

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Deskripsi Hasil

Pada bab ini merupakan gambaran dari hasil penelitian tentang “Efisiensi Kerja Organisasi Pemerintah Daerah Kota Jambi Melalui SIPADEK (Studi pada Organisasi Perangkat Daerah Kota Jambi)”. Dari data yang diperoleh tentang efisiensi kerja organisasi Pemerintah daerah Kota Jambi melalui SIPADEK, data penelitian ini didapatkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengetahui gambaran umum tentang penggunaan aplikasi SIPADEK pada beberapa OPD di lingkungan Pemerintah Kota Jambi.. Dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan mengenai aplikasi SIPADEK melalui data sekunder. Wawancara dilakukan kepada Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi serta admin dan agendaris dari beberapa OPD Pemerintah Kota Jambi. Narasumber yang telah dipilih oleh peneliti yaitu:

1. Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika (Ir. Sudirman, M.Si)
2. Pranata Komputer Ahli Muda Dinas Komunikasi dan Informatika (Yudhi Permana,, S.Kom)
3. Admin SIPADEK Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi (Nanang)
4. Agendaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi (Qibtiyah, S.E)
4. Admin dan Agendaris Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Jambi (Arta)
5. Admin RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi (Meyriza Sari)
6. Agendaris RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi (Eli)
7. Admin dan Agendaris Kecamatan Kota Baru (Hendra Antoneo)
8. Admin Kelurahan Handil Jaya (Ika Agustini, S.Kom)
9. Agendaris Kelurahan Handil Jaya (Rudi)
10. Admin dan Agendaris Kelurahan Jelutung (Haerul)

Selanjutnya, ketika data sudah terkumpul dan diolah melalui dokumen instansi, wawancara dengan informan, serta mengamati secara langsung proses pengiriman surat melalui aplikasi SIPADEK, serta berdiskusi dengan beberapa

informan, lalu di dapathasil penelitian mengenai efisiensi kerja organisasi pemerintah daerah kota jambi melalui SIPADEK.

5.1.1 Efisiensi Kerja Organisasi Pemerintah Daerah Kota Jambi Melalui SIPADEK

SIPADEK merupakan aplikasi yang digunakan dalam proses administrasi surat menyurat di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Jambi. Aplikasi SIPADEK telah diimplementasikan di lingkungan Pemerintah Kota Jambi pada tahun 2020 yang sudah bisa di akses melalui computer atau handphone. SIPADEK sebagai sebuah aplikasi dapat meningkatkan efisiensi kerja pemerintah di Kota Jambi yang dalam penelitian ini dianalisis menggunakan teori efisiensi dari (Sedarmayanti, 2017). Selain menganalisis menggunakan teori efisiensi, penelitian ini menganalisis faktor pendukung dan pengambat dari efisiensi kerja sebuah organisasi melalui SIPADEK.

Penelitian ini menggunakan teori efisiensi yaitu untuk melihat bagaimana sebuah aplikasi dapat mendukung untuk mengurangi penggunaan sumber daya di Pemerintah Kota Jambi. Efisiensi tersebut melihat manfaat dari sebuah aplikasi efisien terdiri dari berhasil guna atau efektif, ekonomis, pelaksanaan kerja yang dapat dipertanggungjawabkan, pembagian kerja yang nyata, rasionalitas wewenang dan tanggung jawab, serta prosedur kerja yang praktis, dapat dipertanggungjawabkan, dan dapat dilaksanakan yang akan secara lengkap dijelaskan dibawah ini.

1. Berhasil Guna atau Efektif

Hal utama dalam sistem pemerintah berbasis elektronik dalam lingkungan pemerintah adalah berhasil guna atau efektif. Dalam implementasi aplikasi SIPADEK di lingkungan Pemerintah Kota Jambi harus dapat mudah diakses dalam satu platform. Selain dapat mudah diakses dalam satu platform, aplikasi SIPADEK juga harus dapat menghemat waktu dalam proses surat menyurat antar OPD. Untuk mendapatkan hal tersebut,

dukungan dari teknologi dan para OPD Pemerintah Kota Jambi membantu dalam kelancaran operasional SIPADEK.

Wawancara dengan Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi menyatakan bahwa :

“Beberapa manfaat yang diperoleh dengan penerapan sipadek tentu pertama hemat waktu, jadi penyelesaian surat jadi lebih cepat, kemudian lebih praktis, ya kita cukup pakai perangkat yang ada, tidak perlu banyak alat, dan sangat simple sekali”

Berdasarkan wawancara diatas bahwa aplikasi Sipadek memiliki manfaat yaitu dapat menghemat waktu, sehingga penyelesaian surat dapat dilakukan dengan cepat. Selain menghemat waktu, aplikasi SIPADEK juga praktis untuk digunakan karena tidak banyak alat yang digunakan.

Hal tersebut didukung juga dengan pendapat dari Bapak Nanang selaku Admin SIPADEK Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi yang mengatakan :

“Dengan adanya aplikasi SIPADEK ini ya lebih menghematlah dari segi waktunya, cepat juga, apalagi bisa dari handphone”

Didukung dengan pendapat Bapak Arta selaku Admin dan Agendaris SIPADEK Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Jambi yang mengatakan bahwa :

“Aplikasi SIPADEK ni dapat menghemat waktulah, dak ribet juga dan peralatan yang digunakan paling computer, tapi kalo lagi dak megang computer bisa dari HP”

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi SIPADEK dapat menghemat waktu dalam persuratan di lingkungan Pemerintah Kota Jambi. Selain menghemat waktu, aplikasi SIPADEK juga dapat memproses surat menjadi lebih cepat. Aplikasi SIPADEK juga praktis dalam penggunaannya karena dapat dilakukan melalui handphone.

Dalam penghematan waktu, aplikasi SIPADEK dapat dikerjakan dalam waktu yang singkat. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara

bersama Bapak Yudhi Permana, S.Kom, selaku Pranata Komputer Ahli Muda Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi mengatakan :

“Kalo sebelum gunain aplikasi SIPADEK, misalkan kito ngirim suratnya ke Dinkes, nah kito antar trus nanti surat tu diambil sama ajudannya kan gitu buat dikumpulin jadi satu tempat gitu, nah nanti suratnya tu kan diantarilah ke kadis. Misal kito buat pagi, sore baru diteken, trus besok paginyo baru bisa diambil. Jadi kalo untuk proses suratnya tu kira-kira seharilah kalo sebelum gunain aplikasi SIPADEK, itupun jugo kalo kayak kadisnya dak ada urusan dan segala macam. Kalo semenjak ada aplikasi SIPADEK ni yo kalo kadisnya standby paling sejam dua jamlah”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, proses persuratan sebelum menggunakan aplikasi SIPADEK dapat dilakukan sehari. Setelah menggunakan aplikasi SIPADEK, proses persuratan dapat diselesaikan selama 1-2 jam. Pernyataan dari Bapak Yudhi Permana, S.Kom didukung juga oleh pendapat Bapak Hendra Antoneo selaku Admin dan Agendaris Kecamatan Kota Baru mengatakan :

“Kami kalo sebelum gunain aplikasi SIPADEK tu paling lamo biasanya dua harianlah, soalnya bakal di kasih ke kasinya duluan, butuh tanda tangannya. Kalo semenjak ado aplikasi SIPADEK ni yo sejamlah”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa proses persuratan sebelum menggunakan aplikasi SIPADEK dilakukan dalam waktu sehari karena membutuhkan tanda tangan dalam proses persuratan. Setelah menggunakan aplikasi SIPADEK, proses persuratan dapat dilakukan dalam waktu 1 jam.

Pencarian kembali surat merupakan salah satu fitur yang ada di aplikasi SIPADEK. Dengan adanya kemudahan dalam mencari surat, hal tersebut dapat menghemat waktu yang ada. Berdasarkan wawancara bersama Ibu Qibthiyah selaku Agendaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi mengatakan:

“Ya, memudahkan sekali dalam mencari surat karena disitu ado kolom search, setiap nomor, judul, dan OPD”

Didukung dengan pernyataan dari Bapak Rudi selaku Agendaris Kelurahan Handil Jaya mengatakan :

“Ya, mudah nian, tinggal kita carikan be di kolom ni, tampilkan semua pendataan nah, pilih skpd, darimana, dari jelutung kita cari, mau tanggal berapa pun, gampang enak”

Gambar 1. 2 Tampilan Rekapitulasi Surat SIPADEK

Rekapitulasi Surat Masuk 01-08-2019 s/d 15-10-2019

tombol kembali tombol

Tampilkan Semua Print filter surat dan print tabel surat

Show 10 entries tabel rekapitulasi surat Search:

#	No Surat	Dari	Tgl Surat	Tgl Terima	No Agenda	Perihal	Aksi
1	123/testing/diskominfo	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA JAMBI	2019-10-09			tes disposisi	Info Lihat
2	nosekian	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA JAMBI	2019-10-02			tes surat keluar pak sekda	Info Lihat
3	nosekian	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA JAMBI	2019-10-02	2019-10-02	bpkad/ok	tes surat keluar pak sekda	Info Lihat
4	adada	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA JAMBI	2019-09-30			tes1	Info Lihat
5	adada	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA JAMBI	2019-09-30	2019-10-03	terima	tes1	Info Lihat
6	adad	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA JAMBI	2019-09-30			testingg nodis	Info Lihat

Showing 1 to 6 of 6 entries

page navigator Previous Next

Sumber : sipadek.jambikota.go.id, 2024

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi SIPADEK memudahkan pencarian surat. Dalam pencarian surat tersebut, sudah terdapat kolom pencarian dan beberapa pilihan untuk menentukan pencarian surat.

2. Ekonomis

Ekonomis adalah suatu pencapaian usaha yang efektif seperti biaya, tenaga kerja, material, peralatan, waktu, ruangan, dan lain-lainnya telah dipergunakan dengan setepat-tepatnya. Penerapan aplikasi SIPADEK di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Jambi telah mencapai prinsip ekonomis. Dengan adanya aplikasi SIPADEK dapat meningkatkan penghematan biaya operasional seperti meminimalisir penggunaan kertas, dapat mempersingkat proses administrasi serta dapat mengurangi adanya pengiriman dokumen secara langsung dan penyimpanan dokumen secara fisik. Selain itu, penggunaan SIPADEK dapat dipahami oleh kalangan

pegawai di Pemerintah Kota Jambi untuk kemudahan dalam proses surat menyurat antar OPD.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ir. Sudirman selaku Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi mengatakan :

“...kemudian juga untuk pengantaran suratnya jadi lebih cepat, tidak perlu orang yang mengantarkan, kemudian paperless yaitu tidak memakai kertas, itulah yang kami rasakan, yang sudah kami terapkan dari tahun 2020 penerapan sipadek, dan alhamdulillah ini sudah diimplementasikan diseluruh perangkat daerah dilingkup pemerintahan kota jambi”

Berdasarkan wawancara diatas bahwa aplikasi SIPADEK sudah diterapkan pada tahun 2020. Semenjak penerapan tersebut, aplikasi SIPADEK dapat dirasakan seperti proses surat menyurat jadi lebih cepat dan praktis, tidak perlu mengantarkan surat, dan tidak memakai kertas.

Pada saat belum adanya SIPADEK, proses persuratan masih dilakukan secara manual. Berdasarkan wawancara bersama Bapak Nanang selaku Admin SIPADEK Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi mengatakan bahwa :

“Masih manual. Pertama ya diketik dulu dari Microsoft Word misalnya, terus diketik dulu isi suratnya, di print, lalu dicek dulu apakah ada kesalahan penulisan atau apa gitu kalo misalkan sudah di cek ditandatangani, di cap, kalo sudah, suratnya bisa langsung dikirim kemana.”

Hal tersebut didukung dengan pendapat Bapak Arta selaku Admin dan Agendaris Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Jambi mengatakan :

“Masih manual, jadi kita buat surat dulu kan, trus di print, selesai di print kita minta tandatangan basah sama cap, trus nomori, selesai di nomori kita antar ke OPD yang dituju”

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebelum menggunakan aplikasi SIPADEK proses persuratan masih dilakukan secara manual. Persuratan dilakukan dengan cara mengetik surat, print, tanda

tangan basah serta pemberian cap. Setelah itu memberikan nomor surat dan diantarkan ke OPD yang dituju.

Setelah proses persuratan dialihkan ke SIPADEK, perusatan berubag, hal ini didukung oleh pendapat dari Bapak Nanang selaku Admin SIPADEK Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi mengatakan :

“Setelah makek SIPADEK tidak ada print-print surat lagi, biaya ngeprint, kertasnya, tintanya. Paling yang untuk diprint tu yang sifatnya ini yang tidak memakai sipadek, misalkan PLN ke PDAM itu kita harus, harus dengan bersifat kepegawaian itu kan, hukum, keuangan itu masih print out, dan yang belum memakai sipadek jadi kita masih mengantar surat fisik atau melalui wa, misalnya orang tu bisa, “boleh wa aja dak pak?” nah kita kirim lewat wa atau email.”

Didukung dengan pendapat Bapak Arta selaku Admin dan Agendaris SIPADEK Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Jambi yang mengatakan bahwa :

“Dak ada lagi sih banyak ngeluarin banyak biaya, misalkan kayak ngeprint surat, ngantar-ngantar surat. Paling kami kalo gunain kertas atau ngeprint tu kalo misalkan ada instansi yang dak makek SIPADEK be jadi ya harus ngantar surat juga”.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Nanang dan Bapak Arta dapat disimpulkan bahwa kegiatan proses dalam persuratan tidak diperlukan banyak biaya dalam proses persuratan. Namun, penggunaan kertas pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi dan Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Jambi masih diperlukan jika sebuah perusahaan atau instansi tidak menggunakan SIPADEK dan masih diperlukan adanya pengantaran surat fisik.

Sama halnya dengan Kecamatan Kota Baru, Kelurahan Jelutung, dan RSUD H.Abdul Manap Kota Jambi penggunaan kertas tetap digunakan. Pada wawancara dengan Bapak Hendra selaku Admin dan Agendaris SIPADEK Kecamatan Kota Baru mengatakan:

“Kita masih menggunakan kertas, misalnya kito sebelum menaikkan surat ke sipadek, kita harus ke ini dulu ke pak camat, mengetahui pak camat. Jadi yang namanya sipadek ni kan, kadang kapasitas hp ni

kan dak memadai, nah jadi pertama kita harus ini, print surat ini dulu, trus dikoreksi sama pak camat nanti, lalu pak camat setuju, kita naikin, nanti paling di hp pak camat muncul notifikasi, kalo hpnya berat, dia sudah melihat dari notifikasi mengenai apa surat itu tanpa melihat sipadek.”

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penggunaan kertas pada Kecamatan Kota Baru masih dilakukan karena penggunaan kapasitas handphone yang tidak memadai, sehingga masih dilakukan print surat dengan tujuan mengetahui pak camat.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Haerul selaku Admin dan Agendaris Kelurahan Jelutung mengatakan :

“kalo seperti penggunaan kertas itu kita masih menggunakan sebenarnya, kayak misalkan kita ngeprint surat dari SIPADEK kan, trus kita disposisi secara manual, seperti ini kan nanti misalkan kita kasih tujuannya kemana misalkan ke seklur, kita contrenng di sisni atau ke staffkan, trus untuk informasinya apakah perlu di arsipkan atau diteliti, nanti tinggal contrenng aja”

Gambar 2. 2 Contoh Lembar Disposisi

Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2024

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penggunaan kertas masih digunakan karena keperluan disposisi secara manual seperti untuk dijadikan bahan arsip atau untuk diteliti. Hal yang

sama dilakukan oleh RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi, Ibu Meyriza selaku Admin SIPADEK mengatakan :

“Kalo kayak kertas itu masihlah kayaknyakan itu untuk di arsip masing-masing internal meskipun ini online apa istilahnya laptop alat elektronik, tapi kan harus cetak gitu untuk bahan arsip mereka kadang, yakan kebanyakan tadi kayak senior-senior tetep be masih nak nengok yang cetakan kan, agak kurang puas mereka kalo cuman liat dari sini (SIPADEK), trus itulah lagi printer palingan, scanner untuk nyeken-nyeken itu, cuman itu sih paling bedanya, kalo dulukan belum ada scanner, dibeli scanner, yang biasanya dak pakek computer, pakek computer itulah.”

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penggunaan kertas masih digunakan untuk keperluan arsip di masing-masing internal. Selain untuk keperluan arsip, print surat dilakukan untuk keperluan para pegawai senior yang masih membutuhkan surat fisik untuk dibaca karena kurang puas jika hanya dilihat melalui SIPADEK. Kemudian alat yang diperlukan setelah adanya SIPADEK yaitu printer, scanner, dan computer.

Berdasarkan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa, semenjak menggunakan aplikasi SIPADEK penggunaan kertas sudah berkurang pada beberapa OPD. Penggunaan kertas pada setiap OPD Lingkungan Pemerintah Kota Jambi memiliki beberapa alasan yaitu mengirimkan berkas atau dokumen fisik dalam hal yang berhubungan dengan keuangan atau hukum dan perusahaan atau instansi terkait tidak menggunakan SIPADEK, kegiatan print surat dilakukan karena penyimpanan handphone yang tidak memadai. Alasan lain yaitu untuk keperluan arsip dan dikarenakan pegawai kurang puas jika melihat surat dari aplikasi SIPADEK.

Berikut ini merupakan data yang ditemukan setelah menggunakan aplikasi SIPADEK.

☐ Anggaran Pembelian ATK OPD sebanyak 60-75%

☐ Honorarium Pengantar Surat :

Jika ASN

Rp. 200.000 x12 bulan x (40 OPD + 62 Kel) = Rp. 244.800.000

Jika TTK

Rp. 1.250.000 x12 bulan x (40 OPD + 62 Kel) = Rp.1.530.000.000

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa anggaran pembelian alat tulis kantor setiap OPD berkurang sebanyak 60-75%. Kemudian, honorium pengantaran surat jika ASN berjumlah Rp. 244.800.000 dan TTK berjumlah Rp. 1.530.000.000.

Berdasarkan wawancara bersama Bapak Yudhi Permana, S.Kom selaku Pranata Komputer Ahli Muda Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi mengenai data diatas bahwa :

“sebenarnya untuk berkurangnya 60-75% itu hanya asumsi be. Jadi asumsi 60-75% anggaran berkurang tu misalnya ni satu kantor narok 100 juta untuk setahun. Jadi ATK tu kan macam-macam tu, kertas, pena, tinta, dan segala macamkan, nah mungkin kalo misalnya kertas ni 100 juta setahun, jadikan itu bisa berkurang itu. Jadikan kito ambil pukul rata 60% be, 60% berartikan 60 juta berkurang, jadi untuk kertas ni 40 juta cuman, asumsinya begitu. Ya tapikan tergantung lagi, kayak kantor yang di BPKD kan perlu, kayak pelayanan, PTSP, BPRD itu masih perlu kertas, Dukcapil kan untuk cetak dokumen apa, formulir pendaftaran itukan butuh kertas, walaupun sudah ada media online untuk pendaftaran. Jadi kito dak biso mastikan karna anggaran setiap kantorkan berbeda-beda, apalagi dikecamatan dan kalo kelurahan tu kan nempel di kecamatan anggarannya. Bisa dibilang malah kalo kelurahan itu jarang pakai proses SIPADEK karena kebanyakan kelurahan itu nerimo”

Berdasarkan data dan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa anggaran pembelian ATK OPD sebanyak 60-75% hanyalah asumsi. Karena keperluan ATK di setiap kantor berbeda-beda. Jadi tidak bisa dipastikan untuk anggaran rincian tersebut.

Kemudian mengenai data honorium pengantaran surat, berdasarkan wawancara bersama Bapak Yudhi Permana, S. Kom mengatakan bahwa:

“Honor untuk TTK yang sejuta dua setengah ni kan itu dari gaji bulanannya. Jadi gaji bulanannya itu kayak, maaf kato kerjanya cuman pengantar surat, dak biso keahlian lain kayak bikin surat, jadikan bisa mengurangi itu, jadi kerjaan yang pengantar surat ini bisa jadi pembuat surat pakek aplikasi itu. Honorium setelah make SIPADEK itu masih ada, cumankan pekerjaannya berubah, dari pengantar surat jadi pembuat surat. Pembuat surat itu kayak masing-

masing bidang kayak gini, jadi bidang persandian siapa yang buat, abang itu, bidang TIK siapa yang buat, bidang Aptika siapa yang buat gitu”

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa honorium pengantaran surat tersebut adalah gaji bulanan. Setelah menggunakan aplikasi SIPADEK, honorium pengantaran surat dialihkan menjadi pembuat surat di bidang masing-masing. Pengalihan menjadi pembuat surat berdasarkan bidang masing-masing, seperti bidang persandian, TIK, dan Aptika.

Pendapat mengenai aplikasi SIPADEK memudahkan pengguna di dukung pendapat dari Admin SIPADEK RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi mengatakan :

“Sekarang udah digital proses persuratannya, udah dak manual lagi, dak ada yang namanya ngantar-ngantar surat, jadi lebih mudah.”

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa proses persuratan sudah dilakukan secara digital. Pengantaran surat di RSUD H. Abdul Manap sudah tidak lagi dilakukan secara manual dan telah menggunakan aplikasi SIPADEK. Selain itu, menurut Admin SIPADEK RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi, aplikasi tersebut mudah digunakan.

Pendapat serupa juga disampaikan oleh Agendaris RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi yang mengatakan :

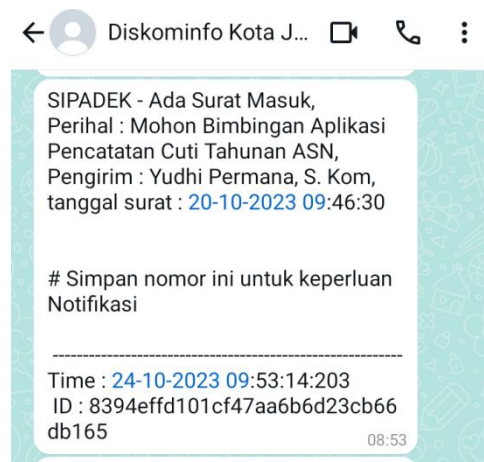
“Proses suratnya dapat langsung di proses, jadi udah inilah udah digital, bahkan dari tanda tangannya juga, kita bisa melihat info surat juga dari hp, jadi lebih gampang “

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa saat ini proses persuratan sudah berbentuk digital berikut dengan proses tanda tangannya. Kemudian admin SIPADEK dapat melihat info surat melalui perangkat handphone.

Terakhir, wawancara bersama admin dan Agendaris Kelurahan Jelutung mengatakan :

“Dengan aplikasi sipadek ni kan lebih mudah, udah dak ngantar surat, ada surat masuk udah ada notifikasinya dari HP”

Gambar 2. 3 Notifikasi Surat Masuk Melalui Handphone



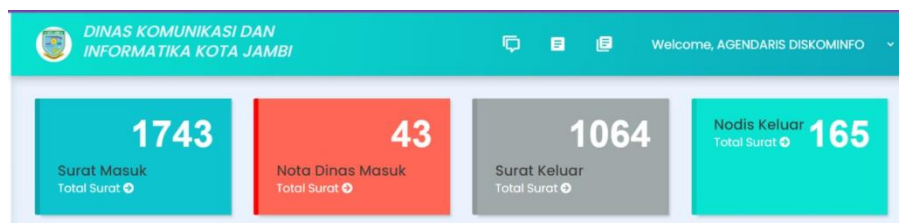
Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2023

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa proses surat menyurat jadi lebih mudah dan tidak perlu lagi untuk mengantar surat karena bisa melihat dari notif masuk di Handphone.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Rudi selaku Agendaris Kelurahan Handil Jaya mengenai rekapitulasi surat mengatakan bahwa :

“biasa di catat di agendakan, trus kita perlu tau berapa jumlah surat masuk, jumlah surat keluar, kalo sekarang kalo ada surat masuk atau keluar itu jumlahnya udah ada”

Gambar 2. 4 Rekap Jumlah Surat



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2024

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa sebelum adanya sipadek proses persuratan perlu dicatat di buku agenda dan harus

diketahui berapa jumlah surat yang masuk dan keluar. Ketika ada aplikasi SIPADEK jumlah surat tersebut sudah muncul di dashboard.

Berdasarkan wawancara bersama Ibu Qibtiyah selaku Agendaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi mengatakan :

“Sebelum menggunakan sipadek? Itu mengelompokkannya secara manualya, misalnya kayak surat cuti, surat kayak perjalanan dinas dalam daerah itu ada bukunya lagi, luar daerah bukunya lain lagi.”

Kemudian jawaban Ibu Qibtiyah mengenai rekapitulasi surat setelah menggunakan SIPADEK mengatakan bahwa :

“kalo dengan sipadek lebih mudah sih, lebih gampang dicarikan, misalkan mau cari surat cuti, nanti tinggal kita cari dikolom searchnya”

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa sebelum menggunakan aplikasi SIPADEK pengelompokkan surat dilakukan secara manual, misalkan buku agenda untuk surat cuti, surat perjalanan dinas dalam daerah, dan surat perjalanan dinas luar daerah. Namun, setelah menggunakan aplikasi SIPADEK dapat menggunakan kolom search jika ingin mencari surat.

Berdasarkan hasil penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi SIPADEK dapat mempermudah pekerjaan yang dilakukan dan penggunaannya singkat dalam melakukan persuratan antar OPD Pemerintah Kota Jambi dan kegiatan tersebut dapat dilakukan melalui HP dan tidak perlu adanya mengantarkan surat-surat ke OPD lain. Penggunaan kertas masih diperlukan pada beberapa OPD. Proses rekapitulasi surat juga telah berubah yang awalnya dilakukan secara manual telah berubah menjadi digital dan dapat mengetahui jumlah surat yang masuk dan keluar.

3. Pelaksanaan Kerja yang dapat dipertanggungjawabkan

Dalam pelaksanaan kerja yang dapat dipertanggungjawabkan dalam penggunaan SIPADEK yaitu pelaksanaan dalam pekerjaan, sumber yang

didapatkan telah digunakan dengan tepat dan dilakukan dengan penuh tanggungjawab sesuai dengan yang telah ditetapkan.

Pada wawancara dengan Bapak Ir. Sudirman, Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi mengatakan :

“...kita terus melakukan perbaikan-perbaikan ini kita sudah berapa kali kita melaksanakan istilahnya semacam review atau peningkatan pada aplikasi sipadek, mulai dari notifikasinya, mulai dari lampiran-lampirannya, kemudian sistemnya juga kita terus perbaiki karna sipadek ini dibikin oleh tenaga teknik kita sendiri, jadi kita tidak memerlukan biaya dan waktu yang banyak untuk penyelesaiannya, yang ada langsung dikerjakan ketika ada kendala langsung dikerjakan oleh programernya.”

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, Dinas Komunikasi dan Informatika selaku pembuat aplikasi SIPADEK terus melakukan perbaikan, melaksanakan review, dan terus melakukan peningkatan pada aplikasi SIPADEK. Aplikasi SIPADEK terus diperbaiki oleh tenaga teknik dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi agar proses administrasi dapat berjalan lebih baik.

Berdasarkan wawancara Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi menyatakan bahwa :

“dimanapun tempat tidak ada batas sekat waktu dan ruang, dimanapun. Jadi, kalau biasanya kita terkendala untuk penyelesaian surat itu terkendala waktu dan ruang, misalnya pimpinan tidak berada dijambi, tentu akan menjadi terkendala untuk menyelesaikan suratnya, pimpinan misalkan sedang rapat di DPR dan di diskominfo tentu kita masih menunggu dulu pimpinan berada di tempat untuk menyelesaikan surat, tapi ini tidak, dimanapun berada walaupun di mekkah sekalipun yang penting ada koneksi internet”

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa biasanya proses persuratan terkendala oleh waktu dan ruang dalam penyelesaiannya. Tetapi, setelah adanya aplikasi SIPADEK, penyelesaian surat dapat dilakukan dimanapun tanpa ada terkendala oleh waktu dan ruang asalkan terhubung dengan internet.

Hal tersebut di dukung dengan pendapat Bapak Hendra selaku Admin dan Agendaris Kecamatan Kota Baru mengatakan :

“Kerjanya lebih cepat, tergantung dari jaringan internetnya aja, lebih gampang sih, jadi sistem surat menyuratnya harus melalui jaringan dan jaringannya itu dari diskominfo kota “

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pada saat menggunakan aplikasi SIPADEK pekerjaan persuratan menjadi lebih cepat tergantung dari jaringan internet. Jaringan internet yang digunakan berasal dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi ketika sedang berada di tempat kerja. Jika sedang berada diluar tempat kerja, penggunaan jaringan menggunakan provider sendiri.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Yudhi Permana, S.Kom mengatakan bahwa :

“ya kalo computer-komputer biasa bisolah walaupun misalkan dak spek tinggi. Ya maaf kato kayak dikelurahan tu kan, pc-pc lamo, cuman kalo masih biso diok hidup internetnyo masih biso digunakan.”

Hal tersebut dilanjutkan juga mengenai sumber dari manusianya menurut Bapak Yudhi Permana, S.Kom mengatakan bahwa :

“dak biso sih di ini, karena kami tes kemarin tu baru OPD bae, karena yang paling ditekaninkan yang paling banyak buat suratkan OPD (Organisasi Perangkat Daerah) atau kantor. Seperti kecamatan, evaluasi kemarin itu sebatas, jadi missal contoh satu kantor camat tu yang pembuatnya satulah minimal, itu untuk pembuat semua itu asumsinya beranggapan satu. Jadi kalo itu bisa terpakai, kita anggap terpakai ya walaupun kecamatan ni beda-beda, Kasi pelayanan umum, kasi pemerintahan umumnya, kasi trantib, kasi sosialnya, jadi minimal ada yang paham satu gitu kalo dak tu admin dan agendarisnya yang paham untuk ngajarinnya kan.”

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa sumber yang digunakan seperti PC atau computer, jaringan internet, serta sumber daya manusia yang memahami mengenai SIPADEK.

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa hal terpenting dalam menggunakan aplikasi SIPADEK di lingkungan

Pemerintah Daerah Kota Jambi yaitu dengan adanya jaringan internet. Jaringan internet dapat membantu menghubungkan kegiatan dalam surat menyurat melalui SIPADEK, sehingga di manapun pengirim surat berada, tetap dapat menggunakan SIPADEK jika ada jaringan internet yang digunakan. Sumber-sumber yang digunakan dalam SIPADEK adalah computer, jaringan, dan sumber daya manusia.

4. Pembagian Kerja yang nyata

Pada pembagian kerja yang nyata merupakan pembagian kerja yang sudah sesuai pembagiannya dengan kemampuan para pegawainya. Pada wawancara bersama Bapak Ir. Sudirman selaku Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi mengatakan :

“untuk pembagian tugasnya tentu akan disesuaikan dengan tingkat jabatannya, mulai dari pembuat surat, kemudian yang meneliti suratnya, kemudian yang menandatangani. Jadi, mulai dari tingkat dasar sampai tingkat *top manager* itu ada pembagiannya.”

Berdasarkan wawancara tersebut, tugas sudah disesuaikan dengan tingkat jabatannya. Pada *user* aplikasi SIPADEK terdiri dari pembuat surat, meneliti surat, serta yang menandatangani surat. Pembagian tugas tersebut di mulai dari tingkat dasar hingga *top manager*.

Berdasarkan wawancara bersama Bapak Yudhi Permana, S.Kom mengatakan bahwa :

“Kalo sebelum ada SIPADEK, pembagian kerjanya disesuaikan dengan keahlian masing-masing pegawai, misalkan ni pegawai tu bisa membuat surat, maka dimasukkan ke bagian pembuat surat. Jika dia tidak bisa buat surat, maka pegawainya dapat menjadi pengantar surat. Nah kan setelah ada aplikasi SIPADEK, pegawai yang awalnya ngantar surat dialihkan ke pembuat surat di bidang masing-masing.”

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Hendra selaku admin dan agendaris SIPADEK mengatakan :

“Sudah sesuai sih dek. Kalo untuk operator atau admin tu tugasnya nambahin user pengguna SIPADEK sama nonaktifin akun-akun SIPADEK misalkan ada pegawai yang pindah tugas, itu nanti admin

yang nonaktifkan akun SIPADEKnya trus kalo ada pegawai baru, itu admin juga yang menambahkan. Kalo agendaris itu tugasnya ngasih nomor surat, ngedata, ngirim-ngirim surat gitu”

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pekerjaan sebagai admin dan agendaris sudah sesuai dengan tugasnya sebagai admin dan agendaris.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Ika selaku admin agendaris Kelurahan Handil Jaya berpendapat :

“Tugas yang didapatkan udah sesuaiilah. Kalo agendaris sebagai mendata surat, memberikan nomor surat, serta meneruskan surat ke yang bersangkutan. Kalo tugas saya sebagai admin nimenambahkan dan menonaktifkan data pegawai pada pengguna aplikasi SIPADEK di masing-masing OPD.”

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pembagian tugas telah disesuaikan dan dapat dilakukan oleh masing-masing pegawai berdasarkan tingkat jabatannya. Tingkat jabatan tersebut sudah disesuaikan dengan tugasnya masing-masing.

5. Rasionalitas Wewenang dan Tanggungjawab

Rasionalitas wewenang dan tanggungjawab memiliki arti bahwa wewenang harus sama dan seimbang dengan tanggungjawabnya. Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan pembuat dan penanggung jawab dari aplikasi SIPADEK. Maka dari itu, untuk dapat meningkatkan aplikasi SIPADEK, perlu adanya koordinasi antara pemimpin untuk dapat menganalisis dan melakukan evaluasi terhadap aplikasi SIPADEK.

Pada wawancara bersama Bapak Ir. Sudirman selaku Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi mengatakan :

“untuk meningkatkan kualitas sipadek itu kita pertama mengevaluasi, mengevaluasi daripada sistem kerja sipadek ini, apa kendala-kendala yang didapat oleh aparaturnya dilingkungan kota jambi terhadap implementasi sipadek”

Dalam pernyataan wawancara diatas, Dinas Komunikasi dan Informatika terus melakukan evaluasi sistem kerja SIPADEK dan mencari

tau kendala yang dihadapi oleh para aparatur di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Jambi.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Ir. Sudirman selaku Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi juga mengatakan :

“jadi untuk menyelesaikan sipadek ini kan antar pimpinan itu ada keluhan-keluhan dari pimpinan lain menyampaikan kepada atau dari walikota, dari sekda, menyampaikan keluhannya kepada kepala dinas kita. Jadi kepala dinas nanti yang akan langsung memanggil kita untuk penyelesaiannya, untuk bagaimana cara mengatasi problem-problem yang dihadapi oleh sipadek. Tapi dalam beberapa tahun ini tidak ada lagi kita untuk itu, keterlibatan itu tidak ada lagi karena memang sudah sesuai dengan yang kita harapkan. Rasa-rasanya sipadek tidak ada kendala lagi, sipadek lancar, aman.”

Berdasarkan wawancara tersebut, disimpulkan bahwa pimpinan dan para pegawai ikut terlibat dalam menyelesaikan persoalan mengenai aplikasi SIPADEK. Para aparatur pemerintah daerah kota Jambi menyampaikan keluhan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi menyampaikan ke Bidang Aplikasi dan Informatika untuk dapat menyelesaikan keluhan yang didapat oleh aparatur sipil.

Berdasarkan wawancara bersama Bapak Yudhi Permana, S.Kom mengenai tugas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi bahwa :

“Tugas diskominfo selain membuat yaitu maintenance, maintenance apabila terjadi problem terus kita menerima pengaduan, misalkan si A tidak bisa menggunakan SIPADEK ketika menggunakan kartu A. kalo pelatihan tu memang iya kita adain pelatihan nian, tiap OPD kita datangin, kecamatan be yang kita kumpulin, kelurahan admin dan agendarisnyo kita kumpulin di kantor camat itupun juga sekali awal.”

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa tugas dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi yaitu melakukan maintenance apabila terjadi masalah yang diterima dari pengaduan, misalkan salah satu pegawai tidak bisa menggunakan kartu A. Untuk

pelatihan, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi mengadakan pelatihan, setiap OPD akan didatangkan, kecuali untuk kecamatan dan kelurahan dikumpulkan menjadi satu tempat di kecamatan dan hanya admin dan agendaris yang diikutsertakan.

Berdasarkan wawancara bersama Bapak Yudhi Permana, S.Kom mengenai tugas admin dan agendaris dari SIPADEK mengatakan bahwa :

“Kalo admin OPD buat user baru, mereset password kalo penggunanya lupa, memindahkan user apabila pindah tempat. Kalo admin supernya hampir sama cuman paling ngatur, kalo di admin OPD yo, kalo admin OPD dio mengatur alur jalur pengiriman, misalkan abang ke pak dirman, ke pak sekretaris, ke pak kadis nah paling ngatur gitunyo, nah kalo admin supernyo mengatur supaya kantor-kantor atau kepala OPD tu bisa bekirim surat keatasan lagi, ke pak sekda, walikota begitu sebaliknya. Agendaris lebih ke pengiriman, misalnya surat yang sudah masuk ke diskominfo, tapi tergantung sih ada yang ke kasubag UNPEG dulu, kalo kami berjenjang ke kasubag UNPEG, sekretaris baru ke kadis. Ado dikantor lain yang langsung ke kadis, kalo itu kito dak biso ngelarangkan karna manajemen kantor beda-beda sendirikan, ada yang suruh ke kadis, trus kirim kesiapo yang biso, trus agendaris juga ngasih nomor surat, menerima surat.”

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa admin SIPADEK dibagi menjadi dua yaitu admin OPD dan admin super. Admin OPD bertugas untuk membuat user baru, mereset password jika pengguna SIPADEK tersebut lupa, dan memindahkan user apabila user tersebut pindah tempat. Admin OPD juga mengatur alur jalur pengiriman, seperti ke staff, kabid, sekretaris, dan kadis. Untuk admin super yaitu mengatur agar setiap kepala OPD bisa mengirimkan surat keatasan lagi seperti ke Sekda dan Walikota begitupun sebaliknya. Agendaris lebih ke pengiriman surat, misalkan surat masuk ke diskominfo, lalu ke kasubag UNPEG, sekretaris kemudian ke kadis. Tetapi, di beberapa tempat ada yang langsung ke kadis, hal itu tidak bisa dilarang karena aturan setiap kantor berbeda-beda. Tugas agendaris juga yaitu memberikan nomor surat dan menerima surat.

Berdasarkan wawancara bersama Bapak Yudhi Permana, S. Kom mengatakan bahwa :

“sebelum ado SIPADEK ni kemungkinan terjadinya miskomunikasi dalam proses persuratan dikarenakan miskomunikasi tu bisa be orang ni dak taukan ado surat masuk atau idak atau dak tu proses persuratannyo sudah dimano, samo ini format penulisan surat tu biso be kan beda-beda setiap orang yang buatnyo, jadikan nampaknyo kayak dak samo atau dak seragam gitukan. Nah pas ado SIPADEK ni miskomunikasi ni berkuranglah kareno kan dalam aplikasi SIPADEK kito tau proses surat sudah dimano. Untuk surat tu jugo, di aplikasi SIPADEK kan ado template suratkan nah jadi setiap OPD yang nak buat surat biso gunain format penulisan itu biar suratnya seragam”

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa sebelum adanya SIPADEK kemungkinan terjadinya miskomunikasi dalam proses persuratan. Miskomunikasi surat tersebut dikarenakan tidak diketahui adanya surat masuk atau proses persuratan sudah berada ditahap mana. Kemudian dapat terjadinya penulisan format surat yang berbeda-beda setiap orang yang membuatnya. Setelah menggunakan SIPADEK, miskomunikasi dalam proses persuratan berkurang karena dalam aplikasi SIPADEK dapat diketahui proses surat sudah mencapai di tahap mana. Selain itu, aplikasi SIPADEK juga menyediakan borang acuan/template surat yang disediakan ketika ingin membuat surat. Sehingga setiap OPD yang ingin membuat surat dapat menggunakan format penulisan yang tersedia dan surat tersebut bisa sama dengan OPD lain.

6. Prosedur kerja yang praktis, dapat dikerjakan, dan dapat dilaksanakan

Prosedur kerja yang praktis, dapat dikerjakan, dan dapat dilaksanakan merupakan pelaksanaan kerja yang dapat dipertanggungjawabkan serta pelayanan kerja yang memuaskan haruslah merupakan kegiatan operasional yang dapat dilaksanakan dengan lancar. Pada penggunaan aplikasi SIPADEK, tentu ada Standard Operational Procedure (SOP) dan dapat dilaksanakan para OPD di lingkungan

Pemerintah Daerah Kota Jambi. Berikut wawancara bersama Bapak Ir.Sudirman mengatakan :

“untuk aplikasi sipadek ini dalam kesepakatan penyelesaian suratnya sudah kita sesuaikan dengan standar”

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi SIPADEK dalam penyelesaiannya sudah disepakati dan sudah disesuaikan dengan standar.

Hal tersebut didukung dengan Bapak Nanang mengatakan:

“Kalau menurut SOPnya sih sudah sesuai misalkan dari staff ke kabid, kabid ke sekretaris, sekretaris ke kepala dinas, cuman tergantung lagi kalo misalkan kepala dinas atau sekretarisnya lagi ada acara, mungkin ada jeda beberapa menit gitukan, nah nanti sudah ditandatangani oleh yang menandatangani, nanti turunlah ke agendaris, apakah surat itu berbentuk nota dinas atau berbentuk surat keluar”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa proses persuratan sudah sesuai dengan SOP. Hal yang sama juga dikatakan Bapak Hendra mengatakan :

“Sudah sesuai dengan SOPnya”

Bapak Haerul selaku admin dan agendaris Kelurahan Jelutung mengatakan :

“Ya sudah sesuai dengan SOP, tapi kalo untuk waktunya mungkin nunggu beberapa menit karena mungkin yang bersangkutan sedang ada kegiatan yang tidak bisa ditinggalkan”

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Arta selaku Admin dan Agendaris Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Jambi mengatakan:

“proses suratnya udah sesuai SOP, tapi kalo bagian proses persetujuannya adalah paling nunggu beberapa menit”

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi SIPADEK pada setiap OPD lingkungan Pemerintah Daerah Kota Jambi sudah sesuai dengan SOP SIPADEK. Meskipun sudah

sesuai dengan SOP, dalam persetujuan surat membutuhkan jeda waktu beberapa menit tergantung dari pengguna atau *user* dari SIPADEK.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika Kota Jambi mengatakan :

“untuk aplikasi sipadek ini, mulai dari pejabat tingginya, *top manager* pak walikota atau walikota atau pejabat walikota sampai ke tingkat bawah sudah memahami aplikasi sipadek karena aplikasi sipadek ini ringkas, tidak rumit untuk mengimplementasinya, dan alhamdulillah memang berjalan sesuai dengan yang kita harapkan untuk mengimplementasi aplikasi sipadek ini, diawal-awal memang terjadi kecanggungan yang biasanya memakai sistem tradisional, sekarang sudah memakai sistem elektronik, alhamdulillah sudah berjalan dengan baik”

Berdasarkan wawancara diatas bahwa aplikasi SIPADEK mudah dipahami oleh semua tingkat pegawai dan tidak rumit dalam penggunaannya. Penggunaan aplikasi SIPADEK sudah berjalan sesuai dengan yang diharapkan, meskipun terdapat kecanggungan. Kecanggungan tersebut biasanya dikarenakan proses persuratan awalnya dilakukan dalam bentuk manual. Namun seiring berjalannya waktu, aplikasi SIPADEK sudah banyak digunakan dan berjalan dengan baik.

Berdasarkan wawancara bersama Bapak Yudhi Permana, S.Kom mengatakan bahwa :

“sebelum ado SIPADEK, abang kurang tau sih, belum ada SOP sih keknyo, soalnya kami cuman punya file inilah SOP SIPADEK, mengenai persuratannyo biso jadi dak terarah karena kan dak memiliki SOP. Setelah menggunakan SIPADEK yo sudah ado SOPnyo untuk surat masuk dan keluar sehingga proses persuratan lebih terarah.”

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa sebelum sebelum adanya SIPADEK, belum terdapat SOP mengenai persuratan sehingga surat tersebut tidak terarah karena tidak memiliki SOP. Setelah menggunakan SIPADEK, sudah terdapat SOP untuk surat masuk dan keluar sehingga proses persuratan lebih terarah.

5.1.2 Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Efisiensi Kerja pada Organisasi Pemerintah Daerah Kota Jambi

Dalam penelitian terdapat beberapa faktor yang muncul dalam efisiensi kerja organisasi Pemerintah Daerah Kota Jambi melalui SIPADEK, faktor tersebut dibagi menjadi dua bagian yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat.

1. Faktor Pendukung

Faktor pendukung yang dapat memberikan pengaruh besar terhadap Efisiensi Kerja Organisasi Pemerintah Daerah Kota Jambi Melalui SIPADEK adalah dari Sumber Daya Manusia di Pemerintah Daerah Kota Jambi. Dimulai dari adanya perubahan dalam sistem persuratan yang dari tradisional atau manual menjadi elektronik untuk mendukung pengimplementasian sistem pemerintah berbasis elektronik.

Berikut hasil wawancara dengan Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi, Bapak Ir. Sudirman mengatakan :

“yang membuat sipadek itu berjalan dengan lancar adalah komitmen dari para kita semua untuk menerapkan sistem pemerintah berbasis elektronik. Karena semuanya harus kompak, karena kalau hanya ditingkat dasar yang menguasai sipadek, sedangkan yang diatas tidak menguasai, tidak jalan. Jadi semuanya harus menguasai, mulai dari tingkat dasar, kemudian ditingkat kasinya, kabinnya, sekretaris, kadis, walikota”

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Ir. Sudirman bahwa yang membuat SIPADEK berjalan dengan lancar yaitu komitmen para pengguna untuk dapat menerapkan sistem pemerintah berbasis elektronik. Untuk dapat menerapkan sistem pemerintah berbasis elektronik, semua pengguna kompak untuk mempelajari dan menguasai aplikasi SIPADEK.

Pendapat serupa dari wawancara dengan Bapak Nanang selaku Admin SIPADEK Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi mengatakan :

“Yang buat lancarnya tu dari pegawainya itu sendiri, jadi sudah paham gak pakek sipadek, sesering apa pakek sipadek”

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung dari kelancaran SIPADEK ialah berasal dari pegawai yang sudah memahami

dalam menggunakan aplikasi SIPADEK dan selalu menggunakan aplikasi SIPADEK dalam proses administrasi persuratan.

Berdasarkan pendapat dari bapak Rudi selaku Agendaris SIPADEK Kelurahan Handi Jaya juga mengatakan:

“kalo yang membuat sipadek berjalan dengan lancar tu pengetahuan, SDM, SDMnyo kalo dak biso makek, dak biso berjalan lancar”

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa SIPADEK dapat berjalan dengan lancar berasal dari pengetahuan dan SDM dari para pegawai. Kemudian, pendapat dari Ibu Meyriza mengatakan bahwa :

“pertamanya ya niat buat berubah, dak ada niat masih kek jaman dahululah, ya kek gitu tadi mau melakukan perubahan tadi, yang tadinya biasa dak megang gadgetkan, mau gerak belajar, usaha gitu jadi kemaunlah lagi”

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa berawal dari niat untuk berubah dan tidak ada niat untuk kembali ke proses manual. Pendapat yang lain juga mengatakan dari Bapak Hendra bahwa :

“Yak karena semua OPD saling mensupport. Lagian pulak sistemnya pun sangat mudah dimengerti”

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh OPD saling mendukung. Selain itu, aplikasi SIPADEK sangat mudah untuk digunakan. Kemudian pendapat dari BapakHaerul mengatakan bahwa :

“Karena dengan SIPADEK ini mudah digunakan ya, gampang juga, sama keinginan untuk belajar dan mau menerapkan SIPADEK ini “

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa aplikasi SIPADEK mempermudah pekerjaan SIPADEK dan ada keinginan untuk belajar. Terakhir pendapat dari Bapak Arta mengatakan :

“Dari SDMnya, kalo SDMnya bisa makek, mau belajar untuk berubah, itu berjalan dengan lancarlah“

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa hal yang membuat SIPADEK lancar ialah dari para sumber daya manusianya yang ingin berubah dan belajar.

Pendapat lain dari Agendaris SIPADEK Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi, Ibu Qibtiyah mengatakan bahwa :

“Yang buat lancar dari Sipadek karena mempermudah penyelesaian surat, tidak perlu manualkan, dak perlu datangin opd masing-masing gitukan, nah kalo ini bisa melalui HP”

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa hal yang membuat SIPADEK berjalan lancar adalah aplikasi SIPADEK dapat mempermudah penyelesaian surat yang sudah tidak dilakukan secara manual dan proses pengiriman bisa dilakukan melalui handphone sehingga tidak perlu mendatangi opd masing-masing. Kemudian, pendapat serupa dari Admin SIPADEK Kelurahan Handil Jaya Kota Jambi, Ibu Ika mengatakan bahwa :

“Yang membuat sipadek berjalan dengan lancar tu ya itulah lebih gampang makeknyakan, terus juga inisiatif dari pegawainya juga yang mau belajar juga buat gunain sipadek ni, mau berubah soalnya kalo manual lagi kan jadi lamo, banyak lagi nak makek kertas.”

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa SIPADEK lebih mudah menggunakannya. Selain penggunaannya yang mudah, inisiatif dari pegawai yang ingin belajar dan mau berubah juga menjadi faktor dalam mendukung kelancaran aplikasi SIPADEK.

Selanjutnya, wawancara dengan Ibu Eli, Agendaris SIPADEK RSUD H. Abdul Manap mengatakan bahwa :

” Semenjak menggunakan aplikasi sipadek ini lebih mudah sih daripada manual “

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa aplikasi berjalan dengan lancar karena proses persuratan lebih mudah dibandingkan manual.

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung dari efisiensi kerja organisasi pada Pemerintah Daerah Kota Jambi melalui SIPADEK adalah berasal dari sumber daya manusia. Sumber daya manusia tersebut memiliki keinginan atau kesadaran diri untuk melakukan perubahan terutama dalam proses persuratan di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Jambi. Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Jambi melakukan perubahan dalam proses persuratan yang berawal manual beralih ke elektronik. Peralihan

tersebut juga selain adanya dukungan dari pegawai untuk berubah, penggunaan aplikasi SIPADEK yang mudah digunakan juga termasuk salah satu faktor pendukung untuk efisiensi kerja organisasi Pemerintah Daerah Kota Jambi melalui SIPADEK.

2. Faktor Penghambat

Selain faktor pendukung, terdapat kendala yang di alami oleh para pengguna aplikasi SIPADEK antara lain jaringan internet yang dapat mengakibatkan terhambatnya dalam pengiriman surat antar OPD Pemerintah Daerah Kota Jambi. Kemudian dari sumber daya manusia atau pegawai pemerintahnya yang tidak paham atau mudah lupa dalam menggunakan aplikasi SIPADEK meskipun sudah diberi arahan serta pegawainya yang gaptek dalam menggunakan SIPADEK ini, sehingga pegawai yang dapat memahami aplikasi SIPADEK membantu dalam menggunakan aplikasi SIPADEK untuk mengirimkan persuratan.

Berikut hasil wawancara dengan Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi :

“Keluhan dari para pengguna pertama, tentu karna belum terbiasa dulu awal-awalnya. Awal-awalnya dulu belum terbiasa untuk menggunakan SIPADEK, keluhannya tentu tidak menguasai”

Berdasarkan wawancara tersebut, Bapak Ir. Sudirman mengatakan bahwa untuk awal keluhan dari pengguna aplikasi SIPADEK dikarenakan belum memahami dalam menggunakan aplikasi SIPADEK serta belum terbiasa dengan peralihan sistem persuratan tersebut dari manual ke elektronik.

Berdasarkan wawancara bersama Bapak Nanang, Admin SIPADEK Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi mengatakan :

“Nah untuk kendalanya kita sudah terhubung dengan tanda tangan digital dari BSre, nah itu kendalanya dari BSre-nya kadang mengalami gangguan, jadi pas kita mau tanda tangan itu terjadi error, jadi itulah, jadi kita harus menunggu dulu sampai kapan dak tau dari BSre-nya”

Berdasarkan wawancara bersama admin SIPADEK Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi untuk kendala yang didapatkan yaitu aplikasi SIPADEK sudah terhubung dengan tanda tangan digital yang berasal dari BSre yang

terkadang mengalami gangguan atau error ketika ingin melakukan tanda tangan sehingga harus menunggu sampai waktu yang tidak dapat ditentukan.

Kemudian wawancara dengan Agendaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi mengatakan bahwa

“kendalanya paling sinyal, jaringan ke TTE, kadang tu ini kalo missal ni dalam kondisi diluar yang tidak memakai wifilah jadilah harus memakai provider sendiri-sendiri tu tergantung kartunyo, kartu pemakai, jadi itu kadang lemotkan “

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kendala dalam menggunakan aplikasi SIPADEK berasal dari sinyal atau jaringan ke TTE. Ketika berada dalam kondisi tidak menggunakan jaringan dan mengharuskan menggunakan provider sendiri yang terkadang proses pengiriman menjadi lama akibat jaringan yang lambat.

Pendapat dari Agendaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi juga didukung oleh pendapat Ibu Meyriza, selaku Admin SIPADEK RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi mengatakan bahwa:

“pasti jaringan, kalo jaringannya sama mati lampu, kayak gitulah kalo kita biasa pakek internet, kalo yang punya usernya makek datanya juga lemot, susah. Paling kek gitulah kendalanya”

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa kendala berasal dari jaringan, dan jika *usernya* menggunakan provider sendiri menjadi susah. Pendapat serupa dari Ibu eli mengatakan bahwa :

“kadang kalo ini aja sih mbak kalo gangguan, di internetnya aja “

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kendala hanya berasal dari gangguan internet. Kemudian, wawancara dengan Bapak Hendra selaku Admin dan Agendaris Kecamatan Kota Baru mengatakan bahwa :

“kendalanya sih paling ya di jaringan aja”

Hal yang sama menurut Bapak Arta mengatakan bahwa :

“Di sinyal juga, kendala selain sinyal dak ada“

Terdapat pendapat mengenai permasalahan jaringan yang di hadapi oleh beberapa OPD, terdapat dari Bapak Yudhi Permana, S.Kom mengatakan :

“Kalo RSUD Abdul Manap tu cuman satu titik kalo dak salah jaringannya. Cumankan di dalamnya tu bukan tanggung jawab kami. Jadi istilahnya tu ada tambah lagi perluasan jaringannya dan itu tu OPD dewek yang anggarin kantor. Jadi rumah sakit ni, waktu itu dak sanggup ngadain lagi, kan banyak tu rumah sakit sampailah kalo misalkan pelayanan segala macam , orang tu dak sanggup, orang tu langganan indihome. Indihome ni penyakitnyo kalo domain suplemen kito go.id tu di blok gitu nah jadi dak masuk ke pemerintahan. Jadi kebanyakan maren tuk absen kan pakai siapkoja tu, jadi absen ni kebanyakan ditingkat puskesmas ni providernya go.id. dak taulah yo tergantung daerah si beda-beda. Jadi kalo kendala di jaringan tu dak mungkin. Jaringan tu terkadang dari sdmnya lagi kan, kan dak tau , misalnya ni pc nya stand by nah kito dak tau ni jaringan apo yang penting internetnya idup sudah kan. Kadangkan orang dak tau yang kayak gitu.”

Kemudian dilanjutksn lagi pernyataan mengenai jaringan dari Bapak Yudhi Permana, S.Kom mengatakan bahwa :

“Kami sih kalo soal jaringan belum ada laporan selama jalanin SIPADEK yo, karenakan penyimpanan servernya bukan disini, tapi di Jakarta atau di bogor untuk SIPADEKnya yo. Karenakan kemarin itu kendala mati lampu trus genset kito jarang hidup karena minyak, kemarin itulah dipindahin untuk khusus SIPADEK. Kalo jaringan untuk masuk ke aplikasi dak masalah sih, cuman kan dak taulah yo pemahaman orang ni kan. Paling itukan masalah dilapangan, kalo dari diskominfo sih dak ada masalah. Kalo apokan setiap ini ada grup SIPADEKnyo, kantor kecamatan, kelurahan, dan kantor luar bssn tu cuman dak ada masalah jaringan, mungkin waktu mereka akses tu , kan sekarang teken udah TTE kan, mungkin jeda itu disangko jaringan, padahalkan kalo teken TTE tu dari BSSN lagi, kalo kami dak tau”

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa permasalahan jaringan yang dihadapi oleh beberapa OPD tidak dapat diketahui solusinya. Beberapa alasannya yaitu terkait jaringan seperti yang dihadapi oleh RSUD Abdul Manap. RSUD Abdul Manap tidak menggunakan jaringan dari Diskominfo, tetapi berlangganan indihome. Jika menggunakan jaringan indhome, website yang berujung go.id terblokir sehingga tidak masuk ke pemerintahan. Kemudian laporan mengenai permasalahan jaringan ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi belum ada selama menjalankan SIPADEK. Penyimpanan server SIPADEK bukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi, tetapi di Jakarta atau Bogor. Kemungkinan permasalahan yang dihadapi oleh beberapa

OPD berasal dari TTE yang dikira permasalahan jaringan. Proses TTE berasal dari BSSN bukan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi.

Berdasarkan wawancara tersebut, jaringan berperan penting dalam penggunaan aplikasi SIPADEK. Ketika jaringan yang digunakan mengalami masalah seperti gangguan, hal itu dapat mengganggu aktivitas pekerjaan dalam penggunaan aplikasi SIPADEK dalam proses persuratan. Namun, pada wawancara yang dilakukan dengan Ibu Ika selaku Admin SIPADEK dan Bapak Rudi selaku Agendaris SIPADEK Kelurahan Handil Jaya mengatakan bahwa faktor penghambat dari penggunaan aplikasi SIPADEK ialah dari pegawai.

Berikut hasil wawancara bersama Ibu Ika selaku Admin SIPADEK Kelurahan Handil Jaya mengatakan :

“jadi namanya bapak-bapak sudah tuo, ibu-ibu sudah tuo kan gaptek ya diajarin dulu, “itu ada surat masuk kek mano caronyo” sudah diajarin, eh besok lupo lagi kek gitulah”

Kemudian, Bapak Rudi selaku Agendaris SIPADEK Kelurahan Handil Jaya mengatakan :

“Kalo kendala tu dari pegawainyo, kadang udah diajarin kalo udah tuo pasti lupa lagi, trus juga pada gaptekkan., trus kadang suka minta bantu ke kito buat ngirim suratnyo”

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat dari penggunaan aplikasi SIPADEK berasal dari jaringan. Jaringan yang lambat dapat mengganggu aktivitas dalam proses pengiriman surat di setiap OPD. Selain dari jaringan, faktor penghambat lain berasal dari pegawai. Pegawai yang belum memahami dan gaptek dalam menggunakan aplikasi dapat menjadi kendala dalam proses implementasi aplikasi SIPADEK di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Jambi.

5.2 Pembahasan

Pada bab ini membahas mengenai hasil penelitian yang didapat mengenai efisiensi kerja organisasi pemerintah daerah Kota Jambi melalui SIPADEK. Efisiensi tersebut melihat manfaat dari sebuah aplikasi efisien terdiri dari berhasil guna atau efektif, ekonomis, pelaksanaan kerja yang dapat

dipertanggungjawabkan, pembagian kerja yang nyata, rasionalitas wewenang dan tanggung jawab, serta prosedur kerja yang praktis, dapat dipertanggungjawabkan, dan dapat dilaksanakan yang akan secara lengkap dijelaskan dibawah ini.

5.2.1 Efisiensi Kerja Organisasi Pemerintah Daerah Kota Jambi Melalui SIPADEK

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, dapat disimpulkan bahwa aplikasi SIPADEK dapat membantu pekerjaan menjadi lebih efisien pada proses persuratan di Lingkungan Pemerintah Kota Jambi. Proses persuratan yang digunakan sebelum adanya SIPADEK dilakukan secara manual, kemudian seiring berjalannya waktu berubah menjadi persuratan digital yang dilakukan melalui SIPADEK. Berikut ini merupakan pembahasan mengenai efisiensi kerja organisasi pemerintah daerah kota jambi melalui SIPADEK di bawah ini:

1. Berhasil Guna atau Efektif

Berhasil guna atau efektif adalah kegiatan telah dilaksanakan dengan tepat. Artinya target tercapai sesuai dengan waktu yang ditentukan. Berdasarkan wawancara oleh Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi bahwa aplikasi Sipadek memiliki manfaat yaitu dapat menghemat waktu, sehingga penyelesaian surat dapat dilakukan dengan cepat. Selain mengemat waktu, aplikasi SIPADEK juga praktis untuk digunakan karena tidak banyak alat yang digunakan. Hal tersebut didukung juga dengan pendapat dari Bapak Nanang selaku Admin SIPADEK Dinas Komunikasi dan Infomatika Kota Jambi dan Bapak Arta selaku Admin dan Agendaris SIPADEK Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Jambi yang mengatakan bahwa aplikasi SIPADEK dapat menghemat waktu dan peralatan yang digunakan hanya handphone.

Berdasarkan wawancara bersama Bapak Yudhi Permana, S.Kom, sebelum menggunakan aplikasi SIPADEK, misalkan ketika mengirim surat ke Dinkes, surat tersebut dikirim pagi dan akan dikumpulkan oleh ajudan kadis dan dijadikan satu. Lalu, surat tersebut akan ditandatangani oleh kadis sorenya. Setelah surat sudah ditandatangani, maka surat sudah bisa diambil keesokan harinya. Jadi

proses persuratan sebelum adanya SIPADEK paling lama sehari. Kemudian, setelah menggunakan aplikasi SIPADEK, jika kadis standby maka surat tersebut dapat diproses selama satu atau jam. Pendapat dari Bapak Hendra juga mengatakan bahwa proses surat sebelum adanya SIPADEK paling lama dua hari karena harus ditandatangani oleh kasinya. Sebelum SIPADEK, berdasarkan Peraturan Walikota Jambi Nomor 53 Tahun 2017 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Jambi bahwa pada pasal 10 mengenai Kecepatan proses sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf d, sebagai berikut: a. amat segera/kilat, dengan batas waktu 24 jam setelah surat diterima; b. segera, dengan batas waktu 2 x 24 jam setelah surat diterima; c. penting, dengan batas waktu 3 x 24 jam setelah surat diterima; dan d. biasa, dengan batas waktu maksimum 5 (lima) hari kerja setelah surat diterima. Berdasarkan SOP SIPADEK, proses persuratan dilakukan selama 45 menit untuk surat masuk dan 80 menit untuk surat keluar. Dari wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa waktu yang digunakan sudah sesuai dengan target SOP SIPADEK.

Aplikasi SIPADEK dapat melakukan pencarian kembali surat. Pencarian kembali surat merupakan salah satu fitur yang dapat memberikan kemudahan sehingga dapat menghemat waktu. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Qibtiyah dan Bapak Rudi mengatakan bahwa SIPADEK mempermudah pencarian surat kembali dan terdapat beberapa kolom. Maka dari itu, ketika sedang mencari surat tinggal menyesuaikan sesuai surat yang dibutuhkan di kolom skpd, tanggal, nomor, dan judul.

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi SIPADEK dapat menghemat waktu dan juga proses persuratan dapat diproses dengan cepat. Selain itu, aplikasi SIPADEK juga praktis dalam penggunaannya karena hanya menggunakan handphone. Selain itu, SIPADEK mempermudah pencarian kembali surat yang diperlukan. Maka dari itu, para pegawai tidak perlu mencari dengan cara yang rumit seperti cara manual. Proses persuratan sebelum menggunakan aplikasi SIPADEK dilakukan paling lama 1-2 hari, setelah menggunakan aplikasi SIPADEK proses persuratan dilakukan 1-2 jam apabila kadis standby dan sudah sesuai dengan target SOP SIPADEK.

Tabel 1. 2 Sebelum dan Sesudah Berhasil Guna

No	Sebelum	Sesudah
1	Proses persuratan paling lama 1-2 hari.	Proses persuratan dapat dilakukan 1-2 jam apabila kadis standby di aplikasi SIPADEK

Sumber : Olah data peneliti, 2024

2. Ekonomis

Ekonomis adalah suatu pencapaian usaha yang efektif seperti biaya, tenaga kerja, material, peralatan, waktu, ruangan, dan lain-lainnya telah dipergunakan dengan setepat-tepatnya. Berdasarkan wawancara diatas bahwa aplikasi SIPADEK sudah diterapkan pada tahun 2020. Semenjak penerapan tersebut, aplikasi SIPADEK dapat dirasakan seperti proses surat menyurat jadi lebih cepat dan praktis, tidak perlu mengantarkan surat, dan tidak memakai kertas.

Berdasarkan wawancara Bapak Nanang dan Bapak Arta mengenai proses persuratan menggunakan aplikasi SIPADEK dapat disimpulkan bahwa sebelum menggunakan aplikasi SIPADEK proses persuratan masih dilakukan secara manual. Persuratan dilakukan dengan cara mengetik surat, print,tanda tangan basah serta pemberian cap. Setelah itu memberikan nomor surat dan diantarkan ke OPD yang dituju.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Nanang dan Bapak Arta dapat disimpulkan bahwa kegiatan proses dalam print surat tidak diperlukan karena kegiatan persuratn tersebut dapat dilakukan melalui handphone. Namun, penggunaan kertas pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi dan Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Jambi masih diperlukan jika sebuah perusahaan atau instansi tidak menggunakan SIPADEK dan hal tersebut bisa berhubungan dengan kepegawaian, hukum, atau keuangan sehingga masih diperlukan adanya pengantaran surat fisik.

Sama halnya dengan Kecamatan Kota Baru, Kelurahan Jelutung, dan RSUD H.Abdul Manap Kota Jambi penggunaan kertas tetap digunakan. Pada wawancara dengan Bapak Hendra selaku Admin dan Agendaris SIPADEK Kecamatan Kota

Baru mengatakan bahwa penggunaan kertas masih dilakukan karena penggunaan kapasitas handphone yang tidak memadai, sehingga masih dilakukan print surat dengan tujuan mengetahui pak camat.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Haerul selaku Admin dan Agendaris Kelurahan Jelutung mengatakan bahwa penggunaan kertas masih digunakan karena keperluan disposisi secara manual seperti untuk dijadikan bahan arsip atau untuk diteliti. Hal yang sama dilakukan oleh RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi, Ibu Meyriza selaku Admin SIPADEK mengatakan bahwa penggunaan kertas masih digunakan untuk keperluan arsip di masing-masing internal. Selain untuk keperluan arsip, print surat dilakukan untuk keperluan para pegawai senior yang masih membutuhkan surat fisik untuk dibaca karena kurang puas jika hanya dilihat melalui SIPADEK. Kemudian alat yang diperlukan setelah adanya SIPADEK yaitu printer, scanner, dan computer.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa, semenjak menggunakan aplikasi SIPADEK penggunaan kertas sudah berkurang pada beberapa OPD. Penggunaan kertas pada setiap OPD Lingkungan Pemerintah Kota Jambi memiliki beberapa alasan yaitu mengirimkan berkas atau dokumen fisik dalam hal yang berhubungan dengan keuangan atau hukum dan perusahaan atau instansi terkait tidak menggunakan SIPADEK, kegiatan print surat dilakukan karena penyimpanan handphone yang tidak memadai. Alasan lain yaitu untuk keperluan arsip dan dikarenakan pegawai kurang puas jika melihat surat dari aplikasi SIPADEK.

Berdasarkan data yang didapatkan mengenai anggaran bahwa anggaran pembelian alat tulis kantor setiap OPD berkurang sebanyak 60-75%. Kemudian dilanjutkan dengan adanya honorium pengantaran surat yang telah berkurang sebanyak jika ASN berjumlah Rp. 244.800.000 dan TKK berjumlah Rp. 1.530.000.000. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan, pembelian dan penggunaan kertas masih dilakukan, seperti membutuhkan surat secara fisik dan memperbanyak surat untuk beberapa keperluan.

Berdasarkan wawancara bersama Bapak Yudhi Permana, S.Kom mengenai data anggaran pembelian alat tulis kantor setiap OPD berkurang sebanyak 60-

75% bahwa data tersebut hanya asumsi. Contoh asumsi berkurang 60-75% yaitu di satu kantor meletakkan 100 juta untuk setahun. 100 juta untuk bermacam ATK seperti kertas, tinta, pena, dan sejenisnya. Jika diambil rata 60%, maka akan berkurang 60 juta, dan didapatkan bahwa asumsi bahwa kertas hanya 40 juta. Mengenai biaya tergantung dari kantor masing-masing, seperti BPKD, PTSP, BPRD masih memerlukan kertas, bahkan Dukcapil masih membutuhkan kertas untuk mencetak formulir pendaftaran walaupun sudah menggunakan pendaftaran secara online. Jadi patokan anggaran tidak bisa dipastikan karena anggaran disetiap kantor berbeda-beda, seperti kantor kelurahan yang anggarannya menempel di kecamatan. Kelurahan pun juga jarang memakai SIPADEK dalam proses persuratan, karena kelurahan lebih sering menerima.

Berdasarkan wawancara bersama Bapak Yudhi Permana, S.Kom mengenai honorium pengantaran surat bahwa honorium TKK tersebut merupakan gaji bulanan. Jadi gaji bulanan tersebut honorium yang hanya mengantarkan surat dan tidak mempunyai keahlian lain seperti membuat surat. Untuk mengurangi hal itu, pekerjaan pengantaran surat dialihkan menjadi pembuat surat di setiap masing-masing bidang dengan menggunakan aplikasi SIPADEK sehingga honorium tersebut masih ada tetapi dialihkan menjadi pembuat surat.

Pendapat mengenai kemudahan aplikasi SIPADEK dari Admin SIPADEK RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi mengatakan bahwa proses persuratan sudah dilakukan secara digital. Pengantaran surat di RSUD H. Abdul Manap sudah tidak lagi dilakukan secara manual dan telah menggunakan aplikasi SIPADEK. Selain itu, menurut Admin SIPADEK RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi, aplikasi tersebut mudah digunakan. Pendapat serupa juga disampaikan oleh Agendaris RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi yang menyatakan bahwa saat ini proses persuratan sudah berbentuk digital berikut dengan proses tanda tangannya. Kemudian admin SIPADEK dapat melihat info surat melalui perangkat handphone. Terakhir, admin dan Agendaris Kelurahan Jelutung berpendapat bahwa proses surat menyurat jadi lebih mudah dan tidak perlu lagi untuk mengantar surat karena bisa melihat dari notif masuk di Handphone.

Berdasarkan wawancara bersama Bapak Rudi mengenai proses rekapitulasi surat mengatakan bahwa sebelum adanya sipadek proses persuratan perlu dicatat di buku agenda dan harus diketahui berapa jumlah surat yang masuk dan keluar. Ketika ada aplikasi SIPADEK jumlah surat tersebut sudah muncul di dashboard. Terdapat pendapat dari Ibu Qibtiyah mengatakan bahwa sebelum menggunakan aplikasi SIPADEK pengelompokan surat dilakukan secara manual, misalkan buku agenda untuk surat cuti, surat perjalanan dinas dalam daerah, dan surat perjalanan dinas luar daerah. Namun, setelah menggunakan aplikasi SIPADEK dapat menggunakan kolom search jika ingin mencari surat. Berdasarkan hasil pengamatan, agendaris masih membutuhkan buku agenda untuk mencatat nomor-nomor surat, namun agendaris hanya memerlukan tiga buku agenda yaitu untuk mencatat penomoran surat masuk, surat keluar, dan surat cuti.

Berdasarkan hasil penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi SIPADEK dapat mempermudah pekerjaan yang dilakukan dan penggunaannya singkat dalam melakukan persuratan antar OPD Pemerintah Kota Jambi. Kegiatan tersebut dapat dilakukan melalui HP dan tidak perlu adanya mengantarkan surat-surat ke OPD lain. Adanya notifikasi yang dapat membantu pengguna dalam mendapatkan info ketika adanya surat masuk. Sehingga hal itu dapat segera di proses dengan yang bersangkutan. Proses rekapitulasi surat juga berubah yang sebelumnya dilakukan secara manual dan membutuhkan buku agenda sesuai dengan jenis surat. Setelah menggunakan SIPADEK, penggunaan buku agenda berkurang dan dapat mengetahui jumlah surat masuk dan keluar.

Tabel 2. 4 Sebelum dan Sesudah Ekonomis

No	Sebelum	Sesudah
1	Proses persuratan masih dilakukan secara manual dan menggunakan kertas begitupun disposisi surat	Proses persuratan telah menggunakan SIPADEK sehingga penggunaan kertas dalam persuratan berkurang dan penggunaan kertas disposisi masih digunakan di beberapa OPD.

No	Sebelum	Sesudah
2	Masih dilakukan pengantaran surat secara langsung ke OPD terkait	Pengiriman surat dilakukan melalui SIPADEK ke OPD terkait
3	Terdapat pegawai yang bertugas untuk mengantarkan surat	Pegawai yang bertugas mengantarkan surat dialihkan menjadi pembuat surat di setiap masing-masing bidang.
4	Sering mengecek apakah ada surat masuk atau tidak	Dapat mengetahui jika ada surat masuk dari notifikasi handphone
5	Menggunakan beberapa buku agenda sesuai dengan jenis surat dan menghitung jumlah surat secara manual.	Masih menggunakan buku agenda yaitu tiga buku agenda untuk surat masuk, keluar, dan cuti serta dapat mengetahui jumlah surat dari SIPADEK.

Sumber : Olah data peneliti,2024

3. Pelaksanaan Kerja yang Dapat Dipertanggungjawabkan

Dalam pelaksanaan kerja yang dapat dipertanggungjawabkan dalam penggunaan SIPADEK yaitu pelaksanaan dalam pekerjaan, sumber yang didapatkan telah digunakan dengan tepat dan dilakukan dengan penuh tanggungjawab sesuai dengan yang telah ditetapkan. Pada wawancara dengan Bapak Ir. Sudirman, Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi bahwa, Dinas Komunikasi dan Informatika selaku pembuat aplikasi SIPADEK terus melakukan perbaikan, melaksanakan review, dan terus melakukan peningkatan pada aplikasi SIPADEK. Aplikasi SIPADEK terus diperbaiki oleh tenaga teknik dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi agar proses administrasi dapat berjalan lebih baik.

Berdasarkan hasil observasi yang didapatkan, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi telah melakukan perbaikan dan peningkatan dalam aplikasi SIPADEK. Berdasarkan hasil pengamatan, salah satu peningkatan tersebut adalah perubahan dari tanda tangan digital atau scan menjadi tanda

tangan elektronik (barcode) yang mulai diterapkan pada bulan Oktober 2023. Hal tersebut telah sesuai dengan Peraturan Walikota Jambi Nomor 17 Tahun 2020 tentang Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK) Pemerintah Kota Jambi. Dalam undang-undang tersebut mengenai perbaikan dan peningkatan aplikasi SIPADEK dikatakan bahwa pengelola SIPADEK adalah unit kerja yang memiliki tugas dan tanggungjawab pengembangan, pengelolaan, dan pemeliharaan aplikasi. Pengelola SIPADEK dilakukan oleh Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan di bidang Komunikasi dan Informatika.

Gambar 3. 1 TampilanTanda Tangan Digital (Kiri) dan TTE (Kanan)



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2024

Berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak Ir. Sudirman bahwa proses persuratan tidak akan terkendala lagi oleh ruang dan waktu dalam penyelesaiannya. Dimanapun berada dapat melakukan pengiriman surat asalkan adanya jaringan internet. Hal itu didukung dengan pendapat dari Bapak Hendra selaku Admin dan Agendari Kecamatan Kota Baru bahwa pekerjaan yang dilakukan menjadi lebih cepat karena adanya jaringan internet. Jaringan internet yang digunakan ketika berada di tempat kerja ialah jaringan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi. Berdasarkan hasil pengamatan, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi menyediakan jaringan internet yang diperlukan oleh setiap OPD untuk proses administrasi persuratan. Namun, ketika sedang berada diluar tempat kerja, pengguna SIPADEK menggunakan jaringan internet dari provider sendiri.

Berdasarkan wawancara bersama Bapak Yudhi Permana, S.Kom bahwa sumber yang digunakan adalah computer yang masih bisa digunakan untuk internet. Internet juga termasuk dari bagian sumber-sumber yang digunakan. Selain computer dan jaringan internet, keahlian dari sumber daya manusia dalam

menggunakan SIPADEK juga diperlukan. Tidak semua pegawai OPD diajarkan mengenai OPD seperti pada saat pelatihan, pegawai yang diikutsertakan hanya satu atau admin dan agendari setiap kantor, sehingga pegawai yang mengikuti pelatihan mengajarkan pegawai yang lain. Hal tersebut tercantum pada Peraturan Walikota Jambi Nomor 17 Tahun 2020 tentang Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK) Pemerintah Kota Jambi bahwa mengenai infrastruktur yang digunakan adalah jaringan computer merupakan suatu sistem jaringan berbasis intranet dan internet, computer induk (server) merupakan perangkat keras yang menjalani aplikasi jaringan computer dan menyimpan data yang digunakan untuk melayani banyak pengguna, dan yang terakhir computer klien merupakan perangkat keras yang terhubung dengan jaringan computer induk.

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa hal terpenting dalam menggunakan aplikasi SIPADEK di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Jambi yaitu dengan adanya jaringan internet. Jaringan internet dapat membantu menghubungkan kegiatan dalam surat menyurat melalui SIPADEK, sehingga di manapun pengirim surat berada, tetap dapat menggunakan SIPADEK jika ada jaringan internet yang digunakan. Sumber-sumber yang digunakan yaitu seperti PC atau computer, jaringan internet, serta sumber daya manusia yang memahami mengenai SIPADEK.

Tabel 3. 1 Sebelum dan Sesudah Pelaksanaan Kerja yang Dapat Dipertanggungjawabkan

No	Sebelum	Sesudah
1	Proses persuratan terkendala ruang dan waktu	Proses persuratan tidak terkendala oleh ruang dan waktu dikarenakan sudah ada aplikasi SIPADEK
2	Tidak ada jaringan internet dikarenakan proses persuratan masih manual	Surat dapat diproses hanya membutuhkan jaringan internet.

Sumber : Olah data peneliti, 2024

4. Pembagian Kerja yang Nyata

Pada pembagian kerja yang nyata merupakan pembagian kerja yang sudah sesuai pembagiannya dengan kemampuan para pegawainya. Pada wawancara bersama Bapak Ir. Sudirman selaku Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi bahwa tugas sudah disesuaikan dengan tingkat jabatannya. Pada *user* aplikasi SIPADEK terdiri dari pembuat surat, meneliti surat, serta yang menandatangani surat. Pembagian tugas tersebut di mulai dari tingkat dasar hingga *top manager*.

Berdasarkan wawancara bersama Bapak Yudhi, S.Kom mengenai pembagian kerja mengatakan bahwa sebelum ada SIPADEK, pembagian kerja disesuaikan dengan keahlian masing-masing pegawai, misalkan pegawai tersebut bisa membuat surat, maka dimasukkan ke bagian pembuat surat. Jika tidak memiliki keahlian membuat surat, maka pegawai tersebut dapat menjadi pengantar surat. Setelah adanya aplikasi SIPADEK, pegawai yang bertugas menjadi pengantar surat dialihkan ke pembuat surat dari bidang masing-masing.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Hendra selaku admin dan agendaris SIPADEK dan Ibu Ika selaku admin agendaris Kelurahan Handil Jaya berpendapat bahwa tugas yang didapatkan sudah sesuai. Tugas agendaris sebagai mendata surat, memberikan nomor surat, serta meneruskan surat ke yang bersangkutan. Tugas admin sebagai menambahkan dan menonaktifkan data pegawai pada pengguna aplikasi SIPADEK di masing-masing OPD. Hal tersebut sesuai dengan Peraturan Walikota Jambi Nomor 17 Tahun 2020 tentang Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK) Pemerintah Kota Jambi bahwa hak akses agendaris dalam aplikasi SIPADEK bagi petugas Tata Usaha/Sekretariat yaitu membaca surat masuk dan surat keluar, penomoran surat, pendataan surat, dan pengiriman surat. Sedangkan hak akses administrator dalam aplikasi SIPADEK adalah manajemen data induk pengguna (Master Data User), pemberian kewenangan (role) pengguna, dan manajemen borang acuan/template surat masuk dan surat keluar. Untuk penambahan/perubahan pengguna dan borang acuan/template dilakukan dengan persetujuan atasan langsung administrator.

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pembagian tugas telah disesuaikan seperti admin dan agendaris dan tugas tersebut dapat dilakukan oleh masing-masing pegawai berdasarkan tingkat jabatannya.

Tabel 4. 3 Sebelum dan Sesudah Pembagian Kerja yang Nyata

No	Sebelum	Sesudah
1	Pembagian kerja terdiri dari pembuat surat dan pengantar surat	Pembagian kerja terdiri dari pembuat surat, admin, dan agendaris

Sumber : Olah data Peneliti, 2024

5. Rasionalitas Wewenang dan Tanggungjawab

Rasionalitas wewenang dan tanggungjawab memiliki arti bahwa wewenang harus sama dan seimbang dengan tanggungjawabnya. Untuk dapat meningkatkan aplikasi SIPADEK, perlu adanya koordinasi antara pemimpin untuk dapat menganalisis dan melakukan evaluasi terhadap aplikasi SIPADEK. Pada wawancara bersama Bapak Ir. Sudirman selaku Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika terus melakukan evaluasi sistem kerja SIPADEK dan mencari tau kendala yang dihadapi oleh para aparatur di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Jambi. Kemudian, mengenai keterlibatan pimpinan dan pegawai dalam menyelesaikan persoalan aplikasi SIPADEK, pimpinan dan para pegawai ikut terlibat dalam menyelesaikan persoalan mengenai aplikasi SIPADEK. Para aparatur pemerintah daerah kota Jambi menyampaikan keluhan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi menyampaikan ke Bidang Aplikasi dan Informatika untuk dapat menyelesaikan keluhan yang didapat oleh aparatur sipil.

Berdasarkan wawancara bersama Bapak Yudhi Permana, S.Kom mengenai tugas dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi mengatakan bahwa tugas dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi yaitu melakukan maintenance apabila terjadi masalah yang diterima dari pengaduan, misalkan salah satu pegawai tidak bisa menggunakan kartu A. Untuk pelatihan, Dinas

Komunikasi dan Informatika Kota Jambi mengadakan pelatihan, setiap OPD akan didatangkan, kecuali untuk kecamatan dan kelurahan dikumpulkan menjadi satu tempat di kecamatan dan hanya admin dan agendaris yang diikutsertakan. Kemudian admin SIPADEK dibagi menjadi dua yaitu admin OPD dan admin super. Admin OPD bertugas untuk membuat user baru, mereset password jika pengguna SIPADEK tersebut lupa, dan memindahkan user apabila user tersebut pindah tempat. Admin OPD juga mengatur alur jalur pengiriman, seperti ke staff, kabin, sekretaris, dan kadis. Untuk admin super yaitu mengatur agar setiap kepala OPD bisa mengirimkan surat keatas lagi seperti ke Sekda dan Walikota begitupun sebaliknya. Agendaris lebih ke pengiriman surat, misalkan surat masuk ke diskominfo, lalu ke kasubag UNPEG, sekretaris kemudian ke kadis. Tetapi, di beberapa tempat ada yang langsung ke kadis, hal itu tidak bisa dilarang karena aturan setiap kantor berbeda-beda. Tugas agendaris juga yaitu memberikan nomor surat dan menerima surat. Hal tersebut sesuai dengan Peraturan Walikota Jambi Nomor 17 Tahun 2020 tentang Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK) Pemerintah Kota Jambi bahwa pembinaan SIPADEK terdiri dari pembinaan umum dan pembinaan internal. Pembinaan umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dilakukan oleh Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan di bidang Komunikasi dan Informatika, maka Dinas Komunikasi dan Informatika bagian dari pembinaan umum. Kemudian pembinaan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilakukan oleh Kepala Perangkat Daerah, maka setiap OPD memiliki perwakilan untuk mengikuti pelatihan yang diadakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi serta setiap perwakilan mengajarkan para pegawai setiap OPD masing-masing mengenai penggunaan aplikasi SIPADEK. Mengenai tugas admin dan agendaris juga terdapat pada Peraturan Walikota Jambi Nomor 17 Tahun 2020 tentang Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK) Pemerintah Kota Jambi bahwa hak akses pengguna dalam aplikasi SIPADEK yaitu membaca surat masuk dan surat keluar, membuat konsep surat, pemeriksaan/edit surat, persetujuan surat, disposisi, hak akses agendaris dalam aplikasi SIPADEK bagi petugas Tata Usaha/Sekretariat yaitu membaca surat

masuk dan surat keluar, penomoran surat, pendataan surat, dan pengiriman surat. Sedangkan hak akses administrator dalam aplikasi SIPADEK adalah manajemen data induk pengguna (Master Data User), pemberian kewenangan (role) pengguna, dan manajemen borang acuan/template surat masuk dan surat keluar. Untuk penambahan/perubahan pengguna dan borang acuan/template dilakukan dengan persetujuan atasan langsung administrator.

Berdasarkan wawancara bersama Bapak Yudhi Permana, S.Kom mengatakan bahwa sebelum adanya SIPADEK kemungkinan terjadinya miskomunikasi dalam proses persuratan. Miskomunikasi surat tersebut dikarenakan tidak diketahui adanya surat masuk atau proses persuratan sudah berada ditahap mana. Kemudian dapat terjadinya penulisan format surat yang berbeda-beda setiap orang yang membuatnya. Setelah menggunakan SIPADEK, miskomunikasi dalam proses persuratan berkurang karena dalam aplikasi SIPADEK dapat diketahui proses surat sudah mencapai di tahap mana. Selain itu, aplikasi SIPADEK juga menyediakan borang acuan/template surat yang disediakan ketika ingin membuat surat. Sehingga setiap OPD yang ingin membuat surat dapat menggunakan format penulisan yang tersedia dan surat tersebut bisa sama dengan OPD lain.

Berdasarkan hasil pengamatan, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi telah membantu dan dapat menghadapi keluhan yang dirasakan oleh para pegawai OPD di Kota Jambi mengenai aplikasi SIPADEK, seperti membantu ketika aplikasi SIPADEK tidak dapat dibuka, maka para pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika yang terlibat dalam aplikasi SIPADEK membantu. Kemudian, ketika pegawai dari OPD lain masih belum memahami cara mengirimkan surat melalui SIPADEK setelah mengembangkan TTE, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi memberikan pelatihan serta penjelasan kepada para pegawai OPD tersebut. Namun, pada saat pengamatan mengenai format penulisan surat sebelum adanya aplikasi SIPADEK, terdapat format penulisan surat yang berbeda-beda sehingga hal itu membuat surat tidak seragam pada formatnya. Mengetahui hal itu, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi menyediakan template surat di aplikasi SIPADEK. Sehingga ketika ingin

membuat surat dapat menggunakan template tersebut agar terlihat rapi dan seragam.

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika telah melakukan evaluasi sistem kerja aplikasi SIPADEK serta terus melakukan perkembangan mengenai aplikasi SIPADEK. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi juga bersedia membantu setiap OPD untuk terus memberikan pelatihan agar dapat memahami dan terus menggunakan aplikasi SIPADEK.

Tabel 5. 1 Sebelum dan Sesudah Rasionalitas Wewenang dan Tanggungjawab

No	Sebelum	Sesudah
1	Terjadi miskomunikasi dalam proses persuratan	Miskomunikasi berkurang
2	Terdapat format surat yang berbeda-beda	Terdapat template surat yang seragam

Sumber : Olah data peneliti, 2024

6. Prosedur kerja yang praktis, dapat dikerjakan, dan dapat dilaksanakan

Prosedur kerja yang praktis, dapat dikerjakan, dan dapat dilaksanakan merupakan pelaksanaan kerja yang dapat dipertanggungjawabkan serta pelayanan kerja yang memuaskan haruslah merupakan kegiatan operasional yang dapat dilaksanakan dengan lancar. Pada penggunaan aplikasi SIPADEK, tentu ada Standard Operational Procedure (SOP) dan dapat dilaksanakan para OPD di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Jambi.

Berdasarkan wawancara bersama Bapak Ir.Sudirman dapat disimpulkan bahwa aplikasi SIPADEK dalam penyelesaiannya sudah disepakati dan sudah disesuaikan dengan standar. Hal tersebut didukung dengan Bapak Nanang mengatakan bahwa proses surat sudah sesuai dengan SOP seperti dari staff ke kabid, kabid ke sekretaris, sekretaris ke kepala dinas. Tetapi, jika kepala dinas atau sekretaris sedang memiliki kegiatan, maka proses persetujuan surat membutuhkan waktu beberapa menit. Setelah disetujui oleh yang bersangkutan, maka surat tersebut akan diturunkan ke agendaris dalam bentuk nota dinas atau

surat keluar. Hal yang sama juga dikatakan Bapak Hendra, Ibu Dian, dan Bapak Arta bahwa proses persuratan sudah sesuai dengan SOP tetapi hal tersebut juga tergantung dari menunggu proses persetujuan dari yang bersangkutan sehingga membutuhkan jeda waktu beberapa menit.

Berdasarkan data yang ditemukan mengenai SOP surat, bahwa alur surat tersebut sudah sesuai dengan SOP. Di dalam SOP tersebut diawali dari Kasi atau staff diperintahkan untuk membuat surat dinas. Lalu, kasi menerima perintah pembuatan surat kedinasan tersebut dari kabid, kemudian mempelajari dan membuat konsep surat. Selanjutnya surat diketik dan dicetak sesuai dengan disposisi atau perintah Kabid. Kabid meneliti surat kedinasan dan apabila disetujui, maka akan diberikan paraf dan diteruskan ke sekretaris dinas untuk diteruskan ke kadis. Bila tidak disetujui, maka akan dilakukan perbaikan atau koreksi ke Kasi yang menangani surat. Setelah surat sudah disetujui, maka surat balasan tersebut akan ditindaklanjuti ke kepala dinas untuk dikirimkan ke OPD terkait melalui SIPADEK. Setelah itu, surat ditandatangani dan diteruskan ke agendaris dinas untuk dikirimkan ke OPD terkait melalui SIPADEK. Terakhir, membubuhkan tandatangan dan pemberian nomor surat lalu dikirimkan ke OPD yang dituju melalui SIPADEK.

Berdasarkan hasil observasi yang ditemukan, bahwa alur proses persuratan sudah sesuai dengan SOP, namun terdapat perubahan. Pada saat dilapangan, proses tanda tangan yang awalnya menggunakan tanda tangan scan berubah menjadi tanda tangan elektronik. Maka sebelum surat dikirimkan ke kabid, kasi atau staff meminta nomor surat ke bagian agendaris. Setelah mendapatkan nomor surat dari agendaris, staff atau kasi langsung menambahkan nomor surat tersebut lalu dikirimkan ke kabid. Setelah itu, kabid akan mengirimkan ke sekretaris, jika tidak ada perbaikan surat, maka surat akan diteruskan oleh sekretaris ke kadis. Setelah itu, kadis akan langsung menyetujui surat tersebut dan tanda tangan tersebut akan berubah menjadi barcode.

Gambar 6. 1 Tampilan Sebelum di Setujui dan Sesudah di Setujui



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2024

Setelah surat sudah disetujui oleh Kadis, maka surat tersebut akan dikirimkan ke agendaris. Kemudian, agendaris akan meneruskan surat tersebut ke OPD terkait melalui aplikasi SIPADEK.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan bersama bapak Ir. Sudirman bahwa dari pejabat tinggi, *top manager* pak walikota atau walikota atau pejabat walikota sampai ke tingkat bawah sudah memahami aplikasi sipadek karena aplikasi SIPADEK tidak rumit untuk diimplementasikan dan sudah berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Meskipun, diawal terdapat kecanggungan karena memakai sistem tradisional. Namun, seiring berjalannya waktu aplikasi SIPADEK sudah banyak yang menggunakan.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Yudhi Permana, S.Kom mengatakan bahwa sebelum adanya SIPADEK, tidak mengetahui mengenai SOP sebelum adanya SIPADEK, kemungkinan belum terdapat SOP mengenai persuratan sehingga surat tersebut tidak terarah karena tidak memiliki SOP. Setelah menggunakan SIPADEK, sudah terdapat SOP untuk surat masuk dan keluar sehingga proses persuratan lebih terarah. Mengenai SOP, dari dokumen yang ditemukan, berdasarkan Peraturan Walikota Jambi Nomor 53 Tahun 2017 tentang Tata Naskah Dinas Pemerintah Kota Jambi pada pengelolaan surat masuk sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 huruf a, dilakukan melalui : instansi penerima menindaklanjuti surat yang diterima melalui tahapan : 1. diagenda dan diklasifikasi sesuai sifat surat serta didistribusikan ke unit pengelola; 2. unit pengelola menindaklanjuti sesuai dengan klasifikasi surat dan arahan pimpinan; dan 3. surat masuk diarsipkan pada unit tata usaha. Pengelolaan surat keluar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b, dilakukan melalui tahapan: a.

konsep surat keluar diparaf secara berjenjang dan terkoordinasi sesuai tugas dan kewenangannya dan diagendakan oleh masing-masing unit tata usaha dalam rangka pengendalian; b. surat keluar yang telah ditandatangani oleh pejabat yang berwenang diberi nomor, tanggal dan stempel oleh unit tata usaha pada masing-masing satuan kerja perangkat daerah; c. surat keluar sebagaimana dimaksud pada huruf b wajib segera dikirim; d. surat keluar diarsipkan pada unit tata usaha.

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi SIPADEK pada setiap OPD lingkungan Pemerintah Daerah Kota Jambi sudah sesuai dengan SOP SIPADEK. Meskipun sudah sesuai dengan SOP, dalam persetujuan surat membutuhkan jeda waktu beberapa menit tergantung dari pengguna atau *user* dari SIPADEK. Aplikasi SIPADEK juga telah dipahami oleh setiap pengguna, walaupun diawal terjadi kecanggungan. Namun, hal tersebut telah berubah dan telah digunakan oleh setiap OPD.

Tabel 6. 1 Sebelum dan Sesudah Prosedur Kerja yang Praktis, dapat dikerjakan, dan dapat dilaksanakan

No	Sebelum	Sesudah
1	Belum terdapat SOP atau SOP berdasarkan PERATURAN WALIKOTA JAMBI NOMOR 53 TAHUN 2017	Sudah ada SOP SIPADEK Surat Masuk SIPADEK dan Surat Keluar
2	Tidak terarah	Lebih terarah karena ada SOP

Sumber : Olah data Peneliti, 2024

5.2.2 Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Efisiensi Kerja Organisasi Pemerintah Daerah Kota Jambi Melalui SIPADEK

1. Faktor Pendukung

Faktor pendukung yang dapat memberikan pengaruh besar terhadap Efisiensi Kerja Organisasi Pemerintah Daerah Kota Jambi Melalui SIPADEK adalah dari Sumber Daya Manusia di Pemerintah Daerah Kota Jambi. Dimulai dari adanya perubahan dalam sistem persuratan yang dari tradisional atau manual menjadi elektronik untuk mendukung pengimplementasian sistem pemerintah berbasis

elektronik. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Ir. Sudirman bahwa yang membuat SIPADEK berjalan dengan lancar yaitu komitmen para pengguna untuk dapat menerapkan sistem pemerintah berbasis elektronik. Untuk dapat menerapkan sistem pemerintah berbasis elektronik, semua pengguna kompak untuk mempelajari dan menguasai aplikasi SIPADEK.

Pendapat serupa dari wawancara dengan Bapak Nanang selaku Admin SIPADEK Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi mengatakan bahwa pegawai dapat membuat SIPADEK berjalan dengan lancar. Kelancaran tersebut berasal dari pegawai yang sudah memahami dalam menggunakan aplikasi SIPADEK dan selalu menggunakan aplikasi SIPADEK dalam proses administrasi persuratan. Lalu, pendapat dari bapak Rudi selaku Agendaris SIPADEK Kelurahan Handi Jaya juga mengatakan bahwa SIPADEK dapat berjalan dengan lancar berasal dari pengetahuan dan SDM dari para pegawai. Kemudian, pendapat dari Ibu Meyriza juga sama yaitu berawal dari niat untuk berubah dan tidak ada niat untuk kembali ke proses manual. Pendapat yang lain juga mengatakan dari Bapak Hendra bahwa seluruh OPD saling mendukung. Selain itu, aplikasi SIPADEK sangat mudah untuk digunakan. Kemudian pendapat dari Bapak Haerul mengatakan bahwa aplikasi SIPADEK mempermudah pekerjaan SIPADEK dan ada keinginan untuk belajar. Terakhir pendapat dari Bapak Arta bahwa yang membuat SIPADEK lancar ialah dari para sumber daya manusianya yang ingin berubah dan belajar.

Pendapat lain dari Agendaris SIPADEK Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi, Ibu Qibtiyah mengatakan bahwa yang membuat SIPADEK berjalan lancar adalah aplikasi SIPADEK dapat mempermudah penyelesaian surat yang sudah tidak dilakukan secara manual dan proses pengiriman bisa dilakukan melalui handphone sehingga tidak perlu mendatangi opd masing-masing. Kemudian, pendapat serupa dari Admin SIPADEK Kelurahan Handil Jaya Kota Jambi, Ibu Ika mengatakan bahwa SIPADEK lebih mudah menggunakannya. Selain penggunaannya yang mudah, inisiatif dari pegawai yang ingin belajar dan mau berubah juga menjadi faktor dalam mendukung kelancaran aplikasi SIPADEK. Selanjutnya, wawancara dengan Ibu Eli, Agendaris SIPADEK RSUD

H. Abdul Manap mengatakan bahwa aplikasi berjalan dengan lancar karena proses persuratan lebih mudah dibandingkan manual.

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung dari efisiensi kerja organisasi pada Pemerintah Daerah Kota Jambi melalui SIPADEK adalah berasal dari sumber daya manusia. Sumber daya manusia tersebut memiliki keinginan atau kesadaran diri untuk melakukan perubahan terutama dalam proses persuratan di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Jambi. Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Jambi melakukan perubahan dalam proses persuratan yang berawal manual beralih ke elektronik. Peralihan tersebut juga selain adanya dukungan dari pegawai untuk berubah, penggunaan aplikasi SIPADEK yang mudah digunakan juga termasuk salah satu faktor pendukung untuk efisiensi kerja organisasi Pemerintah Daerah Kota Jambi melalui SIPADEK.

2. Faktor Penghambat

Selain faktor pendukung, terdapat kendala yang dialami oleh para pengguna aplikasi SIPADEK antara lain jaringan internet yang dapat mengakibatkan terhambatnya dalam pengiriman surat antar OPD Pemerintah Daerah Kota Jambi. Kemudian dari sumber daya manusia atau pegawai pemerintahnya yang tidak paham atau mudah lupa dalam menggunakan aplikasi SIPADEK meskipun sudah diberi arahan serta pegawainya yang gaptek dalam menggunakan SIPADEK ini, sehingga pegawai yang dapat memahami aplikasi SIPADEK membantu dalam menggunakan aplikasi SIPADEK untuk mengirimkan persuratan.

Berdasarkan dengan Bapak Ir. Sudirman yang mengatakan bahwa untuk awal keluhan dari pengguna aplikasi SIPADEK dikarenakan belum memahami dalam menggunakan aplikasi SIPADEK serta belum terbiasa dengan peralihan sistem persuratan tersebut dari manual ke elektronik. Berdasarkan wawancara bersama admin SIPADEK Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi untuk kendala yang didapatkan yaitu aplikasi SIPADEK sudah terhubung dengan tanda tangan digital yang berasal dari BSre yang terkadang mengalami gangguan

atau error ketika ingin melakukan tanda tangan sehingga harus menunggu sampai waktu yang tidak dapat ditentukan.

Kemudian wawancara dengan Agendaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi mengatakan bahwa kendala dalam menggunakan aplikasi SIPADEK berasal dari sinyal atau jaringan ke TTE. Ketika berada dalam kondisi tidak menggunakan jaringan dan mengharuskan menggunakan provider sendiri yang terkadang proses pengiriman menjadi lama akibat jaringan yang lambat. Pendapat dari Agendaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi juga didukung oleh pendapat Ibu Meyriza, selaku Admin SIPADEK RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi mengatakan bahwa kendalanya berasal dari jaringan, dan jika *user*nya menggunakan provider sendiri menjadi susah. Pendapat serupa dari Ibu eli mengatakan bahwa kendala hanya berasal dari gangguan internet. Kemudian, wawancara dengan Bapak Hendra selaku Admin dan Agendaris Kecamatan Kota Baru mengatakan bahwa kendala hanya di jaringan. Hal yang sama menurut Bapak Arta yaitu kendala di sinyal.

Berdasarkan tanggapan dari Bapak Yudhi Permana,S.Kom mengenai permasalahan jaringan yang dihadapi oleh beberapa OPD mengatakan bahwa permasalahan jaringan yang dihadapi oleh beberapa OPD tidak dapat diketahui solusinya. Beberapa alasannya yaitu terkait jaringan seperti yang dihadapi oleh RSUD Abdul Manap. RSUD Abdul Manap tidak menggunakan jaringan dari Diskominfo, tetapi berlangganan indihome. Jika menggunakan jaringan indhome, website yang berujung go.id terblokir sehingga tidak masuk ke pemerintahan. Kemudian laporan mengenai permasalahan jaringan ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi belum ada selama menjalankan SIPADEK. Penyimpanan server SIPADEK bukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi, tetapi di Jakarta atau Bogor. Kemungkinan permasalahan yang dihadapi oleh beberapa OPD berasal dari TTE yang dikira permasalahan jaringan. Proses TTE berasal dari BSSN bukan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi.

Berdasarkan wawancara tersebut, jaringan berperan penting dalam penggunaan aplikasi SIPADEK. Ketika jaringan yang digunakan mengalami masalah seperti gangguan, hal itu dapat mengganggu aktivitas pekerjaan dalam

penggunaan aplikasi SIPADEK dalam proses persuratan. Namun, permasalahan mengenai jaringan tidak dapat diketahui solusinya karena tidak semua OPD menggunakan jaringan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi, seperti RSUD Abdul Manap menggunakan jaringan dari indihome. Jaringan indihome akan memblokir website yang berujung go.id sehingga tidak masuk ke ranah pemerintahan. Kemudian laporan mengenai permasalahan jaringan belum ada sama sekali selama menjalankan SIPADEK. Penyimpanan server SIPADEK tidak di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi, melainkan berada di Jakarta atau Bogor. Kemungkinan permasalahan yang dihadapi oleh beberapa permasalahan dari OPD berasal dari TTE yang hal tersebut dikira dari jaringan. Proses TTE juga berasal dari BSSN bukan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi.

Pada wawancara yang dilakukan dengan Ibu Ika selaku Admin SIPADEK dan Bapak Rudi selaku Agendaris SIPADEK Kelurahan Handil Jaya mengatakan bahwa faktor penghambat dari penggunaan aplikasi SIPADEK ialah dari pegawai. Pegawai yang tidak memahami dalam menggunakan SIPADEK sebagai salah satu faktor penghambat yang dialami pada Kelurahan Handil Jaya. Pegawai yang belum memahami dan gaptek dalam menggunakan aplikasi dapat menjadi kendala dalam proses implementasi aplikasi SIPADEK di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Jambi.

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat dari beberapa pengguna aplikasi SIPADEK adalah berasal dari jaringan. Namun, untuk permasalahan jaringan tersebut belum diketahui karena selama penggunaan aplikasi SIPADEK, belum ada laporan mengenai jaringan. Permasalahan mengenai jaringan kemungkinan dikarenakan proses TTE yang lama, sehingga beberapa pegawai beranggapan jika hal itu berasal dari jaringan. Kemudian faktor penghambat berasal dari pegawai. Pegawai yang tidak memahami dalam menggunakan aplikasi SIPADEK akan menghambat kelancaran dalam proses implementasi aplikasi SIPADEK dalam proses persuratan.