

**PENERAPAN *E-OFFICE* DI SEKRETARIAT DAERAH KOTA
SURAKARTA**

Ayum Silva Hening Nala¹, Hery Sawiji², Anton Subarno³

*Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Sebelas Maret
Surakarta*

Email: ayumsilva37@gmail.com, sawiji_hery@yahoo.com,
antonsubarno@fkip.uns.ac.id

Abstract

This research aims to know the implementation of E-Office at Regional Secretariat of Surakarta and the solutions to overcome the unequal HR expertise, users who are lazy to use E-Office, the desire to learn from users who lack in the implementation of E-Office.

The type of research is qualitative with a case study approach. This study uses purposive sampling and snowball sampling techniques. Data collection techniques with interviews, observations, and documents analysis. The validity test of the data used source triangulation. Data analysis techniques consist of data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The result shows that: 1) e-office at the Regional Secretariat of Surakarta includes: a) e-office planning, b) implementation, c) monitoring and evaluation. 2) Efforts to overcome the lack of competence of officers, namely by providing assistance and training to officers, monitoring and evaluation. 3) Efforts to overcome officers who are lazy to use the e-office, namely by affirming duties or responsibilities from the leader, encouragement from fellow officers and system simplification. 4) Efforts to overcome the low desire to learn from officers in implementation of e-office are the firmness from the leader and the division of tasks.

Keywords: electronic office, technology, regional secretariat

I. PENDAHULUAN

Perkembangan dari teknologi informasi yang semakin canggih telah mempengaruhi seluruh aspek kehidupan, tidak terkecuali dalam dunia pekerjaan di sebuah organisasi atau instansi pemerintahan. Perkembangan teknologi informasi juga telah menciptakan berbagai perangkat dan sistem yang besar sekali perannya terhadap pekerjaan di kantor, salah satunya adalah pekerjaan ketatausahaan.

Salah satu perkembangan teknologi informasi di dalam ketatausahaan adalah Perkantoran Elektronik (*Electronic Office*) yang biasa dikenal dengan istilah *E-Office*. *Electronic Office* merupakan suatu sistem aplikasi tata kelola perkantoran organisasi atau instansi berbasis elektronik. Sistem ini menggantikan proses administrasi terdahulu yang berbasis manual. Dalam sebuah organisasi atau instansi sangat membutuhkan adanya *E-Office* untuk membantu dalam menyampaikan informasi dan aktivitas komunikasi baik dalam lingkungan satukantor, antar kantor dalam suatu organisasi, hingga komunikasi dengan organisasi luar (*eksternal*) lebih efektif dan efisien (Wolniak et al., 2019). Selain penghematan waktu juga

terjadi penghematan biaya terutama pada biaya proses *delivery* nota dinas dan biaya kertas yang bisa dihemat (Juairiyah & Hendrixon, 2017). *E-Office* memiliki salah satu peran yaitu dalam mempercepat proses pengolahan surat dalam suatu organisasi atau instansi. *E-Office* membantu dalam mengoptimalkan alur kerja secara elektronik, dan memastikan pengalihan informasi atau dokumen ke orang yang tepat (Satish & Rizwana, 2019).

E-Office telah diterapkan di berbagainegara, khususnya Indonesia. Penerapan *E-Office* di Indonesia telah banyak digunakan oleh instansi baik itu pemerintahan maupun non pemerintahan. Pada umumnya *E-Office* lebih banyak diterapkan di instansi swasta dibandingkan dengan pemerintahan, contohnya di kantor pemerintahan daerah. Tidak semua kantor pemerintahan daerah menerapkan sistem *E-Office*, masih banyak yang menggunakan sistem administrasi perkantoran secara manual terlebih di daerah yang terpencil dimana sangat minim infrastruktur dan teknologi informasi, serta SDM yang masih belum mampu untuk menggunakan teknologi yang canggih. Sedangkan di daerah kota, *E-Office* telah digunakan di berbagai instansi. Contohnya

di Kota Surakarta, *E-Office* telah banyak digunakan di instansi pemerintahan maupun swasta.

Salah satu instansi di Kota Surakarta yang menerapkan *E-Office* sebagai salah satu perkembangan dari teknologi informasi yaitu Sekretariat Daerah Kota Surakarta. Sekretariat Daerah Kota Surakarta melakukan kegiatan pengelolaan surat menggunakan *E-Office* dengan menunjuk beberapa pegawai yang diberi tugas secara langsung oleh pimpinan. Pekerjaan tersebut dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada.

Berdasarkan pada studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti, observasi ketika magang dan wawancara dengan pegawai Sekretariat Daerah Kota Surakarta, dalam penerapan *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota Surakarta terdapat beberapa permasalahan atau kendala. Permasalahan tersebut meliputi (1) Sumber Daya Manusia yang ahli belum merata, (2) Pengguna atau *user* masih malas-malasan untuk menggunakan *E-Office*, (3) Keinginan belajar dari pengguna atau *user* masih kurang. Apabila permasalahan ini tidak segera mendapatkan penanganan secara baik, maka akan mengganggu terhadap pelayanan pemerintahan khususnya kegiatan kantor.

Sebaliknya, jika *E-Office* diterapkan dengan baik dan kendala yang ada dapat diminalisir maka pemanfaatan aplikasi *E-Office* terbukti sangat membantu dalam mempercepat kegiatan kantor (Dhivya & Indumathi, 2017).

Administrasi adalah kegiatan kerja sama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja yang telah ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif. Salah satu unsur administrasi yaitu tata usaha, kegiatan tata usaha antara lain adalah pengelolaan surat. Surat merupakan alat komunikasi secara tertulis, atau suatu sarana untuk menyampaikan informasi secara tertulis dari satu pihak kepada pihak yang lain. Dengan perkembangan teknologi yang ada, instansi khususnya pemerintahan diharuskan untuk menerapkan *E-Government*, *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. Salah satu bentuk *E-Government* yaitu diterapkannya sistem *E-Office*, *E-Office* merupakan suatu aplikasi layanan tata kelola perkantoran (administrasi dan

korespondensi) dari instansi atau perusahaan secara elektronik.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui bagaimana penerapan *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota Surakarta, (2) mengetahui bagaimana solusi untuk mengatasi keahlian atau kompetensi SDM yang belum merata dalam penerapan *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota Surakarta, (3) mengetahui bagaimana solusi mengatasi pengguna atau petugas yang malas untuk menggunakan *E-Office*, (4) mengetahui bagaimana solusi mengatasi keinginan belajar dari pengguna atau petugas yang kurang dalam penerapan *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota Surakarta.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Sekretariat Daerah Kota Surakarta yang beralamat di Jl. Jend. Sudirman, No. 2, Kampung Baru, Pasar Kliwon, Kota Surakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan studi kasus. Peneliti berusaha menyajikan data secara deskriptif. Penelitian ini memfokuskan tentang upaya mengatasi permasalahan yang terjadi di lapangan mengenai penerapan *E-Office* di

Sekretariat Daerah Kota Surakarta sudah berjalan dengan baik atau belum.

Data yang digunakan merupakan jenis data primer dan sekunder, data primer dalam penelitian ini berasal dari wawancara dan observasi. Sedangkan untuk data sekunder berasal dari dokumen dan arsip. Sumber data berasal dari narasumber yang memiliki peran penting dalam memberikan informasi dan membantu mengumpulkan data dan mengungkapkan masalah yang ada di tempat penelitian. Dalam penelitian ini yang ditunjuk sebagai key informan adalah Kasubag TU Pimpinan. Hal ini dikarenakan dianggap sebagai informan yang mengerti dan paham berbagai informasi dan masalah yang hendak diteliti. Teknik pengambilan sampel penelitian yaitu *purposive sampling* dan *snowball sampling*.

Uji validitas data dalam penelitian ini digunakan untuk memaksimalkan kebenaran data yang diperoleh sehingga data yang didapatkan terbukti keabsahannya. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber, dengan cara menggali informasi tertentu untuk memperoleh data melalui beberapa sumber yang ada. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data model interaktif. Analisis data interaktif dalam penelitian kualitatif terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Penerapan *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota Surakarta

Kegiatan administrasi khususnya pengelolaan surat masuk dan keluar yang efektif dan efisien menjadi latar belakang Sekretariat Daerah Kota Surakarta dalam menerapkan sistem *E-Office* sehingga pegawai tidak perlu melakukan kegiatan pemrosesan surat secara manual dan melalui alur yang panjang. Tujuannya yaitu meminimalisir waktu penyelesaian pemrosesan surat dan mengurangi penggunaan kertas dikantor (*paperless*).

Sekretariat Daerah Kota Surakarta resmi menerapkan *E-Office* pada tahun 2018. *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota Surakarta akan menangani tentang tata kelola persurat dalam lingkup Sekretariat Daerah. Sistem ini dapat memproses surat masuk maupun surat keluar sehingga

kegiatan administrasi sangat terbantu dengan adanya sistem *E-Office*.

Dalam penerapan *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota Surakarta ini tentunya dilengkapi dengan fasilitas penunjang. Fasilitas penunjang memiliki peran penting dalam penerapan *E-Office*. Mengingat bahwasannya *E-Office* merupakan sistem yang berkaitan dengan IT, maka membutuhkan dukungan fasilitas penunjang yang baik. Penerapan *E-Office* tidak lepas kaitannya dengan teknologi, sehingga dengan adanya dukungan fasilitas yang ada bisa menunjang penerapan *E-Office* agar menjadi efektif.

Fasilitas penunjang *E-Office* meliputi komputer, mesin *scanner*, printer, dan jaringan internet.

Kuantitas dan kualitas fasilitas penunjang penerapan *E-Office* harus benar-benar diperhatikan. Dengan tujuan agar pekerjaan yang dikerjakan bisa selesai dengan tepat waktu. Namun fasilitas yang

dimiliki masih kurang. Kurangnya fasilitas pendukung berupa *scanner* dalam penerapan *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota Surakarta berdampak dalam proses dan hasil kerja petugas *E-Office*. Dampak yang sangat dirasa yaitu pekerjaan menumpuk dan tidakselesai tepat waktu. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi dampak mengenai fasilitas pendukung yang kurang yaitu dengan mengadakan pengajuan anggaran peremajaan sarana dan prasarana yang ada. Pengajuan anggaran sarana dan prasarana dilakukan guna menunjang penerapan *E-Office* yang ada di Sekretariat Daerah Kota Surakarta.

Selama sistem *E-Office* ini berjalan, kegiatan yang harus dilaksanakan oleh pihak-pihak yang berkepentingan dalam hal ini yaitu Sekretariat Daerah Kota Surakarta harus melakukan *monitoring* dan evaluasi dari penerapan sistem *E-Office*. Kemudian untuk evaluasi

pelaksanaan sistem *E-Office* ini dilakukan setelah *monitoring* selesai. Evaluasi tersebut dilakukan oleh Kepala bagian masing-masing.

2. Kompetensi atau Keahlian SDM dalam Penerapan *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota Surakarta

Kompetensi adalah sesuatu yang mencakup atas pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dijadikan pedoman dalam menyelesaikan pekerjaan yang dikerjakan pegawai sesuai dengan standar yang ditetapkan. Jadi kompetensi memiliki peranan penting dalam lingkungan kerja. Hal ini dikarenakan kompetensi beriringan dengan perkembangan organisasi. Semakin tinggi kompetensi di lingkungan kerja, maka semakin tinggi pula perkembangan organisasi, sehingga organisasi lebih mudah mencapai tujuan yang ditetapkan. Begitu pula kompetensi pegawai dalam penerapan *E-Office*

sangatlah penting karena mempunyai pengaruh besar dalam memberikan informasi dan pengambilan keputusan di sebuah organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi kompetensi atau keahlian petugas *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota Surakarta belum baik.

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang berkaitan dengan kompetensi petugas *E-Office* adalah dengan memberikan pendampingan dan pelatihan yang baik kepada petugas *E-Office*. Upaya lain yang dilakukan Sekretariat Daerah Kota Surakarta dalam mengatasi kompetensi atau keahlian petugas *E-Office* yang tidak merata dengan melakukan *monitoring* dan evaluasi.

Tujuannya diadakannya *monitoring* yaitu untuk mengetahui perkembangan dan kemajuan kompetensi petugas *E-Office*.

Setelah dilakukan *monitoring* kemudiandi evaluasi. Dengan adanya evaluasi membantu pihak

Sekretariat Daerah dalam mengambil keputusan untuk kedepannya agar kesalahan yang terjadi tidak terulang kembali.

3. Petugas atau Pengguna (*User*) yang Malas Menggunakan *E-Office*

Penerapan *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota

Surakarta yang belum maksimal salah satunya dikarenakan *user* yang malas dalam menggunakan *E-Office*. Penyebab malasnya *user* dalam menggunakan *E-Office* karena sistemnya yang dinilai cukup rumit. Selain itu, alasan petugas malas untuk menggunakan *E-Office* karena kurangnya fasilitas *scanner* yang memaksa *user* untuk menggunakan *handphone* pribadi untuk *scan* surat yang masuk maupun surat yang keluar. Upaya untuk mengatasi pengguna (*user*) yang malas dalam menggunakan *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota Surakarta antara lain:

- a. Adanya penegasan dari pimpinan
- b. Adanya dorongan dari sesama petugas atau *user*
- c. Adanya penyederhanaan sistem

4. Keinginan Belajar Petugas atau Pengguna (User) yang Kurang dalam Penerapan *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota Surakarta

Penerapan *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota Surakarta yang belum maksimal salah satunya dikarenakan keinginan belajar pengguna (*user*) yang rendah dalam menggunakan *E-Office*. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan keinginan belajar

pengguna (*user*) dalam menggunakan *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota Surakarta sebagai berikut:

- a. Adanya ketegasan dari pimpinan
- b. Adanya pembagian tugas

B. Pembahasan

Penelitian ini mengkaji tentang penerapan *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota Surakarta. Untuk mempermudah dalam suatu proses pengkajian permasalahan, maka peneliti melakukan pemilihan data yang valid dalam memecahkan permasalahan penelitian. Penelitian ini membahas tentang:

1. Penerapan *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota Surakarta

a. Perencanaan *E-Office*

Perencanaan merupakan tahap awal yang perlu dipersiapkan dalam penerapan *E-Office*.

Perencanaan juga merupakan landasan serta pedoman untuk menjalankan suatu sistem agar tidak keluar dari jalur. Latar belakang penerapan sistem ini adalah agar kegiatan administrasi khususnya mengenai pengelolaan surat dapat berjalan dengan efektif dan tertib

b. Penerapan***E-Office***

Sekretariat Daerah Kota Surakarta resmi menerapkan *E-Office* pada tahun 2018. *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota Surakarta hanya menanganitentang tata kelola persuratan dalam lingkup Sekretariat Daerah. Sistem ini dapat memproses surat masuk maupun surat keluar sehingga kegiatan administrasi sangat terbantu dengan adanya sistem *E-Office*.

Dalam penerapan *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota Surakarta initentunya dilengkapi dengan fasilitas penunjang. Fasilitas penunjang memiliki peran penting dalam penerapan *E-Office*. Mengingat bahwasannya *E-Office* merupakan sistem yang berkaitan dengan IT, maka

membutuhkan dukungan fasilitas penunjang yang baik. Penerapan *E-Office* tidak lepas kaitannya dengan teknologi, sehingga dengan adanya dukungan fasilitas yang ada bisa menunjang penerapan *E-Office* agar menjadi efektif. Fasilitas penunjang *E-Office* meliputi

komputer, mesin *scanner*, printer, dan jaringan internet.

Kuantitas dan kualitas fasilitas penunjang penerapan *E-Office* harus benar-benar diperhatikan. Dengan tujuan agar pekerjaan yang dikerjakan bisa selesai dengan tepat waktu. Namun fasilitas yang dimiliki masih kurang.

Kurangnya fasilitas pendukung berupa *scanner* dalam penerapan *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota Surakarta berdampak dalam proses dan hasil kerja petugas *E-Office*. Dampak yang sangat dirasa yaitu pekerjaan menumpuk dan tidak selesai tepat waktu.

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi dampak mengenai fasilitas pendukung yang kurang yaitu dengan mengadakan pengajuan anggaran peremajaan sarana dan prasarana yang da.

Pengajuan anggaran
saranadan
prasarana

dilakukan guna
menunjang penerapan

E-

Office yang ada di
Sekretariat DaerahKota
Surakarta.

c. Evaluasi

**Penerapan *E-*
*Office***

Selama sistem *E-*
Office ini berjalan,
kegiatan yang harus
dilaksanakan oleh pihak-
pihak yang
berkepentingan dalam
hal ini yaitu Sekretariat
DaerahKota Surakarta
harus melakukan
monitoring dan
evaluasi dari

2. Cara Mengatasi Keahlian SDM yang Tidak Merata Dalam Penerapan *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota

Surakarta

Kemampuan atau kompetensi SDMsangat berpengaruh terhadap penerapan *E-Office*, karena semakin tinggi kompetensi di lingkungan kerja, maka semakin tinggi pula perkembangan organisasi. Kelemahan dalam pengelolaan *E-Office* salah satunya adalah dibutuhkan SDM yang kompeten dibidang teknologi informasi. Jika petugas *E-Office* tidakkompeten dala mbidangnyamaka akanmenimbulkan permasalahan dala mpenerapan *E-Office*.

Permasalahan dalam pengelolaan *E-Office* ada dua yaitu permasalahan manajemen teknologinya dan permasalahan yang berkaitan dengan fungsi staf. Berkaitan dengan fungsi staf, hal ini disebabkan karena pertama, staff tidak memiliki keahlian dalam teknologi informasi modern baik berbasis teks, manajemen dinamis dan statis. Hal ini sangat berpengaruh sekali ketika suatu instansi atau organisasi menerapkan *E-Office* namun memiliki staf yang tidak mampu mengendalikan teknologi informasi yang ada karena akan berakibat sistem yang ada tidak bisa berjalan dengan maksimal. Hal ini terlihat jelas di Sekretariat Daerah Kota Surakarta. Bahwasannya kompetensi petugas *E-Office* belum baik, terutama dalam mengendalikan teknologi informasi yang ada.

Kedua berkaitan dengan fungsi staf, petugas tidak sadar terhadap perannya. Sebagai petugas *E-*

Office harus sadar akan perubahan yang ada. Karena surat tidak harus diproses secara konvensional, tapi dengan adanya perkembangan tersebut bisa dilakukan secara elektronik sehingga menuntut untuk pengguna mempelajari hal-hal baru terutama dalam penggunaan teknologi agar dapat mengelola surat dengan baik. Petugas *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota Surakarta sadar akan perkembangan teknologi informasi, namun kenyataannya dalam melaksanakan tugasnya, memilih untuk dibantu pegawai lain dalam mengerjakan tugasnya daripada belajar memahami teknologi yang ada.

Upaya meningkatkan kompetensi atau keahlian SDM dalam penerapan *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota Surakarta sebagai berikut:

- a. Memberikan pendampingan dan pelatihan kepada petugas *E-Office*

Salah satu upaya yang dapat

dilakukan perusahaan atau organisasi untuk meningkatkan kualitas pegawai dengan melakukan training atau pelatihan (Purwasih et al., 2017). Hal ini sesuai dengan salah satu upaya yang dilakukan Sekretariat Daerah Kota Surakarta dalam meningkatkan kompetensi petugas *E-Office* dengan pendampingan dan pelatihan.

Sekretariat Daerah Kota Surakarta melakukan pendampingan dan pelatihan kepada petugas *E-Office* dilakukan oleh kasubag masing-masing. Ketika dalam pengelola surat petugas *E-Office* merasakan ada kendala atau hambatan bisa langsung ditangani. Karena kasubag selalu mendampingi dalam pengelolaan *E-Office* dan langsung memberikan pelatihan saat itu

juga kepada petugas *E-Office* tentang kendala yang terjadi. Pendampingan dan pelatihan yang diberikan menyasar kepada petugas *E-Office* yang tidak memahami IT. Cara ini dilakukan pihak Setda secara berkala dan bertahap dimana di setiap pelatihan ini diberikan materi mengenai pengelolaan *E-Office* dengan benar dan pengoperasian IT dalam mengelola *E-Office*. Dengan adanya pendampingan dan pelatihan secara berkala ini Sekretariat Daerah Kota Surakarta berharap petugas *E-Office* bisa memiliki standar kompetensi yang baik dalam mengelola *E-Office*. Selain pendampingan dan pelatihan secara berkala oleh Kasubag, juga ada pelatihan dari Diskominfo yang dilakukan dua kali dalam satu tahun.

b. Melakukan *monitoring* dan evaluasi

Dengan memberikan pelatihan dan pendampingan secara tidak langsung dijadikan *monitoring* dan evaluasi Sekretariat Daerah Kota Surakarta mengenai permasalahan tersebut.

Pengawasan atau *monitoring* adalah proses pengamatan dari seluruh kegiatan organisasi agar seluruh pekerjaan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan (Lukas et al., 2017).

Monitoring merupakan kegiatan Sekretariat daerah Kota Surakarta dalam mengusahakan pekerjaan yang dilakukan pegawai administrasi (petugas *E-Office*) dapat terlaksana dengan rencana yang telah ditentukan dan mendapatkan hasil sesuai yang diharapkan.

Evaluasi kinerja merupakan sistem formal yang dilakukan organisasi atau perusahaan untuk mengevaluasi kinerja pegawai secara periodik. Evaluasi dilakukan karena berguna dalam memperbaiki kinerja pegawai dan kinerja perusahaan, sebagai dasar untuk menetapkan pelatihan dan pengembangan, sebagai dasar melakukan evaluasi staffing dan difisiensi (peninjauan ulang) (Aini, 2019). Sekretariat Daerah Kota Surakarta menggunakan evaluasi sebagai proses menilai dan mengetahui kualitas dan kuantitas yang didapatkan oleh pegawai administrasi (petugas *E-Office*). Secara umum dengan adanya *monitoring* dan evaluasi bisa mengurangi sedikit demi sedikit permasalahan

pegawai administrasi (petugas *E-Office*) yang kurang kompeten tersebut. Karena setiap bulannya pastinya ada masukan dan arahan yang baik agar petugas *E-Office* bisa melaksanakan pekerjaan dengan baik dan benar.

3. Cara Mengatasi Petugas atau Pengguna yang Malas Menggunakan *E-Office*

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Melalui peraturan tersebut pemerintah pusat menghimbau agar pemerintah daerah ikut berpartisipasi dalam mengembangkan *E-Government*. Instansi pemerintahan tiap daerah dihimbau untuk menggunakan *E-Office* dalam kegiatan administrasinya. Sekretariat Daerah Kota Surakarta merupakan salah satu instansi pemerintahan

yang sudah mulai mengembangkan *E-Government* yaitu dengan menerapkan *E-Office*. Namun dalam penerapannya, petugas *E-Office* malas untuk menggunakan sistem ini sehingga menggunakan cara konvensional atau manual.

Upaya mengatasi pengguna (*user*) yang malas menggunakan *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota Surakarta sebagai berikut:

- a. Adanya penegasan tugas dari pimpinan
Upaya yang dilakukan untuk mengatasi pengguna (*user*) yang malas menggunakan *E-Office* yaitu dengan adanya penegasan tugas dari atasan atau pimpinan. Seorang pemimpin yang tegas tentunya memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawainya (Yunita & Zuhro, 2018). Diperlukan ketegasan dari pimpinan agar

- petugas atau *user E-Office* mau untuk menggunakan sistem tersebut karena sudah tuntutan pekerjaannya seperti itu dan mau ataupun tidak mau tetap harus dilakukan.
- b. Adanya dorongan dari sesama petugas atau *user*
Upaya yang dilakukan untuk mengatasi pengguna (*user*) yang malas menggunakan *E-Office* yaitu dengan adanya dorongan dari sesama petugas atau *user*. Dorongan dari sesama pegawai akan berpengaruh pula terhadap kinerja pegawai yang lain karena pekerjaan dan tanggung jawabnya sama (Herianto, 2018). Jadi, selain dengan ketegasan tugas dari pimpinan, sesama pegawai pun juga bisa untuk mendorong dan memberi dukungan untuk memotivasi
- petugas atau *user E-Office* untuk menggunakan sistem tersebut. hal tersebut bisa dilakukan karena adanya rasa senasib dan sepenanggungan dari sesama pegawai yang sama-sama bekerja dan memiliki tuntutan pekerjaan yang sama.
- c. Adanya penyederhanaan sistem
Penyebab petugas atau *user* malas dalam menggunakan *E-Office* salah satunya dikarenakan oleh sistem yang rumit. Oleh karena itu upaya selanjutnya yang dilakukan yaitu dengan adanya penyederhanaan sistem. Sistem *E-Office* yang diterapkan di Sekretariat Daerah Kota Surakarta harus diperbaiki, khususnya untuk *form* bagian tujuan surat harus bisa lebih dari satu tujuan agar mengemat waktu

dalam penginputan surat, sehingga tidak perlu input berkali-kali apabila tujuannya lebih dari satu (wali kota, wakil walikota, sekda). Dengan adanya penyederhanaan sistem ini akan berdampak pada kemauan petugas atau *user* untuk menggunakan sistem tersebut. karena sistem sudah diperbaiki dan disederhanakan membuat pekerjaan petugas atau *user* tidak rumit lagi.

4. Cara Mengatasi Keinginan Belajar Pengguna (*User*) yang Rendah

Di Sekretariat Daerah Kota Surakarta, keinginan belajar dari petugas atau *user E-Office* dapat dikatakan rendah. Oleh karena itu, penerapan *E-Office* di Sekretariat Daerah masih belum maksimal. petugas harus terus belajar agar lancar dalam menggunakan sistem tersebut, namun motivasi untuk

belajarnya sangat rendah sehingga masih banyak petugas atau *user* yang belum lancar atau bahkan masih gagap dengan perkembangan teknologi yang ada.

Upaya meningkatkan keinginan belajar pengguna (*user*) dalam menggunakan *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota Surakarta sebagai berikut:

- a. Adanya ketegasan dari pimpinan

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan keinginan belajar pengguna (*user*) dalam menggunakan *E-Office* yaitu dengan adanya ketegasan dari atasan atau pimpinan.

Seorang pemimpin yang tegas tentunya memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawainya (Yunita & Zuhro, 2018). Diperlukan ketegasan dari pimpinan agar petugas atau *user E-Office* mau untuk belajar menggunakan

- sistem tersebut karena memang sudah tuntutan pekerjaannya seperti itu dan mau ataupun tidak mau tetap harus dilakukan. Karena apabila petugas atau *user* tidak mau untuk mempelajari perkembangan teknologi yang ada maka tidak akan bisa untuk beradaptasi dengan sistem yang ada. Selain itu, sudah menjadi tuntutan pekerjaannya seperti itu maka apabila petugas tersebut tidak mau posisinya tergantikan oleh orang lain dan demi kelancaran kegiatan administrasi Di Sekretariat Daerah Kota Surakarta, pimpinan harus memaksa mereka untuk mau belajar.
- b. Adanya pembagian tugas
Upaya yang dilakukan selanjutnya untuk mengatasi rendahnya keinginan belajar pengguna (*user*) dalam menggunakan *E-Office* yaitu dengan adanya pembagian tugas antar *user*. Hal ini dilakukan untuk mengurangi beban belajar dari setiap petugas atau *user* dalam suatu bagian. Solusi ini sudah diterapkan di Sekretariat Daerah Kota Surakarta, dimana tiap bagian memiliki 2 petugas atau *user* untuk mengelola surat masuk dan keluar. Dengan pembagian tugas tersebut dapat meningkatkan motivasi belajar dari tiap *user* karena beban belajarnya sudah tidak banyak lagi. Untuk yang bertanggung jawab menanganani surat masuk cukup mempelajari sistem di bagian surat masuk saja. Dan juga sebaliknya untuk yang menangani surat keluar cukup mempelajari sistem di bagian surat keluar saja.

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian dapat diuraikan sebagai berikut, yakni *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota Surakarta diterapkan sejak tahun 2018. *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota Surakarta hanya menangani tentang tata kelola persuratan dalam lingkup Sekretariat Daerah. Sistem ini dapat memproses surat masuk maupun surat keluar sehingga kegiatan administrasi sangat terbantu dengan adanya sistem *E-Office*. Dalam penerapan *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota Surakarta ini tentunya dilengkapi dengan fasilitas penunjang. Fasilitas penunjang *E-Office* yang masih kurang yaitu belum meratanya *scanner*. Kurangnya fasilitas penunjang ini berdampak pada pekerjaan yang menumpuk dan lama dalam waktu penyelesaiannya. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi dampak mengenai fasilitas pendukung yang kurang yaitu dengan mengadakan pengajuan anggaran peremajaan sarana dan prasarana yang ada.

Kompetensi atau keahlian petugas *E-Office* dalam penerapan *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota Surakarta masih belum merata atau kurang. Hal ini disebabkan karena keterbatasan sumber daya

manusia, kesulitan dalam mengajukan tambahan pegawai, dan petugas *E-Office* yang ditunjuk tidak memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai dengan pekerjaan yang diberikan. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kurangnya kompetensi petugas *E-Office* dalam penerapan *E-Office* yaitu dengan memberikan pendampingan dan pelatihan kepada petugas arsip serta melakukan monitoring dan evaluasi.

Sekretariat Daerah Kota Surakarta merupakan salah satu instansi pemerintahan yang sudah menerapkan *E-Office*. Namun dalam penerapannya, petugas *E-Office* malas untuk menggunakan sistem ini sehingga menggunakan cara konvensional atau manual. Upaya untuk mengatasi pengguna (*user*) yang malas menggunakan *E-Office* yaitu dengan adanya penegasan tugas dari pimpinan, adanya dorongan dari sesama petugas (*user*), dan adanya penyederhanaan sistem.

Di Sekretariat Daerah Kota Surakarta, keinginan belajar dari petugas atau *user E-Office* rendah. Upaya meningkatkan keinginan belajar pengguna (*user*) dalam menggunakan *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota Surakarta yaitu dengan adanya ketegasan dari

pimpinan dan adanya pembagian tugas.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut.

Kepada Sekretariat Daerah Kota Surakarta, diharapkan Sekretariat Daerah Kota Surakarta mengoptimalkan penerapan *E-Office* dengan memperhatikan aspek-aspek penting seperti kompetensi petugas *E-Office* dan peralatan penunjang kegiatan administrasi. Melakukan koordinasi dengan tiap-tiap bagian dalam memonitoring dan mengevaluasi petugas *E-Office* dalam mengelola *E-Office*. Melakukan regenerasi petugas *E-Office* secara merata sesuai dengan bidangnya sehingga pengelolaan *E-Office* bisa berjalan dengan maksimal. Menambah sarana dan prasarana dalam penerapan *E-Office* khususnya mesin *scanner*.

Kepada Kepala Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Surakarta, memberikan pembekalan ilmu dan pendampingan kepada petugas *E-Office* yang berada di tiap-tiap bagian secara rutin dan dilakukan secara berkesinambungan.

Meningkatkan koordinasi antara kasubag dan petugas *E-Office* dalam pengelolaan *E-Office* dengan melakukan *monitoring* internal serta mengadakan evaluasi

kegiatan administrasi yang meliputi evaluasi proses pengelolaan surat dan evaluasi sistem *E-Office*. Meningkatkan koordinasi dengan bagian IT sehingga proses pengelolaan *E-Office* tidak terlalu sering mengalami *trouble* dan pengelolaan bisa berjalan maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, N. (2019). Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(1), 43.
- Dhivya, S., & Indumathi, S. (2017). E - Governance - To enhance the Quality of Life of Citizens by overcoming Disadvantage. *Aayvagam an International Journal of Multidisciplinary Research*, 5(2), 82–85.
- Herianto, D. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja pegawai dinas bina marga provinsi sulawesi selatan. *Jurnal Politik Profetik*, 6(1), 91–105.
- Juairiyah, O., & Hendrixon. (2017). Penerapan E-Office Dalam Administrasi Perkantoran (Studi Kasus : Balitbangda Prov. Sumsel). *Jurnal Pembangunan Nagari*, 2(1), 75–84.
- Lukas, M., Tewal, B., & Walangitan, M. D. (2017). Pengaruh Pengawasan, Kepemimpinan Dan Kompensasi Terhadap Kinerja

- Pegawai Pada Badan Pengelola Keuangan Dan Barang Milik Daerah Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2),
- Purwasih, N. W. W., Suryandari, N. N. A., & Endiana, I. M. D. (2017). Pendampingan PT.Cirleka Indonesia Utama dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan dan Memuaskan Kebutuhan Konsumen. *Jurnal Abdi Saraswati (JAS)*, 1(1), 6–11.
- Satish, K. H., & Rizwana, M. (2019). Challenges and Opportunities in E-Office Implementation : a Study With Reference To Government Institution. *VTU Journal of Engineering Sciences and Management*, 1(3), 51–56.
- Yunita, R. I., & Zuhro, D. (2018). Performa Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan. *JPM17: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 03(01), 7–21.
- Wolniak, R., Skotnicka-Zasadzień, B., & Zasadzień, M. (2019). Problems of the Functioning of E-Administration in the Silesian Region of Poland from the Perspective of a Person with Disabilities. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 9(57 E), 137–155.