

# IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM E-SURAT DALAM MEWUJUDKAN *E-GOVERNMENT* DI KOTA SEMARANG PROVINSI JAWA TENGAH

**Mansyur Achmad**

[mansyurachmad@ipdn.ac.id](mailto:mansyurachmad@ipdn.ac.id)

Institut Pemerintahan Dalam Negeri

**Hamsah**

[hamsah@azzahra.ac.id](mailto:hamsah@azzahra.ac.id)

Universitas Azzahra

**Nurkadarwati**

[nurkadarwati@upri.ac.id](mailto:nurkadarwati@upri.ac.id)

Universitas Pejuang Republik Indonesia

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana implementasi kebijakan sistem administrasi perkantoran (E-Surat) dalam mewujudkan *E-Government* di Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah. Proses pengumpulan data melalui studi kepustakaan, wawancara, dan observasi. Adapun informan penelitian ini adalah pihak terkait yang berjumlah 10 orang dianggap representatif dalam memberikan informasi terkait dengan data penelitian yang dibutuhkan. Kemudian instrumen penelitian ini menggunakan pedoman Wawancara dan lembar Observasi. Selanjutnya, data dianalisis dengan konsep Miles dan Huberman : *data reduction, display data, Conclusion drawing/ verification*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan sistem administrasi perkantoran (E-Surat) belum terlaksana optimal. Antara lain belum adanya peraturan daerah pada tingkat kota yang secara khusus mengatur tentang Sistem administrasi perkantoran (E-Surat).

**Kata Kunci: Implementasi, E-Surat, E-Government**

## Abstract

This study aims to identify and describe how the implementation of office administration system policies (E-Mail) in realizing E-Government in Semarang City, Central Java Province. The process of collecting data through literature study, interviews, and observations. The informants of this study were related parties, totaling 10 people, which were considered representative in providing information related to the research data needed. Then this research instrument uses interview guidelines and observation sheets. Furthermore, the data were analyzed with the concept of Miles and Huberman: *data reduction, data display, Conclusion drawing / verification*. The results showed that the implementation of the office administration system policy (E-Mail) has not been optimal. Among other things, there is no regional regulation at the city level that specifically regulates the office administration system (E-Mail).

**Keywords: Implementation, E-Mail, E-Government**

## Pendahuluan

E-Surat merupakan suatu aplikasi administrasi perkantoran yang diterapkan pada Dinas Kominfo Kota Semarang dan seluruh OPD di Kota Semarang, dimana sistemnya terhubung dengan jaringan dan dapat diakses oleh semua pengguna dengan cakupan sistem

komunikasi eksternal, komunikasi internal, disposisi dan pembuatan surat dengan dilengkapi alur kerja untuk surat masuk, disposisi dan surat keluar. Aplikasi E-Surat bisa dikatakan sama dengan aplikasi siMAYA, hanya saja E-Surat tidak terkoneksi langsung dengan pusat.

Fungsi utama aplikasi E-Surat adalah penghematan waktu dalam pembuatan nota dinas dan proses deliverynya yaitu biaya kertas yang dapat dihemat pemakaiannya. Untuk fungsional dilengkapi dengan agenda surat masuk, agenda surat keluar, pencarian dokumen, sedangkan non fungsional terdiri dari keamanan aplikasi, pencatatan log aktivitas pengguna, fitur penghapusan dan pembatalan serta keamanan penyimpanan dokumen.

Penggunaan aplikasi E-Surat terkait proses surat menyurat di Dinas Komunikasi dan Informasi Dinas Komunikasi dan Informasi diberbagai daerah masih terdapat permasalahan. Meskipun aplikasi E-Surat telah berjalan tetapi belum adanya pemahaman yang penuh tentang aplikasi E-Surat dalam membantu proses surat menyurat sehingga masih banyak pegawai yang belum mengetahui lebih tentang sistem aplikasi E-Surat yang sedang berjalan. Hal tersebut membuat pelaksanaannya belum optimal dilaksanakan di setiap OPD, sehingga belum maksimal dan hanya menjalankan sistem aplikasi yang dibuat oleh pemerintah pusat khususnya pada Rencana strategis Kementerian Komunikasi dan Informasi tahun 2010-2019 pada poin nomor 10 (sepuluh) yaitu mengintegrasikan layanan *E-Government*.

Kemudian yang menjadi dasar hukum dalam implementasi E-surat adalah Permenpan RB Nomor 6 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas Elektronik dengan memperhatikan Permenkominfo No. 41/PER/MEN.KOMINFO/11/2007 tentang pedoman umum tata kelola teknologi informasi dan komunikasi nasional. Salah satunya penggunaan aplikasi E-Surat di Dinas komunikasi dan Informatika di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Semarang yang diperkuat dengan Peraturan Walikota Nomor 31 tahun 2020 tentang Tata Naskah Dinas Elektronik.

## **Metodologi**

Penelitian yang dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah ini menggunakan deskriptif kualitatif. Proses pengumpulan data melalui studi kepustakaan, wawancara, dan observasi. Adapun informan penelitian ini adalah pihak terkait yang berjumlah 10 orang dianggap representatif dalam memberikan informasi terkait dengan data penelitian yang dibutuhkan. Kemudian instrumen penelitian ini menggunakan pedoman Wawancara dan lembar Observasi. Selanjutnya, data dianalisis dengan konsep Miles dan Huberman : *data reduction, display data, Conclusion drawing/ verification*.

## **Hasil dan Pembahasan**

Pada proses penelitian, peneliti mengidentifikasi berdasarkan realita implementasi kebijakan sistem administrasi perkantoran (E-Surat) dengan menggunakan teori implementasi kebijakan yang kemukakan oleh Edward III, dimana terdapat 4 variabel yang

Sangat menentukan proses implementasi kebijakan yaitu (1) Komunikasi, (2) Sumber daya, (3) Disposisi (4) Struktur birokrasi.

#### 1. Komunikasi

Tanpa mengetahui sebenarnya yang terjadi hanya akan membuat keputusan yang sia-sia salah satu mengenai komunikasi. Komunikasi merupakan suatu alat penghubung dan tukar menukar informasi yang didapatkan, sehingga yang semula tidak tahu menjadi tahu karena komunikasi adalah penting dalam proses pemerintahan yang rentan dengan permasalahan komunikasi. Salah satunya Kebijakan Sistem Administrasi Perkantoran (E-Surat) yang dapat dilihat dari Teon Edward III, dalam mengukur aspek komunikasi pada proses implementasi yaitu transmisi, konsistensi dan kejelasan. Agar implementasi kebijakan dapat mencapai tujuan yang diharapkan adapun uraian tersebut sebagai berikut

##### a. Transmisi

Transmisi atau penyaluran komunikasi yang baik akan menciptakan Suatu implementasi yang baik pula. Penyaluran komunikasi sangat dibutuhkan untuk mendukung keberhasilan kebijakan Sistem Administrasi Perkantoran (E-Surat). Sedangkan sebaliknya apabila terjadi kekeliruan akan terjadi *misscommunication* atau salah pengertian antara pemberi dan penerima informasi Sistem Administrasi Perkantoran (E-Surat), sehingga apa yang diharapkan akan terhambat di tangan jalan.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Semarang yang diwawancarai pada tanggal 21 Juli 2020 menyatakan bahwa:

*Untuk pertama kali pelaksanaan sosialisasi mengenai E-Surat telah dilakukan selama empat kali yang dilakukan oleh Diskominfo pada Tahun 2019 yang dihadiri oleh perwakilan setiap Organisasi Perangkat Daerah Kota Semarang.*

Hasil wawancara di atas menggambarkan kondisi transmisi yang sudah ada dengan adanya pelaksanaan sosialisasi dari pemerintah kota tahun 2019. Memperkuat pernyataan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, Walikota Semarang pada tanggal 8 Mei 2020 mengeluarkan peraturan Walikota Nomor 31 tahun 2020 tentang Tata Naskah Dinas Elektronik Di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang. Sebagaimana untuk mewujudkan pengembangan Aplikasi E-Surat perlu menunjuk Administrator Aplikasi E-Surat Kota Semarang.

Kemudian pada tanggal 21 Juli 2020 berdasarkan wawancara dengan Kabid E-Government bapak Arif menyatakan bahwa: sampai sekarang telah dilakukan sosialisasi empat kali yang dihadiri oleh semua OPD. Hasil wawancara tersebut menggambarkan sudah empat kali dilakukan sosialisasi dengan perwakilan masing-masing 3 orang dari OPD. Setelah dilakukan sosialisasi dan pelatihan oleh Pemerintah Kota tentang pemakaian Sistem Administrasi Perkantoran (E-Surat) Sudah dilakukan pada tahun 2019.

##### b. Kejelasan

Makna implementasi kebijakan akan sampai dengan baik apabila komunikasi terjalin dengan jelas dan tidak membingungkan atau tidak ambigu. Sistem Administrasi Perkantoran (E-Surat) harus memiliki kejelasan aturan sebagai acuan pelaksanaan di instansi pemerintahan. Saat kejelasan komunikasi memberikan interpretasi informasi yang tidak aman dan tidak berkelanjutan, maka penerima informasi akan ada dalam kondisi

minim pemahaman dikarenakan informasi yang tidak jelas. Mengenai kejelasan kebijakan, hasil wawancara yang dilaksanakan oleh peneliti kepada Kepala Bidang Layanan E-Government pada tanggal 21 Juli 2020 yaitu:

*Kejelasan aturan untuk E-Surat di tingkat kabupaten belum ada secara Khusus, hanya berupa himbauan dan sosialisasi yang dilakukan berdasarkan Perwali Nomor 31 tahun 2020.*

Belum adanya aturan tingkat kota untuk pelaksanaan E-Surat secara khusus, tetapi sudah dikeluarkan Perwali No.31 tahun 2020. Memperkuat pernyataan Kepala Bidang Dinas Komunikasi dan Informatika. Kemudian peneliti mewawancarai Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika pada tanggal 23 Juli 2020 yang menyatakan bahwa sementara aturan yang dipakai dalam penggunaan E-surat secara umum masih mengacu pada peraturan pusat yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 dan PERMENPAN- RB Nomor 6 Tahun 2011 dan Peraturan Walikota Semarang No.31 Tahun 2020.

Namun disamping itu Dinas Komunikasi dan Informatika telah membuat SOP sendiri terkait kejelasan pelaksanaan tetapi masih untuk lingkup Dinas Komunikasi dan Informatika. Untuk sementara pelaksanaan masih mengacu pada peraturan pemerintah. Mengalami ketidakjelasan komunikasi dalam implementasi kebijakan Sistem Administrasi Perkantoran (E-Surat) dapat menyebabkan sasaran tidak tepat dan tidak efektif serta ketidaksesuaian antara yang dilaksanakan dengan tujuan yang diharapkan. Peraturan tingkat daerah menjadi penting karena sebagai pedoman teknis dalam menjalankan kebijakan Sistem Administrasi Perkantoran (E-Surat) di Kota Semarang.

Berdasarkan penjelasan di atas, kejelasan komunikasi Sistem Administrasi Perkantoran (E-Surat) masih terdapat ketidakjelasan informasi dalam pelaksanaan kebijakan Sistem Administrasi Perkantoran (E-Surat) di Kota Semarang. Hal yang menjadi penting yaitu dibentuknya peraturan ditingkat daerah khususnya untuk memberikan kejelasan mengenai teknis pelaksanaan kebijakan Sistem Administrasi Perkantoran (E-Surat) dan sebagai komunikasi lintas sektoral pelaksana kebijakan Sistem Administrasi Perkantoran (E-Surat).

#### c. Konsistensi

Suatu perintah yang diberikan dalam melaksanakan suatu Komunikasi harus konsisten untuk dijalankan atau diterapkan. Apabila perintah yang diberikan selalu berubah-ubah, maka akan menimbulkan kebingungan bagi pelaksana kebijakan Sistem Administrasi Perkantoran (E-Surat).

Pelaksanaan Sistem Administrasi Perkantoran (E-Surat) Kota Semarang dapat dikatakan sudah berjalan lebih dari dua tahun. Sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Dinas komunikasi dan Informatika Kota Semarang pada tanggal 21 Juli 2020 yang menyatakan bahwa:

*Terkait pemakaian E-Surat, Pemerintah Kota Semarang sudah mengawali dengan Sosialisasi yang dihadiri oleh beberapa OPD. Namun sampai saat ini peraturan*

*daerah yang mengatur khusus pelaksanaan teknis E-Surat belum ada. Baru menggunakan SOP yang dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Semarang.*

Berdasarkan uraian dan wawancara di atas, pelaksanaan Kebijakan Sistem Administrasi Perkantoran (E-Surat) di Kota Semarang dikatakan sudah dilaksanakan dan berjalan hingga sekarang, akan tetapi pada tingkat kelurahan belum semuanya melaksanakan karena kemampuan SDM yang kurang. Dari ketidakterseediaan tersebut menggambarkan bahwa belum adanya regulasi yang konsisten atau tetap dalam mengarahkan pelaksanaan kebijakan Sistem Administrasi Perkantoran (E-Surat). Hal ini yang menyebabkan pelaksanaan pun tidak konsisten karena belum adanya aturan yang mengikat terkait E-Surat di Kota Semarang.

## 2. Sumber Daya

Sumber daya merupakan salah satu indikator yang memberikan pengaruh besar dalam proses implementasi kebijakan. Sumber daya yang memiliki kemampuan dan keahlian yang baik akan membantu pemerintah menjalankan dan melaksanakan kebijakan dengan baik pula, karena setiap kemampuan Sumber daya yang diberikan akan sebanding dengan hasil pekerjaan yang diciptakan. Tanpa adanya sumber daya maka subjek maupun objek dari asutan kebijakan yang diterapkan akan tidak ada sehingga proses kebijakan yang diberlakukan tidak akan berjalan efektif. Adapun indikator Sumber daya terbagi menjadi tiga elemen yaitu staf, informasi, wewenang dan fasilitas dalam mengimplementasi kebijakan sistem administrasi perkantoran (E-Surat) di Kota Semarang sebagai berikut:

### a. Staf

Salah satu penyebab gagalnya implementasi kebijakan adalah staf yang tidak kompeten, tidak memadai dan tidak mencukupi dibidangnya karena sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf. Penambahan jumlah staf dan implementor saja tidak cukup, melainkan kemampuan dan keahlian harus dipertankan dalam mengimplementasi suatu kebijakan. Pelaksana kebijakan Sistem Administrasi Perkantoran (E-Surat) adalah seluruh Aparatur Sipil Negara yang berada pada lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Semarang. Hal ini diperoleh dari hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kominfo pada tanggal 21 Juli 2020 menyatakan bahwa:

*Pelaksana atau penggunaan Sistem Administrasi Perkantoran (E-Surat) di Dinas Komunikasi dan Informatika adalah seluruh pegawai yang berada di Kantor ini. Karena E-Surat adalah bentuk elektronik dan tata naskah dinas, sehingga mulai dari Kepala Dinas hingga Staf memiliki akun E-Surat masing-masing mengetahui tugas atau perintah apa yang harus dilaksanakan.*

Sesuai dan pernyataan di atas, setiap pegawai Aparatur Sipil Negara Khususnya sudah memiliki akun dan password untuk masuk ke dalam akun E-

surat. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui tugas dan perintah yang harus dikerjakan walaupun situasi pelaksana berada di luar Kantor, sehingga pelaksana masih dapat membuka akun dan Login melalui *Smartphone*. Dengan demikian akan selalu mengetahui segala informasi dan tugas di setiap waktu dan tempat tanpa harus tetap berada di kantor.

Hal ini membuktikan bahwa sebuah tanggung jawab yang diberikan Kepada pelaksana Administrator yang bertugas sebagai pembuat password dan struktur alur kerja E-Surat menjadi bentuk kepercayaan pihak Kota Semarang kepada Pelaksana Dinas Komunikasi dan Informasi. Pada tanggal 21 Juli 2020 Peneliti mewawancarai Kepala Dinas Komunikasi dan informatika yang mengatakan bahwa:

*Secara Umum pejabat struktural atau pelaksana sudah dikatakan mampu menggunakan E-Surat. Berdasarkan total jumlah Pegawai 35 orang yang ada dan 21 orang ASN yang berasal dari lulusan komputer. Ketika awal penggunaan E-Surat setiap staf dan pelaksana sudah diberikan bekal terkait pelaksanaan E-Surat.*

Sehingga dapat dikatakan bahwa pelaksana E-Surat Diskominfo secara umum sudah bisa. Hal ini disebabkan setiap pelaksana sudah dibekali informasi tentang E-Surat sebelumnya. Kebijakan E-Surat merupakan kebijakan yang diterapkan pada saat aplikasi perkantoran (E-Surat) dianggap memiliki kekurangan dan keterlambatan respon dalam operasionalnya. Sehingga Kota Semarang dan Diskominfo sebagai pembuat aplikasi berinisiatif mengganti system administrasi persuratan dengan E-Surat.

Penggunaan E-Surat ini memiliki alur kerja sebagai pelaksana dalam melaksanakan tata naskah dinas elektronik menuju E-Government yang berfungsi sebagai penindak lanjut perintah mulai dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika sampai kepada Staf.

b. Informasi

Menurut Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika yang diwawancarai pada tanggal 21 Juli 2020 menyatakan bahwa Pelaksanaan dan pemakaian E-Surat ini sejak 2019 lalu, dimana dalam pelaksanaannya diawali dengan sosialisasi kepada seluruh OPD dan level kelurahan tentang aplikasi E-Surat. Dan apabila terjadi gangguan pada aplikasi maka Dinas Kominformasi yang bertanggungjawab penuh.

Dari penjelasan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika dapat disimpulkan bahwa sudah ada informasi yang jelas dan khusus mengenai pelaksanaan kebijakan Sistem Administrasi Perkantoran (E-Surat) di Kota Semarang. Hal tersebut diperkuat dengan dikeluarkannya Perwali Kota Semarang No.31 Tahun 2020 tentang TNDE, yang secara langsung memberikan perintah

kepada seluruh OPD untuk melaksanakan administrasi perkantoran berbasis elektronik.

c. Wewenang

Implementasi kebijakan Sistem Administrasi Perkantoran (E-Surat) masih mengacu pada Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2020 Tentang Tata Naskah Dinas Elektronik Di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang. Dimana bahwa dalam rangka untuk menunjang pelaksanaan administrasi serta untuk kelancaran pengolahan data dan pemanfaatan teknologi informasi dalam menjalankan administrasi pemerintahan, perlu untuk menerapkan Tata Naskah Dinas Elektronik di lingkungan Pemerintah Kota Semarang.

Sesuai pada hasil wawancara punulis kepada Kepala Bidang E-government pada tanggal 22 Juli 2020 mengatakan bahwa:

*Dalam penggunaan E-Surat, kita sebagai pembuat aplikasi dan pelaksana menjalankan dan melakukan koordinasi kepada semua OPD. Jika terjadi permasalahan atau kendala pada E-Surat, kita sebagai pembuat aplikasi bertanggungjawab.*

Berdasarkan hasil wawancara di atas, membuktikan bahwa kewenangan pemerintah kota dalam hal ini Dinas Kominfo sebagai pengendali besar dalam jalannya aplikasi E-Surat pada semua OPD di Kota Semarang.

Adanya kewenangan tersebut membuat Dinas Komunikasi dan Informatika memiliki kewenangan yang kuat terkait penggunaan E-Surat. Hal tersebut dipertegas dengan hasil wawancara peneliti dengan Operator pada tanggal 22 Juli 2020: mengatakan bahwa Ketika E-Surat digunakan dan terjadi gangguan, kita sebagai pembuat aplikasi bertanggungjawab penuh terkait segala hal yang terkait dengan gangguan aplikasi.

d. Fasilitas

Untuk fasilitas pendukung pemakaian E-Surat, setiap OPD menyiapkan sendiri perangkat keras yang dibutuhkan seperti computer dan mesin scan. Adapun untuk jaringan internet disediakan difasilitasi oleh Dinas komunikasi dan Informatika Kota Semarang.

Sebagaimana dengan wawancara yang dilakukan pada tanggal 23 Juli 2020 Kadis Kominfo mengatakan bahwa:

*Fasilitas yang digunakan untuk keperluan pelaksanaan E-Surat menggunakan fasilitas yang sudah tersedia dari OPD masing-masing termasuk di Dinas Komunikasi dan Informatika itu sendiri.*

Berdasarkan hasil pernyataan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa sesuai pada pasal 6 peraturan pemerintah nomor 82 tahun 2012 yang berisi perangkat keras yang digunakan oleh penyelenggara system elektronik harus interkoneksi, jaminan suku cadang 3 tahun, kejelasan kondisi hingga bebas dari cacat produk.

### 3. Disposisi

Kepala Bidang Dinas Komunikasi dan Informatika yang diwawancarai peneliti pada tanggal 23 Juli 2020 menyatakan bahwa:

*Selama pelaksanaan kebijakan E-Surat, Kota Semarang merupakan pengguna pertama di Jawa Tengah. Ketika E-Surat digunakan, maka secara otomatis Kominfo tau siapa saja OPD sebagai pengguna E-Surat yang selalu aktif menggunakannya.*

Berdasarkan pernyataan di atas, membuktikan bahwa selama kebijakan Sistem Administrasi Perkantoran (E-Surat) yang berjalan di Dinas Komunikasi dan Informatika dikatakan mendukung secara nyata Kebijakan Kota Semarang dalam Implementasi Tata Naskah Dinas Elektronik.

Disamping itu peneliti melakukan observasi terhadap pelaksanaan kebijakan E-Surat di Dinas Komunikasi dan Informatika. Di mana setiap pelaksanaan apel pagi, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika selalu mengingatkan untuk mengecek akun E-Surat.

### 4. Struktur Birokrasi

Variabel keempat dari implementasi kebijakan terakhir yang adalah struktur birokrasi. Birokrasi secara umum merupakan badan yang selalu terlibat langsung untuk membuat kesepakatan kolektif guna memecahkan masalah implementasi kebijakan yang terjadi. Implementasi kebijakan belum efektif karena adanya ketidakefisienan dari struktur birokrasi. Karena struktur birokrasi merupakan suatu faktor yang fundamental untuk mengkaji implementasi kebijakan publik. Salah satu faktor yang dikaji adalah Standard Operating Procedures (SOP) dan Fragmentasi

#### a. Standard Operating Procedure (SOP)

Dinas Komunikasi dan Informatika dan seluruh OPD di Kota Semarang. SOP dan E-SURAT yang digunakan masih terkait pengurusan surat masuk. Karena kebijakan yang baru berjalan secara aktif adalah pengurusan surat masuk dan disposisi saja. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika pada tanggal 23 Juli 2020 mengatakan bahwa:

*Kita sudah membuat SOP sendiri untuk digunakan di Dinas Komunikasi dan Informasi. Kita menggunakan E-Surat untuk pengurusan surat masuk dan disposisi serta pengurusan surat keluar.*

Berdasarkan di atas, Standar Operating Procedures (SOP) untuk E-Surat sudah dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Semarang, namun baru diaplikasikan dan diterapkan di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Semarang. Untuk melihat apabila sejauh ini pelaksanaan E-Surat sudah berjalan baik, maka selanjutnya akan dilakukan pemakaian SOP Dinas Komunikasi dan Informatika di Lingkungan Kota Semarang. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara Kepala Bidang E-Government pada tanggal 21 Juli 2020 yang mengatakan bahwa:



*Kita belum memiliki SOP yang rinci tentang E-Surat se Kota Semarang, namun kita telah membuat SOP untuk sendiri yang nantinya akan diberlakukan di Kota Semarang.*

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa untuk SOP tentang E-Surat telah ada di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Semarang.

b. Fragmentasi

Pelaksanaan kebijakan pada setiap unit kerja akan melaksanakan penyebaran tanggung jawab kegiatan sesuai dengan tugasnya atau yang bisa disebut fragmentasi. Dengan tujuan membantu proses pelaksanaan kebijakan berjalan lebih cepat dan efektif. Proses pelaksanaan kebijakan E-Surat memiliki alur penyebaran tanggung jawab yang sudah diatur. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Semarang melaksanakan kebijakan E-Surat dengan pelaksana tugas secara keseluruhan kepada pegawai, namun tanggung jawab atau tugas yang diberikan lebih kepada Agendaris. Sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Intomatika menyatakan bahwa:

*'E-Surat yang dilaksanakan di Dinas Kominfo Kota Semarang sudah berjalan dengan baik, terutama pada tugas seorang Agendanis. Disini Agerndaris menjalankan tugasnya sebagai penginput data manual menjadi elektronik. Karena pelaksanaan E-Surat kami masih dalam menu Surat Masuk Manual sehingga dibutuhkan penginputan data dan data fisik menjadi elektronik. Setelah itu Agendaris melaksanakan pengiriman surat elektronik Kepada Kepala Dinas.*

Berdasarkan penjelasan di atas, dikatakan bahwa implementasi kebijakan E-Surat Dinas komunikasi dan Informatika Kota Semarang sudah baik. Terlihat dari pembagian tugas dan tanggung jawa yang diberikan, mulai dari Agendaris yang menjadi penginput data awa hingga pengiriman Surat masuk elektronik kepada Kepala Dinas. Kemudian Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika membaca dan mendisposisikan kepada sekretaris. Sekretaris membaca dan selanjutnya didisposisikan ke Kabid dan Kasubag yang berada di bawahnya. Kabid dan kasubag akan membaca surat tersebut dan mendisposisikan kembali kepada Kasi setiap bidang yang dibutuhkan. Sampai pada penyampalan informasi yang dituju serta pelakasanaan dari isi surat masuk elektronik sesuai dengan yang dibutuhkan.

## **Kesimpulan**

Implementasi Kebijakan sistem administrasi perkantoran (E-Surat) dalam mewujudkan E-Government di Kota Semarang belum terlaksana optimal. Antara lain belum adanya peraturan daerah pada tingkat kota yang secara khusus mengatur tentang Sistem administrasi perkantoran (E-Surat). Keterbatasan Sumber Daya Peraturan di tingkat kota menjadi hambatan pada kejelasan, informasi dan wewenang untuk melaksanakan kebijakan sistem administrasi perkantoran (E-Surat) dalam mewujudkan E-Government di Kota Semarang.

## Daftar Pustaka

- Akib, Haedar. 2010. *Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa, dan Bagaimana*. Jurnal Administrasi Publik, Volume 1 No. 1 Thn. 2010
- Dunn, William. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Edwards C George.1980. *Implementing Public Policy*. America. Congressional Quarterly press.
- Hamdi, Muchlis. 2014. *Kebijakan Publik (Proses, Analisis, dan Partisipan)*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Grindle, Merilee S. 1980. *Politics and Policy Implementation in The Third World*, Princnton University Press, New Jersey.
- Mulyadi. 2016. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Van Meter, Donald S & Van Horn, Carl E. 1975. *The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework* in: Administration and Society v 6 No. 4 p. 445-485. clvi.