



EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI PERSURATAN ELEKTRONIK (SIAPe) PADA KANTOR KECAMATAN BATUMANDI KABUPATEN BALANGAN

Hayati Nufus¹, Agus Sya'bani Arlan², Djayeng Turano Gunade³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email: hayatinufus0509@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya tantangan dalam implementasi Sistem Informasi Administrasi Persuratan Elektronik (SIAPe) di Kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan. Meskipun sistem ini telah digunakan agar mempermudah pengelolaan surat masuk, keluar, dan disposisi, pelaksanaannya masih menemui berbagai hambatan, seperti keterbatasan infrastruktur jaringan, gangguan server, serta permasalahan dalam distribusi disposisi surat. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, wawancara mendalam terhadap duabelas informan terpilih, serta dokumentasi, dan dianalisis melalui model interaktif Miles & Huberman. Hasilnya menunjukkan bahwa secara umum SIAPe telah berjalan efektif, ditunjukkan oleh dukungan (*support*) dari pimpinan dan pegawai, serta sosialisasi yang cukup maksimal. Pada aspek *capacity*, tersedianya sumber daya manusia dan anggaran sudah memadai, walau masih diperlukan peningkatan infrastruktur teknologi. Dari sisi *value*, SIAPe memberikan manfaat yang signifikan seperti efisiensi kerja dan kemudahan pencarian data. Faktor pendukung mencakup kompetensi SDM, sedangkan hambatan seperti distribusi disposisi yang belum tepat dan jaringan tidak stabil sebagian besar berasal dari faktor eksternal. Oleh karena itu, penguatan SOP serta juga peningkatan infrastruktur sangat diperlukan agar sistem bisa berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Efektivitas, Sistem Informasi

ABSTRACT

This research is motivated by the challenges in implementing the Electronic Correspondence Administration Information System (SIAPe) on the Batumandi District Office, Balangan Regency. Although this system has been used to facilitate the management incoming, outgoing, and disposition letters, its implementation still encounters various obstacles, such as limited network infrastructure, server disruptions, and problems in the distribution of mail disposition. This study uses a qualitative descriptive approach with observation techniques, in-depth interviews with twelve selected informants, and documentation, and is analyzed through the Miles & Huberman interactive model. The results show that in general SIAPe has been running effectively, as indicated by support from leaders and employees, as well as quite maximum socialization. In terms of capacity, the availability of human resources and budget is adequate, although improvements in technology infrastructure are still needed. In terms value, SIAPe provides significant benefits such as work efficiency and ease of data retrieval. Supporting factors include HR competence, while obstacles such as inappropriate distribution of disposition and unstable networks mostly come from external factors. Therefore, strengthening SOPs and also improving infrastructure are very much needed so that the system can run more optimally and sustainably.

Keyword: Effectiveness, Information System

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi komunikasi bisa memperkuat peranan penting dalam meluaskan akses terhadap informasi secara global, hingga mendorong peningkatan lalu lintas informasi. Kondisi ini bisa menyebabkan pemerintah melakukan implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang pada akhirnya bisa memindahkan atau menggeser paradigma dari birokrasi konvensional menjadi *e-government* yang berorientasi kepada pemanfaatan teknologi digital agar memberikan responsivitas yang lebih cepat dari pemerintah kepada masyarakat agar bisa mewujudkan suatu bentuk dari tata kelola pemerintahan yang cukup baik (Ardipandanto et al., 2015).

Penerapan *e-government* diharapkan menjadi solusi untuk menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi dari pemerintah agar penyelenggaraan pemerintahan berjalan lebih optimal (Debora & Hany Fanida, 2016). Dalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 6 Tahun 2011 disebutkan bahwa naskah dinas elektronik adalah rekaman informasi yang ada pada media digital sebagai alat komunikasi kedinasan dibuat dan/atau diterima oleh pejabat yang berwenang pada instansi pemerintah. Dalam menjalankan tugasnya, pemerintah sebaiknya didukung teknologi informasi agar administrasi berjalan lebih baik. Pemanfaatan teknologi ini dapat mengubah sistem administrasi manual menjadi digital sehingga lebih efektif, efisien, mudah, transparan, terpadu, dan aman, meskipun masih membutuhkan cara tertentu dalam penerapannya.

Salah satu tantangan yang dihadapi pemerintah Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan dalam menerapkan *e-government* adalah pengelolaan administrasi persuratan yang masih memakan waktu, terutama untuk proses surat masuk, surat keluar, dan pendisposisian surat yang bisa menghambat komunikasi antarpegawai pada lingkungan kantor tersebut, bahkan berpotensi menyebabkan keterlambatan penyampaian hal-hal tertentu, maka pemerintah berupaya mengatasi permasalahan tersebut, maka Kecamatan Batumandi menggunakan aplikasi digital khusus untuk pengelolaan surat masuk, disposisi, dan surat keluar agar prosesnya dapat dilakukan jadi lebih praktis dan efisien.

Aplikasi tersebut diberi nama SIAPe (Sistem Informasi Administrasi Persuratan Elektronik), yaitu platform berbasis web yang memang dirancang agak khusus untuk memantau serta mengelola lalu lintas surat di lingkungan pemerintahan. SIAPe bertujuan menjadi solusi terpadu modern yang mendukung efisiensi dan keterbukaan dalam administrasi agar Kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan bisa melaksanakan kegiatan persuratan dengan lebih tertata. Keberadaan aplikasi ini juga selaras dengan maksud dari implementasi *e-government*, yakni pemanfaatan teknologi informasi supaya tercipta tata kelola pemerintahan yang lebih ideal.

Pemanfaatan Sistem Informasi Administrasi Persuratan Elektronik (SIAPe) di Kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan secara umum mengurangi ketergantungan terhadap penggunaan kertas dalam berbagai keperluan, misalnya administrasi pendisposisian surat. Dengan adanya SIAPe, penggunaan kertas dapat ditekan agar menghemat alokasi dari anggaran dalam pengelolaan keuangan. Hal tersebut adalah salah satu bentuk modernisasi birokrasi yang dinilai lebih positif dan efisien untuk masa yang akan datang. Implementasi SIAPe juga memungkinkan penghematan waktu dan tenaga dalam distribusi dokumen, serta menjamin keamanan arsip yang hanya dapat diakses oleh berbagai pihak.

Dalam pengelolaan administrasi di Kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan, penerapan SIAPe belum sepenuhnya berjalan dengan optimal, di mana masih terdapat sejumlah kendala, yakni sebagai berikut:

1. Keterbatasan infrastruktur teknologi, terutama pada jaringan internet tidak stabil dan gangguan server aplikasi, menjadi hambatan dalam penerapan SIAPe. Jaringan yang lambat dan server yang

bermasalah menyebabkan keterlambatan akses sistem hingga bisa menghambat proses input, arsip digital, serta pengiriman disposisi surat secara tepat waktu.

2. Permasalahan dalam distribusi surat, terjadi ketika disposisi tidak dikirim langsung ke unit atau individu terkait melainkan melalui grup WhatsApp. Hal tersebut menyebabkan surat sering terlewat atau tidak segera ditindaklanjuti, hingga berdampak pada keterlambatan respon dan menurunnya efektivitas sistem administrasi digital.

Dalam beberapa kondisi, hal-hal tersebut menjadi penyebabnya kurang efisien hingga menyita cukup banyak waktu. Situasi tersebut juga disebabkan karena belum tersedianya sistem informasi administrasi yang cukup memadai dengan kapabilitas manajemen surat yang bisa mempermudah alur surat-menyurat atau distribusi dokumen agar proses administrasi tidak lagi terjebak dalam pola lama yang agak sulit dijelaskan tapi tetap dipraktikkan.

Penerapan dari Sistem Informasi Administrasi Persuratan Elektronik diharapkan nantinya adalah langkah digitalisasi yang bisa mengurangi ketergantungan pada penggunaan kertas, dengan cara mengganti pencetakan dokumen menjadi bentuk digital. Sistem ini juga mampu mengeliminasi kebutuhan ruang penyimpanan konvensional, digantikan dengan basis data digital di dalam komputer, hingga manajemen administrasi jadi lebih mudah diatur dan efisien, meskipun terkadang terlihat agak sulit untuk bergeser dari kebiasaan lama. Dengan adanya sistem persuratan yang terkomputerisasi penuh, pekerjaan surat-menyurat dapat dilakukan lebih praktis serta menghemat waktu agar distribusi dokumen berjalan lebih cepat.

Tujuan dari penelitian adalah agar bisa mengetahui efektivita Sistem Informasi Administrasi Persuratan Elektronik (SIAPe) guna mendukung pengelolaan administrasi persuratan pada Kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan, serta faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat efektivitas dari penerapan sistem tersebut dan penelitian ini menggunakan teori keberhasilan sistem informasi menurut Indrajit (2016:11-12) yang menyatakan bahwa terdapat tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan secara sungguh-sungguh, yaitu *Support*, *Capacity*, dan *Value* sebagai unsur penting dalam mendukung keberhasilan penerapan suatu sistem.

METODE

Pendekatan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yakni metode yang menekankan pada pemahaman mendalam terhadap suatu permasalahan agar bisa menemukan langkah yang tepat dalam mengatasinya. Pendekatan ini bersifat deskriptif lebih fokus pada proses dan makna, serta menggunakan analisis dalam menggambarkan fenomena, aktivitas sosial, sikap dan pemikiran baik secara sendiri maupun kelompok. Penelitian tersebut secara khusus akan menggambarkan dan menguraikan fenomena mengenai Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Persuratan Elektronik (SIAPe) pada Kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan.

“Menurut Creswell, J. W dalam Rukin (2021:9) Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti masalah manusia dan sosial”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu pendekatan terfokus pada pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial melalui data non-numerik. Tujuannya agar bisa mengeksplorasi dan menggambarkan pengalaman serta interpretasi individu dalam konteks tertentu. Metode yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi agar melihat bagaimana orang berinteraksi dengan lingkungan sekitarnya. Data diperoleh dengan bentuk tulisan atau lisan. Tipe penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang bertujuan memberikan gambaran sesuai kondisi objek sebenarnya agar bisa memperoleh pemahaman yang utuh. Penelitian ini akan mendeskripsikan efektivitas SIAPe di Kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan.

“Menurut Hardani et al. (2020:167), penyajian data kualitatif adalah data yang menunjukkan kualitas dan disampaikan dengan bentuk teks naratif. Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer merupakan informasi yang diperoleh secara langsung dari informan melalui teknik *purposive sampling* dengan menggunakan pedoman wawancara, observasi, atau survei yang dilaksanakan secara langsung pada lokasi penelitian agar bisa memperoleh gambaran sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan. Sementara itu, data sekunder adalah data penunjang yang berfungsi sebagai pelengkap data primer, diperoleh dari berbagai dokumen resmi, arsip, atau sumber tertulis lain yang berkaitan dengan objek penelitian, yaitu Kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan agar hasil penelitian menjadi lebih utuh dan mendalam.” dan “Menurut Sugiyono (2010:32), pengertian *purposive sampling* adalah teknik menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa *representative*.”

“Menurut Bogdan dan Biklen dalam Sugiyono (2020), sumber data adalah informasi yang berbentuk kata-kata atau gambar, bukan angka. Setelah data dikumpulkan, proses analisis dilakukan dan kemudian data tersebut dideskripsikan untuk memudahkan pemahaman orang lain. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran, menjelaskan dan menafsirkan kondisi yang ada secara jelas (Sugiyono, 2020)”.

Sumber data merupakan keseluruhan data dari hasil penelitian yang didapatkan melalui wawancara dan observasi, yaitu pengamatan yang dilakukan dengan langsung dilapangan yang besumber dari responden. Responden adalah orang yang merespon dan menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis maupun lisan. Adapun sumber data diambil beberapa informan berikut datanya:

Tabel 1.
Data Informan

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Camat	1 Orang
2.	Sekretaris	1 Orang
3.	Kasi Pemberdayaan Masyarakat	1 Orang
4.	Kasi Pemerintahan Umum & Koordinasi Ketentraman Ketertiban	1 Orang
5.	Kasi Pemerintahan	1 Orang
6.	Kasi Pembangunan	1 Orang
7.	Kasubbag Umum & Kepegawain	1 Orang
8.	Kasubbag Perencanaan & Keuangan	1 Orang
9.	Kasi Pelayanan Publik	1 Orang
10	Staf Administrasi	3 Orang
Jumlah		12 Orang

PEMBAHASAN

A. Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Persuratan Elektronik (SIAPe) Pada Kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan

“Menurut Ravianto (2014:11) efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Dengan demikian, suatu pekerjaan yang dikatakan efektif apabila dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam mencakup aspek waktu, biaya, maupun mutu dan Menurut Gibson et.al (Bungkaes 2013:46) efektivitas adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi dari individu, kelompok dan organisasi. Semakin dekat tingkat prestasi mereka terhadap prestasi yang diharapkan “standar” maka semakin efektif pula penilaian terhadap mereka.”

Efektivitas adalah ukuran keberhasilan suatu program agar dapat mencapai manfaat yang diharapkan serta meningkatkan kualitas layanan publik. Konsep ini bersifat luas dan melibatkan berbagai faktor dari dalam maupun luar organisasi. Karena perbedaan sudut pandang dan pendekatan ilmu, para ahli belum memiliki definisi yang seragam terkait pengukurannya. Dalam penelitian ini dengan bahasan mengenai Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Persuratan Elektronik (SIAPe) pada Kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan, dengan menggunakan teori dari Harvard JFK School of Government yang dikemukakan oleh Indrajit (2016:11–12) menyebutkan bahwa terdapat tiga elemen penting dalam keberhasilan digitalisasi sektor publik, yaitu:

1. Support

Elemen pertama yang paling penting dalam upaya penerapan *e-government* adalah keinginan (*intent*) dari pejabat publik dan politik agar benar-benar mendukung (*support*), bukan hanya sekadar mengikuti tren atau bahkan menolak prinsip dari *e-government*. Tanpa adanya *political will*, pembangunan dan juga pengembangan *e-government* hampir tidak bisa berjalan lancar. Mengingat birokrasi bekerja dengan model *top-down*, maka dukungan harus dimulai dari pimpinan tertinggi (Presiden dan Menteri) hingga ke level bawah. Dukungan ini bukan hanya ucapan, tetapi harus diwujudkan melalui tindakan yang nyata.

a. Keinginan Pejabat Publik menuju *E-Government*

Keinginan pejabat publik menuju *e-government* adalah bentuk sikap, niat, maupun tekad dari para pejabat pemerintahan agar bisa mengadopsi dan mengimplementasikan teknologi informasi serta komunikasi dalam proses tata kelola pemerintahan. Hal tersebut bisa mencerminkan kesiapan secara mental dan komitmen penuh agar bisa mendorong transparansi, akuntabilitas, mempermudah akses terhadap layanan publik, serta menciptakan efisiensi birokrasi melalui langkah digitalisasi

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, efektivitas SIAPe pada Kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan, khususnya terkait keinginan pejabat publik menuju *e-government*, menunjukkan adanya dukungan tinggi, komitmen kuat, serta partisipasi aktif dari para pegawai dalam penerapan sistem. Responden memahami manfaat digitalisasi, terutama dalam efisiensi, dan juga menunjukkan kesadaran baik agar terlibat dalam penggunaan dan pengembangan sistem. Temuan ini mencerminkan kesiapan SDM internal yang bisa menjadi dasar perencanaan infrastruktur pendukung *e-government* pada tingkat kecamatan.

Hasil ini sejalan dengan teori *e-Government* dari Indrajit (2016:11) bahwa elemen pertama yang paling krusial adalah adanya *intent* atau kemauan/dukungan politik dari pejabat publik agar benar-benar bisa menerapkan konsep *e-government* secara nyata,

bukan hanya mengikuti tren atau bahkan menolak, karena tanpa *political will*, maka inisiatif pengembangan digitalisasi pemerintahan tidak bisa berjalan dengan lancar.

b. Sosialisasi Penggunaan Aplikasi

Sosialisasi penggunaan aplikasi adalah proses penyebaran informasi, edukasi, serta pembekalan kepada para pengguna maupun calon pengguna agar memahami cara pengoperasian aplikasi tertentu secara efektif dan tepat sasaran. Tujuan utama dari kegiatan sosialisasi ini yakni supaya para pengguna bisa memahami berbagai fungsi, fitur, manfaat, dan juga tahapan dalam menjalankan aplikasi tersebut dengan benar. Proses tersebut menjadi langkah awal yang penting agar penggunaan aplikasi bukan sekadar formalitas, melainkan bisa benar-benar dijalankan secara optimal dan sesuai dengan kebutuhan.

Berdasarkan hasil wawancara, mengenai indikator sosialisasi penggunaan aplikasi terhadap penerapan SIAPe di Kantor Kecamatan Batumandi dinilai cukup efektif, di mana hal tersebut menunjukkan adanya manfaat nyata dalam meningkatkan pemahaman, kemampuan, serta kesiapan pegawai agar bisa menjalankan aplikasi dengan lebih baik. Melalui kegiatan pelatihan yang dilakukan, proses penerapan aplikasi menjadi lebih terarah dan turut mendukung kelancaran implementasi *e-government* di lingkungan Kantor Kecamatan Batumandi.

Hasil ini juga selaras dengan teori *electronic government* menurut Indrajit (2016:11) bahwa elemen support yang paling mendasar adalah adanya intent atau kemauan politik dari kalangan pejabat publik dan politik agar sungguh-sungguh menerapkan konsep *e-government*.

2. *Capacity*

Capacity adalah elemen kedua yang mencerminkan kemampuan atau daya dukung pemerintah daerah agar bisa merealisasikan "impian" *e-government* dengan nyata. Dalam hal ini, terdapat tiga unsur penting yang perlu dimiliki seperti tersedianya sumber daya yang mencukupi, khususnya dalam aspek pendanaan agar setiap inisiatif digitalisasi bisa dijalankan secara berkelanjutan, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai dan stabil dan sumber daya manusia yang memiliki keahlian dan kompetensi yang sesuai agar sistem *e-government* bisa berjalan sesuai dengan tujuan dan asas manfaat yang diharapkan secara maksimal.

a. Ketersediaan Sumber Daya Finansial

Sumber daya finansial adalah segala bentuk dana ataupun modal yang digunakan agar bisa mendukung berbagai aktivitas operasional oleh individu maupun organisasi. Ketersediaan dana secara menyeluruh akan menentukan sejauh mana individu, organisasi, atau pemerintah bisa melaksanakan rencana dan kebijakan tanpa terganggu oleh kendala anggaran. Dalam konteks tata kelola pemerintahan, ketersediaan sumber daya finansial merujuk kemampuan pemerintah agar bisa menyediakan dana yang cukup guna membiayai berbagai program, proyek, dan pelayanan publik sesuai perencanaan yang sudah disusun secara administratif dan terstruktur.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, efektivitas SIAPe di Kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan, khususnya pada indikator ketersediaan sumber daya finansial, dinilai sudah berjalan dengan cukup baik yang terlihat dari alokasi anggaran yang memadai agar mendukung pengembangan sistem, infrastruktur, serta sarana penunjang seperti layanan hosting dan jaringan Wi-Fi. Pemerintah

menunjukkan komitmen yang kuat agar mendorong transformasi digital melalui dukungan dana yang konsisten serta pengelolaan anggaran berbasis skala prioritas hingga dapat memastikan program *e-government* bisa berlangsung dengan efisien, berkelanjutan, dan lebih terarah.

Hasil ini selaras dengan teori *e-government* dari Indrajit (2016:12), bahwa dalam elemen *Capacity* harus terdapat ketersediaan Sumber Daya Finansial dari pemerintah agar bisa merealisasikan “impian” digitalisasi dalam pemerintahan.

b. Ketersediaan Infrastruktur Teknologi Informasi

Infrastruktur teknologi informasi adalah kumpulan perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, dan sumber daya terkait yang digunakan agar bisa mengembangkan, mengelola, serta mendukung layanan TI dalam suatu organisasi. Infrastruktur ini sangat penting supaya bisa mendukung operasional, pengambilan keputusan berbasis data, dan proses transformasi digital. Dalam pemerintahan, infrastruktur TI menjadi kunci agar *e-government* bisa berjalan efektif guna meningkatkan efisiensi birokrasi, transparansi, dan kualitas layanan publik yang akan diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, efektivitas SIAPe di Kantor Kecamatan Batumandi pada indikator ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dinilai belum efektif, karena masih terdapat hambatan seperti jaringan internet yang tidak stabil, kapasitas server terbatas, dan dukungan teknis yang minim. Meski perangkat komputer sebagian telah tersedia, kesiapan infrastruktur secara umum belum mampu mendukung penerapan *e-government* secara maksimal.

Hasil ini tidak selaras dengan teori *e-government* dari Indrajit (2016:12), bahwa dalam elemen *Capacity* harus terdapat ketersediaan Infrastruktur Teknologi Informasi dari pemerintah agar bisa merealisasikan “impian” digitalisasi dalam pemerintahan.

c. Ketersediaan Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah individu dalam organisasi yang memiliki peran, kemampuan, dan keahlian agar bisa menjalankan fungsi organisasi. Dalam konteks pemerintahan SDM mencakup ASN dan tenaga honorer yang bertugas dalam pelayanan publik, administrasi, dan pembangunan. SDM yang berkualitas seharusnya punya kompetensi teknis, manajerial, dan juga etika agar bisa mendukung reformasi birokrasi serta meningkatkan kinerja instansi secara menyeluruh.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, bisa disimpulkan bahwa efektivitas Sistem Informasi Administrasi Persuratan Elektronik (SIAPe) di Kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan, pada indikator ketersediaan sumber daya manusia, dinilai sudah berjalan cukup efektif, karena telah didukung oleh tenaga teknis yang kompeten serta memadai dalam hal pengelolaan teknologi informasi agar bisa membantu penerapan sistem secara berkelanjutan. Tersedianya staf yang memiliki keahlian pada bidang TIK menjadi faktor penting yang mendukung pelaksanaan aplikasi SIAPe secara baik serta lebih terarah.

Hasil ini selaras dengan teori *e-government* dari Indrajit (2016:12), bahwa dalam elemen *Capacity* harus terdapat ketersediaan Sumber Daya Manusia dari pemerintah agar bisa merealisasikan “impian” digitalisasi dalam pemerintahan.

3. *Value*

Elemen *Value* berfokus pada manfaat nyata yang dapat dirasakan dari penerapan *e-government*. Jika dua elemen sebelumnya berasal dari sisi pemerintah sebagai penyedia layanan (*supply side*), maka *value* menekankan pentingnya dampak yang dirasakan oleh pengguna. Berbagai inisiatif digital pemerintahan tidak akan berarti jika tidak memberi manfaat langsung. Oleh karena itu, pemerintah perlu cermat dalam menentukan aplikasi *e-government* yang diprioritaskan agar benar-benar bisa memberikan nilai guna yang signifikan terutama pada lingkungan Kantor Camat Batumandi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, efektivitas penerapan Sistem Informasi Administrasi Persuratan Elektronik (SIAPe) pada Kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan, khususnya dalam indikator manfaat (*value*), dinilai sudah berjalan cukup efektif, karena sistem ini memberikan dampak yang cukup signifikan, seperti efisiensi waktu, kemudahan akses data, pengurangan beban kerja pegawai, serta peningkatan tata kelola administratif secara digital. Penerapan teknologi ini dinilai bisa mendukung pelaksanaan tugas administrasi agar menjadi lebih cepat dan tertata yang juga terlihat dari perubahan positif dalam efisiensi proses kerja dan pengelolaan arsip digital.

Hasil ini selaras dengan teori *e-government* menurut Indrajit (2016:12) yang menekankan bahwa manfaat nyata dari penerapan sistem digital pemerintahan harus bisa dirasakan oleh pengguna, baik dari segi efisiensi maupun efektivitas pengelolaan administrasi surat-menyurat di lingkungan Kantor Kecamatan Batumandi.

B. Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Persuratan Elektronik (SIAPe) Pada Kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan

Efektivitas menunjukkan tercapainya tujuan melalui proses yang tepat. Hal tersebut penting dalam menilai keberhasilan program, termasuk Sistem Informasi Administrasi Persuratan Elektronik (SIAPe) Pada Kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan.

1. Faktor Pendukung

a. Ketersediaan Sumber Daya Manusia yang Kompeten

SDM yang memiliki kemampuan dasar teknologi informasi dan pengalaman aplikasi bisa mempercepat proses input, pengarsipan dan disposisi surat secara efisien dan minim kesalahan. Ketersediaan pegawai yang kompeten adalah faktor penting agar mendukung efektivitas penerapan SIAPe di Kantor Kecamatan Batumandi, karena mereka bisa menjalankan sistem, memahami alur kerja, serta menyesuaikan diri dengan teknologi secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil wawancara bisa disimpulkan bahwa meskipun Kantor Kecamatan Batumandi belum memiliki tenaga ahli IT dengan spesialisasi penuh, namun telah tersedia staf yang cukup kompeten serta berpengalaman agar bisa menjalankan tugas teknis maupun pengelolaan sistem dan perangkat IT. Keberadaan pegawai dengan latar belakang teknologi tersebut dinilai hingga cukup mampu supaya mendukung penerapan dan pengembangan sistem digital, termasuk agar memperlancar proses digitalisasi administrasi persuratan dengan aplikasi.

2. Faktor Penghambat

a. Kendala Distribusi Disposisi Surat

Distribusi disposisi surat adalah sistem kerja yang mengatur pemberian arahan agar surat bisa ditindaklanjuti sesuai isi dan tujuannya. Dalam penerapan SIAPe, disposisi sering dikirim ke grup WhatsApp, bukan langsung ke pihak terkait hingga bisa membuat pesan terlewat atau tidak terbaca. Hal tersebut bisa mengurangi efektivitas sistem karena proses tindak lanjut menjadi lambat.

Berdasarkan hasil wawancara, bisa disimpulkan bahwa salah satu permasalahan dalam penerapan Sistem Informasi Administrasi Persuratan Elektronik (SIAPe) pada Kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan adalah terkait distribusi disposisi surat. Pengiriman disposisi yang hanya dibagikan hanya melalui grup WhatsApp, bukan langsung ke individu atau unit terkait, menyebabkan informasi sering terabaikan atau tidak segera ditindaklanjuti. Situasi ini berdampak terhadap keterlambatan proses administrasi dan penurunan efektivitas sistem dengan keseluruhan.

b. Keterbatasan Infrastruktur Teknologi

Keterbatasan infrastruktur teknologi seperti jaringan internet yang tidak stabil dan gangguan server bisa menyebabkan akses sistem menjadi lambat atau terputus. Hal tersebut berdampak pada tertundanya proses penginputan, pengarsipan, serta pengiriman dan penerimaan disposisi, sehingga menghambat kelancaran operasional.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa hambatan efektivitas SIAPe di Kantor Kecamatan Batumandi adalah lemahnya infrastruktur teknologi, terutama koneksi internet yang kurang stabil dan gangguan server. Gangguan tersebut menyebabkan akses aplikasi sering terhenti, menghambat pengelolaan surat dan disposisi, serta menurunkan efektivitas sistem. Masalah ini sebagian besar disebabkan oleh faktor eksternal di luar kendali.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian penulis mengenai Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Persuratan Elektronik (SIAPe) pada Kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan dapat disimpulkan bahwa secara umum sistem ini telah berjalan dengan efektif. Efektivitas terlihat dari aspek *support*, dengan adanya dukungan kuat dari pimpinan dan pegawai serta sosialisasi yang dilakukan secara optimal sebagai bentuk bantuan teknis yang cukup memadai. Pada aspek *capacity*, ketersediaan sumber daya manusia dan dana dinilai mencukupi agar mendukung penerapan sistem, meski masih ada kendala seperti kestabilan jaringan dan keterbatasan server. Sementara pada aspek *value*, SIAPe dinilai memberikan manfaat nyata dalam efisiensi dan efektivitas proses administrasi. Oleh karena itu, penerapan SIAPe bisa dikatakan berhasil, walaupun masih diperlukan langkah-langkah perbaikan pada sisi infrastruktur teknis supaya keberlanjutan sistem berjalan optimal. Berdasarkan simpulan, penulis menyampaikan beberapa saran pada pihak terkait agar menjadi pertimbangan untuk ke depannya, yakni sebagai berikut:

1. Faktor pendukung efektivitas SIAPe pada Kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan adalah ketersediaan SDM yang kompeten, meskipun belum memiliki tenaga ahli IT khusus. Namun, keberadaan staf TI yang berpengalaman dan cukup terampil tetap bisa mendukung pengoperasian serta pengembangan digitalisasi administrasi persuratan dengan berkelanjutan.
2. Faktor penghambat penerapan SIAPe terdapat pada distribusi disposisi yang disampaikan melalui grup WhatsApp, bukan langsung ke unit terkait, sehingga informasi bisa terlewat dan



mengakibatkan proses administrasi menjadi lambat serta menurunkan efektivitas sistem. Di samping itu, keterbatasan infrastruktur teknologi juga menjadi kendala, seperti koneksi internet yang tidak stabil dan gangguan server, yang berasal dari faktor luar dan di luar kendali pihak kecamatan, sehingga turut menghambat akses sistem dan efektivitas aplikasi.

DAFTAR PUSTAKA

Ardipandanto, A. (2015). *Pengembangan Teknologi Informasi Komunikasi bagi Pelayanan Publik dan Keamanan Nasional di Daerah*. Jakarta: P3DI Setjen DPR Republik Indonesia dan Azza Grafika.

Debora & Fanida, H. E. (2016). *Efektivitas Sistem Tata Persuratan Digital (e-Surat) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya*. E-Journal, 1104067401, 1–7.

Indonesia. (2011). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 6 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas Elektronik di Lingkungan Pemerintah*.

Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan Strategi Electronic Government*. Yogyakarta: Andi Publisher.

Hardani, et al. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif (Edisi Pertama)*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu.

Sugiyono (2020) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Rukin (2021) *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Surabaya: CV Jakad Media Publishing.