



## Penerapan *E-Government* Melalui Aplikasi SINADINE Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur

Tyas Anjarwati<sup>1</sup>, Calvin Edo Wahyudi<sup>2</sup>

Universitas Pembangunan “Veteran” Jawa Timur Surabaya, Indonesia

\*Corresponding author

E-mail addresses: [tyasanjarwati2003@gmail.com](mailto:tyasanjarwati2003@gmail.com)

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received November 17, 2024

Revised December 15, 2024

Accepted December 26, 2024

Available online February 03, 2025

#### Kata Kunci:

Aplikasi SINADINE; *E-Government*; Administrasi; Surat

#### Keywords:

*SINADINE Application*; *E-Government*; Administration; Letters



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license. Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Sagita Akademia Maju.

### ABSTRAK

Dengan adanya perkembangan teknologi digital di Indonesia, Kantor Wilayah kementerian Agama Provinsi Jawa Timur menciptakan inovasi aplikasi naskah dinas elektronik yang diberi nama SINADINE sebagai wujud dari penerapan *e-government*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan *e-government* melalui aplikasi SINADINE dan mengetahui bagaimana aplikasi SINADINE dapat meningkatkan kemudahan dalam proses administrasi pada Kantor Wilayah Kementerian Agama. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan teknik observasi, wawancara dan partisipasi secara langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SINADINE telah berhasil dalam meningkatkan kemudahan dalam proses administrasi dan pemanfaatan *e-governemnt* melalui aplikasi SINADINE juga berjalan dengan baik, meskipun ada beberapa hal yang masih perlu diperbaiki.

### ABSTRACT

With the development of digital technology in Indonesia, the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs of East Java Province created an innovative electronic official script application named SINADINE as a form of *e-government* implementation. The purpose of this study is to analyze the application of *e-government* through the SINADINE application and find out how the SINADINE application can improve the ease of administrative processes at the Regional Office of the Ministry of Religion. The research method used by the author uses a qualitative descriptive method, with observation, interview, and direct participation techniques. The results showed that the SINADINE application has succeeded in increasing the ease of the administrative process and the utilization of *e-government* through the SINADINE application is also going well, although some things still need to be improved.

## 1. PENDAHULUAN

Seiring dengan adanya globalisasi membuat perkembangan dari teknologi digital menjadi semakin pesat sehingga berpengaruh terhadap berbagai bidang kehidupan termasuk pada bidang pemerintahan. Pemanfaatan teknologi digital pada sistem informasi memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam berkomunikasi maupun mengakses informasi secara online (Lukman et al., 2024). Dalam bidang pemerintahan, penggunaan teknologi digital dapat meningkatkan efektivitas, dan efisiensi, serta aksesibilitas dari pelayanan publik (Ikhsan & Ramadhani, 2020). Selain itu, teknologi digital dapat mengubah sistem pelayanan yang biasanya dilakukan dengan cara manual menjadi otomatis secara online melalui aplikasi atau web yang terintegrasi (Santi et al., 2023).

Penyelenggaraan teknologi informasi di Indonesia dalam sektor pemerintahan didasarkan pada peraturan inpres nomor 3 tahun 2003 mengenai pengembangan *e-government*. Dalam instruksi tersebut dijelaskan bahwa setiap lembaga pemerintah di Indonesia diharuskan untuk ikut serta dalam setiap perkembangan *e-government* untuk membuat sistem pemerintahan yang bersifat demokratis dan transparan (Tarigan & Jumino, 2018). *E-government* merupakan kegiatan pemanfaatan fungsi dari teknologi informasi yang dilakukan oleh pemerintah, dengan tujuan agar memudahkan kegiatan pelayanan menjadi lebih cepat, dan efisien (Atthahara, 2018). Terdapat 3 elemen dalam keberhasilan pengembangan *e-government* menurut Indrajit dalam (Napitulu et al., 2020) yaitu *support* (dukungan pemerintah), *capacity* (kapasitas pemerintah), dan *value* (manfaat bagi masyarakat).

Pemanfaatan *e-government* dalam organisasi telah diterapkan oleh beberapa instansi di Indonesia termasuk pada bidang administrasi surat-menyurat. Kegiatan pada instansi pemerintah tidak lepas dari urusan surat-menyurat karena difungsikan sebagai sarana komunikasi antara instansi dan juga masyarakat secara tertulis (Siregar & Syakrani, 2023). Salah satu inovasi *e-government* dalam bidang administrasi surat-menyurat yaitu adanya inovasi aplikasi naskah dinas dalam bentuk digital. Naskah dinas merupakan sarana informasi secara tertulis dan memiliki fungsi untuk sarana komunikasi kedinasan yang dibuat oleh pihak yang berwenang seperti pejabat (Yuniar & Amin, 2021).

Dalam upaya menerapkan prinsip *e-government*, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur menciptakan sebuah inovasi aplikasi naskah dinas elektronik yang diberi nama SINADINE (Sistem Informasi Naskah Dinas Elektronik). Adanya inovasi aplikasi naskah dinas elektronik tersebut didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 6 tahun 2011 mengenai pedoman umum tata naskah dinas elektronik pada area instansi pemerintah, yang berisi tentang prosedur dalam menerapkan tata naskah dinas elektronik pada suatu pemerintahan (Josilina & Prathama, 2024).

Menurut keterangan yang didapatkan dari hasil wawancara dengan bapak In'am Arzaqi Mahbuby, S.Pd.I selaku pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, mengatakan bahwa aplikasi SINADINE pertama kali mulai digunakan pada tahun 2019. Aplikasi ini merupakan inovasi yang diciptakan oleh pihak internal dari instansi dengan tujuan untuk memudahkan kegiatan administrasi surat-menyurat pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Aplikasi SINADINE juga telah dilengkapi beberapa fitur yang telah disediakan, seperti fitur surat masuk dan surat keluar. Fitur-fitur tersebut telah disesuaikan dengan keperluan dan kebutuhan yang ada pada instansi, sehingga memudahkan proses surat menyurat dari satu bidang ke bidang yang lain.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Wahyudi & Pramudiana, 2024) dengan mengangkat topik yang serupa, menemukan bahwa penerapan aplikasi naskah digital elektronik SINADINE telah berhasil dalam mempermudah sistem administrasi persuratan secara digital pada instansi pemerintah. Perbedaan diantara penelitian ini ada pada lokus penelitian, dimana pada penelitian (Wahyudi & Pramudiana, 2024) berada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamongan, sedangkan lokus penelitian yang diteliti oleh penulis berada di Kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, tepatnya di Kecamatan Gedangan, Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan, ditemukan adanya permasalahan terkait dengan penggunaan aplikasi berbasis web SINADINE pada kegiatan administrasi di instansi, yaitu seringkali ditemukan adanya gangguan server saat pegawai menggunakan aplikasi SINADINE yang menyebabkan terhambatnya sistem pengajuan surat yang akan dilakukan oleh pegawai. Selain itu, terdapat juga Aparatur Sipil Negara (ASN) yang telah lanjut usia mengaku mengalami kesulitan saat mengoperasikan aplikasi, sehingga mereka membutuhkan bantuan pegawai lain dalam menggunakan aplikasi SINADINE.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan teori dari Indrajit tentang 3 indikator yang menentukan keberhasilan dari penyelenggaraan *e-government*. Penulis memberikan batasan pada indikator yang digunakan yaitu *support* (dukungan pemerintah), dan *capacity* (kapasitas pemerintah). Indikator *value* (manfaat bagi masyarakat) tidak digunakan karena aplikasi sistem naskah dinas elektronik SINADINE pada Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur hanya digunakan sebagai sistem administrasi oleh pegawai internal instansi. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mendalami bagaimana aplikasi SINADINE dapat memudahkan sistem administrasi persuratan oleh pegawai dan apakah penerapan *e-government* melalui aplikasi SINADINE pada instansi Kementerian Agama Jawa Timur telah sesuai dengan indikator keberhasilan *e-government*.

## **2. METODE**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif, dengan teknik observasi, wawancara dan partisipasi secara langsung dari tanggal 22 September 2024 sampai dengan tanggal 22 Desember 2024. Menurut (Sugiyono, 2020) metode kualitatif adalah cara yang digunakan untuk melakukan penelitian pada obyek alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, dengan Analisa data secara kualitatif, serta hasil penelitian lebih ditekankan pada makna daripada generalisasi. Menurut (Abubakar, 2021) observasi adalah cara dalam mengumpulkan data melalui kegiatan pengamatan serta pencatatan terhadap beberapa fakta yang diperlukan. Dalam teknik observasi partisipasi, peneliti memiliki keterlibatan langsung pada kegiatan yang dikerjakan agar memperoleh data yang lebih akurat.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Analisis**

Aplikasi Sistem Informasi Naskah Dinas Elektronik (SINADINE) yang diciptakan oleh Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur telah dilengkapi dengan beberapa fitur yang dapat memudahkan pegawai dalam mengajukan dan menerima surat. Fitur tersebut terdapat pada menu surat keluar yang bisa dilihat pada gambar yang dicantumkan berikut ini.

Gambar 1. Tampilan Menu Surat Keluar Pada Aplikasi SINADINE



Sumber: Aplikasi SINADINE, 2024

Pada Gambar 1 menunjukkan adanya jenis surat yang bisa diajukan oleh pegawai pada menu surat keluar yaitu: surat keluar biasa/rahasia; nota dinas; surat tugas; dan naskah dinas khusus. Didasarkan pada hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan dengan Achmad Fauzi Handika selaku aparatur sipil negara pada bidang urusan agama islam diperoleh data dan penjelasan sebagai berikut:

1. Surat keluar biasa/rahasia

Merupakan bentuk surat yang berasal dari suatu instansi dan ditujukan untuk antar instansi yang lain. Contoh: surat permohonan blanko nikah, surat undangan rapat evaluasi dan koordinasi konsultasi perencana pembangunan KUA SBSN, surat undangan peserta penataan aset BKM, dan lain sebagainya.

2. Nota dinas

Merupakan bentuk surat yang dikeluarkan dan ditujukan untuk pihak internal instansi. Dalam permohonan nota dinas diperlukan adanya surat keputusan (SK) kegiatan, atau surat dari pusat. Contoh: surat permohonan izin melaksanakan kegiatan, surat permohonan revisi anggaran, surat pengajuan pengadaan akomodasi, dan lain sebagainya.

3. Surat tugas

Merupakan jenis surat yang dikeluarkan ketika pegawai ditugaskan untuk melakukan suatu kegiatan oleh pihak yang berwenang. Dalam permohonan surat tugas diperlukan adanya surat keputusan (SK) kegiatan dari kepala kantor wilayah, atau adanya undangan dinas. Contoh: surat tugas melaksanakan pendampingan, surat tugas melaksanakan kegiatan koordinasi, dan lain sebagainya.

4. Naskah dinas khusus

Merupakan jenis surat yang dikeluarkan untuk tugas yang bersifat khusus, seperti surat kuasa, surat keterangan, maupun surat pengantar. Contoh: surat keterangan tidak absensi, surat berita acara serah terima (BAST) rapat penataan aset BKM, dan lain sebagainya.

### **Elemen Keberhasilan E-Government**

Untuk mengetahui apakah penerapan *e-government* melalui aplikasi SINADINE sudah sesuai dengan standar indikator keberhasilan *e-government*, maka akan dianalisis menggunakan teori Indrajit dalam (Napitulu et al., 2020) sebagai berikut:

#### **1. Support**

*Support* yang dimaksud dalam indikator ini adalah dukungan yang diupayakan oleh pemerintah. Dalam hal ini yaitu tindakan yang diupayakan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dalam menciptakan penerapan *e-government* yang baik melalui aplikasi SINADINE. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Rizki Amalia Oktaviana, A.Md selaku pegawai PTSP mengatakan bahwa pembentukan aplikasi SINADINE tersebut telah disesuaikan dengan visi dan program prioritas kementerian agama yaitu transformasi digital. Selain itu, pihak instansi juga telah menyelenggarakan adanya sosialisasi dan pelatihan yang diberikan kepada pegawai sebagai bentuk pengenalan terhadap teknologi baru yaitu aplikasi SINADINE.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan bahwa sebagian besar aparatur sipil negara telah memiliki keterampilan yang baik dalam menggunakan aplikasi SINADINE. Namun pada sebagian kecil, juga ditemukan adanya aparatur sipil negara yang sudah lanjut usia mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi. Penulis juga menemukan adanya fasilitas *wi-fi* yang bisa digunakan dan tersedia di masing-masing ruangan. Namun, gangguan server masih sering dijumpai dalam proses penggunaan aplikasi SINADINE, sehingga mengakibatkan aplikasi mengalami *loading* yang cukup lama. Kemudian dilihat dari dukungan finansial yang diberikan, pihak instansi juga menerangkan bahwa segala bentuk pembiayaan terkait dengan perbaikan, pemeliharaan, serta pengembangan aplikasi, telah diberikan tunjangan penuh oleh instansi yaitu berupa anggaran yang berasal dari perolehan dana APBD.

#### **2. Capacity**

*Capacity* yang dimaksud dalam indikator ini adalah kemampuan instansi dalam memfasilitasi penyelenggaraan *e-government* melalui aplikasi SINADINE pada instansi Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Dalam indikator ini, ketersediaan sumber daya termasuk infrastruktur teknologi menjadi salah satu aspek yang sangat penting dalam pengembangan *e-government* pada instansi. Berdasarkan dari hasil pengamatan penulis, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur telah memberikan fasilitas teknologi yang disediakan pada masing-masing ruangan dan tersedia di setiap meja pegawai. Fasilitas tersebut berupa komputer, mesin printer, mesin fotocopy, kertas hvs, dan lain sebagainya. Tersedianya berbagai fasilitas tersebut digunakan oleh pegawai sebagai sarana dalam melakukan berbagai kegiatan administrasi, termasuk pada proses surat-menyurat melalui aplikasi SINADINE yang tentunya membutuhkan komputer dalam mengoperasikannya. Namun penulis juga menemukan adanya 1 hingga 2 komputer yang kondisinya sudah tidak layak pakai, dalam artian saat digunakan komputer tersebut memiliki kinerja yang sangat lambat, sehingga bisa mengganggu dalam proses mengakses aplikasi SINADINE secara online melalui komputer tersebut.

Dalam upaya mengembangkan *e-government*, tersedianya sumber daya aparatur sipil negara yang terampil dan mempunyai kompetensi dalam menggunakan

teknologi juga sangat penting untuk keberlangsungan *e-government* pada instansi. Menurut hasil pengamatan yang dilakukan, aparatur sipil negara pada Kantor Wilayah Kementerian Agama memiliki kualitas keterampilan dalam menggunakan teknologi yang sangat baik. Hal tersebut dibuktikan oleh sebagian besar dari mereka sudah memahami bagaimana proses penggunaan aplikasi SINADINE dengan baik dan mampu mengajari bagaimana penggunaan aplikasi tersebut kepada orang lain.

### **Aplikasi SINADINE Sebagai Sarana Mempermudah Sistem Administrasi**

Kemudian untuk melihat bagaimana aplikasi SINADINE dapat memudahkan sistem administrasi oleh aparatur sipil negara dengan efektif dan efisien, dapat dilihat melalui perbedaan pada tabel berikut.

**Tabel 1.** Perbedaan Antara Sistem Manual Dengan Aplikasi SINADINE

No	Proses	Manual	Aplikasi SINADINE
1	Pengajuan	Pegawai melakukan pengetikan format surat secara manual kemudian dicetak dan diajukan	Pegawai menggunakan template surat dan bisa diajukan secara online
2	Pengecekan	Reviewer melakukan pemeriksaan terhadap cetakan surat satu persatu	Reviewer dapat memeriksa surat secara online, dan melakukan koreksi tanpa perlu mencetak surat lagi
3	Persetujuan	Cetakan surat yang telah direview akan diperiksa kembali kemudian diberikan persetujuan	Surat disetujui secara online, dan diberikan persetujuan berupa tanda tangan elektronik
4	Penerimaan	Cetakan surat yang sudah mendapat persetujuan akan diantarkan ke penerima surat	Pegawai akan mendapatkan pemberitahuan jika surat telah selesai di proses dan bisa diunduh

Sumber: Hasil Analisis Data, 2024

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa adanya inovasi aplikasi SINADINE sangat membantu pegawai pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dalam proses administrasi surat-menyurat. Melalui aplikasi SINADINE pegawai tidak perlu mencetak surat terlebih dahulu pada saat akan melakukan pengajuan, karena proses pengajuan sudah bisa dilakukan secara online dengan sistem *paperless*, dan surat yang telah disetujui bisa langsung diunduh dalam bentuk

file pdf. Berdasarkan hasil pengamatan penulis, adanya aplikasi SINADINE sebagai sarana pengajuan surat secara online dapat mempersingkat waktu aparatur sipil negara, sehingga bisa meningkatkan efisisensi kerja dan mereka bisa fokus untuk melakukan pekerjaan lainnya.

#### **4. SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa adanya inovasi aplikasi SINADINE telah berhasil memudahkan pegawai dalam proses administrasi persuratan menjadi lebih efisien. Aplikasi SINADINE juga memberikan kemudahan dengan dapat diakses dimana saja oleh pengguna selama terakses dengan jaringan internet. Pemanfaatan *e-government* melalui aplikasi SINADINE juga berjalan dengan baik dengan dibuktikan melalui kesiapan sumber daya aparatur sipil negara pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dalam menerima teknologi. Kemudian instansi juga memberikan dukungan yang baik terkait pada aspek pendanaan dan ketersediaan infrastruktur dalam kantor. Namun terdapat juga kekurangan yang ditemukan pada pemeliharaan server yang terkadang masih menjadi penghambat dalam penggunaan aplikasi SINADINE.

Saran yang bisa penulis berikan berdasarkan hasil analisa tersebut adalah diperlukan adanya pelatihan dan sosialisasi secara berkala termasuk kepada aparatur sipil negara yang telah lanjut usia, guna memastikan mereka dapat memahami penggunaan aplikasi SINADINE dengan baik tanpa mengalami kesulitan lagi. Kemudian diperlukan juga pemeliharaan server secara berkala agar penggunaan aplikasi SINADINE dapat berjalan dengan baik tanpa adanya kendala jaringan.

#### **5. DAFTAR PUSTAKA**

- Abubakar, R. (2021). *Pengantar Metodologi Penelitian* (1st ed.). SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga.
- Atthahara, H. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas*. 3(1), 66–77.
- Ikhsan, N., & Ramadhani, S. (2020). Sistem Informasi Administrasi Surat Menyurat. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 2(2), 141–151.
- Josilina, G. N., & Prathama, A. (2024). SJIAS Inovasi Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik Sebagai Optimalisasi Tata Persuratan. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 13(1), 2354–7693. <http://ejournal.unmus.ac.id/index.php/societas>
- Lukman, J. P., Ahmad, D., Sakir, R., & Sakir, A. R. (2024). Transformasi Digital dalam Administrasi Publik: Peluang dan Tantangan. *MULTIPLE: Journal of Global and Multidisciplinary*, 2(1), 1042–1049. <https://journal.institercom-edu.org/index.php/multiple> <https://journal.institercom-edu.org/index.php/multiple>
- Napitulu, D., Lubis, M. R., Revida, E., Putra, S. H., Jamaludin, S. S., Negara, E. S., & Simarmata, J. (2020). *E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi* (Tonni Limbong (ed.)). Yayasan Kita Menulis.
- Santi, J., Windasari, I. P., & Prasetyo, A. B. (2023). Perancangan Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Web dalam Upaya Mewujudkan Digitalisasi Sistem Administrasi Perpustakaan di SD Negeri 1 Tambak. *Jurnal Teknik Komputer*, 1(4), 192–198. <https://doi.org/10.14710/jtk.v1i4.37545>

- Siregar, M. S., & Syakrani, S. (2023). Implementasi Aplikasi Sistem Naskah Dinas Elektronik (Sinde) Dalam Sistem Layanan Persuratan Di Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Selatan. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 140. <https://doi.org/10.31602/as.v8i2.12122>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (M. Dr. Ir. Sutopo. S.Pd (ed.); 2nd ed.). Alfabeta.
- 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.
- Wahyudi, F., & Pramudiana, I. D. (2024). Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Naskah Dinas Elektronik (SINADINE) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamongan. *Smia*, 2(1), 89-96. <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/smia/article/view/8102%0Ahttps://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/smia/article/download/8102/3919>
- Yuniar, W. L., & Amin, F. (2021). Sistem Pencarian Naskah Dinas Dengan Algoritma Sequential Search. *Jurnal Manajemen Informatika Dan Sistem Informasi*, 4(2), 92-100. <https://doi.org/10.36595/misi.v4i2.359>