

## IMPLEMENTASI APLIKASI E-SURAT DALAM TATA KELOLA BIROKRASI PADA DINAS PERTANIAN KABUPATEN BULELENG

Oleh : Kadek Mira Diana<sup>1</sup> dan Gede Sandiasa<sup>2</sup>

### Abstraksi

Teknologi informasi memiliki peran penting dalam memperbaiki kualitas pelayanan suatu instansi. Dalam pengelolaan organisasi instansi pemerintah, aktivitas komunikasi memegang peranan yang sangat penting. Dengan kemajuan teknologi, administrasi persuratan juga harus dilakukan peningkatan secara kualitas. Pengelolaan surat dengan media elektronik salah satunya dengan diciptakannya media surat digital oleh Pemerintah Kabupaten Buleleng yang disebut dengan Aplikasi E-Surat Buleleng. Pada penelitian ini, pokok permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut: 1. Bagaimanakah implementasi aplikasi e-surat buleleng pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng?; 2. Bagaimanakah dampak aplikasi e-surat buleleng terhadap percepatan birokrasi pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng?; 3. Apakah faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi aplikasi e-surat buleleng pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng ?.

Metode penelitian yang digunakan untuk memecahkan permasalahan tersebut adalah penelitian kualitatif dengan maksud untuk memberikan gambaran penyajian serta menjelaskan objek yang diteliti berdasarkan fakta yang terdapat di lapangan. Penentuan informan menggunakan teknik *purposif*. Berikutnya pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan pemanfaatan dokumen. Analisis data dilaksanakan dengan tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi aplikasi e-surat buleleng dari indikator komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Dampak implementasi aplikasi e-surat buleleng sebagian besar memperlihatkan dampak positif seperti waktu dan tempat mengirim dan waktu membaca surat bersifat fleksibel; kerahasiaan surat terjamin; dapat menyimpan surat otomatis; dapat mengirim surat ke beberapa tujuan sekaligus; dan mengurangi penggunaan kertas serta biaya lainnya. Faktor pendukung implementasi aplikasi e-surat buleleng sudah sebagian besar dimiliki oleh pelaksana, namun untuk faktor penghambat masih dapat diatasi oleh pelaksana sehingga tidak mengganggu hasil yang sesuai harapan. Rekomendasi yang dihasilkan adalah 1) Agar semua staf Dinas Pertanian dibuatkan akun e-surat buleleng; 2) Agar aplikasi e-surat buleleng bisa dikembangkan sehingga bisa menjangkau semua instansi di Buleleng; 3) Agar dinas pertanian bisa menambah *router wifi* sehingga kedepannya jaringan wifi bisa stabil.

**Kata kunci : Implementasi Surat Elektronik, Tata Kelola Birokrasi.**

- 
1. Mahasiswa FIA Universitas Panji Sakti Email: [miradiiana1491@gmail.com](mailto:miradiiana1491@gmail.com)
  2. Staf Pengajar Universitas Panji Sakti Email [sandiasagede1970@gmail.com](mailto:sandiasagede1970@gmail.com)

## 1. Pendahuluan

Dewasa ini Indonesia dapat dikatakan berada pada era informasi. Teknologi informasi memiliki peran penting dalam memperbaiki kualitas pelayanan suatu instansi, hal ini sepadan dengan pendapat berikut, “*E-Government* sebagai media dalam mewujudkan pelayanan yang maksimal, efektif dan efisien (Juliawati dan Sandiasa, 2019: 1). Dalam pengelolaan organisasi instansi pemerintah, aktivitas komunikasi memegang peranan yang sangat penting. Surat merupakan sumber kegiatan atau aktivitas yang ada dalam organisasi. Dengan kemajuan teknologi, administrasi persuratan juga harus dilakukan peningkatan John J. Stallard (1990: 118) menerangkan “Surat elektronik merupakan komunikasi pesan nonverbal dari seseorang ke orang lain dengan memakai media penyampaian (transmission) elektronik.”

Pengelolaan surat dengan media elektronik salah satunya dengan diciptakannya media surat digital oleh Pemerintah Kabupaten Buleleng yang disebut dengan Aplikasi E-Surat Buleleng. Aplikasi ini berbentuk web yang dapat diakses dengan jaringan internet pada browser yang tersedia dalam smartphone, laptop, ataupun komputer pegawai. Aplikasi ini juga sudah tersedia pada *playstore* untuk android. Adapun aplikasi ini telah di *launching* pertama kali pada Jumat, 17 Desember 2021 oleh Sekretaris Daerah Kabupaten Buleleng, Gede Suyasa. Aplikasi e-surat ini diterapkan sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 32 Tahun 2020 tentang penggunaan sertifikat elektronik dan Peraturan Bupati Nomor 45 Tahun 2021 tentang pelaksanaan aplikasi surat elektronik. Selain itu aplikasi ini memiliki 5 (lima) fitur diantaranya; surat masuk, surat keluar, disposisi, verifikasi, dan tandatangan.

Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng merupakan salah satu OPD yang aktif menggunakan aplikasi ini karena aplikasi ini sangat membantu dalam pelaksanaan tugas kedinasan terutama mengenai administrasi persuratan yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi e-surat Buleleng mulai diberlakukan pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng mulai tanggal 1 Januari 2022. Tujuan diterapkannya aplikasi e-surat Buleleng pada dinas pertanian kabupaten Buleleng karena aplikasi e-surat ini dapat mempermudah, mempercepat, dan mengefisienkan proses surat

menyurat sebagai penunjang kinerja pegawai dalam pengadministrasian persuratan menuju kearah digitalisasi sehingga bisa menunjang percepatan terhadap birokrasi.

Penerapan aplikasi e-surat Buleleng pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng bisa terlaksana karena adanya sumber daya manusia dan perangkat lunak maupun perangkat keras yang memadai. Perangkat yang digunakan berupa *computer/laptop/handphone*, printer, dan wifi atau jaringan internet. Adapun akun e-surat Buleleng ini dimiliki oleh Kepala Dinas, Plt. Sekretaris Dinas, Kepala Bidang serta Kepala Bagian Umum dan Keuangan.

Adapun alasan mengapa peneliti memilih tempat untuk penelitian pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng karena Dinas Pertanian telah menerapkan aplikasi e-surat, sehingga penulis ingin mengetahui lebih dalam lagi mengenai penggunaan aplikasi e-surat Buleleng dalam menunjang percepatan terhadap birokrasi. Berdasarkan uraian diatas, peneliti melakukan penelitian untuk mengetahui: 1) Implementasi aplikasi e-surat buleleng pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng; 2) Dampak aplikasi e-surat buleleng terhadap percepatan birokrasi pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng; 3) Faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi aplikasi e-surat buleleng pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng.

## **1. Kajian Pustaka**

### **1.1 Kebijakan Publik**

Menurut Harold D Lasswell dan Abraham Kaplan (Taufiqurrahman, 2014), memberi arti kebijakan sebagai “a project program of goals, values and practise” (suatu program pencapaian tujuan, nilai-nilai dan praktik-praktik yang terarah). Friedrich dalam Agustino (2008:7), menjelaskan bahwa kebijakan publik merupakan serangkaian tindakan atau kegiatan yang diusulkan seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kemungkinan-kemungkinan (kesempatan-kesempatan) dimana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud.

### **1.2 Implementasi Kebijakan**

Mazmanian dan Sabatier Wahab, (2012:135) menjelaskan makna implementasi yaitu memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijakan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan publik yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat atau dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.

Menurut teori implementasi kebijakan Edward III (dalam Subarsono, 2011), implementasi kebijakan merupakan proses yang krusial. Karena seberapa baiknya suatu kebijakan, kalau tidak dipersiapkan dan direncanakan dengan baik, maka apa yang menjadi tujuan kebijakan publik tidak akan terwujud. Teori Edward III (dalam Subarsono, 2011) berpandangan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi.

### **1.3 Dampak Kebijakan**

Dampak kebijakan adalah akibat-akibat dan konsekuensi-konsekuensi yang ditimbulkan dengan dilaksanakannya kebijakan-kebijakan (Islamy, 2010). Adapun menurut Anderson (Islamy, 2010), dimensi dampak kebijakan publik itu adalah dampak kebijakan yang diharapkan ( *intended consequences* ), limbah kebijakan terhadap situasi atau orang-orang ( kelompok ) yang bukan menjadi sasaran/tujuan utama dari kebijakan tersebut, dampak kebijakan dapat terjadi atau berpengaruh pada kondisi sekarang atau kondisi yang akan datang, dampak kebijakan terhadap biaya langsung atau *direct cost*, dan dampak kebijakan terhadap biaya tidak langsung ( *indirect costs* ).

### **1.4 Pengertian Tata Kelola**

Faiz zamzami, dkk (2018:85) Secara umum, tata kelola merupakan upaya sistematis dalam suatu proses untuk mencapai tujuan organisasi, melalui prinsip-prinsip manajemen, yang meliputi fungsi perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan evaluasi. Tata kelola akan terwujud apabila memiliki prinsip yang membangkitkan kepercayaan, seperti akuntabilitas, efektif, efisien, berorientasi kekeluargaan, partisipasi, penegakan hukum dan transparansi.

## **1.5 Pengertian Aplikasi**

Menurut Abdurahman (2014:8), aplikasi adalah program siap pakai yang dapat digunakan untuk menjalankan perintah-perintah dari pengguna aplikasi tersebut dengan tujuan mendapatkan hasil yang lebih akurat sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi tersebut, aplikasi mempunyai arti yaitu pemecahan masalah yang menggunakan salah satu teknik pemrosesan data aplikasi yang biasanya berpacu pada sebuah komputansi yang diinginkan atau diharapkan maupun pemrosesan data yang diharapkan. Pengertian aplikasi menurut Jogiyanto (1999:12) adalah penggunaan dalam suatu komputer, instruksi (instruction) atau pernyataan (statement) yang disusun sedemikian sehingga komputer dapat memproses input menjadi output.

Kamus

## **1.6 Pengertian Surat**

Wursanto (1991:11) menerangkan “surat adalah suatu alat penyampaian informasi/keterangan-keterangan (keputusan, pernyataan, pemberitahuan, permintaan, dan sebagainya)”. Berbeda dengan Wursanto, menurut Silmi (2001:1) surat adalah sehelai kertas atau lebih yang digunakan untuk mengadakan komunikasi secara tertulis ”.

Pengertian surat menurut Barthos (2009 : 36) adalah alat komunikasi tertulis yang berasal dari satu pihak dan ditujukan kepada pihak lain untuk menyampaikan warta. Serta menurut Rahardi (2008: 12) surat adalah pernyataan tertulis dari pihak satu ke pihak lain, atas nama perseorangan ataupun atas nama jabatan.

## **1.7 Pengertian Surat Elektronik**

Purwanto (2008: 170) menerangkan “Surat elektronik adalah salah satu bentuk atau cara pengiriman surat, informasi, atau pesan (bisnis dan nonbisnis) yang dilakukan secara elektronik, tanpa kertas, dan tanpa jasa pengirim.” John J. Stallard (1990: 118) menerangkan “Surat elektronik merupakan komunikasi pesan nonverbal dari seseorang ke orang lain dengan memakai media penyampaian (transmission) elektronik.”

Surat elektronik memiliki fungsi dasar dan fungsi tambahan sebagai berikut :

1) Fungsi dasar surat elektronik yaitu menerima, membaca, mengirim, menjawab dan meneruskan pesan elektronik; 2) Fungsi tambahan surat elektronik yaitu menyimpan pesan yang telah dikirim, menyimpan pesan yang telah diterima dan telah dibaca, dsb. Komponen penting dalam surat elektronik yaitu *to* (untuk), *from* (dari), *carbon copy*, *bcc* (*blind carbon copy*), *subject*, *date* (waktu), *sender* (pengirim), *reply to*, dan *attachment*.

John J. Stallard (1990: 128) menjelaskan beberapa kelebihan dari surat elektronik diantaranya kecepatan, biaya, pesan-pesan dapat dikirim sesuai keinginan pengirim, akses, peningkatan produktivitas, dan keamanan. Selain kelebihan-kelebihan yang dimiliki, surat elektronik juga memiliki kekurangan-kekurangan. Adapun beberapa kekurangan surat elektronik yaitu pertama, diperlukan pelatihan terhadap pengelola surat elektronik karena memerlukan tenaga yang profesional atau mengerti tentang teknologi mutakhir atau memiliki “dibutuhkan peningkatan kemampuan literasi (Sandiasa, 2020: 50). Kedua, tingkat keamanan data rendah. Ketiga, apabila terjadi kerusakan pada fasilitas surat elektronik, maka pelayanan akan tertunda. Adapun manfaat dari penerapan aplikasi e-surat bagi pemerintah kabupaten/kota yaitu : 1) Menjadi media penyimpanan surat yang relevan; 2) Meningkatkan transparansi administrasi dalam proses persuratan; 3) Mewujudkan kinerja dengan konsep *paperless*; 4) Terciptanya birokrasi modern yang efektif dan efisien pada pemerintah daerah.

## **2. Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam melaksanakan penelitian ini adalah kualitatif, yang mana, penelitian ini merupakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang ditunjuk untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia, fenomena itu dapat berupa aktivitas, karakteristik, perubahan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya, (Sukmadinata, 2006:72).

Dalam penelitian yang dilaksanakan, penulis memilih Kepala Dinas, Plt. Sekretaris Dinas, Kepala Sub Bagian Umum dan Keuangan, Kepala Bidang, dan

Operator E-Surat Dinas sebagai informan. Pemilihan informan tersebut karena para informan tersebut adalah yang secara langsung sebagai pengguna sistem E-Surat tersebut. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kata-kata dan tindakan serta dokumen. Jenis data ada dua yaitu jenis data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari informan melalui wawancara serta Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen - dokumen resmi, buku - buku yang berhubungan dengan objek penelitian yang mendukung dan menguatkan pendapat dari informan.

Adapun yang menjadi fokus penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Implementasi E-Surat pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng yang meliputi Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi; 2) Dampak aplikasi E-Surat dalam tata kelola birokrasi pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng, yang meliputi dampak positif meliputi tercapainya harapan dinas pertanian kabupaten buleleng dalam percepatan pelaksanaan sistem surat menyurat serta dampak negatif atau dampak yang tidak diharapkan meliputi terlambatnya penerimaan informasi karena notifikasi e-surat masuk jarang muncul di ponsel; 3) Faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi E-Surat pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng, yang meliputi faktor internal dan faktor eksternal.

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng. Tujuan diadakannya penelitian ini dengan sasaran untuk mengetahui bagaimana penerapan aplikasi e-surat terhadap percepatan birokrasi pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng. Dalam penelitian ini, ada tiga cara yang digunakan dalam mengumpulkan data di lapangan, yaitu wawancara, observasi, dan dokumen.

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif merupakan suatu standar untuk melihat derajat kepercayaan atau kebenaran hasil penelitian. Menurut Moleong (2007), bahwa untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Teknik pemeriksaan ini didasarkan pada empat kriteria yaitu kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), ketergantungan (*dependability*) dan kepastian (*confirmability*). Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milah data menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesisnya, mencari dan menemukan

pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diinformasikan kepada orang lain. Menurut Matthew Miles dan Huberman, (Sugiyono, 2014) ada empat tahapan analisis data yaitu Pengumpulan data, Reduksi data, Penyajian data dan Simpulan atau verifikasi.

### **3. Hasil dan Pembahasan**

#### **3.1 Implementasi Aplikasi E-Surat Buleleng pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng**

Peneliti menganalisis implementasi aplikasi E-Surat Buleleng pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng menggunakan teori Edward III yang menggunakan empat variabel sebagai faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi (Subarsono, 2011).

##### **a. Komunikasi**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Plt Sekretaris, Kepala Sub Bagian Umum dan Keuangan serta Operator E-surat Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng hal-hal yang dilakukan pelaksana kebijakan agar komunikasi dalam implementasi aplikasi e-surat buleleng ini dapat berjalan dengan baik, yaitu Pelaksanaan sosialisasi dan evaluasi surat dengan sistem daring kepada seluruh pengguna aplikasi e-surat buleleng pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng, pembuatan *whatssapp grup* e-surat Dinas Pertanian untuk pengguna aplikasi e-surat buleleng dan keikutsertaan dan keaktifan operator e-surat dinas dalam *whatssapp grup* e-surat Pemkab Buleleng Hal tersebut sudah sesuai dengan salah satu variabel dalam teori Edward III (Subarsono, 2011) yaitu komunikasi, yang menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*), sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.

##### **b. Sumber Daya**

Sumber daya yang digunakan pada implementasi aplikasi e-surat buleleng yaitu pengguna aplikasi e-surat buleleng pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng yang sudah mengerti tentang alur penggunaan aplikasi e-surat buleleng dan



ketersediaan sarana prasarana penunjang seperti komputer/leptop, printer dan ketersediaan wifi di area kantor Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng. Implementasi aplikasi e-surat buleleng ini juga dapat berjalan dengan baik, tentu saja karena terjalinnya kerjasama yang baik antar atasan dan bawahan serta operator e-surat dinas dalam penerapan aplikasi ini, sehingga implementasi aplikasi e-surat buleleng dapat terlaksana sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Menurut Edward III (Widodo, 2010 : 98) mengemukakan bahwa faktor sumber daya mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan. Meskipun komunikasi antar pengguna atau pelaksana terjalin dengan baik, tetapi jika sumber daya yang ada tidak mumpuni maka suatu implementasi kebijakan tidak akan berjalan dengan efektif.

### **c. Disposisi**

Hasil wawancara dengan Ir. I Made Sumiarta, Kepala Dinas Pertanian, Ir. I Gusti Ayu Maya Kurnia, M.Si Kepala Bidang Tanaman Pangan, Putu Gustia Purnamasari, Operator aplikasi e-surat Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng, menjelaskan bahwa komitmen antara atasan, bawahan serta operator e-surat sudah terjalin dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari sikap pelaksana kebijakan yang cepat dalam mendisposisi atau meneruskan surat masuk kepada tujuan, baik sedang berada di dalam kantor, diluar kantor ataupun saat hari libur sehingga informasi cepat sampai kepada tujuan. Hal tersebut telah sesuai dengan teori Edward III (Subarsono, 2011) variabel lain yang mempengaruhi implementasi kebijakan yaitu disposisi atau watak dan karakteristik yang dimiliki oleh pelaksana suatu kebijakan. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti harapan pembuat kebijakan.

### **d. Struktur Birokrasi**

Berdasarkan wawancara dengan dengan Desak Nyoman Armini, S.E, Kepala Sub Bagian Umum dan Keuangan Dinas Pertanian, I Made Suparma, S.Pt Kepala Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan dan I Gede Subudi, SP Kepala Bidang Hortikultura Dinas Pertanian dapat dipahami bahwa SOP (Standar Operasional Prosedur) penggunaan aplikasi e-surat buleleng pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng adalah diawali dari penerimaan surat masuk dari OPD lain ke akun operator

e-surat Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng, kemudian operator mengidentifikasi surat dimana surat undangan diteruskan ke Kepala Dinas, surat permohonan bantuan dan permintaan data diteruskan ke Plt Sekretaris Dinas. Kemudian surat-surat diatas akan diteruskan ke masing-masing bidang yang menangani kegiatan tersebut, setelah itu kepala bidang akan langsung melaksanakan tugas sesuai isi surat.

Hal tersebut sesuai dengan teori Edward III (Subarsono, 2011) yang menerangkan bahwa variabel struktur birokrasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Struktur birokrasi yang terlalu panjang dan berbelit akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red-tape, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan terlalu kompleks, yang menjadikan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

### **3.2 Dampak Implementasi Aplikasi E-Surat Buleleng pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng**

Dampak kebijakan adalah akibat-akibat dan konsekuensi-konsekuensi yang ditimbulkan dengan dilaksanakannya kebijakan-kebijakan (Islamy, 2010). Informan yang merasakan dampak dari implementasi aplikasi e-surat buleleng pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng yaitu Kepala Dinas, Plt. Sekretaris Dinas, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian Umum dan Keuangan serta Operator e-surat dinas. Dampak kebijakan dapat dibagi menjadi 2 (dua) yaitu dampak positif dan dampak negatif.

#### **a. Dampak Positif**

Hasil wawancara beberapa informan pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng menjelaskan bahwa aplikasi dengan terapkannya aplikasi e-surat buleleng ini memberikan banyak dampak positif bagi percepatan administrasi persuratan pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng, dampak positif dari implementasi aplikasi e-surat buleleng ini yaitu: 1) Waktu dan tempat mengirim serta membaca surat fleksibel, bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja asalkan terhubung dengan koneksi internet; 2) Pengiriman surat digital lebih cepat daripada surat manual; 3) Kerahasiaan isi surat terjamin sehingga bisa meminimalisir pencurian data; 4) Dapat menyimpan surat secara otomatis di aplikasi e-surat buleleng; 5) Dapat mengirim surat ke beberapa tujuan sekaligus; 6) Mengurangi penggunaan kertas dan biaya persuratan lainnya.

Dampak positif yang dihasilkan dari implementasi aplikasi e-surat buleleng tersebut adalah termasuk dalam salah satu dimensi dampak kebijakan publik menurut Anderson (Islamy, 2010) yaitu dampak kebijakan yang diharapkan (*intended consequences*) dan dampak positif ini juga berpengaruh pada kondisi sekarang atau kondisi yang akan datang..

#### **b. Dampak Negatif**

Hasil wawancara dengan para informan pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng menunjukkan bahwa masih ada dampak negatif dari implementasi suatu kebijakan, dampak negatif dari implementasi aplikasi e-surat buleleng pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng yaitu kesalahan dalam menangkap maksud atau tujuan dari sebuah surat digital, terjadinya kebiasaan malas bergerak dan kurangnya sosialisasi antar pegawai, notifikasi surat masuk yang tidak muncul di ponsel. Dampak negatif yang dihasilkan dari implementasi aplikasi e-surat buleleng sesuai dengan salah satu dimensi dampak kebijakan publik menurut Anderson (Islamy, 2010) yaitu dampak yang tidak diharapkan (*unintended consequences*).

### **3.3 Faktor Pendukung Implementasi Aplikasi E-Surat pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng.**

Pada proses meneliti faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi aplikasi e-surat buleleng, peneliti melakukan wawancara dengan kepala dinas, kepala bidang dan operator e-surat dinas sebagai pengguna langsung dari aplikasi e-surat buleleng ini. Indikator yang digunakan untuk meneliti faktor pendukung dan faktor penghambat aplikasi e-surat buleleng adalah faktor teknologi, manajerial dan sumber dayanya.

#### **a. Faktor Pendukung**

Hasil wawancara dari beberapa informan dapat dilihat beberapa faktor internal yang menjadi pendukung dalam implementasi aplikasi e-surat buleleng ini adalah: 1) Kompetensi Sumber Daya Manusia pengelola aplikasi e-surat buleleng pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng yang sudah mencukupi; 2) Kecepatan komputer/laptop yang digunakan pengguna aplikasi e-surat buleleng yang sudah memenuhi kriteria yang baik; 3) Adanya sosialisasi penggunaan aplikasi e-surat buleleng secara internal; 4) Adanya grup e-surat buleleng khusus untuk pengguna/pegawai Dinas Pertanian

Kabupaten Buleleng; 5) Kemampuan kepala dinas dalam mengkoordinir pegawai yang menggunakan aplikasi e-surat secara internal yang sudah sangat baik dibuktikan dengan lancarnya penggunaan aplikasi e-surat buleleng dalam sisten kerja administrasi persuratan.

Hasil wawancara dari beberapa informan dapat dilihat beberapa faktor eksternal yang menjadi pendukung dalam implementasi E-PPDB ini adalah: 1) Adanya jaringan wifi yang disediakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Buleleng melalui pengadaan dan pemasangan wifi oleh Dinas Kominfosanti Buleleng.; 2) Keterlibatan operator e-surat Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng dalam grup whatsapp e-surat pemkab buleleng; 3) Terjadinya komunikasi dua arah antara dinas pertanian dengan dinas lain di kabupaten buleleng berupa pengiriman surat dan penerimaan surat melalui aplikasi e-surat buleleng; 4) Sistem yang user friendly atau mudah dimengerti oleh pengguna aplikasi e-surat buleleng pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, yang lebih banyak menjadi faktor pendukung implementasi aplikasi e-surat buleleng tersebut adalah sumber daya yang dimiliki dan digunakan dalam pelaksanaan kebijakan. Hal tersebut sangat sesuai dengan teori dari Edward III (Subarsono, 2011) bahwa variabel yang mempengaruhi implementasi kebijakan adalah sumber daya. Jika dalam pelaksanaan kebijakan terdapat kekurangan sumber daya, maka implementasi tersebut tidak akan berjalan secara efektif.

#### **b. Faktor Penghambat**

Dari hasil wawancara dengan informan, faktor internal yang menjadi penghambat implementasi aplikasi e-surat buleleng yaitu: 1) Kendala pada jaringan internet ketika di kantor ataupun diluar kantor; 2) Belum semua staf pada Dinas Pertanian memiliki akun e-surat buleleng.

Sedangkan faktor eksternal yang menjadi penghambat implementasi aplikasi e-surat buleleng yaitu: 1) Penerimaan surat dari dinas lain yang *mepet* (berdekatan) dengan waktu pelaksanaan kegiatan; 2) Masih ada beberapa instansi di Pemerintah Kabupaten Buleleng yang belum memiliki akun e-surat; 3) Aplikasi ini hanya

menjangkau lingkup Pemkab Buleleng dan belum bisa bertukar surat dengan instansi diluar Pemkab Buleleng.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, faktor penghambat dalam implementasi aplikasi e-surat Buleleng tersebut telah sesuai dengan teori Edward III (Subarsono, 2011) bahwa saat implementor atau pelaksana kebijakan kekurangan sumber daya untuk melaksanakan kebijakan, maka implementasi tidak akan berjalan secara efektif. Hal tersebut didukung juga dengan pandangan Van Meter dan Van Horn (Tachjan, 2006), bahwa variabel yang mempengaruhi kebijakan adalah sumber daya dan lingkungan sosial, ekonomi, dan politik. Faktor penghambat tersebut juga sudah sesuai dengan pandangan Smith (Tachjan, 2006), bahwa salah satu variabel yang perlu diperhatikan dalam proses implementasi adalah environmental faktor yaitu unsur-unsur dalam lingkungan yang mempengaruhi atau dipengaruhi oleh implementasi kebijakan seperti aspek budaya, sosial, ekonomi, dan politik.

#### **4. Kesimpulan dan Saran**

##### **4.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Implementasi aplikasi e-surat Buleleng pada satuan Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng, dari indikator komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi sudah berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sesuai aturan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Secara umum dapat digambarkan bahwa implementasi aplikasi e-surat Buleleng sudah sesuai tujuan dan tepat sasaran, sehingga dapat dikatakan sudah berjalan sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Dampak positif dari implementasi aplikasi e-surat Buleleng ini adalah waktu dan tempat mengirim serta membaca surat fleksibel, bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja asalkan terhubung dengan koneksi internet; dsb. Namun terdapat pula dampak negatif yaitu adanya kesalahan dalam menangkap maksud atau tujuan dari sebuah surat digital; Terjadinya kebiasaan malas bergerak dan kurangnya sosialisasi antar pegawai; dan notifikasi surat masuk yang tidak muncul di ponsel.

3. Faktor pendukung implementasi aplikasi e-surat buleleng ini adalah kompetensi Sumber Daya Manusia pengelola aplikasi e-surat buleleng pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng yang sudah mencukupi; Kecepatan komputer/leptop yang digunakan pengguna aplikasi e-surat buleleng yang sudah memenuhi kriteria yang baik; Adanya jaringan wifi yang disediakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Buleleng melalui pengadaan dan pemasangan wifi oleh Dinas Kominfosanti Buleleng; Keterlibatan operator e-surat Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng dalam grup *whatsapp* e-surat pemkab buleleng; sistem yang *user friendly* atau mudah dimengerti oleh pengguna aplikasi e-surat buleleng pada Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng, dsb. Sedangkan faktor penghambat implementasi aplikasi e-surat buleleng yaitu Kendala pada jaringan internet ketika di kantor ataupun diluar kantor; Belum semua staf pada Dinas Pertanian memiliki akun e-surat buleleng; dsb

#### **4.2 Saran**

1. Kedepannya semua staf bisa dibuatkan akun e-surat buleleng secara merata sehingga penyebaran informasi surat menjadi lebih cepat.
2. Dari segi sistem, disarankan agar mengembangkan kembali aplikasi ini, sehingga bisa menjangkau seluruh instansi yang ada di buleleng baik itu pemerintahan atau swasta.
3. Dari segi sumber daya, penulis menyarankan agar Dinas Pertanian Kabupaten Buleleng bisa menambah *router wifi* agar kedepannya jaringan wifi bisa lebih stabil.

#### **Daftar Pustaka**

- Agustino. L., 2012. *Dasar –Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Faiz Zamzani, Ihda Arifin Faiz, dkk. 2018. *Audit Internal Konsep dan Praktik Sesuai dengan Standard for The Professional Practice Of Internal Auditing*,. Gajah Mada University Press. Yogyakarta
- Harold D. Lasswell, Abraham Kaplan. 1970. “Power and Society”. Dalam *Kebijakan Publik*. FISIP Universitas Moestopo Beragama. Jakarta
- Islamy, M. Irfan, 2007. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Bumi

- Juliawati dan Gede Sandiasa, 2019. “Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) BULELENG” dalam *Locus Majalah Ilmiah FISIP Vol 11 No. 2 – Agustus 2019*
- Purwanto, Djoko. (2007). *Korespondensi Bisnis Modern*. Esensi, Erlangga Group. Jakarta
- Sandiasa, Gede. 2016. *Kebijakan Publik*. Singaraja: Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi FISIP Unipas Singaraja.
- Sandiasa, Gede, 2020. “In-efisiensi Manajemen Informasi dan Komunikasi Administrasi Publik Akibat Berita HOAK”. Dalam *Locus Majalah Ilmiah FISIP Vol 12 No.1 – Pebruari 2020P.50-59*
- Stallord, John J., dkk. (1990). *Perkantoran Elektronik*. Rineka Cipta. Jakarta
- Subarsono. 2011. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sukmadinata. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan*. Rosdakarya. Bandung
- Taufiqurakhman. 2014. *Kebijakan Publik Pendelegasian Tanggungjawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintahan*. Jakarta: FISIP Universitas Moestopo Beragama (Pers)
- Wahab, A. S. 2012. *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.