



Artikel Penelitian

Efektivitas Penerapan Website SIAP Mobile dalam Pengelolaan Surat Berbasis E-Government di PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh

Tata Riandi ^{1*} and Nodi Marefanda²

¹ Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Teuku Umar. Meulaboh. Aceh

* Korespondensi : tatarandi17@gmail.com

Abstract : This study aims to determine the effectiveness of the application of the SIAP Mobile website in e-government-based mail management at PT. Jasa Raharja Meulaboh Representative, as well as knowing the obstacles in its implementation. The method in this study uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection in this study was carried out by studying directly the digital-based mail management system through the use of SIAP Mobile, which was then used as primary data, while secondary data was obtained through internet media, reading books in the form of e-books and journals related to the author's research. Data were analyzed starting from the process of data collection, reduction, presentation, and drawing conclusions. The results showed that the level of effectiveness of the application of the Mobile SIAP program in e-government-based mail management at PT. Jasa Raharja Meulaboh Representative is quite good and effective, where the implementation of SIAP Mobile has had a significant impact on administrative management such as simplifying and accelerating the performance of employees and Samsat officers in carrying out administrative activities through SIAP Mobile. The obstacle is that there are still some administrative activities that are carried out manually by several officers because they have not received an account to log in and access the SIAP Mobile website because it is still under the status of Langka Bakti Jasa Raharja (LBJR). It is concluded that although there are still obstacles in the implementation of SIAP Mobile, they do not have a big impact on the effectiveness of the implementation of SIAP Mobile.

Keywords: Effectiveness, Mobile Ready, E-government

Abstract Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerapan website SIAP Mobile dalam pengelolaan surat berbasis e-government di PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh, serta mengetahui kendala dalam penerapannya. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan Deskriptif. Pengumpulan data dalam Penelitian ini dilakukan dengan mempelajari langsung sistem pengelolaan surat berbasis digital melalui penggunaan SIAP Mobile, yang kemudian dijadikan sebagai data primer, sementara untuk data sekunder didapatkan melalui media internet, buku bacaan berupa e-book dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian penulis. Data dianalisis mulai dari proses pengumpulan data, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat efektivitas penerapan program SIAP Mobile dalam pengelolaan surat berbasis e-government di PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh sudah cukup baik dan efektif, dimana penerapan SIAP Mobile telah memberikan dampak yang signifikan terhadap pengelolaan administrasi seperti mempermudah dan mempercepat kinerja pegawai maupun petugas samsat dalam melakukan kegiatan administrasi melalui SIAP Mobile. Kendala yaitu masih terdapat beberapa kegiatan administrasi yang dilakukan secara manual oleh beberapa petugas dikarenakan belum mendapatkan akun untuk login dan mengakses website SIAP Mobile dikarenakan masih berstatus Langka Bakti Jasa Raharja (LBJR). Disimpulkan walaupun

Efektivitas Penerapan Website SIAP Mobile dalam Pengelolaan Surat Berbasis E-Government di PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh

dalam penerapan SIAP Mobile masih terdapat kendala, akan tetapi tidak terlalu berdampak besar terhadap efektivitas penerapan SIAP Mobile.

Keywords: Efektivitas, Siap Mobile, E-government,

1. Pendahuluan

Kemajuan teknologi yang semakin pesat memberikan manfaat yang besar serta memberikan kemudahan bagi manusia dalam melakukan aktivitasnya, seperti di sektor pemerintahan salah satunya pada bidang administrasi. Secara umum, bidang administrasi berupa pengelolaan surat menyurat menjadi hal mendasar dalam setiap pelaksanaannya, sehingga membutuhkan proses pengelolaan secara cepat, tepat dan tertata. Sebagaimana menurut (Ramadhan, 2021) penerapan sistem kerja baru berbasis teknologi digitalisasi memberikan dampak terhadap peningkatan efisiensi pekerjaan dalam pengelolaan administrasi perkantoran.

Penggunaan teknologi informasi pada instansi pemerintah atau *E-Government* bertujuan untuk memberikan peningkatan pelayanan yang lebih prima kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan publik oleh pemerintah (*E-Government*) dalam pelaksanaannya mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu: (1) Pengolahan data, pengolahan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronis. (2) Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat diseluruh wilayah negara. Sehingga penerapan *E-Government* menjadi salah satu strategi pemerintah dalam melakukan peningkatan pelayanan kepada masyarakatnya.

Implementasi *E-Government* telah di terapkan oleh salah satu badan usaha milik negara (BUMN) yaitu PT Jasa Raharja. PT. Jasa Raharja melakukan dan menerapkan inovasi berbasis *E-Government*. Perusahaan yang bergerak di bidang pemberian santunan asuransi sosial akibat kecelakaan lalu lintas sebagaimana amanat Undang-Undang No 33 dan 34 tahun 1964 ini, telah melakukan banyak inovasi diberbagai bidang seperti keuangan, pelayan, dengan menggunakan teknologi digital berbasis *website* dan aplikasi seperti SAKU JR, DASI JR dan termasuk *website* SIAP Mobile. PT. Jasa Raharja yang telah memiliki berbagai cabang di seluruh wilaya di Indonesia tentunya dalam mengakses berbagai informasi peran teknologi seharusnya sangatlah membantu sehingga dapat memberikan efisiensi pekerjaan perusahaan, salah satunya yang telah di terapkan di PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh.

PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh melingkupi sebanyak delapan daerah kabupaten yang ada di wilayah Provinsi Aceh sehingga memiliki intensitas pekerjaan yang cukup banyak namun di lain sisi juga terdapat kendala jarak yang relatif jauh untuk dijangkau. Sehingga membuat kegiatan surat-menyurat menjadi tidak efisien pada saat dilakukan dengan cara manual dikarenakan akan membutuhkan banyak waktu dan tak jarang terjadi penumpukan berkas. Pengelolaan persuratan yang tidak termanajemen dengan baik dapat menimbulkan kerugian terhadap organisasi itu sendiri seperti hilangnya surat dan informasi yang terkandung di dalamnya, serta membuat kantor terlihat tidak tertata dengan baik akibat penumpukan surat yang terbengkalai dan akan sulit untuk memperoleh kembali informasi pada surat yang telah terlewat (Arifin & Latif, 2020). Maka dari itu perlu adanya inovasi pengelolaan surat yang berbasis digitalisasi untuk mempercepat dan mempermudah proses administrasi.

Sistem Inovasi Aplikasi Persuratan SIAP dan *Mobile* diartikan sebagai meja kerja digital. SIAP *Mobile* merupakan media transformasi surat dalam bentuk digital yang diciptakan untuk merespon informasi surat masuk dan keluar. Kehadiran aplikasi SIAP *Mobile* bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam mengurus surat menyurat, sehingga pegawai bisa memberikan respon dengan cepat mudah dan terjangkau dan tidak hanya itu keunggulan lainnya dalam inovasi ini yaitu seperti proses pengiriman berkas

Efektivitas Penerapan Website SIAP Mobile dalam Pengelolaan Surat Berbasis E-Government di PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh

pengajuan santunan dari setiap samsat daerah lingkungan kerja juga dapat dilakukan melalui inovasi *website SIAP Mobile* ini. Kehadiran inovasi pengelolaan surat yang terdapat di PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh berupa *website* yang dinamakan *SIAP Mobile* ini telah ditetapkan dan dilaksanakan sejak 3 tahun yang lalu tepatnya pada tahun 2019 silam dan dapat digunakan langsung oleh para pegawai PT. Jasa Raharja melalui PC/laptop/*Mobile phone* dengan mengakses plat from internet seperti google chrome sehingga *website SIAP Mobile* ini dapat diakses kapan saja selama dalam jangkauan jaringan.

Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan kehadiran *SIAP Mobile* telah memberikan proses kerja baru berbasis digital sehingga dalam penerapannya telah memberikan banyak perubahan di berbagai sisi salah satunya dalam mempercepat proses pengiriman surat dan pengaksesan informasi terasa lebih mudah dan terstruktur, namun pada pelaksanaan penerapan *SIAP Mobile* diidentifikasi adanya masalah sehingga dirasa belum berjalan sebagaimana yang di targetkan. Hal ini dikarenakan penggunaan yang belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh para pegawainya seperti mengakses informasi serta pengiriman surat dan berkas pengajuan santunan masih adanya yang dilakukan secara manual seperti melalui jasa pengiriman. Namun tentunya tidak dapat diambil kesimpulan begitu saja, perlu adanya penelitian lebih dalam terkait efektivitas penerapan *website SIAP Mobile* di PT Jasa Raharja Meulaboh agar nantinya dapat menemukan fakta yang sesungguhnya. Oleh karena itu peneliti bermaksud melaksanakan penelitian lebih lanjut mengenai efektivitas penerapan *website SIAP Mobile* dalam pengelolaan surat berbasis *E-Government* di PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh kabupaten Aceh Barat.

PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh dalam menunjang efektivitas dan efisiensi pelaksanaan penerapan program berbasis *E-Government* salah satunya yaitu penggunaan inovasi *website SIAP Mobile*, tentu tidak terlepas dari peran dan kesiapan pegawai sebagai salah satu sumber daya utama dari keberhasilan program. Maka dari itu sumber daya manusia atau karyawan yang berkualitas dan berkompetensi sangat dibutuhkan untuk menunjang kinerja dan mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia SDM yang berkualitas merupakan salah satu modal penting dalam menghadapi era revolusi industri 4.0 yang kegiatan serba menggunakan teknologi. SDM yang berkualitas adalah SDM yang mampu menciptakan nilai kompetitif, generatif dan inovatif dengan menggunakan energi seperti *intelligence, creativity* dan *imagination*, tidak lagi semata-mata menggunakan energi kasar seperti tenaga, otot dan sebagainya (Hartati, 2020).

E-Government merupakan proses penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dalam pelaksanaan pelayanan publik, yang bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik secara efektif dan efisien kepada masyarakat (Yuni & Adnan, 2022)

Digitalisasi merupakan transformasi media dalam bentuk dokumen fisik ke dalam bentuk dokumen digital dengan memanfaatkan kemajuan teknologi serta internet (Arief, 2021) PT. Jasa Raharja dalam memberikan peningkatan dan optimalisasi pelayanan kepada masyarakat. PT Jasa Raharja mencetuskan inovasi salah satunya dengan Penggunaan teknologi berbasis *website* yang dinamakan sistem inovasi aplikasi persuratan (*SIAP Mobile*).

Menurut (Marta, and Kurniasari, 2017) Efektivitas adalah petunjuk suatu kesuksesan ataupun kegagalan dalam proses pencapaian tujuan, dalam pencapaian tujuan organisasi harus bertindak secara detail, terukur. Menurut Steers dalam (Tofan & Ibrahim, 2019) Efektivitas merupakan tolok ukur suatu usaha dalam menjalankan suatu program dengan menggunakan sumber daya untuk mencapai sasaran tertentu tanpa mengurangi sumberdaya yang ada serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar kepada pelaksananya. (Hertanto, Domai, & Amin, 2017) Efektivitas merupakan tujuan kegiatan yang memberikan dampak dari suatu program yang dilaksanakan. Semakin besar output yang di dapatkan terhadap capaian dan sasaran yang telah ditetapkan, maka akan semakin efektif kinerja dari unit organisasi tersebut.

Efektivitas Penerapan Website SIAP Mobile dalam Pengelolaan Surat Berbasis E-Government di PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh

Dalam melihat efektivitas dari suatu program yang dilaksanakan dapat di lihat menggunakan tolok ukur sebagai mana yang di kemukakan oleh Sutrisno dalam (Tami & Putri, 2019) untuk mengetahui efektivitas penerapan program dapat di ukur melalui empat indikator diantaranya yaitu: (1) Pemahaman Program (2) Tepat Sasaran (3) Ketepatan Waktu, (4) Tercapainya Tujuan dan Perubahan Nyata. Hal tersebut di ungkapkan Sutrisno agar mempermudah dalam mengukur efektif atau tidaknya suatu program yang diterapkan.

Menurut (Kazmi, 2010) Untuk dapat mengetahui lebih dalam terhadap efektivitas penerapan program berbasis *e-government* terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi dari keberhasilan penerapannya. Adapun faktor yang akan mempengaruhi efektif atau tidaknya implementasi *e-government* di lapangan diantaranya yaitu: Kualitas dari portal web (*web portal quality*), Dukungan Infrastruktur teknologi (*technology infrastructure*), Kebijakan Pemerintah (*Government Policy*) dan Faktor Sumber Daya Manusia (*human resources*).

Sebagaimana penelitian yang pernah dilakukan oleh (Fristiza Dwi Tamidan, 2019), (Yuni & Adnan, 2022) penelitian yang dilakukan dalam penelitian tersebut membahas mengenai efektivitas penerapan *e-government* melalui penggunaan *website* dan aplikasi dalam peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan serta kendala penerapan *e-government* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dari kedua hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa penerapan program berbasis teknologi sudah memberikan dampak yang cukup baik namun belum sepenuhnya efektif yang diakibatkan masih kurangnya pemahaman dan sosialisasi kepada masyarakat dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Adapun yang membedakan antara penelitian peneliti dengan penelitian sebelumnya diatas adalah dalam proses pengumpulan data peneliti terlibat langsung dalam penggunaan *website SIAP Mobile* dalam melakukan pengelolaan surat berbasis *e-government*, hal tersebut kemudian dijadikan sebagai data primer dalam penelitian. Kemudian peneliti melakukan pengukuran tingkat efektivitas program yang diterapkan dengan menggunakan tolok ukur sebagaimana yang dikemukakan oleh Sutrisno serta melihat dari sisi faktor yang mempengaruhi efektivitas program seperti yang dikemukakan oleh Kazmi dalam (Yuni & Adnan, 2022) sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini.

Keberhasilan dari terlaksana dan terwujudnya berbagai program adalah tujuan utama yang diinginkan yang mencakup keseluruhan tanpa terkecuali. Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan sebelumnya, penulis mengangkat penelitian tentang “Efektivitas penerapan Website SIAP Mobile dalam Pengelolaan Surat Berbasis *E-Government* di PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh” agar dapat mengetahui lebih dalam terkait permasalahan pengelolaan surat berbasis *e-government* di PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh Kabupaten Aceh Barat dalam memberikan kemudahan dan peningkatan terhadap pelayanan kepada masyarakat melalui penerapan *E-Government*. Kemudian dengan dilakukannya penelitian ini maka akan dapat mengetahui kekurangan serta kelebihan yang ada pada pengelolaan surat berbasis *e-government* agar nantinya dapat dijadikan bahan rujukan dan perbaikan di waktu yang akan datang.

2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah upaya untuk memahami situasi serta memiliki keunikan dimana peneliti adalah instrumen utama untuk mengumpulkan dan melakukan analisis data(Aminah.S & Roikan, 2019). Adapun jenis metode kualitatif yang digunakan di dalam penelitian ini bersifat pendekatan deskriptif. Metode pendekatan deskriptif menurut (Tami & Putri, 2019) merupakan metode penelitian berupa kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan, dapat bersumber dari catatan lapangan, wawancara, dokumentasi, catatan atau memo, dokumen resmi lainnya.

Penelitian ini dilakukan dengan mempelajari langsung sistem pengelolaan surat berbasis digital melalui inovasi penggunaan *website* di PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh.

Efektivitas Penerapan Website SIAP Mobile dalam Pengelolaan Surat Berbasis E-Government di PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh

Fokus dalam penelitian ini adalah pelaksanaan pengelolaan surat berbasis *e-government* pada PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh. Lokasi penelitian ini dilakukan di PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh. penelitian ini dilaksanakan di PT Jasa Raharja Meulaboh dikarenakan PT Jasa Raharja Meulaboh telah menerapkan sistem pengelolaan surat berbasis *e-government* dan ditemukan masih adanya identifikasi masalah dalam pelaksanaannya.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi dan wawancara dengan para informan, adapun informan dalam penelitian ini adalah para pegawai PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh serta petugas samsat daerah yang menjadi lingkupan kerja PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh selaku pengguna dari penerapan SIAP *Mobile* yang kemudian dijadikan sebagai data primer, sementara untuk data sekunder dalam penelitian ini di didapatkan melalui media internet, buku bacaan berupa e-book dan jurnal tentang efektivitas penerapan *e-government* serta yang berkaitan dengan penelitian penulis. Kemudian keabsahan data dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi sumber. Teknik triangulasi sumber di pakai untuk mencocokkan sumber yang di peroleh dari wawancara dan sumber lainnya(Fristiza Dwi Tamidan, 2019). Adapun jenis data yang akan di ambil dalam penelitian ini ialah. a) Efektivitas penerapan *e-government* dalam pelaksanaan pengelolaan surat berbasis elektronik, apakah telah sesuai dengan target program yang telah ditetapkan. b) masalah dan kendala. c) sejauh mana upaya dalam mengatasi kendala yang ada. Informan dalam penelitian ini adalah para pegawai PT. Jasa Raharja Meulaboh termasuk pegawai samsat yang ada di setiap daerah lingkupan PT. Jasa Raharja Meulaboh. Data akan dianalisis mulai dari proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penyimpulan dan verifikasi serta kesimpulan akhir.

3. Hasil dan Pembahasan

Efektivitas seringkali menjadi landasan target dari setiap program dan tindakan yang dilaksanakan oleh pemerintah dan berbanding lurus dengan hasil yang telah di peroleh. Dikatakan efektif apabila hasil capaian mendekati tujuan yang telah ditargetkan. Oleh karena itu perlu dibutuhkannya pengukuran efektivitas yang sesuai dengan sasaran serta tujuan yang hendak dicapai.

Untuk melakukan pengukuran tingkat efektivitas pada penelitian ini terhadap efektivitas penerapan *Website SIAP Mobile* di PT. Jasa Raharja dengan menggunakan indikator pengukuran efektivitas sebagai mana yang dikemukakan oleh Sutrisno dalam (Tami & Putri, 2019) antara lain yaitu: (1) Pemahaman Program, yaitu sejauh mana para pengguna diantaranya seperti pegawai dan stakeholder dalam memahami penggunaan terhadap program SIAP *Mobile*. (2) Ketepatan Sasaran, yaitu apa saja dan siapa yang menjadi target atau tujuan dari program penerapan *website SIAP Mobile*. (3) Tepat Waktu, adalah sejauh mana penerapan SIAP *Mobile* mempengaruhi kecepatan kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (4) Tercapainya Tujuan, yaitu hasil dari capaian yang telah ditargetkan sebelumnya, terkait apakah penerapan *website SIAP Mobile* telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan. (5) Perubahan Nyata, merupakan tujuan dari segala aspek kegiatan yang dilakukan, selain memberikan manfaat penerapan teknologi juga diharapkan dapat memberikan pembaharuan. Perubahan nyata yaitu adanya ditemukan perubahan yang terjadi setelah penerapan *website SIAP Mobile* dalam pengelolaan surat berbasis *e-government* serta apa dampak dan pengaruh SIAP *Mobile* terhadap upaya memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

3.1. Efektivitas Penerapan Program *Website SIAP Mobile*

3.1.1. Pemahaman Program

Program SIAP *Mobile* telah di terapkan sejak tiga yang tahun lalu tepatnya pada tahun 2019. Program ini diciptakan bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah kinerja karyawan dalam melakukan pengelolaan surat menyurat maupun mengakses berbagai informasi secara digital dan dapat di akses langsung melalui berbagai perangkat

Efektivitas Penerapan Website SIAP Mobile dalam Pengelolaan Surat Berbasis E-Government di PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh

seperti PC/laptop/*Mobile phone* dan dapat diakses kapan saja selama dalam jangkauan jaringan. Pihak yang terlibat dalam penggunaan website SIAP *Mobile* di PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh adalah para pegawai diantaranya kepala perwakilan, sekretaris dan petugas samsat di setiap daerah lingkupan PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh yang sekaligus menjadi sasaran penerapan SIAP *Mobile* sendiri. Berjalan atau tidaknya suatu program yang diterapkan dalam hal ini SIAP *Mobile* salah satunya adalah dapat diukur dari pemahaman para penggunanya. sebagaimana menurut (Wulandari, Wibawa, & Bambang Kuntjoro, 2018) program yang di terapkan harus dapat dengan mudah diterima dan dipahami, adapun pihak yang perlu memahami program adalah semua pihak yang terlibat dalam proses penerapan program tersebut, apa bila para pengguna mudah dalam memahami terhadap program maka program yang di terapkan akan mudah untuk dijalankan. Pemahaman program dalam hal ini adalah sejauh mana para pegawai PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh dan para petugas samsat perwakilan memahami penerapan SIAP *Mobile* dalam melakukan pengelolaan surat berbasis *e-government*.

Berdasarkan hasil analisis data yang penulis lakukan ditemukan bahwa, berkaitan dengan pemahaman terhadap penerapan program SIAP *Mobile* pihak pegawai PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh maupun petugas samsat telah memahami dengan baik atau sudah efektif secara pemahaman terhadap program, hal tersebut dapat di ukur dengan melihat dari jumlah pegawai dan petugas yang menggunakan SIAP *Mobile* dalam melakukan pengelolaan surat. Dari pihak pegawai PT. Jasa Raharja Perwakilan meulaboh dapat di simpulkan bahwa penerapan SIAP *Mobile* dalam pengelolaan surat berbasis *e-government* ini sudah dapat di pahami oleh para pegawainya dimana telah sepenuhnya menggunakan Siap *Mobile* dalam pengelolaan surat. Kemudian jika dilihat dari pegawai atau petugas yang ada di samsat daerah yang juga menjadi salah satu sasaran dan pengguna dalam penerapan SIAP *Mobile*, dalam pemahaman terhadap penerapan program petugas samsat telah mengetahui dan memahami penerapan serta tujuan dari diterapkannya SIAP *Mobile* dalam pengelolaan surat berbasis *e-government*. Namun, belum memanfaatkan program secara menyeluruh dengan beberapa alasan yang dikemukakan, salah satunya ialah masih adanya petugas yang belum mendapatkan akses untuk login di website SIAP *Mobile* dikarenakan masih berstatus petugas pembantu atau disebut dengan Langka Bakti Jasa Raharja (LBJR). Meskipun masih terdapat beberapa petugas tersebut belum menggunakan penerapan SIAP *Mobile* dalam proses administrasi, akan tetapi dari segi pemahaman terhadap program para petugas dan pegawai sudah memahami terhadap program penerapan SIAP *Mobile*. Maka dari itu dapat dikatakan bahwasanya dari aspek pemahaman terhadap program telah efektif oleh para pegawai maupun petugasnya. Pemahaman program tentunya juga sangat di dukung oleh faktor kualitas portal atau web dari penerapan program berbasis *e-government* yang di terapkan.

Kualitas Portal Web (web portal quality)

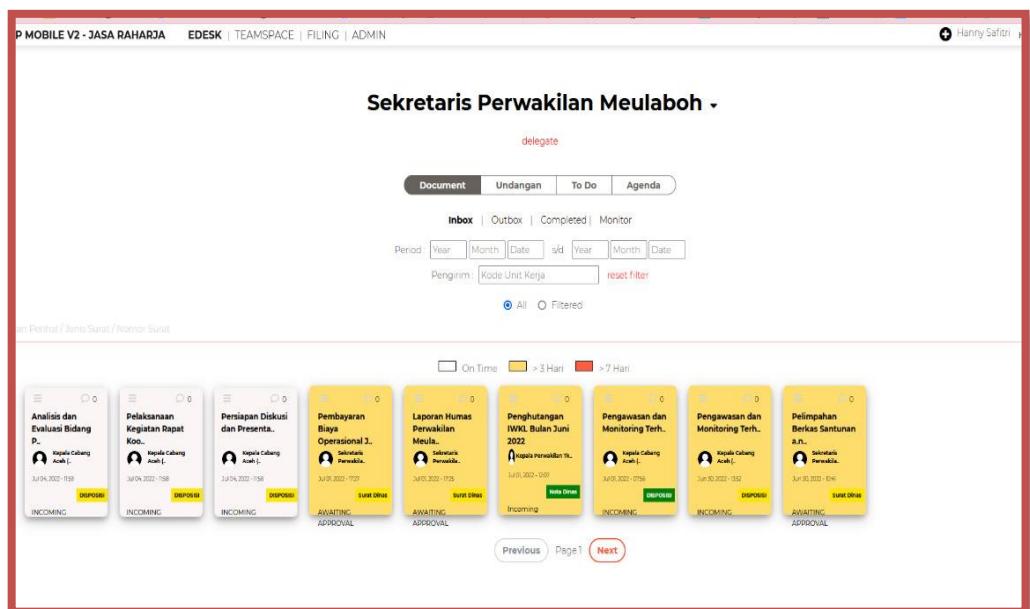
Dari segi tampilan website SIAP *Mobile* cukup menarik dan sangat mudah untuk dipahami oleh para pegawai maupun petugas samsat PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh, Adapun tampilan dari website SIAP *Mobile* itu sendiri dapat dilihat pada gambar 1 dan 2 berikut ini:



Efektivitas Penerapan Website SIAP Mobile dalam Pengelolaan Surat Berbasis E-Government di PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh

Gambar 1 Tampilan awal website SIAP Mobile.

Gambar 2. Tampilan berbagai menu dan fitur dalam website SIAP Mobile. Sumber: PT. Jasa Raharja Meulaboh, 2022



Dari segi kualitas portal web, *website SIAP Mobile* secara kualitas sudah bagus dan sangat mendukung. Hal ini dapat dilihat pada gambar 1 dan 2, dari segi tampilan *website SIAP Mobile* cukup menarik dan mudah untuk dipahami serta berbagai fitur yang terdapat didalamnya telah tertata dengan baik. Seperti arsip, menu surat masuk dan keluar, nomor surat otomatis, jenis surat, sifat surat serta pengirim, penerima, tanda tangan hingga status surat telah otomatis tersistem oleh *SIAP Mobile* dan berfungsi dengan baik. Sehingga dari segi fitur dan tampilan *SIAP Mobile* sudah berkualitas. Seperti penelitian yang dikemukakan oleh (Hapsari & Priyadi, 2017) kualitas website akan sangat berpengaruh terhadap pemahaman dan tingkat kepuasan penggunanya, semakin bagus kualitas *website*, maka akan semakin banyak pengguna yang akan mengakses *website* tersebut. Dari analisis yang peneliti lakukan, dimana dalam pelaksanaannya *website* ini juga beberapa kali mengalami *trouble*, sebagaimana juga di sampaikan oleh sekretaris PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh *website* ini juga terkadang mengalami *maintenance web*, karena adanya kebijakan baru dari PT. Jasa Raharja pusat dimana harus *upgrade* atau adanya pembaruan sehingga *website SIAP Mobile* dapat lebih maksimal, namun membuat website tidak dapat di akses sama sekali. Namun akan kembali normal setelah proses *maintenance web* selesai dan dapat di operasikan kembali

Efektivitas Penerapan Website SIAP Mobile dalam Pengelolaan Surat Berbasis E-Government di PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh

seperti biasa, sehingga dapat dikatakan faktor kualitas portal web dari program *website SIAP Mobile* telah sangat mendukung dan dapat dikatakan efektif.

3.1.2. Ketepatan Sasaran

Sasaran yang dituju dalam penerapan *SIAP Mobile* ini adalah para pegawai dan petugas samsat daerah lingkungan PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh dalam memberikan kecapatan peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Dalam penerapannya pegawai dan petugas samsat telah menggunakan *SIAP Mobile* dalam mengelola surat maupun mengakses informasi melalui *SIAP Mobile*. Sebagaimana penerapan *website* ini bertujuan untuk membantu kegiatan administrasi dapat dilakukan secara digital, sehingga petugas samsat tidak perlu lagi datang ke kantor perwakilan untuk menghantarkan surat atau administrasi lainnya sehingga lebih menghemat waktu dan biaya, begitu juga dengan pegawai di kantor PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh.

Berdasarkan hasil analisis yang peneliti lakukan di lokasi penelitian, bahwa dari aspek ketepatan sasaran, dalam pelaksanaannya penerapan *SIAP Mobile* sudah tepat sasaran hal tersebut dapat di lihat dari pelaksanaan pengelolaan surat secara umum telah dilakukan melalui *SIAP Mobile* oleh pegawai dan petugasnya. Seperti pelimpahan surat pengajuan santuan ke berbagai cabang PT Jasa Raharja, pengiriman surat pengajuan santunan, pengiriman dokumen penting serta mengakses berbagai informasi juga telah di lakukan menggunakan *SIAP Mobile*. Dengan demikian, penggunaan *website SIAP Mobile* dapat dikatakan sudah tepat sasaran, karena telah digunakan dan dipahami oleh para pegawai dan petugas samsat PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh. Dengan adanya penerapan *website SIAP mobile* pegawai maupun petugas merasa sangat terbantu dalam mempercepat proses pengelolaan surat sehingga meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Wawancara, 27 mei 2022). Berdasarkan hasil analisis data peneliti mendapatkan informasi bahwa, petugas seringkali tidak mengakses informasi melalui *SIAP Mobile* dan harus diingatkan oleh sekretaris PT. Jasa Raharja perwakilan Meulaboh jika terdapat informasi dari pusat maupun Jasa Raharja cabang. Masalah tersebut diakibatkan karena belum adanya peraturan khusus yang di buat untuk mewajibkan pengelolaan surat menggunakan *SIAP Mobile* serta masih kurangnya pemantauan yang di lakukan oleh pimpinan kepada para pegawai. Hal ini sebagaimana penelitian yang dikemukakan oleh (Tami & Putri, 2019) yang menyatakan bahwa sosialisasi dan pemantauan terhadap program seharusnya memang lebih ditekankan kepada para pengguna program dalam hal ini pegawai dan petugas sebagai sasaran dari perogram yang diterapkan sehingga dapat lebih memahami mengenai manfaat penggunaan program yang diterapkan.

Table 1. Data Pegawai PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh yang telah menggunakan website *SIAP Mobile*

No	Nama	Jabatan
1	Saepul Kamal Apandi,e SE	Kepala Perwakilan
2	Hani Safitri, Se	Sekretaris Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh
3	Muhaimin AR	Petugas Samsat Aceh Barat
4	Teuku Muhammad R	Petugas Samsat Aceh Singkil
5	Andri Yanto	Petugas Samsat Tapak Tuan
6	Hendri Fahrizal	Petugas Samsat Aceh Barat Daya

Efektivitas Penerapan Website SIAP Mobile dalam Pengelolaan Surat Berbasis E-Government di PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh

7	Zulkarnain	Petugas Samsat Nagan Raya
8	Hafidh Rahman	Petugas Samsat Aceh Jaya

Sumber: PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh,2022.

3.1.3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dalam penelitian ini melihat bahwa sejauh mana program SIAP Mobile dapat mempengaruhi jangka waktu dalam pelaksanaan pengelolaan surat demi meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kerja PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh. Ketepatan waktu dalam penerapan suatu pelaksanaan program merupakan elemen penting dari pengukuran efektivitas dari suatu program yang di jalankan. Ketepatan waktu merupakan seberapa cepat atau lama jangka waktu yang di butuhkan dalam penerapan program yang di laksanakan.

Berdasarkan hasil analisis peneliti dilapangan, dalam pengelolaan surat menggunakan website SIAP Mobile seperti kegiatan pengiriman surat pengajuan santunan, lama waktu yang dibutuhkan dalam pegurusan surat menggunakan SIAP Mobile tergantung kepada pihak pengelola SIAP Mobile. Biasanya pengelola dapat menyelesaikan surat dengan menggunakan SIAP Mobile 5-10 menit per surat, tergantung dari kekuatan sinyal pada saat proses pengiriman. Dalam pelaksanaan pengiriman surat melalui SIAP Mobile saat ini yang terdapat dilapangan, pengiriman surat akan tuntas di hari dan waktu pengiriman dilakukan, jika tidak ada kendala jaringan serta berkas atau data yang di ajukan lengkap. Hal tersebut membuat indikator ketetapan waktu telah dapat dikatakan efektif bila di ukur dengan pengelolaan atau pengiriman surat yang sebelumnya dilakukan secara manual, dimana seperti petugas samsat harus mengirimkan dengan mendatangi langsung ke kantor PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh atau melalui jasa pengiriman sehingga perlu menghabiskan banyak waktu bahkan dapat berhari-hari akibat jarak yang jauh sehingga memperlama realisasi proses atau pesan yang terkandung dalam surat.

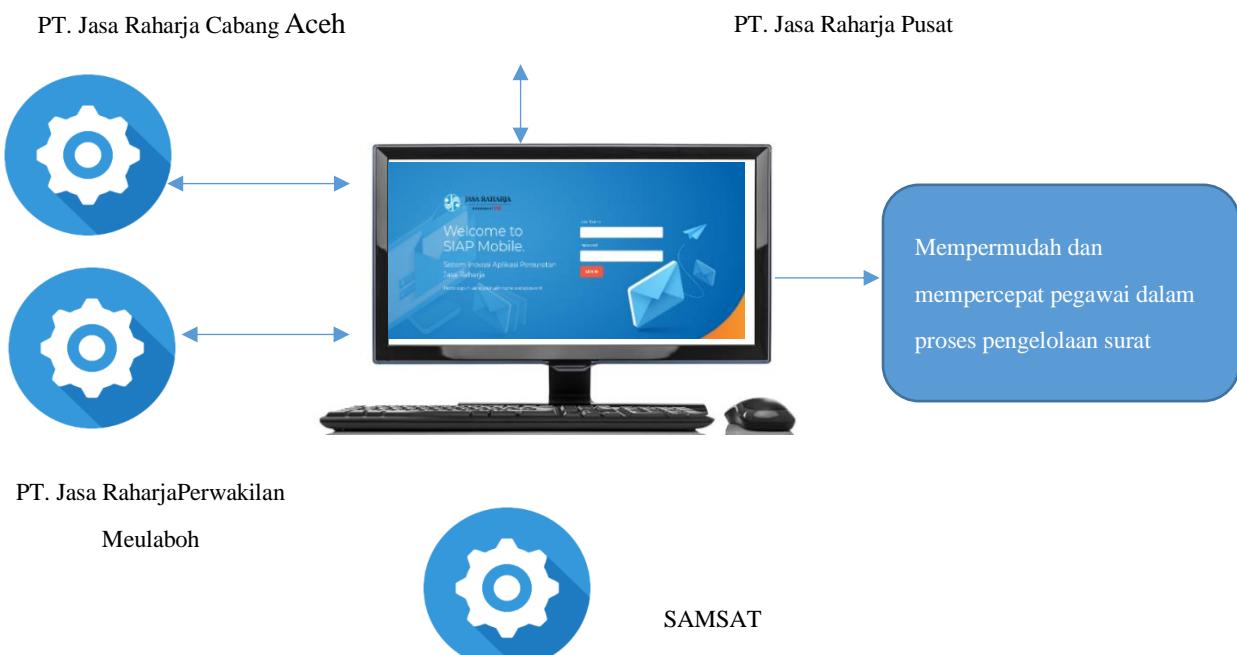
Sebagaimana Menurut Sutrisno dalam (Yuni & Adnan, 2022) Indikator ketetapan waktu merupakan salah satu kunci dalam penilaian sudah sejauh mana efektivitas penerapan dari program telah dijalankan. Maka dari itu bila semakin presisi suatu program dijalankan sesuai dengan aturan waktu yang telah di targetkan, dapat dikatakan program tersebut efektif dan terealisasi dengan baik. Dengan demikian bahwa dapat dikatakan dengan penerapan SIAP Mobile telah dapat memberikan ketepatan waktu dalam pengelolaan dan pengiriman surat sehingga pegawai tidak perlu lagi melakukan pengurusan dan pengiriman secara manual melainkan langsung menggunakan fitur yang terdapat di website SIAP Mobile.

3.1.4. Tercapainya Tujuan

Dalam setiap penerapan dan pelaksanaan program tentu terdapat tujuan yang di targetkan untuk dicapai. Tercapainya tujuan dapat diukur dari pencapaian tujuan yang telah dilaksanakan. Dalam penerapan program SIAP Mobile tujuan yang dicapai adalah memberikan kemudahan dan mempercepat serta mempersingkat waktu bagi para pegawainya dalam pengelolaan administrasi serta mengakses berbagai informasi, sehingga dapat terwujudnya peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Dengan tercapainya tujuan yang telah ditentukan, maka dari itu efektivitas penerapan SIAP Mobile dapat di ukur dari tujuan yang telah ditentukan dan yang telah tercapai sampai saat ini. Adapun proses dalam pelaksanaan pengaksesan SIAP Mobile dalam mempermudah mencapai tujuan dapat di lihat dari bagan di gambar 3 berikut ini.



Efektivitas Penerapan Website SIAP Mobile dalam Pengelolaan Surat Berbasis E-Government di PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh



Gambar 3 Proses pelaksanaan pengelolaan surat dan pengaksesan informasi melalui SIAP Mobile. Sumber: Data diolah peneliti, 2022

Berdasarkan hasil analisis yang peneliti lakukan, dapat di pahami bahwasanya tujuan dari penerapan SIAP Mobile telah dapat dikatakan Efektif. Hal ini dapat diukur dari jumlah pegawai yang telah menggunakan SIAP Mobile dalam pengelolaan surat maupun dalam mengakses informasi. Oleh karena itu dapat dikatakan efektif apabila dari jumlah karyawan maupun petugas yang menggunakan dan memanfaatkan SIAP Mobile lebih banyak dari pada karyawan ataupun petugas yang mengakses informasi dan pengelolaan administrasi dengan cara manual. Hanya saja penggunaan yang belum maksimal oleh beberapa pegawai petugas yang membuat penerapan SIAP Mobile belum sepenuhnya maksimal. Namun dalam hal ini tujuan dari penerapan SIAP Mobile telah banyak dirasakan dan mempermudah karyawan serta menghemat waktu dan biaya dalam pengelolaan surat di PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh.

3.1.5. Perubahan Nyata

Perubahan nyata dapat dilihat dari sejauh mana pelaksanaan penerapan program memberikan perubahan yang nyata bagi perusahaan maupun masyarakat. Dalam penelitian ini peneliti melihat sejauh mana perubahan nyata dari Penerapan website SIAP Mobile dalam pengelolaan surat berbasis *E-Government* terhadap percepatan kinerja karyawan dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Mengenai apakah karyawan maupun petugas telah merasakan adanya dampak atau perubahan setelah penerapan SIAP Mobile.

Berdasarkan hasil analisis data yang peneliti lakukan mendapatkan bahwa adanya dampak dan perubahan secara signifikan oleh para pegawai dan perusahaan. Hal ini dikarenakan dalam pengurusan surat telah dapat dilaksanakan secara tepat dan cepat atau dapat dikatakan efektif. Hal ini dapat diukur dari kegiatan yang dilakukan seperti pengurusan pelimpahan surat ke berbagai cabang dapat dilakukan secara online bahkan pada saat pimpinan perwakilan sedang tidak berada di tempat maka sekretaris perwakilan dapat melakukan pelimpahan dengan menggunakan login kepala perwakilan melalui SIAP Mobile. Dimana yang sebelumnya harus dilakukan secara manual seperti harus menunggu berhari-hari untuk bisa mendapatkan tandatangan bila kepala perwakilan tidak sedang

Efektivitas Penerapan Website SIAP Mobile dalam Pengelolaan Surat Berbasis E-Government di PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh

berada di tempat, sama halnya dengan pengiriman dimana harus mengirimkan melalui jasa pengiriman sehingga banyak menghabiskan waktu. Penerapan SIAP Mobile dalam pengelolaan surat juga telah memberikan perubahan nyata terhadap efisiensi waktu, dimana setelah diterapkannya SIAP Mobile pengurusan surat menyurat seperti pengiriman surat dapat dilakukan dan diselesaikan pada waktu dan hari yang sama pada saat surat di proses atau dikirimkan. Dengan demikian dapat dikatakan penerapan SIAP *Mobile* dalam pengelolaan surat berbasis *E-Government* telah memberikan dampak dan membawa perubahan nyata dalam melaksanakan pengolahan surat maupun pengaksesan informasi secara lebih cepat dan hemat biaya. Maka dari itu dari aspek perubahan nyata telah dapat dikatakan efektif.

3.2. Kendala Penerapan Website SIAP *Mobile* Dalam Pengelolaan Surat Berbasis *E-government*

Penerapan SIAP *Mobile* bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kecepatan bagi para pegawai PT Jasa Raharja dalam melaksanakan pengelolaan surat dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan penggunaan teknologi digital atau *e-government*. Namun dalam penerapannya, tentu masih terdapat kendala dan hambatan yang ditemukan. Kendala merupakan tantangan yang menjadi batasan organisasi dalam melakukan penerapan suatu program. Menurut (Larasati & Haksama, 2016) *Constraint* atau kendala merupakan hal yang membatasi program atau suatu sistem yang diterapkan berbagai organisasi maupun perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Larasati dan Haksama dalam (Tami & Putri, 2019) mengelompokkan jenis *constraint* atau kendala berdasarkan alasannya menjadi dua diantaranya yaitu kendala internal dan kendala eksternal. Berdasarkan analisis yang peneliti lakukan, kendala yang terdapat dalam penerapan website SIAP *Mobile* dalam pengelolaan surat berbasis e-government di PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh yaitu:

3.2.1. Kendala Internal.

Kendala internal teridentifikasi dari dalam organisasi itu sendiri, dimana yang dimaksud adalah para pegawai dan petugas samsat sebagai pihak yang mengaplikasikan penerapan SIAP *Mobile* dalam pengelolaan surat. Dari segi internal, kendala yang ditemukan ialah penggunaan yang belum maksimal oleh para pegawai dan petugasnya, dimana pelaksanaan pengelolaan surat yang seharusnya dapat dilaksanakan secara digital melalui SIAP *Mobile*, akan tetapi masih ada pegawai maupun petugas yang melaksanakan secara manual. Sumber daya manusia dalam pemahaman mengenai pelaksanaan penerapan SIAP *Mobile* juga menjadi salah satu kendala yang diakibatkan oleh masih kurangnya sosialisasi terhadap penerapan program, sehingga pengaplikasian website SIAP *Mobile* kebanyakan hanya digunakan oleh sekretaris PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh.

3.2.2. Kendala Eksternal

Kendala Eksternal yaitu kendala dari luar organisasi yang harus dihadapi dan diatasi. Dari hasil analisis yang peneliti lakukan kendala eksternal dalam penerapan SIAP *Mobile*, sejauh ini sudah tidak ada kendala dalam penerapannya atau dikatakan telah efektif secara pelaksanaannya, seperti alat maupun akses internet sudah dapat diatasi. Dalam mengatasi kendala yang ada tentu haruslah diimbangi dengan upaya yang dilakukan dalam mengatasi berbagai kendala yang ada pada penerapan SIAP *Mobile* tentu adanya upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala yang ada.

Berdasarkan analisis yang peneliti lakukan, dalam mengatasi masalah yang ada PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh melakukan sosialisasi lebih lanjut terhadap penerapan serta penggunaan SIAP *Mobile* dalam pengelolaan surat menyurat kepada para pegawai maupun petugas samsat perwakilan PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh, tentu hal ini dilakukan untuk meningkatkan pemahaman para pegawai dan petugasnya mengenai

Efektivitas Penerapan Website SIAP Mobile dalam Pengelolaan Surat Berbasis E-Government di PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh

penerapan SIAP *Mobile*. Sehingga terwujudnya tujuan maupun sasaran dari penerapan SIAP *Mobile* yaitu memberikan kemudahan serta kecepatan kinerja bagi seluruh pegawai serta terwujudnya penerapan program SIAP *Mobile* yang dapat berjalan dengan lancar dan efektif.

3.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Penerapan Website SIAP *Mobile*

3.3.1. Dukungan Infrastruktur Teknologi (*technology infrastructure*)

Infrastruktur teknologi menjadi salah satu faktor penting dalam berhasil atau tidaknya suatu penerapan program berbasis digital. Sebagaimana menurut penelitian (Dahlila & Frinaldi, 2020) menyatakan bahwa infrastruktur teknologi atau keberadaan sinyal dan jaringan merupakan faktor penting dalam penerapan program berbasis e-government yang serba menggunakan digital, aplikasi tidak dapat diakses apabila sinyal atau jaringan tidak mendukung maka aplikasi tidak dapat diakses sama sekali.

Berdasarkan analisis yang peneliti lakukan, dari segi dukungan jaringan kualitas jaringan di setiap daerah maupun kantor perwakilan Meulaboh sudah cukup mendukung di tambah adanya pengadaan *Wi-Fi* dikantor perwakilan dan samsat juga memberikan kelancaran dari segi internet/*online* pada saat melakukan pengaksesan. Maka dari itu dapat dikatakan bahwa pada saat ini dukungan infrastruktur jaringan sudah sangat mendukung apalagi keberadaan kantor perwakilan maupun samsat berada di tengah kota ibukota setiap daerah sehingga akses untuk jaringan sudah sangat bagus dan mendukung.

Kebijakan Pemerintah (Government Policy)

Kebijakan pemerintah sendiri terkait penerapan kerja berbasis elektronik di dasari oleh Inpres no 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-Government*. Hal ini kemudian menjadi landasan setiap instansi pemerintah untuk menerapkan sistem kerja berbasis digitalisasi. Kehadiran inovasi pengelolaan surat berbasis digital SIAP *Mobile* merupakan salah satu upaya yang dilakukan guna mewujudkan pengelolaan surat berbasis *e-Government*. Sehingga PT. Jasa Raharja terus melakukan inovasi dan pembaharuan berbasis digital yang menjadi komitmen PT. Jasa Raharja dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut (Khoirul Anwar, Djumiarti Titik, & Rihandoyo, 2013) dukungan dari pemerintah merupakan elemen penting dalam penerapan program berbasis *e-government* yang efektif dan harus awali dari pemerintah atau pimpinan pemerintah dan para menterinya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dukungan pemerintah sangatlah di butuhkan dalam hal ini PT. Jasa Raharja seharusnya membuat aturan atau kebijakan khusus yang mengatur dan dapat menunjang penerapan program SIAP *Mobile* ini.

3.3.2. Faktor Sumber Daya Manusia (*human resources*)

Sumber daya manusia yang terlibat dalam penerapan SIAP *Mobile* adalah terdiri dari para pegawai dan petugas di setiap samsat diantaranya dapat dilihat pada tabel 1 sebagai pengguna yang bertugas melakukan pengelolaan surat masuk dan surat keluar serta megakses informasi melalui *website SIAP Mobile*. Menurut penelitian (Yuni & Adnan, 2022) menyatakan bahwa ketersediaan SDM yang handal dan terampil dan terdapat pelatihan yang dilakukan dalam penggunaan suatu sistem program menjadi salah satu komponen yang berkontribusi terhadap sukses atau tidaknya *e-government*. Menurut Indrajid dalam (Hardono, 2016) Sumber daya pegawai yang handal menjadi penentu sukses atau tidaknya dari suatu penerapan program berbasis *e-government*. Oleh karena itu PT. Jasa Raharja harus menjaring Sumber daya karyawan yang memiliki etos kerja yang baik.

Berdasarkan hasil analisis peneliti di lapangan, sumber daya manusia yang ada di PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh seperti para pegawai maupun petugas sebagai pengguna dari SIAP *Mobile*, sudah cukup baik dan telah mendukung. hal ini dapat dilihat

Efektivitas Penerapan Website SIAP Mobile dalam Pengelolaan Surat Berbasis E-Government di PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh

dari pengelolaan surat yang` telah dilakukan oleh para pegawai dan petugasnya dengan menggunakan *SIAP Mobile*. Meskipun belum memanfaatkannya secara maksimal. Dari hasil analisis peneliti hal ini diakibatkan oleh kelalaian karyawan. Namun dari segi sumberdaya manusia kemampuan para pegawai di PT Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh maupun Samsat lingkungan perwakilan dalam menggunakan website *SIAP Mobile* ini sudah dapat dikatakan baik.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap efektivitas penerapan *website SIAP Mobile* dalam pengelolaan surat berbasis *e-government* di PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh, maka dapat disimpulkan bahwa PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh sebagai salah satu instansi pemerintah yang telah menerapkan *SIAP Mobile* sebagai bentuk inovasi sistem kerja baru berbasis *e-government* sejauh ini sudah cukup baik dan dapat dikatakan efektif, dikarenakan penerapan *SIAP Mobile* telah membantu memberikan dampak dan perubahan dalam memudahkan dan mempercepat kinerja pegawai PT. Jasa Raharja Meulaboh dalam melaksanakan pengelolaan administrasi. Hal ini sebagaimana indikator penelitian yang menunjukkan keberhasilan dari penerapan *siap Mobile* telah efektif dalam penerapannya. Kendala dalam penerapan *Website SIAP Mobile* dalam pengelolaan surat berbasis *e-government* terbagi menjadi dua yaitu, kendala internal dan eksternal. Kendala internal dalam penerapan *SIAP Mobile* adalah masih adanya beberapa petugas yang belum mendapatkan akses untuk login di website *SIAP Mobile* dikarenakan masih berstatus petugas pembantu atau disebut dengan Langka Bakti Jasa Raharja (LBJR), serta adanya kelalaian dari petugas sendiri yang masih malakukan pengiriman surat secara manual dan kebiasaan petugas yang jarang mengakses informasi melalui *SIAP Mobile*. Kendala eksternal dalam penerapan *SIAP Mobile*, sejauh ini sudah tidak ada kendala seperti alat maupun akses internet sudah dapat diatasi dan difasilitasi dengan baik. Meskipun dalam penerapan *SIAP Mobile* masih terdapat kendala, akan tetapi tidak terlalu berdampak besar terhadap efektivitas penerapan *SIAP Mobile* dikarenakan pengelolaan surat telah lebih dominan menggunakan website *SIAP Mobile*.

Referensi

1. Aminah.S, & Roikan. (2019). *pengantar metode penelitian kualitatif ilmu politik* (pertama; fahmi irfan & wanda, Eds.). Jakarta Timur: Prenadamedia GROUP.
2. Arief, M., Budi, S., & Sadiyah, H. T. (2021). Digitalisasi Pengarsipan Surat pada Kantor Kecamatan, 1(1).
3. Arifin, R., & Latif, N. (2020). Sistem Informasi Pengelolaan Surat Menyurat Berbasis Web pada Kantor Balai Latihan Masyarakat Makassar. *Inspiration: Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 10(1). <https://doi.org/10.35585/inspir.v10i1.2555>
4. Dahlila, D., & Frinaldi, A. (2020). Inovasi Dukcapil Digi Mobil dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 4(2), 241. <https://doi.org/10.24036/jess.v4i2.285>
5. Fristiza Dwi Tamidan, N. E. P. (2019). Efektivitas Penerapan Program E-Kelurahan Di Kelurahan Silaing Bawah Kota Padang Panjang. *Spirit Publik*, 14(1).
6. Hapsari, K., & Priyadi, Y. (2017). Perancangan Model Data Flow Diagram untuk Mengukur Kualitas Website Menggunakan Webqual 4.0. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 7(1), 66. <https://doi.org/10.21456/vol7iss1pp66-72>
7. Hardono, W., Pemerintahan, J. I., & Fisipol, F. (2016). Analisis Kualitas dan Efektivitas *E-Goverment* Sebagai Media Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015
8. Hartati, I. (2020). Strategi Pembangunan Sdm Kementerian Keuangan Republik Indonesia dalam Menghadapi Tantangan Era Disrupsi 4.0. *Jurnal BPPK: Badan Pendidikan Dan Pelatihan Keuangan*, 13(1), 109–129. <https://doi.org/10.48108/jurnalbppk.v13i1.493>
9. Hertanto, Y., Domai, T., & Amin, F. (2017). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Daerah (Simda) Keuangan Terhadap Efektivitas Pelaporan Keuangan (Studi pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah di Kabupaten Blitar). *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1). <https://doi.org/10.26905/pijap.v2i1.1424>
10. Kazmi, S. N. A. (2010). *Factors influencing e-Governance implementation: Issues and challenges in Pakistan. Fifth International Conference on Digital Information Management (ICDIM)*, 326–331. <https://doi.org/10.1109/ICDIM.2010.5664643>
11. Khoirul Anwar, Djumiarti Titik, & Rihandoyo. (2013). Analisis Faktor-Faktor Keberhasilan Elektronik Government pada Pemerintah Kabupaten Jepara. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 2, 1–10.
12. Larasati, S. P., & Haksama, S. (2016). Penerapan Theory of Constraint pada Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 4(2), 155. <https://doi.org/10.20473/jaki.v4i2.2016.155-162>
13. Marta, M. S., Kurniasari, D., & Kurniasari, D. (2017). Pengaruh Anggaran Berbasis Kinerja Terhadap Efektivitas Pengendalian Anggaran di Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bandung Barat. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(2). <https://doi.org/10.26905/pijap.v2i2.1446>
14. Ramadhan, A. N. M. (2021). Tuntutan Profesionalisme Bidang Administrasi Perkantoran Di Era Digital. *Jurnal Sekretaris & Administrasi Bisnis (JSAB)*, 5(1), 29. <https://doi.org/10.31104/jsab.v5i1.187>
15. Tami, F. D., & Putri, N. E. (2019). Efektivitas Penerapan Program E-Kelurahan Di Kelurahan Silaing Bawah Kota Padang Panjang. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 14(1), 56. <https://doi.org/10.20961/sp.v14i1.34004>

Efektivitas Penerapan Website SIAP Mobile dalam Pengelolaan Surat Berbasis E-Government di PT. Jasa Raharja Perwakilan Meulaboh

16. Tofan, & Ibrahim. (2019). Efektivitas Program Bina Keluarga Remaja oleh Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana dalam Upaya Pendewasaan Usia Perkawinan (Studi Kasus di Kecamatan Banjar Kota Banjar). *Jurnal Ilmiah Dan Ilmu Pemerintahan*, 3.
17. Wulandari, K., Wibawa, S., & Bambang Kuntjoro. (2018). Efektivitas Program Desa Yang Didanai Oleh Apbn (Dana Desa) Tahun 2016 Di Banjarsari, Grabag, Magelang. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara (JMAN)*, 2(1).
18. Yuni, I. S., & Adnan, M. F. (2022). Efektivitas Penerapan Aplikasi Dukcapil Ceria Mobile dalam Upaya Mendukung Pemerintahan Berbasis Elektronik (*E-Government*). *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)*, 6(1), 2598–9944. [https://doi.org/10.36312/jisip.v6i1.2648/http](https://doi.org/10.36312/jisip.v6i1.2648)