

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Good governance atau pemerintahan yang baik merupakan sebuah komitmen yang dilakukan dalam pengelolaan administrasi pemerintahan antarinstansi dan sudah sangat mendesak untuk dilaksanakan oleh aparatur pemerintah berdasarkan kebutuhan masyarakat. Untuk menciptakan *good governance* harus didukung oleh kecepatan arus data dan informasi antar instansi agar terjadi keterpaduan sistem antara pihak pemerintah dan pemangku kepentingan melalui implementasi *e-government*.

Pemerintahan Elektronik atau *e-government* merupakan penerapan teknologi informasi untuk meningkatkan hubungan antar pemerintah dengan pihak terkait. Dalam penerapan *e-government* akan menghasilkan hubungan seperti *Government to Citizen*, *Government to Business*, dan *Government to Government*. Pemerintahan elektronik memberikan banyak manfaat seperti (1) Peningkatan Pelayanan Publik: Menyediakan layanan informasi yang lebih baik dan fleksibel kepada masyarakat, tanpa terikat oleh waktu dan lokasi. (2) Penguatan Hubungan: Meningkatkan interaksi antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat melalui transparansi informasi. (3) Pemberdayaan Masyarakat: Mempermudah akses informasi sehingga masyarakat dapat lebih mudah dalam membuat keputusan yang tepat. (4) Efisiensi Kegiatan Pemerintahan: Melaksanakan kegiatan pemerintahan dengan cara yang lebih efektif dan efisien, terutama dalam hal koordinasi antara pemerintah dan para pemangku kepentingan (Permenpan RB Nomor 06 Tahun 2011)

E-government muncul untuk menghadapi era globalisasi dibutuhkan kualitas pelayanan publik yang maju, dan layanan berbasis sistem informasi merupakan salah satu perwujudan untuk menyesuaikan dengan era digital. Perkembangan teknologi digital mendorong terciptanya kinerja birokrasi menjadi lebih efektif dan efisien hal tersebut dapat membantu aparatur pemerintah menyelesaikan permasalahan publik. Dengan memasuki era Revolusi Industri 4.0, peran teknologi informasi dalam mendukung operasional dan manajemen pemerintahan menjadi sangat penting dan menentukan keberhasilan pemerintahan. Kemajuan di bidang teknologi informasi telah menjadikan informasi sebagai salah satu sumber daya yang sangat berharga, yang perlu dikelola secara profesional. Indonesia, sebagai negara yang sedang bertransisi menuju negara maju,

memerlukan penerapan teknologi informasi yang handal sebagai dasar dalam memberikan pelayanan dan mendukung pengambilan keputusan eksekutif. Pengembangan sistem informasi yang terintegrasi, dari tingkat daerah hingga pusat, adalah langkah yang bisa diambil oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat serta mempercepat dan mempermudah pengambilan keputusan. Pengembangan Sistem Informasi Pemerintah Daerah merupakan investasi awal dalam menciptakan sistem informasi terintegrasi yang lebih luas, mencakup tidak hanya teknologi informasi, tetapi juga seluruh pranata dan media yang berhubungan dengan informasi Pemerintah Republik Indonesia. Tujuan utama dari pengembangan sistem informasi ini adalah untuk membangun infrastruktur yang kuat, mendukung pelaksanaan tugas negara, dan menuju prinsip *good governance* dengan akuntabilitas tinggi, serta meraih kepercayaan penuh dari masyarakat (Sudaning & Seputra, 2019)

Namun dalam proses percepatan implementasi *e-government* di Indonesia masih memiliki banyak hambatan salah satunya adalah karena pada saat ini belum semua instansi dapat menyelenggarakan *e-government* dan masih banyak anggapan bahwa pemerintahan elektronik hanya berupa pembuatan situs *website* padahal, perkembangan teknologi digital mempengaruhi secara signifikan terhadap kondisi tatanan pemerintah yang ada di Indonesia sehingga pemerintah harus menciptakan inovasi untuk merealisasikan reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi sangat diperlukan karena hal tersebut sesuai dengan visi dan misi presiden Republik Indonesia Jokowi. Salah satu tujuannya adalah untuk menciptakan pengelolaan pemerintahan yang efektif, efisien, dan dapat dipercaya. karena hal tersebut, pemerintah mengeluarkan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik merupakan pengelolaan urusan kenegaraan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk memberikan layanan kepada masyarakat maupun aparatur pengguna SPBE.

Tata naskah dinas elektronik merupakan salah satu dari implementasi *e-government* tata naskah dinas berfungsi sebagai sarana untuk menyampaikan informasi di setiap organisasi. Meskipun teknologi informasi berkembang pesat, keberadaan surat tetap dipertahankan. Selain bentuk teks tradisional, kemajuan teknologi saat ini memungkinkan penggunaan surat elektronik, yang lebih praktis dan cepat dalam penyampaian. Oleh karena itu, surat sebagai alat komunikasi perlu dikelola dengan baik dan tepat untuk mendukung efisiensi dan efektivitas organisasi. Dalam penerapan tata naskah dinas kerap terjadi banyak sekali permasalahan seperti ketidakhadiran

sistem paperless yang diharapkan oleh pemerintah, gangguan dalam proses tracking naskah dinas, kebutuhan pelayanan yang efektif dan efisien, perlunya catatan log administratif naskah dinas yang komprehensif, risiko kehilangan dokumen naskah dinas, dan masalah pendistribusian naskah yang belum sempurna. Kendala-kendala ini dalam pelaksanaan tata kelola naskah dinas mendorong usaha untuk melakukan optimasi administrasi tata naskah dinas (Putra, 2022). Pengarsipan surat-surat yang masuk dan keluar masih dilakukan secara manual dengan menggunakan buku agenda. Metode penyimpanan data dalam buku agenda memiliki beberapa kelemahan, seperti risiko kerusakan atau kehilangan buku, yang membuatnya tidak efisien karena memakan waktu yang cukup banyak. Selain itu, saat mendistribusikan surat masuk beserta disposisi, sering kali surat tersebut tidak sampai ke penerima yang dituju. Akibatnya, banyak kegiatan atau acara yang tercantum dalam surat tersebut terlewat karena keterlambatan dalam proses distribusi (Wahyuningsih & Nada, 2019).

Menurut (Uslihah et al., 2021) Manajemen surat dalam suatu organisasi atau perusahaan memiliki peranan yang sangat krusial dalam prosedur administratif. Sistem pengelolaan surat juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pengelolaan dokumen di instansi atau lembaga. Hal ini berkaitan dengan pengarsipan dokumen resmi, baik yang diterima maupun yang dikeluarkan oleh lembaga. Salah satu masalah yang masih sering ditemukan adalah pembuatan surat resmi secara manual. Oleh karena itu, sistem administrasi persuratan yang telah dikembangkan sangat berguna dalam memperlancar proses pengelolaan surat, baik surat masuk maupun surat keluar, sehingga dapat dilakukan dengan lebih efisien, cepat, dan mudah.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut menurut (Febriyani & Hadiprakoso, 2021), kebutuhan desain aplikasi naskah dinas bisa menjadi solusi untuk mengatasi kendala-kendala tersebut. Sementara itu, (Subakti & Putra, 2022), menjelaskan bahwa implementasi sistem tata naskah dinas memberikan kemudahan pelacakan naskah dinas serta peningkatan responsivitas. (Agustina et al., 2019), juga menyebutkan bahwa penggunaan sistem informasi memiliki dampak besar terhadap keberhasilan implementasi tata naskah dinas pada perguruan tinggi.

Pemerintah telah mengimplementasikan konsep *e-government* dengan menerapkan strategi kantor tanpa kertas di berbagai instansi dan organisasi di Indonesia. Kantor tanpa kertas adalah sistem yang mengurangi penggunaan kertas dalam administrasi, sehingga lebih ramah lingkungan dan efisien. Dokumen dan surat yang sebelumnya berbentuk fisik kini dialihkan ke format digital. Masalah dalam pengelolaan sistem persuratan yang tidak efektif memerlukan inovasi untuk

menciptakan pembaruan yang dapat mengatasi kendala dan meningkatkan efisiensi. Pemerintah, melalui ANRI telah mengembangkan aplikasi Srikandi untuk mengelola tata naskah dinas secara elektronik. Srikandi, atau Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi, adalah aplikasi yang digunakan untuk memudahkan pembuatan surat dan dokumen kearsipan, mulai dari proses pembuatan hingga pemusnahan arsip. Aplikasi ini mempercepat distribusi surat, menggunakan tanda tangan elektronik, dan secara otomatis mengelompokkan surat, sehingga menghemat biaya dan ruang (Purwati, 2024).

Penelitian ini didasarkan karena Dinas Sosial DIY sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 106 Tahun 2022 mengenai posisi, struktur organisasi, peran, dan mekanisme kerja Dinas Sosial DIY merupakan organisasi pemerintahan yang berfokus dalam penanganan masalah sosial dan memiliki fungsi mengembangkan teknologi informasi dan komunikasi yang terintegrasi dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik lingkup kerja Dinas. Permasalahan sosial dapat ditangani dengan cepat memerlukan sebuah sistem yang terintegrasi sehingga pelayanan yang diberikan lebih efektif dan efisien. Dinas sosial DIY sebelumnya dalam mengelola pelayanan seperti pengelolaan administrasi surat menyurat, kearsipan, dan lain sebagainya masih bersifat manual sehingga dalam proses penanganan masalah sosial belum terlalu efektif. Arsip data sosial sebelum adanya sistem sangat sulit untuk ditemukan padahal arsip merupakan bagian yang sangat penting untuk pengambilan keputusan, pada proses tanda tangan surat sebelum adanya sistem masih bersifat manual. Berdasarkan hal tersebut menjadi acuan yang sangat penting untuk Dinas Sosial DIY mengimplementasikan sebuah sistem yang dapat mengakomodir berbagai layanan sosial. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 pemerintah mengeluarkan inovasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi) yang bertujuan untuk inovasi dalam pengelolaan arsip dan administrasi persuratan secara digital sehingga dapat mempermudah membuat naskah, mengirim, menerima dan proses pengarsipan.

Dinas Sosial DIY telah mengimplementasikan aplikasi Srikandi untuk mengelola tata naskah dinas elektronik pada lingkup pekerjaan seperti pada Bidang Pemrograman, Bidang Pemberdayaan Sosial, Bidang Rehabilitasi Sosial, Bidang Jaminan Sosial, dan Bidang Perlindungan Sosial. Aplikasi ini mempermudah pegawai dalam mengakses dan mengelola surat dengan efisien. Namun, masih terdapat beberapa kendala, seperti kurangnya pemahaman pengguna dan frekuensi error pada aplikasi. Penerapan Srikandi di Dinas Sosial DIY sebagai sistem tata naskah dinas perlu diteliti lebih lanjut karena dapat memengaruhi proses kerja

organisasi. Dengan mengevaluasi tingkat keefektifitasan aplikasi, penulis dapat mengetahui apakah aplikasi tersebut memuaskan pengguna atau tidak. Selain itu, pengujian keefektifitasan aplikasi juga dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan yang tercermin dari peningkatan kinerja pengguna. Sistem persuratan yang baik dapat mendukung pengelolaan administrasi dan komunikasi yang lebih efektif.

Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik dalam proses pelaksanaannya menggunakan beberapa prinsip yang nantinya prinsip tersebut menjadi acuan dalam penyelenggaraan SPBE adapun prinsip tersebut adalah: (1) Efektivitas, efektivitas dimaksud dalam pemanfaatan SPBE harus dioptimalkan khususnya dalam (2) pemanfaatan sumber daya: Mengacu pada penggunaan sumber daya yang mendukung SPBE untuk memenuhi kebutuhan yang ada. (3) Keterpaduan: Merupakan proses integrasi sumber daya yang mendukung SPBE. (4) Kesiambungan: Mengacu pada keberlanjutan implementasi SPBE yang dilakukan secara terencana, bertahap, dan terus berkembang. (5) Efisiensi: Menunjukkan pentingnya optimalisasi pemanfaatan SPBE, terutama dalam penggunaan sumber daya, agar sesuai dan efektif. (6) Akuntabilitas: Berkaitan dengan kejelasan fungsi dan tanggung jawab dalam SPBE. (7) Interoperabilitas: Mengacu pada koordinasi dan kolaborasi antara sistem elektronik untuk pertukaran data, informasi, atau layanan SPBE. (8) Keamanan: Melibatkan segala aspek yang memastikan kerahasiaan, integritas, keaslian, ketersediaan, dan non-repudiation dari sumber daya yang mendukung SPBE (PP No. 95 Tahun 2018). Prinsip-prinsip ini sangat penting dalam penyelenggaraan SPBE karena SPBE dirancang untuk mempermudah, mempercepat, dan meningkatkan kualitas layanan pemerintah.

Tulisan yang membahas mengenai Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi) yang membantu penelitian ini adalah mengenai "Analisis Srikandi menggunakan metode TAM" yang ditulis oleh Atifah Nur, dkk.jurnal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan, persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan, persepsi kemanfaatan, tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan, sikap penggunaan juga tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan, persepsi kemanfaatan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan nyata, minat penggunaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan nyata. Perbedaan dengan penelitian ini adalah penelitian tersebut lebih berfokus membahas mengenai penerimaan Srikandi sedangkan penelitian ini membahas

efektivitas tata kelola administrasi persuratan melalui Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi) sebagai perwujudan E-Government di Dinas Sosial DIY.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Tata Naskah Dinas Elektronik berbasis Srikandi sebagai perwujudan E Government di Dinas Sosial DIY. Untuk mengukur Efektivitas Tata Naskah Dinas Elektronik berbasis Srikandi sebagai perwujudan E Government di Dinas Sosial DIY penulis menggunakan indikator dari teori efektivitas menurut Edy Sutrisno (2007) terdapat 5 indikator untuk mengukur efektivitas yaitu (1) Pemahaman Program , (2) Tepat Sasaran , (3) Tepat Waktu ,(4). Tercapainya Tujuan (5) Perubahan Nyata.

Berdasarkan penataran latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan studi dengan judul **Efektivitas Tata Naskah Dinas Elektronik Berbasis Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi) Sebagai Perwujudan E-Government Di Dinas Sosial, Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta** alasan peneliti tertarik untuk melakukan studi tersebut karena penelitian ini merupakan penelitian pertama mengenai TNDE berbasis SRIKANDI di DIY sehingga penulis ingin mengetahui efektivitas tata naskah dinas elektronik berbasis Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi). Bagaimana Tata Naskah Dinas Elektronik di Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta setelah adanya aplikasi Srikandi. Tantangan dan hambatan dalam penggunaan Sistem informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi) bagi Staf di Dinas Sosial DIY. adapun pendekatan analisis yang akan digunakan peneliti adalah teori Efektivitas Edy Sutrisno guna memperoleh hasil analisis yang mendalam dan relevan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang diuraikan diatas, dapat dirumuskan pertanyaan utama penelitian, yaitu:

1. Bagaimana Efektivitas Tata Naskah Dinas Elektronik berbasis Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi) sebagai perwujudan *e-government* di Dinas Sosial DIY?
2. Bagaimana tantangan dan hambatan dalam penggunaan Sistem informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi) bagi Staf di Dinas Sosial DIY?

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam rangka menjawab rumusan masalah yang sudah dijelaskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengkaji Efektivitas Tata Naskah Dinas Elektronik berbasis Srikandi sebagai perwujudan *e-government* di Dinas Sosial DIY
2. Untuk mengidentifikasi tantangan dan hambatan dalam penggunaan Sistem informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi) bagi Staf di Dinas Sosial DIY

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

1. Penelitian ini menjadi sarana bagi peneliti untuk mengembangkan kemampuan terlebih dalam pengembangan kemampuan menulis karya ilmiah
2. Sebagai bahan kajian bagi pembaca mengenai Efektivitas Tata Naskah Dinas Elektronik berbasis Srikandi sebagai perwujudan *e-government* di Dinas Sosial DIY

1.4.2 Manfaat praktis

1. Dengan adanya penelitian ini dapat bermanfaat untuk pemerintah Dinas Sosial DIY mengetahui mengenai Efektivitas Tata Naskah Dinas Elektronik berbasis SRIKANDI sebagai perwujudan *e-government* di Dinas Sosial DIY
2. Menjadi bahan evaluasi bagi dinas Sosial DIY guna menciptakan Tata Naskah Dinas Elektronik yang efektif.

1.5 Sistematika BAB

Sistematika BAB dalam penelitian ini sangat penting karena penyusunan BAB harus memiliki sistematika guna data yang dihasilkan mudah dipahami oleh pembaca. Berikut deskripsi sistematika penulisan:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini memuat uraian tentang tinjauan pustaka atau sumber penulisan yang berisi teori utama yang menjadi bahan acuan dalam mengumpulkan data. Selain itu pada bab ini menjelaskan mengenai teori dari penelitian terdahulu yang digunakan untuk menjelaskan setiap kata kunci penelitian, sehingga muncul konstruksi baru yang diajukan oleh peneliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan metode penelitian yang diterapkan oleh peneliti, termasuk sumber data, langkah-langkah pengumpulan data, teknik analisis data, serta jenis dan sumber data yang digunakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai hasil dari penelitian yang meliputi pemaparan data, temuan penelitian berdasarkan indikator teori utama.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan mengenai penutup yang berisi kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan saran sebagai rekomendasi dari penelitian.