

TINJAUAN ASPEK SUMBERDAYA MANUSIA DALAM PENERAPAN APLIKASI *E-OFFICE* PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR (STUDI KASUS : SUB-BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN)

Angga Dwi Saputra¹, Cathas Teguh Prakoso², Santi Rande³

Abstrak

Penelitian dimaksudkan untuk menggambarkan Tinjauan Aspek Sumber Daya Manusia dalam Penerapan Aplikasi E-Office pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Studi Kasus : Sub-Bagian Umum dan Kepegawaian), serta untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambatnya.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan fokus penelitian, yaitu pemahaman pegawai dalam pemanfaatan aplikasi e-Office, kemampuan pegawai dalam menggunakan aplikasi e-Office, Pendidikan dan pelatihan dalam rangka peningkatan keterampilan SDM sesuai fungsi dan tanggung jawab yang diberikan kepada pegawai dengan memperhatikan faktor – faktor pendukung dan penghambatnya. Dalam penelitian ini yang menjadi key informan ialah Sekretaris Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur beserta 6 orang informan. Teknik analisis dengan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman dan Saldana.

Hasil penelitian disimpulkan bahwa dari sisi pemahaman pegawai menunjukkan bahwa pegawai baik sebagai pengguna maupun sebagai operator telah memahami bagaimana penggunaan, fungsi, dan manfaat aplikasi e-office. Dari sisi kemampuan pegawai menunjukkan bahwa tidak banyak didapati kesulitan pegawai dalam menggunakan aplikasi e-office namun intensitas penggunaan kurang baik karena bisa tergantikan dengan hal lain. Kemampuan operator sudah baik tetapi karena hanya ada satu orang maka tidak sebanding dengan beban kerja yang banyak. Dari sisi Pendidikan dan Pelatihan masih kurang karena tidak semua pegawai mendapatkan pelatihan aplikasi e-Office. Pada tahun 2018 dan 2019 diadakan bimtek aplikasi e-Office dengan total 4 orang terlibat yang masih kurang dibandingkan dengan jumlah pegawai yang berjumlah 17 orang.

Kata Kunci : Sumberdaya Manusia, Aplikasi E-Office

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: anggads67@gmail.com

² Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

³ Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Pendahuluan

Kemajuan teknologi dalam revolusi industri 4.0 adalah tren di dunia yang menggabungkan teknologi otomatisasi dengan teknologi *cyber*. Tren ini telah mengubah banyak bidang kehidupan manusia. Hal ini termasuk dalam bidang pendidikan, bidang ekonomi, dan juga bidang pemerintahan.

Hal ini menjadi perhatian Pemerintah yakni pentingnya usaha meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Sumber Daya Manusia (SDM) mempunyai peran penting dalam sebuah organisasi karena merupakan salah satu faktor pendukung utama dalam upaya menciptakan suatu keunggulan bagi suatu organisasi. Peran sumber daya manusia tentunya terdapat di berbagai bidang termasuk bidang pemerintahan. Pemerintah melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas SDM dengan perbaikan dalam bidang administrasi dan pelayanan sehingga kinerja pegawai pemerintah dapat maksimal. Salah satu upaya untuk mengembangkan bidang administrasi dalam pemerintahan salah satunya adalah dengan memanfaatkan kemajuan teknologi.

Berdasarkan Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* yang bertujuan kepada pemerintah pusat dan daerah untuk wajib membuat, mengembangkan serta menerapkan konsep *e-government* pada masing-masing lembaga serta untuk memberikan persepsi atau pemahaman yang sama bagi semua instansi pemerintah tentang *e-government* agar terjadi keseragaman dalam menerapkan sistem atau konsep *e-government* pada masing-masing instansi pemerintah. Kemudian, dengan diterapkannya Undang-Undang (UU) No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik atau yang lebih kita kenal dengan UU ITE, pengelolaan persuratan yang semula menggunakan kertas.

Begitu juga yang terjadi pada Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur yang tidak lepas dari upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satunya dengan melaksanakan program pembangunan dan pelayanan secara elektronik (*e-government*) di setiap organisasi penyelenggara daerah (OPD) dalam lingkup Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur.

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur pada sub-bagian umum dan kepegawaian sejak tahun 2015 juga mengembangkan dan menerapkan teknologi *web* perkantoran atau *Electronic Office Management System* yang biasa disingkat *e-Office* adalah suatu sistem aplikasi tata kelola perkantoran organisasi/perusahaan berbasis elektronik. Sistem ini menggantikan proses administrasi dan manajemen terdahulu yang berbasis manual. Oleh karena itu, *e-Office* juga dapat didefinisikan sebagai suatu sistem aplikasi yang membantu menjalankan dan mengatur aktivitas dan kinerja setiap orang pada suatu kantor atau perusahaan.

Dengan penggunaan aplikasi tersebut dapat memudahkan pegawai dalam kepengurusan administrasi dengan berbasis administrasi web jaringan yang beralamat web <http://eoffice.bappedakaltim.com> yang bersifat *paperless*

(mengurangi penggunaan kertas) serta informasi dapat tersampaikan dengan cepat, mudah, terbaru.

Namun, dalam observasi awal peneliti di lapangan terdapat beberapa fenomena yang terjadi pada pegawai sub-bagian umum dan kepegawaian dalam penerapan aplikasi *e-Office* tersebut. Secara umum ditemukan tiga fenomena awal yakni pertama, aplikasi *e-office* yang telah berjalan ini belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh seluruh pegawai yang ada di Sub Bagian Umum dan Kepegawaian sehingga pemanfaatannya belum berjalan secara efisien, kedua, fenomena lain dimana tidak semua pegawai mendapatkan pelatihan mengenai aplikasi *e-office*. Ketiga, kurangnya sosialisasi dan pelatihan juga berdampak pada minimnya operator pengelola aplikasi *e-office*.

Berdasarkan Inpres No. 3 tahun 2003 kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-Government* yang ditinjau pada aspek sumber daya manusia serta melihat fenomena-fenomena yang terjadi pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian diatas, mendorong penulis untuk menggali lebih dalam lagi melalui penelitian dengan mengambil judul “Tinjauan Aspek Sumber Daya Manusia dalam Penerapan Aplikasi *E-Office* pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Studi Kasus : Sub-Bagian Umum Dan Kepegawaian)”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas peneliti menetapkan 2 rumusan masalah, yaitu :

1. Bagaimana gambaran sumberdaya manusia dalam penerapan aplikasi *e-office* pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dalam Sub Bagian Umum dan Kepegawaian ?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat aspek sumberdaya manusia dalam penerapan aplikasi *e-office* pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dalam Sub Bagian Umum dan Kepegawaian?

Kerangka Dasar Teori

Manajemen Sumberdaya Manusia

Menurut Murihot Tua (2013:1) manajemen sumber daya manusia adalah aktivitas yang dilakukan merangsang, mengembangkan, memotivasi, dan memelihara kinerja yang tinggi dalam organisasi. Menurut Edwin B. Flippo (2013:2) manajemen sumber daya manusia adalah pengembangan dan pemanfaatan personel bagi pencapaian yang efektif mengenai sasaran-sasaran dan tujuan-tujuan individu, organisasi, masyarakat, nasional dan internasional. Menurut Winardi (dalam Fransisca 2014:3) manajemen sumber daya manusia dimaksud merupakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi dan

pemeliharaan orang-orang yang berada dalam suatu organisasi dengan maksud untuk membantu tercapainya tujuan yang diinginkan organisasi.

Jadi, manajemen sumber daya manusia adalah pendekatan terhadap manajemen manusia untuk mengembangkan dan memelihara kinerja dalam organisasi agar mencapai tujuan.

Definisi Penerapan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) *online*, pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan, sedangkan menurut beberapa ahli, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya. Pengertian penerapan Menurut J.S Badudu dan Sutan Mohammad Zain (2010:1487) penerapan adalah hal, cara atau hasil.

Dapat disimpulkan bahwa kata penerapan (implementasi) bermuara pada aktifitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem yang dilakukan oleh individu atau kelompok yang diarahkan pada tercapainya tujuan

Definisi Aplikasi e-Office

E-Office (Electronic Office) atau Perkantoran Elektronik adalah suatu sistem aplikasi tata kelola perkantoran atau organisasi perusahaan berbasis elektronik. Sistem ini menggantikan proses administrasi dan manajemen terdahulu yang berbasis manual. *e-Office* memanfaatkan fasilitas jaringan komputer, baik jaringan intranet, internet, maupun jaringan lain. Oleh karena itu, *e-Office* juga dapat didefinisikan sebagai suatu sistem aplikasi yang membantu menjalankan dan mengatur aktivitas dan kinerja setiap orang pada suatu kantor atau perusahaan

Electronic Office Management System atau disingkat *e-Office* berguna sebagai media otomatisasi dan informasi dapat membantu kegiatan proses administrasi yang disertai dengan fasilitas pembuatan laporan dokumen, yang tentunya mempersingkat waktu karena telah tersedia program yang dapat mempercepat pemrosesan pengambilan serta penyajian data yang dibutuhkan.

Bappeda Provinsi Kalimantan Timur melakukan pengembangan untuk keperluan internal organisasi dengan aplikasi *e-office* berupa Disposisi online adalah salah inovasi baru yang dilakukan oleh Bappeda. Dengan penggunaan aplikasi tersebut dapat memudahkan karyawan dalam kepengurusan administrasi dengan berbasis administrasi web jaringan yang beralamat web <http://eoffice.bappedakaltim.com> yang bersifat paperless (mengurangi penggunaan kertas) serta informasi dapat tersampaikan dengan cepat, mudah, terbaru, dan meningkatkan efisiensi pekerjaan dilingkungan Bappeda.

Tinjauan Aspek SDM dalam Penerapan Aplikasi *E-Office*

1. Pemahaman Pegawai dalam Pemanfaatan Aplikasi *E-Office*

Pemanfaatan aplikasi *e-office* dalam pelaksanaannya diperlukan kesamaan pemahaman, keserempakan tindak dan keterpaduan langkah dari seluruh pegawai. Dalam menggunakan teknologi informasi yang diterapkan di organisasi dibutuhkan pemahaman pegawai yang menggunakannya. Apabila pemahaman pegawai dalam memanfaatkan aplikasi *e-office* rendah, maka hal tersebut dapat mempengaruhi pegawai dalam menjalankan pekerjaannya. Sehingga akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai tersebut.

Dalam hal ini menggambarkan tentang apakah pegawai dapat memahami pemanfaatan aplikasi *e-office* meliputi pengetahuan tentang aplikasi *e-office*, bagaimana penggunaan yang dilakukan pegawai untuk menunjang pekerjaan, dan manfaat yang dirasakan oleh pegawai setelah diterapkannya aplikasi *e-office* di dalam lingkup sub-bagian umum dan kepegawaian Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

2. Kemampuan Pegawai dalam Penggunaan Aplikasi *E-Office*

Menurut Gibson, dkk. (2007), kemampuan adalah sifat yang dibawa sejak lahir/dipelajari yang memungkinkan seseorang menyelesaikan tugasnya. Kemampuan menunjukkan potensi orang untuk melaksanakan tugas/pekerjaan. Kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya merupakan perwujudan dari pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki.

Dalam peneltiaian ini, kemampuan pegawai dalam penggunaan aplikasi *e-office* menggambarkan tentang pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi *e-office* oleh pegawai, intensitas pegawai menggunakan aplikasi *e-office*, kemampuan operator dalam pengoperasian aplikasi *e-office* dan kesulitan yang dialami oleh pegawai dalam menggunakan aplikasi *e-office* di dalam lingkup sub-bagian umum dan kepegawaian Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

3. Pendidikan Dan Pelatihan Dalam Rangka Peningkatan Kemampuan SDM

Menurut Sedarmayanti (2007:397) pendidikan dan pelatihan (diklat) pegawai adalah upaya yang dilakukan bagi pegawai untuk meningkatkan kepribadian, pengetahuan, dan kemampuannya sesuai dengan tuntutan prasyarat jabatan dan pekerjaannya sebagai pegawai. Perbedaan antara pendidikan dan pelatihan menurut Sedarmayanti (2010:379) pendidikan diartikan sebagai suatu proses, teknik, dan metode belajar mengajar dengan

maksud mentransfer suatu pengetahuan dari seseorang kepada orang lain secara sistematis dan terorganisir yang berlangsung dalam jangka waktu yang relatif lama. Sementara, pelatihan diartikan sebagai suatu proses belajar mengajar dengan menggunakan Teknik tertentu, guna meningkatkan keahlian dan/atau keterampilan seseorang atau sekelompok orang dan berlangsung secara singkat.

Dalam penelitian ini yang dimaksud pendidikan dan pelatihan dalam rangka peningkatan kemampuan sumber daya manusia adalah bagaimana dan apa saja yang dilakukan oleh Bappeda Provinsi Kalimantan Timur dalam sub-bidang umum dan kepegawaian guna meningkatkan kemampuan sumber daya manusia pengelola aplikasi *e-office* pada khususnya operator dan pada umumnya pegawai pengguna aplikasi *e-office*.

Definisi Konseptual

Untuk menggambarkan pandangan atau hasil setelah mempelajari situasi masalah dari sudut sumber daya manusia yang masing-masing memiliki peran dan fungsi dalam mekanisme suatu sistem aplikasi *e-office* dengan meliputi tiga indikator-indikatornya. Pertama, pemahaman pegawai dalam pemanfaatan aplikasi *e-Office* meliputi pengetahuan mengenai aplikasi *e-office*, penggunaan untuk menunjang pekerjaan, dan manfaat yang dirasakan setelah diterapkannya aplikasi *e-office*. Kedua, kemampuan pegawai dalam penggunaan aplikasi *e-Office* meliputi intensitas menggunakan aplikasi *e-office*, kemampuan operator dalam pengoperasian aplikasi *e-office* dan kesulitan yang dialami oleh pegawai dalam menggunakan aplikasi *e-office*. Ketiga, pendidikan dan pelatihan dalam rangka peningkatan kemampuan SDM meliputi upaya dalam meningkatkan kemampuan sumber daya manusia pengelola dan pengguna aplikasi *e-office*. Kemudian, menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat yang terjadi di lapangan dalam rangka penerapan aplikasi *e-office* pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dalam sub-bagian umum dan kepegawaian

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu dengan mendeskripsikan serta menganalisis data yang telah diperoleh dan selanjutnya dijabarkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya dengan kata lain penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara tepat dan akurat terhadap fenomena-fenomena yang ada di lapangan. Menurut Arikunto (2006:34) mengatakan bahwa Penelitian Deskriptif Kualitatif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status atau gejala yang ada, yaitu gejala yang dikumpulkan di lapangan memuat apa adanya pada saat penelitian dilakukan

Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi Fokus Penelitian yaitu :

1. Berdasarkan Inpres No 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government, upaya pengembangan SDM untuk penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik yaitu :
 - a. Pemahaman pegawai dalam pemanfaatan aplikasi *e-Office*
 - b. Kemampuan pegawai dalam menggunakan aplikasi *e-Office*
 - c. Pendidikan dan pelatihan dalam rangka peningkatan keterampilan SDM sesuai fungsi dan tanggung jawab yang diberikan kepada pegawai.
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat aspek sumber daya manusia dalam penerapan aplikasi *e-office* pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dalam Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

Sumber Data

Pemilihan *informan* dilakukan dengan cara *Purposive Sampling*, Sugiono (dalam Satori, dkk 2009:62) menyatakan bahwa *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sample sumber data dengan menentukan *informan* yang benar-benar mengerti atau mengetahui kejadian yang akan diteliti. Sumber data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua yaitu :

1. Data Primer
Data primer disini berasal dari Key Informan yaitu Sekretaris Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur, serta informan yaitu Kepala Sub-bagian Umum dan Kepegawaian, 1 orang operator pengelola aplikasi *e-Office*, dan 4 orang staf dalam Sub-bagian Umum dan Kepegawaian Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur.
2. Data Sekunder
Berupa arsip-arsip atau dokumen pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur :
 - a. Dokumen atau arsip di Bappeda Provinsi Kalimantan Timur,
 - b. Buku perpustakaan dan karya ilmiah sesuai dengan judul skripsi.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan beberapa cara untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan. Oleh karena itu, penulis menggunakan teknik pengumpulan data, yaitu :

1. Library Research, yaitu penelitian kepustakaan
2. Field Work Research, yaitu penelitian langsung ke lapangan yang meliputi Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi

Teknik Analisa Data

Analisis dalam penelitian merupakan bagian dalam proses penelitian yang sangat penting karena dengan analisis inilah data yang ada akan nampak manfaatnya terutama dalam memecahkan penelitian dan mencapai tujuan akhir

penelitian. Menurut Huberman, Miles, dan Saldana (2014), analisis data merupakan rangkaian yang terdiri dari tiga alur kegiatan yang terdiri dari kondensasi data, tampilan data, dan kesimpulan gambar / verifikasi.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berikut ini penulis akan sajikan hasil penelitian yang dapat dilihat dari Pemahaman Pegawai dalam Pemanfaatan Aplikasi *e-Office*, Kemampuan Pegawai dalam menggunakan *e-Office*, Pendidikan dan Pelatihan dalam rangka peningkatan kemampuan SDM, serta faktor pendukung dan faktor penghambat dalam aspek sumber daya manusia dalam penerapan aplikasi *e-Office* pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dalam Sub-bagian Umum dan Kepegawaian.

1. Tinjauan Aspek Sumber Daya Manusia Dalam Penerapan Aplikasi *e-Office* Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur

a. Pemahaman Pegawai dalam Pemanfaatan Aplikasi *e-Office*

Pemanfaatan aplikasi *e-office* dalam pelaksanaannya diperlukan kesamaan pemahaman, keserempakan tindak dan keterpaduan langkah dari seluruh unsur. Sehingga pemahaman pegawai dalam pemanfaatan aplikasi *e-office* menjadi sangat penting.

Berdasarkan manual panduan penggunaan aplikasi *e-office* Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur *e-Office* sebagai media otomatisasi dan informasi dapat membantu kegiatan proses administrasi yang disertai dengan fasilitas pembuatan laporan dokumen, Dibangun dengan sistem *online* yang terdiri dari modul-modul pengelolaan administrasi umum perkantoran yang meliputi :

1. Modul Pegawai (daftar pegawai, daftar urutan kepangkatan, daftar penilaian pelaksanaan pegawai)
2. Modul Surat (surat masuk, surat keluar, distribusi surat masuk, disposisi/delegasi surat masuk, respon delegasi surat masuk)
3. Modul Dokumen (pembuatan surat tugas, pembuatan telaahan staf, pembuatan kuitansi)
4. Modul Dinas Luar (daftar dinas luar, pembuatan surat perintah perjalanan dinas, pembuatan laporan perjalanan dinas)
5. Modul laporan (laporan seluruh dokumen)

Namun, berdasarkan wawancara dan observasi yang peneliti lakukan. Dalam pelaksanaannya tidak semua fitur aplikasi *e-office* digunakan. Pemanfaatan aplikasi *e-office* pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur hanya pada penggunaan modul surat yakni surat masuk, distribusi surat masuk, disposisi/delegasi surat masuk, dan respon delegasi surat masuk, penggunaan modul pegawai dalam hal daftar pegawai, dan sebagai media arsip digital. Sementara, modul seperti daftar penilaian

pelaksanaan pegawai, daftar urutan kepangkatan, modul dokumen, dan modul dinas luar tidak digunakan.

Aplikasi *e-office* digunakan sejak tahun 2015 pada sub-bidang umum dan kepegawaian guna keperluan internal organisasi yang dikelola oleh operator aplikasi *e-office* serta dapat digunakan oleh seluruh pegawai Bappeda. Penggunaan aplikasi *e-office* diakses melalui perangkat web browser pada alamat web <http://eoffice.bappedakaltim.com>. Kemudian, para pegawai melakukan log in atau masuk dengan *username* dan *password* yang telah dimiliki.

Aplikasi *e-office* dari sisi staf digunakan untuk keperluan melihat agenda kegiatan dan delegasi surat masuk pada akun masing-masing. Sementara, operator adalah pegawai yang mengelola dan mengisi konten dari aplikasi *e-office* dimulai dari penginputan surat, distribusi surat, hingga mengisi agenda kegiatan di aplikasi *e-office*. Perubahan yang dirasakan oleh pegawai dari pemanfaatan aplikasi *e-office* adalah mempercepat proses pengelolaan persuratan dan sebagai media arsip.

Dari hasil wawancara dan pengamatan peneliti menunjukkan bahwa pegawai baik sebagai pengguna maupun sebagai operator telah memahami bagaimana penggunaan, fungsi, dan manfaat aplikasi *e-office* pada sub-bidang umum dan kepegawaian Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur meskipun tidak semua fungsi atau modul aplikasi *e-office* digunakan.

b. Kemampuan Pegawai dalam menggunakan *e-Office*

Berdasarkan dari wawancara dan observasi yang peneliti lakukan diketahui bahwa intensitas penggunaan aplikasi *e-office* oleh pegawai jarang digunakan karena 2 hal. Pertama, salah satu fungsinya sebagai penginformasian agenda kegiatan digantikan oleh sebaran informasi mengenai agenda kegiatan yang sudah diberikan lewat grup *WhatsApp* sehari sebelum kegiatan berlangsung. Meskipun agenda kegiatan yang berada di aplikasi *e-office* sudah terjadwal lebih dahulu hingga beberapa hari kedepan, para pegawai cenderung memilih mendapatkan informasi agenda kegiatan pada grup *WhatsApp* karena dinilai lebih mudah dan praktis. Kedua, dalam hal pendelegasian surat bisa langsung diinformasikan kasubbag kepada staf. Inilah yang semakin menyebabkan pemanfaatan aplikasi *e-office* dari sisi user atau pengguna menjadi minim,

Diketahui pula bahwa pegawai tidak menemui kesulitan yang banyak dalam penggunaan aplikasi *e-office* karena cukup mudah dalam penggunaannya tidak perlu keahlian khusus sebagai user atau pengguna. Namun, berdasarkan wawancara dengan operator aplikasi *e-office*. Ada saja pegawai yang tidak mengerti atau kebingungan dengan tampilan dan

cara menggunakan aplikasi *e-office*, sebagai solusinya dapat menanyakan kepada operator untuk meminta diajarkan secara *person to person*.

Kemudian, dari sisi kemampuan operator *e-office* sendiri diketahui sudah baik dengan tidak mendapati kesulitan dalam pengelolaan aplikasi *e-office* karena merupakan pegawai yang berlatar pendidikan teknologi informasi dan telah mendapatkan pelatihan mengenai aplikasi *e-office*. Namun, operator dalam melakukan pekerjaannya mulai dari menscan surat, menginput surat ke aplikasi *e-office*, mendistribusikan surat, menyimpan surat agar menjadi arsip digital, hingga menginput agenda kegiatan mendapatkan kesulitan karena hanya dikerjakan sendiri. Hal ini tentunya memberikan hambatan bagi operator dalam melaksanakan pekerjaannya dan berpengaruh pada kecepatan proses pengelolaan surat-menyurat.

c. Pendidikan dan Pelatihan dalam Peningkatan Kemampuan SDM

Dari hasil wawancara diketahui bahwa peningkatan kemampuan SDM operator *e-office* sudah melalui proses pendidikan dan pelatihan. Hal ini menerangkan bahwa penempatan seseorang menjadi operator *e-office* sudah diperhatikan dari segi latar pendidikannya sehingga penempatan pegawai tepat pada bidang yang dikuasainya.

Kemudian, pelatihan aplikasi *e-office* tidak diberikan kepada seluruh pegawai, melainkan diutamakan diberikan kepada pegawai yang berpendidikan teknologi informasi dan komunikasi karena terbatasnya dana dalam melaksanakan pelatihan. Sehingga bagi pegawai yang tidak mendapatkan pelatihan aplikasi *e-office* dilakukan pelatihan secara orang per orang yang dilakukan oleh operator aplikasi *e-office*.

**Tabel 4.5 Daftar Pegawai Peserta
Pelatihan Aplikasi E-Office
tahun 2018 dan 2019**

No.	Tahun	Nama Pegawai	Jabatan
1	2018	1. Senindiyanto, S. Kom 2. Suri Handayani, S.Sos	Pengadministrasi Persuratan Penyuluh Kearsipan
2	2019	1. Aseri 2. Retno Sulisty, S.Sos	Pengadministrasi Persuratan Pemproses Kepegawaian

Sumber : Sub-bagian Umum dan Kepegawaian 2019

Diketahui dalam tahun 2018-2019 diadakan bimbingan teknis aplikasi *e-office* yang dalam totalnya mengirimkan total 4 orang pegawai dalam pelatihan aplikasi *e-Office*. Hal ini menunjukkan bahwa masih kurang baik berdasarkan daftar pegawai pada sub-bagian Umum dan Kepegawaian yang berjumlah 17 orang. Secara keseluruhan bimtek operator *e-office* ini terbagi

dalam 2 (dua) tahapan yaitu memahami pengelolaan surat berdasarkan naskah dinas dan bagaimana mengelola sistem administrasi pengelolaan surat masuk secara elektronik

Dari wawancara diatas diketahui bahwa pelatihan yang diberikan kepada operator memberikan dampak peningkatan pengetahuan, kemampuan dan keterampilan bagi operator dalam pengelolaan aplikasi *e-office*. Hanya saja, kekurangan yang dirasakan oleh operator adalah pengelolaan dari aplikasi *e-office* dikerjakan sendiri. Sehingga, perlu ditambah dari segi jumlah operator aplikasi *e-office* agar proses administrasi surat dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

2. Faktor pendukung dan Faktor Penghambat dalam Aspek Sumberdaya Manusia dalam Penerapan Aplikasi *e-Office*

Faktor Pendukung :

1. Tersedianya infrastruktur, berdasarkan dari pengamatan peneliti dan wawancara yang dilakukan terdapat alat-alat yang lengkap dalam mendukung kelancaran dari proses penerapan dan pengelolaan aplikasi *e-Office* seperti printer, alat scan pada masing-masing meja kerja pegawai.
2. Tersedianya koneksi internet 50 MB/s yang mencukupi, berdasarkan dari pengamatan peneliti dan wawancara dengan operator *e-office* bahwa di dalam lingkup Bappeda tidak akan khawatir dengan masalah konetivitas karena di masing-masing ruang bidang terdapat koneksi wifi yang sangat cukup dan stabil.

Faktor Penghambat :

1. Tidak meratanya pelatihan mengenai aplikasi *e-office* diberikan kepada seluruh pegawai, berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan didapati bahwa karena keterbatasan dari segi pendanaan maka pelatihan mengenai penggunaan dan pemanfaatan aplikasi *e-Office* hanya diberikan kepada pegawai operator aplikasi *e-office* yang telah memiliki latar pendidikan teknologi informasi dan komunikasi.
2. Faktor *human error*, penggunaan aplikasi *e-office* sangat diperlukan ketelitian dan kecermatan karena diperlukannya data-data yang sesuai dan tepat dengan surat kertasnya. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan, penghambat dari penggunaan aplikasi *e-office* salah satunya adalah kurangnya ketelitian dan kecermatan pegawai dalam memasukkan data-data surat pada database aplikasi *e-office* sehingga dapat menyebabkan terhambatnya pengelolaan aplikasi *e-office*
3. Kurangnya jumlah pegawai operator untuk mengelola aplikasi *e-office*. Pengelolaan aplikasi *e-office* dalam Sub-bagian Umum dan Kepegawaian hanya memiliki satu orang operator yang mengerjakan banyak hal dimulai seperti menscan surat, memasukkan file surat ke aplikasi *e-office*, mendistribusikan surat, dan mengelola agenda kegiatan dalam aplikasi *e-office*. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan banyaknya beban

kerja tidak sebanding dengan jumlah operator ini dikeluhkan oleh yang bersangkutan.

Kesimpulan

Aplikasi *e-Office* adalah suatu sistem aplikasi tata kelola perkantoran atau organisasi berbasis elektronik untuk keperluan internal organisasi. Sistem ini menggantikan proses administrasi dan manajemen terdahulu yang berbasis manual. Aplikasi *e-Office* berguna untuk kegiatan disposisi online, arsip digital, dan agenda kegiatan yang memanfaatkan fasilitas jaringan komputer sebagai media otomatisasi dan informasi untuk meningkatkan efektivitas dan produktivitas kerja serta tertib administrasi di lingkungan kerja instansi pemerintah.

- a. Dari segi pemahaman pegawai dalam pemanfaatan aplikasi *e-Office* sudah baik, bahwa para pegawai dalam sub-bagian umum dan kepegawaian Bappeda Provinsi Kalimantan Timur sudah memahami bagaimana penggunaan aplikasi *e-office* dan merasakan manfaat kecepatan dan kemudahan dalam korespondensi internal organisasi.
- b. Dari segi Kemampuan pegawai dalam penggunaan aplikasi *e-Office* cukup baik, diketahui bahwa kemampuan dari operator *e-office* sendiri sudah baik karena merupakan pegawai yang berlatar pendidikan teknologi informasi dan telah mendapatkan pelatihan mengenai aplikasi *e-office*. Namun, kesulitan yang dirasakan operator aplikasi *e-Office* adalah beban kerja yang banyak tidak sebanding dengan jumlah operator yang hanya satu orang. Kemudian, dari sisi pegawai sudah baik karena didapati sebagian besar pegawai tidak mengalami kesulitan dalam pemanfaatan aplikasi *e-Office*.
- c. Dari segi pendidikan dan pelatihan dalam rangka peningkatan kemampuan dapat disimpulkan dari sisi operator sudah baik, bahwa peningkatan kemampuan SDM operator *e-office* sudah melalui proses pendidikan dan pelatihan dan memberikan dampak peningkatan pengetahuan, kemampuan dan keterampilan bagi operator dalam pengelolaan aplikasi *e-office*. Sementara, dalam segi pelatihan masih kurang baik karena tidak semua pegawai mendapatkan pelatihan dalam penggunaan aplikasi *e-office* hal ini dikarenakan terbatasnya dalam segi pendanaan. Lalu, Pada 2018-2019 diadakan bimbingan teknis aplikasi *e-office* yang dalam totalnya mengirimkan total 4 orang pegawai dalam pelatihan aplikasi *e-Office*. Hal ini menunjukkan bahwa masih kurang baik berdasarkan daftar pegawai pada sub-bagian Umum dan Kepegawaian yang berjumlah 17 orang.

Kemudian yang menjadi Faktor Pendukung adalah tersedianya infrastruktur yang lengkap dimiliki oleh masing-masing pegawai dan tersedianya internet yang cepat dan stabil. Faktor Penghambat adalah terbatasnya peserta yang dapat mengikuti pelatihan mengenai aplikasi *e-office* kepada seluruh pegawai, faktor *human error*, dan Kurangnya jumlah pegawai operator untuk mengelola aplikasi *e-office*.

Saran

1. Jumlah operator aplikasi *e-office* yang hanya ada satu orang sementara dikarenakan beban kerja yang banyak menyebabkan terhambatnya proses pengelolaan administrasi persuratan dan korespondensi internal organisasi, diharapkan melakukan penambahan dari jumlah operator. Dengan penambahan operator ini maka kecepatan dalam pengelolaan dan pemanfaatan aplikasi *e-office* akan menjadi lebih baik pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dalam Sub-bagian Umum dan Kepegawaian
2. Tidak semua pegawai mendapatkan pelatihan mengenai aplikasi *e-office* maka untuk telaksananya pelatihan mengenai aplikasi *e-office* yang merata pada seluruh pegawai maka dapat melakukan kerjasama dengan pihak Dinas yang bersangkutan atau kepada pihak ketiga seperti sektor swasta pengembang aplikasi perkantoran untuk melakukan kolaborasi pelatihan bersama mengenai aplikasi *e-Office* pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dalam Sub-bagian Umum dan Kepegawaian.
3. Kurangnya intensitas penggunaan pegawai pada aplikasi *e-Office* ini memerlukan dukungan dan motivasi dari atasan dalam menggunakan aplikasi *e-Office* dengan tambahan fitur sehingga dapat meningkatkan tingkat penggunaan pegawai dalam memanfaatkan dan menggunakan aplikasi *e-office* pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dalam Sub-bagian Umum dan Kepegawaian.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rinekekacipta
- Badudu, J.S dan Sutan Mohammad Zain. 2010. *Efektifitas Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka
- Davis, Gordon B. 2002. *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta : PT Pustaka
- Gibson, James L. 2007. *Organisasi Perilaku, Struktur Dan Proses*. Jakarta: Erlangga
- Lukman, Ali. 2007 *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya : Apollo
- Miles, Matthew B, dkk. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. Jakarta : UI Press
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Moloeng, Lexy J.2007.*Metedologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT .Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Herbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta

- Priansa, Donni Juni dan Agus Garnida. 2013. *Manajemen Perkantoran efektif, efisien, dan profesional*. Bandung : Alfabeta
- Robbins, Stephen. P. & Timothy, A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sedarmayanti. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung : PT Refika Aditama
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta
- , 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Sunyoto, Danang. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : CAPS
- Wahab. 2008. *Tujuan Penerapan Program*. Jakarta: Bulan Bintang
- Wahyono, Teguh. 2004. *Sistem Informasi konsep dasar, analisis desain, dan implementasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu

Dokumen-dokumen :

- Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Governmet
- Manual Panduan Penggunaan Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik Bappeda Provinsi Kalimantan Timur
- Juairiyah Oktaf dan Hendrixon.. 2017. *Penerapan E-Office Dalam Administrasi Perkantoran (Studi Kasus : Balitbangda Prov. Sumsel)*. Jurnal Pembangunan Nagari Volume II (1) : 75 – 84. Palembang
- Undang-Undang (UU) nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Sumber *Internet* :

- Tinjauan. (<https://kbbi.web.id/tinjau>, diakses 30 November 2019)
- Aspek. (<https://kbbi.web.id/aspek>, diakses 30 November 2019)
- Penerapan. (<https://kbbi.web.id/terap-2>, diakses 30 November 2019)