



Penerapan E-Government melalui Aplikasi Surban (E-Surat Bantul) di Kabupaten Bantul

Implementation of E-Government through the Surban Application (E-Surat Bantul) in Bantul Regency

Jihan Ahmadi¹, Argo Pambudi¹

¹Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

INFORMASI ARTIKEL

Article history:

Diterima 11-10-24

Diperbaiki 14-10-24

Disetujui 16-10-24

Kata Kunci:

E-Government, Aplikasi Surban, Persuratan Elektronik, Kabupaten Bantul

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan penyebab belum optimalnya penerapan *e-government* melalui aplikasi Surban (E-Surat Bantul) di Kabupaten Bantul dengan menggunakan teori elemen sukses *e-government*, beserta faktor pendorong dan faktor penghambatnya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Surban di berbagai OPD tingkat badan, dinas, kapanewon, hingga kalurahan belum semuanya sesuai dengan elemen *support*, *capacity*, dan *value*. Penerapan aplikasi Surban di beberapa OPD tingkat badan, dinas hingga kapanewon masih mengalami kendala pada elemen *capacity*. Sedangkan penerapan aplikasi Surban pada OPD tingkat kalurahan belum dapat diterapkan, karena elemen *support* belum dilaksanakan secara optimal. Faktor pendorong dalam penerapan aplikasi Surban yaitu adanya komitmen Pemerintah Kabupaten Bantul untuk mewujudkan *e-government*, forum admin persuratan, dan infrastruktur TIK yang sudah mendukung penerapan aplikasi Surban. Sedangkan faktor penghambat yaitu kegiatan persuratan antar OPD dari/untuk kalurahan masih menggunakan surat fisik, terdapat pegawai yang tidak melek teknologi, dan belum dioptimalkannya layanan surban pada aplikasi Bantulpedia.

ABSTRACT

Keywords:

E-Government, Surban Application, Electronic Mail, Bantul Regency

This research aims to explain the causes of not yet optimal implementation of e-government through the Surban application (E-Surat Bantul) in Bantul Regency using the theory of e-government success elements, along with driving and inhibiting factors. This research used qualitative research methods with a descriptive approach. The results of this research indicate that the implementation of the Surban application in various local government agencies at the badan, dinas, kapanewon, and kalurahan levels is not all in accordance with the elements of support, capacity, and value. The implementation of the Surban application in several local government agencies at the badan, dinas, and kapanewon levels is still experiencing problems, especially in the capacity element. Meanwhile, the implementation of the Surban application in local government agencies at the kalurahan level has not been implemented because the supporting elements are not yet optimal. The driving factors in the implementation of the Surban application are the commitment of the Bantul Regency Government to realize e-government, a correspondence admin forum, and ICT infrastructure that supports the implementation of the Surban application. Meanwhile, the inhibiting factors are that correspondence activities between local government agencies from/to kalurahan still use physical mail, there are employees who are not technologically literate, and the surban services on the Bantulpedia application have not been optimized.

1. Pendahuluan

E-Government merupakan penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan instrumen sistem elektronik yang dapat mendorong keterbukaan, efisiensi, dan efektivitas pemerintah (Kurnia, 2017: 173). Melalui pemanfaatan instrumen elektronik ini, sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintahan dapat ditata dan dioptimalkan lagi untuk menunjang efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan layanan pemerintah dan layanan publik, salah satunya layanan persuratan. Surat menjadi sumber informasi yang terekam dalam suatu media atau karakteristik apapun dan dibuat atau diterima oleh sebuah instansi dalam melaksanakan berbagai aktivitasnya. Secara administratif, surat menjadi sumber informasi bagi suatu instansi dalam melaksanakan kegiatan mulai dari perencanaan, penganalisisan, perumusan kebijakan, pengambilan keputusan, pembuatan laporan, monitoring dan evaluasi, hingga pertanggungjawaban dengan setepat-tepatnya. Melalui *E-Government*, kegiatan surat menyurat telah bertransformasi ke arah digital dan menggantikan penggunaan surat dalam bentuk kertas fisik. Transformasi surat ke arah digital disebut dengan surat elektronik. Hadirnya persuratan elektronik merupakan inovasi pengelolaan surat yang selaras dengan tujuan e-government terutama pada tercapainya kegiatan administrasi yang efektif dan efisien (Sibarani, 2016: 2).

Penerapan surat elektronik semakin digencarkan selama masa pandemi Covid-19, dimana berbagai pemerintah dari tingkat pusat hingga daerah diharuskan untuk menerapkan *E-Government*. Terlebih setelah dikeluarkannya Surat Edaran Nomor 19 tahun 2020 oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang mengatur mengenai pemberlakuan WFH (*Work From Home*) secara bergantian bagi pegawai di lingkup instansi pemerintah. Surat elektronik menjadi alternatif untuk menunjang kegiatan surat menyurat, disposisi, hingga tanda tangan suatu dokumen yang dapat dilaksanakan secara daring. Meskipun saat ini tata kelola pemerintah pasca pandemi kembali normal, penggunaan surat elektronik masih terus diperlukan dalam meningkatkan kinerja dan produktivitas pemerintah, serta menciptakan tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien. Dalam hal ini, Pemerintah Kabupaten Bantul melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) telah meluncurkan aplikasi Surban (E-Surat Bantul) sebagai aplikasi persuratan elektronik resmi yang digunakan oleh Pemerintah Kabupaten Bantul. Aplikasi Surban dapat diakses melalui website <https://esurat.bantulkab.go.id/>. Selain untuk urusan surat menyurat, aplikasi Surban juga dapat digunakan untuk membuat agenda dan membuat, meneruskan, mengembalikan, hingga menyelesaikan disposisi atas surat yang masuk, serta verifikasi dan penandatanganan elektronik.

Pada tahun 2023, Kabupaten Bantul menerima penghargaan *Digital Government Award* yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi kategori pencapaian indeks sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) tertinggi dengan angka 3.62 dan megungguli kota/kabupaten lain di Indonesia (Harian Jogja, 2023). Indeks ini mencerminkan bahwa pemanfaatan teknologi dalam penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan publik berbasis elektronik di Kabupaten Bantul telah optimal,

termasuk layanan persuratan melalui aplikasi Surban. Akan tetapi hingga saat ini penerapan aplikasi Surban dilapangan masih belum optimal.

Penerapan aplikasi Surban masih memiliki kendala dari segi infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pada setiap OPD di Kabupaten Bantul. Realisasi indeks pembangunan TIK dilingkup pemerintah Kabupaten Bantul pada tahun 2022 memiliki nilai 2,75 (Diskominfo Kabupaten Bantul, 2022). Indeks ini menunjukkan bahwa pembangunan TIK sebagai sarana penunjang untuk memfasilitasi pelayanan dan transaksi elektronik di setiap OPD belum optimal dan merata. Kemudian, adanya keterbatasan SDM dalam menguasai aplikasi juga mengakibatkan penggunaan aplikasi Surban masih belum optimal. Salah satunya di Kapanewon Jetis, dimana masih dijumpai beberapa staf yang masih bingung dan kurang memahami fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi Surban Bantul yang kadang mengakibatkan keterlambatan dalam menindaklanjuti surat (Suryaningsih, 2021: 30). Infrastruktur penunjang yang belum optimal dan merata disetiap OPD ditambah adanya keterbatasan SDM dalam menguasai aplikasi dapat menghambat penerapan aplikasi Surban dimasing-masing OPD, dimana akses dan proses penginputan, pengiriman, hingga pendisposisian surat menjadi tersendak.

Selanjutnya, pemanfaatan aplikasi Surban belum dioptimalkan untuk diakses melalui *smartphone*. Meskipun sebenarnya aplikasi Surban dapat diakses *smartphone* melalui website, namun hal ini justru kurang praktis dan tidak ada bedanya dengan cara mengakses lewat komputer. Maka diperlukan aplikasi yang berbasis *mobile* yang mampu mempermudah pengguna untuk mengakses layanan internet yang seharusnya diakses melalui komputer, dapat diakses dengan *smartphone* (Fauzan, 2022: 22). Hal ini seharusnya dapat menjadi solusi atas kendala pada ketersediaan sarana penunjang, seperti komputer. Selain itu, pengguna aplikasi Surban dapat mengakses dan mengelola surat elektronik secara lebih cepat dan praktis, dimana saja. dan kapan saja terutama saat pengguna sedang berada diluar kantor atau berada jauh dari komputer.

Permasalahan lainnya dalam penerapan aplikasi Surban yaitu penggunaan aplikasi ini baru sebatas pada instansi-instansi pemerintah atau OPD tingkat Badan, Dinas, dan Kapanewon. Kegiatan persuratan melalui aplikasi Surban di tingkat Kalurahan belum banyak diimplementasikan (Kalurahan Ngestiharjo, 2023). Apabila ada keperluan dengan OPD tingkat kalurahan, kegiatan persuratan masih menggunakan surat fisik. Penggunaan surat fisik tentunya dapat memperlambat pengelolaan surat dan memiliki resiko kehilangan atau kerusakan dokumen surat selama pengiriman hingga penyimpanan surat. Hal ini dapat mengakibatkan keterlambatan dari pemerintahan kalurahan dalam menindaklanjuti surat. Maka program-program pembangunan dari pemerintah kabupaten atau delegasi kebijakan dari pemerintah pusat ke pemerintah kalurahan dapat tertunda yang dapat menghambat kemajuan desa dan penundaan manfaat dari program-program tersebut.

Permasalahan dalam penelitian ini menarik untuk dikaji menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan teori elemen sukses *e-government* sebagai indikator dalam menganalisis sejauh mana penerapan aplikasi Surban di Kabupaten Bantul. Perpaduan antara elemen *support*, *capacity*, dan *value* merupakan kunci sukses utama yang dapat menjamin keberhasilan penerapan e-

government (Nugraha, 2018: 38). Ketiga elemen ini saling memiliki keterkaitan antar satu dengan yang lainnya dalam mengoptimalkan penerapan *e-government*. Elemen *support* berupa dukungan dan keinginan dari pejabat publik atau pihak yang berwenang dari level atas sampai bawah menjadi pondasi dalam menjamin *e-government* dapat terlaksana, kemudian elemen ini akan mempengaruhi elemen *capacity* melalui pengalokasian sejumlah sumber daya oleh pemerintah untuk mendukung pelaksanaan *e-government*. Setelah ada dukungan dan pengalokasian sumber daya untuk mewujudkan *e-government*, maka elemen *value* dapat terwujud melalui sejumlah manfaat yang diterima baik pemerintah, masyarakat, maupun stakeholder lainnya dari pelaksanaan *e-government*. Apabila ada salah satu elemen ini tidak ada, maka dapat dipastikan bahwa penerapan *e-government* oleh pemerintah dapat dikatakan gagal. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan hasil apakah penerapan *e-government* melalui aplikasi Surban pada tata kelola Pemerintah Kabupaten Bantul sudah dilaksanakan secara optimal atau belum. Terlebih di Kabupaten Bantul sendiri, penelitian terkait penerapan *e-government* melalui aplikasi Surban belum banyak dikaji menggunakan teori elemen sukses *e-government* dengan berbagai sudut pandang dari OPD-OPD di Kabupaten Bantul.

2. Metode Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang digunakan untuk memahami dan mendalami makna di individu dan sekelompok orang yang bersumber dari masalah sosial (Creswell, 2016: 4). Untuk mendukung penelitian kualitatif, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif dalam menganalisis permasalahan yang diteliti. Metode penelitian kualitatif melalui pendekatan deskriptif ini ditujukan untuk memberikan dan menunjukkan gejala-gejala, fakta-fakta atau kejadian secara sistematis dan akurat mengenai sifat populasi atau daerah tertentu (Hardani, 2020: 54). Melalui metode penelitian ini nantinya dapat menjelaskan secara detail mengenai capaian penerapan aplikasi Surban berdasarkan elemen sukses *e-government* termasuk penyebab belum optimalnya penerapan aplikasi Surban sesuai dengan temuan masalah beserta faktor pendorong dan faktor penghambat dari sudut pandang berbagai OPD di Kabupaten Bantul yang meliputi: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul, Bappeda Kabupaten Bantul, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan Kabupaten Bantul, Dinas Pekerjaan Umum dan Kawasan Perumahan Kabupaten Bantul, Kapanewon Jetis, Kapanewon Kasihan, Kalurahan Tamantirto, dan Kalurahan Bangunjiwo.

3. Hasil dan Pembahasan

Di Indonesia, penerapan *e-government* telah diatur dalam Inpres Nomor 3 Tahun 2003 yang memberikan kewenangan kepala daerah baik Gubernur maupun Bupati/Walikota untuk mengembangkan dan menerapkan *e-government* di daerahnya. Untuk itu, Pemkab Bantul mengambil langkah-langkah konkret dalam menerapkan *e-government* guna mewujudkan reformasi birokrasi menuju pemerintahan yang efektif, efisien, bersih, akuntabel dan menghadirkan pelayanan

publik prima. Salah satunya melalui diterapkannya aplikasi Surban sebagai aplikasi persuratan elektronik yang digunakan seluruh OPD di Kabupaten Bantul. Persuratan menjadi salah satu elemen penting dalam tata kelola pemerintahan. Dalam tata kelola pemerintah, informasi yang terkandung dalam surat menjadi petunjuk untuk melaksanakan kegiatan bagi OPD sesuai dengan tugas dan fungsinya (Martono, 1997: 48). Melalui aplikasi Surban, pendistribusian informasi yang terkandung dalam surat dapat dikirim ke OPD tujuan secara *real time* dan tanpa harus menggunakan jasa pengiriman surat. Informasi yang tersalurkan secara cepat dan tepat dapat berkontribusi bagi pimpinan untuk membuat keputusan dan merumuskan kebijakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat terkini. Selain itu, aplikasi surban dapat mempercepat alur kerja dengan pengelolaan surat, penandatanganan surat hingga pendisposisian surat dapat diproses secara elektronik pada satu aplikasi. Dengan demikian, aplikasi Surban menjadi salah satu aplikasi yang berperan penting dalam mewujudkan *e-government* di Kabupaten Bantul.

Dalam penerapan *e-government*, setidaknya terdapat tiga elemen kunci yang harus diperhatikan untuk memastikan keberhasilan penerapan atas program atau layanan *e-government* yang meliputi *support*, *capacity*, dan *value* (Indrajit, 2016: 11). Elemen *support*, *capacity*, dan *value* saling berpadu dan membentuk fondasi yang kokoh dalam penerapan *e-government*, serta memastikan bahwa tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan optimal. Elemen *support* menjadi fondasi dasar melalui dukungan atau *political will* dari pejabat publik yang mampu mempengaruhi pengembangan dan penerapan *e-government* menjadi prioritas pembangunan oleh pemerintah. Dukungan ini kemudian berpengaruh terhadap elemen *capacity* yang menjadi fondasi tengah melalui pengalokasian sumber daya oleh pemerintah dalam mendukung penerapan *e-government*. Setelah ada dukungan dan pengalokasian sumber daya untuk mewujudkan *e-government*, maka elemen *value* sebagai fondasi teratas yang dapat terwujud melalui seberapa besar kecilnya manfaat dari program atau layanan *e-government* dapat terwujud sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Semakin besar manfaat program atau layanan *e-government* pada elemen *value* maka dapat dipastikan bahwa elemen *support* dan *capacity* telah diterapkan secara optimal. Perpaduan antara elemen *support*, *capacity*, dan *value* menjadi kunci sukses utama yang dapat menjamin keberhasilan penerapan *e-government* (Nugraha, 2018: 38). Dengan demikian, ketiga elemen yang meliputi *support*, *capacity*, dan *value* dapat menjadi indikator untuk mengukur keberhasilan dan menganalisis dinamika penerapan *e-government* melalui aplikasi Surban di Kabupaten Bantul.

1) Elemen *Support*

Elemen *support* menjadi elemen yang krusial dan harus ada dalam pemerintah karena penerapan konsep *e-government* harus berasal dari keinginan dan dukungan berbagai kalangan pejabat publik dan politik, bukan hanya sekedar mengikuti trend saja atau justru menentang inisiatif yang terkait dengan prinsip-prinsip *e-government* (Indrajit, 2016: 11). Dukungan ini meliputi: disepakatinya kerangka *e-government*; dibangunnya berbagai infrastruktur dan suprastruktur pendukung; disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata, berkelanjutan, konsisten, dan menyeluruh; dan dialokasikannya sejumlah sumber daya pada setiap lini pemerintahan. Elemen

support pada penerapan aplikasi Surban diseluruh OPD tingkat badan, dinas maupaun kapanewon sudah ada. Dukungan ini ditunjukkan dengan sudah adanya kerangka *e-government* yang telah termuat dalam visi misi Kabupaten Bantul yang kemudian difasilitasi dengan adanya Perbup Bantul Nomor 135 Tahun 2020 sebagai pedoman dalam penerapan aplikasi Surban di Kabupaten Bantul. Selanjutnya, sudah dilaksanakannya sosialisasi dan pendampingan dari Diskominfo selaku pelaksana aplikasi kepada seluruh OPD ditingkat badan, dinas, dan kapanewon, kemudian juga ada dukungan pengalokasian sumber daya informasi melalui forum admin persuratan untuk menunjang penerapan aplikasi Surban diseluruh OPD tingkat badan, dinas, hingga kapanewon. Sedangkan elemen *support* pada penerapan aplikasi Surban untuk kalurahan belum ada, meskipun ada keinginan dari Pemkab Bantul untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik. Akan tetapi karena kurangnya intervensi dari Pemkab dan belum adanya upaya tindaklanjut bimtek pertama pada uji coba aplikasi Surban untuk kalurahan mengakibatkan aplikasi Surban belum bisa diterapkan oleh kalurahan dan kegiatan persuratan dengan kalurahan masih menggunakan surat fisik.

2) Elemen *Capacity*

Elemen *capacity* menjadi faktor pendukung dalam mensukseskan penerapan *e-government*, dimana seberapa besar kemampuan pemerintah dalam mengalokasikan sumber daya finansial, infrastruktur yang memadai, dan SDM yang berkompeten berpengaruh dalam mencapai tujuan dari penerapan *e-government* (Mariam, 2022: 45). Elemen *capacity* pada setiap OPD tingkat badan, dinas, dan kapanewon rata-rata sudah memiliki ketiga sumber daya minimum untuk menunjang penerapan aplikasi Surban, walaupun pemenuhan atas sumber daya di beberapa OPD masih belum optimal. Dari segi finansial, Diskominfo selaku pelaksana aplikasi hanya mengalokasikan dana untuk konsumsi rapat koordinasi dan evaluasi aplikasi Surban. Disisi lain, setiap OPD di Kabupaten Bantul telah memiliki alokasi dana SPBE yang dapat digunakan untuk menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan *e-government*. Selanjutnya dari segi infrastruktur, Diskominfo telah menambah kapasitas penyimpanan *server* dan menyediakan jaringan internet disetiap OPD agar setiap OPD dapat menggunakan aplikasi Surban secara optimal. Disisi lain, semua OPD dari badan, dinas hingga kapanewon telah memiliki infrastruktur penunjang yaitu komputer/laptop, *printer*, *scanner*, dan jaringan internet yang telah disediakan oleh Diskominfo. Selain itu, Diskominfo juga terus berupaya mengembangkan aplikasi Surban agar sesuai dengan kebutuhan pegawai dan perkembangan TIK. Meskipun demikian, pengembangan aplikasi Surban versi *mobile* masih belum optimal dan fitur-fiturnya tidak selengkap dengan versi *websitenya*. Dari segi SDM, persebaran SDM yang berkompeten dibidang TIK masih belum merata. Tidak semua OPD di Kabupaten Bantul memiliki SDM yang berkompeten, dimana DPMK, DPUPKP, dan Kapanewon Jetis masih ada pegawai yang sudah berumur cenderung tidak melek teknologi. Meskipun pegawai baru mengalami kendala, mereka lebih cepat beradaptasi menggunakan aplikasi Surban dibanding dengan pegawai yang berumur. Sedangkan pada OPD kalurahan

karena elemen support belum ada, mengakibatkan pengalokasian sumber daya anggaran, infrastruktur, dan SDM untuk aplikasi Surban menjadi tertunda.

3) Elemen *Value*

Elemen *value* merupakan elemen yang menunjukkan sejauh mana manfaat yang diperoleh dari penerapan *e-government* terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan publik. Penilaian atas keberhasilan *e-government* sebagian besar bergantung pada sejauh mana layanan pemerintah menjadi efektif dan efisien, serta sejauh mana kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi (Malik, 2024: 10). Penerapan aplikasi Surban nyatanya telah memberikan manfaat dalam kegiatan persuratan pada tingkat badan, dinas, maupun kapanewon dilingkup Pemkab Bantul. Proses persuratan menjadi lebih cepat karena penginputan hingga pengiriman surat, serta pendisposisian dapat dilakukan melalui aplikasi Surban. Berbeda dengan persuratan konvensional, dimana proses pengentrian hingga pengiriman surat masih berbentuk fisik yang mengharuskan admin untuk mengantarkan surat tersebut ke OPD yang dituju, bahkan untuk disposisinya juga dilaksanakan secara manual. Hal ini dapat meningkatkan produktivitas pegawai, dimana pegawai dapat menyelesaikan tugas administrasi secara cepat dan dapat mengerjakan pekerjaan yang lainnya. Penerapan Surban juga berdampak pada penghematan anggaran untuk ATK dimasing-masing OPD karena penggunaan surat fisik sudah tergantikan dengan surat elektronik. Dampak lainnya yaitu surat masuk maupun surat keluar otomatis akan terarsip oleh sistem pada aplikasi Surban yang dapat mengatasi permasalahan surat hilang, serta mengurangi adanya disposisi yang terlambat karena ada batas waktu yang harus dipenuhi dan telah diatur, serta terekam dalam sistem. Adanya fitur TTE telah mempermudah pegawai untuk meminta tanda tangan pejabat penandatanganan untuk surat atau dokumen elektronik lainnya. Disisi lain adanya fitur ini juga menjadi pengaman untuk menjaga keaslian surat atau dokumen elektronik. Dengan demikian, penerapan aplikasi Surban telah meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan surat dimasing-masing OPD.

Meskipun aplikasi surban telah memberikan manfaat dalam pengelolaan surat di Kabupaten Bantul, perlu digaris bawahi bahwa elemen *value* belum bisa dirasakan oleh OPD kalurahan. Hal ini tidak terlepas dari belum bisa diterapkannya aplikasi Surban di OPD tingkat kalurahan. Meskipun sudah ada empat kalurahan di Kapanewon Kasihan yang menjadi *pilot project* untuk pengujicobaan aplikasi Surban untuk kalurahan, akan tetapi dalam pelaksanaannya setelah bimtek pertama belum ada bimtek selanjutnya atau tindak lanjut dari Diskominfo sehingga upaya penerapan aplikasi Surban di empat kalurahan ini menjadi terhambat.



Gambar 1. Piramida Penerapan Aplikasi Surban di Kabupaten Bantul
Sumber: Peneliti, 2024

Berdasarkan pada tiga elemen sukses *e-government* diatas, penerapan aplikasi Surban untuk mewujudkan *e-government* dalam hal persuratan tidak terlepas dari faktor-faktor yang mempengaruhinya, baik faktor pendorong maupun faktor penghambat.

1) Faktor Pendorong

- a. Komitmen Pemkab Bantul untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik.

Pemkab Bantul sangat berkomitmen dalam mewujudkan tata kelola pemerintah berbasis elektronik di kabupaten Bantul. Hal ini telah tertuang pada visi misi Bupati dan Wakil Bupati yang menjadi dasar dalam perencanaan dan program pembangunan di Kabupaten Bantul. Meskipun sudah terjadi pergantian kepemimpinan Bupati dan Wakil Bupati dari periode 2016-2021 ke periode 2021-2026, keduanya tetap menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dalam tata kelola pemerintahan, salah satunya layanan persuratan elektronik antar OPD Kabupaten Bantul melalui aplikasi Surban.

- b. Adanya forum admin persuratan se-Kabupaten Bantul.

Forum ini menjadi wadah bagi seluruh admin persuratan dimasing-masing OPD untuk menyampaikan segala informasi yang berkaitan dengan aplikasi Surban, serta melaporkan bug/eror dan meminta bantuan teknis kepada Diskominfo. Disisi lain, forum ini telah memanfaatkan grup *Whatsapp* sebagai media komunikasi yang dapat mempercepat arus informasi ke seluruh OPD di Kabupaten Bantul dan pelaporan terkait bug/eror dan bantuan teknis dapat segera dilaporkan dan ditindaklanjuti oleh Diskominfo.

- c. Infrastruktur TIK yang sudah mendukung untuk menunjang penerapan aplikasi Surban di masing-masing OPD.

Dalam penerapan aplikasi Surban, Diskominfo selaku pelaksana aplikasi telah menyediakan jaringan internet di seluruh OPD dan telah menambah kapasitas penyimpanan *server* agar arus informasi pada aplikasi Surban dapat dikelola secara efisien dan arsip digital dapat ditangani dengan baik. Disisi lain, mayoritas OPD tingkat badan, dinas, dan kapanewon telah memiliki perangkat yang dapat terhubung internet seperti komputer atau laptop dan jaringan internet telah disediakan oleh Diskominfo, serta *printer* dan *scanner* sebagai pelengkap untuk mencetak dokumen yang diperlukan dan menscan semua dokumen dari pihak yang bukan menjadi pengguna Surban untuk diarsipkan diaplikasi. Meskipun, dalam penelitian ini terdapat beberapa OPD yang terkendala yaitu Kapanewon Jetis dan Kapanewon Kasihan yang masih terkendala pada jaringan internet maupun sarana dan prasarana yang kurang, akan tetapi kedua kapanewon ini tetap bisa menerapkan aplikasi Surban sebagaimana yang dilakukan oleh OPD lain. Hal ini karena penggunaan aplikasi Surban pada dasarnya hanya memerlukan komputer atau laptop yang terhubung dengan jaringan internet.

2) Faktor Penghambat

- a. Kegiatan persuratan antar OPD dari/untuk kalurahan masih menggunakan surat fisik.

Aplikasi Surban masih dalam tahap diujicobakan ke empat kalurahan di Kapanewon Kasihan, akan tetapi karena belum ada bimtek lanjutan atas pelaksanaan bimtek uji coba pertama, menjadikan empat kalurahan tersebut belum bisa mengakses dan menggunakan aplikasi Surban. Sehingga aplikasi Surban belum bisa digunakan oleh kalurahan dan kegiatan persuratan antar OPD baik badan, dinas, dan kapanewon dengan kalurahan masih menggunakan surat fisik.

- b. Masih terdapat pegawai yang tidak melek teknologi terutama pegawai yang sudah berumur.

Dibeberapa OPD yaitu DPMK, DPUPKP, dan Kapanewon Jetis masih terdapat pegawai yang sudah berumur yang cenderung tidak melek teknologi. Pegawai yang tidak melek teknologi ini mengalami kendala dalam mengoperasikan aplikasi Surban. Hal ini karena mereka cenderung resisten terhadap perkembangan teknologi yang baru, sehingga mereka membutuhkan pendampingan dan adaptasi lebih lama dibanding dengan pegawai dengan usia dibawahnya. Selain itu, pegawai yang tidak melek teknologi masih memerlukan surat fisik, sehingga admin surat harus mengeprint semua surat yang masuk lewat aplikasi. Hal ini tentu menghambat penggunaan aplikasi Surban, dimana penggunaan aplikasi Surban yang seharusnya dapat memudahkan pengguna agar kegiatan persuratan menjadi lebih efektif dan efisien, tetapi justru mengurangi manfaat dari aplikasi surban itu sendiri

- c. Belum dioptimalkannya fitur-fitur aplikasi Surban yang ada di aplikasi Bantulpedia.

Aplikasi Surban sudah dikembangkan menjadi aplikasi yang berbasis *mobile* melalui aplikasi Bantulpedia, akan tetapi fitur-fitur aplikasi Surban yang ada pada aplikasi Bantulpedia tidak selengkap dengan versi *website*

Surban, dimana fitur yang tersedia di aplikasi Bantulpedia hanya ada fitur disposisi dan agenda. Hal ini menjadikan layanan Surban di aplikasi Bantulpedia sebagai pintasan untuk mengetahui agenda saja, tidak bisa untuk mengelola surat masuk maupun surat keluar. Sehingga banyak pegawai lebih memilih mengakses aplikasi Surban melalui *website* daripada harus menggunakan aplikasi *mobile*-nya. Untuk itu, pengoptimalan layanan Surban di aplikasi Bantulpedia kedepannya penting untuk dilakukan. Terlebih pengoptimalan ini dapat membantu upaya penerapan persuratan elektronik secara menyeluruh pada kalurahan-kalurahan di Kabupaten Bantul terutama dalam mengatasi masalah ketersediaan infrastruktur penunjang *e-government*, dimana layanan Surban dapat diakses menggunakan *smartphone* saja.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-government* melalui aplikasi Surban sebagai aplikasi persuratan elektronik di Kabupaten Bantul belum dilaksanakan secara optimal. Hal ini karena penerapan aplikasi Surban diberbagai OPD Kabupaten Bantul yaitu Diskominfo, Bappeda, DPMK, DPUPKP, Kapanewon Kasihan, Kapanewon Jetis, Kalurahan Tamantirto, dan Kalurahan Bangunjiwo belum semuanya sesuai dengan elemen *support*, *capacity*, dan *value*. Perpaduan ketiga elemen ini menjadi kunci kesuksesan dalam penerapan *e-government*. Meskipun aplikasi surban telah memberikan manfaat pada proses persuratan, penerapan aplikasi Surban di beberapa OPD tingkat badan, dinas hingga kapanewon masih mengalami kendala terutama pada elemen *capacity*, dimana di beberapa OPD masih terkendala dari segi SDM dan pengembangan aplikasi Surban versi *mobile* yang belum optimal. Disisi lain, belum optimalnya elemen *support* pada penerapan aplikasi Surban di OPD tingkat kalurahan mengakibatkan pemenuhan terhadap elemen *capacity* menjadi tertunda terutama dalam menyediakan anggaran dan menggunakan anggaran tersebut untuk menyediakan infrastruktur penunjang TIK dan mengembangkan kualitas SDM yang mampu menguasai bidang TIK. Hal ini mengakibatkan elemen *value* atas penerapan aplikasi Surban untuk kalurahan belum bisa terwujud dan kegiatan persuratan dengan OPD lain masih menggunakan surat fisik.

Berdasarkan elemen *support*, *capacity*, dan *value* pada penerapan aplikasi Surban, dapat diidentifikasi faktor pendorong dan faktor penghambatnya. Faktor yang mendorong penerapan aplikasi Surban yaitu adanya komitmen Pemkab Bantul untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik, dibuatnya forum admin persuratan se-Kabupaten Bantul yang menjadi wadah untuk menyampaikan berbagai informasi terkait aplikasi Surban di setiap OPD di Kabupaten Bantul, dan infrastruktur TIK yang sudah mendukung untuk menunjang penerapan aplikasi Surban di masing-masing OPD. Sedangkan faktor yang menghambat penerapan aplikasi Surban yaitu kegiatan persuratan antar OPD dari/untuk kalurahan masih menggunakan surat fisik, masih terdapat pegawai yang tidak melek teknologi terutama pegawai yang sudah berumur, serta belum dioptimalkannya fitur-fitur aplikasi Surban yang ada di aplikasi Bantulpedia.

Referensi

- [1] Alvaro, Omar & Bramantya, Arif R. (2021). *Implementasi Surban (E-Surat Bantul) Sebagai Sarana Pengurusan Surat Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bantul*. Tugas Akhir, Universitas Gadjah Mada.
- [2] Bendini. (2021). *Elemen Sukses Penerapan Elektronik Government Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pada Era Covid-19 di Kota Makassar*. Tugas Akhir, Universitas Muhammadiyah Makasar.
- [3] Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [4] Diskominfo Kabupaten Bantul. (2022). *Indikator Kinerja Utama*. Diakses melalui: <https://diskominfo.bantulkab.go.id/publication/perencanaan/indikator-kinerja-utama/indikator-kinerja-utama> pada tanggal 5 Mei 2023.
- [5] Dowa, Pretty P., & Nallien, Elvira M. (2022). Implementasi Penggunaan Aplikasi e-Nadi yang Terintegrasi dengan Tanda Tangan Elektronik Dalam Mewujudkan E-Government. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintah Daerah*, 14 (2), 247-262.
- [6] Fauzan, R.D. (2023). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Pelayanan Pelanggan Telekomunikasi Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)*. Tugas Akhir, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- [7] Gil-Garcia, J. R. (2012). *Enacting Electronic Government Success: An Integrative Study of Government-wide Websites, Organizational Capabilities, and Institutions*. New York: Springer.
- [8] Hardani, dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- [9] Harian Jogja. (2023). *Salut! Pemkab Bantul Raih Indeks SPBE Tertinggi*. Diakses melalui: <https://jogjapolitan.harianjogja.com/read/2023/03/21/511/1129758/salut-pemkab-bantul-raih-indeks-spbe-tertinggi> pada 3 September 2024.
- [10] Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan Strategi Electronic Government*. Yogyakarta: Andi.
- [11] Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- [12] Kalurahan Ngestiharjo. (2023). *Implementasi e-Surat Bantul*. Diakses melalui <https://ngestiharjo.bantulkab.go.id/first/artikel/4060> pada 2 September 2024.
- [13] Kurnia, T. S., Rauta, U., & Siswanto, A. (2017). E-Government Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Di Indonesia. *Masalah-Masalah Hukum*, 46(2), 170-181.
- [14] Malik, Ihyani. (2024). E-Government Icore: Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Di Kabupaten Pangkep. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 12(1), 57-71.
- [15] Mariam, M., & Kudus, I. (2022). Analisis Penerapan Electronic Government (E-Gov) Di Desa Sekarwangi Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung. *Neo Politea*, 3(2), 39-50.
- [16] Martono, Boedi. (1997). *Arsip Korespondensi; Penciptaan dan Penyimpanan dalam Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- [17] Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32-42.

- [18] Nur, Muhammad (2021). *Faktor Sukses Penerapan E-Government Dalam Program Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) Di Kabupaten Gowa*. Tugas Akhir, Universitas Muhammadiyah Makasar.
- [19] Peraturan Bupati Bantul Nomor 135 Tahun 2020 Tentang Penerapan Aplikasi Persuratan Elektronik Surban (Surat Bantul) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul.
- [20] Sibarani, T.D., & Fanida, E.H. (2016). Efektivitas Sistem Tata Persuratan Digital (e-Surat) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. *Publika*, 4(5). 1-6.
- [21] Surat Edaran Menteri PANRB No.19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Upaya Pencegahan Covid-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah.
- [22] Suryaningsih, R. (2021). *Laporan Aktualisasi Nilai-Nilai Dasar Pegawai Negeri Sipil Sebagai Calon Arsiparis Terampil Dalam Digitalisasi Arsip Personal File Kepegawaian Di Sekretariat Kapanewon Jetis, Kabupaten Bantul*. Yogyakarta: Bandiklat Yogyakarta.