

e-Office dan Implementasinya

Anton Subarno¹, Amina Sukma Dewi²

¹Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sebelas Maret, Surakarta

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sebelas Maret, Surakarta

Email: antonsubarno@fkip.uns.ac.id; dewiyaa@yahoo.co.id

ABSTRAK

Artikel ini bermaksud mengupas tentang kantor elektronik (*e-Office*) yang sudah banyak diterapkan dan sudah tidak diragukan lagi manfaatnya dalam pelayanan kantor dan bisnis. Banyak instansi yang belum tahu istilah *e-Office* akan tetapi mereka sudah mempraktekannya dalam melakukan pekerjaan sehari-hari. Artikel ini bertujuan untuk mengeksplorasi definisi *e-office*, jenis produk yang bisa dihasilkan dalam *e-Office*, strategi menuju *e-Office*, dan perkembangan *e-government* di dunia. Implementasi *e-Office* dalam kantor pemerintah masih sebatas penanganan surat dan dokumen dalam bentuk elektronik mulai dari pembuatan, validasi, pendistribusian, pencarian dan penemuan kembali surat atau dokumen yang diperlukan. Aplikasi *e-Office* masih sebatas web atau portal layanan online dan belum mencakup semua pekerjaan kantor yang meliputi menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan. Meskipun sudah ada penerapan berbagai kegiatan kantor menggunakan aplikasi tertentu tetapi masih terpisah-pisah belum terintegrasi secara menyeluruh dalam suatu aplikasi *e-Office*. Dalam bisnis penggunaan *e-Office* sudah diterapkan secara online untuk menunjang bisnis.

Kata Kunci: *Virtual Office, Digital Office, E-Government*

PENDAHULUAN

Paradigma *e-office* adalah dimulai dari aplikasi software otomasi kantor tentang personal informasi system, file tracking system, payroll, finance dan budget, store dan inventory guna menopang fungsi internal kantor. Pemikiran ini dimulai dari suatu unit kantor yang harus secara mandiri mengurus kebutuhan data tanpa pertukaran informasi dari unit lain. Berawal dari hal tersebut maka perlu adanya format dan standar data guna mendukung efisiensi kerja kantor (Seth, 2011). Sebelum ada *e-office*, setiap unit kantor menyelenggarakan system tata kelola data secara mandiri yang kadangkali tidak sesuai dengan kebutuhan di unit lainnya dalam satu kantor. Sharing informasi sangat terbatas, tidak ada standar data, dan tidak ada akses untuk mengakses data umum. Setelah ada *e-office*, semua informasi di kemas dalam satu bundle produk data, bisa sharing informasi, ada standard data, dan ada standar akses informasi umum. Virtual kantor dapat memotong biaya operasional bawahan setengah milyar dari. Selain itu teknologi juga memungkinkan interaksi antara salesman dan customers (Davenport and Pearlson, 1998).

Dari aspek teknologi kantor, penggunaan peralatan komunikasi digital sudah digunakan sejak 1982 oleh De Luca yang mengganti penggunaan telepon analog ke telepon digital. Dalam ujicobanya, system kerja transmisi telepon menggunakan sistem "board to board". Sebelum mesin telepon digunakan, sistem sudah membaca nomor telepon yang tersimpan, peralatan dan lokasi, dan memory yang tersimpan. Saat pengguna menggunakan telepon, sistem mengkoneksikan ke pihak yang dituju melalui central dengan sinyal (De Luca, 1982).

Perkembangan teknologi digital yang berkembang ke *electronic office (e-Office)* tidak terbatas pada mesin kantor saja, tetapi juga merambat ke perkantoran dalam arti fisik. Dalam pelayanan kantor secara fisik, tentu di butuhkan tata ruang yang memadai sesuai dengan kapasitas layanan umum sehingga dibutuhkan tata cahaya yang cukup, tata warna yang indah, suasana yang tenang, dan hal lain yang membuat pelanggan/pengguna kantor nyaman berada di kantor. Dalam pelayanan kantor elektronik tidak lagi membutuhkan persiapan kantor secara fisik, tetapi cukup menyediakan sistem pelayanan yang baik, maka pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan kantor

tersebut. Sebagai contoh pelayanan perijinan kepada masyarakat di kantor pemerintah, pelayanan pajak online, pelayanan pembayaran tagihan online dan lain sebagainya. Telah banyak penggunaan e-Office di kantor pemerintahan. Dalam artikel ini akan dibahas tentang definisi e-office, jenis produk yang bisa dihasilkan dalam e-Office, strategi menuju e-Office, dan perkembangan e-government di dunia.

Kajian Teori

A. Definisi e-Office

Software e-Office didesain dengan tujuan untuk membantu mengatasi perpindahan dokument yang mendukung terjadinya berbagai aktivitas dalam sebuah organisasi (<http://www.logicsoft.online>). E-Office yang biasa digunakan masih berbasis web dimana pengguna dituntut familiar untuk menggunakan dan mengoperasikannya. Fasilitas web tentunya membutuhkan local area network, wide area network dan koneksi internet. Fitur yang terdapat dalam office meliputi: user interface, alur dokumen, informasi dokumen, fasilitas pencarian, pelacakan dokumen fisik, fasilitas catatan elektronik, tautan file dan dokumen, pelacakan dan lintas unit, referensi, jadwal, pencarian dokumen dan file berdasarkan tugas, perjanjian-perjanjian, subjek, dan kata kunci (<http://www.logicsoft.online/>).

Secara sederhana fasilitas e-Office dapat digambarkan dalam gambar 1 sebagai berikut:



Gambar 1. Fitur e-Office.
(<http://www.logicsoft.online/>).

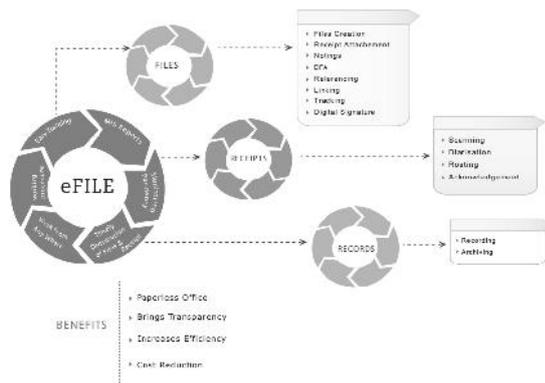
Office sangat berguna dalam meningkatkan efisiensi administrasi, menekan biaya, keamanan informasi yang sistematis, kepatuhan terhadap pedoman

Peraturan kuliner
(<http://japit.jharkhand.gov.in>)

Di Indonesia sendiri, sebenarnya e-Office bukan hal yang baru. PT Telkom melalui Telkomcloud telah meluncurkan e-office. Fitur e-Office meliputi: *outgoing mail module*, *incoming mail and disposition module*, *archive and agenda module*, *secretary/personal assistance module*, *delegation module*. *Outgoing mail module* adalah fasilitas aplikasi untuk menyusun naskah, revisi, dan persetujuan terakhir dari suatu surat hingga pemberian nomor. Proses pengiriman dan pemberkasan surat dapat dilakukan dalam waktu kurang dari 5 menit. *Incoming mail and disposition module* digunakan untuk menangani surat masuk dan surat keluar secara otomatis dan melakukan pemberkasan ke dalam folder-folder yang sesuai. *Archive and agenda module* digunakan akan mempermudah dalam melakukan suatu penyimpanan berkas elektronik yang sesuai dengan kategorinya. *Secretary/personal assistance module* digunakan untuk review surat-surat yang masuk. *Delegation module* berfungsi untuk mendistribusikan surat ke pihak terkait diluar area kantor (Sumber: Leaflet Telkom). Sudah banyak instansi yang menerapkan e-office di Indonesia meskipun masih sebatas surat menyurat. Sebagai contoh di Kabupaten Seruyan Kalimantan Tengah (Pencawan, 2017) dan Pemerintah Kabupaten Ponorogo (Panji, 2016) telah berkerja sama dengan telkom dalam mengoperasikan e-office. Di Setda Kabupaten Karanganyar sudah menerapkan *mail handling online* yang berisi pengurusan surat masuk dan surat keluar antar SKPD. *Mail handling online* merupakan hasil penelitian strategi nasional dari Sulistyaningrum dkk FKIP UNS (2016).

B. Produk e-Office

Meskipun tidak terbatas pada enam produk yang bisa dihasilkan dalam e-Office, untuk sementara ini produk yang bisa dihasilkan dari e-Office meliputi : *file management system (eFile)*, *knowledge management system (KMS)*, *leave management system (eLeave)*, *tour management system (eTour)*, *personal information system (PIS)*, *collaboration and messaging services (CAMS)*, and *eService* (Seth, 2011).



Gambar 2. Sistem manajemen file (Seth, 2011)

e-File adalah pemrosesan dan penerimaan file secara otomatis. Alur kerja berbasis sistem yang menggantikan penanganan manual menjadi elektronik sistem. Sistem dalam eFile meliputi semua tingkatan mulai dari penerimaan, pembuatan file, pengiriman bukti sampai pada pengarsipan dokumen. Dengan sistem tersebut penanganan dokumen dan file menjadi lebih sederhana dan lebih transparan karena sejak dari penerimaan sampai pada penyimpanan terekam semua secara elektronik. Dokumen dapat dicari dengan mudah ataupun dilakukan tindakan lanjutan sesuai dengan kebutuhan instansi. eFile juga bisa ditautkan dengan referensi yang relevan dengan dokumen dan aturan dalam pengambil keputusan. Bagan alur pengenalan adalah tersaji dalam gambar 2.

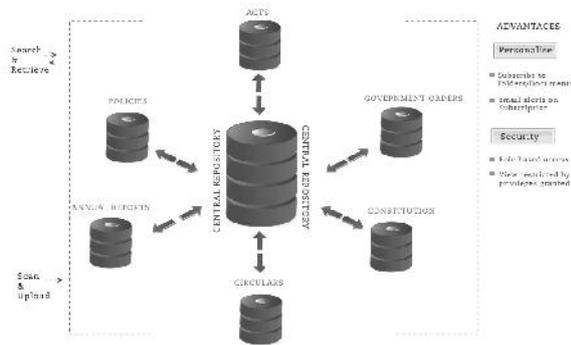
Salah satu fitur dalam eFile yang sangat penting adalah dashboard yang menyediakan rangkuman dari file-file yang diterima maupun yang dikirimkan termasuk yang ditunda untuk dikirimkan. Fitur eFile sebaiknya meliputi dashboard email harian, pembuatan file, pengiriman, pencarian, tindak lanjut, dan kode keamanan. Keuntungan dari eFile adalah meningkatkan transparansi dan efisiensi lingkungan kerja, menghemat uang, meningkatkan produktivitas dan hemat tempat kerja, meminimalisasi proses keterlambatan, meyakinkan penanganan file secara tepat waktu, dan bisa dikerjakan dimana saja dan kapan saja.

KMS adalah pengaturan berbagai dokumen secara tersentral. KMS sangat cocok untuk penanganan dokumen secara elektronik dari pembuatan sampai pengarsipan. Hal ini akan membantu dalam penciptaan dokumen yang terus tersentral yang dapat diakses oleh semua pengguna

berdasarkan peran dan fungsinya. Sistem penanganan KMS dapat terlihat dalam gambar 3. Fitur yang terdapat dalam KMS meliputi sharing dokumen, pencarian online folder atau sub folder dokumen dan dokumen berbagi versi. Keuntungan dari pada KMS adalah keleluasaan organisasi untuk mengakses dokumen, penyimpanan secara tersentral dengan perijinan untuk akses yang terintegrasi, pencarian dokumen yang cepat dan mudah dan sharing informasi di antara masing-masing unit bagian.

eLeave adalah format aplikasi dan proses pengesahan secara otomatis. eLeave adalah sistem alur kerja secara otomatis tentang aplikasi form dan proses persetujuannya. Sistem ini dapat digunakan secara online dan dapat digunakan untuk melihat status form yang telah dikerjakan sekaligus untuk mengetahui kelengkapan informasinya. eLeave biasanya dikirim oleh orang-orang yang mempunyai akses khususnya dalam menyelesaikan form untuk persetujuan. Fitur yang ada dalam eLeave adalah alur kerja untuk pengiriman dan persetujuan, dashboard dan tanda pengingat dokumen masuk. Keuntungan dari eLeave adalah pengguna dapat mengirimkan atau memberi persetujuan dimana saja dan kapan saja, dokumen dapat dikendalikan dengan jari, mengurangi overload pekerjaan, dan hemat waktu.

eTour adalah program pengenalan karyawan diperusahaan secara otomatis. eTour adalah sebuah sistem yang dapat meningkatkan efisiensi manajemen dari program pengenalan karyawan dan efisiensi waktu. Sistem ini digunakan untuk menjamin bahwa semua permintaan tentang eTour akan terlayani di sistem ini. Karyawan dapat mengatur sendiri, contoh menunda, menyetujui, menolak, dan melihat catatan tentang eTour dengan cepat. Fitur yang terdapat dalam sistem ini adalah pengajuan online dan proses validasi, keluhan, notifikasi dan dashboard. Keuntungan dari fitur ini adalah pengajuan dan persetujuan eTour online dapat dilakukan dari mana saja dan kapan saja, dapat dikendalikan cukup dengan jari, dan pengaduan secara online.



Gambar 3. Pengelompokan Knowledge Management System (KMS) berdasar kategorinya (Seth, 2011).

PIS adalah pengaturan catatan karyawan. *Personal Information System* adalah sistem alur kerja yang memuat secara detail semua aspek dari catatan karyawan termasuk identitas karyawan, keahlian, detail kontak, posting lokasi dan lain sebagainya. Fitur yang terdapat dalam PIS ini adalah informasi detail tentang karyawan. Keuntungan penggunaan PIS ini adalah update informasi karyawan secara real time, membantu mengidentifikasi dan mengelompokkan karyawan berdasarkan seksi ataupun kantor, dan formulasi start yang lebih bagus dari dengan kebijakan yang digunakan.

CAMS adalah layanan pesan dan kolaborasi internal. CAMS adalah sebuah kolaborasi dari berbagai layanan pesan yang dapat membantu penggunaannya untuk berkomunikasi secara efektif dan share informasi secara intens. Layanan pesan meliputi penjadwalan elektronik, perjanjian elektronik, pesan instan, forum diskusi, dan informasi dan papan buletin. Penjadwalan elektronik adalah sebuah layanan yang bisa membantu penggunaannya untuk mengatur jadwal pertemuan, perjanjian suatu event, dan konvensi online. Sistem ini memfasilitasi sharing perjanjian dan update grup melalui SMS dan email. Folder elektronik adalah folder karyawan secara online yang dapat digunakan untuk memanggil secara detail tentang karyawan contoh nama bagian alamat email dan nomor telepon. Pesan instan atau adalah sebuah layanan yang dapat membantu pertukaran pesan secara online di antara penggunaannya secara cepat dan aman. Forum diskusi adalah layanan online di mana orang dapat berkomunikasi dalam bentuk postingan pesan. Sesuai dengan tingkat aksesnya seorang pengguna atau forum Group dapat

memposting pesan yang mungkin belum diverifikasi oleh seorang moderator sebelum bisa dilihat oleh anggota grup yang lainnya. moderator dapat menambah dan menghapus postingan diskusi. Papan informasi adalah sebuah layanan yang membantu mempublikasikan secara internal maupun eksternal berita catatan edaran diskusi dan kontak informasi antar bagian.

eServices adalah integrasi dari berbagai layanan. Layanan elektronik adalah pengelompokan berbagai layanan yang dapat memfasilitasi layanan secara terintegrasi. Sebagai contoh permintaan transportasi, keluhan registrasi, pemesanan ruang pertemuan dalam kantor elektronik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Transisi Menuju E-office

A. Masa Transisi

Pada masa transisi dari kantor fisik menuju eOffice terdapat tiga phase yaitu phase inisiasi, phase persiapan, dan phase melaksanakan. Pertama, phase inisiasi. Pada fase inisiasi ini keputusan untuk menggunakan eOffice sudah disepakati bersama. Maka pada fase inisiasi ini meliputi dua pendekatan yaitu pendekatan untuk melengkapi transformasi dan pendekatan fase transformasi. Kedua, fase persiapan. Pada fase ini file dan catatan yang dipilih untuk di digitalisasi harus sudah di analisa berdasarkan beberapa faktor seperti volume, kategori, prioritas, dan frekuensi perputarannya. Hal yang perlu dipersiapkan juga adalah sumber daya manusia, kebutuhan perangkat keras, dan aktivitas transisi dari manual menuju digitalisasi itu sendiri. Sumber daya manusia perlu diberi pelatihan agar dapat melaksanakan program tersebut. Selain itu perlunya melibatkan pihak luar organisasi atau instansi yang ahli untuk dilibatkan dalam program eOffice tersebut. Ketiga, fase pelaksanaan atau deliver. Pada fase ini proses scanning dari berbagai dokumen atau file baru sudah dipersiapkan. Pengelompokan dokumen dan file dapat dikategorikan sebagai berikut: file aktif, file legal dan tertutup, dan catatan. yang termasuk file aktif adalah file yang mempunyai perputaran atau penggunaan sangat tinggi. Semua catatan di scan dalam satu file, semua surat menyurat harus di scan pada saat surat itu diterima dalam satu file,

semua referensi harus di scan pada saat digunakan dalam satu file. File tertutup adalah semua catatan surat-menyurat dan referensi disimpan dalam satu file. *Record* atau catatan adalah semua dokumen yang tercatat harus di scan dalam sebuah file. Ada beberapa hal yang tidak perlu di scan seperti lembar fotocopy, tembusan kepada instansi lain, kopi voucher tiket dan lain sebagainya.

B. Masa migrasi atau digitalisasi file dan dokumen

Pada tahap ini meliputi pembuatan folder, memberi nama folder, membuat sub folder dan penempatan semua file yang telah di scan dalam folder pada tersebut. Kesuksesan administrasi sebuah institusi ataupun organisasi membutuhkan sebuah sistem informasi untuk membuat, menjaga, dan menggunakan dokumen otentik dengan baik untuk kegiatan bisnis. Dalam dunia elektronik, pengembangan dan implementasi dari sebuah sistem harus didorong oleh kebijakan organisasi untuk menjalankan bisnis atau usaha disebut dengan mengikuti beberapa prinsip. Prinsip dalam dokumen elektronik adalah semua catatan/informasi bisnis elektronik dikelola dengan baik sebagai bukti kegiatan bisnis, informasi bisnis berhubungan dengan konteks bisnis yang dijalankan, informasi bisnis harus dijaga kerahasiaannya dan harus menggunakan authentic user, informasi bisnis harus dapat di simpan dalam untuk keperluan pengaturan dan audit. Sementara itu prinsip dalam sistem itu sendiri meliputi system harus mendukung informasi sebagai bagian penting dalam menjalankan bisnis, sistem harus dapat menangkap dan mengatur informasi bisnis sesuai dengan standar metadata yang dinamik dan terintegrasi, sistem harus dapat menjamin akses diantara bagian, sistem harus berdasarkan pada kemungkinan untuk standar dan netralitas teknologi, sistem harus mampu untuk impor dan ekspor informasi dalam jumlah besar, sistem keamanan harus dijaga untuk keamanan informasi bisnis, metadata harus digenerate, dan sistem harus mudah di gunakan oleh penggunaannya untuk membuat catatan kegiatan bisnis.

Trend e-government di seluruh dunia

Fang (2002) mendefinisikan e-government adalah salah satu cara pemerintah menggunakan inovasi teknologi dan

informasi yang berbasis aplikasi web untuk menyediakan kepada masyarakat dan pelaku usaha agar lebih nyaman dalam mengakses informasi dan pelayanan pemerintah, meningkatkan pelayanan, dan menyediakan kesempatan yang lebih besar untuk berpartisipasi dalam proses dan demokrasi institusi. Dengan adanya pelayanan melalui web maka pelayanan pemerintah akan dapat diakses dari mana saja dan kapan saja dengan kesempatan yang sama.

20 negara terbaik yang sudah melaksanakan kantor elektronik pemerintah adalah Republik Korea, Amerika Serikat, Kanada, Inggris, Belanda, Norwegia, Denmark, Australia, Spanyol, Perancis, Singapura, Swedia, Bahrain, New Zealand, Jerman, Belgia, Jepang, Swiss, Finlandia, dan Estonia (Misra, 2011). Republik Korea menyediakan pelayanan elektronik dan perlengkapan kepada masyarakat umum. Kementerian Kesehatan, Kementerian Pendidikan dan kesejahteraan umum mendominasi tertinggi di antara Kementerian yang ada. Amerika Serikat mengedepankan layanan elektronik untuk partisipasi secara elektronik yang didukung oleh para politisi dan peralatan elektronik. Mereka menyediakan informasi yang secara langsung diberikan kepada masyarakat yang mungkin bisa membantu masyarakat untuk lebih baik dalam memahami tentang isu-isu yang sedang berkembang. Kanada mengedepankan penggunaan internet oleh pemerintah mempunyai dampak positif dalam kepercayaan dan persepsi masyarakat. Pemerintah Kanada telah berhasil membuat portal pelayanan elektronik untuk masyarakat umum. Masyarakat dapat berpartisipasi dalam memberikan pengambilan keputusan seputar politik dan juga memberikan umpan balik kepada pemerintah. Pemerintah Inggris menyediakan portal yang secara menyeluruh dan mudah digunakan. Masyarakat dapat mengirim kalimat dan menerima informasi melalui pesawat telepon tentang kesempatan kerja, jadwal kereta yang terlambat, kantor imigrasi dan dokter terdekat, emergency dan alarm suatu kesalahan dan lain sebagainya. Pemerintah Belanda menyediakan gateway kepada pemerintah kotamadya yang memudahkan para orang tua dan disabilitas untuk mendapatkan layanan pemerintah. Layanan kementerian keuangan di Norwegia adalah portal yang terbaik diantara portal

pemerintahan yang ada di sana. Pemerintah Denmark sangat mendukung pengembangan infrastruktur telekomunikasi dan sumber daya manusia untuk menjadi yang terdepan dalam bidang pengembangan pemerintah elektronik. Australia menyediakan portal nasional yang digunakan untuk membantu warga masyarakat dalam mengawasi fitur utama, inisiasi pemerintah, layanan dan informasi. Dalam portal websitenya pemerintah Australia memberi kesempatan yang sama kepada seluruh warga masyarakat untuk berpartisipasi sehingga dapat menyampaikan keluhan, konsultasi, menyampaikan ide-ide yang cemerlang dan menyediakan informasi gagasan baru di berbagai bidang. pemerintah Spanyol mengembangkan layanan elektronik online sehingga masyarakat dapat mengetahui dengan jelas tentang tujuan dan misinya. Pemerintah Perancis telah menyetujui penggabungan operasional manual dan layanan elektronik kepada masyarakat. Informasi dapat terkirim secara efisien kepada pemerintah lokal dan agensinya (Misra, 2011).

KESIMPULAN

e-Office sudah diterapkan di berbagai instansi baik instansi pemerintah maupun instansi swasta. Di institusi pemerintah sudah diterapkan melalui *e-government*, di institusi swasta sudah diterapkan dalam *e-bisnis*. *e-Office* dalam *e-government* masih sebatas pengurusan surat menyurat atau pengurusan dokumen saja. Batasan pengertian ini tentunya masih sangat kurang untuk mencerminkan pekerjaan suatu kantor yang sebenarnya. Rahmawati (2013) menyebutkan bahwa pekerjaan suatu kantor meliputi menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan.

Tantangan kedepan adalah cakupan *e-Office*. Pekerjaan kantor yang bisa ditransformasikan kedalam elektronik tidak hanya surat menyurat dan dokument saja akan tetapi bagaimana seluruh pekerjaan kantor dapat di kerjakan secara virtual dan/atau elektronik.

DAFTAR PUSTAKA

[1] De Luca et al. 1982. Telephone digitel office cutover system. *United States Patent*.

- [2] Fang, Z. 2002. E-government in digital era: concept, practice, and development. *International Journal of The Computer, The Internet and Management*, Vol. 10, No. 2, 2002, p 1-22.
- [3] JAP-IT. e-Office - Digital Office for the state of Jharkhand. An Autonomous body under Department of Information Technology, Govt. of Jharkhand. Retrieved from <http://japit.jharkhand.gov.in/eOffice.aspx>
- [4] Logicsoft. eOffice Version 2.0: Administrative information management system. New Delhi: Logicsfot.
- [5] Misra, R. C. 2011. The e-office framework: A way forward for the government. Department of Administrative Reforms & Public Grievances Ministry of Personnel, Public Grievances and Pensions Government of India: New Delhi.
- [6] Panji. 2016. E-office sudah diterapkan di Ponogoro. Disunting dari <https://ponorogo.go.id/e-office-2/>.
- [7] Pencawan, Y. 2017. Pemkab Seruyan - Telkom Resmi Kerja Sama e-Office. Disunting dari <http://kalimantan.bisnis.com/read/20170118/408/620776/pemkab-seruyan-telkom-resmi-kerja-sama-e-office>.
- [8] Rahmawati. 2013. *Manajemen perkantoran*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- [9] Seth, A. 2011. eOffice an implementation handbook. National Informatics Center: New Delhi.
- [10] Sulistyaningrum, C. D. I., Rahmanto, A. N., Subarno, A., Yuana, R. A. 2016. Online mail handling design to support e-administration in Karanganyar. *International Information Institute (Tokyo). Information; Koganei* Vol. 19, Iss. 8A, p.3161-3166.