

**ANALISIS PENGGUNAAN WEBSITE
SURATARSIP.BADUNGKAB.ID DALAM MENDUKUNG
PENYELESAIAN TUGAS PERSURATAN PADA SUBBAGIAN TATA
USAHA, STAFF AHLI DAN KEPEGAWAIAN DI SEKRETARIAT
DAERAH KABUPATEN BADUNG**

Ni Nyoman Ayu Arianti Andani¹, Komang Adi Sastra Wijaya²

ayuarianti778@gmail.com¹, sastrawijaya@unud.ac.id²

Universitas Udayana

ABSTRAK

Transformasi digital dalam pemerintahan mendorong implementasi e-government untuk menciptakan birokrasi yang efisien, transparan dan akuntabel. Website suratarsip.badungkab.go.id merupakan sistem surat dan arsip digital yang diimplementasikan Pemerintah Kabupaten Badung sebagai bagian dari inisiatif Smart Government. Penelitian ini difokuskan untuk menganalisis efektivitas penggunaan website tersebut dalam mendukung penyelesaian tugas inti persuratan pada Subbagian Tata Usaha, Staff Ahli, dan Kepegawaian di Sekretariat Daerah Kabupaten Badung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara mendalam terhadap 5 informan, observasi partisipan selama 3 bulan dan analisis dokumen. Kerangka analisis mengacu pada gabungan indicator teori Delone & Mclean (2002) dan United Nations (2008) yang meliputi efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, kepuasan pengguna dan dampak neto. Hasil penelitian menunjukkan bahwa website telah berperan signifikan dalam meningkatkan efisiensi proses melalui pengurangan waktu disposisi dan penghematan kertas. Efektivitas sistem tercapai dengan keakuratan data dan distribusi surat yang tepat. Transparansi terwujud melalui pelacakan status surat secara real-time, sementara akuntabilitas ditingkatkan oleh fitur audit trail. Tingkat kepuasan pengguna tergolong tinggi dan dampak neto yang dirasakan meliputi berkurangnya beban kerja administrative serta meningkatnya kepatuhan regulasi. Sistem ini juga selaras dengan tiga relasi e-government (G2C, G2B, G2G) menurut Indrajit (2006). Sehingga dapat disimpulkan bahwa suratarsip.badungkab.go.id telah efektif mendukung digitalisasi persuratan, berkontribusi pada good governance, dan merealisasikan tujuan reformasi birokrasi di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Badung. Untuk optimasi berkelanjutan, diperlukan pemeriharaan sistem, peningkatan kapasitas SDM serta evaluasi periodic.

Kata Kunci : E-Government, Efektivitas Sistem Informasi, Digitalisasi Persuratan, Sekretariat Daerah, Good Governance, Smart Government.

PENDAHULUAN

Pada pesatnya perkembangan teknologi informasi yang telah mentransformasikan paradigma tata kelola pemerintahan secara global, yang dapat mendorong pemerintah untuk berinovasi menciptakan birokrasi yang efisien, transparan, dan akuntabel melalui konsep e-government. E-Government sendiri didefinisikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk mengoptimalkan proses administrasi internal, pelayanan public dan interaksi dengan stakeholder sebagaimana diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government. Implementasinya tidak hanya untuk memperbaiki kinerja internal akan tetapi juga untuk mendukung good governance dengan memangkas inefisiensi birokrasi, mendukung paperless, serta mempercepat proses kerja melalui sistem seperti e-surat dan arsip digital. Di Indonesia, e-government diterapkan melalui Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 yang mencakup Government to Citizen (G2C), Government to Business (G2B) dan

Government to Government (G2G) untuk meningkatkan efektivitas layanan seperti disposisi surat dan kepegawaian. Manfaat utamanya meliputi peningkatan transparansi data, akuntabilitas proses, serta aksesibilitas kerja remote yang krusial bagi administrasi seperti Subbagian Tata Usaha, Staff Ahli, dan Kepegawaian di Sekretariat Daerah Kabupaten Badung. Contohnya seperti website e-surat daerah yang dapat mengurangi waktu proses hingga 99% dan mendukung reformasi birokrasi. Meski strategis, implementasi e-government menghadapi tantangan seperti divide, resistensi SDM dan infrastruktur internet tidak merata yang dimana memerlukan evaluasi spesifik seperti pada suratarsip.badungkab.go.id untuk memastikan efektivitasnya. Di Kabupaten Badung, sistem ini selaras dengan RPJMD untuk Smart Government, dimana analisis penggunaannya dapat menghasilkan rekomendasi optimalisasi bagi tugas persuratan di subbagian tersebut.

Sekretariat Daerah Kabupaten Badung sebagai unit kerja yang berfungsi sebagai penyelenggara koordinasi, pembinaan dan pelayanan administrasi memiliki peran yang sangat vital. Di dalamnya, Subbagian Tata Usaha, Staff Ahli dan Kepegawaian yang berada di bawah Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Badung, sebagaimana diatur dalam dalam Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2022 dan lampiran Peraturan Bupati Nomor 14 Tahun 2020. Unit ini bertanggung jawab atas administrasi pemerintahan, kepegawaian dan dukungan staff ahli, dimana pengelolaan surat masuk atau keluar menjadi tugas pokok yang kini didukung dengan adanya digitalisasi. Dalam hal ini diluncurkan sebuah website suratarsip.badungkab.go.id, yang merupakan Sistem Surat Arsip Digital yang dikembangkan Pemerintah Kabupaten Badung untuk mengelola proses surat – menyurat secara elektronik di seluruh perangkat daerah termasuk Sekretariat Daerah. System ini diluncurkan pada Agustus 2020 sebagai bagian dari inisiatif Smart Government dalam RPJMD 2016-2021 yang melibatkan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (proses bisnis), Dinas Komunikasi dan Informatika (pengembang) serta Bagian Organisasi Sekretariat Daerah (tata naskah dinas). Website ini mulai diterapkan secara resmi sejak 1 Januari 2021 untuk mendukung efisiensi birokrasi, terutama selama masa pandemi covid-19 dengan fitur tanda tangan elektronik bersertifikat BSSN. Website ini memfasilitasi proses disposisi surat, persetujuan nomor surat, pengiriman surat secara elektronik, penandatanganan surat secara elektronik serta arsip digital dan kegiatan lainnya yang terintegrasi dengan agenda online untuk sinkronisasi undangan otomatis. Bagi Subbagian Tata Usaha, Staff Ahli dan Kepegawaian system ini dapat mengurangi ketergantungan surat fisik yang memungkinkan surat tersebut dapat diakses kapan saja bahkan dimana saja via gadget, laptop atau computer untuk mendukung tugas administrasi, kepegawaian dan koordinasi pimpinan.

Menganalisis mengenai penggunaan website suratarsip.badungkab.go.id penting untuk mengevaluasi efektivitas digitalisasi persuratan di Sekretariat Daerah Kabupaten Badung, khususnya pada Subbagian Tata Usaha, Staff Ahli, dan Kepegawaian dimana tugas inti dari subbagian ini adalah mendisposisikan surat dan arsip yang sering menghadapi keterlambatan jika dilakukan secara manual. Ditengah dorongan reformasi birokrasi dan e-government nasional, analisis ini juga berguna untuk mendefinisikan sejauh mana sistem tersebut dapat mendukung efisiensi waktu, pengurangan kertas (paperless) dan dapat diakses secara remote terutama pada saat pasca pandemi covid-19. System website ini memungkinkan proses surat masuk atau keluar persetujuan nomor surat, pengiriman surat secara elektronik, penandatanganan surat secara elektronik serta arsip digital dan kegiatan lainnya yang terintegrasi dengan agenda online, sehingga dapat mempercepat penyelesaian tugas administrasi dan kepegawaian yang bergantung pada koordinasi cepat antarunit di Sekretariat Daerah ataupun antardinas, antar kecamatan dan kelurahan di Kabupaten atau daerah tersebut. Pentingnya pembahasan ini terletak pada pengukuran efektivitasnya dalam

mengurangi beban kerja manual, meningkatkan akurasi, penemuan kembali berkas yang sudah diarsipkan dan mendukung Smart Government sesuai RPJMD Badung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana website tersebut efektif dalam membantu menyelesaikan masalah atau tugas inti yaitu mengurus persuratan dengan fokus pada indicator efektivitas seperti efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, kepuasan pengguna dan dampak neto..

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitas untuk mengevaluasi efektivitas website suratarsip.badungkab.go.id dalam mendukung penyelesaian tugas inti (persuratan) di Subbagian Tata Usaha, Staff Ahli, dan Kepegawaian Sekretariat Daerah Kabupaten Badung. Tujuan utama adalah untuk mengetahui sejauh mana website tersebut efektif dalam membantu menyelesaikan masalah atau tugas inti tersebut melalui eksplorasi mendalam terhadap pengalaman pengguna dan proses kerja. Populasi penelitian ini adalah pegawai Subbagian Tata Usaha, Staff Ahli dan Kepegawaian dengan sampel sebanyak 5 informan yang dipilih melalui purposive sampling berdasarkan pengalaman langsung dalam menggunakan system dan relevansi tugas mereka.

Data ini dikumpulkan melalui :

1. Wawancara mendalam (in-depth interview)

Dilakukan wawancara dengan informan utama untuk mendapatkan narasi subjektif tentang efektivitas system, tantangan penggunaan, dan manfaat dalam menyelesaikan tugas persuratan. Wawancara ini merupakan wawancara semi-terstruktur dengan menggunakan panduan berdasarkan indicator teroi yaitu efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, kepuasan pengguna dan dampak neto dengan durasi wawancara 35 mnt

2. Observasi Partisipan

Observasi dilakukan selama periode magang yaitu selama 3 bulan di Lokasi kerja yaitu subbagian untuk mengamati proses penggunaan website secara langsung, seperti disposisi surat, arsip data serta interaksi antarpegawai. observasi ini mencatat perilaku pengguna dan hambatan yang muncul.

3. Analisis Dokumen

Metode ini untuk menganalisis dokumen internal seperti log aktivitas system, laporan penggunaan surat digital untuk mendukung temuan wawancara dan observasi.

Penelitian ini dilakukan selama 3 bulan selama periode magang dengan etika penelitian yang mematuhi prinsip kerahasiaan data, informed consent dan triangulasi data untuk meningkatkan validitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Website suratarsip.badungkab.go.id merupakan system e-government yang mendukung proses persuratan di Subbagian Tata Usaha, Staff Ahli dan Kepegawaian Sekretariat Daerah Kabupaten Badung. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, website e-surat ini sudah ada sejak 2023 setelah disosialisasikan dari Kominfo, untuk menggantikan metode manual yang awalnya surat yang masuk harus melalui proses pencatatan di buku besar terlebih dahulu, lalu dikirimkan oleh loper secara manual sehingga itu menghabiskan cukup banyak waktu. Sistem ini selaras dengan teori e-government yang dikemukakan oleh Richardus Eko Indrajit (2006) yang menekankan bahwa penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas dan transparansi pelayanan public melalui digitalisasi administrasi.

Penerapan teori e-government menurut Indrajit (2006) dibagi menjadi tiga relasi utama dan temuan penelitian menunjukkan kesesuaian yaitu pada Government to Citizen

(G2C), dimana pada hal ini website e-surat berhasil melakukan pelayanan kepada masyarakat seperti pemindaian surat fisik dari warga untuk diunggah secara digital, sehingga masyarakat tidak perlu pergi ke banyak tempat untuk mengantarkan surat tersebut sesuai tujuan karena setelah discan akan langsung dikirimkan ke tujuan melalui e-surat. Website e-surat juga berhasil pada aspek Government to Business (G2B), dimana e-surat juga mendukung dunia usaha melalui lingkungan administrasi yang lebih lancar. Efisiensi proses surat ini secara langsung menciptakan iklim bisnis yang kondusif dengan mempercepat layanan pemerintah. Sedangkan pada aspek Government to Government (G2G) juga sangat terbantu, dimana dapat meningkatkan kolaborasi antar-instansi, terihat dari pelatihan yang diberikan Kominfo terhadap OPD Badung hingga ke Tingkat camat, lurah, dan kepala desa.

Efektivitas penggunaan website dapat diukur melalui gabungan enam dimensi dari Delone dan Mclean yaitu kualitas system, informasi, layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan dampak neto dengan indikator UN yaitu efisiensi, transparansi, partisipasi dan akuntabilitas. Dari hasil wawancara dengan petugas dapat dianalisis dari sisi kualitas system, stabilitas dan kemudahan navigasinya website ini menjadi fondasi utama yang mendorong efisiensi dengan menggantikan alur kerja yang semula manual ke digital, sekaligus meningkatkan akuntabilitas melalui jejak audit digital yang terstruktur untuk setiap surat. Dari sisi kualitas informasi ditunjukkan oleh keakuratan dan kelengkapan data surat serta pembaruan status yang tepat waktu, yang pada akhirnya dapat membangun transparansi internal dan memperkuat dasar akuntabilitas dalam setiap tahap proses. Sementara itu, kualitas layanan tercermin dari dukungan teknis dan pelatihan berjenjang yang diberikan oleh KOMINFO untuk memastikan pengguna dapat memanfaatkan sistem secara optimal.

Pada sisi Tingkat penggunaan sistem yang tinggi dan sukarela di kalangan pegawai menjadi bukti nyata bahwa sistem ini tidak hanya diwajibkan tetapi benar – benar diterima sebagai alat yang berguna, yang secara langsung berkontribusi pada efisiensi operasional. Kepuasan pengguna yang ditunjukkan oleh penilaian petugas bahwa efektivitas mencapai 99% dan adanya pengurangan beban kerja yang signifikan merupakan indikator kunci kesuksesan. Pada akhirnya dampak neto yang dihasilkan dari implementasi sistem ini bersifat multidimensi. Dampak tersebut mencakup peningkatan efisiensi waktu dan sumber daya, transparansi dalam pelacakan surat, partisipasi yang lebih mudah bagi masyarakat dan instansi mitra, serta akuntabilitas yang lebih kuat di seluruh proses administrasi. Dengan demikian, konvergensi antara kepuasan pengguna internal yang tinggi dan pencapaian indikator tata kelola yang esensial ini mengkonfirmasi bahwa website e-surat tersebut telah efektif dalam menyelesaikan tugas utama pada Subbagian Tata Usaha, Staff Ahli dan Kepegawaian Sekretariat Daerah Kabupaten Badung.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap penggunaan website suratarsip.badungkab.go.id, dapat disimpulkan bahwa sistem ini telah berperan secara signifikan dalam mendukung penyelesaian tugas persuratan di Subbagian Tata Usaha, Staff Ahli dan Kepegawaian Sekretariat Daerah Kabupaten Badung. Efektivitas sistem dibuktikan melalui pencapaian enam indikator pengujian yaitu :

1. Efisiensi operasional meningkat secara nyata melalui percepatan proses disposisi, penghematan penggunaan kertas dan optimalisasi waktu kerja.
2. Efektivitas sistem tercapai dengan kemampuan menghasilkan output yang akurat, lengkap, dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.
3. Transparansi proses terwujud dengan adanya akses informasi real-time yang

- memudahkan pelacakan status dan alur surat
4. Akuntabilitas kinerja terbangun kuat melalui fitur audit trail yang mencatat seluruh aktivitas sehingga memastikan pertanggungjawaban setiap tahapan
 5. Kepuasan pengguna berada pada Tingkat yang tinggi yang dimana ditandai dengan kemudahan penerimaan surat, kemuudahan pengaplikasian system dan kepercayaan pengguna terhadap keandalan system
 6. Dampak neto yang positif dirasakan baik pada Tingkat individu yang dimana adanya beban kerja manual yang berkurang cukup signifikan maupun meningkatnya kepatuhan dan integrasi layanan G2G.

Secara keseluruhan, implementasi website e-surat ini tidak hanya berhasil mengalihkan proses dari manuall ke digital, tetapi juga telah berkontribusi pada terwujudnya prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), khususnya efisiensi, transparansi dan akuntabilitas. Temuan ini menunjukkan bahwa inisiatif Smart Government Kabupaten Badung melalui digitalisasi persuratan telah membawa perubahan yang konkret dalam mendukung reformasi birokrasi. Untuk memastikan keberlanjutan dan peningkatan capaian, diperlukan komitmen berkelanjutan dalam pemeliharaan infrastruktur, pengembangan kapabilitas sumber daya manusia dan evaluasi periodic terhadap system.

DAFTAR PUSTAKA

- Badungkab.go.id. (2020). Badung Luncurkan Aplikasi E-Surat, E-Arsip, dengan mengimplementasikan Tanda Tangan Elektronik. Diakses dari <https://badungkab.go.id/kab/berita/4020-badung-luncurkan-aplikasi-e-surat-e-arsip-dengan-mengimplementasikan-tanda-tangan-elektronik>.
- Badungkab.go.id. (2020). Lampiran Perbup 14 Tahun 2020: Struktur Organisasi Sekretariat Daerah. Diakses dari <https://badungkab.go.id/storage/kab/file/LAMPIRAN%20PERBUP%202014%20TAHUN%202020.pdf>.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- DJKN Kemenkeu. (2022). Implementasi E-Government yang Adaptif.
- Indrajit, R. E. (2006). E-Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi. Andi Offset.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Peraturan Bupati Badung Nomor 17 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Badung.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- PPID Kabupaten Badung. Daftar Nama Aplikasi Pemerintah Daerah. Diakses dari <https://ppid.badungkab.go.id/storage/dokumen/mU27GWsUuM259sUbYT6gdofQFbxKLeDQO4gK29NW.pdf>.
- Surat Arsip Badung. Sistem Surat dan Kearsipan. Diakses dari <https://suratarsip.badungkab.go.id>.
- United Nations. (2008). UN E-Government Survey 2008: From E-Government to Connected Governance. United Nations.