

**IMPLEMENTASI PENGGUNAAN APLIKASI *e-NADI*  
YANG TERINTEGRASI DENGAN TANDA TANGAN ELEKTRONIK  
DALAM MEWUJUDKAN *e-GOVERNMENT*  
(Studi Kasus : Bidang Layanan *e-Government* Dinas Komunikasi dan  
Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur)**

**Author:**

Pretty Petronella Clarita Dowa<sup>1</sup>, Elvira Mulya Nallien<sup>2</sup>

**Affiliation:**

Pemerintah Kota Kupang<sup>1</sup>,  
Jalan S. K. Lerik No 1, Kel. Kelapa Lima, Kupang-Nusa Tenggara Timur  
Institut Pemerintahan Dalam Negeri<sup>2</sup>  
Jalan Ir Soekarno Km. 20 Jatinangor – Sumedang, Jawa Barat

**Email:**

30.1149@praja.ipdn.ac.id<sup>1</sup>, elviramnallien@ipdn.ac.id<sup>2</sup>

**\*Corresponding Author**

Pretty Petronella Clarita Dowa  
Fakultas Manajemen Pemerintahan  
Institut Pemerintahan Dalam Negeri  
30.1149@praja.ipdn.ac.id

Received: August 11, 2022

Revised: September 12, 2022

Accepted: October 3, 2022

Available Online: December 1, 2022

**Abstrak**

Hadirnya Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dimana pada penerapan e-Surat dapat memperlancar kerja dari pengelolaan administrasi kedepannya. Menanggapi hal tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur berlandaskan pada Surat Edaran Menpan-RB Nomor 5 Tahun 2013 tentang Penggunaan Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik Pada Instansi Pemerintahan maka dikembangkanlah sebuah aplikasi yang bernama *e-NADI* pada lingkup pemerintah provinsi NTT. Tujuan penelitian adalah untuk memperoleh gambaran umum terkait implementasi dari penggunaan aplikasi *e-NADI* yang saat ini digunakan oleh pemerintah provinsi NTT. Metode penelitian yang digunakan adalah deksriptif kualitatif. Temuan penelitian ini adalah keberhasilan implementasi yang dinilai dari karakteristik permasalahan bahwa dalam mewujudkan *e-government* maka Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi NTT membuat suatu inovasi dalam administrasi perkantoran di lingkup pemerintah provinsi yakni aplikasi *e-NADI*. Temuan berikutnya adalah karakteristik undang-undang aplikasi ini sudah didasarkan pada undang-undang yang berlaku di Indonesia yang terkait dengan penerapan *e-government*. Karakteristik lingkungan menjadi karakteristik ketiga yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi *e-NADI* seluruh pegawai yang menjadi operator di perangkat daerahnya harus mampu menguasai aplikasi tersebut untuk membantu proses surat menyurat ini secara cepat dan akuntabel. Kesimpulan penelitian adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi NTT telah memanfaatkan teknologi dengan sangat baik dalam upaya mewujudkan *e-Government* provinsi NTT.

**Kata Kunci:** *e-Government*, *e-NADI*, Implementasi

**Abstract**

The presence of an Electronic-Based Government System (SPBE) where the application of e-mail can facilitate the work of future administrative management. In response to this, the Office of Communication and Information of the Province of East Nusa Tenggara based on the Circular Letter of the Menpan-RB Number 5 of 2013 concerning the Use of Electronic Service Manuscript Applications in Government Agencies, an application called e-NADI was developed within the scope of the NTT provincial government. Implementation The purpose of the study was to obtain an overview of the implementation of the e-NADI application currently used by the NTT provincial government. The research method used is descriptive qualitative. The findings of this study are the success of implementation which is judged by the characteristics of the problem that in realizing e-government, the NTT Provincial Communications and Information Office makes an innovation in office administration within the scope of the provincial government, namely the e-NADI application. The next finding is that the characteristics of this application law are already based on the laws in force in Indonesia related to the implementation of e-government. Environmental characteristics are the third characteristic related to the use of the e-NADI application, all employees who become operators in their regional apparatus must be able to master the application to help process this correspondence quickly and accountably. The conclusion of the study is that the Department of Communication and Information of the Province of NTT has utilized technology very well in an effort to realize the e-Government of the province of NTT.

**Keywords:** *e-Government, e-NADI, Implementation*

## **PENDAHULUAN**

Terobosan baru harus dilakukan guna mencapai penyelenggaraan pemerintahan yang efisien serta efektif pada pelayanan yang diberikan. Dalam pelaksanaan pelayanan publik masih banyak ditemui kendala yang dihadapi pemerintah itu sendiri. Sehingga perlu adanya perbaikan kualitas dari tata kelola pemerintah yang nantinya akan menjadi faktor penunjang pembangunan nasional. Upaya dalam memperbaiki birokrasi terus menerus dilakukan oleh pemerintah Indonesia yang disebut sebagai reformasi birokrasi.

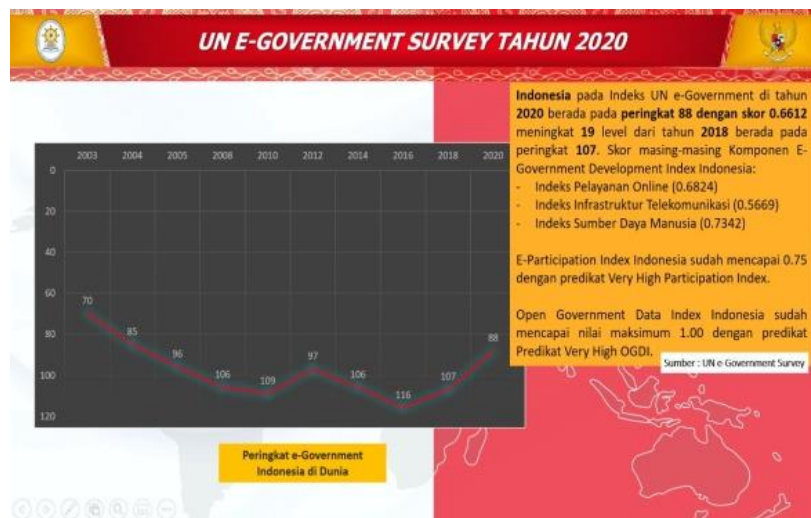
Perkembangan masa reformasi di Indonesia bersamaan dengan kemajuan teknologi yang berkembang pesat. Sehingga kegiatan pemerintahan sudah mengalami suatu transformasi pada masa masyarakat informasi. Kondisi ini membuat masyarakat dapat mengakses informasi yang ada dan yang dibutuhkan dalam kehidupannya dengan cepat tanpa ada batasan. Dengan adanya sistem ini menjadikan pemerintah turut dalam memanfaatkan teknologi yang ada dalam penyelenggaraannya dimana dikenal dengan *e-Government*.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* menginstruksikan pemerintah Indonesia untuk mengambil langkah berdasarkan tugas dalam penyelenggaraan pemerintahan secara elektronik yang bertujuan sebagai pengembangan *e-Government* serta menjadi kualitas dari pelayanan yang diberikan. *e-Government* sendiri dinilai sudah cukup baik dari sebelumnya karena respon masyarakat terhadap sistem ini sudah bisa diminimalisir oleh pemerintah dengan interaksi yang timbal balik melalui

digital. Dengan pengelolaan yang baik maka akan membuka kesempatan untuk masyarakat dalam berdialog serta berpartisipasi sebagai mitra dari pemerintah sendiri untuk proses pengambilan kebijakan. Manfaat yang ingin dirasakan dari penerapan *e-Government* adalah meningkatnya efisiensi, efektifitas, kenyamanan dan juga aksesibilitas untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari pemerintah.

Penerapan *e-Government* mampu meningkatkan hubungan yang baik antara pemerintah serta pihak yang berkaitan. Sehingga hubungan yang dihasilkan dari *e-Government* adalah *Government to Citizen* dimana pemerintah langsung berhubungan dengan masyarakat, *Government to Business* yang berkaitan dengan hubungan pemerintah terhadap bisnis, *Government to Government* berhubungan dengan pemerintah terhadap pemerintah lainnya dan *Government to Employees* berkaitan dengan hubungan pemerintah terhadap pegawainya sendiri (Prof. Eko Indrajit, 2006). Melihat hal tersebut, maka Indonesia juga sedang berlomba dalam mewujudkan *e-Government* baik di pemerintahan pusat maupun pemerintahan daerah.

Mencapai *good governance* dilakukan dengan upaya yaitu reformasi birokrasi oleh pemerintah. Dengan mereformasi jajaran pemerintah sesuai dengan tuntutan kondisi dan juga situasi akan membantu pencapaian tujuan Negara sendiri. Dengan rujukan dalam penggunaan criteria keberhasilan reformasi birokrasi maka dikeluarkannya Peraturan Menteri PANRB Nomor 11 Tahun 2011 tentang Indikator keberhasilan reformasi birokrasi. Disana dijelaskan bahwa salah satu indikatornya adalah pengembangan *e-government*.



Sumber : (Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2020)

**Gambar 1**  
**Data Survey e-Government**

Data yang diberikan dari survey yang dilakukan pada tahun 2020 oleh *United Nations (UN) e-Government Survey* didapatkan bahwa pengembangan *e-government* di Indonesia mencapai peringkat 88 atau dengan menggunakan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) dengan skor 0.6612. Penilaian dengan skor diatas 0.75 diberi predikat oleh PBB ialah *Very High EGDI* maka Indonesia sendiri masuk dalam predikat tersebut.

Kemajuan dari teknologi sendiri juga memberikan peluang yang besar untuk dilakukannya inovasi pembangunan aparatur Negara oleh pemerintah melalui pelayanan kepada aparatur sipil Negara, instansi pemerintah dan juga pelaku bisnis. Berdasarkan pada Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dijelaskan bahwa dengan kehadiran sistem ini dapat mewujudkan suatu tata kelola dalam pemerintah yang bersifat transparan, akuntabel dan bersih sehingga pelayanan publik akan semakin berkualitas dan terpercaya (Perpres No.95 Tahun 2018, 2018). Saat ini, pemerintah daerah, lembaga dan kementerian sudah melaksanakan sistem ini secara mandiri berdasarkan kapasitas kemampuannya sehingga tingkat kemajuan dari sistem ini sangat bervariasi di tingkat nasional. Melihat hal tersebut, maka dibuatlah Rencana Induk SPBE Nasional yang menjadi fondasi pemerintah daerah, lembaga dan kementerian untuk mencapai SPBE yang terpadu.

Sejalan dengan perkembangan teknologi yang pesat serta mengikuti reformasi birokrasi, pengelolaan tata pemerintahan harus memanfaatkan teknologi informasi yang ada. Pemerintah daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam tata kelola pemerintahan dinilai masih sangat rendah dalam penyelenggaraannya. Sehingga kehadiran Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik ini dapat membantu melancarkan segala urusan yang ada dalam pemerintahan provinsi agar bisa lebih efisien dan efektif pada pengelolaan administrasinya. Berdasarkan juga hubungan yang dihasilkan *e-Government* terkait *Government to Government* diperlukan kolaborasi antar Organisasi Perangkat Daerah guna mempercepat pencapaian dari program dan kegiatan pemerintah daerah serta mewujudkan visi dan misi Kepala Daerah.

Bersamaan dengan salah satu misi dari Gubernur NTT yakni mewujudkan reformasi birokrasi pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur yang membantu dalam proses penyelenggaraan dan sebagai penanggung jawab perkembangan Teknologi Informasi pada lingkup pemerintah provinsi (RPJMD NTT 2018-2023, 2018). Sebuah layanan dalam *e-Government* terkhusus untuk

mendukung kegiatan perkantoran yang berbasis elektronik yakni *e-Office*. Keberadaan *e-Office* lebih sering dipakai oleh kalangan swasta sedangkan pemanfaatan dalam pemerintahan belum terlalu dikembangkan.

Hingga tahun 2016 penggunaan masih sistem secara manual pada administrasi perkantoran Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika. Sistem manual ini dinilai sangat boros karena penggunaan kertas yang banyak serta alat tulis kantor selain itu juga dibutuhkan waktu proses pendistribusian dokumen kantor. Permasalahan yang ditemukan juga penyimpanan dokumen yang memakan banyak tempat sehingga ruangan terlihat seperti berantakan dan sempit serta akan menyulitkan proses ketika mencari dokumen kantor. Hadirnya Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dimana pada penerapan e-Surat dapat memperlancar kerja dari pengelolaan administrasi kedepannya.

Menanggapi hal tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur berlandaskan pada Surat Edaran Menpan-RB Nomor 5 Tahun 2013 tentang Penggunaan Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik Pada Instansi Pemerintahan (“Kementrian PAN & RB,” 2013) maka dikembangkanlah sebuah aplikasi yang bernama *e-NADI* pada lingkup pemerintah provinsi. Aplikasi ini sudah diterapkan pada seluruh organisasi perangkat daerah Provinsi NTT melalui Dinas Komunikasi dan Informatika untuk mempermudah dalam proses mengontrol, memilah surat dan menghemat waktu. Sehingga seluruh surat baik itu surat yang masuk, surat yang keluar disposisi, dan juga laporan bisa termonitor dengan baik yang dapat berimbas pada peningkatan pelayanan pemerintahan provinsi. Pada tahun 2021, pengembangan aplikasi *e-NADI* sudah terintegrasi dengan Tanda Tangan Elektronik yang sudah mendapat sertifikasi dari Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE). Aplikasi ini baru saja diluncurkan pada tahun 2021 sehingga sangat wajar jika pemahaman yang masih sangat rendah oleh aparatur pemerintah lingkup provinsi meskipun demikian ada upaya positif dari Pemerintah Provinsi setempat bagi sesama organisasi perangkat daerah lainnya dalam lingkup pemerintahan provinsi.

Dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yang pertama adalah Aplikasi E-Surat Sebagai Upaya Pendukung Tata Kelola Pemerintahan Di Desa Kukuh, Kerambitan, Tabanan, Bali (Handika & Susila Satwika, 2021). Implementasi dari, aplikasi E-Surat di Desa Kukuh sendiri sudah digunakan dengan baik oleh perangkat setempat dalam proses surat-menyurat. Hasil penelitian melalui pengujian *blackbox* yang didapatkan aplikasi ini berjalan sesuai yang

diharapkan dan dapat diterima oleh pengguna meskipun masih diperlukan pendampingan karena teknologi yang baru.

Berikutnya, perbandingan pada jurnal kedua dengan judul Penerapan Tanda Tangan Elektronik Pada Sistem Elektronik Pemerintahan Guna Mendukung e-Government (Nugraha & Mahardika, 2016). Dimana dalam jurnal ini dijelaskan bahwa tanda tangan elektronik menjadi suatu tantangan terbaru bagi pemerintah karena menyesuaikan dengan penggunaan tata naskah dinas elektronik sekarang sehingga dibutuhkan suatu langkah strategis agar tercapai implementasi yang sesuai. Permasalahan yang terjadi pada penerapan tanda tangan elektronik sendiri adalah adanya keraguan dari pejabat untuk menerapkan sistem elektronik ini dan juga perlu penyesuaian dari budaya nota dinas yang dahulunya kertas sekarang sudah menjadi elektronik.

Penelitian ketiga adalah Efektivitas Program Tanda Tangan Elektronik Di Diskominfo Sandik Kabupaten Sumedang (Garmana et al., 2022). Penelitian menghasilkan terkait dengan Tanda Tangan elektronik yang sudah berjalan baik sebagai alat untuk verifikasi tetapi masih kurang kesadaran masyarakat terkait penggunaannya di desa sehingga perlu dievaluasi kembali. Dibandingkan dengan penelitian selanjutnya Efektivitas Sistem Tata Persuratan Digital (e-Surat) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya (Sibarani & Fanida, 2011). Dijelaskan disana bahwa sistem e-surat ini berjalan sangat efektif dibuktikan dengan perolehan data yakni sebesar 82,83% termasuk dalam kategori sangat efektif tetapi pelaksanaan proses pengiriman suratnya masih manual karena beberapa SKPD yang masih belum siap untuk mengoperasikannya.

Penelitian terakhir adalah Pemanfaatan Aplikasi E-Surat Dalam Mendukung Pengelolaan Arsip Dinamis Aktif Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah (Tarigan & Jumino, 2018) dijelaskan bahwa pemanfaatan aplikasi ini terlaksana dengan baik namun masih ditemukan kelemahan seperti akses yang kurang lancar oleh pejabat structural karena server yang belum dikembangkan untuk menunjang aplikasi e-surat ini.

Teori implementasi program telah dijelaskan oleh para ahli diantaranya oleh Mazmanian dan Sabatier dijelaskan bahwa terdapat tiga variabel yang sangat berpengaruh pada keberhasilan implementasi yaitu karakteristik dari permasalahan, undang-undang, dan juga lingkungan. Yang pertama adalah karakteristik dari permasalahan ini kita bisa melihat permasalahan apa yang tengah dihadapi bisa saja pada tingkat kesulitan teknis, tingkat kemajemukan kelompok, dan juga proposi kelompok. Kedua adalah undang-undang dimana kita melihat seberapa jauh memiliki

dukungan teoritis yang kuat dan juga tingkat komitmen terhadap undang-undang tersebut. Dan yang terakhir adalah lingkungan dimana dilihat dari sikap kelompok yang menerima implementasi ini baik itu didukung maupun adanya intervensi dengan tingkat dari kemajuan teknologi sendiri. (Mazmanian dan Sabatier, 1983)

Melihat itu, kita perlu membahas pengembangan layanan dalam mewujudkan *e-Government* pada lingkup pemerintahan provinsi Nusa Tenggara Timur dengan judul permasalahan yang akan dibahas ialah Implementasi Penggunaan Aplikasi *e-NADI* Yang Terintegrasi Dengan Tanda Tangan Elektronik Dalam Mewujudkan *e-Government*. Penulisan ini bertujuan untuk dapat menilai penggunaan aplikasi *e-NADI* yang sudah terintegrasi dengan Tanda Tangan Elektronik pada lingkup pemerintahan provinsi Nusa Tenggara Timur. Sejauh ini penulis masih belum menemukan tulisan yang mengangkat terkait implementasi penggunaan aplikasi *e-NADI* pada lingkungan pemerintahan provinsi NTT sehingga penulis memiliki harapan agar pemerintah dapat menilai aplikasi tersebut dan menggunakannya sesuai dengan standar operasionalnya.

## **METODE**

Merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Pendekatan analisis deskriptif yaitu penyajian data berbentuk kata-kata daripada menggunakan angka serta memuat apa adanya saat penelitian dilakukan (Cresswell, 2017). Melalui penelaahan data sekunder yakni data yang tersaji dalam bentuk tabel maupun bagan dan merupakan olahan dari data primer (Husein Umar, 2013) ialah data yang diberikan oleh seksi aplikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur dan juga jurnal, buku serta tulisan ilmiah lainnya sebagai bentuk pengumpulan data. Penulisan ini dibatasi oleh penulis berdasarkan dimensi dari Mazmanian dan Sabatier.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Implementasi penggunaan Aplikasi *e-NADI***

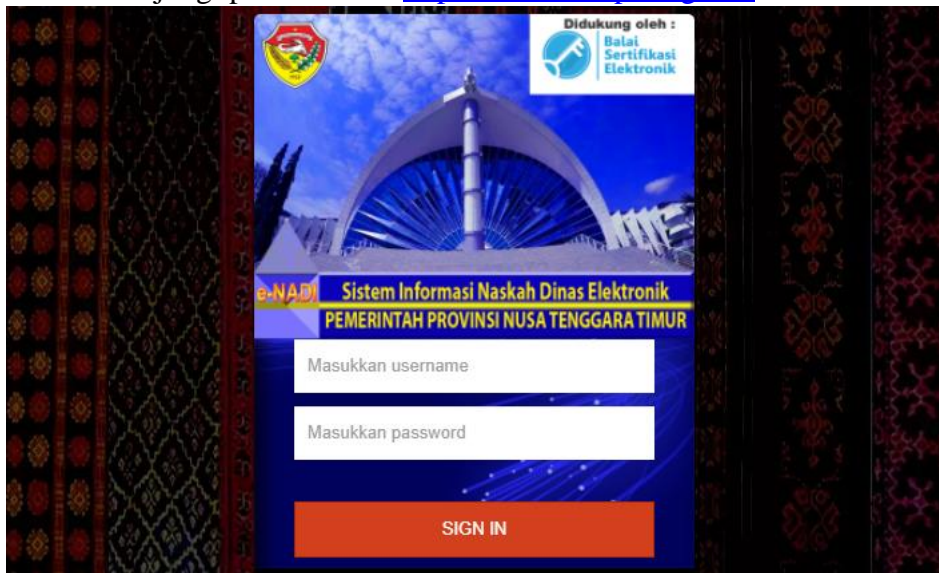
Sesuai dengan yang dikemukakan oleh Mazmanian dan Sabatier, terdapat tiga dimensi keberhasilan implementasi program yang dihubungkan dengan program yang dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi NTT dalam penggunaan aplikasi *e-NADI* yaitu :

1. Karakteristik dari permasalahan

Dihubungkan dengan permasalahan yang ada maka Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi NTT melihat bahwa proses pengurusan surat pada lingkup pemerintah provinsi banyak sekali memakan waktu. Berdasarkan pada reformasi birokrasi dan juga visi misi dari Gubernur NTT maka terdoronglah untuk membuat suatu inovasi pelayanan kepada pemerintah melalui kehadiran aplikasi *e-NADI*.

Aplikasi *e-NADI* merupakan salah satu aplikasi yang dikembangkan untuk membantu layanan naskah dinas secara elektronik. Penggunaan aplikasi ini diterapkan pada semua perangkat daerah lingkup Pemerintah NTT. Kehadiran aplikasi ini membantu pengelolaan administrasi sehingga berjalan efektif dan efisien pada surat masuk dan keluar di lingkungan pemerintah Provinsi NTT.

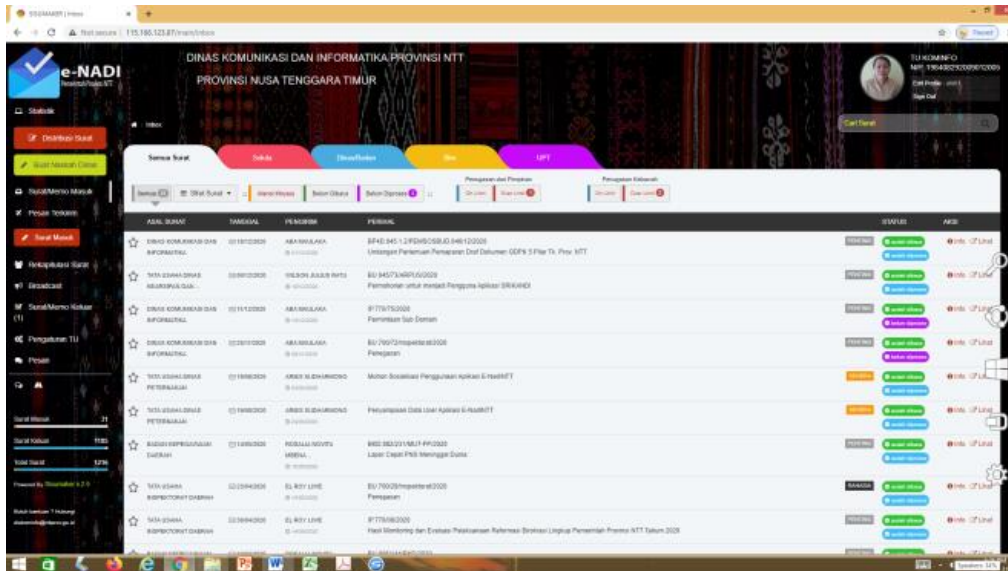
Saat ini pengembangan aplikasi *e-NADI* mencapai versi 2.5 dan dibuat *flexible* sehingga mudah digunakan oleh pengguna dan saat ini sudah dikembangkan juga dalam versi *android*. Aplikasi ini ditinjau dari sisi pengguna dibagi menjadi empat bagian yakni pengguna admin *supervisor*, admin, tata usaha dan juga pejabat structural. Dapat dilihat tampilan awal aplikasi *e-NADI* ketika dikunjungi pada website <https://e-nadi.nttprov.go.id/>.



Sumber : (<https://e-nadi.nttprov.go.id/>, n.d.)

**Gambar 2**  
**Menu login aplikasi *e-NADI***





Sumber : (<https://e-nadi.nttprov.go.id/>, n.d.)

**Gambar 3**  
**Menu aplikasi e-NADI**

Pada aplikasi *e-NADI* terdapat beberapa fitur didalamnya yakni profil *user* ,statistic, distribusi surat masuk,distribusi surat keluar,distribusi laporan,buat naskah dinas, surat masuk, surat keluar,rekapitulasi surat, *broadcast* , pesan, pengaturan TU dan fitur *help*. Setiap fitur memiliki fungsinya masing-masing dalam pengembangan aplikasi tersebut. Fungsi dari menu aplikasi *e-NADI* dijelaskan pada tabel dibawah ini.

**Tabel 1**  
**Menu aplikasi e-NADI**

| Menu                      | Fungsi  |
|---------------------------|---|
| <b>user dan hak akses</b> | Menu untuk manajemen profil <i>user</i> dengan 4 hak akses yakni pengguna admin <i>supervisor</i> , admin, tata usaha dan juga pejabat structural.          |
| <b>Distibusi surat</b>    | Menu untuk menulis surat kepada pengguna lain yang terdiri distribusi surat masuk, keluar dan laporan.  |
| <b>Memo masuk</b>         | Menu untuk melihat surat yang diterima oleh <i>user</i> dan dapat dilakukan disposisi oleh pejabat kepada pejabat lain di lingkungan internal satuan kerja. |
| <b>Memo terkirim</b>      | Menu untuk melihat daftar pesan yang dikirim oleh <i>user</i> .   |

---

**Modul persetujuan surat** Menu ini sebagai tindak pengawas dan pengontrolan terakhir sebelum surat keluar dan dikirim ke luar satuan kerja.

---

Sumber : (Laporan Akhir Seksi Pengembangan Aplikasi, 2021)

Pimpinan perangkat daerah dapat melakukan disposisi surat kapan dan dimana saja namun pada penerapannya transaksi dari surat keluar harus di print dan ditanda tangani secara manual serta menimbulkan penumpukan surat. Melihat hal tersebut maka tim kerja aplikasi melakukan koordinasi untuk membuat aplikasi ini semakin memudahkan penggunanya. Maka, Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi NTT bekerja sama dengan Badan Sandi dan Siber Negara (BSNN) untuk pembuatan Tanda Tangan Elektronik bersertifikasi. Sehingga, dalam pengembangannya aplikasi *e-NADI* saat ini sudah terintegrasi dengan Tanda Tangan Elektronik secara resmi melalui Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE). Dan juga saat ini aplikasi *e-NADI* sudah dapat diakses melalui *android* seperti pada gambar dibawah ini.



Sumber : (Laporan Akhir Seksi Pengembangan Aplikasi, 2021)

**Gambar 4**  
**Tampilan *e-NADI* di *android***

Pengembangan yang terus dilakukan oleh tim pengembangan aplikasi ini membantu proses surat-menyurat dalam lingkup pemerintah provinsi NTT. Melalui web maupun *android* dapat dilakukan tanda tangan elektronik yang tidak dibatasi oleh ruang dan waktu sehingga pada prosesnya jika para pejabat tidak ada di tempat tetap bisa dilakukan proses surat-menyurat melalui

pelayanan secara *online*. Dapat dilihat tampilan surat yang jadi dari aplikasi *e-NADI* serta sudah ditanda tangani secara elektronik.



Sumber : (Laporan Akhir Seksi Pengembangan Aplikasi, 2021)

### Gambar 5 Tampilan surat dari *e-NADI*

## 2. Karakteristik Undang-Undang

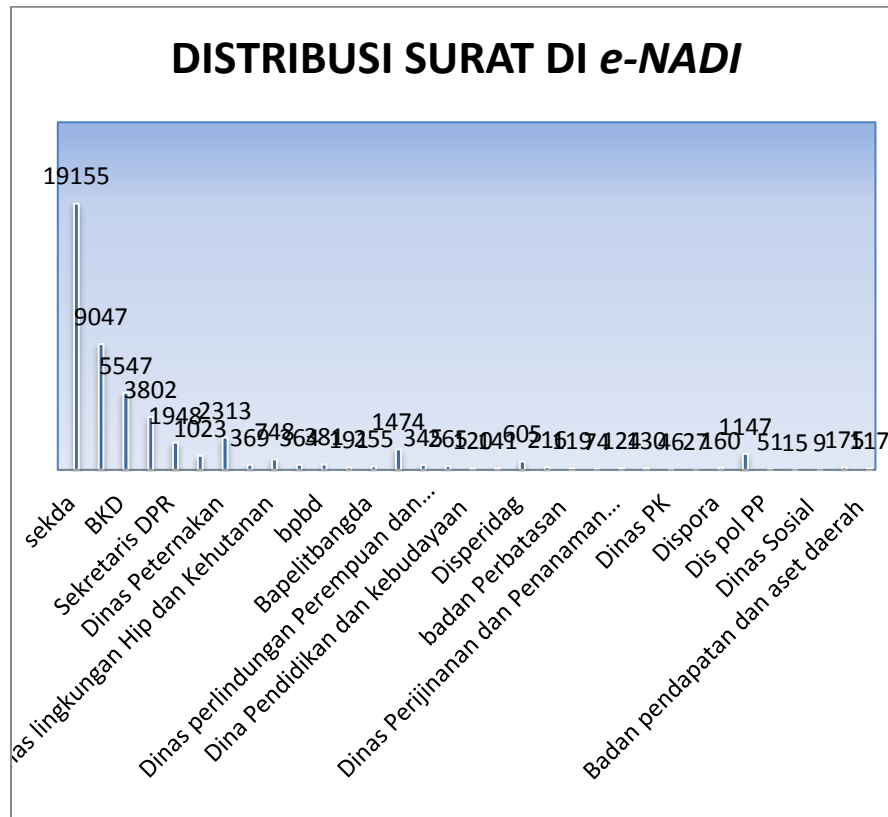
Suatu implementasi akan berhasil apabila memiliki dukungan teoritis yang kuat dan juga tingkat komitmen terhadap undang-undang tersebut. Pengembangan aplikasi *e-NADI* guna mewujudkan *e-Government* pada lingkup pemerintah provinsi NTT. Aplikasi *e-NADI* sendiri didasarkan pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Peraturan Menteri PANRB Nomor 6 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas Elektronik di Lingkungan Instansi Pemerintah dan juga Surat Edaran MENPAN

Nomor 5 Tahun 2013 tentang Penggunaan Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik Pada Instansi Pemerintah.

Aplikasi ini juga disesuaikan dengan Peraturan Gubernur NTT Nomor 80 Tahun 2019 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Provinsi NTT maka Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi NTT menjadi wali dalam pengembangan layanan *e-Government* dalam membantu kegiatan administrasi perkantoran (*e-office*) pada pemerintah provinsi. Namun, belum adanya komitmen pimpinan dalam memanfaatkan aplikasi *e-NADI* dengan menerbitkan Instruksi Gubernur atau regulasi lainnya yang bersifat penegasan dalam lingkup pemerintah provinsi.

### 3. Karakteristik Lingkungan

Lingkungan yang dimaksudkan adalah dari sikap kelompok yang menerima implementasi ini baik itu didukung maupun adanya intervensi dengan tingkat dari kemajuan teknologi sendiri. Sehingga dihubungkan dengan aplikasi *e-NADI* maka dapat dikatakan bahwa penggunaan aplikasi ini diterapkan pada 39 perangkat daerah di Pemerintah Provinsi NTT bisa dilihat pada gambar diagram dibawah.



Sumber : (Laporan Survey Kepuasan e-NADI, 2021)

**Gambar 5**  
**Distibusi Surat di e-NADI**

Berdasarkan hasil perhitungan dari survei kepuasan layanan aplikasi *e-NADI* dan Tanda Tangan Elektronik dari 26 responden Perangkat Daerah lingkup Pemerintah Provinsi NTT, penilaian pelayanan terhadap aplikasi *e-NADI* dan Tanda Tangan Elektronik Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan memberikan pelayanan, baik secara tatap muka dan tingkat pemahaman penggunaan aplikasi berbasis web (<https://e-nadi.nttprov.go.id/>) dan versi android terbilang sudah sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan dengan tingkat Kepuasan adalah 85.09 dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

| HASIL SURVEY PELAYANAN ENADI DAN TANDA TANGAN ELEKTRONIK   |   |  |                              |                           |                                |                            |                              |                                 |                               |  |                  |
|--|---|--|------------------------------|---------------------------|--------------------------------|----------------------------|------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|--|------------------|
| NO   | NAMA PERANGKAT DAERAH   | KESEDUKAN ANAK SAHA PERSEKUTUAN DENGAN JENIS PELAYANAN | KEMUDAHAN PROSEDUR PELAYANAN | KECEPATAN WAKTU PELAYANAN | KEMALIHAN BAYU/TARIF PELAYANAN | KESEDUKAN PRODUK PELAYANAN | KOMPETENSI/KEMAMPUAN PETUGAS | PERLUAS PETUGAS DALAM PELAYANAN | REALITAS SARANA DAN PRASARANA | PERANGKAT PENGADUAN PENGOBROLA PELAYANAN | TOTAL/ RESPONDER |
| 1  | BADAN KEPESAWAHAN DAERAH PROVINSI NTT   | 75   | 80                           | 90                        | 90                             | 90                         | 75                           | 90                              | 75                            | 76                                       | 701              |
| 2  | BIRD URUM   | 75   | 80                           | 76                        | 100                            | 76                         | 80                           | 80                              | 75                            | 76                                       | 718              |
| 3  | DINAS PENCIHAN DAN KEBUDHAYAN PROVINSI NTT                                      | 90   | 90                           | 90                        | 90                             | 90                         | 95                           | 100                             | 90                            | 90                                       | 825              |
| 4  | BADAN PENGENDALIAN PERSEKUTUAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH PROVINSI NTT | 100  | 90                           | 75                        | 100                            | 80                         | 95                           | 100                             | 95                            | 100                                      | 835              |
| 5  | DINAS PEMBERKHAN BAHARUKAT DAN DESA PROVINSI NTT                                | 100  | 75                           | 75                        | 100                            | 100                        | 75                           | 75                              | 75                            | 100                                      | 775              |
| 6  | PEPERKORAT DAERAH PROVINSI NTT  | 100  | 70                           | 80                        | 75                             | 80                         | 75                           | 85                              | 75                            | 76                                       | 714              |
| 7  | DINAS KEPEMUDAAN DAN OLARAGA PROVINSI NTT                                       | 100  | 100                          | 100                       | 100                            | 100                        | 100                          | 100                             | 100                           | 100                                      | 900              |
| 8  | DINAS KOPERASI, TENAGA KERJA DAN TRANSKRASI PROVINSI NTT                        | 75   | 75                           | 75                        | 100                            | 75                         | 75                           | 75                              | 75                            | 80                                       | 705              |
| 9  | RSUD PROF. DR. W. Z. CHANESI KUPANG   | 90   | 90                           | 90                        | 90                             | 90                         | 90                           | 90                              | 90                            | 90                                       | 810              |
| 10   | DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN PROVINSI NTT                                       | 100  | 100                          | 75                        | 100                            | 75                         | 75                           | 100                             | 75                            | 100                                      | 800              |
| 11   | DINAS PARIWISATA DAN BUDHAY KREATIF PROVINSI NTT                                | 100  | 75                           | 75                        | 100                            | 75                         | 75                           | 100                             | 90                            | 80                                       | 730              |
| 12   | DINAS PARIWISATA DAN BUDHAY KREATIF PROVINSI NTT                                | 90   | 90                           | 90                        | 100                            | 90                         | 100                          | 100                             | 90                            | 100                                      | 890              |
| 13   | DINAS PARIWISATA DAN BUDHAY KREATIF PROVINSI NTT                                | 100  | 100                          | 100                       | 75                             | 100                        | 75                           | 100                             | 100                           | 100                                      | 850              |
| 14   | DINAS PARIWISATA DAN BUDHAY KREATIF PROVINSI NTT                                | 80   | 90                           | 85                        | 100                            | 85                         | 100                          | 100                             | 95                            | 95                                       | 830              |
| 15   | DINAS PARIWISATA DAN BUDHAY KREATIF PROVINSI NTT                                | 80   | 100                          | 85                        | 100                            | 90                         | 80                           | 85                              | 90                            | 90                                       | 710              |
| 16   | DINAS PARIWISATA DAN BUDHAY KREATIF PROVINSI NTT                                | 75   | 75                           | 75                        | 100                            | 80                         | 90                           | 100                             | 90                            | 90                                       | 775              |
| 17   | DINAS PARIWISATA DAN BUDHAY KREATIF PROVINSI NTT                                | 75   | 75                           | 80                        | 75                             | 75                         | 75                           | 75                              | 75                            | 100                                      | 675              |
| 18   | DINAS PARIWISATA DAN BUDHAY KREATIF PROVINSI NTT                                | 80   | 85                           | 80                        | 90                             | 85                         | 90                           | 90                              | 75                            | 80                                       | 730              |
| 19   | DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI NTT  | 90   | 90                           | 75                        | 75                             | 85                         | 90                           | 90                              | 75                            | 80                                       | 760              |
| 20   | DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI NTT  | 90   | 90                           | 75                        | 75                             | 85                         | 85                           | 90                              | 90                            | 90                                       | 760              |
| 21   | DINAS KESEHATAN, KEPENDULUKAN DAN PENKATKAN DIPLA PROVINSI NTT                  | 100  | 75                           | 75                        | 75                             | 75                         | 100                          | 100                             | 75                            | 100                                      | 775              |
| 22   | DINAS KESEHATAN, KEPENDULUKAN DAN PENKATKAN DIPLA PROVINSI NTT                  | 100  | 75                           | 75                        | 75                             | 75                         | 100                          | 100                             | 75                            | 100                                      | 775              |
| 23   | DINAS PETERNAKAN PROVINSI NTT   | 80   | 80                           | 80                        | 90                             | 80                         | 80                           | 80                              | 80                            | 80                                       | 690              |
| 24   | BADAN PENGENDALIAN SUMBER DAYA MANUSIA DAERAH PROVINSI NTT                      | 75   | 75                           | 75                        | 85                             | 100                        | 90                           | 90                              | 90                            | 90                                       | 800              |
| 25   | DINAS SOSIAL PROVINSI NTT   | 75   | 75                           | 75                        | 100                            | 75                         | 75                           | 100                             | 75                            | 100                                      | 795              |
| 26   | BADAN PENGENDALIAN BERKORUM DAERAH PROVINSI NTT                                 | 75   | 75                           | 75                        | 100                            | 100                        | 75                           | 100                             | 75                            | 100                                      | 800              |
| TOTAL  |   | 2245   | 2195                         | 2071                      | 2320                           | 2181                       | 2215                         | 2388                            | 2388                          | 2323                                     | 19910            |
| RATA-RATA  |   | 86.31  | 82.12                        | 79.65                     | 89.28                          | 81.94                      | 85.19                        | 91.72                           | 80.19                         | 89.35                                    | 765.77           |
| Rumus Untuk memperoleh Presentasi Pelayanan E-nadi dan Tanda Tangan Elektronik adalah "Total nilai respon (TNR) x 100% : Total Respon (TR) : 9 Pernyataan" |   |  |                              |                           |                                |                            |                              |                                 |                               |  |                  |
| TNR = 19910 x 100 = 1991000 : 26 : 100 : 9 = 85,09   |   |  |                              |                           |                                |                            |                              |                                 |                               |  |                  |
| <b>85.09</b>   |   |  |                              |                           |                                |                            |                              |                                 |                               |  |                  |

Sumber : (Laporan Survey Kepuasan e-NADI, 2021)

**Gambar 6**  
**Hasil Survey Kepuasan Pelayanan**

Data tersebut dapat menjelaskan bahwa perangkat daerah sebagai lingkungan menerima kehadiran aplikasi *e-NADI* dengan baik dengan perolehan nilai 85,90 dengan perolehan *grade A* yaitu sangat baik. Namun, karena aplikasi ini baru dibuat pada tahun 2021 maka belum semua pegawai pemerintah Provinsi NTT paham akan aplikasi *e-NADI* sendiri. Berdasarkan laporan pertanggung jawaban yang dibuat oleh tim pengembangan aplikasi disana dijelaskan bahwa

perlunya sosialisasi dan bimtek yang berkelanjutan bagi pejabat struktural dan tenaga operator sehingga dapat menggunakan aplikasi *e-NADI* dengan baik karena disetiap harinya pasti selalu ada perangkat daerah yang datang ke ruangan tim pengembangan aplikasi untuk konsultasi terkait sistem aplikasi *e-NADI* di dinasnya yang terkadang error. Ketika dicek oleh tim pengembangan aplikasi sendiri aplikasi ini berjalan lancar dan dinilai bahwa operator tersebut yang salah menginput data sehingga error dan juga ketersediaan akses internet yang kurang menunjang.

Berdasarkan tiga dimensi keberhasilan implementasi program ini maka dapat dikatakan bahwa proses pengembangan aplikasi *e-NADI* ini sudah diimplementasikan secara baik namun masih ditemukan beberapa permasalahan terkait aplikasi tersebut. Permasalahan yang ada ditimbulkan dari karakteristik undang-undang dan juga karakteristik lingkungan sendiri. Seperti dijelaskan di atas permasalahan dari undang-undang sendiri berkaitan dengan belum adanya komitmen dari pimpinan terkait pemanfaatan aplikasi *e-NADI* sendiri. Sedangkan dari karakteristik lingkungan itu sendiri ialah sebagian pegawai yang belum terlalu mahir dalam pemanfaatan aplikasi *e-NADI* dan juga infrastruktur yang belum optimal sehingga aplikasi ini kadang belum digunakan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan tiga dimensi keberhasilan implementasi yang diberikan oleh Mazmanian dan Sabatier maka diketahui implementasi dari penggunaan aplikasi *e-NADI* yaitu :

- a. Karakteristik permasalahan ditemukan bahwa pemerintah Provinsi NTT dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi NTT melihat bahwa pengelolaan administrasi perkantoran masih secara manual ditengah era teknologi yang sudah canggih. Sehingga dikembangkanlah suatu aplikasi yang diberi nama *e-NADI* untuk membantu proses penyelenggaraan *e-Government*.
- b. Karakteristik undang-undang ditemukan bahwa belum adanya komitmen pimpinan dalam memanfaatkan aplikasi *e-NADI* dengan menerbitkan Instruksi Gubernur atau regulasi lainnya yang bersifat penegasan dalam lingkup pemerintah provinsi sehingga perlu adanya regulasi terkait aplikasi ini dalam membantu penyelenggaraan *e-Government*.
- c. Karakteristik dari lingkungan dijelaskan bahwa implementasi penggunaan aplikasi *e-NADI* sudah diterapkan dengan baik di perangkat daerah namun pegawai yang belum terlalu

mahir dalam pemanfaatan aplikasi *e-NADI* dan juga infrastruktur yang belum optimal sehingga aplikasi ini kadang belum digunakan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cresswell. (2017). *Research Design : Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. CA : SAGE Publication.
- Garmana, D. H., Sugihartiawan, A., Nuraeni, N., Rahayu, R. A., Megayani, S., Yulaeha, Y., Aziz, T., Ilmu, F., Poitik, I., & April, U. S. (2022). *EFEKTIVITAS PROGRAM TANDA TANGAN ELEKTRONIK DI DISKOMINFOSANDITIK KABUPATEN SUMEDANG*. 7, 49–55.
- Handika, I. P. S., & Susila Satwika, I. K. (2021). Aplikasi E-Surat Sebagai Upaya Pendukung Tata Kelola Pemerintahan Di Desa Kukuh, Kerambitan, Tabanan, Bali. *Rabit : Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Univrab*, 6(2), 145–151.  
<https://doi.org/10.36341/rabit.v6i2.1838>
- <https://e-nadi.nttprov.go.id/>. (n.d.). *e-nadi.nttprov.go.id*. Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi NTT. <https://e-nadi.nttprov.go.id/>.
- Husein Umar. (2013). *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis*. Grafindo Persada.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2020. (2020). *UN E-Government Survey 2020*. “Kementrian PAN & RB.” (2013). *Surat Edaran No. 05 Tahun 2013 Tentang Penggunaan Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik Pada Instansi Pemerintah*.
- Laporan Akhir Seksi Pengembangan Aplikasi, 2021. (2021). *DISKOMINFO NTT*. 11, 1–20.
- Laporan Survey Kepuasan e-NADI, 2021. (2021). *DISKOMINFO NTT*. 1–21.
- Mazmanian dan Sabatier, 1983. (1983). *Teori Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier 1983*.  
<http://text-id.123dok.com/document/lq52d2rq4-teori-daniel-a-mazmanian-dan-paul-a-sabatier-1983.html>
- Nugraha, A., & Mahardika, A. (2016). Penerapan Tanda Tangan Elektronik Pada Sistem Elektronik Pemerintahan Guna Mendukung E-Government. *Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia*, 359–364.  
<http://is.its.ac.id/pubs/oajis/index.php/home/detail/1681/PENERAPAN-TANDA-TANGAN-ELEKTRONIK-PADA-SISTEMELEKTRONIK-PEMERINTAHAN-GUNA-MENDUKUNG-E-GOVERNMENT>
- Perpres No.95 Tahun 2018. (2018). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. *Menteri Hukum*

*Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia*, 110.

Prof. Eko Indrajit, 2006. (2006). *Electronic Government : Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi. E- Government*, 91.

RPJMD NTT 2018-2023. (2018). *Gubernur nusa tenggara timur*. 1–13.

Sibarani, thelesia debora f., & Fanida, eva hany. (2011). Efektivitas Sistem Tata Persuratan Digital (e-Surat) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. *E-Journal*, 11040674016, 1–7.

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.

<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/22920>