

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong peran strategis perluasan jaringan akses informasi dalam lingkup global sehingga lalu lintas informasi menjadi semakin luas. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong pemerintah dalam menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), sehingga hal ini dapat mereformasi paradigma birokrasi tradisional, menuju paradigma pemerintahan elektronik (*e-government*) yang menekankan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan responsif yang cepat dari pemerintah kepada masyarakat sehingga dapat mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik (Ardipandanto et al. 2015).

Implementasi dari *e-government*, diharapkan dapat memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah, sehingga pelaksanaan pemerintahan akan dapat berjalan lebih baik lagi (Debora & Hany Fanida 2016). Pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya sudah seharusnya didukung dengan keberadaan teknologi informasi yang memadai dalam menjalankan kegiatan tata kelola administrasi. Penggunaan teknologi informasi pada instansi pemerintah, dapat mengubah sistem tata kelola administrasi yang masih manual menjadi elektronik, sehingga kegiatan tata kelola administrasi dapat berjalan lebih efektif, efisien, mudah, transparan, tertib, terpadu, akurat dan aman.

Salah satu permasalahan yang dihadapi Pemerintah Kabupaten Tabanan dalam mewujudkan *e-government* adalah terkait tata kelola administrasi persuratan antar OPD (Organisasi Perangkat Daerah). Pengelolaan administrasi persuratan, baik surat masuk ataupun surat keluar membutuhkan waktu yang cukup lama dan kurang aman, sehingga hal ini dapat mengganggu kegiatan komunikasi antar OPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tabanan. Kondisi kegiatan surat menyurat yang selama ini berlangsung adalah surat keluar dikirim oleh petugas atau kurir, dalam proses pengirimannya dimungkinkan adanya keterlambatan pengiriman dan juga surat yang dikirim dapat hilang atau surat yang sudah diterima belum didisposisikan kepada penerima sehingga dapat menyebabkan keterlambatan penyampaian informasi. Permasalahan ini diduga diperparah dengan adanya dampak dari Pandemi Covid-19 (*Coronavirus Diseases 2019*) yang mengharuskan banyak pegawai untuk bekerja dari rumah (*work from home*) membuat proses kegiatan surat menyurat menjadi semakin sulit.

Mengatasi permasalahan yang dihadapi, maka Dinas Komunikasi dan Informatika bersama Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan membuat aplikasi pengelolaan surat menyurat secara digital atau elektronik yang berguna untuk mempercepat penyampaian informasi surat dan disposisinya kepada pihak yang dituju di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tabanan yang diberi nama e-Surat TOP Tabanan. Aplikasi e-Surat TOP Tabanan atau bisa disebut aplikasi e-Surat merupakan aplikasi tata naskah dinas elektronik resmi yang digunakan oleh semua OPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tabanan dalam melakukan kegiatan surat menyurat. Keberadaan aplikasi e-Surat ini selaras dengan implementasi dan tujuan dari e-

government yakni pemanfaatan teknologi informasi dalam mencapai tata kelola pemerintah yang baik sehingga kegiatan administrasi dapat berjalan efektif dan efisien.

Aplikasi e-Surat ini tentu sangat membantu dalam mengatasi permasalahan dalam pengelolaan kegiatan surat menyurat antar OPD di Kabupaten Tabanan, hal ini dikarenakan aplikasi e-Surat dapat mempercepat dan mempermudah dalam mengelola dan menyimpan dokumen persuratan seperti surat masuk, surat keluar, disposisi dan juga mempermudah melakukan tanda tangan surat, selain itu dengan adanya aplikasi e-Surat ini juga akan dapat menghemat penggunaan kertas (*paperless*). Aplikasi e-Surat mulai diimplementasikan pada OPD di Kabupaten Tabanan pada tahun 2020, melalui Surat Edaran Nomor: 551/2961/Diskominfo 2020, perihal implementasi aplikasi e-Surat.

Harapan dari keberadaan aplikasi e-Surat dalam implementasinya dapat memberikan manfaat serta mampu membentuk paradigma baru mengenai tata pengelolaan persuratan yang sebelumnya membutuhkan proses dan waktu yang cukup lama, kini menjadi lebih aman, efektif, efisien, mudah dan akurat. Namun pada kenyataannya implementasi aplikasi e-Surat pada OPD di Kabupaten Tabanan masih belum berjalan optimal, hal ini terbukti masih ada OPD yang mengirim surat secara manual. Permasalahan ini juga diperparah dengan adanya surat masuk yang belum di proses, sehingga hal ini membuktikan implementasi aplikasi e-Surat pada OPD di Kabupaten Tabanan masih belum optimal. Berikut pada Tabel 1.1 diperlihatkan data jumlah surat keluar, surat masuk dan surat masuk yang telah diproses per bulan April tahun 2022 dari masing-masing kelompok OPD di Kabupaten Tabanan.

Tabel 1.1: Rekap Surat pada OPD di Kabupaten Tabanan Tahun 2022

No.	OPD	Surat Keluar	Surat Masuk	Surat Masuk Diproses
1	Sekretariat Daerah	1.262	10.524	8.532
2	Sekretariat Dewan	150	654	36
3	Lembaga Teknis Daerah	2.031	7.158	6.729
4	Dinas Daerah	5.326	17.237	15.240
5	Satuan Polisi Pamong Praja	105	703	687
6	Camat	582	9.050	8.457
Jumlah		9.456	45.326	39.681

Sumber: Lampiran 1

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa masih banyak surat masuk yang belum diproses oleh penerimanya, sehingga hal ini dapat membuktikan implementasi aplikasi e-surat belum optimal. Tidak optimalnya implementasi aplikasi e-surat ini disebabkan oleh banyak faktor yang terjadi di lapangan sehingga dapat mempengaruhi implementasi aplikasi e-Surat. Banyaknya surat masuk yang belum terproses juga didukung karena kelalaian para pengguna dan operator aplikasi e-Surat yang kurang memahami cara penggunaan, sehingga ketika awal implementasi aplikasi e-Surat, operator tidak meneruskan atau mendisposisikan surat melalui aplikasi namun mencetaknya. Permasalahan ini mengindikasikan bahwa pengguna belum memahami teknologi yang digunakan sehingga terdapat banyak surat yang tidak terproses.

Dwivedi (2018) menjelaskan, pendekatan yang dapat digunakan untuk menganalisis implementasi adopsi suatu aplikasi atau sistem baru adalah menggunakan *framework* TOE (*technology, organization and environment*). Kerangka TOE ini terdiri dari tiga faktor atau aspek yaitu teknologi (*technology*), organisasi (*organization*) dan lingkungan (*environment*). Chong & Olesen (2017) menerangkan bahwa kerangka

TOE telah digunakan dalam banyak penelitian yang bertujuan menganalisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi implementasi atau adopsi suatu inovasi teknologi informasi pada organisasi dan perusahaan.

Kerangka TOE ini sesuai dalam menganalisis implementasi aplikasi e-Surat pada OPD di Kabupaten Tabanan, berdasarkan aspek teknologi, organisasi dan lingkungan. Aspek teknologi akan dijelaskan dengan keuntungan relatif, kesesuaian dan kemudahan dari penggunaan aplikasi e-Surat. Aspek organisasi akan dijelaskan mengenai kesiapan organisasi, kualitas sumber daya manusia dan dukungan dari manajer atas dalam proses implementasi aplikasi e-Surat. Sedangkan dari aspek lingkungan akan dijelaskan dengan tekanan lingkungan dan infrastruktur yang ada dan mampu mendukung implementasi aplikasi e-Surat di Pemerintah Kabupaten Tabanan.

Hasil yang diperoleh dengan adanya analisis teknologi, organisasi dan lingkungan terhadap implementasi aplikasi e-Surat ini adalah dapat memberi rekomendasi dan masukan faktor mana yang paling dominan yang dapat mempengaruhi implementasi aplikasi e-Surat pada OPD di Kabupaten Tabanan, sehingga dapat dilaksanakan langkah-langkah perbaikan ke depannya. Berdasarkan hal tersebut implementasi aplikasi e-Surat pada OPD di Kabupaten Tabanan sangat penting untuk dilakukan agar mempermudah tata kelola administrasi persuratan, namun pada kenyataannya implementasi aplikasi e-Surat ini tidak berjalan sesuai harapan, maka dari itu penelitian ini penting untuk dilakukan dalam memberikan informasi terkait permasalahan implementasi aplikasi e-Surat pada OPD di Kabupaten Tabanan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Kegiatan tata kelola administrasi persuratan di Pemerintah Kabupaten Tabanan kurang aman juga membutuhkan waktu, biaya dan tenaga yang cukup banyak dalam kegiatan surat menyurat antar OPD di Kabupaten Tabanan.
2. Akibat dari adanya Pandemi Covid-19 membuat banyak pegawai yang bekerja dari rumah sehingga membuat kegiatan surat menyurat menjadi semakin sulit.
3. Agar dapat mencapai tata kelola administrasi persuratan yang baik maka Pemerintah Kabupaten Tabanan membuat aplikasi e-Surat untuk mempercepat dan mempermudah proses surat menyurat antar OPD di Kabupaten Tabanan, namun pada kenyataannya masih ada OPD yang mengirim surat dengan cara manual dan juga masih banyak surat yang belum diproses oleh penerimanya.
4. Terdapat faktor yang mempengaruhi implementasi aplikasi e-Surat pada OPD di Kabupaten Tabanan sehingga membuat kurang optimalnya penggunaan, baik dipengaruhi faktor teknologi, organisasi dan lingkungan yang menyebabkan implementasi aplikasi e-Surat tidak optimal.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan secara terarah dan tidak meluas, maka dalam penelitian ini penulis membuat batasan masalah yaitu:

1. Sistem yang diteliti adalah aplikasi e-Surat TOP Tabanan di Pemerintah Kabupaten Tabanan.
2. Pengguna aplikasi e-Surat adalah para pegawai yang bekerja pada OPD di Pemerintah Kabupaten Tabanan dan memiliki akun e-Surat.
3. Model yang digunakan untuk menganalisis implementasi aplikasi e-Surat di Pemerintah Kabupaten Tabanan adalah *framework* TOE yang terdiri dari variabel teknologi (*technology*), organisasi (*organization*) dan lingkungan (*environment*).
4. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket yang disebarkan kepada para pegawai yang menggunakan aplikasi e-Surat di Pemerintah Kabupaten Tabanan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah pengaruh faktor teknologi terhadap implementasi aplikasi e-Surat pada OPD di Kabupaten Tabanan?
2. Bagaimanakah pengaruh faktor organisasi terhadap implementasi aplikasi e-Surat pada OPD di Kabupaten Tabanan?
3. Bagaimanakah pengaruh faktor lingkungan terhadap implementasi aplikasi e-Surat pada OPD di Kabupaten Tabanan?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan atas rumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui pengaruh faktor teknologi terhadap implementasi aplikasi e-Surat pada OPD di Kabupaten Tabanan.
2. Mengetahui pengaruh faktor organisasi terhadap implementasi aplikasi e-Surat pada OPD di Kabupaten Tabanan.
3. Mengetahui pengaruh faktor lingkungan terhadap implementasi aplikasi e-Surat pada OPD di Kabupaten Tabanan.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat baik secara teoritis maupun praktis:

1. Manfaat teoritis
 - a. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu hasil studi empiris yang berkaitan dengan implementasi aplikasi e-Surat pada OPD di Kabupaten Tabanan.
 - b. Hasil dari penelitian ini bisa memberikan masukan dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan implementasi aplikasi e-Surat.
 - c. Hasil penelitian ini dapat mengkonfirmasi teori yang sudah ada sebelumnya dan juga memberikan sumbangan pemikiran bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan tentang implementasi aplikasi e-Surat.

2. Manfaat praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan atau pertimbangan bagi pemerintah Kabupaten Tabanan dalam mengambil kebijakan mengenai permasalahan implementasi aplikasi e-Surat.
- b. Penelitian ini dapat menjadi sarana bermanfaat dalam menambah wawasan dan pengetahuan terkait implementasi aplikasi e-surat pada OPD di Kabupaten Tabanan dan merupakan kesempatan untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari.
- c. Penelitian ini dapat dipakai sebagai tolak ukur untuk mengetahui kemampuan mahasiswa di dalam menyusun suatu karya tulis ilmiah.

1.7 Penjelasan Istilah

Penjelasan istilah dalam penelitian ini bertujuan untuk menghindari salah pengertian dan penafsiran, sehingga setiap istilah mengenai variabel yang ada perlu dijelaskan atau didefinisikan dengan jelas. Penjelasan istilah baik itu definisi dan ukuran dari variabel pada penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Teknologi (*technology*), dijelaskan sebagai persepsi mengenai karakteristik teknologi dari aplikasi e-Surat pada OPD di Kabupaten Tabanan yang dapat mendukung atau menghambat implementasinya, yang diukur dengan indikator yang ada melalui item pernyataan pada kuesioner menggunakan skala *likert*.
2. Organisasi (*organization*), dijelaskan sebagai persepsi mengenai karakteristik organisasi yang mengadopsi aplikasi e-Surat pada OPD di Kabupaten Tabanan

yang dapat mendukung atau menghambat implementasinya, yang diukur dengan indikator yang ada melalui item pernyataan pada kuesioner menggunakan skala *likert*.

3. Lingkungan (*environment*), dijelaskan sebagai persepsi mengenai karakteristik lingkungan yang dapat mendukung atau menghambat implementasi aplikasi e-Surat pada OPD di Kabupaten Tabanan, yang diukur dengan indikator yang ada melalui item pernyataan pada kuesioner menggunakan skala *likert*.

1.8 Rencana Publikasi

Artikel akan dipublikasikan pada *Journal of Computer Networks, Architecture and High Performance Computing* dengan link jurnal: <https://jurnal.itscience.org/index.php/CNAPC/index>

