

ANALISA KUALITAS PELAYANAN SIMAS BAIK (SISTEM MANAJEMEN SURAT BERBASIS ELEKTRONIK) DI BIRO PEMERINTAHAN DAN OTONOMI DAERAH SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR

ANALYSIS OF THE SERVICE QUALITY OF SIMAS BAIK (ELECTRONIC-BASED MAIL MANAGEMENT SYSTEM) IN THE GOVERNMENT AND REGIONAL AUTONOMY BUREAU OF THE REGIONAL SECRETARIAT OF EAST JAVA PROVINCE

Salsabilla Salwa Aniendyta Putri, Yuni Lestari

¹Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email : salsabilla.19072@mhs.unesa.ac.id

²Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email : yunilestari@unesa.ac.id

Abstrak

Aplikasi SIMAS BAIK merupakan salah satu contoh penerapan *e-Gov* yang digunakan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan SIMAS BAIK di Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Sekda Prov Jatim. Penelitian ini menggunakan teori Ribbink *et al*, yang memiliki 5 dimensi yaitu kemudahan pengguna (*ease of use*), fasilitas penunjang (*e-scape/web design*), kustomisasi (*customization*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan SIMAS BAIK di Sekda Prov. Jatim sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*) menambah jumlah operator SIMAS BAIK, dimensi fasilitas penunjang (*e-scape/web design*) mengikuti kegiatan sosialisasi, dimensi kustomisasi (*customization*) kesiapan pegawai dalam mengikuti era digitalisasi, daya tanggap (*responsiveness*) melaporkan keluhan sesuai dengan SOP, dimensi jaminan (*assurance*) admin maupun operator diwajibkan untuk menjaga keamanan data. Saran yang diberikan peneliti yaitu : 1) Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) menambahkan beberapa pegawai yang akan berperan sebagai operator atau admin SIMAS BAIK, 2) Fasilitas Penunjang (*E-Scape/Web Design*) admin atau operator yang mengalami keluhan segera melaporkan sesuai dengan SOP, 3) Kustomisasi (*Customization*) admin maupun operator wajib mengikuti kegiatan sosialisasi agar mengetahui dan memahami cara penggunaan aplikasi SIMAS BAIK apabila terdapat penambahan fitur, 4) Daya Tanggap (*Responsiveness*) petugas pelayanan menerapkan sikap ramah kepada pengguna layanan, 5) Jaminan (*Assurance*) operator atau admin rajin *back-up* surat untuk mengantisipasi *error* pada sistem atau terkena virus.

Kata Kunci : pelayanan publik, e-service, simas baik

Abstract

The SIMAS BAIK application is one example of the implementation of e-Gov used by the Regional Secretariat of East Java Province. The purpose of this study is to describe the quality of SIMAS BAIK services at the Bureau of Government and Regional Autonomy of the Regional Secretariat of East Java Province. This study uses the theory of Ribbink et al, which has 5 dimensions, namely ease of use, supporting facilities (e-scape/web design), customization, responsiveness, and assurance. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques include interviews, observations and documentation. The results of the study indicate that the quality of SIMAS BAIK services at the Regional Secretariat of East Java Province is quite good. This can be seen from the ease of use dimension of increasing the number of SIMAS BAIK operators, the supporting facilities dimension (e-scape/web design) participating in socialization activities, the customization dimension of employee readiness to follow the digitalization era, responsiveness reporting complaints in accordance with the SOP, the assurance dimension of admins and operators are required to maintain data security. Suggestions given by researchers are: 1) Ease of Use adding several employees who will act as SIMAS BAIK operators or admins, 2) Supporting Facilities (E-Scape/Web Design) admins or operators who experience complaints immediately report in accordance with the SOP, 3) Customization admins and operators are required to participate in socialization activities in order to know and understand how to use the SIMAS BAIK application if there are additional features, 4) Responsiveness service officers apply a friendly attitude to service users, 5) Assurance operators or admins diligently back up letters to anticipate system errors or viruses.

Keywords: *public service, e-service, simas baik*

Pendahuluan

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin modern ini, kebijakan-kebijakan akan terus diperbaharui. Reformasi birokrasi akan terus dilakukan layaknya roda yang berputar. Reformasi birokrasi adalah salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*), dengan melakukan perubahan atau pembaharuan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat dan mewujudkan pemerintah yang bersih dan bebas korupsi. Perjalanan reformasi birokrasi di negara Indonesia sudah mencapai fase yang ketiga, yang diharapkan dapat memperbaiki kualitas tata kelola pemerintahan sehingga menjadi negara yang adil, makmur, dan sejahtera. Fase ini adalah fase terakhir yang dinilai sebagai kunci keberhasilan dalam menyusun langkah-langkah yang strategis agar menjadikan Indonesia negara yang lebih baik dari sebelumnya (Ambarisiwi et al., 2021).

Tugas pemerintah adalah sebagai penyedia jasa masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat selalu menuntut pemerintah untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas. Hal tersebut merupakan kewajiban dan tanggung jawab aparatur pemerintah untuk memberikan yang terbaik dan profesional agar terciptanya kesejahteraan masyarakat. Tugas ini telah diperjelas dalam pembukaan UUD 1945 alenia ke-empat yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur pemerintah terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial (Pribadi & Niswah, 2019).

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh

penyelenggara pelayanan publik. Keberadaan undang-undang tersebut menjelaskan bahwa setiap aparatur pemerintah wajib memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan peraturan perundang-undangan, sehingga dapat tercapai suatu tujuan yakni memberikan kepuasan kepada stakeholder yang menerimanya.

Salah satu cara yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan penerapan sistem berbasis elektronik atau *Electronic Government (e-Gov)*. Pelayanan menggunakan sistem elektronik saat ini memiliki peran yang penting agar dapat mempermudah dan mempercepat penyelesaian kegiatan pengguna layanan dan pemberi layanan di berbagai instansi pemerintahan. Pengguna layanan sangat terbantu dengan adanya sistem tersebut karena dapat digunakan dan diakses melalui komputer, laptop atau *handphone*, serta dapat diakses di rumah tanpa harus mengunjungi instansi. Pemberi layanan dapat menyelesaikan beberapa tugas dengan cepat tanpa terpaksa dengan satu tugas yang dikerjakan dengan lama.

Dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat tidaklah mudah tetapi hal itu merupakan tugas pemerintah dan harus diwujudkan agar menciptakan layanan publik yang berkualitas (Haqie et al., 2020). Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah Indonesia masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien, serta sumber daya manusia (SDM) yang belum memadai. Banyak orang yang kecewa dengan layanan yang ditawarkan, yang dinilai sangat rumit dan mempersulit masyarakat. Apabila pemberi layanan dan masyarakat tidak bisa menggunakan dan memanfaatkan teknologi dengan baik maka akan menjadikan inovasi tersebut tidak berjalan secara optimal. Maka disini peran sumber daya manusia sebagai faktor penentu dalam keberhasilan penerapan inovasi, sehingga diperlukan kesiapan dan kemampuan dalam penggunaan *e-Government* agar bisa memberikan manfaat bagi individu maupun instansi (Ardelia & Pradana, 2022).

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi berbasis internet sedang menjadi trend bagi pemerintah pusat bahkan hingga pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan publik terbaik bagi masyarakat (Attahara, 2018). Pemanfaatan teknologi informasi ini bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintah yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Hal tersebut didukung oleh Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Hal tersebut sesuai dengan yang tertuang pada pasal 2 ayat 1 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 bahwa instansi pemerintahan baik pusat maupun daerah memanfaatkan aplikasi dengan prinsip efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keamanan.

Menurut Dennis K. Agboh *e-Government (Electronic Government) can be defined as the use of information and communication technologies to enable citizens and businesses to interact and conduct business with government agencies via different electronic media such as telephone touch pad, fax, smart cards, selfservice kiosks, e-mail / the Internet, and Electronic Data Interchange*. *Electronic Government* dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk memungkinkan warga negara dan bisnis untuk berinteraksi dan melakukan bisnis dengan instansi pemerintah melalui media elektronik yang berbeda seperti telepon touch pad, faks, kartu pintar, kios swalayan, *e-mail*/Internet, dan Pertukaran Data Elektronik (Noveriyanto et al., 2018). *e-Government* dapat dikatakan sebagai suatu aplikasi berbasis elektronik yang dapat diakses melalui komputer, *handphone*, atau laptop guna untuk meningkatkan hubungan dan layanan pemerintah kepada masyarakat atau sering disebut dengan istilah G2C (*Government to Citizen*). Di samping itu juga hubungan antara pemerintah dengan perusahaan yang sering disebut G2B (*Government to Business*), bahkan terhadap pemerintah daerah atau negara lain yang sering disebut G2G (*Government to Government*) sebagai mitranya (Munsi et al., 2022). Berdasarkan beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa *Electronic Government* merupakan upaya yang dilakukan untuk mengembangkan urusan pemerintahan menggunakan teknologi informasi agar lebih optimal. Pemerintah berupaya untuk mengoptimalkan teknologi informasi agar kegiatan pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

E-service quality is defined as meeting customer expectations without the service encounter relying on human-to-human interaction, yang memiliki arti kualitas layanan elektronik didefinisikan sebagai memenuhi harapan pelanggan tanpa pertemuan layanan mengandalkan interaksi manusia-ke-manusia. Menurut Daud dan Ibrahim (dalam Widiastuti & Hendarti, 2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berfokus terhadap pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan, serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pendapat lain dari Tjiptono yang menyatakan bahwa *service quality* adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kotler & Keller (dalam Pranitasari & Sidqi, 2021) mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa *e-service* digunakan sebagai pengukur seberapa baik setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan pemilik jasa kepada konsumen. Tingkat kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan, yang berarti semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan pemberi pelayanan, dapat menyebabkan semakin tingginya kepuasan pelanggan yang diterima.

Berdasarkan pada Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 53 Tahun 2021 tentang SPBE Pemerintah Provinsi Jawa Timur dengan adanya aplikasi pelayanan kearsipan SIMAS BAIK (Sistem Manajemen Surat Berbasis Elektronik) di Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur. Fungsi dari aplikasi tersebut adalah memudahkan mencari keberadaan surat masuk atau keluar, mempercepat koordinasi dalam penyelesaian surat, meningkatkan tertib administrasi pengelolaan surat, memudahkan menyusun laporan secara periodik sesuai kebutuhan dan meningkatkan pelayanan publik. Inovasi dari adanya aplikasi kearsipan tersebut bertujuan untuk mempermudah dalam mengurus jalannya pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada biro-biro yang ada di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, khususnya pada Biro Umum dan Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah agar lebih praktis dan *flexible* karena dapat diakses di mana saja. Melalui aplikasi kearsipan SIMAS BAIK ini, karyawan dapat mengakses langsung menggunakan komputer atau handphone dengan cara login pada website <http://biroumumjatim.id/sms/login>. Cara login pada aplikasi SIMAS BAIK harus meminta bantuan pada pegawai tidak tetap (honorer) yang memiliki tugas sebagai admin dan operator di biro tersebut.

Berdasarkan riset awal peneliti yang dilakukan pada tanggal 2 Februari 2023 diperoleh data bahwa aplikasi E-SMS dibuat pada tahun 2013 yang dapat diakses dan digunakan oleh seluruh biro pada Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, salah satunya pada Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Aplikasi tersebut berganti nama menjadi SIMAS BAIK pada awal tahun 2022. Meskipun penggunaan aplikasi sudah berjalan cukup lama, masih terdapat beberapa kendala dalam prosesnya seperti belum semua biro yang ada di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur menggunakan aplikasi tersebut. Contohnya operator di Biro Umum dinilai masih pasif karena lebih sering menginput surat masuk dengan cara konvensional, yaitu pencatatan pada buku besar yang dinilai lebih efektif. Permasalahan kedua, pada saat input data surat masuk operator dari setiap biro tidak dapat melampirkan hasil *scan* dokumen satu persatu pada sistem tersebut. Permasalahan terakhir adalah penyimpanan surat masuk dan surat keluar pada aplikasi simas baik tidak terlalu lengkap.

Surat yang dikelola melalui website SIMAS BAIK ini terdiri dari : surat masuk, surat keluar, dan disposisi. Aplikasi ini hanya berfungsi untuk lingkungan internal saja, yang bertujuan untuk memudahkan proses surat yang dibuat dan ditujukan untuk pihak di dalam instansi tersebut. Kualitas pelayanan pada Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur dinilai sudah baik dengan memanfaatkan teknologi informasi. Pada dasarnya teknologi informasi digunakan sebagai wadah dalam percepatan suatu aktivitas yang akan menghasilkan kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan. Kualitas layanan secara elektronik tentu saja berbeda dengan kualitas layanan secara konvensional. Seperti pelayanan yang ada di Biro Umum dan Biro Pemerintahan Otonomi Daerah yang masih kekurangan

Sumber Daya Manusia (SDM), sehingga berdampak pada pelayanan persuratan yang diharapkan lebih efektif dan efisien memanfaatkan kemajuan teknologi ternyata masih saja menerapkan budaya menggunakan sistem manual.

Berdasarkan hasil observasi diatas, urgensi penelitian ini dapat dilihat dari permasalahan yang ada sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian yang berkaitan dengan pelayanan kearsipan berbasis elektronik melalui website SIMAS BAIK. Peneliti tertarik untuk mengetahui lebih dalam gambaran nyata mengenai pelayanan yang dilakukan oleh admin atau operator dalam mengelola surat melalui aplikasi SIMAS BAIK yang berfokus pada teori Ribbink, et al (dalam Ferdiadinata, 2021) menyebutkan bahwa ada 5 dimensi *E-Service Quality*, diantaranya adalah *Ease of Use*, *E-Scape/Web Design*, *Customazation*, *Responsiveness*, dan *Assurance*. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian berjudul **“Analisa Kualitas Pelayanan SIMASBAIK (Sistem Manajemen Surat Berbasis Elektronik) di Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur”**.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, khususnya pada Biro Umum serta Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah yang terletak di Jl. Pahlawan No. 110, Alun-alun Contong, Kecamatan Bubutan, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur. Dalam penelitian ini, terdapat dua sumber data yang digunakan, yaitu data primer yang diperoleh dengan observasi kegiatan dan wawancara kepada narasumber atau informan yang terkait terhadap pengelolaan sistem kearsipan elektronik SIMAS BAIK, sedangkan data sekunder diperoleh melalui jurnal atau artikel, buku, website, dokumen, dan pelayanan sistem kearsipan elektronik “SIMAS BAIK” di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam menyusun data yang diperoleh, penelitian ini menggunakan teknis analisis data menurut Milles & Huberman (dalam Nur’aini, 2021) dengan melalui empat tahap, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi.

Penelitian ini berfokus pada Kualitas Pelayanan SIMAS BAIK (Sistem Manajemen Surat Berbasis Elektronik) di Biro Umum dan Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur melalui 5 dimensi menurut Ribbink, et al (dalam Ferdiadinata, 2021) yang meliputi :

1. Ease of Use

Dimensi ini mendeskripsikan mengenai kemampuan pengguna layanan dalam mengakses suatu website, serta kemudahan dalam mencari informasi yang ada didalamnya. Menilai kemampuan SDM yang ada pada Biro Umum dan Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah setelah penerapan surat berbasis elektronik. Dimensi ini menjelaskan tahapan penggunaan aplikasi melalui website SIMAS BAIK, dengan melihat bagaimana proses awal penginputan surat masuk sampai dengan tahap akhir yakni pengiriman surat kepada pihak terkait. Berdasarkan hal tersebut, peneliti ingin melihat bagaimana proses layanan SIMAS BAIK, apakah sudah berjalan dengan baik sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

2. E-Scape/Web Design

Dimensi ini menjelaskan mengenai fungsi teknis aplikasi SIMAS BAIK, sehingga dapat berjalan dengan semestinya tanpa ada gangguan baik dari internal maupun eksternal. Berdasarkan hal tersebut, peneliti ingin melihat fitur website yang digunakan dalam aplikasi SIMAS BAIK mempermudah pengguna atau malah mempersulit pengguna layanan. Selain itu, apa saja kelemahan dan kelebihan yang dialami selama mengoperasikan aplikasi tersebut.

3. Customization

Dimensi ini menjelaskan mengenai tentang penyesuaian tingkat service yang diberikan oleh aplikasi SIMAS BAIK terhadap keinginan dan kebutuhan masing-masing pengguna dan penerima layanan. Dengan kata lain, apakah adanya aplikasi SIMAS BAIK dapat menjawab kebutuhan biro-biro terkait dengan surat menyurat, seperti keluhan dari dari konsumen pada awal pembuatan aplikasi sampai sekarang apakah sudah mengalami perkembangan.

4. Responsiveness

Dimensi ini menjelaskan mengenai kecepatan respon dari gubernur, wakil gubernur, maupun pejabat struktural maupun staf ahli seperti kepala biro, kepala bagian, kepala subbagian dalam membalas pertanyaan atau permintaan yang diajukan oleh pihak terkait. Dimensi ini berkaitan dengan kecepatan respon dari atasan dari setiap biro dalam menindaklanjuti surat, serta kecepatan respon dari operator di setiap biro dalam memberikan pelayanan apakah sudah sesuai dengan SOP SIMAS BAIK yang menjelaskan bahwa pelayanan harus cepat dan responsif.

5. Assurance

Dimensi ini memaparkan mengenai cara yang digunakan untuk menjaga keamanan pada sistem yang ada di aplikasi SIMAS BAIK. Peneliti ingin melihat bagaimana pemeliharaan dokumen penting yang ada pada aplikasi persuratan tersebut. Selain itu, solusi dari pihak yang berwenang atau operator di Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah serta Biro Umum ketika terjadi kendala dalam server aplikasi SIMAS BAIK.

Hasil dan Pembahasan

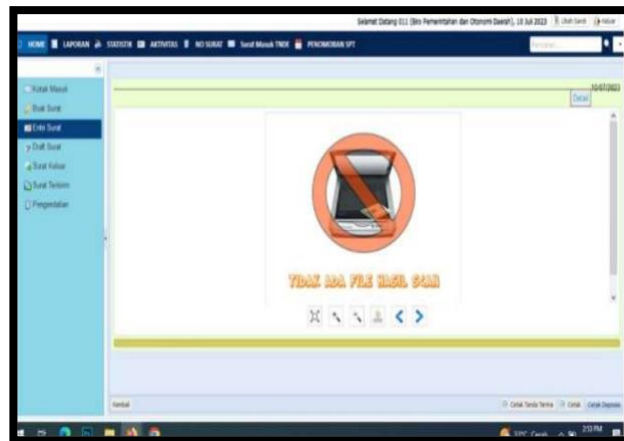
Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan oleh peneliti terhadap aplikasi SIMASBAIK di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur belum sepenuhnya optimal sesuai dengan dengan 5 dimensi *e-Service Quality* yang dikemukakan oleh Ribbink, *et al* (dalam Ferdiadinata, 2021) tentang kualitas layanan elektronik. Adapun kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan 5 (lima) dimensi *e-Service Quality*, diantaranya:

1. Kemudahan penggunaan (*Ease of Use*)

Kemudahan penggunaan menurut Ribbink, *et al* (Ferdinadinata, 2021) merupakan kemudahan dan kecepatan dalam mengakses serta mengoperasikan suatu situs. Dimensi ini didefinisikan sebagai tingkat kemudahan dalam penggunaan layanan dalam mengoperasikan suatu aplikasi persuratan berbasis elektronik. Dalam arti lain, menilai kemampuan pengguna layanan dengan adanya penerapan *e-Gov* di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur serta kemudahan akses dalam mencari suatu informasi pada aplikasi SIMAS BAIK. Aplikasi SIMAS BAIK digunakan untuk proses percepatan surat yang diciptakan oleh Biro

Umum. Aplikasi persuratan ini bisa diakses oleh setiap operator yang ada di biro-biro Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur.

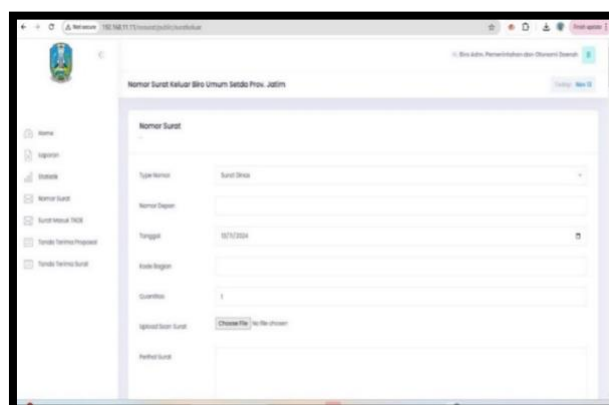
Surat masuk yang telah diinput melalui aplikasi SIMAS BAIK seharusnya dilakukan proses *scan* dokumen yang akan tersimpan otomatis di dalam aplikasi tersebut. Hal tersebut tidak berlaku pada aplikasi SIMAS BAIK, karena fitur hasil scan tidak disimpan secara elektronik. Penyimpanan surat masuk di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur dilakukan secara manual, karena terbatasnya operator atau pegawai yang memahami cara penggunaan aplikasi SIMAS BAIK.



Gambar 1 Tampilan Entry Data Surat Masuk yang Tidak Dilampirkan Hasil Scan Surat pada Aplikasi SIMAS BAIK

Sumber : Aplikasi SIMAS BAIK Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur (2024)

Gambar 1 merupakan tampilan *entry* data surat masuk pada aplikasi SIMAS BAIK yang tidak melampirkan hasil scan tersebut. Semua surat-surat masuk yang ada di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur tidak pernah *discan* terlebih dahulu, karena kurangnya SDM yang mampu untuk melakukan pekerjaan tersebut. Pada sistem aplikasi SIMAS BAIK tersimpan data statistik jumlah surat masuk maupun surat keluar perhari.



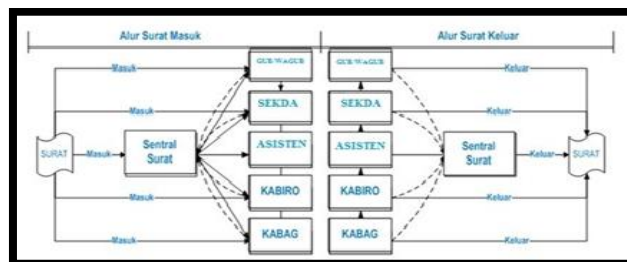
Gambar 2 Tampilan Surat Keluar di SIMAS BAIK

Sumber : Aplikasi SIMAS BAIK Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur

Gambar 2 merupakan bukti tampilan surat keluar yang ada pada aplikasi SIMAS BAIK. Pada gambar tersebut dijelaskan mengenai penomoran surat keluar yang sudah otomatis muncul pada aplikasi SIMAS BAIK, yakni dengan cara memilih file random yang sudah diubah menjadi file pdf. File pdf surat keluar yang diupload pada aplikasi SIMAS BAIK

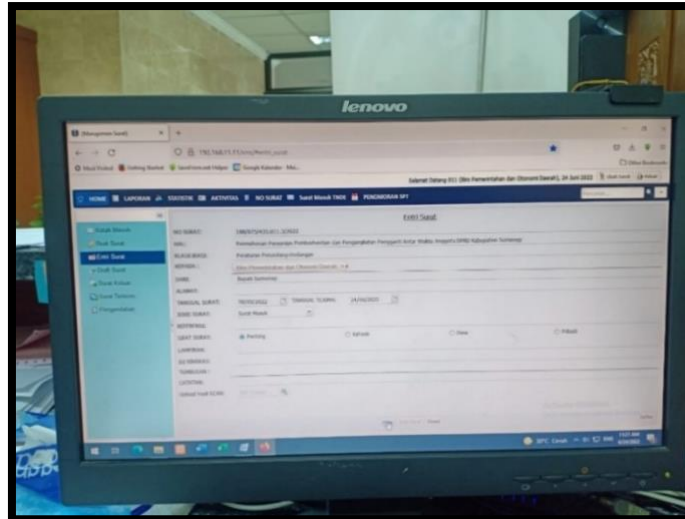
bukan file hasil scan surat asli, melainkan file random yang digunakan sebagai formalitas saja. Beberapa file *scan* surat keluar yang sudah discan oleh operator akan disimpan melalui *flashdisk* atau *harddisk*, kemudian nama folder untuk file scan surat keluar tersebut menyesuaikan tanggal yang ada pada surat keluar.

Aplikasi SIMAS BAIK merupakan aplikasi yang digunakan sebagai sarana komunikasi antar organisasi internal maupun organisasi eksternal. Aplikasi ini berfungsi untuk membantu pengolahan surat keluar dan surat masuk sebagai alat monitoring surat sehingga dapat diketahui posisi sebuah surat secara cepat dan tepat. Surat masuk merupakan surat yang diterima oleh Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur yang berasal dari instansi lain, sedangkan surat keluar adalah surat yang dikeluarkan oleh Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur kepada instansi lain sebagai bentuk respon terhadap surat masuk yang telah diterima tadi. Proses pengelolaan surat masuk maupun surat keluar di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, khusus pada Biro Umum dan Biro Pemerintahan Otonomi Daerah bisa dilakukan dengan 2 cara yaitu secara elektronik maupun manual. Penyimpanan surat masuk tersebut bisa melalui aplikasi, namun untuk data persuratan yang lebih lengkap ditulis pada buku agenda. Penginputan surat masuk bisa melalui aplikasi SIMAS BAIK, dengan mengisi no surat, perihal, nama pengirim (dari), nama penerima (kepada), tanggal surat, jenis surat, dan jenis surat sesuai dengan isi surat tersebut. Surat masuk ini diinput oleh pegawai tidak tetap (honorar) yang bertugas sebagai operator di setiap biro. Penjelasan alur surat masuk dan surat keluar melalui aplikasi SIMAS BAIK sudah ada di dalam buku panduan sebagai berikut:



Gambar 3 Gambaran Alur Aplikasi
Sumber : Buku Panduan SIMAS BAIK (2016)

Gambar 3 tersebut menjelaskan mengenai alur surat masuk maupun surat keluar di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur. Yang pertama terdapat surat masuk, yang mana surat tersebut masuk ke dalam pusat penyimpanan arsip kemudian dipilah untuk mengetahui ditujukan kepada siapa surat tersebut. Surat yang ditujukan kepada Gubernur atau Wakil Gubernur akan ditindaklanjuti oleh Sekretariat Daerah, kemudian ditindaklanjuti oleh Asisten, kemudian ditindaklanjuti oleh Kepala Biro, yang terakhir ditindaklanjuti oleh Kepala Bagian. Begitu pula dengan proses surat keluar diawali dengan Kepala Bagian, kemudian ditindaklanjuti oleh Kepala Biro, begitu seterusnya hingga sampai ke Gubernur atau Wakil Gubernur.



Gambar 4 Tampilan Proses Penciptaan Surat di SIMAS BAIK

Sumber : Dokumentasi Peneliti (2024)

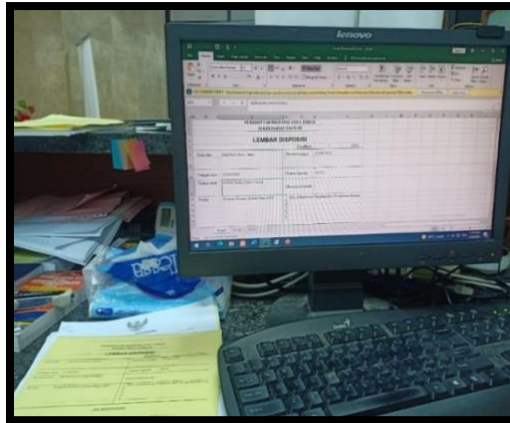
Gambar 4 merupakan salah satu contoh penginputan surat masuk pada aplikasi SIMAS BAIK. Surat tersebut memiliki kode klasifikasi 188 yang berarti peraturan perundang-undangan. Ada beberapa kode klasifikasi pada penginputan surat masuk, yang dijelaskan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1 Jenis Surat dan Nomor Klasifikasi

No	Jenis Surat	Nomor Klasifikasi Surat
1.	Peraturan Perundang-Undangan	188
2.	Undangan	005
3.	Kepegawaian	800
4.	Keuangan	900
5.	Pemerintahan	118 atau 100
6.	Kerja Sama	193

Sumber : diolah oleh peneliti (2024)

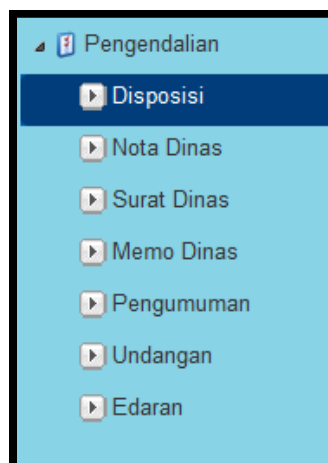
Tabel 1 dijelaskan bahwa pada proses penciptaan surat masuk terdapat beberapa kode klasifikasi, diantaranya adalah kode klasifikasi 188 yang berarti peraturan perundang-undangan. Selanjutnya kode 005 yang berarti undangan, kode 800 yang berarti kepegawaian, kode 900 yang berarti keuangan, kode 118 atau 100 yang berarti pemerintahan, dan kode 93 yang berarti kerja sama.



Gambar 5 Tampilan Cetak Disposisi
Sumber : Dokumentasi Peneliti (2024)

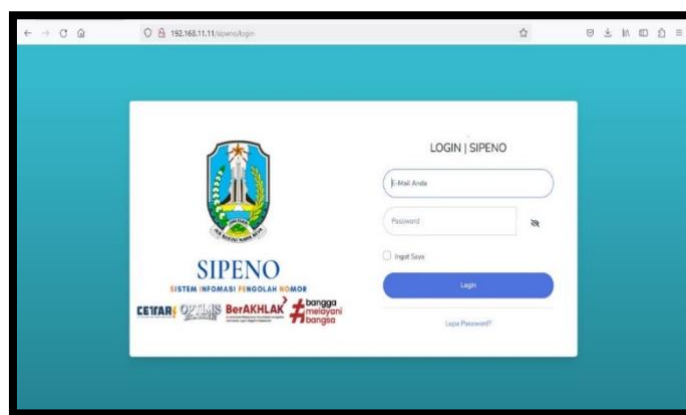
Gambar 5 merupakan contoh tampilan cetak lembar disposisi. Setelah surat masuk berhasil diinput melalui aplikasi, akan muncul tulisan cetak tanda terima. Terdapat dua opsi pilihan ya atau tidak. Opsi ya bermakna melanjutkan pada proses selanjutnya dengan mencetak tanda terima, sedangkan opsi tidak bermakna pembatalan cetak tanda terima. Pada Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah selalu melewati proses cetak tanda terima, sehingga langsung melanjutkan pada proses berikutnya seperti klik cetak lembar disposisi. Setelah selesai dicetak, akan muncul kertas disposisi yang berwarna kuning. Tahap selanjutnya adalah lembar disposisi tersebut akan diberi tanda stempel oleh operator yang ada di setiap biro di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur.

Struktur website pada aplikasi SIMAS BAIK mudah dipahami pengguna layanan. Fitur-fitur yang ada didalamnya sangat sederhana sehingga tidak mempersulit pengguna. Untuk fungsi teknis aplikasi SIMAS BAIK telah dijelaskan secara rinci dalam buku panduan SIMAS BAIK. Mulai dari menu yang dimiliki aplikasi tersebut apa saja beserta fungsinya, kemudian cara proses pengelolaan surat dari awal hingga akhir. Meskipun struktur website dinilai baik dan aplikasi mudah dipahami, ada beberapa tampilan website yang sudah tidak bisa berfungsi sebagai mestinya. Berikut merupakan beberapa contoh tampilan menu yang sudah tidak efektif pada aplikasi SIMAS BAIK.



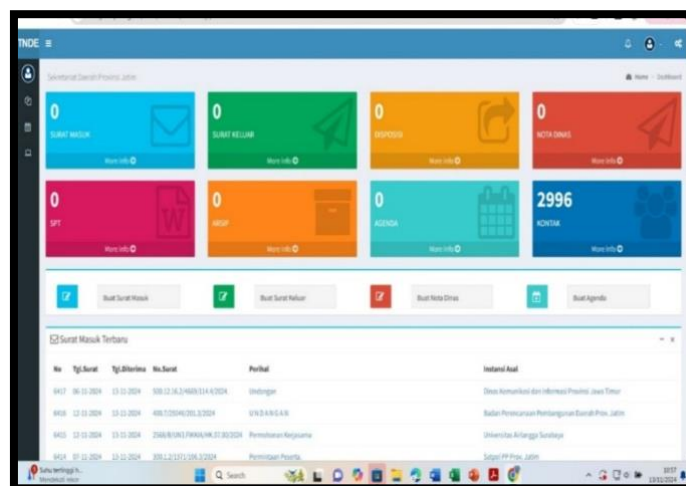
Gambar 6 Tampilan Menu Pengendalian
Sumber : Dokumentasi Peneliti (2024)

Gambar 6 tersebut menjelaskan mengenai menu-menu persuratan yang sudah tidak efektif lagi pada aplikasi SIMAS BAIK. Aplikasi mengalami perkembangan, sehingga ada beberapa menu lama yang tidak bisa digunakan lagi. Contohnya pada menu pengendalian, yang terdapat opsi pilihan disposisi, nota dinas, surat dinas, memo dinas, pengumuman, undangan, dan edaran. Berdasarkan buku panduan, menu disposisi berisi daftar atau riwayat surat yang pernah ditindaklanjuti. Untuk nota dinas berisi surat-surat yang berjenis nota dinas, begitu pula dengan surat dinas yang berisi surat-surat berjenis sama. Selanjutnya pengguna dapat melihat daftar memo dinas, pengumuman, undangan, dan edaran. Solusi dari permasalahan tersebut adalah riwayat surat bisa dilihat pada kotak masuk, sehingga tidak dikelompokkan lagi berdasarkan jenis suratnya.



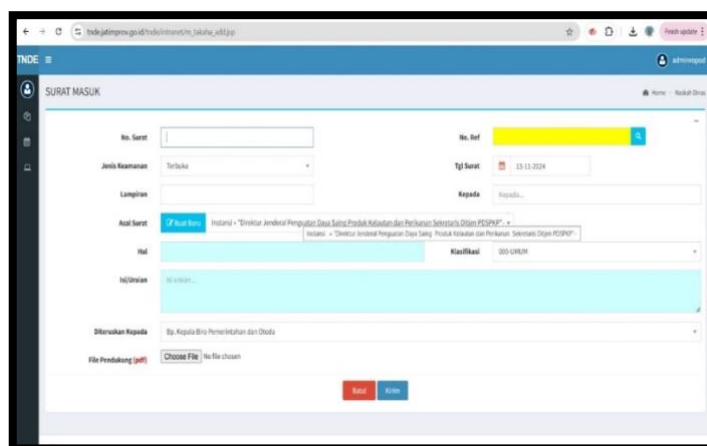
Gambar 7 Tampilan Penomoran SPT
Sumber : Dokumentasi Admin di Biro Umum (2024)

Gambar 7 tersebut menjelaskan mengenai tampilan penomoran SPT pada aplikasi SIMAS BAIK yang sudah tidak efektif lagi. Di dalam tampilan aplikasi SIMAS BAIK, terdapat halaman login pada aplikasi baru. SIPENO merupakan aplikasi untuk pengolahan nomor SPT khusus yang dapat diakses oleh Biro Umum. Biro-biro lain tidak bisa mengakses aplikasi tersebut, karena ada operator tersendiri di Biro Umum yang diberikan tugas untuk mengakses aplikasi SIPENO.



Gambar 8 Tampilan Aplikasi TNDE
Sumber : Dokumentasi Operator di Biro Pemerintahan
dan Otonomi Daerah (2024)

Gambar 8 tersebut menjelaskan mengenai tampilan aplikasi TNDE Gubernur dari Dinas Kominfo yang rilis pada tahun 2023. Apabila SIMAS BAIK sudah terintegrasi dengan TNDE, maka seharusnya tampilan menjadi seperti ini. Pada kenyataannya belum ada perubahan tampilan di SIMAS BAIK. Di dalam tampilan TNDE tersebut dapat menginput surat masuk maupun surat keluar, tapi fitur penomoran surat tidak efektif sejak awal pembuatan. Aplikasi ini berbeda dengan penomoran surat pada aplikasi SIMAS BAIK. Tampilan penginputan surat masuk maupun keluar pada TNDE ini sama dengan aplikasi SIMAS BAIK. Berikut penjelasan surat pada aplikasi TNDE :



**Gambar 9 Tampilan Surat Masuk TNDE yang
Integrasi SIMAS BAIK**

Sumber : Dokumentasi Operator di Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah (2024)

Gambar 9 tersebut menjelaskan mengenai tampilan aplikasi TNDE Gubernur dari Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur yang rilis pada tahun 2023. Surat masuk yang dapat diakses pada aplikasi TNDE hanya surat undangan, untuk surat-surat dinas datanya lebih lengkap pada buku besar. Surat masuk atau surat keluar diinput dua kali yaitu pada aplikasi SIMAS BAIK, kemudian diinput juga pada aplikasi TNDE sebagai kepatuhan dalam sistem surat masuk persuratan. Tahapan untuk menginput surat masuk sama dengan aplikasi SIMAS BAIK, dengan mengisi data no surat, jenis keamanan, lampiran, dan lain-lain. Setelah selesai mengisi data surat masuk, tahapan selanjutnya adalah lembar disposisi. Pada aplikasi TNDE masih menyebutkan keseluruhan biro, sedangkan pada aplikasi SIMAS BAIK sudah sesuai dengan biro masing-masing.

The image shows a web browser window displaying the 'Surat Keluar' (Outgoing Letter) form in the TNDE application. The form is titled 'Surat Keluar' and has a sidebar on the left with icons for 'Home' and 'Surat Keluar'. The main content area contains several input fields: 'No. Surat' (empty), 'Tgl Surat' (13-11-2024), 'Jenis Keasmanan' (Dinas Terbuka), 'Lampiran' (empty), 'Instansi/PO Tujuan' (Dinas Penerimaan dan Pengiriman), and a large text area for the letter body. There are also buttons for 'Pilih File' and 'Simpan'. The form is styled with a blue header and a light blue background.

**Gambar 10 Tampilan Surat Keluar TNDE
yang Integrasi SIMAS BAIK**
Sumber : Dokumentasi Operator di Biro Pemerintahan
dan Otonomi Daerah (2024)

Gambar 10 tersebut menjelaskan mengenai tampilan aplikasi TNDE Gubernur dari Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur yang rilis pada tahun 2023. Untuk tahap penginputan surat keluar belum pernah dilakukan pada aplikasi TNDE sehingga pembuatan surat keluar masih menggunakan cara manual. Selain itu, penomoran di surat keluar TNDE belum tersedia sehingga masih menggunakan penomoran dari aplikasi SIMAS BAIK.

Beberapa gambar diatas menampilkan menu yang sudah tidak terpakai lagi pada aplikasi SIMAS BAIK, yakni pada halaman pengendalian dan penomoran SPT pada aplikasi SIMAS BAIK dan penomoran pada aplikasi TNDE. Untuk menu pengendalian sudah tidak dipakai sejak tahun 2021, sedangkan menu penomoran SPT sudah ada sejak tahun 2021, tetapi yang dapat mengakses penomoran tersebut hanya Biro Umum. Terdapat 2 aplikasi penomoran, yaitu penomoran pada aplikasi SIMAS BAIK yang dibuat oleh Biro Umum dan penomoran pada aplikasi TNDE dari Dinas Kominfo. Aplikasi TNDE ini lebih meluas karena yang dapat mengakses hanya Gubernur dan operator yang bersangkutan. Pada Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah berencana membuat inovasi aplikasi bernama APARATJELAS, yang digunakan untuk menginput SPT ataaau membuat laporan melalui aplikasi.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa dimensi ease of use belum terpenuhi dengan baik. Tupoksi dari operator SIMAS BAIK adalah mengagendakan surat masuk di simasbaik dan memberi nomor surat masuk ke dalam buku ekspedisi untuk dikirim ke alamat yang dituju, melaksanakan tugas penomoran surat keluar melalui aplikasi simasbaik yang akan didistribusikan ke OPD-OPD, serta membagikan surat yang telah dibukukan dan telah dapat disposisi pimpinan dan dimasukan ke dalam bentuk ekspedisi untuk dikirim dan diproses lebih lanjut.

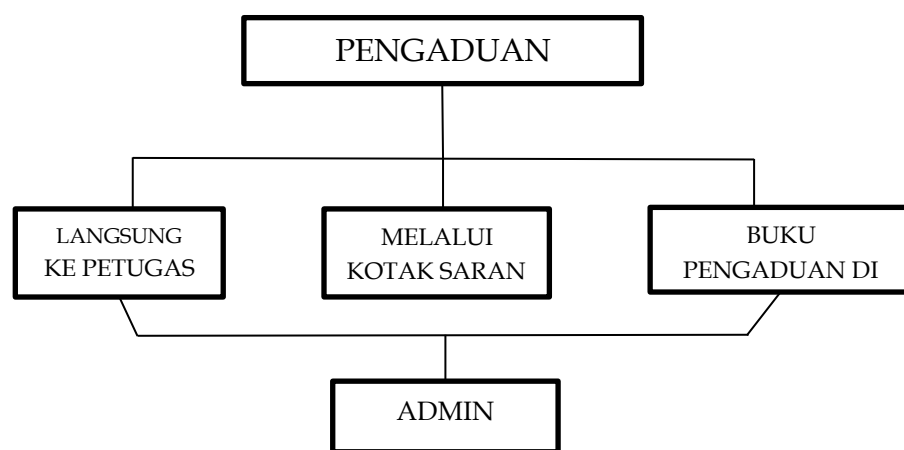
Beberapa tugas tersebut tidak dijalankan dengan baik oleh kedua operator di Biro Umum dan Biro Hukum. Kedua operator tersebut tidak aktif dalam mengakses aplikasi SIMAS BAIK karena tidak kooperatif, Kabag atau Kassubag dari Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur sendiri sering mengalami miss komunikasi sehingga butuh disposisi secara tertulis tidak menggunakan aplikasi. Para operator SIMAS BAIK di Biro Umum, Biro Hukum, serta Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah menyatakan bahwa file surat keluar

tidak pernah discan karena kurangnya tenaga, sehingga penyimpanan file surat keluar lebih efektif disimpan melalui harddisk atau flashdisk komputer. Solusi yang tepat untuk permasalahan ini adalah semua operator SIMAS BAIK baik kalangan usia muda ataupun yang sudah berumur diwajibkan untuk memahami cara penggunaan aplikasi tersebut dan aktif dalam mengoperasikan aplikasi tersebut.

2. Fasilitas penunjang (*E-Scape atau Web Design*)

Fasilitas penunjang menurut Ribbink, et al (dalam Ferdiadinata, 2021) mengarah pada tampilan sebuah situs mulai dari warna yang digunakan agar pengguna merasa nyaman dan tidak terganggu oleh warna yang ditampilkan, kemudian desain yang dipilih untuk memudahkan pengguna (operator/admin) dalam menggunakan situs SIMAS BAIK tersebut. Dimensi ini berkaitan dengan fungsi teknis pada aplikasi SIMAS BAIK, yaitu sejauh mana situs atau aplikasi tersedia dan dapat berfungsi dengan baik.

Di dalam SOP telah dijelaskan prosedur-prosedur dalam layanan kearsipan, seperti sarana pengaduan yang dialami pengguna atau penerima layanan. Ada beberapa keluhan yang dialami beberapa operator mengenai tampilan website SIMAS BAIK, yaitu ada beberapa fitur yang sudah tidak aktif sehingga para operator merasa bingung. Selain itu, apabila aplikasi mengalami pengembangan tidak ada informasi yang disampaikan oleh Biro Umum kepada operator di biro-biro yang lain. Contohnya fitur penomoran SPT yang bisa diakses oleh Biro Umum saja. Pak Reydo selaku admin di Biro Umum menjelaskan bahwa dalam SOP layanan kearsipan terdapat sarana pengaduan bagi masyarakat Umum dan SKPD yang kurang puas terhadap proses pelayanan Bidang Layanan Kearsipan di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur. Berikut merupakan penjelasan tabel pengaduan pelayanan kearsipan.



Bagan 1 Pengaduan Pelayanan Kearsipan
Sumber : Diolah oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan bagan diatas, dapat diketahui bahwa terdapat alur pengaduan pelayanan kearsipan. Pengaduan tersebut dapat dilakukan dengan 3 cara, yang pertama menyampaikan keluhan langsung ke petugas atau admin, menulis keluhan melalui kotak saran yang tersedia, dan buku pengaduan di meja informasi. Admin bertugas untuk mengawasi sistem aplikasi SIMAS BAIK, apabila terdapat kerusakan admin tersebut memberikan laporan kepada pihak PT SCOMPTEC selaku pembuat aplikasi SIMAS BAIK. Setiap hari admin selalu memeriksa apakah terdapat kerusakan pada sistem aplikasi tersebut. Setelah itu, admin memeriksa beberapa keluhan yang sudah tertulis pada kotak saran maupun buku pengaduan. Tugas admin selanjutnya adalah melaporkan keluhan-keluhan tersebut kepada Kepala Subbagian Arsip dan Ekspedisi, yang mana akan disampaikan kepada PT SCOMPTEC selaku pembuat aplikasi SIMAS BAIK.

Pada SOP layanan kearsipan telah dijelaskan bahwa terdapat prosedur untuk menyampaikan pengaduan, diantaranya adalah:

- a) Masyarakat yang hendak menyampaikan pengaduan harus menyampaikan identitas diri secara jelas dan hal yang akan dating diadukan terkait dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh Sub Bagian Arsip Ekspedisi
- b) Pengaduan secara langsung ke petugas layanan kearsipan, akan dicatat dalam logbook pengaduan masyarakat oleh petugas layanan kearsipan,
- c) Kotak saran dibuka setiap hari di akhir pelayanan oleh petugas layanan kearsipan dan apabila tidak ada pengaduan dicatat dalam logbook pengaduan masyarakat.
- d) Petugas pelayanan kearsipan setiap hari mengecek buku pengaduan yang ada di meja informasi. Apabila ada pengaduan terhadap pelayanan pada hari itu disampaikan kepada petugas kearsipan, selanjutnya pengaduan tersebut dicatat pada logbook pengaduan masyarakat
- e) Berdasarkan rekaman pengaduan pada Log Book Pengaduan masyarakat, setiap akhir bulan Kepala Sub Bagian Arsip dan Ekspedisi mengecek status tindak lanjut pengaduan dan memastikan tidak ada dampak lanjutan atas hal yang diadukan oleh masyarakat
- f) Apabila pada logbook pengaduan masyarakat terdapat minimal 5 topik pengaduan yang sama, akan dilakukan tindakan perbaikan terhadap sistem pelayanan sesuai dengan prosedur tindakan perbaikan dan pencegahan

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa dimensi *E-Scape* atau *Web Desgin* belum terpenuhi dengan baik. Tenaga kerja atau Sumber Daya Manusia (SDM) di Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah belum maksimal. Bu Sumiati mengatakan bahwa arsiparis khusus di biro tersebut tidak ada. Operator hanya sebagai koordinator saja, khususnya pada pelayanan menggunakan aplikasi SIMAS BAIK. Pak Riezky dan Pak Mul selaku operator SIMAS BAIK di biro tersebut mengaku merasa kewalahan, karena data kearsipan sangat banyak sehingga meminta bantuan kepada dinas perpustakaan untuk membantu Biro Pemerintahan dalam mendata semua arsip. Terkadang juga meminta bantuan dari anak magang yang ada di biro tersebut. Selain itu, pada aplikasi SIMAS BAIK terdapat beberapa menu yang tidak efektif lagi sehingga menimbulkan kebingungan bagi operator di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur. Menu yang sudah tidak efektif adalah menu hasil scan surat keluar, penomoran SPT, dan menu pengendalian. Berbeda dengan operator di Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah menyatakan bahwa aplikasi SIMAS BAIK mudah untuk digunakan, karena menu-menu yang ada didalamnya mudah untuk diakses dan dipahami.

Ada beberapa keluhan yang dialami oleh admin atau operator SIMAS BAIK. Admin menjelaskan bahwa pemohon ingin mengetahui posisi surat ada di mana dengan menanyakan langsung ke kantor. Rata-rata pemohon seringkali tidak membawa tanda terima, baik hilang ataupun tertinggal sehingga akan lebih susah untuk dicari arsip suratnya. Keluhan yang dialami oleh operator SIMAS BAIK di Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah adalah pihak dari Biro Umum sering mengirim surat secara langsung, sehingga lupa tidak dimasukkan juga ke dalam aplikasi SIMAS BAIK. Hal tersebut mempersulit operator di Biro Pemerintahan, karena ada beberapa pemohon yang mencari surat tersebut. Namun, di dalam aplikasi surat yang dicari tidak ada padahal mencari arsip menggunakan sistem berbasis elektronik mempermudah operator. Solusi yang digunakan oleh operator tersebut adalah mencari data surat melalui buku besar, dengan melihat no agenda berapa, tanda terima tanggal berapa, dan lain-lain.

3. Kustomisasi (*Customization*)

Kustomisasi menurut Ribbink, *et al* (dalam Ferdiadinata, 2021) merupakan kebenaran fungsi teknis dari situs. Dimensi ini didefinisikan sebagai tolak ukur mengenai fungsi teknis yang berjalan dengan optimal, yang diharapkan dapat mempermudah dan tidak mempersulit pengguna layanan. Setiap aplikasi memiliki fungsi yang berguna untuk memudahkan jalannya suatu kegiatan, contohnya dalam aplikasi SIMAS BAIK yang berfungsi untuk membantu memudahkan proses manajemen surat. Dalam dimensi ini dijelaskan mengenai sejauh mana penggunaan aplikasi SIMAS BAIK dapat membantu proses persuratan, apakah setelah diimplementasikan sudah sesuai dengan harapan.

Sebelum diterapkan sistem berbasis elektronik, proses surat menyurat dilakukan secara manual. Di era kecanggihan teknologi ini semuanya berubah, bahkan ada himbauan dari pemerintah agar instansi menerapkan SPBE sesuai dengan Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018. Semua aplikasi akan memberikan suatu dampak, baik secara positif maupun negatif. Dampak positif dari penerapan aplikasi SIMAS BAIK, yaitu pekerjaan lebih mudah dan cepat saat pencarian surat kembali, mengurangi pekerjaan yang dilakukan manual yang dinilai beresiko kehilangan data seperti catatan surat hilang, terkena air, rusak, dan lain-lain. Berbeda dengan pencarian surat kembali dengan sistem manual sangat susah. Berbeda dengan operator di Biro Umum terbiasa dengan pengelolaan secara manual. Dampak negatif

aplikasi SIMAS BAIK bagi beliau adalah menunya ribet, karena akan terus diperbarui sehingga fitur yang ada didalamnya akan terus berubah. Berbeda dengan manual yang tidak bervariasi.

Dapat disimpulkan bahwa kesiapan pegawai dalam menyambut era digitalisasi pada kedua biro masih belum maksimal. Ada beberapa pegawai yang masih gagap teknologi, seperti halnya operator di Biro Umum yang tidak aktif mengoperasikan aplikasi SIMAS BAIK karena faktor umur yang sudah tua. Pak Riezky menjelaskan operator yang ada pada ketiga bagian Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah juga tidak aktif dalam menggunakan aplikasi SIMAS BAIK. Ketiga operator tersebut memilih untuk menyerahkan berkas secara manual, padahal di aplikasi SIMAS BAIK sudah ada kode login tersendiri untuk setiap bagian. Oleh karena itu, kepala biro yang baru mengusulkan agar setiap operator di Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah diberikan pelatihan agar dapat memahami bagaimana cara menggunakan sistem persuratan berbasis elektronik.

Aplikasi SIMAS BAIK sudah berjalan cukup lama karena dibuat pada tahun 2013. Sebelum perilisan suatu aplikasi dipastikan sudah menjalani tahap uji coba, kemudian untuk mempromosikan aplikasi tersebut perlu diadakan kegiatan sosialisasi. Kegiatan sosialisasi dilakukan berdasarkan oleh tuntutan masyarakat agar dapat melaksanakan pelayanan publik secara transparan, cepat, dan efektif. Pada dasarnya tujuan dari adanya kegiatan sosialisasi adalah untuk membantu tiap individu dalam berkomunikasi secara efektif dengan lainnya. Bisa dikatakan bahwa kegiatan ini berguna untuk menambah wawasan atau pengetahuan berkaitan dengan tema sosialisasi yang akan dibahas. Kegiatan sosialisasi sangat berperan penting bagi kelancaran admin atau operator dalam menggunakan aplikasi agar tetap aman. Setiap forum selalu membahas tentang keluhan operator SIMAS BAIK mengenai problem-problem yang dihadapi.



Gambar 11 Kegiatan Sosialisasi

Sumber : Dokumentasi Operator Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah (2024)

Gambar 11 merupakan salah satu contoh sosialisasi yang dilakukan untuk menilai kualitas aplikasi SIMAS BAIK dalam membantu proses manajemen persuratan di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur. Forum tersebut menjelaskan tentang versi terbaru dari aplikasi SIMAS BAIK, sehingga terdapat beberapa tambahan menu seperti penomoran

SPT, No Surat, dan Surat Masuk TNDE. Diharapkan dengan adanya penambahan menu ini dapat memperbaiki kualitas pelayanan SIMAS BAIK.

Kegiatan sosialisasi yang pernah diikuti oleh admin dan operator SIMAS BAIK membahas mengenai kendala apa saja yang dialami oleh setiap operator yang ada di biro-biro Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur. Pak Riezky dan Pak Mulyono merupakan operator SIMAS BAIK di Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah menjelaskan bahwa terdapat kendala di menu pengendalian disposisi. Beliau mengaku kebingungan karena menu tersebut sudah tidak bisa digunakan lagi. Solusi yang diberikan oleh PT. Scomptec adalah melihat riwayat disposisi dengan cara membaca surat lalu tekan riwayat disposisi. Fitur tersebut sudah diperbaharui, jadi saat klik menu riwayat disposisi, didalamnya sudah terdapat menu pengendalian disposisi.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat diketahui bahwa dimensi *customization* belum terpenuhi. Kemampuan pengguna layanan di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur yang dinilai belum terbiasa dengan adanya *Electronic Government* sehingga ada beberapa operator yang tidak dapat mengoperasikan aplikasi tersebut dengan baik. Contohnya operator dari Biro Umum dan Biro Hukum yang gagap teknologi karena umurnya sudah tua. Diharapkan dengan adanya sosialisasi juga dapat membantu para pegawai untuk belajar dan menyesuaikan diri bagaimana cara penggunaan aplikasi SIMAS BAIK. Pada kenyataannya tidak semua pegawai siap dalam menghadapi era digitalisasi, baik pegawai yang masih muda atau pegawai yang sudah tua pasti ada juga yang tidak paham dengan teknologi. Teknologi dapat dipelajari bagi orang yang memiliki ilmu dasar, seperti lulusan sistem informasi, teknologi informatika, desain komunikasi, dan lain-lain. Kekurangan dari aplikasi SIMAS BAIK adalah fungsi teknis yang belum tercapai, karena ada beberapa biro yang belum mengimplementasikan aplikasi tersebut yaitu Biro Hukum, Biro Administrasi Pimpinan, serta Biro Pengadaan Barang dan Jasa. Oleh karena itu, implementasi SIMAS BAIK di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur belum sesuai harapan

4. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap menurut Ribbink, et al (dalam Ferdiadinata, 2021) kecepatan pegawai yang memiliki jabatan tinggi seperti gubernur, wakil gubernur, kepala biro, kepala bagian, kepala subbagian dalam membalas pertanyaan atau permintaan yang diajukan oleh pihak terkait. Dimensi ini berkaitan dengan kecepatan respon dari atasan dari setiap biro dalam menindaklanjuti surat, kecepatan admin dalam memberikan solusi atas permasalahan yang terjadi pada sistem, serta kecepatan respon dari operator di setiap biro dalam memberikan pelayanan apakah sudah sesuai dengan SOP SIMAS BAIK.

Standar Operasional Prosedur (SOP) berperan sangat penting dalam suatu perusahaan atau instansi, yang bertujuan sebagai landasan atau pedoman dalam pelaksanaan suatu pekerjaan. SOP tersebut dirancang oleh pemerintah Provinsi Jawa Timur Bagian Arsip Ekspedisi dan Sandi Telekomunikasi Layanan Kearsipan sejak tahun 2016, yang berisi mengenai tata cara layanan kearsipan secara efektif dan efisien. Berdasarkan penjelasan dari admin SIMAS BAIK bahwa di dalam SOP layanan kearsipan telah dijelaskan mengenai waktu pelayanan seperti tabel di bawah ini:

Tabel 4.1 Waktu Pelayanan

JENIS PELAYANAN	WAKTU
-----------------	-------

BID.LAYANAN KEARSIPAN	Senin-Kamis
	08.00 – 15.00 wib
	Jumat
	08.00 – 14.00 wib

Sumber : SOP Layanan Kearsipan

Berdasarkan tabel gambar tersebut, waktu layanan kearsipan dilakukan di hari kerja, yang dimulai dari hari senin sampai hari jumat. Untuk jam operasionalnya pun berbeda, pada hari senin sampai kamis mulai pukul 8 pagi hingga jam 3 sore. Sedangkan hari jumat mulai jam 8 pagi sampai dengan jam 2 siang. Pelayanan dilakukan setiap hari kerja, kemudian tutup pada hari libur.

Pelayanan SIMAS BAIK dilakukan sesuai dengan SOP yang berlaku. Surat masuk tetap bisa diproses meskipun operator sedang tidak ada di kantor. Begitu pula sebaliknya, apabila pimpinan sedang tidak ada di kantor tetap bisa diproses karena operator berusaha menjalankan pelayanan SIMAS BAIK secara cepat dan tepat. Surat masuk akan langsung ditindaklanjuti oleh operator agar tidak menumpuk di meja.



Gambar 12 Pelayanan Surat oleh Operator Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah
Sumber : Dokumentasi Peneliti (2024)

Gambar 12 menjelaskan tentang operator SIMAS BAIK yang sedang bertugas dalam melayani proses persuratan di Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Pak Riezky dan Pak Mulyono adalah pegawai honorer (non ASN) yang ditugaskan menjaga Tata Usaha, serta menjadi koordinator kearsipan. Operator SIMAS BAIK dipilih berdasarkan kedudukannya, contohnya Pak Riezky yang menjabat sebagai Sekretaris Pribadi atau Ajudan Kepala Biro. Pada gambar tersebut Pak Riezky sedang menginput surat masuk melalui aplikasi SIMAS BAIK, sedangkan Pak Mul sedang menginput data surat masuk secara konvensional.

Pelayanan persuratan yang baik juga membutuhkan kecepatan respon dari pihak pimpinan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik, kecepatan respon admin dan operator tidaklah cukup. Semua pihak yang terlibat dalam proses pengelolaan persuratan tersebut memiliki peranan yang penting. Kecepatan respon pihak pimpinan pada aplikasi SIMAS BAIK tergantung pada tindak lanjut yang tertera. Setelah operator memberikan lembar disposisi kepada Kepala Biro, terdapat stempel logo yang berbentuk kotak. Di dalam kotak tersebut nanti akan ditulis tangan mengenai tindak lanjut yang

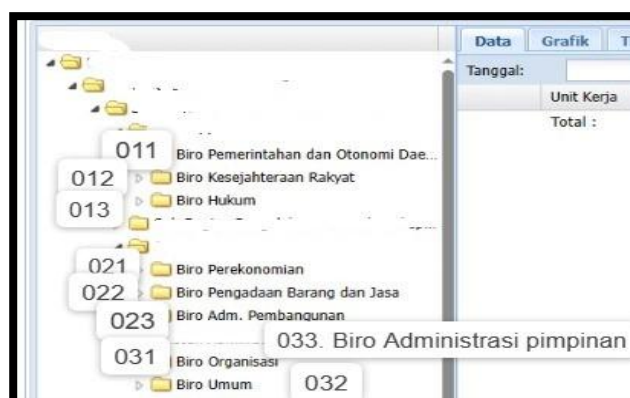
diperintahkan oleh pimpinan. Apabila pimpinan sedang tidak ada di kantor, dapat menghubungi melalui WhatsApp jika suratnya ingin segera ditindaklanjuti

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa dimensi *responsiveness* sudah terpenuhi. Mulai dari kecepatan respon admin dalam memberikan solusi atas sistem yang eror pada aplikasi, kecepatan respon operator dalam melayani sesuai dengan waktu pelayanan, serta pihak pimpinan yang melayani sesuai dengan SOP layanan kearsipan. Cara pengiriman surat masuk maupun surat keluar pada Biro Pemeritahan dan Otonomi Daerah bisa dikirim melalui nomor WhatsApp, sedangkan pengiriman surat di biro umum bisa melalui email. Alamat email biro umum adalah jks.biroumum@jatimprov.go.id, sedangkan untuk biro hukum dikirim melalui nomor WhatsApp 031-3520881 dan 031-3524001. Sama seperti pelayanan di Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah dengan melalui nomor WhatsApp 031-3524259.

5. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan menurut Ribbink, *et al* (dalam Ferdiadinata, 2021) merupakan keamanan sebuah situs dalam menjaga data-data yang telah diberikan oleh konsumen dan juga keseluruhan informasi yang dimiliki oleh konsumen. Dimensi ini didefinisikan sebagai tingkat keamanan terhadap data-data penting yang disimpan dengan baik pada aplikasi SIMAS BAIK, atau sejauh mana situs tersebut aman dan melindungi informasi pengguna. Mencakup informasi mengenai cara pemeliharaan server, alur pencadangan data, lalu upaya yang dilakukan apabila terjadi kerusakan sistem.

Keamanan pada suatu aplikasi sangat penting, agar data yang didalamnya tidak bisa dikonsumsi oleh publik. Aplikasi SIMAS BAIK sendiri merupakan aplikasi persuratan memiliki kode ataupun password apabila diakses. Aplikasi ini dapat diakses oleh orang-orang yang telah dipilih berdasarkan kedudukannya, seperti Sekretaris Pribadi atau Ajudan yang diberi tugas untuk menjadi operator SIMAS BAIK, serta orang yang mengurus tata kelola administrasi (admin). Alasan penting hanya orang tertentu saja yang dapat mengakses aplikasi ini adalah sebelum log in terdapat username dan password yang bersifat rahasia. Admin, operator, dan pembuat aplikasi yang mengetahui kode rahasia tersebut.



Gambar 13 Kode Login Aplikasi SIMASBAIK

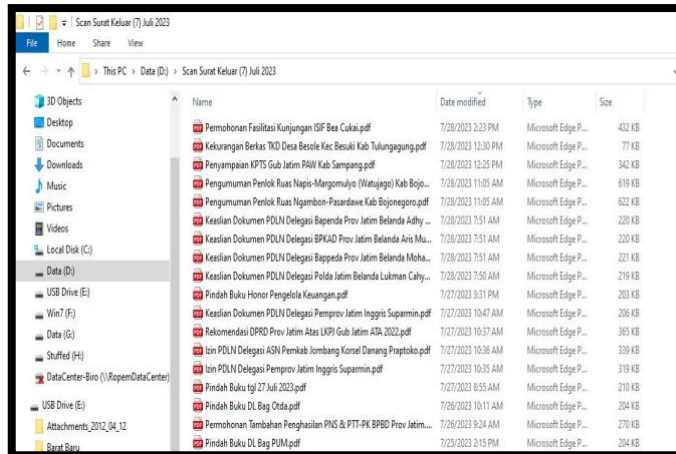
Sumber : Dokumentasi Admin Biro Umum (2024)

Gambar 13 diatas menjelaskan bahwa setiap biro yang ada di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur memiliki kode tersendiri untuk login pada aplikasi SIMAS BAIK. Dimulai dari Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah (011), Biro Kesejahteraan Rakyat (012), Biro Hukum (013), Biro Perekonomian (021), Biro Pengadaan Barang dan Jasa (022), Biro Administrasi Pembangunan (023), Biro Organisasi (031), Biro Umum (032) dan Biro Administrasi Pimpinan (033).

Untuk kode login di setiap biro yang ada di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur juga berbeda, bahkan untuk setiap bagian yang ada di biro tersebut juga memiliki kode log in dan password yang berbeda dengan password di halaman utama. Pada Biro Hukum terdapat 2 bagian yaitu Bagian Pembinaan dan Pengawasan Kebijakan Kabupaten atau Kota dengan kode (013.1) serta Bagian Bantuan Hukum dan Hak Asasi Manusia dengan kode (013.2). Biro Umum mempunyai 3 bagian, yaitu Bagian Tata Usaha (032.1), Bagian Rumah Tangga (032.2), dan Bagian Administrasi Keuangan dan Aset (032.3). Biro pemerintahan memiliki 3 bagian, yaitu Pemerintahan (011.1), Otonomi Daerah (011.2), dan Kerja Sama (011.3).

Admin memiliki tugas melakukan pemantauan data surat, memantau keadaan server, melakukan back-up surat, dan merekap data surat masuk. Cara admin di Biro Umum dalam menjaga server SIMAS BAIK agar terhindar dari kerusakan adalah melakukan back-up sistem secara berkala, memeriksa suhu ruangan, mengubah sistem Windows menjadi sistem Linux, memeriksa pembaruan OS, dan lain-lain. Jika terjadi permasalahan kepada server SIMAS BAIK, admin Biro Umum langsung melapor kepada pihak terkait seperti atasan Biro Umum dan pihak dari PT. Scomptec selaku pengembang aplikasi SIMAS BAIK agar menemukan solusi dari permasalahan tersebut. Selama ini aplikasi SIMAS BAIK tidak pernah mengalami kerusakan server, melainkan permasalahan jaringan yang lumayan sering menghambat proses penginputan surat secara elektronik. Aplikasi SIMAS BAIK sudah ganti server menjadi Linux pada awal tahun 2023 di bulan Januari. Pak Reydo selaku admin menyatakan setelah mengganti server ke Linux, aplikasi SIMAS BAIK sudah aman tidak terkena virus lagi

Suatu aplikasi persuratan memiliki batas waktu dalam penyimpanan, yang biasa disebut sebagai Jadwal Retensi Arsip (JRA). Batas penyimpanan data persuratan menggunakan aplikasi SIMAS BAIK adalah 3 tahun. Data yang tersimpan pada aplikasi SIMAS BAIK hanya data-data terbaru selama 3 tahun terakhir, karena data di tahun sebelumnya sudah dipindah ke dalam server lain. Setiap 3 tahun sekali dilakukan pengadaan server, yang berfungsi untuk menambah server pada aplikasi SIMAS BAIK agar tidak over kapasitas. Pemeliharaan arsip elektronik dilakukan dengan cara mengakses sistem menggunakan username maupun *password*, yang hanya bisa diakses oleh pegawai tertentu saja. Pembaharuan sistem dilakukan setiap setahun sekali oleh PT Transpac selaku pembuat aplikasi SIMAS BAIK, serta dilakukan back up data surat keluar untuk disimpan pada *harddisk computer* maupun *flashdisk*. Data surat keluar rajin diback-up oleh operator-operator SIMAS BAIK dengan membuat folder setiap bulan. Apabila data yang ada pada komputer sudah penuh akan dipindah ke flashdisk. Untuk data surat masuk tidak pernah diback-up secara manual, karena sudah otomatis tersimpan pada aplikasi SIMAS BAIK.



**Gambar 14 Folder Penyimpanan Data
Surat Keluar Setiap Bulan**

Sumber : Aplikasi SIMAS BAIK Sekretariat Daerah
Provinsi Jawa Timur

Gambar 14 menjelaskan bahwa penyimpanan arsip elektronik surat keluar pada aplikasi SIMAS BAIK masih menggunakan cara manual, dengan cara membuat folder setiap bulan yang akan disimpan pada harddisk komputer atau flashdisk. Operator diharuskan untuk membuat folder surat keluar, yang isinya sesuai dengan urutan tanggal di bulan tersebut. Berbeda dengan penyimpanan arsip elektronik surat masuk yang sudah otomatis tersimpan pada aplikasi SIMAS BAIK.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat diketahui bahwa dari dimensi *assurance* sudah terpenuhi dengan baik. Kelengkapan data atau informasi yang didapat juga sudah lengkap, cara pemeliharaan server pun sudah baik, dan penyimpanan data pun aman tidak akan hilang dari sistem. Suatu sistem harus dirawat dengan baik agar memberikan hasil akhir yang menguntungkan. Begitu pula dengan aplikasi SIMAS BAIK yang rajin di back-up oleh admin agar data di tahun sebelumnya tidak akan hangus. Hal tersebut sudah sesuai dengan isi SOP layanan kearsipan SIMAS BAIK pada poin ke-13 yaitu jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan. Di dalam SOP tersebut dijelaskan bahwa Kepala Sub Bagian Arsip dan Ekspedisi menjamin keamanan dan keselamatan dokumen yang menitipkan berkas yang menerima pelayanan melalui janji Layanan kearsipan yang tercermin dalam point “Profesional, aman dan Janji Layanan Kearsipan serta Maklumat Pelayanan.”

Penutup

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka peneliti dapat memberikan saran atau rekomendasi kepada biro-biro yang ada di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan SIMAS BAIK (Sistem Manajemen Surat Berbasis Elektronik) di Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur. Berikut saran atau rekomendasi untuk lima dimensi *E-Service Quality* tersebut:

1. Dimensi Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*), diharapkan semua operator yang ada di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur belajar cara menggunakan aplikasi SIMAS BAIK. Selain itu, menerapkan sistem umur untuk memilih pegawai yang akan berperan sebagai operator atau admin SIMAS BAIK agar semua petugas yang diberi amanah dalam menjalankan aplikasi SIMAS BAIK melaksanakan tupoksinya dengan optimal.
2. Dimensi Fasilitas Penunjang (*E-Scape*), diharapkan semua operator dan admin yang ada di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur yang mengalami keluhan dari penerima layanan segera melaporkan hal tersebut sesuai dengan SOP yang berlaku.
3. Dimensi Kustomisasi (*Customization*), diharapkan semua operator dan admin yang ada di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur mengikuti sosialisasi yang rutin dilakukan setiap setahun sekali agar dapat mengetahui dan memahami cara penggunaan aplikasi SIMAS BAIK apabila terdapat penambahan fitur.
4. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) sudah terpenuhi dengan baik, namun sebaiknya petugas pelayanan senantiasa menerapkan sikap ramah kepada pengguna layanan. Dimensi ini dinilai baik karena kecepatan respon admin dalam memberikan solusi atas sistem yang eror pada aplikasi, kecepatan respon operator dalam melayani sesuai dengan waktu pelayanan, serta pihak pimpinan yang melayani sesuai dengan SOP layanan kearsipan.
5. Dimensi Jaminan (*Assurance*) sudah terpenuhi dengan baik, namun sebaiknya semua operator atau admin rajin *back-up* surat untuk menganatisipasi apabila terjadi *error* pada sistem atau sistem terkena virus. Kelengkapan data atau informasi pada dimensi ini sudah lengkap, cara pemeliharaan server pun sudah baik, dan penyimpanan data pun aman sehingga tidak akan hilang dari sistem.

Referensi

BUKU

- Sulistiyowati Wiwik, ST., M. T. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Ella Deffi Lestari (ed.)). CV Jejak.
- Riris Katharina. (2020). *Pelayanan Publik dan Pemerintah Digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Napitupulu, D., & Revida, M. R. L. E. (2020). *e-Government Implementasi, Strategi dan Inovasi*.

JURNAL

- Ahmad, S., Bhatti, S. H., & Hwang, Y. (2020). E-service quality and actual use of e-banking: Explanation through the Technology Acceptance Model. *Information Development*, 36(4), 503–519. <https://doi.org/10.1177/0266666919871611>
- Ambarisiwi, D., Riyono, S., & Purwanto, R. (2021). Birokrasi Dengan Topik Menuju ASN Bertaraf Internasional. *Jurnal Media Administrasi*, 6(1).
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Ella Deffi Lestari (ed.)). CV Jejak.
- Ardelia, L., & Pradana, G. W. (2022). Inovasi Pelayanan E-Siap (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. *Publika*, 309–322. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n1.p309-322>
- Attahara, H. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas*. 3(1), 66–77.
- Basir, A., & Alwi. (2018). *INOVASI PENGELOLAAN KEUANGAN DAERAH (STUDI KASUS SALURAN KOMUNIKASI E-BUDGETING DI PROVINSI SULAWESI SELATAN) Innovation Financial Management Of Regional (Case Study Ofcommunication Channels E-Budgeting In South Sulawesi Province)*. 7(2).
- Batubara, E. R., & Helmy, H. (2019). Analisis Pengembangan Electronic Government Melalui Penyelenggaraan Website Di Pemerintahan Daerah Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(4), 1666–1686. <https://doi.org/10.24036/jea.v1i4.169>

- Bolota, H., Gobel, L. Van, & Kadir, J. (2022). Management Services for Building Permits at the Investment Service and One-Stop Service in Bolaang Mongondow Utara Regency. *Formosa Journal of Applied Sciences*, 1(6), 1017–1032. <https://doi.org/10.55927/fjas.v1i6.1743>
- Chen, J., et al. (2022). Chen, J., Walker, R. M., & Sawhney, M. (2020). *Public service innovation: a typology. Public Management Review*, 22(11), 1674-1695.
- Damayunita, A. (2022). *Analisis Implementasi Pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik (E-Procurement) di Lembaga Pemerintah Kota Palangkaraya*. 7(2), 1004–1007. <https://doi.org/10.33087/jmas.v7i2.651>
- Daryanti, A. U. C. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Electronic Government (E-GOV) di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar*. 14.
- Elisabeth, D. M. (2019). Kajian terhadap peranan teknologi informasi dalam perkembangan audit komputerisasi (Studi kajian teoritis). *METHOMIKA: Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi*, 3(1), 40–53. <https://doi.org/10.46880/jmika.Vol3No1.pp40-53>
- Erlianti, D., Tinggi, S., Lancang, I. A., Dumai, K., Gunung, J., No, M., Dumai, B. A., Pelayanan, K., & Jaminan, P. E. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci*. 1(1), 9–18. <http://ejournal.stia-ik-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Estiningtyas, N. D., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas Pelayanan Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya Dengan Analisis Servqual. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 9(2), 229. <https://doi.org/10.25157/dak.v9i2.7980>
- Ferdiadinata, R. (2021). *PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE DI APLIKASI SHOPEE (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi) SKRIPSI EKONOMI UNIVERSITAS BATANGHARI JAMBI TAHUN 2021*.
- Haqie, Z. A., Nadiyah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(1), 23. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n1.p23-30>
- Heriyanto, Soegiarto, E., & Meikayanti, S. (2020). Pengaruh Program Dialog Interaktif “Halo Kaltim” Republik Indonesia terhadap Tingkat Kepuasan Pendengar. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 21(2), 2013–2015.
- Instruksi Presiden. (2003). *Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan e-Government* (Vol. 2004, pp. 1–61).
- Irawan, M. D., & Simargolang, S. A. (2018). Implementasi E-Arsip Pada Program Studi Teknik Informatika. *Jurnal Teknologi Informasi*, 2(1), 67. <https://doi.org/10.36294/jurti.v2i1.411>
- Isbandono, P., & Pawastri, D. A. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 48. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p48-54>
- Jameel, A. S., Hamdi, S. S., Karem, M. A., Raewf, M. B., & Ahmad, A. R. (2021). E-Satisfaction based on E-service Quality among university students. *Journal of Physics: Conference Series*, 1804(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1804/1/012039>
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003. In *Ombudsman* (p. 1).
- Laily, Y. M., Dian, D., & Utami, A. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Layanan Informasi Di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo the Quality of Public Services Information Services Area in the Joint Office of Samsat of Sidoarjo Regency. *Jurnal Administrasi Negara*, 28(1).
- Lebang, N. s., & H. (2019). Journal of Political Science. *Journal of Political Science*, 1(April), 1–12.
- Lenak, S. M. ., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Jurnal Governance*,

1(1), 2.

- Li, Y., & Shang, H. (2020). Information & Management Service quality , perceived value , and citizens ' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3), 103197. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- Mashuri, M. A., & Apriliana, S. D. (2020). PERAN MASYARAKAT TERHADAP PEMBANGUNAN EKONOMI BERBASIS KAMPUNG TANGGUH SEBAGAI UPAYA MENEKAN ANGKA COVID-19 DI RT 04 RW 14 KELURAHAN KALIRUNGKUT KOTA SURABAYA. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 5(2), 141–156.
- Maulani, W. (2020). Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya). *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(2), 44–54.
- Munsi, H., Auliah, A. R., Ramadhani, A. N., & ... (2022). Sosialisasi E-Government Kepada Perangkat Desa Labuaja Kecamatan Cenrana Kabupaten Maros. *Jurnal Pengabdian ...*, 3(2), 95–103.
- Napitupulu, D., & Revida, M. R. L. E. (2020). *e-Government Implementasi, Strategi dan Inovasi*.
- Noveriyanto, B., Nisa, L. C., Bahtiar, A. S., Sahri, S., & Irwansyah, I. (2018). E-GOVERNMENT SEBAGAI LAYANAN KOMUNIKASI PEMERINTAH KOTA SURABAYA (Studi Kematangan e-government Sebagai Layanan Komunikasi Government to Government, Government to Citizen, Government to Business). *Profetik: Jurnal Komunikasi*, 11(1), 37. <https://doi.org/10.14421/pjk.v11i1.1371>
- Noviyanti, M., & Gamaputra, G. (2020). *The Role of Government in Population and Civil Registration Service Online (E-lampid)*. 226(Icss), 364–368. <https://doi.org/10.2991/icss-18.2018.75>
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan Pelayanan Publik (Studi tentang Elemen Sukses Pengembangan e-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32–42.
- Nur'aini, A. (2021). EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN LEOK 1 KECAMATAN BIAU KABUPATEN BUOL. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12), 2567–2564.
- Octabriyantiningtyas, D., Suryani, E., & Jatmiko, A. R. (2019). Modeling customer satisfaction with the service quality of E-money in increasing profit of Pt. Telekomunikasi Indonesia. *Procedia Computer Science*, 161, 943–950. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.11.203>
- Pahleviannur, M. R., & Grave, A. De. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif* (F. Sukmawati (ed.)). Pradina Pustaka Grup.
- Peraturan Gubernur Jawa Timur. (n.d.). *Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 53 Tahun 2021 tentang SPBE Pemerintah Provinsi Jawa Timur*.
- Peraturan Presiden 132. (2022). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor Nomor 132 Tahun 2022 Tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional. *Peraturan Presiden Republik Indonesia*, 021, 1–155. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/233483/perpres-no-132-tahun-2022>
- Peraturan Presiden RI. (2018). *Peraturan Presiden tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (PerPres Nomor 95 Tahun 2018)*.
- Pranata, M. R. (2024). Arsip Digital Untuk Efisiensi Pengelolaan Dan Percepatan Pelayanan. *SIGNIFICANT: Journal Of Research And Multidisciplinary*, 3(01), 162–172. <https://doi.org/10.62668/significant.v3i01.891>
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(02), 12–31. <https://doi.org/10.36406/jam.v18i02.438>
- Prayogo, D. D. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Perhubungan UPTD

- Terminal Purabaya Kota Surabaya (Studi pada Bagian Pelayanan). *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2013–2015.
- Pribadi, F. A., & Niswah, F. (2019). Kualitas pelayanan elektronik cepet mule (cepat, tepat, mudah dan tidak bertele-tele) di kantor kecamatan tulangan kabupaten sidoarjo. *Jurnal Publika*, Vol 9(No 2), 1–7.
- Raynare, R., & Trianasari, N. (2021). PENGARUH DIMENSI E-SERVICE QUALITY TERHADAP E- CUSTOMER SATISFACTION SERTA DAMPAKNYA TERHADAP E- CUSTOMER LOYALTY JD . ID THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY DIMENSIONS ON E-CUSTOMER SATISFACTION AND THE IMPACT ON E-CUSTOMER LOYALTY JD . ID. 8(6), 7803–7813.
- Riris Katharina. (2020). *Pelayanan Publik dan Pemerintah Digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- SALSABILA, R. Y. (2020). Pengaruh Modul Fluida Dinamis Berbasis Information and Communication Technologies (Ict) Terhadap Keterampilan Proses Sains Dan Hasil Belajar Siswa Sma. *Repository.Unej.Ac.Id*. <https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/101502>
- Saraswati, A., & Indriani, F. (2021). Effect E-Service Quality on Customer Satisfaction and Impact on Repurchasein Lazada Indonesia’s Online Selling in the City of Semarang. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research*, 5(3), 1203–1215. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR>
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>
- Sulistiyowati Wiwik, ST., M. T. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*.
- Sumi, R. S., & Kabir, G. (2021). Satisfaction of e-learners with electronic learning service quality using the servqual model. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(4), 227. <https://doi.org/10.3390/joitmc7040227>
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Tambusai, S. R. K., & Suharyono. (2019). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Recovery Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Dan E-Customer Loyalty. *Profit*, 13(02), 72–79. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2019.013.02.8>
- Tarigan, A. D. L., & Jumino. (2018). Pemanfaatan Aplikasi E-Surat dalam Mendukung Pengelolaan Arsip Dinamis Aktif di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 7(3), 71–80.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. In *Bphn.Go.Id* (Vol. 2003, Issue 1, p. 3).
- Veraniansyah, R. D. P., & Sukma, E. A. (2019). Prosedur Pengelolaan Arsip Untuk Keamanan Dokumen Di Rsia Puri Bunda Malang. *Adbis: Jurnal Administrasi Dan Bisnis*, 13(1), 65. <https://doi.org/10.33795/j-adbis.v13i1.66>
- Widiastuti, E., & Hendarti, Y. (2022). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian pada Komsumen PT. Sahabat Tour dan Travel Sukoharjo. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 16(2), 1–23.

PERATURAN

- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003. In *Ombudsman* (p. 1).
- Instruksi Presiden. (2003). *Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi*

- Pengembangan e-Government* (Vol. 2004, pp. 1-61).
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. In *Bphn.Go.Id* (Vol. 2003, Issue 1, p. 3).
- Peraturan Presiden RI. (2018). *Peraturan Presiden tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (PerPres Nomor 95 Tahun 2018)*.
- Peraturan Gubernur Jawa Timur. (n.d.). *Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 53 Tahun 2021 tentang SPBE Pemerintah Provinsi Jawa Timur*.
- Peraturan Presiden RI. (2022). *Peraturan Presiden tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional (Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022)*