

SMART GOVERNANCE MELALUI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI SURAT APLIKASI “SIPADEK” DI DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA JAMBI

Shully Mumpuni Anjani Putri¹, Eem Nurnawati², dan R. Nina Karina³

^{1,2}Fakultas Manajemen Pemeritahan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, ³Pusat Data dan Sistem Informasi Kementerian Dalam Negeri

E-mail: shully128@gmail.com, eeemnurnawati2@gmail.com, karinaninong@gmail.com

ABSTRAK. Aplikasi “SIPADEK” (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran) merupakan aplikasi layanan pengelolaan surat dalam lingkup Pemerintah Kota Jambi yang diantaranya terdapat disposisi surat digital, surat masuk dan keluar, membuat surat, pencarian surat, paraf dan tanda tangan digital, arsip surat dan agenda acara. Penelitian ini mengkaji bagaimana implementasi Sistem Informasi Surat Elektronik (SIPADEK) di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Jambi dalam konteks *Smart Governance*. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi “SIPADEK” telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan surat menyurat di Dinas PUPR Kota Jambi. Aplikasi ini mempermudah proses pengarsipan, pencarian, dan distribusi surat secara elektronik, sehingga mengurangi ketergantungan pada sistem manual dan penggunaan kertas. Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala, seperti Kemampuan pengguna aplikasi dan minat pegawai yang kurang, keterbatasan jaringan data dan kapasitas upload file yang terbatas. Untuk mengatasi kendala tersebut, direkomendasikan perlunya pendampingan dan pelatihan, evaluasi berkala dan dashboard pemantauan, keamanan dan proteksi data serta dukungan kepala daerah dan pimpinan kerja. Kesimpulannya, penerapan aplikasi “SIPADEK” di Dinas PUPR Kota Jambi menunjukkan potensi besar dalam mendukung *smart governance*, meskipun masih memerlukan beberapa perbaikan dan peningkatan untuk optimalisasi penggunaan aplikasi ini.

Kata Kunci: *Smart Governance*, SIPADEK, 3 dimensi, manusia, organisasi, teknologi.

SMART GOVERNANCE THROUGH THE ADMINISTRATIVE INFORMATION SYSTEM “SIPADEK” APPLICATION LETTER OF THE PUBLIC WORKS AND SPATIAL PLANNING SERVICE OF JAMBI CITY

ABSTRACT. *SIPADEK (Office Administration Service Information System) is an application for office correspondence administration services that has some features of digital mail disposition, incoming and outgoing email, letter, mail search, digital dialogue and signature, and archival letter, the schedule event of the meeting. This research is a study to see how far the implementation of the Electronic Mail Information System (SIPADEK) in the Public Works and Spatial Planning Office of Jambi City leading to Smart Governance. The results make it clear that through the application SIPADEK get useful implementation in helping to improve the effectiveness of correspondences in Public Works and Spatial Planning Office of Jambi City. This app streamlines the process of capturing, searching, and disseminating mail digitally, thereby decreasing dependence on manual procedures and paper usage. This research also identified some barriers, including end user application competency (which is often not there), poor staff motivation, under-provisioned data networks and upload capacities. To overcome these obstacles, it is recommended to provide assistance and training, periodic evaluation and monitoring dashboards, data security and protection, as well as support from local authorities and management. In conclusion, the implementation of the application SIPADEK at the Public Works and Spatial Planning Office of Jambi City shows great potential in supporting smart governance, although it still requires some improvements and enhancements for the optimal utilization of this application.*

Keywords: *Smart Governance*, SIPADEK, 3 dimensions, human, organization, technology.

PENDAHULUAN

Dalam era digitalisasi yang berkembang pesat, penerapan sistem informasi telah menjadi kunci utama dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan pemerintahan.

Pemerintah berharap bahwa menggunakan teknologi informasi yang cerdas, efisien operasional dan manajerial dapat meningkatkan kualitas signifikan (Ruhlandt, 2018). Penerapan sistem informasi dalam konteks pemerintahan, dikenal sebagai *e-government* atau *smart*

governance, telah menjadi fokus utama bagi banyak lembaga pemerintahan di seluruh dunia. Nam Tae Woo, seorang pakar dalam bidang pemerintahan, mengartikan *smart governance* sebagai konsep yang menggabungkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Namun, tata kelola pemerintahan yang cerdas dalam praktiknya dicirikan dengan adanya orientasi pada pasokan dan teknokratis (Marvin et al., 2015). Dalam proses ini, banyak penekanan yang diberikan pada peran teknologi untuk mengumpulkan data dan menghasilkan pengetahuan dengan tujuan memperlancar operasi pemerintah dan mengotomatisasi fungsi sistem perkotaan (Jiang et al., 2020, 2022; Marvin et al., 2015; Verrest & Pfeffer, 2019). Menurut Nam Tae Woo, *smart governance* tidak hanya mencakup aspek teknis penggunaan teknologi informasi, tetapi juga melibatkan partisipasi aktif dari berbagai pemangku kepentingan dalam proses pengelolaan pemerintahan (Nam & Pardo, 2011). Dengan demikian, *smart governance* tidak hanya mempercepat akses informasi dan pelayanan publik, tetapi juga meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam pembuatan kebijakan dan implementasi program-program pemerintah.

Tabel 1. Operasionalisasi Konsep

Konsep	Dimensi	Indikator
Smart Governance Melalui Aplikasi "SIPADEK"	Manusia	Partisipasi
		Kepemimpinan
		Kerjasama Atau Kemitraaan
	Organisasi	Komunikasi
		Akuntabilitas
		Transparansi
	Teknologi	Layanan Dan Integrasi Aplikasi
		Pertukaran Data

Sumber : Teori Smart Governance menurut Nam Tae Woo (2012)¹²

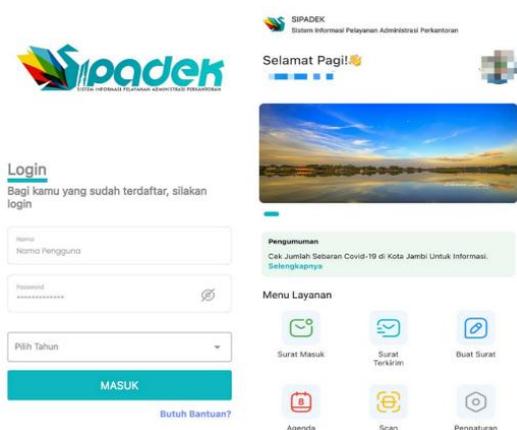
Dalam rangka mempercepat akses informasi serta meningkatkan kinerja pembuat kebijakan dan implementasi program pemerintah, dalam Peraturan Wali Kota Jambi Nomor 17 Tahun 2020 yang mengatur tentang Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran "SIPADEK" Pemerintah Kota Jambi merupakan suatu bentuk upaya *Smart Governance* yang diciptakan melalui Dinas

Kominfo Kota Jambi. Aplikasi "SIPADEK" ini merupakan alat berkomunikasi resmi terkait administrasi surat menyurat yang efektif dan efisien karena mempermudah dalam proses pembuatan, pendistribusian hingga pengarsipan surat. Aplikasi ini juga telah resmi mengganti secara keseluruhan sistem informasi surat menyurat yang lama yaitu aplikasi Sistem Informasi Surat Masuk dan Surat Keluar (SISUMAKER) yang mana merupakan aplikasi surat berbasis *website* yang hanya bisa diakses melalui perangkat komputer. Aplikasi SISUMAKER sebelumnya telah diresmikan pada Peraturan Wali Kota Jambi Nomor 36 tahun 2017 tentang Sistem Informasi Surat Masuk dan Surat Keluar Pemerintah Kota Jambi. Kemudian penggunaan aplikasi tersebut dicabut dan diganti dengan diterapkannya aplikasi "SIPADEK".

Peraturan Wali Kota Jambi Nomor 9 Tahun 2009 tentang Fungsi Dinas, Sekretariat, Bidang dan Rincian Tugas Sub Bagian, Seksi, UPTD serta Tata Kerja pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Jambi atau disingkat Dinas PUPR memiliki tugas untuk membantu Wali Kota dalam pekerjaan umum untuk mengelola infrastruktur dan utilitas perkotaan serta penataan lingkungan. Dalam penyelenggaraan tugas pemerintah di Dinas PUPR Kota Jambi, administrasi surat adalah salah satu sarana yang digunakan untuk memproses layanan pemerintahan. Kemudian dari situasi pelaksanaan proses administrasi ini, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait bagaimana sistem informasi administrasi surat tersebut diterapkan di Dinas PUPR Kota Jambi yang tugas pemerintahannya berkaitan dengan konstruksi dan penataan ruang kota dengan dikaitkan dalam konteks *Smart Governance*. Aplikasi tersebut merupakan salah satu bentuk *Smart Governance* yang ditujukan dalam proses administrasi surat antar pegawai, sehingga dalam penelitian ini dihasilkan tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui penerapan administrasi surat Aplikasi "SIPADEK" dengan kaitannya *Smart Governance* melalui dimensi dan indikatornya serta untuk menemukan faktor penghambat dan

upaya mengoptimalkan penggunaan sistem administrasi surat ini.

Berikut adalah tampilan aplikasi “SIPADEK” melalui *smartphone* yang digunakan dalam setiap perangkat pintar pegawai di dinas PUPR Kota Jambi. Dengan memahami tantangan, manfaat, dan dampak dari penerapan sistem informasi ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pemahaman dan pengembangan *smart governance* di tingkat lokal.



Sumber: Aplikasi “SIPADEK” 2023

Gambar 1. Tampilan Aplikasi “SIPADEK”

KERANGKA PEMIKIRAN

Inovasi aplikasi “SIPADEK” dibuat untuk memfasilitasi pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Aplikasi ini memiliki peran yang sangat penting untuk kemudahan aparatur dalam urusan administrasi surat menyurat dalam lingkup Pemerintah Kota Jambi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori karakteristik *Smart Governance* menurut Nam Tae Woo yaitu kerjasama dan kemitraan, kepemimpinan, partisipasi, komunikasi, pertukaran data, layanan dan integritas aplikasi, akuntabilitas, dan transparansi. Peneliti memilih teori ini karena menurut peneliti dapat digunakan untuk menjawab permasalahan pada pelaksanaan *Smart Governance* Pemerintah Kota Jambi tepatnya di Dinas PUPR Kota Jambi. Peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan tipe penelitian Study Case Research. Hal ini dikarenakan peneliti ingin memahami lebih baik serta mengungkapkan gambaran yang mendalam dan detail tentang *Smart*

Governance melalui aplikasi “SIPADEK”. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi jawaban dan solusi dari permasalahan pada *Smart Governance* melalui aplikasi “SIPADEK” dan dapat menjadi rujukan baik bagi DISKOMINFO Kota Jambi sebagai perancang dan pengembang aplikasi maupun peneliti selanjutnya dimasa yang akan datang.

METODE

Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari tahun 2023. Penelitian ini ialah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang tidak dapat diukur oleh angka (Ismail Nurdin dan Sri Hartati (2019:80)). Penulis menggunakan tipe penelitian kualitatif *Case Study Research* dengan mengumpulkan data hasil wawancara bersama informan, observasi dan dokumen/catatan yang kemudian diolah dengan tahapan kodifikasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling yaitu Informan ditentukan oleh penulis berdasarkan observasi yang dilakukan terhadap pengguna aplikasi “SIPADEK” di Dinas PUPR Kota Jambi. Pada penelitian ini, *purposive sampling* dilakukan pada saat penulis melakukan penelitian di lokasi penelitian yaitu Dinas PUPR Kota Jambi yang dimulai dari minggu pertama bulan januari 2023 sampai dengan minggu keempat bulan januari 2023. Informan penelitian ini berjumlah 7 orang yaitu Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Jambi, Kepala Bidang Bina Marga, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Kepala Seksi Pemeliharaan Jalan, Pegawai Admin Agendaris Dinas, Ketua RT, dan Direktur atau pegawai salah satu mitra kerja Dinas PUPR Kota Jambi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Aplikasi “SIPADEK” (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran)

Aplikasi “SIPADEK” adalah aplikasi yang digunakan pada semua organisasi

perangkat daerah lingkup Kota Jambi yang memiliki fitur surat masuk, surat keluar, template pembuatan surat, hingga arsip surat. Aplikasi ini dapat diakses pada jaringan yang telah terhubung internet melalui *internet browser* yang telah diinstal. Pelayanan yang diberikan dari aplikasi “SIPADEK” ini bertujuan untuk mempermudah dalam tata administrasi surat dinas, mendistribusikan surat secara internal dalam lingkungan perangkat daerah maupun antar perangkat daerah di Pemerintahan Kota Jambi. Selain itu pada aplikasi ini ada terdapat fitur pemberitahuan kepada pengguna dengan bentuk notifikasi maupun sms yang disampaikan kepada pengguna aplikasi ini apabila ada surat masuk.

Kata “SIPADEK” merupakan unsur serapan bahasa daerah Jambi yaitu kata “Padek” yang artinya pandai atau cermat. Pada penggunaannya aplikasi ini diakses melalui *smartphone* dan *computer device* yang diunduh melalui *playstore* serta *appstore*. Pelayanan yang diberikan dari aplikasi “SIPADEK” ini yaitu mempermudah dalam tata administrasi surat dinas, mendistribusikan surat secara internal dalam lingkungan perangkat daerah maupun antar perangkat daerah di Pemerintahan Kota Jambi.

Aplikasi “SIPADEK” memiliki pelayanan navigasi yang terdiri dari:

- a. Menulis Surat, terdapat pilihan untuk menulis surat yaitu yang pertama pilihan *template* untuk membuat surat baru dengan format yang perlu diisi, berikutnya yaitu pilihan *upload* yang diperuntukan untuk menyisipkan file surat yang telah dibuat sebelumnya.
- b. Surat Masuk, ada terdapat pengelompokan surat dalam layanan ini yaitu surat yang belum dibaca, surat yang sudah dibaca dan surat yang di tanda tangani.
- c. Surat Keluar, pada layanan ini terdapat fitur surat keluar dan nota dinas yang didalamnya ada disposisi nota dinas sebagai keterangan mendistribusikan surat.

Pada aplikasi “SIPADEK” ini adapun struktur menu yang ditampilkan yaitu:

1. Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar, yang terdiri dari compose, inbox, outbox, dan agenda. Fungsinya ialah digunakan untuk melakukan pengelolaan terhadap surat masuk maupun surat keluar.
2. Master Pegawai, yang terdiri dari master data pegawai, master data unit kerja, dan master data pegawai mutasi. Fungsi dari master pegawai ialah digunakan oleh administrator perangkat daerah untuk melakukan pengelolaan keseluruhan data pegawai dan userID di dinas tersebut.
3. Administrator “SIPADEK”, yang terdiri dari beranda, pengaturan dan master data. Bagian ini digunakan pada super-admin untuk mengelola data pegawai, userID, pengaturan menu dan pengaturan roles.

2. Smart Governance Melalui Sistem Informasi Administrasi Surat Aplikasi “SIPADEK” Di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Jambi

Hasil penelitian yang didapatkan berdasarkan Teori *Smart Governance* yang dikemukakan oleh Nam Tae Woo (2012) *smart governance* sebagai konsep yang menggabungkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan yang memiliki 3 dimensi yaitu Manusia, Organisasi dan Teknologi. Teori tersebut dibahas dan diuraikan sebagai berikut.

A. Manusia

1. Partisipasi

Partisipasi merupakan bentuk keterlibatan atau ikut serta mengambil bagian pada suatu hal. Bentuk partisipasi dalam konteks *Smart Governance* ini mengacu pada peran individu sebagai pengguna sistem, pengelola sistem dan menciptakan sistem. Pendekatan berbasis manusia menyoroti bahwa penggunaan TIK oleh masyarakat harus memungkinkan mereka untuk berpartisipasi lebih penuh dalam apa yang disebut pengetahuan masyarakat (Barns, 2018;

Leydesdorff & Deakin, 2011). Berdasarkan observasi lapangan penulis, Aparatur Sipil Negara yang bekerja pada Dinas PUPR Kota Jambi turut aktif dalam menggunakan aplikasi “SIPADEK” dengan jumlah pegawai yang memiliki akun sebanyak 102, yang merupakan pegawai PNS aktif.

Tabel 2. Komposisi Pegawai di Dinas PUPR Kota Jambi

Komposisi pegawai di Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang Kota Jambi menurut Sub Bag/ Seksi Tahun 2021

NO	KELOMPOK JABATAN SUB BAGIAN/SEKSI	JUMLAH PEGAWAI	
		PNS	NON PNS
1	2	3	4
1.	KEPALA DINAS	1	0
2.	SEKRETARIAT	14	34
3.	BIDANG SUMBER DAYA AIR	16	9
4.	BIDANG BINA KONTRUKSI DAN PENGENDALIAN	10	11
5.	BIDANG CIPTA KARYA	23	21
6.	BIDANG BINA MARGA	20	15
7.	BIDANG PENATAAN RUANG	9	21
8.	UPTD SPALD	9	5
	JUMLAH	102	116

Sumber data: Buku Indikator Kinerja Utama Dinas PUPR Kota Jambi 2021

Seluruh pegawai telah dipastikan menggunakan aplikasi ini di perangkat seluler merka. Namun pada setiap pegawai memiliki hak akses berbeda satu sama lain yang menyesuaikan dengan kewenangan jabatan masing-masing.

2. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan kunci pemimpin yang terdiri dari dukungan serta visi untuk dasar keberhasilan *Smart Governance* tepatnya pada bidang tata kelola pemerintahan. Kepemimpinan dapat dinilai berdasarkan perannya yaitu kemampuan dalam menggerakkan orang lain dalam mengerjakan sesuatu, kemampuan mencapai suatu visi yang telah ditentukan, kemampuan dalam pengambilan keputusan hingga kemampuan mendistribusikan kewenangan.

Berdasarkan hasil wawancara bersama pimpinan di Dinas PUPR Kota Jambi beserta observasi yang dilakukan di lapangan, peran kepemimpinan di Dinas PUPR Kota Jambi dalam menjalankan tugas pemerintahan seperti menghimbau, mengingatkan kepada bawahan untuk terus aktif membuka aplikasi “SIPADEK” dan memproses administrasi surat yang dilakukan secara berjenjang ini membuat pekerjaan menjadi lebih baik dan efisien waktu. Fungsi kepemimpinan juga dimanfaatkan oleh

pimpinan di Dinas PUPR Kota Jambi ini dalam aplikasi “SIPADEK” yaitu menyegerakan proses administrasi dengan diberikan tanda tangan digital yang seolah membuat proses surat memakan waktu sehari-hari ini menjadi hitungan jam. Dengan dasar pekerjaan diproses cepat sesuai aturan ini kita dapat memahami pelaksanaan kepemimpinan disini bertujuan pula untuk menerapkan *Smart Governance* dalam dimensi manusia untuk membangun karakter sumber daya manusia yang siap perubahan dan kerja efisien. Selain itu Pelaksanaan Kepemimpinan dengan aplikasi ini menunjukkan bahwa instansi tersebut sudah lebih siap dalam mempelajari dan menerima perubahan meskipun untuk pengguna aplikasi “SIPADEK” tidak ada yang berlatar pendidikan teknologi Informasi.

Setelah menggunakan aplikasi ini, kewenangan pengambilan keputusan di Dinas PUPR Kota Jambi lebih terkendali. hal ini didasarkan pada pengelolaan setiap nota dinas yang dikeluarkan dan riwayat alur persuratan otomatis tertera pada sistem aplikasi. Sehingga proses pengambilan keputusan dapat memangkas waktu karena cepat diproses oleh pejabat yang berwenang.



Sumber : Aplikasi “SIPADEK” 2023

Gambar 2. Tampilan Disposisi Riwayat Surat

3. Kerjasama atau Kemitraan

Menurut Nam Tae Woo (2012) pemerintah yang cerdas berarti berkolaborasi lintas departemen serta masyarakat. Tujuannya untuk menjadi transparan, akuntabel dalam mengelola sumber daya efektif dan memberi akses informasi tentang keputusan. Tujuan terjadinya kerjasama atau kemitraan ini yaitu saling memberi manfaat antar satu sama lain. Kerjasama atau kemitraan sendiri membuat

suatu pekerjaan lebih ringan dan cepat terselesaikan.

Pada penelitian ini didapatkan peningkatan kerjasama antara pegawai maupun organisasi dinas lebih aktif dan memperlihatkan hubungan interaktif yang baik. Aplikasi ini mempermudah dan mempercepat penanganan tugas seperti koordinasi antar instansi di lingkup Pemerintahan Kota Jambi yang tidak membutuhkan waktu berhari-hari lamanya perjalanan surat manual. Berdasar pengamatan ini, penulis dapatkan bahwa instansi Dinas PUPR Kota Jambi merupakan instansi yang banyak bekerjasama aktif serta menjalin kemitraan secara luas dengan berbagai pihak baik instansi vertikal maupun horizontal terutama dalam pelayanan perbaikan dan pemeliharaan jalan. Setelah kehadiran aplikasi ini alur surat permohonan yang ditujukan kepada Dinas PUPR Kota Jambi yang semula menggunakan waktu berhari-hari dapat di selesaikan dalam hitungan jam. Apabila ada dihadapkan pada situasi darurat maka proses pengiriman surat dapat diteruskan dengan sangat cepat jauh lebih baik dibandingkan sebelum adanya aplikasi "SIPADEK".

B. Organisasi

1. Komunikasi

Komunikasi adalah penyampaian informasi berupa gagasan maupun pesan dari suatu tempat ke tempat lain dengan tujuan untuk bertukar informasi dengan baik. Nam Tae Woo (2012) mengatakan *Smart City* mempunyai semua infrastruktur dan infostruktur dibidang telekomunikasi, elektronik, dan tekno-mekanik yang mana digunakan dalam pelaksanaan tata kelola pemerintahan. Dalam hal ini di Dinas PUPR Kota Jambi telah menggunakan aplikasi "SIPADEK" sebagai telekomunikasi resmi dalam pelaksanaan tugas pemerintahan.

Pada penelitian ini didapatkan aplikasi "SIPADEK" pekerjaan gerbang utama administrasi yang berisi arahan, intruksi maupun perintah sebelum ditindaklanjuti proses kerja maka dilakukan identifikasi masalah. Proses Komunikasi diperoleh dengan mengidentifikasi permasalahan dalam bentuk

koordinasi yang telah diatur sesuai kewenangan baik antara pimpinan dan bawahan.

Infrastruktur dan infostruktur sebagai komponen komunikasi di Dinas PUPR Kota Jambi mencakup mulai dari perangkat komputer hingga infostruktur jaringan *Wi-Fi* di kantor. Selain itu terdapat fungsi yang memudahkan pembuatan nota dinas secara tersistem. Jika dibandingkan masa sebelum adanya aplikasi ini akan terlihat sangat jauh berbeda, komunikasi sebelum adanya aplikasi ini berpeluang terjadi simpang siur karena alur pemrosesan surat dilakukan manual dan membutuhkan banyak waktu.



Sumber : Aplikasi "SIPADEK" 2023

Gambar 3. Jumlah surat yang diproses dari tahun 2020-2023

2. Akuntabilitas

Mencegah terjadinya penyalahgunaan kekuasaan oleh pejabat publik hingga meningkatkan kemampuan respon terhadap masyarakat yang dilayani ialah tujuan dari adanya akuntabilitas. Aplikasi "SIPADEK" ini membuat minim pelanggaran maupun penyalahgunaan kewenangan, hal ini didapatkan dari salah satu fitur aplikasi yang membuat pengguna dapat mengetahui posisi alur surat, tanggal terkirim dan kapan diresmikan suatu surat tersebut.

Selain itu aplikasi ini membantu dalam pelaksanaan tugas untuk meminimalisir penundaan prosesnya surat. Dalam penandatanganan elektronik surat oleh aplikasi "SIPADEK" sudah secara resmi menggunakan barcode sehingga semua dapat dipertanggungjawabkan.



Sumber : Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Jambi

Gambar 4. Tampilan Legalitas Barcode pada surat

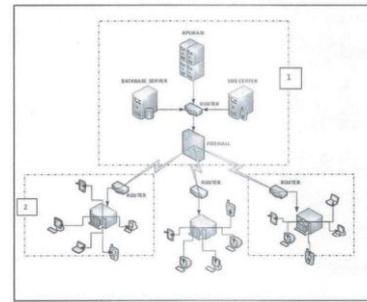
3. Transparansi

Sistem melakukan keterbukaan dan didesain secara jelas untuk menjaga kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintahan. Transparansi mencakup semua program kegiatan dan berkomunikasi dengan melibatkan seluruh elemen yang ada, konsisten dalam pelaksanaannya secara terbuka dan membangun kohesifitas pimpinan dan bawahan serta partisipasi publik juga termasuk bagian dari wujud transparansi. Dalam hal ini transparansi yang didapatkan dari hadirnya aplikasi “SIPADEK” yaitu proses pembuatan surat hingga pengiriman surat jelas memiliki riwayatnya. Fitur tersebut memperlihatkan bagaimana dan sampai mana surat tersebut terproses, serta dapat meminimalisir waktu serta kesalahan. kemudian data pada aplikasi sudah integarsi tersinkron dengan akun admin “SIPADEK” di Dinas PUPR Kota Jambi dan DISKOMINFO Kota Jambi.

C. Teknologi

1. Layanan dan Integrasi Aplikasi

Sistem integrasi yaitu rangkaian proses dalam menghubungkan sistem komputerisasi secara fisik maupun fungsional. Hal ini berhubungan dengan infrastruktur komputasi berorientasi layanan yang fleksibel berdasar standar industri terbuka dan inovatif yang mana integrasi ditujukan untuk bersatunya data dalam aplikasi pada server utama serta data yang terkandung ialah data ril dan resmi serta dapat dipastikan kebenarannya.



Sumber : Buku Pedoman Aplikasi “SIPADEK”

Gambar 5. Struktur Jaringan Aplikasi “SIPADEK”

Berdasarkan gambar 5 tersebut menjelaskan bahwa pada aplikasi “SIPADEK” sistem yang terhubung dengan jaringan dapat diakses bagi semua pengguna yang legal yaitu menggunakan sistem yang terhubung jaringan internet satu sama lain. Selanjutnya struktur jaringan pada aplikasi ini menunjukkan adanya sinkronisasi dan integrasi data antara pengguna dengan server utama. Infrastruktur komputasi aplikasi ini sudah menggunakan standarisasi yang mana aplikasi tersebut dapat di akses di berbagai alat komputasi yaitu *smartphone* (ios dan android) serta komputer pribadi yang telah memenuhi standarisasi penggunaan pada umumnya.

Selama penggunaan aplikasi “SIPADEK”, pelayanan yang didapatkan cenderung fleksibel dan mudah diakses terutama bagi aparatur sipil Negara yang berumur diatas 40 tahun, selain itu penerapan pekerjaan, oleh DISKOMONFO Kota Jambi sudah dilakukan beberapa sosialisasi terkait penggunaannya serta melalui web aplikasi <https://latihan”SIPADEK”.jambikota.go.id/> yang dapat juga digunakan untuk latihan secara mandiri bagi pengguna yang masih sulit memahami. Berdasarkan penelitian layanan yang diberikan dari aplikasi “SIPADEK” telah memenuhi kebutuhan pengelolaan dalam kerja pemerintahan. Pengguna sangat terbantu terutama dalam pengelolaan surat serta data pada aplikasi ini terintegarsi satu sama lain berikut juga dengan layanannya dimana ada admin dan master data pegawai pada aplikasi “SIPADEK”.

2. Pertukaran Data

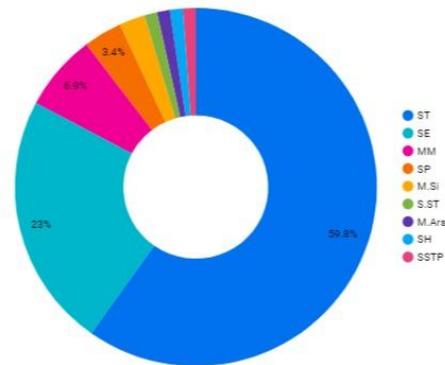
Pertukaran data adalah suatu proses dalam menerima data serta memberi data kepada pihak lain. Menerima data yang dimaksud ialah menerima penyampaian informasi sedangkan memberi data ialah memberi penyampaian informasi yang mana dapat digunakan dalam urusan atau kepentingan. Menurut Nam Tae Woo (2012) penggunaan data untuk membuat sebuah keputusan yang baik dapat mengakibatkan pemanfaatan sumber daya secara efektif serta dapat digunakan untuk kolaborasi lintas entitas. Berdasarkan penelitian, pertukaran data yang terjadi pada aplikasi “SIPADEK” yaitu adanya kendala transaksi data yang dikarenakan aplikasi yang *maintance* dan jaringan yang terbatas.

3. Faktor Penghambat *Smart Governance* Sistem Informasi Administrasi Surat “SIPADEK”

Menurut penulis terdapat beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan *Smart Governance* melalui aplikasi “SIPADEK” di Dinas PUPR Kota Jambi, yaitu:

1. Kemampuan pengguna aplikasi dan Minat Pegawai Kurang

Penggunaan aplikasi “SIPADEK” di Dinas PUPR Kota Jambi ini secara umum sudah dijalankan dengan baik. Hal itu didapatkan dari penghargaan di 2 tahun terakhir oleh Walikota Jambi sebagai OPD yang aktif menggunakan aplikasi “SIPADEK”, tetapi hambatan yang ditemukan meskipun semua pegawai sebagai pengguna, namun tidak semuanya begitu paham dalam mengoperasikan aplikasi dengan baik. Berdasarkan observasi yang dilakukan, pegawai cenderung meminta tolong kepada pegawai tidak tetap (honorar) yang mengerti teknologi untuk menjalankan aplikasi dan apabila tidak terus diingatkan oleh pimpinan, beberapa pegawai cenderung lupa dan enggan membuka aplikasi tersebut. Selain itu, pengguna aplikasi di Dinas PUPR Kota Jambi tidak ada yang memiliki latarbelakang pendidikan teknologi informasi sehingga cenderung kepada sarjana teknik karena notabene PUPR bekerja di bidang teknik konstruksi dan penataan ruang.



Sumber: Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Jambi

Gambar 6. Persentase Gelar Pendidikan Pegawai pengguna aplikasi “SIPADEK” di Dinas PUPR Kota Jambi

2. Keterbatasan Jaringan Data

Infrastruktur jaringan data di Dinas PUPR Kota Jambi terdapat Wi-Fi kantor yang digunakan untuk kebutuhan kantor dalam mengakses internet. Namun dalam pelaksanaannya jaringan data ini menjadi salah satu hambatan dalam penggunaan aplikasi “SIPADEK” sendiri yaitu kurang stabil karena adanya interferensi sinyal karena banyak perangkat elektronik yang digunakan sehingga untuk server admin kantor sendiri sering terhambat dalam pemrosesan surat. Selain itu pada saat terjadinya cuaca buruk jaringan juga cenderung kurang stabil meskipun kondisi yang alamiah namun terkadang memberi dampak berkelanjutan seperti konfigurasi yang tidak optimal pada jaringan. Apabila berada disaat yang genting dan harus memproses surat secepatnya maka pegawai cenderung menerapkan penggunaan sistem yang manual dimana menggunakan kertas agar tidak ada pekerjaan yang tertunda.

3. Kapasitas Upload File Yang Terbatas

Aplikasi “SIPADEK” dalam penerapannya memiliki kapasitas ukuran file terbatas sehingga menurut pengguna aplikasi “SIPADEK” di Dinas PUPR Kota Jambi menjadi salah satu hambatan karena diperlukan kembali waktu untuk memperkecil ukuran file yang dilakukan secara berulang ulang sehingga tampilan file menjadi tidak bersih atau buram. Akibatnya pengguna aplikasi “SIPADEK”

tidak bisa sepenuhnya menerima informasi karena hasil file yang ditampilkan buram dan tidak jernih sehingga perlu untuk menghubungi pihak pengirim kembali melalui pesan Whats App.

4. Upaya Mengoptimalkan Pelaksanaan *Smart Governance* Melalui Sistem Informasi Administrasi Surat Aplikasi “SIPADEK” Di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Jambi

Penulis mendapatkan informasi mengenai upaya yang telah dilakukan Dinas PUPR Kota Jambi dari hasil observasi dan hasil wawancara yang kemudian disimpulkan sebagai berikut:

1. Pendampingan dan Pelatihan

Informasi yang diberikan maupun yang diterima dalam surat sangat diperlukan untuk menjalankan tugas pemerintahan sehingga proses pengelolaannya harus dipastikan dengan baik. Pelaksanaan administrasi surat memerlukan adanya koordinasi pendampingan dan pelatihan teknis agar penggunaan aplikasi ini dipastikan dimanfaatkan sepenuhnya.

2. Evaluasi berkala dan membuat dashboard pemantauan

Evaluasi Berkala dapat dilakukan terhadap penggunaan aplikasi “SIPADEK” oleh di Dinas PUPR untuk mengidentifikasi masalah dan bidang kerja mana yang memerlukan perbaikan. Hal ini diperlukan juga agar koordinasi antar bidang di Dinas PUPR Kota Jambi ini terus berjalan dengan baik. Kemudian diperlukan juga membuat dashboard pemantauan untuk memonitor kinerja aplikasi berdasarkan catatan disetiap bidang dan pemanfaatannya oleh pegawai, sehingga masalah dapat diidentifikasi dan ditangani dengan cepat.

3. Keamanan dan Proteksi Data

Menurut penulis diperlukan Tingkatkan langkah-langkah keamanan untuk melindungi data yang dikelola melalui “SIPADEK” dari ancaman siber. Hal ini bisa meliputi enkripsi data, penggunaan firewall, dan pelatihan keamanan siber bagi pegawai dan pengenalan secara umum kepada semua pegawai atas

pentingnya data administrasi kantor. Kemudian melakukan backup dan recovery data juga wajib diimplementasikan untuk mencegah kehilangan data penting terutama pada arsip surat yang terdapat didalam aplikasi “SIPADEK” di backup ke penyimpanan yang aman untuk berjaga-jaga apabila aplikasi bermasalah.

4. Dukungan Kepala Daerah Terkait Penggunaan Aplikasi “SIPADEK”

Disetiap akhir tahun, Pemerintah Kota Jambi dalam upaya mendukung penggunaan aplikasi lebih optimal mengadakan ajang penghargaan kepada Instansi yang menggunakan aplikasi “SIPADEK” dengan aktif. Hal ini juga membuat semua OPD di lingkup Pemprov Jambi bersaing secara sehat untuk menggunakan aplikasi ini. Selain itu pula himbauan dari Wali Kota Jambi juga menganjurkan seluruh aparatur sipil Negara di ruang lingkup Pemerintah Kota Jambi untuk wajib menggunakan aplikasi sebagai media surat menyurat yang utama.



Sumber: Dokumen Dinas PUPR Kota Jambi

Gambar 7. Piagam Penghargaan Implementasi Aplikasi “SIPADEK” kepada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Jambi

KESIMPULAN

1. Penerapan aplikasi “SIPADEK” di Dinas PUPR Kota Jambi menunjukkan potensi besar dalam mendukung *smart governance*, meskipun masih memerlukan beberapa perbaikan dan peningkatan untuk optimalisasi penggunaan aplikasi ini, terkait pelaksanaannya sudah memenuhi

SMART GOVERNANCE MELALUI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI SURAT APLIKASI “SIPADEK” DI DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA JAMBI

(Shully Mumpuni Anjani Putri, Eem Nurnawati, dan R. Nina Karina)

indikator penelitian *Smart Governance* yang dikemukakan Nam Tae Woo dengan menggunakan 3 dimensi berupa dimensi manusia, dimensi organisasi serta dimensi teknologi yang terdiri dari 8 indikator yaitu partisipasi, kepemimpinan, kerjasama/kemitraan, komunikasi, akuntabilitas, transparansi, layanan dan integrasi serta pertukaran data.

2. Adapun faktor penghambat yang terdapat dalam pelaksanaan *Smart Governance* Melalui Sistem Informasi Administrasi Surat aplikasi “SIPADEK” Di Dinas PUPR Kota Jambi antara lain :
 - a. Kemampuan pengguna aplikasi dan Minat Pegawai Kurang
 - b. Keterbatasan Jaringan Data
 - c. Kapasitas Upload File Yang Terbatas
3. Upaya mengoptimalkan dalam pelaksanaan *Smart Governance* Melalui Sistem Informasi Administrasi Surat aplikasi “SIPADEK” di Dinas PUPR Kota Jambi antara lain:
 - a. Pendampingan dan Pelatihan
 - b. Evaluasi berkala dan membuat dashboard pemantauan
 - c. Keamanan dan Proteksi Data
 - d. Dukungan Kepala Daerah Terkait Penggunaan Aplikasi “SIPADEK”

REKOMENDASI

1. Diperlukan adanya SOP yang disebarluaskan dan mudah dipahami serta video tutorial yang unik dan menarik serta mudah dimengerti untuk ditayangkan papan informasi kantor maupun pada poster setiap ruangan.
2. Melakukan integrasi “SIPADEK” dengan sistem informasi lainnya yang digunakan di Dinas PUPR Kota Jambi, seperti sistem manajemen proyek, untuk memudahkan aliran informasi dan meningkatkan efisiensi.
3. Melakukan Standarisasi prosedur penggunaan aplikasi “SIPADEK” untuk berbagai jenis surat-menyurat dan administrasi lainnya, sehingga proses kerja menjadi lebih terstruktur dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Barns, S. (2018). Smart cities and urban data platforms: Designing interfaces for smart governance. *City, Culture and Society*. <https://doi.org/10.1016/j.ccs.2017.09.006>
- Dr. Ismael Nurdin, Dra. Sri Hartati, M. S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*.
- Jiang, H., Geertman, S., & Witte, P. (2020). A sociotechnical framework for smart urban governance: Urban technological innovation and urban governance in the realm of smart cities. *International Journal of E-Planning Research*. <https://doi.org/10.4018/IJEPR.2020010101>
- Jiang, H., Geertman, S., & Witte, P. (2022). Smart urban governance: an alternative to technocratic “smartness.” *GeoJournal*. <https://doi.org/10.1007/s10708-020-10326-w>
- Leydesdorff, L., & Deakin, M. (2011). The triple-helix model of smart cities: A neo-evolutionary perspective. *Journal of Urban Technology*. <https://doi.org/10.1080/10630732.2011.601111>
- Marvin, S., Luque-Ayala, A., & McFarlane, C. (2015). SMART URBANISM: Utopian vision or false dawn? In *Smart Urbanism: Utopian vision or false dawn?* <https://doi.org/10.4324/9781315730554>
- Nam, T., & Pardo, T. A. (2011). Conceptualizing smart city with dimensions of technology, people, and institutions. *ACM International Conference Proceeding Series*. <https://doi.org/10.1145/2037556.2037602>
- Ruhlandt, R. W. S. (2018). The governance of smart cities: A systematic literature review. *Cities*. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2018.02.014>
- Verrest, H., & Pfeffer, K. (2019). Elaborating the urbanism in smart urbanism: distilling relevant dimensions for a comprehensive analysis of Smart City approaches. *Information Communication and Society*. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2018.1>

- 424921
Fatmawati, Setia. 2020. "Implementasi Aplikasi SIMAYA pada Pegawai Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan". Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari
- Nurfauzi, Arie. 2022. "Inovasi Aplikasi Sistem Informasi Surat Masuk dan Surat Keluar (SISUMAKER) Sebagai Pengelolaan Surat Secara Digital di Pemerintahan Kabupaten Majalengka". Jatinangor: IPDN
- Rolando, Bryand. 2018. Tingkat Kesiapan Implementasi *Smart Governance* di Kota Palangka Raya. Yogyakarta: Universitas Atmajaya
- Sawitri, Alfiani. 2019. "Analisis Penggunaan Aplikasi Tata Surat Dalam Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah". Semarang: Univesitas Diponegoro
- Saputri, Andi. 2020. Smart Government Melalui Transaksi Pembayaran Sistem Barcode Di Pasar Pabaeng-Baeng Kota Makassar. Makassar: Universitas Muhammadiyah
- Siregar, Andi .2018. Implementasi Penerapan Program Surat Digital terhadap Percepatan Birokrasi pada Sekretariat Daerah Kabupaten Phakpak Bharat. Medan: Universitas Medan Area
- Tim Pengajar Subyek. 2010. Komunikasi dan Koordinasi Pemerintahan. Jatinangor: IPDN
- Wursanto, IG. 1987. Etika Komunikasi Kantor. Yogyakarta: Kanisius



© 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license