tantangan di masa mendatang seperti sistem kerja canggih, pemenuhan kebutuhan *stakeholder*, dan globalisasi.

3. Keamanan Sistem

Hal ini merupakan salah satu aspek penting dalam sistem informasi. Hal itu dikarenakan seringkali masalah keamanan kurang diperhatikan dalam pengelolaan sistem informasi sehingga terkadang mengganggu kinerja performa sistem.

4. Internal Organisasi

Lingkungan internal adalah kecenderungan dan kejadian dalam organisasi yang dapat mempengaruhi karyawan, manajemen, dan budaya organisasi. Adapun organisasi adalah kumpulan berbagai sumber daya, kompetensi, dan kapabilitas yang digunakan untuk membentuk posisi tertentu.

5. Sosial dan Budaya Organisasi

Hal ini merupakan nilai, kepercayaan, kebiasaan suatu organisasi yang membuat suatu organisasi dan seluruh anggota organisasi memiliki karakteristik atau ciri khusus

tersendiri. Sehingga, budaya sosial dan organisasi merupakan titik tekan jika ingin melakukan perubahan pada suatu organisasi.

## **2.4 Tinjauan Pustaka Tentang Kinerja Birokrasi Publik**

### **2.4.1 Definisi Kinerja**

Suatu organisasi memiliki tujuan yang ingin dicapai. Tujuan yang ingin dicapai tersebut dapat tercapai apabila dilakukan dengan baik dan menghasilkan hasil yang baik. Dapat dilakukan dengan baik apabila dilaksanakan sesuai tugas dan bagiannya masing-masing. Sehingga, kinerja menurut Sedarmayanti adalah hasil kerja yang dilakukan untuk mencapai tujuan dalam suatu organisasi, baik yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya yang dilakukan secara legal, sesuai etika dan moral, serta tidak melanggar hukum (Sururi, 2020).

Kinerja merupakan suatu hasil dari proses. Seperti menurut August W. Smith kinerja adalah keluaran atau hasil dari suatu proses (Afrizal, 2018). Proses tersebut dilakukan demi mencapai suatu tujuan organisasi. Tujuan organisasi dapat dicapai jika para pegawai melakukan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing. Sehingga dapat menghasilkan hasil kerja yang baik, baik secara kualitas dan kuantitas. Seperti menurut Mangkunegara kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pegawai yang melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Afrizal, 2018).

### **2.4.2 Definisi Birokrasi**

Pemerintah memiliki tugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan harus memiliki prinsip-prinsip yang baik. Prinsip-prinsip yang baik tersebut seperti memberikan pelayanan yang transparan, efektif, dan efisien. Maka, untuk mencapai

hal itu diperlukan suatu sarana. Sarana tersebut disebut dengan birokrasi. Sehingga, birokrasi adalah sarana yang digunakan pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang transparan, berkeadilan, akuntabel, efektif, dan efisien (Jatmika et al., 2023)

Dalam memberikan pelayanan publik yang baik, maka dibutuhkan cara untuk mengaturnya. Cara yang dapat dilakukan seperti pembagian pelaksanaan tugas kepada bagian atau orang-orang tertentu sesuai dengan bidangnya. Seperti menurut Saud, birokrasi adalah sistem administrasi dan pelaksanaan tugas keseharian yang dilakukan oleh bagian-bagian tertentu atau orang-orang yang memiliki keahlian atau kemampuan dibidangnya dengan aturan tertulis dalam sistem hirarki yang jelas (Afrizal, 2018).

Oleh karena hal itu, birokrasi merupakan organisasi yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu. Salah satunya adalah pada bagian sistem administrasi. Seperti menurut Sinambela, birokrasi adalah organisasi yang ditujukan untuk memaksimalkan efisiensi dalam administrasi (Henriyani, 2018).

#### **2.4.3 Definisi Kinerja Birokrasi**

Pelayanan yang diberikan kepada publik oleh pemerintah dilakukan melalui lembaga tertentu. Lembaga ini memberikan pelayanannya sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya yang tidak melanggar norma yang berlaku agar kinerja yang baik dapat tercipta. Sehingga, kinerja birokrasi adalah tindakan yang dilakukan oleh lembaga yang sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya dalam suatu aktivitas pelayanan yang tidak melanggar aturan, hukum, etika, dan moral sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pengguna jasa karena dapat memberikan kinerja yang baik (Hidayat, 2019).

Sejalan dengan hal diatas, kinerja birokrasi berfungsi untuk memberikan layanan kepada publik melalui pemerintahan terstruktur. Seperti menurut Ndraha bahwa kinerja birokrasi adalah pemerintahan terstruktur yang

memiliki fungsi untuk menghasilkan layanan tertentu atau jasa kepada publik berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan (Afrizal, 2018).

Pemberian layanan yang dilakukan oleh pemerintah secara terstruktur dilakukan dengan cara mengatur pekerjaan secara sistematis dari banyak orang untuk mencapai tujuan. Seperti menurut Kristiadi kinerja birokrasi adalah susunan yang terorganisir secara hirarkis untuk mencapai suatu tujuan tertentu diikuti dengan struktur kewenangan yang jelas yang dilakukan dengan cara mengkoordinasikan pekerjaan dari banyak orang secara sistematis (Afrizal, 2018).

Sehingga, kinerja birokrasi publik adalah hasil kerja dalam sebuah organisasi yang dilakukan oleh pegawai secara bersama – sama (Afrizal, 2018)

#### **2.4.4 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Birokrasi Publik**

Kinerja organisasi publik dipengaruhi oleh beberapa hal. Hal tersebut dapat dilihat melalui pengukuran terhadap beberapa aspek. Sistem pengukuran kinerja dapat berfungsi sebagai alat pengendalian organisasi karena pengukuran kinerja diperkuat dengan menetapkan sistem penghargaan dan hukuman. Pengukuran kinerja sektor publik menurut Mardiasmo dalam (Ridwan, 2019) dilakukan untuk tiga tujuan, yaitu :

1. Pengukuran kinerja sektor publik digunakan untuk membantu meningkatkan kinerja pemerintah. Ukuran kinerja dirancang untuk membantu pemerintah fokus pada tujuan dan sasaran program satuan kerja. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi sektor publik
2. Indikator kinerja sektor publik digunakan untuk alokasi sumber daya dan pengambilan keputusan
3. Tujuan pengukuran kinerja sektor publik adalah untuk mencapai akuntabilitas publik dan meningkatkan komunikasi institusi

Kemudian, pada sistem pengukuran kinerja organisasi publik, seorang individu memiliki peran dalam kinerja yang akan dihasilkan. Seorang individu memiliki peran besar dalam pengukuran kinerja karena seorang individu memiliki fungsi untuk menjalankan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Seperti menurut Bonner dan Sprinkle dalam (Ridwan, 2019), dikatakan bahwa seorang individu tidak akan mengerahkan usahanya untuk mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya kecuali tugas tersebut dapat berkontribusi pada kesejahteraan ekonomi mereka sendiri.

Pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya dipengaruhi beberapa hal, salah satunya adalah pemberian insentif. Pemberian insentif ini juga sejalan dengan konsep *agency theory* yang dinyatakan oleh Bonner dan Sprinkle dalam (Ridwan, 2019). *Agency theory* menurut Bonner dan Sprinkle dalam (Ridwan, 2019), menyatakan bahwa manusia merupakan makhluk rasional dan berusaha memanfaatkan utilitasnya. Hal ini memiliki maksud bahwa seorang individu akan melalaikan pekerjaannya jika tidak mendapat insentif yang dapat menambah manfaat ekonomi bagi mereka. *Agency theory* ini menyatakan bahwa insentif berperan penting dalam memotivasi dan mengontrol kinerja seorang individu karena seseorang berkepentingan untuk meningkatkan kesejahterannya.

## **2.5 Tinjauan Pustaka Tentang Surat**

### **2.5.1 Pengertian Surat**

Komunikasi merupakan suatu bentuk interaksi yang dilakukan antar individu. Komunikasi yang dilakukan secara baik dapat menjadi penghubung dalam penyampaian informasi. Komunikasi dapat berupa lisan, isyarat, ataupun tulisan (Nasution et al., 2022). Salah satu bentuk komunikasi secara tulisan adalah surat. Surat merupakan bentuk dari komunikasi yang digunakan sebagai media untuk berbagi informasi antar

satu sama lain. Seperti menurut Azizah et al., (2021), yang menyatakan bahwa surat adalah sarana komunikasi untuk saling bertukar informasi secara tertulis yang dilakukan antara satu pihak dengan pihak lainnya.

Informasi yang tercantum dalam surat tentunya memiliki maksud tertentu. Maksud tersebut berbeda-beda tergantung dengan tujuan yang ingin disampaikan. Seperti menurut Azlina (2022) yang menyatakan bahwa surat adalah suatu alat yang berisi tentang berbagai hal yang digunakan untuk mengkomunikasikan suatu hal seperti penjelasan pemecahan masalah, suatu informasi, dan lain sebagainya.

Penggunaan surat sebagai media untuk berkomunikasi dan bertukar informasi tersebut diwujudkan menggunakan kertas. Penggunaan kertas tersebut digunakan sebagai media atau wadah dalam menuliskan dan menyampaikan maksud atau keterangan yang dituangkan. Seperti menurut Suryani dalam (Azlina, 2022), surat adalah secarik kertas atau lebih yang berisi mengenai bahan komunikasi seperti percakapan yang disampaikan baik atas nama pribadi maupun lembaga/organisasi/ instansi oleh seseorang kepada orang lain.

Berdasarkan beberapa pengertian surat yang telah disebutkan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa surat adalah alat komunikasi secara tertulis yang berfungsi sebagai sarana untuk bertukar informasi dalam rangka membahas atau mengkomunikasikan suatu hal yang dilakukan antara satu pihak dengan pihak lain, baik atas nama pribadi maupun suatu organisasi / instansi.

### **2.5.2 Jenis-Jenis Surat**

Menurut Nasution et al., (2022) dalam suatu organisasi prosedur pengurusan surat dibagi menjadi dua, yaitu surat masuk dan surat keluar.

#### **1. Surat Masuk**

Surat masuk adalah surat yang masuk ke dalam suatu perusahaan atau organisasi. Surat tersebut kemudian diterima oleh suatu

perusahaan atau organisasi tersebut. Seperti menurut Nasution et al., (2022) yang menyatakan bahwa surat masuk adalah surat yang berasal dari seseorang atau organisasi lain yang diterima oleh suatu perusahaan atau organisasi.

Surat yang nantinya akan diterima oleh suatu instansi atau organisasi tersebut tentunya perlu dikirimkan. Pengiriman surat masuk tersebut diperlukan agar surat dapat diterima dengan baik dan lengkap. Seperti menurut Rachman (2022), surat masuk adalah surat yang diterima dari instansi lain ataupun perorangan melalui pos ataupun dari kurir dengan menggunakan buku pengiriman.

## 2. Surat Keluar

Surat keluar adalah surat yang dibuat oleh suatu instansi atau organisasi tertentu. Surat yang telah dibuat oleh instansi atau organisasi tersebut, kemudian dikirimkan keluar kepada pihak lain yang dituju. Seperti menurut Nasution et al., (2022) surat keluar adalah surat yang dibuat oleh suatu perusahaan atau organisasi yang dikirimkan atau ditujukan untuk pihak lain.

Surat keluar yang dibuat oleh instansi atau organisasi tertentu tersebut tentunya memiliki isi atau hal yang ingin disampaikan. Isi surat tersebut berupa tanggapan dari surat yang sebelumnya telah diterima. Tanggapan tersebut dapat mempererat hubungan antar kedua belah pihak karena masing-masing pihak saling mendapatkan keuntungan. Seperti menurut Rachman (2022) yang menyatakan bahwa surat keluar adalah surat yang dibuat berdasarkan isi dari surat masuk yang diterima dari kantor, perguruan tinggi, perusahaan, organisasi, berupa tanggapan atau jawaban agar menghasilkan hubungan timbal balik yang serasi dan menguntungkan kedua belah pihak

Kemudian, jenis surat berdasarkan keamanannya menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 55 Tahun 2010 Tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri yaitu :

1. Surat sangat rahasia disingkat SR, merupakan surat yang sifat materinya memiliki tingkat keamanan tinggi, erat hubungannya dengan keamanan dan keselamatan negara, jika disiarkan secara tidak sah atau jatuh kepada pihak yang tidak berhak akan membahayakan keamanan dan keselamatan negara;
2. Surat rahasia disingkat R, merupakan surat yang sifat materinya memiliki tingkat keamanan tinggi erat hubungannya dengan keamanan dan keselamatan negara, jika disiarkan secara tidak sah atau jatuh kepada pihak yang tidak berhak akan merugikan negara;
3. Surat penting disingkat P, merupakan surat yang sifat materinya memiliki tingkat keamanan tinggi erat hubungannya dengan keamanan dan keselamatan negara, yang perlu segera ditindaklanjuti; dan
4. Surat biasa disingkat B, merupakan surat yang sifat materinya memiliki tingkat keamanan biasa dan disampaikan kepada yang berhak.

Selain itu, menurut Amalia et al., (2019) surat dibedakan menjadi dua jenis yaitu berdasarkan keamanan isinya dan berdasarkan proses penyelesaiannya.

1. Berdasarkan Keamanan Isinya
  - a. Surat sangat rahasia, tipe surat ini adalah surat yang sangat dirahasiakan isinya dan tidak boleh dibaca/diketahui atau sampai jatuh ke orang yang tidak memiliki kepentingan karena terkait dengan keamanan negara
  - b. Surat rahasia, tipe surat ini adalah surat yang tidak boleh diketahui isinya oleh pihak yang tidak memiliki kepentingan karena dapat merugikan salah satu pihak yang bersangkutan

- c. Surat biasa, tipe surat ini adalah surat yang tidak menimbulkan akibat buruk dan tidak menimbulkan kerugian bagi pihak yang bersangkutan
2. Berdasarkan Proses Penyelesaiannya
    - a. Sangat segera, surat yang mendapat prioritas utama dan harus segera diselesaikan atau disampaikan secepat mungkin kepada penerima
    - b. Segera, surat yang tidak mendapatkan prioritas utama namun tetap harus disampaikan kepada penerima
    - c. Biasa, surat yang tidak harus segera diselesaikan dan disampaikan kepada penerima

Selain itu, menurut Barthos dalam Putri (2021) jenis surat menurut isinya dibagi menjadi tiga yaitu :

1. Surat Dinas

Surat dinas adalah surat yang berisi tentang masalah kedinasan atau administrasi pemerintah. Surat dinas bersifat resmi menggunakan bahasa ragam resmi yang dibuat oleh instansi pemerintah yang ditujukan kepada pihak yang berhubungan dengan instansi tersebut. Contoh surat dinas diantaranya yaitu surat edaran, surat undangan rapat dinas, surat keputusan, surat tugas, instruksi, dan pengumuman. Menurut Srilaksmi (2021), jenis-jenis surat dinas yaitu :

- a) Surat Edaran adalah naskah dinas berisi pemberitahuan, petunjuk atau penjelasan mengenai cara melaksanakan hal tertentu yang dianggap mendesak dan penting.
- b) Surat Biasa adalah naskah dinas berisi pertanyaan, pemberitahuan, permintaan saran atau jawaban, dan sebagainya
- c) Surat Perintah adalah naskah dinas berisi perintah untuk melaksanakan pekerjaan tertentu yang berasal dari atasan untuk bawahan

- d) Surat Undangan adalah naskah dinas berisi undangan dari pejabat berwenang kepada pegawai untuk menghadiri suatu acara kedinasan pada alamat tujuan
  - e) Nota Dinas adalah naskah dinas berisi komunikasi kedinasan yang bersifat internal antar pejabat atau dari bawahan kepada atasan dan dari atasan kepada bawahan
  - f) Pengumuman adalah naskah dinas yang berisi pemberitahuan yang sifatnya umum dari pejabat berwenang
2. Surat Niaga
- Surat niaga adalah surat yang berisi tentang masalah perniagaan. Surat niaga dibuat oleh suatu perusahaan yang ditujukan kepada semua pihak. Contoh dari surat niaga yaitu surat tagihan, surat pesanan, surat permohonan lelang dan periklanan.
3. Surat Pribadi
- Surat pribadi adalah surat yang berisi tentang masalah pribadi yang ditujukan kepada teman, keluarga, ataupun kenalan. Surat pribadi bersifat akrab sehingga bahasa yang digunakan adalah bahasa yang santai untuk menambah rasa persahabatan atau kekeluargaan.

### **2.5.3 Pengelolaan Surat**

#### **1. Surat Masuk**

Surat yang masuk ke dalam suatu organisasi atau instansi tentunya harus diterima. Penerimaan surat tersebut tidak dapat dilakukan sembarangan karena terdapat proses yang harus dilalui. Proses penerimaan surat masuk dimulai dengan menerima surat tersebut kemudian mencatatnya dan menyampaikan surat tersebut kepada pihak yang bersangkutan. Seperti yang dikatakan oleh Rachman (2022) yang menyatakan bahwa pengelolaan surat masuk dimulai dari penerimaan, pengarahan, penilaian, pencatatan, penyimpanan, dan penyampaian.

Penerimaan surat masuk tersebut diterima oleh bagian Tata Usaha untuk kemudian ditindaklanjuti terkait dengan kelanjutan proses dari

surat masuk tersebut. Seperti menurut Amalia (2019), pengelolaan surat dinas dilakukan dengan beberapa teknik seperti pengelolaan surat masuk dimulai dari bagian tata usaha dengan melalui beberapa proses penanganan, adapun beberapa proses penanganan surat masuk antara lain :

- a. Lembar Disposisi, digunakan sebagai lembar pengantar surat berisi darimana surat tersebut berasal dan pesan singkat dari surat yang diterima. Lembar disposisi sebagai sampul depan surat berfungsi sebagai amplop surat yang berbentuk folio berwarna kuning.
  - b. Buku Agenda, digunakan sebagai buku untuk mencatat surat masuk dan keluar dalam satu tahun. Adapaun petugas yang mengagendakan surat disebut dengan agendaris.
  - c. Kartu Kendali, terdiri dari tiga lembar yang setiap lembarnya berukuran 10 cm x 15 cm dan dicetak dengan menggunakan *carbon copy*
2. Surat Keluar

Proses selanjutnya dari surat masuk tersebut adalah memberikan tanggapan atau jawaban berupa surat yang nantinya akan dikirimkan keluar sesuai dengan tujuan masing-masing. Pembuatan surat keluar tersebut memiliki aturan yang harus diikuti. Aturan tersebut seperti memeriksa surat yang telah diterima. Kemudian, surat yang telah diperiksa tersebut kemudian diagendakan lalu dikirim kepada orang yang bersangkutan. Sehingga, pengelolaan surat keluar dilakukan sesuai dengan *Standart Operational Procedure (SOP)* yaitu menerima dan mengajukan surat, memeriksa surat, mengagendakan dan mengarsipkan surat, menggandakan dan mendistribusikan surat (Azizah et al., (2021).

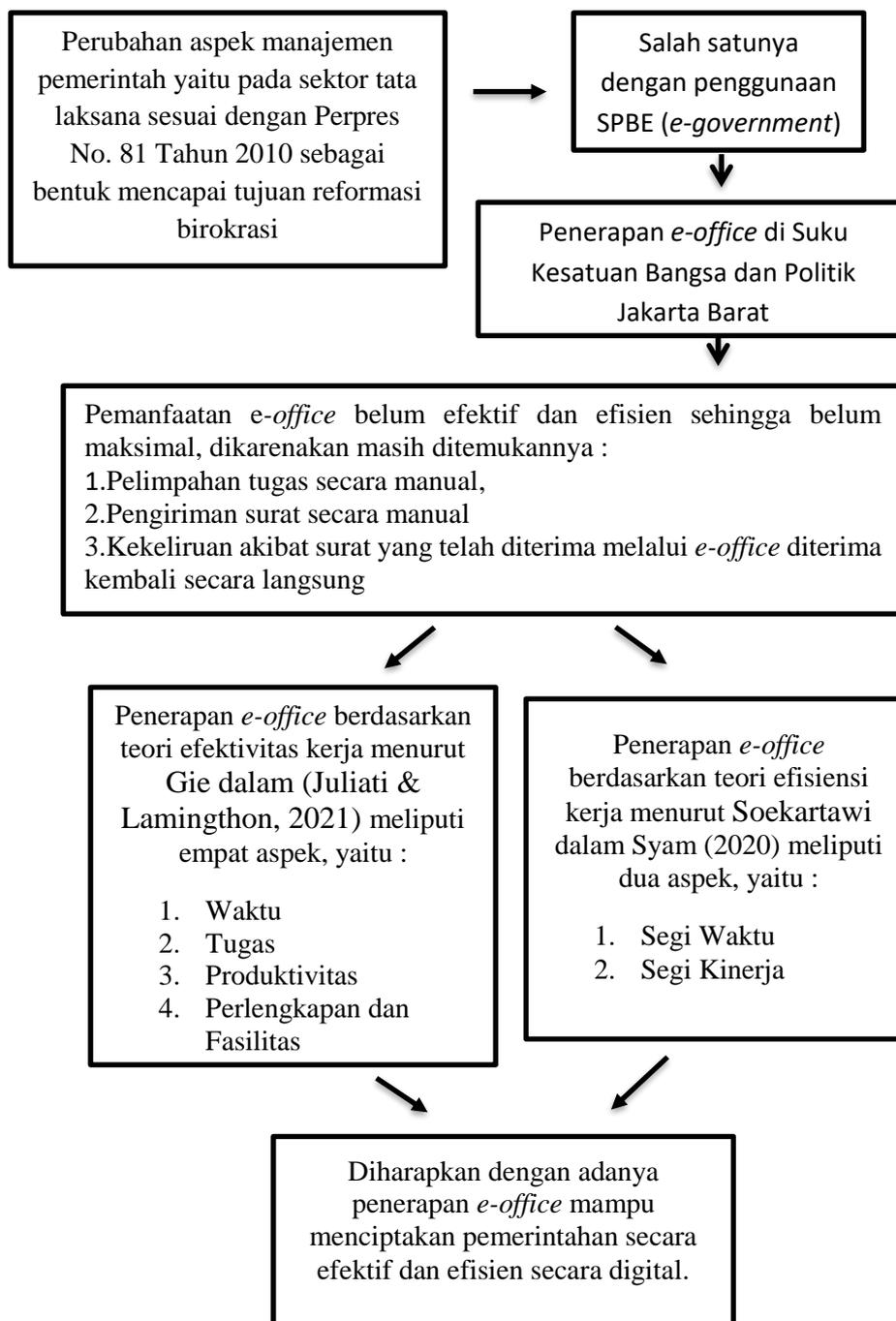
Sedangkan, menurut Wursanto dalam Amalia (2019), proses pengelolaan surat keluar dilakukan melalui beberapa tahap. Tahap pertama dimulai dari pengonsepan surat yang dilakukan oleh satuan

kerja pengolah. Kemudian, pada tahap kedua konsep surat diketik menjadi surat dinas dan diserahkan kepada unit pencatat untuk dicatat. Tahap ketiga, surat yang telah dicatat tersebut diberikan kepada pimpinan atau pejabat yang bersangkutan untuk ditandatangani.

## **2.6 Kerangka Pikir**

Kerangka pikir merupakan ‘peta dan alur’ bagi peneliti tentang batas-batas yang akan diteliti, sekaligus juga memberikan penjelasan kepada orang lain, mengapa peneliti memiliki anggapan yang nanti akan tertuang di hipotesis Tresiana (2013). Pada proses penelitian diperlukan pola atau kerangka pemikiran dengan memperhatikan teori-teori yang telah dikemukakan oleh ahli atau acuan-acuan lain yang relevan dengan judul dari penelitian ini.

**Gambar 1 Kerangka Pikir**



*Sumber : Diolah peneliti Tahun 2022*

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian**

Tipe yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena yang dialami oleh subjek penelitian seperti persepsi, perilaku, motivasi, tindakan, dan lain sebagainya, dengan cara mendeskripsikannya dalam bentuk bahasa dan kata - kata (Moleong, 2017). Atau dengan kata lain penelitian deskriptif kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif seperti lisan atau kata-kata tertulis yang diperoleh dari perilaku dan orang - orang yang diamati. Penelitian dengan jenis ini memiliki tujuan untuk menggambarkan sifat-sifat, fakta-fakta, serta hubungan antarfenomena yang terjadi, yang dilakukan secara sistematis, akurat, dan faktual.

#### **3.2 Fokus Penelitian**

Dalam suatu penelitian diperlukan adanya pembatasan masalah agar penelitian yang dilakukan lebih terarah. Seperti menurut Moleong (2017) yang menyatakan bahwa fokus penelitian digunakan sebagai pembatas pada studi kualitatif yang bertujuan agar data yang dipilih dan digunakan dalam penelitian menjadi data yang baik dan relevan. Dengan demikian, maka fokus penelitian berperan penting dalam suatu penelitian. Hal itu disebabkan karena fokus penelitian dapat mengarahkan penelitian sehingga peneliti tidak akan terjebak oleh banyaknya data dilapangan. Mengingat pentingnya fokus penelitian dalam suatu penelitian, maka penelitian ini berfokus pada :

1. Efektivitas penerapan *e-office* pada Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat Tahun 2022 berdasarkan teori efektivitas kerja menurut Gie dalam (Juliati & Lamingthon, 2021) dipengaruhi oleh beberapa aspek, meliputi:
  - a. Waktu, ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan
  - b. Tugas, mengetahui tugas yang diberikan
  - c. Produktivitas, produktivitas tinggi efektivitas kerja baik
  - d. Perlengkapan dan Fasilitas, peralatan dan sarana dalam bekerja
2. Efisiensi kerja penerapan *e-office* terhadap penggunaan sumber daya dalam meningkatkan kinerja birokrasi publik pada Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat Tahun 2022 berdasarkan teori efisiensi kerja Soekartawi dalam (Syam, 2020) meliputi dua hal yaitu :
  - a. Segi Waktu, hasil kerja sesuai dengan ukuran diinginkan
  - b. Segi Kinerja, hasil kerja sesuai dengan tanggung jawab diberikan
3. Hambatan - hambatan yang dihadapi dalam penerapan *e-office* pada Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat Tahun 2022

### **3.3 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat penelitian yang dipilih oleh peneliti untuk melakukan penelitiannya, yang bertujuan agar peneliti dapat mendapatkan informasi dan gambaran yang lebih lengkap, jelas, dan akurat agar memudahkan peneliti dalam melakukan observasi. Maka dari itu, penelitian ini dilakukan di wilayah DKI Jakarta, tepatnya di wilayah Kota Administrasi Jakarta Barat pada kantor Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat, yang bertempat di Gedung B Walikota Jakarta Barat. Adapun alamat gedung Walikota Kota Administrasi Jakarta Barat yaitu berada di Jl. Kembangan Raya No.2, RT.5/RW.2, Kembangan Sel., Kec. Kembangan, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11610. Alasan penulis memilih lokasi ini adalah dikarenakan lokasi ini memiliki kesesuaian dengan permasalahan yang sedang dikaji. Seperti menurut Sutopo dalam

(Sihaloho, 2019) yang menyatakan bahwa lokasi atau tempat berkaitan dengan permasalahan penelitian atau sasaran yang dapat dimanfaatkan oleh peneliti sebagai salah satu sumber data dalam penelitian.

### 3.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data gabungan dari data:

#### 1. Data Primer

Yaitu data yang bersumber dan diperoleh secara langsung dari lapangan (Sugiyono, 2019). Dimana data ini didapatkan tanpa melalui perantara, yaitu melalui informan atau sumber asli. Data primer dalam penelitian ini, peneliti dapatkan selama proses pengumpulan data di lokasi penelitian dengan menggunakan teknik wawancara dan observasi terhadap penerapan sistem *e-office* di Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat. Adapun sumber data pada data primer yaitu informan/narasumber. Informan (narasumber) yaitu orang - orang atau pihak tertentu yang memiliki informasi mengenai objek penelitian. Informan yang dimaksud adalah:

**Tabel 3 Daftar Narasumber**

<b>No</b>	<b>Nama Informan</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Pengoperasian <i>E-Office</i></b>
1	Muhammad Matsani, S.Sos, M.Si	Kepala Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat	User (Pengguna) <i>E-Office</i>
2	Sarah Inneke Putri, S.Ip	Kepala Sub Bagian Tata Usaha Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat	User (Pengguna) <i>E-Office</i>

3	Drs. Jan Kristian Saragih	Sub Koordinator Bina Ideologi, Wawasan Kebangsaan, dan Politik Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat	User (Pegguna) <i>E-Office</i>
4	Faqih Azhury, SE	Analisis Sub Koordinator Bina Ideologi, Wawasan Kebangsaan, dan Politik Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat	User (Pegguna) <i>E-Office</i>
5	Ina Royani	Penerima Tamu Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat	Operator <i>E-Office</i>

*Sumber : Diolah Peneliti Tahun 2022*

## 2. Data Sekunder

Yaitu data dokumentasi (Sugiyono, 2019). Data ini bersumber dan diperoleh secara tidak langsung yaitu melalui pihak lain atau melalui media perantara. Dimana data tersebut digunakan sebagai pelengkap dari landasan penelitian. Dalam penelitian ini, data sekunder yang digunakan adalah sebagai berikut :

**Tabel 4 Daftar Dokumen**

No	Dokumen
1.	Undang-Undang No. 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Negara Republik Indonesia
2.	Peraturan Presiden No.81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025

3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
4. Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 55 Tahun 2010 Tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri
6. Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia No. 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
7. Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 99 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas
8. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah DKI Jakarta Nomor 19 Tahun 2020 tentang Tambahan Penghasilan Pegawai
9. Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 92 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Naskah Dinas Elektronik
10. Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No.258 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
11. Instruksi Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 117 Tahun 2018 Tentang Pelaksanaan Uji Coba dan Persiapan Penerapan Tata Kelola Persuratan Melalui Aplikasi Layanan *E-Office*
12. Rencana Strategis (Renstra) Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi DKI Jakarta Tahun 2017-2022

---

*Sumber : Diolah Peneliti Tahun 2023*

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik (metode) pengumpulan data adalah cara-cara atau teknik yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data. Seperti menurut Sugiyono (2019) yang menyatakan bahwa dalam penelitian, teknik pengumpulan data merupakan langkah strategis untuk dilakukan dikarenakan tujuan utama penelitian adalah untuk mendapatkan data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif ini dilakukan pada kondisi alamiah dengan sumber data

primer. Adapun teknik pengumpulan datanya adalah dengan menggunakan observasi, wawancara, serta dokumentasi (Sugiyono, 2019). Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah :

#### 1. Observasi

Observasi atau bisa disebut juga dengan pengamatan adalah kemampuan manusia dalam menggunakan seluruh pancaindera yang dimilikinya seperti mulut, penciuman, kulit, telinga, dan terutama indera utama yaitu mata, dalam hal untuk memperoleh informasi atau data tertentu. Sehingga, observasi dalam penelitian adalah cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati objek secara langsung dalam periode tertentu. Kunci keberhasilan dengan teknik pengumpulan data secara observasi ditentukan oleh pengamat sendiri karena pengamat mendengar, mencium, merasakan, atau melihat secara langsung objek penelitian, lalu menyimpulkan sesuatu dari hal yang telah diamati tersebut. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan peneliti dengan cara mengamati secara langsung objek penelitian dan mencatat hal hal yang berkaitan dengan *e-office* sebagai bentuk dari penerapan *e-office* dalam mewujudkan efektivitas dan efisiensi kinerja birokrasi publik di Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat. Adapun dalam penelitian ini peneliti mengobservasi hal berikut :

**Tabel 5 Tabel Observasi**

No	Objek yang di observasi	Hasil observasi
1.	Penggunaan buku untuk mencatat surat masuk dan surat keluar	Setelah diterapkan <i>e-office</i> , buku untuk mencatat tersebut tidak digunakan kembali
2.	Fasilitas kantor	Tersedianya fasilitas pendukung seperti mesin <i>scan</i> , mesin <i>fotocopy</i> , komputer, kertas, wifi untuk menunjang penggunaan <i>e-office</i>

*Sumber : Diolah peneliti Tahun 2023*

## 2. Wawancara

Wawancara adalah proses interaksi berupa percakapan tatap muka antara pewawancara dengan sumber informasi atas suatu kejadian. Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti apabila peneliti ingin mengetahui hal - hal yang lebih mendalam (Sugiyono, 2019). Adapun pengertian wawancara mendalam adalah proses untuk mendapatkan keterangan yang dilakukan oleh pewawancara dengan orang yang diwawancarai (informan), untuk tujuan penelitian yang dilakukan menggunakan cara tanya jawab dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara, dimana pewawancara terlibat dalam kehidupan sosial informan (Anufia, 2019). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada bagian-bagian atau pihak-pihak terkait yang terlibat dalam penggunaan *e-office* sebagai bentuk dari penerapan *e-office* dalam mewujudkan efektivitas dan efisiensi kinerja birokrasi publik di Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi Arikunto dalam (Sidiq et al., 2019) merupakan salah satu metode pengumpulan data yang berfungsi untuk mencari data mengenai variabel atau hal-hal yang berupa transkrip, buku, catatan, agenda, dan lain sebagainya. Dalam penelitian ini, dokumen digunakan sebagai pelengkap dari suatu penelitian. Hal itu disebabkan karena dokumentasi merupakan salah satu sumber data penting dalam penelitian yang dapat mendukung proses penelitian serta keakuratan data. Dokumentasi penting karena data dan fakta yang diperoleh dilapangan sebagian besar tersimpan dalam bentuk dokumentasi yang dapat berupa tulisan, gambar-gambar, dan bentuk lainnya.

**Tabel 6 Daftar Dokumen**

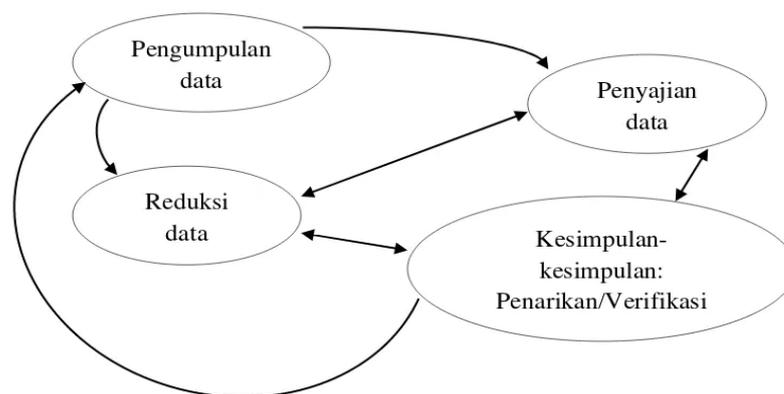
No	Dokumen
1.	Undang-Undang No. 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Negara Republik Indonesia
2.	Peraturan Presiden No.81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025
3.	Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
4.	Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
5.	Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 55 Tahun 2010 Tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri
6.	Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia No. 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
7.	Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 99 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas
8.	Peraturan Gubernur Provinsi Daerah DKI Jakarta Nomor 19 Tahun 2020 tentang Tambahan Penghasilan Pegawai
9.	Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 92 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Naskah Dinas Elektronik
10.	Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No.258 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
11.	Instruksi Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 117 Tahun 2018 Tentang Pelaksanaan Uji Coba dan Persiapan Penerapan Tata Kelola Persuratan Melalui Aplikasi Layanan <i>E-Office</i>
12.	Rencana Strategis (Renstra) Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi DKI Jakarta Tahun 2017-2022

*Sumber : Diolah Peneliti Tahun 2023*

### 3.6 Teknik Analisis Data

Setelah data diperoleh dan terkumpul, maka data akan dianalisis. Langkah-langkah atau teknik dalam menganalisis data menurut Miles dan Huberman dalam (Murdiyanto, 2020) dengan menggunakan model analisis kualitatif, yaitu :

**Gambar 2 Komponen dalam Analisis Data**



*Sumber : Sidiq, U., Choiri, M., & Mujahidin, A. (2019)*

#### 1. Reduksi Data

Yaitu memilih dan memilah seperti meringkas, menelusur tema, mengkode, membuat gugus-gugus, dan menyeleksi hal-hal pokok yang relevan dengan topik penelitian secara terus menerus selama penelitian berlangsung. Dimana, hal ini berguna untuk menggolongkan, mempertajam, dan membuang data-data yang tidak diperlukan. Sehingga nantinya, reduksi data akan membuat langkah dan gambaran yang jelas terhadap pengumpulan data selanjutnya.

#### 2. Penyajian Data

Yaitu kegiatan menyusun sekumpulan informasi, yang berguna untuk mempermudah penarikan kesimpulan karena dapat melihat bagian-bagian tertentu dari data penelitian maupun bagian data secara keseluruhan. Hal itu terjadi karena gabungan informasi yang tersusun tersebut, disortir sesuai dengan kelompok dan kategorinya sehingga dapat memudahkan dalam melihat apa yang terjadi, seperti apakah kesimpulan sudah tepat atau harus

dianalisis kembali. Adapun bentuk penyajian data dapat berupa kata - kata atau tulisan, tabel, gambar, dan grafik.

### 3. Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan

Penelitian kualitatif, proses verifikasi dan penarikan kesimpulan dilakukan secara terus menerus selama proses penelitian. Proses ini dilakukan dari awal pengumpulan data, dimana peneliti terus mencari dan menganalisis makna dari data yang dikumpulkan (seperti mencari pola, tema, dugaan-dugaan, dan dituangkan dalam kesimpulan sementara). Kesimpulan sementara tersebut masih dapat berubah apabila bukti-bukti lain ditemukan. Namun, apabila kesimpulan awal (sementara) yang diungkapkan dapat didukung dengan bukti yang sah, konsisten, dan valid, maka kesimpulan tersebut merupakan kesimpulan kredibel. Dimana selama penelitian berlangsung, kesimpulan ini juga diverifikasi dengan cara : (1) mengingat dan memperhatikan ulang selama penulisan, (2) meninjau kembali catatan lapangan, dan (3) upaya-upaya dalam menempatkan salinan temuan dalam data yang lain. Sehingga pada penarikan kesimpulan akhir dilakukan dengan cara merumuskan data yang telah direduksi dan digunakan untuk menjawab permasalahan yang dihadapi.

### 3.7 Teknik Keabsahan Data

Dalam melakukan pengumpulan data pada penelitian kualitatif, peneliti harus mendapatkan data yang valid agar data yang didapatkan tidak *invalid* (cacat). Validitas sendiri adalah derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan peneliti. Oleh karena itu, agar data dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah, maka diperlukan teknik pemeriksaan atau teknik pengujian keabsahan data. Dimana teknik pengujian keabsahan data menurut Sidiq et al., (2019) terdiri dari beberapa kriteria tertentu, yaitu :

#### 1. Kepercayaan (*Credibility*)

Data pada penelitian kualitatif dapat dikatakan kredibel apabila data memiliki kesamaan antara apa yang dilaporkan peneliti dengan apa yang

sebenarnya terjadi pada objek yang diteliti. Maka dari itu, uji kredibilitas atau kepercayaan data dalam penelitian kualitatif ini menggunakan triangulasi. Triangulasi menurut Sidiq et al., (2019) adalah teknik pemeriksaan atau pengujian keabsahan data dengan cara memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data tersebut yang digunakan untuk mengecek, memeriksa, ataupun sebagai pembanding terhadap data tersebut. Dimana pada penelitian ini, triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

#### A. Triangulasi sumber

Triangulasi Sumber dilakukan dengan cara mengecek atau memeriksa data yang telah didapatkan melalui beberapa sumber. Data tersebut kemudian dideskripsikan, dikategorikan, dan dianalisis sehingga menghasilkan suatu kesimpulan yang disepakati oleh sumber-sumber tersebut. Contoh triangulasi sumber dalam penelitian ini adalah terkait alur kerja dengan adanya penerapan *e-office* di Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat. Dimana, alur kerja mengenai surat masuk dan surat keluar yang dipaparkan oleh Pak Jan selaku Kepala Sub Koordinator Idewasbangpol selaras dengan apa yang dipaparkan oleh Pak Faqih selaku Analis Sub Koordinator Idewasbangpol.

#### B. Triangulasi Teknik

Triangulasi Teknik dilakukan dengan cara mengecek atau memeriksa data yang telah didapatkan kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda. Misalnya, data diperoleh dengan menggunakan teknik wawancara lalu data dicek dengan observasi dan dokumentasi. Contoh triangulasi teknik dalam penelitian ini juga terkait dengan penerapan *e-office* terhadap alur kerja mengenai surat masuk dan surat keluar, seperti yang dipaparkan Ibu Sarah selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha (TU) yang menyatakan tidak dibutuhkannya lagi buku manual dalam proses surat masuk dan surat keluar. Hal itu juga sejalan dengan apa yang peneliti temukan pada saat observasi sebelumnya.

## 2. Keteralihan (*Transferability*)

Transferabilitas menunjukkan derajat ketepatan atau sejauh mana dapat diterapkan hasil penelitian ke populasi informan terpilih. Nilai transferabilitas pada penelitian kualitatif tergantung pada pembaca tentang sejauh mana hasil penelitian tersebut dapat diterapkan pada konteks dan situasi sosial yang lain (Mekarisce, 2020). Dimana jika pembaca memahami secara jelas suatu laporan penelitian (konteks dan fokus penelitian), maka hasil penelitian dapat dikatakan memiliki transferabilitas tinggi dan memenuhi standar transferabilitas. Maka dari itu, penting bagi peneliti untuk menguraikan secara jelas, sistematis, rinci, dan dapat dipercaya dalam pembuatan laporannya agar pembaca dapat memahami dan memutuskan dapat atau tidaknya mengaplikasikan hasil penelitian tersebut di tempat lain.

## 3. Kebergantungan (*Dependability*)

Uji kebergantungan atau *dependability* dilakukan dengan cara audit atau pemeriksaan terhadap keseluruhan proses penelitian sampai hasil penelitiannya (Sidiq et al., 2019). Audit atau pemeriksaan tersebut dilakukan oleh dosen pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian. Hal itu dilakukan untuk menguji dependabilitynya, karena jika peneliti tidak mempunyai dan tidak dapat menunjukkan jejak aktivitas lapangannya, maka dependabilitas penelitiannya diragukan.

## 4. Kepastian (*Confirmability*)

Uji kepastian adalah usaha yang dilakukan agar data terjamin kepercayaannya, sehingga kualitas data dapat dipertanggungjawabkan dan diandalkan (Sidiq et al., 2019). Hal itu dapat dilakukan dengan cara mengaudit data yang diperoleh dan didapatkan untuk menentukan kualitas dan kepastian data yang diperoleh (Sidiq et al., 2019). Dimana kepastian hasil peneliti dapat diakui secara objektif oleh banyak orang. Sehingga pada uji kepastian (*confirmability*) mengacu pada objektivitas dan netralitas data yang dikumpulkan.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

#### 1. Efektivitas Kerja

Aspek yang digunakan dalam aspek efektivitas kerja dibagi menjadi empat indikator yaitu :

##### a. Waktu

Aspek efektivitas kerja pada indikator pertama yaitu waktu menunjukkan bahwa penerapan *e-office* di Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat masih memiliki hambatan. Hal itu dapat dilihat dari masih adanya pegawai yang menunda pekerjaan sehingga berpengaruh terhadap penggunaan waktu dalam penyelesaian pekerjaan pada sistem *e-office*.

##### b. Tugas

Aspek efektivitas kerja pada indikator kedua yaitu tugas menunjukkan bahwa penerapan *e-office* di Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat belum optimal. Hal itu karena meskipun dengan penerapan *e-office* mampu membuat semua pejabat memahami dan bekerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing, karena alur sistem *e-office* memaksa setiap orang untuk bekerja sesuai dengan pola yang sudah terstruktur di dalam sistem *e-office* sehingga setiap bagian melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawabnya, tetapi penerapan *e-office* masih memiliki kekurangan di bagian sumber daya manusianya yang kurang

bertanggung jawab karena masih menunda pekerjaan. Selain itu, penerapan *e-office* belum optimal karena pendistribusian surat yang ditujukan keluar instansi pemerintah daerah DKI Jakarta masih menggunakan surat dalam bentuk fisik (*hardcopy*) karena belum adanya kerjasama dengan instansi tersebut mengenai sistem *e-office*.

c. Produktivitas

Aspek efektivitas kerja pada indikator ketiga yaitu produktivitas menunjukkan bahwa penerapan *e-office* di Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat sudah baik. Hal itu karena penerapan *e-office* membuat pekerjaan dapat berjalan lebih produktif dibandingkan dengan cara manual.

d. Perlengkapan dan Fasilitas

Aspek efektivitas kerja pada indikator keempat yaitu perlengkapan dan fasilitas menunjukkan bahwa perlengkapan dan fasilitas di Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat untuk mendukung penerapan *e-office* sudah baik. Hal itu terlihat dari tersedianya fasilitas elektronik yang sangat erat kaitannya dengan penerapan *e-office* seperti mesin *scan*, mesin *fotocopy*, *wifi*, komputer

## 2. Efisiensi Kerja

Aspek yang digunakan dalam aspek efisiensi kerja dibagi menjadi dua indikator yaitu :

a. Segi Waktu

Aspek efisiensi kerja pada indikator pertama yaitu segi waktu menunjukkan bahwa penerapan *e-office* di Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat sudah baik karena dapat menghemat penggunaan waktu dalam hal penyampaian dan penerimaan informasi.

b. Segi Kinerja

Aspek efisiensi kerja pada indikator kedua yaitu segi kinerja menunjukkan bahwa penerapan *e-office* di Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Jakarta Barat dapat mempengaruhi kinerja yang akan diberikan nantinya. Hal itu karena dengan penerapan *e-office*, tercapai atau tidaknya target pekerjaan yang dilakukan dapat terlihat dengan jelas melalui indikator warna pada sistem *e-office* sehingga akan berpengaruh terhadap tunjangan kinerja yang didapatkan.

### 3. Hambatan

a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Hambatan penerapan *e-office* di Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat berasal dari kemampuan sumber daya manusia dalam menerapkan sistem *e-office*. Hambatan itu terjadi karena kurangnya kemampuan yang dimiliki oleh beberapa pegawai karena masih sulitnya beradaptasi dan beralih dari yang sebelumnya menggunakan cara manual berganti ke teknologi yang lebih canggih. Selain itu, hambatan juga berasal dari sikap dari beberapa pengguna *e-office* yang bersikap menunda pekerjaan.

b. Sistem *E-office*

Hambatan penerapan *e-office* di Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat berasal dari sistem *e-office* itu sendiri yaitu sistem *e-office down*, tidak ada menu *enable editing* di *handphone*, serta belum adanya suara atau bunyi penanda notifikasi sehingga menyulitkan pengguna *e-office* jika ingin mengetahui apakah ada hal yang perlu ditindaklanjuti atau tidak.

## 5.2 Saran

1. Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat perlu melakukan *upgrading* terhadap Sumber Daya Manusia dengan cara memberikan bimbingan terkait teknologi-teknologi yang digunakan dalam penerapan *e-office* terhadap pengguna *e-office* yang kurang mengerti, memahami, dan menguasai teknologi masa kini dan perlu melakukan pengawasan terhadap para pengguna *e-office* terkait dengan penggunaan *e-office*, agar pengguna lebih disiplin terhadap pekerjaan yang diberikan atau ditugaskan.
2. Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat perlu melakukan pemeriksaan secara berkala terhadap sistem *e-office* dan segera melakukan pembaruan (*updating*) sistem *e-office* jika telah tersedia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, D. (2018). Analisis Kinerja Birokrasi Publik pada Dinas Sosial Kota Dumai. *SOROT*, 13(1), 53-62.
- Agus Diana, B. A. (2019). Konsep *E-Office* Menuju Perubahan Pelayanan Birokrasi Berbasis Digital (good governance). In *Prosiding Seminar STIAMI* (Vol. 6, No. 1, pp. 9-15).
- Ali, M., Awaluddin, M., & Salam, A. (2019). Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 7(1), 1-12.
- Amalia, A. N. N., Afifuddin, A., & Hayat, H. (2019). Implementasi e-document dalam pengelolaan surat masuk dan keluar (studi kebijakan uu no. 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik di bagian umum balai kota malang, jawa timur). *Respon Publik*, 13(3), 10-20.
- Ambia, N. (2018). Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan. *Publik Reform*, 3(1).
- Antin, A., & Kiflee, D. N. B. A. (2018). Pengaruh beban tugas dan motivasi terhadap keefisienan kerja guru sekolah menengah di Sabah. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 3(2), 77-84.
- Anufia, B., & Alhamid, T. (2019). Resume: Instrumen pengumpulan data. *Sorong: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN)*.
- Atmaja, A. T., Santoso, D., & Ninghardjanti, P. (2018). Penerapan Sistem Otomatisasi Administrasi Untuk Meningkatkan Efektivitas Dan Efisiensi Kerja Di Bidang Pendapatandinas Perdagangan Kota Surakarta. *JIKAP (Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, 2(2).
- Avila, M. A., & Kurniadi, D. (2021). Rancang Bangun Sistem Informasi *E-Office* Pada Tata Usaha Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika dan Informatika)*, 9(1), 137-142.
- Azizah, N. F., & Kuswantoro, A. (2021). Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar. *Economic Education Analysis Journal*, 10(1), 65-81.

- Azlina, Y. (2022). Penanganan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Instansi Pemerintah Sebagai Bentuk Komunikasi Bisnis. *Akrab Juara: Jurnal Ilmu-ilmu Sosial*, 7(4), 112-126.
- Budo, A., Tulusan, F., & Tampi, G. (2020). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(94).
- Henriyani, E. (2018). Pengawasan Masyarakat Dan Kinerja Birokrasi Pemerintah. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 26-39
- Hidayat, E. S. (2019). Kinerja Pelayanan Birokrasi Dalam Mewujudkan Kepuasan Pelanggan. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2).
- Hutajulu, R. (2020). *Analisis Penerapan E-Government Guna Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Medan Timur Kota Medan*.
- Imania, A. N., & Haryani, T. N. (2018). E-Government di Kota Surakarta dilihat dari Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 1(1), 176-189.
- Jatmika, P. P., Sandyawati, N. S., Wicaksono, E., & Anam, M. K. (2023). Peranan Kepemimpinan Terhadap Peningkatan Kinerja Birokrasi (Studi Pada Kantor Desa Sepuh Gembol). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara dan Niaga*, 1(1), 34-39.
- Juairiyah, O., & Hendrixon, H. (2017). Penerapan *E-Office* Dalam Administrasi Perkantoran. *Jurnal Pembangunan Nagari*, 2(1), 75-84.
- Juliati, R., & Lamingthon, N. (2021). Pelaksanaan Manajemen Arsip Dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Camat Kecamatan Tanjung Lago Kabupaten Banyuwasin. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 19(3), 84-101.
- Kadarisman, M. (2019). Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi di Kota Depok. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 16(1), 17-32.
- Laurens, S. (2020). *Pelayanan Pengadaan Barang dan Jasa Publik Berdimensi Biaya Transaksi*. Yogyakarta: Pensil Komunika
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik pemeriksaan keabsahan data pada penelitian kualitatif di bidang kesehatan masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145-151. In *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat* (Vol. 12).
- Meutia, I. F. (2017). Reformasi administrasi publik. Bandar Lampung : AURA
- Moleong, L. J. (2017). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

- Murdiyanto, E. (2020). *Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai contoh proposal)*. Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN "Veteran" Yogyakarta Press.
- Nadaria, S. (2020). *Implementasi E-Office Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Riau* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Napitupulu, D., Lubis, M. R., Revida, E., Putra, S. H., Saputra, S., Negara, E. S., Simarmata, J., & Limbong, T. (2020). *E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Narsen, N., & Sugiarto, A. (2022). Penerapan Dan Pemanfaatan *E-Office* Pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 6(2), 102-113.
- Nasution, M. H., & Kusmilawaty, K. (2022). Analisis Sistem Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Bagian Ekonomi Dan Pembangunan (Studi Kasus Di Kantor Walikota Medan). *CERMIN: Jurnal Penelitian*, 6(1), 109-119.
- Nugraha, H. (2019). Model Implementasi Inovasi di Sektor Publik Studi pada Inovasi *E-Office* Satu Pintu di Puslatbang PKASN LAN Innovation Model in The Public Sector Innovation Case Study of One-Stop *E-Office* at Puslatbang PKASN LAN. *Jurnal Wacana Kinerja*, 22(2).
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan pelayanan publik (studi tentang elemen sukses pengembangan e-government di pemerintah kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32-42.
- Nyoman, N., Handayani, L., Ketut, N., Muliastri, E., Suardipa, P., & Suardipa, I. P. (2021). e-Governance Perguruan Tinggi Dalam Era Digitalisasi. In *Prosiding Seminar Nasional IAHN-TP Palangka Raya* (No. 3, pp. 67-78).
- Oktaviana, Rissa., & Yuliani, F. (2022). Efektivitas Pelaksanaan *e-Office* Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian Pengembangan Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 15(1), 62-71.
- Panguliman, A. E. K., Kimbal, M., & Undap, G. (2018). Efektivitas Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi di Rumah sakit umum daerah Kabupaten Minahasa Selatan). *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Panjaitan, M. (2018). Pengaruh lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan. *Jurnal Manajemen*, 3(2), 1-5
- Putri, W. J. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pengelolaan Surat Menyurat Sesuai Tata Naskah Dinas (Studi: Sekretariat Kantor Camat Kumun Debai): Windi Jetisya Putri, M. Dhanny Alsunah, Flora Lidia Sandi. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*, 3(10), 31-47.

- Rachman, A. A. (2022). Pengelolaan Arsip Surat Masuk Dan Arsip Surat Keluar Pada Biro Umum Dan Perlengkapan Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. *Journal Of Administrative And Social Science*, 3(1), 67-70.
- Ridwan, M. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi Sektor Publik (Studi Empiris Pada Dinas-Dinas Di Kota Jambi). *Jurnal Riset Akuntansi Terpadu*, 12(2), 222-241.
- Rohayatin, T. (2017). Strategi Reformasi Birokrasi Pemerintahan Daerah: Menuju Era Globalisasi. *Jurnal Transformative*, 3(1), 40-52.
- Satispi, E., & Taufiqurokhman. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ Pers 2018.
- Septiani, E. (2021). Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan Good Governance Dan Smart City. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*, 3(3), 72-83.
- Sidiq, U., Choiri, M., & Mujahidin, A. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: CV. Nata Karya.
- Sihaloho, F. A. S. (2019). Implementasi program gerakan literasi sekolah (GLS) pada tingkat SMA di kabupaten Deli Serdang (*Doctoral dissertation, UNS (Sebelas Maret University)*).
- Srilaksmi, N. K. T. (2021). Fungsi dan Tujuan Nota Dinas Dalam Penyelenggaraan Administrasi Negara. *Pariksa: Jurnal Hukum Agama Hindu*, 4(2), 93-101.
- Subari, A., Manan, S., & Ariyanto, E. (2020, May). Design of E-office system in vocational school Diponegoro University using code igniter framework. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* (Vol. 801, No. 1, p. 012141). IOP Publishing.
- Sudrajat, A. R., & Ardiansyah, M. D. (2019). Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pdam Tirta Medal Sumedang. *Journal Of Regional Public Administration (JRPA)*, 4(2), 63-74.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suharyanto, A., Soetjipto, N., & Sulistya, D. (2019). Pengaruh Efisiensi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Melalui Sistem E-Procurement Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajerial*, 6(2), 68-80.
- Sururi, A. (2020). Kinerja Implementasi Pelayanan Publik Pemerintah Kecamatan di Kota Cilegon. *ARISTO*, 8(1), 137-164.
- Suryani, N. L., & MM, S. (2020). *Manajemen Sumberdaya Manusia: Konsep dan Praktek*. Desanta Publisher.
- Sutha, D. W. (2018). *Administrasi Perkantoran*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.

- Syam, S. (2020). Pengaruh Efektifitas Dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen Profitability*, 4(2), 128-152.
- Tessalonika, R. C., Pelleng, F. A., & Asaloei, S. (2021). Pengaruh Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Aneka Gas Industri Bitung. In *Productivity* (Vol. 2, Issue 5), 413-416.
- Tresiana, N. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandar Lampung: Lembaga Penelitian Universitas Lampung.
- Witi, F. L., & Mude, A. (2020). Analisis Jaringan Intranet Di Universitas Flores Menggunakan Quality Of Service (QoS). *Computer Based Information System Journal*, 8(1), 7-12.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang No. 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Negara Republik Indonesia

Peraturan Presiden No. 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 55 Tahun 2010 Tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri

Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia No. 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas

Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 99 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas

Peraturan Gubernur Provinsi Daerah DKI Jakarta Nomor 19 Tahun 2020 tentang Tambahan Penghasilan Pegawai

Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 92 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Naskah Dinas Elektronik

Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No.258 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Instruksi Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 117 Tahun 2018 Tentang Pelaksanaan Uji Coba dan Persiapan Penerapan Tata Kelola Persuratan Melalui Aplikasi Layanan *E-Office*

Rencana Strategis (Renstra) Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi DKI Jakarta Tahun 2017-2022

### **Referensi Website**

<https://bakesbangpol.jakarta.go.id/v2/file/download/1737c73f7ababd66c4175dfd71f35a8e.pdf>

<https://barat.jakarta.go.id/profil/wilayah/13/sejarah>

<https://bakesbangpol.jakarta.go.id/v2/pages/visi-misi>

<https://www.youtube.com/@dispusiprovincsidkijakarta3821>