

Inovasi Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik Sebagai Optimalisasi Tata Persuratan

Oleh:

¹Grecila Naftali Josilina; ²Ananta Prathama

^{1, 2} Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Email. grecilanaftali@gmail.com

Abstrak

Kurang optimalnya tata persuratan seperti pengaksesan dan pendistribusian surat yang memakan banyak waktu, sehingga perlu adanya perubahan pengelolaan persuratan manual menjadi digitalisasi melalui inovasi. Inovasi aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) diciptakan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur sebagai inovasi dalam pengelolaan naskah dinas berbasis digital didukung oleh PermenPANRB Nomor 6 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas Elektronik di Lingkungan Instansi Pemerintah. Tujuan penelitian untuk menganalisis dan mendeskripsikan penerapan inovasi aplikasi TNDE dalam upaya meningkatkan optimalisasi tata persuratan. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan sumber data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan inovasi aplikasi TNDE berhasil meningkatkan optimalisasi tata persuratan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur sesuai indikator atribut inovasi yang meliputi: (1) Keunggulan relatif inovasi aplikasi TNDE yaitu proses penerimaan, pengiriman, penyimpanan, dan sistem temu kembali dilakukan secara elektronik; (2) Kesesuaian inovasi aplikasi TNDE dengan peraturan yang berlaku yakni diciptakan berdasarkan PermenPANRB Nomor 6 Tahun 2011 dan dapat memenuhi kebutuhan pengguna; (3) Kerumitan inovasi aplikasi TNDE meliputi kendala pada server aplikasi ketika sedang ada perbaikan; (5) Kemungkinan diujicobakan inovasi aplikasi TNDE melalui sosialisasi bimtek dan menggunakan akun khusus percobaan; (6) Kemudahan diamati inovasi aplikasi TNDE melalui pemantauan alur disposisi surat masuk..

Kata Kunci: Inovasi; Aplikasi TNDE; Surat Masuk

Abstract

Less optimal correspondence management such as accessing and distributing letters that take a lot of time, so it is necessary to change manual correspondence management to digitalization through innovation. The innovation of the Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) application was created by the East Java Provincial Government as an innovation in digital-based official manuscript management supported by PermenPANRB Number 6 of 2011 concerning General Guidelines for Electronic Office Manuscripts within Government Agencies. The purpose of the study was to analyze and describe the application of TNDE application innovation in an effort to improve the optimization of correspondence management. The research method uses a descriptive qualitative approach with data sources through interviews, observation, and documentation. The results showed that the use of TNDE application innovation succeeded in improving the optimization of correspondence management at the East Java Provincial Library and Archives Office according to innovation attribute indicators which include: (1) The relative advantages of the TNDE application innovation, namely the process of receiving, sending, storing, and retrieval systems are carried out electronically; (2) The suitability of the TNDE application innovation with applicable regulations, namely created based on PermenPANRB Number 6 of 2011 and can meet user needs; (3) The complexity of the TNDE application innovation includes constraints on the application server when it is being repaired; (4) The possibility of piloting TNDE application innovation through socialization of technical guidance and using a special trial account; (5) The ease of observing TNDE application innovation through monitoring the flow of incoming letter disposition..

Keywords: innovation; TNDE application; Incoming Mail

PENDAHULUAN

E-Government merupakan penyelenggaraan pemerintahan berbasis digital dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam tujuannya meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas suatu pelayanan publik. Pemerintah Indonesia harus turut serta mengimplementasikan teknologi digital dalam pelaksanaan pemerintahan dengan mengacu pada perubahan dan perkembangan teknologi. Pemanfaatan sistem digital dalam proses penyampaian informasi telah diimplementasikan oleh instansi pemerintah daerah salah satunya dengan menciptakan suatu inovasi dalam pengolahan naskah dinas secara elektronik. Hal ini didukung oleh peraturan yang dikeluarkan berupa Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government yang menjelaskan terkait penyelenggaraan pemerintahan negara dengan mengacu pada pengembangan E-Government sebagai wujud nyata pemerintah Indonesia dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien dengan memaksimalkan penggunaan teknologi informasi dalam proses kerja dan manajemen dilingkungan pemerintah (Lestari et al., 2021).

Penerapan E-Government di pemerintah daerah memerlukan perubahan pada organisasi yang didukung perkembangan dan keterampilan teknologi yang baru untuk mendukung kebijakan publik yang diterapkan pada pemerintah daerah (Tanaamah et al., 2021). Dalam menerapkan E-Government, suatu inovasi diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintah daerah yang nantinya akan berimplikasi pada pengelolaan pemerintahan yang baik atau *good governance*. Salah satu contoh instansi pemerintahan daerah yang masih terus berupaya mewujudkan pemerintahan yang baik yaitu Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Semua instansi tidak lepas dari kegiatan administrasi dimana pengelolaan persuratan dan kearsipan memiliki peran penting dalam kelancaran dan keefektifan proses pengelolaan administrasi. Pengarsipan dokumen dinilai penting sebagai pengambilan keputusan serta sebagai bukti administrasi atau alat transparansi kinerja instansi dan pertanggungjawaban manajemen (Damayanti et al., 2023). Oleh sebab itu, dalam mendukung kelancaran dan keefektifan proses pengelolaan administrasi, maka pengelolaan administrasi berbasis elektronik harus ada dalam bentuk inovasi pengelolaan naskah dinas.

Penggunaan teknologi informasi saat ini dapat sebagai media dalam pengelolaan naskah dinas dengan tujuan agar kegiatan administrasi dapat berjalan lancar (Sari, 2018). Pengelolaan surat yang baik adalah ketika surat-surat yang akan diproses tersusun dengan rapi tanpa membutuhkan waktu yang lama saat pencarian kembali surat tersebut (Arifin & Latif, 2020). Maka, diperlukannya inovasi dalam proses pengelolaan surat secara elektronik dimulai dari kegiatan menerima, mencatat, menyimpan, dan memusnahkan surat. Sehingga akan menghasilkan luaran kinerja yang akuntabel dan akurat. Hal ini harus didukung juga dengan kemampuan sumber daya manusia yang melek teknologi dan adanya perangkat teknologi yang mumpuni.

Implementasi pengelolaan naskah dinas berbasis digital didukung dengan adanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Nomor 6 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas Elektronik di Lingkungan Instansi Pemerintah. Dalam peraturan tersebut membahas mengenai prosedur atau tata cara penerapan Tata Naskah Dinas Elektronik yang diimplementasikan di instansi masing-masing. Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) dirancang dengan sistem otomatis agar lebih efektif, efisien, terencana dan akuntabel. Inovasi aplikasi TNDE ini merupakan bagian dari manajemen perubahan karena lebih detail, sistematis, kronologis dan rencana kerja dapat terukur. Melalui inovasi aplikasi TNDE, keputusan dapat diambil secara akurat dan cepat sehingga meningkatkan kualitas layanan administrasi yang diberikan di lingkungan instansi pemerintah daerah kepada semua pihak yang membutuhkan.

Berdasarkan informasi dari hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan informan yang merupakan pegawai Admin Tata Usaha yang bertanggungjawab terhadap inovasi aplikasi TNDE bahwa terjadi perubahan proses pengelolaan surat masuk ketika menggunakan inovasi aplikasi TNDE, yakni kemudahan dan kecepatan dalam mengakses surat yang dibutuhkan, berkurangnya penggunaan kertas atau *paperless*, tidak memerlukan banyak tempat penyimpanan surat, serta pencarian dan pelaporan akurat karena data surat yang terpusat. Inovasi aplikasi TNDE merupakan tata kelola administrasi yang baik dalam mewujudkan *good governance* dengan melakukan perubahan dari pengelolaan naskah dinas yang awalnya manual menjadi sistem komputerisasi. Berikut tampilan inovasi aplikasi TNDE

Gambar 1
Inovasi Aplikasi TNDE



Sumber: Aplikasi TNDE Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur

Gambar 1 menunjukkan tampilan inovasi aplikasi TNDE yang digunakan dalam pengelolaan surat masuk di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dengan memperhatikan prosedur pengelolaan persuratan dan penyimpanan arsip dalam mewujudkan keberhasilan kinerja instansi. Menu dan tampilan TNDE telah disesuaikan dengan kebutuhan pengelolaan naskah dinas di instansi. Hal ini dapat memberi kemudahan antar bidang untuk saling memberikan informasi sehingga proses surat menyurat menjadi lebih terkoordinasi.

Inovasi aplikasi TNDE sebagai teknologi informasi yang fungsinya dapat membantu meningkatkan produktivitas kinerja pegawai, maka dibutuhkan penanganan

yang optimal dalam proses penggunaannya. Sumber daya manusia sebagai salah satu faktor penentu berhasil atau tidaknya sebuah instansi (Rahayu, 2020). Sama halnya dengan mengimplementasikan inovasi aplikasi TNDE berhasil atau tidaknya ditentukan oleh faktor sumber daya manusia sebagai penggerak atau pengguna dari suatu inovasi. Selain itu terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi inovasi aplikasi TNDE yaitu faktor pengetahuan akan sistem informasi.

Pada penelitian terdahulu di lokus penelitian yang sama dalam (Rohmawati & Puspasari, 2020) pada pengelolaan surat masuk dan surat keluar menggunakan Aplikasi Surat sebelum inovasi aplikasi TNDE diterapkan. Dalam penerapan Aplikasi Surat ditemukan beberapa permasalahan seperti terbatasnya akses Aplikasi Surat sehingga memperlambat pemrosesan surat, Aplikasi Surat belum memiliki fitur pencarian untuk mengetahui sejauh mana surat tersebut diolah sehingga pencarian masih menggunakan lembar disposisi dan kartu kendali secara manual. Hal ini mengakibatkan terhambatnya kelancaran pengelolaan surat masuk dan surat keluar sehingga kegiatan administrasi persuratan kurang optimal. Oleh sebab itu, diberlakukannya inovasi aplikasi TNDE pada Januari 2023 secara peralihan dari Aplikasi Surat ke inovasi aplikasi TNDE yang hanya digunakan untuk surat masuk.

Dalam penerapan inovasi aplikasi TNDE masih ditemukan permasalahan seperti pegawai yang kebingungan saat menggunakannya. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian (Putra, 2022) yang menyatakan terjadinya human error karena pegawai kesulitan ketika melakukan tracking surat yang sedang diproses sehingga surat tidak terdistribusi dengan baik kepada bidang-bidang yang dituju. Serta adanya pegawai yang tidak segera menindaklanjuti membuat disposisi surat sesuai dengan jangka waktu SOP yang ditentukan sehingga menghambat proses persuratan, hal ini sejalan dalam penelitian (Pujilestari & Maksum, 2022) yang menyatakan bahwa proses disposisi surat belum maksimal karena banyaknya surat yang masuk sehingga memakan waktu yang lama dan melewati batas waktu yang telah ditentukan SOP dalam penyelesaian surat.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Sultono et al., 2016) dijabarkan mengenai pengguna dari sistem informasi merasa belum puas terhadap kinerja aplikasi tersebut. Lalu dalam penerapannya terdapat beberapa kendala yaitu inovasi aplikasi beberapa kali mengalami perbaikan sistem sehingga inovasi aplikasi TNDE tidak dapat digunakan sampai proses perbaikan selesai. Menilik permasalahan yang ada dikhawatirkan apabila tidak dilakukan peningkatan atau perbaikan secara optimal maka implementasi inovasi aplikasi TNDE tidak akan berfungsi secara maksimal karena mengingat kegiatan administrasi yang semakin tinggi dan kompleks di instansi sehingga wajib didukung dengan peningkatan inovasi aplikasi TNDE sesuai kebutuhan dalam menjawab permasalahan dimana inovasi aplikasi TNDE tersebut diimplementasikan.

Berdasarkan penelitian terdahulu dan permasalahan, maka diperlukannya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui implementasi inovasi aplikasi TNDE dalam mengoptimalkan tata administrasi persuratan. Pengukuran optimalisasi suatu inovasi ditentukan oleh karakteristik dari inovasi tersebut. Oleh karena itu, pendekatan atribut inovasi digunakan sebagai pisau analisis suatu inovasi layanan publik. Menurut Rogers

dalam (Sipahutar, 2021:18), terdapat lima atribut yang digunakan untuk menjabarkan karakteristik sebuah inovasi yaitu (1) *relative advantage* atau keuntungan relatif, (2) *compatibility* atau kesesuaian, (3) *complexity* atau kerumitan, (4) *triability* atau kemungkinan dicoba, dan (5) *observability* atau kemudahan diamati. Kelima atribut ini menjadi satu kesatuan dalam inovasi layanan. Saat ini masih belum ada penelitian yang menggunakan indikator teori atribut inovasi menurut Rogers untuk menganalisis inovasi aplikasi TNDE dan lokus penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur, sehingga hal ini menjadi sebuah kebaruan atau *novelty* penelitian ini. Tujuan penelitian dilakukan untuk menganalisis dan mendeskripsikan penerapan inovasi aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik dalam upaya meningkatkan optimalisasi tata persuratan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang akan digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian kualitatif dimana dilakukan di lingkungan alami (Aminah & Roikan, 2019:88). Berfokus pada pengamatan mendalam tentang implementasi I novasi aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) guna mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan teori atribut inovasi menurut Everett M. Rogers yang terdiri dari lima karakteristik yakni keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. Sumber data merupakan sumber data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari sumber aslinya melalui dokumentasi dan hasil wawancara dengan informan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan surat masuk yaitu, Admin Tata Usaha. Sedangkan data sekunder diperoleh dari sumber tidak langsung melalui buku, jurnal, serta data-data lainnya melalui media elektronik dan media cetak. Teknik penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling dengan pertimbangan informan memahami objek penelitian, memiliki akses inovasi aplikasi TNDE, dan bersedia memberikan data yang relevan dan berwenang terhadap fokus penelitian serta dapat memberikan keterangan, perspektif, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman (2014) dalam (Tahir et al., 2023:155) yang terdiri dari kondensasi data, penyajian data, dan kesimpulan. Dimana kondensasi data merujuk pada proses analisis dan memfokuskan data catatan lapangan dari wawancara dengan Admin Tata Usaha dan dokumentasi terhadap inovasi aplikasi TNDE, kemudian penyajian data berupa dokumen teks yang diklasifikasikan berdasarkan indikator atribut inovasi, serta penarikan kesimpulan menyatakan bahwa inovasi aplikasi TNDE dapat meningkatkan optimalisasi tata persuratan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi dapat diartikan sebagai sesuatu yang diciptakan baru atau sebagai pengganti proses atau sistem baru sebagai implikasi dari pengembangan ilmu pengetahuan secara signifikan (Ambarwati et al., 2022). Inovasi pada sektor publik lebih menekankan pada aspek perbaikan sehingga mampu memberikan pelayanan publik secara efektif dan efisien (Wijayanti, 2008:42) dalam (Huraerah, 2019:139). Seperti halnya sebuah inovasi yang telah diterapkan di Provinsi Jawa Timur dalam

tujuannya mewujudkan tata administrasi persuratan yang baik yaitu inovasi aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE), yang dalam penerapannya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur sebagai dinas pengguna inovasi aplikasi TNDE dan Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai dinas yang menaungi kinerja, fungsi, dan server dari inovasi aplikasi TNDE. Hasil penelitian yang diuraikan akan berfokus pada atribut inovasi dengan lima karakteristik menurut Rogers dalam (Sipahutar, 2021:18) yaitu: (1) Keunggulan Relatif; (2) Kesesuaian; (3) Kerumitan; (4) Kemungkinan dicoba; (5) Kemudahan diamati.

Keunggulan Relatif

Suatu inovasi harus memiliki kebaruan dan dianggap menguntungkan bagi penggunaannya. Penerapan inovasi aplikasi TNDE dianggap lebih inovatif dapat dilihat karena memanfaatkan teknologi digital mulai dari proses penginputan surat masuk hingga lembar disposisi berbasis elektronik. Melalui inovasi ini, pegawai dinas dapat meningkatkan integritasnya karena terbantu dengan adanya inovasi aplikasi TNDE kegiatan administrasi persuratan lebih terstruktur dan sistematis. Secara administrasi inovasi aplikasi TNDE menjadikan proses pengolahan surat masuk lebih terstruktur dan sistematis. Hal ini didukung oleh pendapat (Sawitri & Irhandayaningsih, 2019) yang menyatakan bahwa kelancaran administrasi menjadi faktor penting efektifitas kinerja di sebuah instansi karena persuratan merupakan sumber data dan arsip dalam memberikan informasi bagi instansi. Informasi yang diperoleh melalui arsip tersebut nantinya akan digunakan sebagai data penunjang dalam pengambilan keputusan.

Inovasi aplikasi TNDE selain memiliki nilai kebaruan, juga memiliki nilai keuntungan. Inovasi ini diciptakan guna mempermudah kegiatan surat menyurat di lingkungan dinas mulai dari proses penerimaan, pengiriman, penyimpanan, dan sistem temu kembali secara elektronik. Penerimaan surat masuk dapat berbentuk softfile melalui media sosial seperti WhatsApp, Telegram, dan Line yang dapat langsung diinput ke inovasi aplikasi TNDE hal tersebut memudahkan antar instansi yang akan berkirim surat sehingga surat dapat segera ditindaklanjuti dan menghemat waktu. Pengiriman surat melalui inovasi aplikasi TNDE ini sangat cepat untuk mendistribusikan surat kepada atasan dan kepada bidang-bidang terkait. Selain itu, inovasi aplikasi TNDE memiliki fitur untuk penyimpanan surat secara logis dan sistematis dengan menggunakan metode abjad, subjek (perihal), nomor, instansi asal, dan tanggal.

Sistem temu kembali berguna untuk menemukan dokumen yang dibutuhkan dan menyaring dokumen yang tidak dibutuhkan. Inovasi aplikasi TNDE memiliki fitur 'Cari' yang sangat memudahkan pengguna aplikasi untuk menemukan apa yang dicari, serta lingkup pencarian data dapat dipersempit yang dapat memudahkan pengguna dalam mencari surat atau dokumen sehingga memangkas waktu pencarian dokumen. Adanya fitur "Riwayat Dokumen" berguna untuk melihat proses alur disposisi surat masuk sehingga dapat mendeteksi keberadaan atau jejak surat masuk. Hal ini sesuai dengan pendapat Rogers dalam (Sipahutar, 2021:20) terkait keunggulan relatif yang ada pada suatu inovasi dimana inovasi baru harus memiliki nilai kebaruan dan nilai

keuntungan yang bermanfaat bagi penggunanya, sehingga dengan mengimplementasikan inovasi ini dapat menciptakan rasa kepuasan yang membuat cepatnya inovasi menyebar dan dapat diterima oleh masyarakat.

Kesesuaian

Kesesuaian suatu inovasi dengan nilai-nilai yang ada harus dipertimbangkan ketika inovasi itu diciptakan, nilai-nilai yang dimaksud adalah regulasi, peraturan atau undang-undang yang berlaku dimana inovasi tersebut diterapkan. Inovasi aplikasi TNDE diciptakan berdasarkan PermenPANRB Nomor 6 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas Elektronik di Lingkungan Instansi Pemerintah. Namun, Pemerintah Provinsi Jawa Timur belum mengeluarkan peraturan tertulis mengenai Tata Naskah Dinas Elektronik, sehingga Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur menggunakan PERGUB Jatim Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur sebagai acuan pengolahan tata naskah dinas.

Aplikasi diciptakan harus sesuai dengan kegunaan dari inovasi sebelumnya. Inovasi aplikasi TNDE diterapkan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur sebagai pengganti Aplikasi Surat yang sudah digunakan aktif sejak 2015. Dalam penerapannya Aplikasi Surat memiliki beberapa kekurangan yakni Aplikasi Surat memiliki keterbatasan akses dimana hanya admin tata usaha saja yang dapat mengakses, sedangkan atasan harus menunggu konversi surat dalam bentuk fisik ketika akan menindaklanjuti pesan tersebut. Hal ini membuat proses persuratan menjadi lama padahal Aplikasi Surat memiliki fitur disposisi. Fitur temu kembali pada Aplikasi Surat belum tersedia sehingga tidak dapat mengetahui pemrosesan surat tersebut yang berimplikasi pada pembuatan lembar disposisi dan lembar kartu kendali secara fisik sebagai alat untuk mencari arsip yang dibutuhkan. Hal ini menunjukkan pengelolaan arsip tidak semuanya dilakukan secara elektronik, tetapi secara konvensional masih dilakukan (Rohmawati & Puspasari, 2020).

Kebutuhan kelompok sasaran harus terpenuhi dengan adanya suatu inovasi tersebut. Dalam penciptaannya inovasi aplikasi TNDE telah disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan administrasi persuratan di lingkungan dinas. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur menerapkan inovasi aplikasi TNDE sebagai pemecahan permasalahan persuratan pada Aplikasi Surat. Melalui fitur 'Cari' dan 'Riwayat Dokumen' dapat lebih mudah dan cepat mengetahui perkembangan sejauh mana surat tersebut diolah.

Menurut (Azmi & Utami, 2023) pemeliharaan arsip surat masuk perlu untuk dilakukan untuk menjamin keamanan arsip surat masuk melalui pengaksesan sistem menggunakan *username* dan *password* khusus yang hanya diketahui oleh pihak yang berkepentingan agar arsip surat masuk tetap terjaga. Dalam mengakses inovasi aplikasi TNDE menggunakan *username* dan *password* masing-masing sehingga dapat diakses tidak hanya oleh Admin tata usaha saja tetapi mulai dari Kepala Dinas, Sekretaris, Subag, Subkor, dan Kabid dapat mengakses inovasi aplikasi TNDE dengan *username* dan *password* masing-masing, bertujuan agar pemrosesan surat dan disposisi dapat

dilakukan secara langsung pada inovasi aplikasi TNDE. Hal ini sesuai dengan pendapat Rogers dalam (Sipahutar, 2021:21) terkait kesesuaian suatu inovasi dengan nilai-nilai yang sudah ada pada organisasi dimana inovasi tersebut diterapkan dan didasarkan atas terpenuhinya kebutuhan kelompok sasaran, serta sesuai kegunaan dari inovasi sebelumnya.

Kerumitan

Suatu inovasi pasti memiliki sifat kompleksitas atau kerumitan, nilai kebaruan suatu inovasi akan berdampak pada tingkat kesulitan untuk memahami dan menerapkan inovasi bagi kelompok sasaran. Kelompok sasaran disini yaitu seluruh sumber daya manusia yang terkena dampak dari adanya inovasi tersebut sesuai dengan pendapat (Fauziah & Oktariyanda, 2022) bahwa sumber daya manusia memerlukan penyesuaian pemahaman dalam hal perubahan pola kerja yang awalnya menerapkan sistem manual menuju pola kerja baru yaitu menggunakan sistem elektronik. Inovasi aplikasi TNDE memiliki sejumlah manfaat bagi pegawai dinas. Namun, tidak menutup kemungkinan inovasi aplikasi TNDE pasti memiliki kekurangan atau permasalahan ketika diterapkan. Terkait dengan kerumitan dalam penerapan inovasi aplikasi TNDE di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur bukan menjadi hal yang rumit dikarenakan berjalan sesuai mekanisme dan SOP yang berlaku.

Gambar 2

SOP Surat Masuk Menggunakan Inovasi Aplikasi TNDE

NO.	Uraian Prosedur	Pelaksana			Mata Baku			Keterangan
		Kepala Dinas	Sekretaris	Perintendent Subbag Umum dan Kepegawaian	Kepala Bidang	Kelengkapan	Waktu	Output
1.	Mulai			Mulai				
1.	Menginput Surat Masuk melalui aplikasi TNDE					Komputer (Aplikasi TNDE), Surat Masuk	15 Menit	File Surat Masuk
2.	Memeriksa Surat Masuk dan meneruskan ke Kepala Dinas					Komputer (Aplikasi TNDE)	15 Menit	File Surat Masuk
3.	Membuat disposisi Surat Masuk					Komputer (Aplikasi TNDE)	Sesuai Kebutuhan	Disposisi Surat Masuk
4.	Memeriksa disposisi Surat Masuk					Komputer (Aplikasi TNDE)	Sesuai Kebutuhan	Disposisi Surat Masuk dan Surat Masuk
4.	Selesai			Selesai				

Sumber: Data Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur

Gambar 2 menunjukkan SOP mekanisme surat masuk menggunakan inovasi aplikasi TNDE dimulai oleh Admin Tata Usaha melakukan penginputan surat masuk melalui inovasi aplikasi TNDE, pengecekan surat masuk oleh Sekretaris, pembuatan disposisi oleh Kepala Dinas, dan kemudian pendistribusian surat masuk ke bidang-bidang terkait. Sedangkan untuk SOP waktu yang dibutuhkan untuk penginputan surat masuk melalui inovasi aplikasi TNDE hingga pendistribusian ke Sekretaris memerlukan waktu 15 menit, kemudian dari Sekretaris ke Kepala Dinas memerlukan waktu 15 menit, sedangkan Kepala Dinas membuat disposisi surat masuk membutuhkan waktu sesuai kebutuhan. Hal inilah yang menyebabkan dalam proses disposisi surat masuk memerlukan waktu yang lebih lama disebabkan oleh atasan yang tidak segera membuat disposisi surat karena adanya kesibukan lain atau hal lainnya sehingga mengakibatkan

pengelolaan persuratan menjadi terhambat dan mengganggu kelancaran kegiatan persuratan.

Masalah teknis yang dihadapi adalah kendala pada server aplikasi, ketika ada perbaikan data dari Kominfo maka akan terjadi *error* dan aplikasi tidak dapat digunakan selama beberapa saat, tetapi *error* pada aplikasi tidak sering terjadi dan tidak berlangsung lama. Dalam beberapa kesempatan adanya pemrosesan surat masuk yang dilakukan secara konvensional jika surat yang diterima bersifat mendadak dan penting sehingga harus segera mendapat disposisi agar segera ditindaklanjuti. Kemudian surat akan diinputkan kedalam inovasi aplikasi TNDE setelahnya. Hal ini sesuai dengan pendapat Rogers dalam (Sipahutar, 2021:21) terkait kerumitan yang dimiliki suatu inovasi bahwa kerumitan akan melekat pada suatu inovasi, dan akan mempengaruhi penerimaan suatu inovasi. Suatu inovasi yang memudahkan ketika proses penggunaannya akan lebih cepat diterima, sedangkan inovasi yang sulit untuk dipahami dan diterapkan akan lebih lama dalam proses penyebarannya. Oleh karena itu, proses penerimaan suatu inovasi baru ditengah masyarakat perlu didukung dengan desain inovasi yang sederhana sehingga mudah diterapkan dan dengan mudah juga diterima oleh masyarakat.

Kemungkinan diujicobakan

Proses uji coba pada inovasi diperlukan untuk membandingkan keunggulan dengan inovasi sebelumnya dan sebagai bahan pertimbangan penerimaan suatu inovasi yang baru. Oleh sebab itu, suatu inovasi ketika akan diimplementasikan harus melalui proses ujicoba tersebut. Proses uji coba inovasi aplikasi TNDE menjadi tanggung jawab Diskominfo, dimana pihak Diskominfo yang melakukan uji coba terhadap Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Proses uji coba melalui dua tahap. Tahap pertama meliputi sosialisasi sebelum inovasi aplikasi TNDE diimplementasikan dari Diskominfo dengan cara menunjuk pegawai untuk memegang akun akses inovasi aplikasi TNDE. Kemudian pegawai yang terpilih tersebut mengikuti bimbingan teknis. Tahap kedua yaitu uji coba dengan menggunakan akun khusus non resmi yang digunakan untuk belajar inovasi aplikasi TNDE. Seluruh proses ujicoba membutuhkan waktu selama dua bulan. Setelah melewati rangkaian proses uji coba selama dua bulan inovasi aplikasi TNDE resmi diimplementasikan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

Setelah rangkaian proses uji coba inovasi aplikasi TNDE akhirnya diterapkan kemudian dilakukan proses monitoring pasca uji coba. Pada tahap ini tidak menutup kemungkinan adanya proses perbaikan dari sistem inovasi aplikasi TNDE. Namun, seluruh proses uji coba sampai dengan proses monitoring dan perbaikan dilakukan oleh Diskominfo sebagai pembuat inovasi aplikasi TNDE. Selain bertanggung jawab pada inovasi aplikasi TNDE Diskominfo juga untuk semua E-Government di Jawa Timur sehingga proses uji coba dan perbaikan setiap aplikasi bertahap sesuai giliran yang mengakibatkan lamanya waktu pengembangan. Hal ini didukung oleh penelitian (Nugraha et al., 2020) yang menyatakan bahwa Diskominfo melakukan perbaikan minimal sekali dalam setahun dikarenakan Kominfo memberikan jaminan keamanan

Sistem dan Transaksi Elektronik, menerapkan Manajemen Resiko, menyusun Standar Operasional dan Prosedur dan Menangani gangguan akses yang didasarkan pada PERGUB Jatim Nomor 48 Tahun 2015 tentang Tata Kelola Sistem dan Transaksi Elektronik di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur.

Hal ini sesuai dengan pendapat Rogers dalam (Sipahutar, 2021:21) terkait kemungkinan diujicobakan yang ada pada suatu inovasi agar penerimaan inovasi cepat dilakukan dengan menunjukkan keunggulan yang dimilikinya. Oleh sebab itu, proses uji coba perlu diterapkan sebelum inovasi diimplementasikan yang bertujuan untuk mengetahui kualitas dan kapasitas dari inovasi tersebut, sehingga dapat dijadikan perbandingan bahwa inovasi tersebut memiliki keunggulan dan nilai tambah sebelum akhirnya inovasi aplikasi tersebut diimplementasikan.

Kemudahan diamati

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan kebermanfaatan yang lebih baik. Inovasi akan optimal diimplementasikan dalam suatu organisasi apabila dalam organisasi tersebut menerapkan perilaku inovasi. Kemudahan untuk mengamati dan mengetahui penerapan suatu inovasi perlu ada khususnya oleh kelompok sasaran yaitu Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sebagai pengguna, serta Diskominfo sebagai dinas penyelenggara. Dalam penerapan inovasi aplikasi TNDE, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur berupaya untuk meningkatkan optimalisasi persuratan dengan cara segera menindaklanjuti surat masuk yang diinputkan. Pada gambar 3 merupakan tampilan riwayat dokumen dimana hal tersebut digunakan sebagai pemantauan oleh admin tata usaha untuk mengetahui perkembangan sejauh mana surat masuk tersebut diolah melalui fitur riwayat dokumen untuk melihat disposisi.

Gambar 3
Tampilan Riwayat Dokumen



Sumber: Aplikasi TNDE Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur

Kegiatan pendistribusian arsip harus melalui tahapan yang benar agar tidak mengganggu proses penindaklanjutan surat. Proses pendistribusian surat yang dilakukan oleh Dinas telah sesuai dengan SOP yang dibuat serta diklasifikasikan berdasarkan perihal permasalahan dan sifat surat masuk. Akun inovasi aplikasi TNDE milik Sekretaris dan Kepala Dinas dapat digunakan untuk pemantauan surat masuk yang akan didisposisi

dan diteruskan pada bidang yang dituju kemudian Kepala Bidang. Pada tahapan ini masih menggunakan lembar disposisi yang telah dicetak disertai dengan fisik surat masuk untuk diajukan kepada kepala bidang. Hal ini penting untuk melampirkan bukti fisik disposisi atasan untuk tindak lanjut yang lebih kuat.

Semua surat masuk yang diterima dan diinputkan pada inovasi aplikasi TNDE akan tersimpan pada database aplikasi yang terpusat di Sekretariat, memudahkan pegawai ketika mencari surat yang dibutuhkan sehingga menciptakan optimalisasi persuratan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Didukung oleh pendapat (Yunda et al., 2022) bahwa pengelolaan surat masuk yaitu arsip dinamis yang baik akan meningkatkan tertib administrasi dalam memberikan informasi yang dibutuhkan sehingga akan mempengaruhi kegiatan perumusan masalah dan pengambilan keputusan. Arsip dinamis dikatakan sebagai sumber daya yang memberikan informasi sebagai aset berupa dokumentasi dan bahan pertanggungjawaban yang benar dan kuat. Karena arsip dinamis merupakan arsip autentik yang dapat digunakan sebagai bukti yang sah. Hal ini sesuai pendapat Rogers dalam (Sipahutar, 2021:22) terkait kemudahan diamati ketika inovasi diterapkan dengan melihat hasil yang diperolehnya, dengan begitu kemudahan diamati pada proses penerapannya akan menentukan inovasi tersebut lebih mudah diterima dan diimplementasikan.

KESIMPULAN

Dari hasil dan pembahasan yang telah diuraikan penulis dapat disimpulkan bahwa: (1) Secara umum inovasi aplikasi TNDE berhasil meningkatkan optimalisasi tata persuratan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur; (2) Keunggulan relatif dimana inovasi aplikasi TNDE dianggap lebih inovatif karena memanfaatkan teknologi digital yang mempermudah kegiatan surat menyurat dilingkungan dinas mulai dari proses penerimaan, pengiriman, penyimpanan, dan sistem temu kembali secara elektronik; (3) Kesesuaian inovasi aplikasi TNDE dengan peraturan yang berlaku yakni diciptakan berdasarkan PermenPANRB Nomor 6 Tahun 2011 dan menjadi solusi atas kekurangan dari inovasi sebelumnya dengan begitu inovasi aplikasi TNDE dapat memenuhi kebutuhan pengguna; (4) Kerumitan inovasi aplikasi TNDE meliputi kendala pada server aplikasi ketika sedang ada perbaikan sehingga tidak dapat digunakan selama perbaikan sistem berlangsung; (5) Kemungkinan diujicobakan inovasi aplikasi TNDE melalui sosialisasi bimtek dan menggunakan akun khusus percobaan sehingga dapat dibuktikan inovasi aplikasi TNDE memiliki keunggulan dan dapat diterapkan; (6) Kemudahan diamati yang dihadirkan pada penerapannya oleh kelompok sasaran melalui pemantauan alur disposisi surat masuk.

Berdasarkan kesimpulan diatas, disarankan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika aplikasi ini masih harus dilakukan pengembangan baik dari segi kinerja, fungsi, dan fitur aplikasi agar dalam proses penggunaannya dapat lebih efektif dan efisien. Tidak hanya secara teknis Pemerintah Provinsi Jawa Timur perlu menciptakan kebijakan Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) meskipun telah ada kebijakan PERGUB Jatim Nomor 95 Tahun 2018. Dikarenakan penerapan produk kebijakan pada lingkup daerah seharusnya memiliki peraturan tertulis secara sah dalam

implementasinya, sehingga kebijakan tersebut berdasarkan atas administratif yang jelas dan memiliki kekuatan hukum. Selain itu, untuk Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dapat lebih giat lagi meningkatkan kualitas diri dan kemampuan sumber daya manusia untuk mengelola persuratan sehingga proses administrasi persuratan tidak terhambat dan dapat berjalan optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, D., Wibowo, U. B., Arsyiadanti, H., & Susanti, S. (2022). Studi Literatur: Peran Inovasi Pendidikan pada Pembelajaran Berbasis Teknologi Digital. *Jurnal Inovasi Teknologi Pendidikan*, 8(2), 173–184. <https://doi.org/10.21831/jitp.v8i2.43560>
- Aminah, S., & Roikan. (2019). Pengantar Metode Penelitian Kualitatif Ilmu Politik. Prenadamedia Group.
- 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), 68–76. <https://doi.org/10.35585/inspir.v10i1.2555>
- Azmi, P. R., & Utami, D. A. (2023). Analisis Penggunaan Aplikasi Si Mas Baik (Sistem Manajemen Surat Berbasis Elektronik) Dalam Pengelolaan Arsip Surat Masuk Berbasis Elektronik Di Biro Pemerintahan Dan Otomasi Daerah Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur. 1, 51–64.
- Damayanti, D., Samsugi, S., & Susanto, E. R. (2023). Penerapan Sistem Pengarsipan Digital Sebagai Administrasi Pada Sub Bagian Umum Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung. 4(3), 313–327.
- Fauziah, A. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi Peningkatan Penyimpanan Arsip Melalui Aplikasi Save Archive Di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (Bakesbangpol) Kabupaten Kediri. 10, 789–804.
- Huraerah, A. (2019). Kebijakan Perlindungan Sosial. Nuansa Cendekia.
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., Tresiana, N., & Lampung, U. (2021). Digital-Based Public Service Innovation (E-Government) in the Covid-19 Pandemic Era. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 18(2), 212–224.
- Nugraha, B. A., Perdanakusuma, A. R., & Rachmadi, A. (2020). Analisa Manajemen Risiko pada Sistem Informasi Tata Naskah Dinas Elektronik dengan Kerangka Kerja NIST 800-30 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur. *J-Ptiik.Ub.Ac.Id*, 4(1), 223–231. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Pujilestari, A., & Maksum, I. R. (2022). Penerapan Aplikasi Naskah Dinas Elektronik Pada Biro Kepala Daerah Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Niara*, 15(2), 211–220. <https://doi.org/10.31849/niara.v15i2.9942>
- Putra, R. (2022). Optimalisasi Administrasi Tata Naskah Dinas Melalui Penerapan Sistem Informasi Pada Perguruan Tinggi. *JSR : Jaringan Sistem Informasi Robotik*, 6(2), 197–202. <https://doi.org/10.58486/jsr.v6i2.190>
- Rahayu, S. (2020). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Unit Desa Di Lau Gumba Brastagi Sumatera. *Jurnal Manajemen Tools*, 12(1), 51. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jab/article/view/23626>
- Rohmawati, L., & Puspasari, D. (2020). Pengelolaan Arsip Berbasis Aplikasi Surat Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 8(2), 180–193. <https://doi.org/10.26740/jpap.v8n2.p180-193>
- Sari, R. P. (2018). Implementasi Aplikasi Manajemen Surat (Ams) Dalam Prosedur Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Di Pt Pln (Persero) Wilayah Sumatera Barat. *Jurnal Ecogen*, 1(2), 260. <https://doi.org/10.24036/jmpe.v1i2.4745>
- Sawitri, A. E., & Irhandayaningsih, A. (2019). Analisis Penggunaan Aplikasi Tata Surat Dalam Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6(3), 411–420. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/23173>

- Sipahutar, H. (2021). Efektifitas Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik Di Indonesia. Indocamp.
- Sultono, S., Seminar, K. B., & Erizal, E. (2016). Analysis On Academic Information System Quality Toward User Satisfaction. *Bisnis & Birokrasi Journal*, 22(2). <https://doi.org/10.20476/jbb.v22i2.5701>
- Tahir, R., Anggraeni, A. F., & Thamrin, S. (2023). Metodologi Penelitian : Teori, Masalah dan Kebijakan (Efitra (ed.)). PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Tanaamah, A. R., Wijaya, A. F., & Maylinda, S. A. (2021). Tata Kelola Teknologi Informasi Pada Sektor Publik: Penyelarasan Teknologi Informasi Dengan Visi Kepemimpinan (Studi Kasus: Kota Salatiga dan Kabupaten Bengkulu). *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 8(6), 1319. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2021865379>
- Yunda, N. R., Sukaesih, S., & Prahatmaja, N. (2022). Pengelolaan arsip dinamis dalam menunjang tertib administrasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung. *Nautical: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(7), 638–648. <https://doi.org/10.55904/nautical.v1i7.427>