

IMPLEMENTASI APLIKASI E-SURAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA

Mochammad Nizar Farhansyah¹, Heru Irianto², Ali Fahmi³

¹Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik, Universitas Bhayangkara Surabaya
email: bolenk.inmail@gmail.com

Abstract

This study aims to describe the use of the E-Letter application in the implementation of an online disposition system in the Department of Population and Civil Registration of the City of Surabaya. In supporting the use of digital-based bureaucracy in the City of Surabaya. The method used in this study is a qualitative method, with a descriptive type. The location of this research was carried out at institutions that use the E-Letter application in carrying out online dispositions and also the automation of the filing system carried out by the Surabaya City Population and Civil Registry Service. As the agency in charge of the population administration bureaucracy in the City of Surabaya. The determination of the informants used in this study was carried out by purposive sampling technique. Meanwhile, data collection techniques were carried out by means of in-depth interviews with informants such as staff, civil servants and superiors, field observations, documentation of activities when using the application directly, as well as the use of written documents as other or secondary sources of information in this study. Furthermore, the data analysis technique is by means of data reduction, data presentation and drawing conclusions. Through this research, the researcher uses the research results to later be examined using the Implementation indicators from Edward III with the Disposition Indicators which need to experience a little improvement because they still have many negative factors such as a lack of competent people and are involved in this problem.

Keywords: Implementation, E-Government, E-Letters

1. PENDAHULUAN

Di zaman modern ini, penggunaan teknologi dalam sebuah sistem administrasi baik pengelolaan swasta hingga tingkat negara merupakan sebuah hal yang lumrah. Berbagai metode baru yang diciptakan dalam fase modernisasi dan globalisasi ini memberikan perubahan yang cukup general dalam pemberdayaan sumberdaya manusia yang ada dalam sebuah sistem birokratif. Mulai dari sistem ketenagakerjaan, kontrol produksi, monitoring dan evaluasi, sampai pada titik pratinjau pengambilan keputusan pimpinan. Hal ini, dikarenakan mulai majunya perkembangan sistem E-Government baik dalam tingkat negara maupun dalam tingkat swasta. Di dalam pemerintahan, sudah bukan hal asing lagi kegiatan seperti Disposisi, serta adanya Desentralisasi kekuasaan. Tujuan awal adanya Desentralisasi adalah efektifitas waktu dan juga efisiensi pekerjaan. Dengan tangan yang tepat, dan juga pendekatan yang tepat

pula, suatu perkara akan diselesaikan dengan baik dan cepat. Hal ini merupakan awal mula diciptakan mengapa adanya koordinasi antar divisi produksi, pelayanan, atau sub bagian kerja harus ditekankan.

Perlunya ada tingkatan pada kekuasaan baik dalam sisi swasta maupun pelayanan publik yang ada di tingkat pemerintahan. Tingkatan yang dimaksud adalah tingkatan kekuasaan dan juga tanggung jawab yang tertata (Hierarki Organisasi) (Anwaruddin, 2014). Sehingga menghasilkan pola kekuasaan yang tertata dan juga menyesuaikan dengan fokusnya masing – masing.

Dengan ini, nantinya akan menimbulkan penyerahterimaan tugas yakni Disposisi. Disposisi sendiri tercipta karena adanya sektor kerja yang berbeda – beda namun dalam suatu kasus memerlukan koordinasi yang kuat antar sektor kerja. Misal, adanya undangan dinas. Pada umumnya, pihak resepsionis atau Tata Usaha lah yang pertama kali menerima surat tersebut, untuk selanjutnya, Tata Usaha tidak memiliki wewenang untuk menindak lanjuti

surat tersebut, hanya atasan lah yang memiliki kekuasaan tersebut. Sehingga, tugas dari isi Surat Undangan tersebut didisposisikan kepada pihak yang berwenang seperti Kepada Dinas, atau kepala Sekretaris kedinasan.

Dilain sisi, ada pula sektor teknologi yang tidak asing lagi digunakan di Pemerintahan, pemanfaatan Teknologi Informasi (IT) sebagai dasar dalam operasional sehari – hari sudah banyak diimplementasikan untuk beberapa pelayanan publik baik tingkat desa, kelurahan, kecamatan, maupun Kota atau provinsi hingga tingkat negara. Pemanfaatan teknologi informasi yang tepat dan didukung oleh keahlian personil yang mengoperasikannya dapat meningkatkan kinerja perusahaan maupun kinerja individu yang bersangkutan (Nasir & Oktari, 2011). Sejak jaman reformasi, Indonesia sudah menerapkan bentuk pemerintahan yang menggunakan *New Public Services*. Dimana pemerintahan sudah berorientasi pada pelayanan yang efektif dan efisien. Masa reformasi merupakan awal baru untuk pemerintahan yang diperkuat dengan diadakannya suatu kebijakan otonomi daerah sebagai wujud pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk mengatur daerahnya sendiri sesuai dengan potensi yang dimiliki oleh suatu daerah. Berkembangnya suatu daerah haruslah didukung dengan pelayanan publik yang efektif, efisien dan transparan.(Ramadhani, 2016).

Penggunaan Aplikasi E-Surat ini merupakan sebuah inovasi yang ada di kalangan pemerintahan demi memangkas birokrasi yang sudah lama ini terjalin didalam pemerintahan yang biasa menggunakan sistem lama yakni disposisi klasik. Dimana pegawai yang memiliki kewajiban menerima input tugas harus mendatangi pegawai pemerintahan yang memiliki kekuasaan lebih tinggi untuk mendapatkan surat tugas atau surat jalan. Setelah surat atau disposisi tugas telah diabsahkan, maka pegawai yang menerima tugas tersebut dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas yang didisposisikan. Hal ini terkesan lama karena ada jeda waktu saat menunggu surat tugas yang dikeluarkan dari atasan pada organisasi tersebut, atau harus menunggu persetujuan dari atasan yang mungkin saja memiliki halangan saat jam kerja atau saat dibutuhkan. Maka dari itu, disposisi klasik terkesan kurang efisien dan kurang tepat

saat pengaplikasiannya di kalangan pemerintahan karena memakan waktu yang cukup lama dalam menunggu persetujuannya. Selain itu, adapula permasalahan pembuatan laporan tugas yang terkesan lambat karena pegawai yang terkait dengan tugas yang diemban harus menyertakan surat laporan bahwa kegiatan telah berhasil dilakukan. Hal ini menyita waktu yang cukup lama terlebih terhadap beberapa pegawai yang kurang handal dalam pembuatan surat – menyurat akan memakan waktu yang lebih lama dalam penyusunan surat laporan keterangan selesai tugas.

Oleh karena itu, E-Surat menggunakan aplikasi yang memberikan keuntungan dengan melampirkan program disposisi secara online dalam bentuk aplikasi yang bisa digunakan untuk mendisposisikan tugas secara efisien dan tepat menggunakan aplikasi berbasis online sehingga tidak perlu lagi menunggu surat perintah untuk diterbitkan saat itu juga dengan cukup melampirkan halaman penugasan dan disposisi via aplikasi E-Surat maka pegawai yang diutus mampu melaksanakan tugasnya. Begitu pula di sisi pegawai dimana pegawai dengan mudah dapat melaporkan kegiatannya via aplikasi E-Surat dengan cukup menekan melaporkan via aplikasi beserta bukti tugasnya. Tidak perlu lagi dibelenggu oleh birokrasi yang cukup panjang dan kurang efisien. Sehingga, tercipta birokrasi yang terbuka dan juga ringkas (Kukuh & Kerambitan, 2021).

2. METODE PENELITIAN

Untuk mengumpulkan data guna mencapai tujuan yang diharapkan perlu adanya suatu metode penelitian yang tepat. Metode penelitian merupakan suatu objek penelitian untuk memperoleh kebenaran dari permasalahan dengan menggunakan pendekatan ilmiah untuk menghasilkan hasil yang objektif dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Dalam penelitian ini metode yang digunakan merupakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai gejala-gejala, fakta-fakta atau sifat-sifat dan hubungan antara fenomena yang diteliti secara sistematis dan akurat.

Metode penelitian kualitatif, hasil analisis tidak tergantung dengan jumlah, tetapi data

yang dianalisis dari berbagai pandangan. Serta teori tidak secara mutlak diperlukan sebagai acuan penelitian. Teori sebagai hasil proses induksi dan deduksi dari pengamatan terhadap fakta. Teori pada dasarnya merupakan hasil akhir dari penelitian kualitatif yang disusun melalui proses pengumpulan data, menguji keabsahan data, interpretasi data dan penyusunan teori. Selain itu, pada penelitian kualitatif deskriptif cenderung tidak perlu mencari atau menerangkan hubungan dan menguji hipotesis.

Lokasi penelitian adalah tempat dimana obyek penelitian bisa ditemukan. Dengan demikian, penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang beralamat di Jl. Tunjungan No.1-3, Genteng, Kec. Genteng, Kota SBY, Jawa Timur dengan kode pos 60275. Sumber informasi yang ada di dalam penelitian ini adalah orang – orang yang memiliki pengalaman dalam penggunaan E-Surat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, serta beberapa stakeholder dari Kedinasan yang memiliki sangkut paut dengan disposisi dan juga pengalihan tugas yang ada terdaftar pada E-Surat yang diimplementasikan. Seperti halnya Pegawai yang bersangkutan, atau pejabat yang tercantum dalam aplikasi E-Surat. Dalam penelitian ini ditentukan dengan beberapa metodologi yang menerapkan bentuk metode penelitian kualitatif, dengan mengumpulkan data dan juga mengumpulkan variabel-variabel yang telah tersedia dilapangan dengan dikelompokkan dan dikumpulkan serta disimpulkan pada akhirnya sesuai dengan keadaan realitia di lapangan. Kebaruan informasi itu bisa berupa upaya untuk memahami secara lebih luas dan mendalam tentang situasi sosial, tetapi juga ada keinginan untuk menghasilkan hipotesis atau ilmu baru dari situasi sosial yang diteliti. Untuk dapat memahami secara lebih luas dan mendalam, maka diperlukan pemilihan fokus penelitian. Diantara lain fokus penelitian kali ini adalah Implementasi E-Surat di Dispendukcapil kota Surabaya dengan memperhatikan: Struktur Organisasi, Sumber Daya, Sikap / Disposisi, Perangkat / Piranti Pendukung, Skema / Lajur. Lalu, adanya Faktor pendukung dan Penghambat. Serta upaya untuk menghadapi hal sedemikian rupa.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Disposisi Online dalam Menunjang Digitalisasi dan Pengembangan sistem Work From Home.

Dalam pengembangan sistem E-Government dengan menggunakan sistem berbasis web online yang mendasari program kerja birokrasi digital di era pandemi ini. Pemerintah menggunakan sistem Birokrasi Online E-Government untuk menutupi segala kekurangan dalam kinerja birokrasi pemerintahan dalam mengatasi kurangnya jam kerja dan jam untuk bertatap muka di Era Pandemi ini. Jalan keluar yang dimaksud adalah menggunakan sarana prasarana full Online untuk pengerjaan *basic* dan juga monitoring pengerjaan dari pegawai yang ada di Kedinasan terutama di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Dalam proses Pendisposisiannya, E-Surat dinilai mampu untuk menggantikan Disposisi konvensional pada umumnya. Dengan menggunakan platform E-Surat. Disposisi online terasa semakin terfokus dan juga dapat dilakukan secara aman dalam platform yang terpercaya dan menghindari kebocoran data. Aplikasi E-Surat yang dikelola sendiri oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menggunakan Server yang dikelola sendiri dengan domain yang hampir sama namun terpisah oleh sistem E-Klampid.DispendukcapilSurabaya.Go.Id sehingga mudah untuk di tambahkan fitur serta aman dari peretas dan kebocoran data. Sehingga pegawaib tidak perlu lagi bertukar pesan dengan aplikasi Messenger biasanya seperti Whatsapp,, Line, Telegram. Yang keamanannya mungkin masih ditanggihkan dibandingkan dengan platform yang dikelola sendiri. Apalabila ada surat bersifat koordinasi rahasia pun tidak perlu khawatir lagi untuk kebocoran data. Disposisi Online yang dimaksud juga memungkinkan penggunaan sistem daring. Pasalnya pegawai yang dimaksud untuk melakukan dan pengelolaan surat juga tidak harus berada pada lokasi.



Cukup ada beberapa yang stand by di lokasi pengelolaan surat (Bagian Tata Usaha dan Umum) lalu sisanya bisa berada di mana saja dan kapan saja. Sehingga penugasan akan semakin efektif serta mengurangi tatap muka pula mengakibatkan menurunnya tingkan penularan Covid-19 yang sedang marak saat ini. *“Disposisi Online ini memang cukup efektif buat daring. Apalagi tingkat penularan didalam kantor ini cukup tinggi. SPT (Surat Perintah Tugas) untuk WFH (Work From Home) juga biasanya dilakukan di E-Surat. Sehingga penggunaannya cukup fleksible. Bisa buat apa saja sampai disposisi tingkat kecil pun. Suratnya tinggal di Disposisi ke Ka.Sub, nanti dihubungi sendiri. Beres.”* (Ibu Vita Sub Bag Umum dan Kepegawaian).

B. Implementasi Sistem Automasi Pengarsipan dan Pengarsipan Digital menggunakan Aplikasi E-Surat.

Selain penggunaannya dalam Disposisi Online, E-surat juga mampu dalam melakukan pengarsipan dan pemberkasan Online. Sehingga dapat dilakukan beberapa pendataan dan juga pengarsipan secara otomatis ketika kita menginput surat. Hal itu merupakan salah satu fitur dalam E-Surat yang awal mulanya digunakan oleh Dinas Perpustakaan dan Penagrpsipan, Dalam automasi Surat yang digunakan menggunakan sistem Digitalisasi Surat menyurat di E-Surat. Terdapat beberapa bagan dan juga grafik yang muncul dalam database.



Grafik yang muncul merupakan data yang merekap dan juga merangkum apa saja kegiatan yang dilakukan oleh E-Surat. Seperti Surat yang sudah dinomori, surat masuk, keluar, dan juga surat yang sudah maupun belum di Disposisi. Kemana surat yang di Disposisi dan berapa banyak surat yang sudah dikelola maupun belum. Data pun cukup lengkap untuk keperluan pengarsipan. Seperti: berapa banyak surat yang masuk pada bulan Februari, Maret, Januari. Berapa banyak surat undangan yang masuk sampai tahun ini. Berapa banyak surat disposisi SPT (Surat Perintah Tugas) yang masuk kepada pegawai dalam satu tahun. Hingga surat perpanjangan kontrak pegawai Outsourcing.

“E-Surat itu cukup gampang operasinya untuk kita sebagai petugas administrasi Kantor, kita cukup terbantu dalam penghitungan dan automasi grafik yang membantu kita merekap dan melakukan rangkuman kegiatan selama sebulan atau setahun. Kita hanya tinggal lihat hasilnya saja. Walhasil sudah ketemu. Mencari surat tinggal ke Search bar. Gampang. Yang susah kalau Nge-Lag sih.” (Hj. Lumsaroh. Koordinator Sub Bagian Tata Usaha dan Umum).

Selain dalam perihal penghitungan surat, surat yang sudah dilakukan proses digitalisasi juga mudah untuk dilakukan Tracking. Karena surat yang sudah melakukan input E-Surat akan mudah untuk dicari baik surat masuk, keluar, maupun disposisi atasan. Dengan menggunakan sistem Search bar. Mudah sekali untuk melakukan pencaharian surat yang mungkin sebulan lalu, tahun lalu, atau tiga tahun lalu. Selain untuk pencaharian, pensortiran surat berdasarkan alfabet atau tahunnya juga merupakan tugas mudah untuk E-Surat. Surat yang sudah melalui digitalisasi, akan dilakukan pemberkasan secara manual oleh bagian Tata Usaha dan Umum. Pemberkasan secara manual adalah melakukan

Filling Kabinet dan juga pengelompokan dengan map dan juga pemberkasan secara manual lainnya seperti pengelompokan surat berdasarkan sifatnya Aktif atau Inaktif.

C. Hambatan Yang Dilalui Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Dalam Pengaplikasian E-Surat.

Suatu kebijakan publik tidak terlepas dari adanya suatu hambatan ataupun kendala yang terjadi pada proses implementasinya. Sebagaimana teori yang dikemukakan oleh Edward III, pada penelitian ini dalam proses berjalannya implementasi sebuah kebijakan pasti terdapat kendala-kendala yang menjadi faktor penghambat keberhasilan suatu kebijakan. Dalam implementasi kebijakan, faktor penghambat dapat terjadi melalui dua sisi, pertama yaitu faktor internal atau faktor yang terjadi dari dalam instansi tersebut, yang kedua yaitu faktor eksternal yang diakibatkan oleh faktor luar instansi.

1. Faktor Internal

Dalam Implementasi E-Surat ini terdapat beberapa macam kendala yang mengakibatkan terjadinya faktor penghambat implementasi. Wawancara dengan Ibu Vita menyatakan sebagai berikut: *“Seringkali terjadi kendala seperti ngelag gitu sih kalo masalah internalnya. Kita juga sering melakukan banyak evaluasi tapi masih sering terjadi dan terus terjadi.”* (Ibu Vita, Februari 2022)

Dari wawancara diatas dapat diketahui dari bahwa permasalahan internal yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya adalah penggunaan server yang sering down karena overload. Overload yang dimaksud adalah kebanyakan akses bersamaan yang disebutkan oleh Pak Arief Haritsah karena adanya penggunaan berlebih di aplikasi Klampid. DispendukcapilSurabaya.go.id yang satu domain dengan E-Surat. Sehingga aplikasinya “Berbagi Cache” dan mengakibatkan Overload berlebihan jika banyak pengguna Klampid. Tidak hanya pegawai, admin pengelola pun kesulitan untuk mengakses E-Surat untuk perbaikan karena server yang lemot dan tidak bisa dilakukan prosedur secara langsung. Karena untuk mengakses E-Surat sepenuhnya tanpa ada lag, diperlukan operasi penutupan sementara

pelayanan baik E-Surat dan Klampid yang akan menambah hambatan untuk baik pegawai maupun masyarakat pengguna Klampid. Untuk melakukan shutdown menyeluruh, diperlukan maintenance menyeluruh yang nantinya admin akan lakukan jika sudah memasuki hari libur dan diluar jam aktifitas operasional Klampid yakni pada tengah malam pukul 11.00 WIB sampai dengan 3.00 WIB.

Sejauh ini, kendala yang didapatkan secara internal dalam pengaplikasian E-Surat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk saat ini hanyalah server down saja. Selebihnya masih belum ada kendala secara internal dalam perihal tersebut.

2. Faktor Eksternal

Dengan Implementasi yang melibatkan pegawai dan aplikasi online. Pastinya tidak akan terlepas dari yang namanya hambatan Eksternal atau hambatan yang terjadi akibat adanya faktor dari luar. Faktor dari luar kali ini akan melibatkan faktor dilua dari aplikasi E-Surat seperti pengguna, pegawai serta kondisi yang mempengaruhi implementasi E-Surat sehingga terhambat proses pengerjaannya.

Wawancara kali ini dengan Ibu Enny selaku Sub Koordinator Kepegawaian Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dibawah pengawasan Sub Bag Umum dan Kepegawaian, Ibu Vita.

“Kalau Faktor yang dari eksternal yang paling jelas itu pandemi, mas. Pandemi Covid - 19 ini memang menghambat surat – surat fisik yang datang. Baik kurir maupun pegawai yang masuk juga dibatasi. Akibatnya surat yang masuk juga menurun. Ditambah lagi kegiatan kita yang di limit sehingga kita tidak bisa banyak berkutik baik secara birokrasi E-Surat maupun secara garis besar. Dampaknya cukup besar. Selain itu, tidak banyak pegawai dari Dinas baik pegawai negeri maupun dari kalangan Outsourcing yang memiliki kemampuan pengarsipan. Benar memang tidak wajib, tapi kemampuan dasar seperti itu juga mempengaruhi pengelolaan arsip secara fisik. Sehingga tidak hanya Umik saja yang bisa. Serta banyak pegawai negeri yang sudah Sepuh sehingga tidak banyak yang mampu menggunakan aplikasi online. Orang buka Whatsapp saja susah” (Hasil wawancara

Februari 2022). Dari wawancara diatas dengan ibu Enny, dapat diketahui bahwa terdapat beberapa hambatan dalam implementasi sistem E-Surat yakni adanya kendala yang terjadi karena situasi saat ini ada Pandemi Covid-19. Karena kendala Pandemi, banyak dari agenda Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya terhambat dan juga terkendala baik dari segi dana yang merosot sampai ketersediaan SDM (Sumber Daya Manusia) yang berkurang jauh. Sehingga menimbulkan ketidak efektifan dalam penanganan E-Surat. Hal yang dimaksud dalam pengaruh Covid 19 pada efektifitas kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya adalah pembatasan pegawai yang masuk di areal perkantoran hanya skeitar 50% - 60% sesuai dengan keputusan walikota mengenai Covid 19 yakni Perwali nomor 22 tahun 2019. Sehingga baik dari sisi E-Surat maupun pelayanan secara umum, terhambat karena penyesuaian di Awal Pandemi dan juga minimnya Sosialisasi karena pembatasan kegiatan pula membuat Sumber Daya Manusia yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya kurang terbiasa dengan adanya bentuk birokrasi Online.

D. Upaya Yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya.

Dalam mengatasi kendala – kendala pada Implementasi aplikasi E-Surat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melakukan beberapa tindakan – tindakan yang sesuai untuk mengatasi dan menyelesaikan permasalahan yang ada baik permasalahan Internal maupun Eksternal. Dengan beberapa metode dan pendekatan – pendekatan yang metodologis, sehingga menghasilkan hasil yang sesuai dengan keinginan dan meningkatkan efektifitas dari E-Surat ditengah Pandemi Covid 19 ini. Untuk permasalahan server yang sering down, atau sering mengalami cache yang terlalu banyak. Sub Bagian Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan bersama dengan Sub Bagian Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan bekerja sama untuk melakukan pembaharuan dan juga sejumlah improvisasi kepada server dan juga sistemnya untuk menghalau banyaknya aktifitas yang berskala besar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. , dapat diketahui bahwa

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah mengupayakan setidaknya untuk permasalahan Klampid dan E-Surat akan segera dilakukan dan diperbaiki permasalahan tentang down server. Dengan melakukan penambahan kapasitas memori server, atau dengan memberikan rack baru agar selain menambah kapasistas memori, juga untuk menambah sistem baru agar menjadi double system yang memberikan kelegaan pada pemerosesan dan penanganan server kedepannya. rencana untuk membangun server kedua dengan bantuan dari Kemkominfo ini merupakan sebuah rencana untuk menanggulangi apabila nantinya akan ada maintenance server di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, sistem dapat dilakukan migrasi sementara menggunakan sistem *backup server* yang akan ditanam di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya.

Selain permasalahan *down server* dan respon server yang lemot akibat cache, permasalahan lainnya adalah perihal Covid 19 yang mempengaruhi kinerja dan juga tingkat ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang terus menerus tergerus dan juga terbatas ketersediaannyaKemkomnfo yang nantinya akan dibuat server bantuan kedua yang dibuat disana.

4. KESIMPULAN

Dalam analisis penggunaan aplikasi E-Surat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya. Pihak kedinasan dan juga pemerintah kota surabaya telah mengimplementasikan E-Surat dalam birokrasi Internal dan pengelolaan tata kedinasan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam mengimplementasikan penggunaan aplikasi E-Surat telah melakukan berbagai bentuk kegiatan guna mendukung kelancaran kebijakan sistem E-Surat. Salah satunya adalah melakukan kegiatan dengan membiasakan menggunakan Disposisi dan juga penggunaan aplikasi surat Nota Dinas Digital. Dalam hal ini, merupakan implementasi Pendisposisian surat secara online menggunakan E-Surat dilaksanakan dengan dikepalai Kepala Dinas dan Sekretaris dinas, dikelola oleh badan Umum dan Kepegawaian serta di distribusikan kepada seluruh pegawai di seluruh sub bagian kedinasan.

Tentunya, tidak semudah yang diperkirakan atau sesuai dengan teori yang akan dibawakan dalam Pengimplementasi E-Surat, nyatanya, masih terdapat beberapa hambatan yang ditemui dalam analisis kali ini. Diantaranya, adanya faktor internal yakni: (1) adanya permasalahan pada server E-Surat yang tergabung dengan Klampid. Sehingga ketika salah satu dan lainnya mengalami permasalahan atau menurunnya performa. Maka salah satu lainnya juga ikut mengalami permasalahan. Permasalahan ini sering terjadi dan menjadi penghambat satu – satunya secara Internal. (2) Lalu, untuk permasalahan Eksternal adanya permasalahan Corona Virus 19 yang membuat birokrasi internal maupun eksternal secara general maupun khusus terganggu mengakibatkan menurunnya efektifitas dan juga pergerakan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. (3) Dilain sisi, adanya permasalahan di bidang ketersediaan tenaga kerja yang memiliki kompetensi dibidang Arsip dan Pengelolaan surat akibat dari pandemi Covid -19 memberikan dampak yang cukup besar. Berkurangnya SDM yang memiliki kapabilitas untuk mengelola server maupun mengelola surat dan juga pengarsipan secara umum mengurangi prosentase kesuksesan E-Surat di Implementasinya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menghadapi faktor permasalahan baik Internal maupun Eksternal, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya mengembangkan serangkaian kegiatan untuk menanggulangi permasalahan yang menghambat Implementasi kebijakan E-Surat. Salah satunya ialah untuk mengembangkan server baru serta melakukan backup server yang ada di luar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Dan juga secara eksternal berupa mengembangkan pelatihan berupa diklat pengarsipan serta adanya reshchedule untuk penetapan pegawai di masa pandemi corona ini.

5. REFERENSI

Albrow, Martin. (1989). *Birokrasi*. Yogyakarta: PT. Tiara Wacana Yogya
Amy, Y.S Rahayu; Juwono, Vishnu, 2020, *Pelayanan Publik dan E-Government: Sebuah Teori*, Depok : RajaGrafindo.

- Donald S. Van Metter and Carl E. Van Horn. (1975). *The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework*. *Administration and Society* 6(4): Sage
- Edward III, G.C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington, D.C: Congressional Quarterly Press
- Farida Nugrahani, (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Solo : RajaJala.
- Hardani, dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu group Yogyakarta
- Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. AIPI (Asosiasi Ilmu Politik Indonesia), Bandung.
- A. D. L. Tarigan, dan J. Jumino. (2018). *Pemanfaatan Aplikasi E-Surat Dalam Mendukung Pengelolaan Arsip Dinamis Aktif Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah*, *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 07(03). 71-80.
- Anwaruddin, A. (2014). *Transformasi Kepemimpinan Birokrasi*. *Ekonomi Administrasi Negara*, 1(Kepemimpinan dan Birokrasi), 4–22.
- Arsip Nasional Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia*. *Tata Cara Pengarsipan Nasional*, 1999(7), 2009–2011.
- Cahyati, Y. dan H. Murti. (2018). *Sistem E-Surat Pada Government Resource Management System Provinsi Jawa Tengah Berbasis Framework Codeigniter*. *Proceeding SENDI_U*.
- Habibullah, Achmad. (2010). “Kajian Pemanfaatan Dan Pengembangan E-Government.” *Jurnal Privat Law* 23(03)
- I.K.S. Satwika., I.P.S. Handika, dan I.N.B. Hartawan. (2021). *Penerapan Aplikasi E-Surat Pada Kantor*

- Perbekel Desa Kukuh Kecamatan Kerambitan, Tabanan. Ngabdimas (Pengabdian Pada Masyarakat) 04(01). 145-151
- Indrajit, Richardus. (2005). *Electronic Goverment in Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. Jurnal Andi 12(01)
- Kukuh, D., & Kerambitan, K. (2021). Penerapan Aplikasi E-Surat Pada Kantor Perbekel. 04(01), 41–45.
- Nasir, A., & Oktari, R. (2011). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah (Studi Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kampar). Jurnal Ekonomi, 19(02), 1–14.
- Ramadhani, F. R. (2016). Analisis Kemandirian Dan Efektivitas Keuangan Daerah Di Kota Tarakan. Jurnal Ekonomi Pembangunan, 14(1), 85–98.
- Setiawan, Ardi R., M. Lutfhi A., dan A. Prathama. (2020). Implementasi E-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah Berbasis Elektronik) Dalam Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Dikota Surabaya. Jurnal Syntax Transformation 01(02)