



Efektivitas Program Si Mas Baik (Sistem Manajemen Surat Berbasis Elektronik) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah

Rahma Sari¹, Vidya Imanuari Pertiwi²

¹Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

²Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

*Corresponding author

E-mail addresses: 22041010124@student.upnjatim.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received February 17, 2025

Revised March 15, 2025

Accepted April 23, 2025

Available online May 31, 2025

Kata Kunci:

Efektivitas Program; Website SI MAS BAIK; Pelayanan Publik

Keywords:

Program Effectivity; SI MAS BAIK Website; Public Service



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

Program SI MAS BAIK (Sistem Manajemen Surat Berbasis Elektronik) dirancang untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pengelolaan surat-menyurat di Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Provinsi Jawa Timur sebagai bagian dari digitalisasi administrasi pemerintahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas program tersebut menggunakan metode kualitatif, mengacu pada teori efektivitas program Budiani (2007) yang meliputi empat indikator: ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun program ini memberikan manfaat signifikan dalam mempercepat proses distribusi surat dan meningkatkan transparansi pelayanan publik, implementasinya masih menghadapi kendala. Beberapa pejabat terkait cenderung menggunakan metode manual dalam pengelolaan surat, yang menghambat pencapaian tujuan digitalisasi. Hambatan lain mencakup keterbatasan dalam pengunggahan surat secara massal, kurangnya monitoring intensif, dan gangguan jaringan internet. Upaya sosialisasi dan pelatihan telah dilakukan secara rutin, tetapi belum sepenuhnya optimal untuk memastikan pemanfaatan sistem yang maksimal. Untuk meningkatkan efektivitas program,

diperlukan optimalisasi sosialisasi, pelatihan langsung kepada pengguna, serta monitoring berkala guna mendorong penerapan sistem secara lebih luas dan konsisten. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi pengembangan lebih lanjut sistem manajemen surat berbasis elektronik guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih modern, efisien, dan kompetitif.

ABSTRACT

SI MAS BAIK (Electronic-Based Letter Management System) program is designed to improve the efficiency, transparency, and accountability of correspondence management in the Governance and Regional Autonomy Bureau of East Java Province as part of the digitalization of government administration. This study aims to know the program's effectiveness using a qualitative method with a descriptive approach, based on Budiani's (2007) program effectiveness theory, which includes four indicators: program target accuracy, program socialization, program objectives, and program monitoring. The findings reveal that while the program significantly enhances the speed of letter distribution and transparency in public services, its implementation still faces challenges. Some officials tend to rely on manual methods in correspondence management, hindering the achievement of digitalization goals. Other obstacles include limitations in bulk letter uploads, insufficient intensive monitoring, and internet network disruptions. Routine socialization and training efforts have been made, but they have not been fully optimized to ensure maximum system utilization. To improve the program's

effectiveness, further optimization of socialization, direct user training, and periodic monitoring are required to encourage broader and more consistent system adoption. This study is expected to provide strategic recommendations for the further development of electronic-based letter management systems to achieve a more modern, efficient, and competitive governance framework.

1. PENDAHULUAN

Kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan pengaruh besar terhadap berbagai bidang, termasuk sektor pemerintahan. Pemerintah sebagai entitas yang bertugas melayani masyarakat dituntut untuk beradaptasi dengan kemajuan ini guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu wujud penyesuaian yang dilakukan adalah digitalisasi dalam proses administrasi dan layanan, yang saat ini menjadi prioritas utama dalam mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Digitalisasi dinilai dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan yang diberikan kepada masyarakat, terutama dalam pengelolaan dokumen dan informasi.

Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik didefinisikan sebagai aktivitas atau serangkaian tindakan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa, serta layanan administratif yang diselenggarakan oleh negara. Pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila penerima layanan merasakan kemudahan dalam mengaksesnya, didukung oleh prosedur yang sederhana, respons yang cepat, ketepatan waktu, serta hasil yang memuaskan. Setiap aparat pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik memiliki tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas dan efektif guna menjamin kepuasan masyarakat yang menerima layanan tersebut. (Rizali, 2013).

Dalam konteks administrasi pemerintahan, pengelolaan dokumen merupakan salah satu elemen vital yang memengaruhi efektivitas kerja organisasi. Surat-menyurat, baik dalam bentuk fisik maupun digital, menjadi media utama dalam penyampaian informasi antarunit kerja, antarinstansi, maupun antara pemerintah dengan masyarakat. Proses ini melibatkan serangkaian tahapan seperti penyusunan, pengiriman, penerimaan, penyimpanan, hingga pengarsipan (Marsofiyati & Eryanto, 2015). Secara konvensional, pengelolaan surat dilakukan secara manual, yang sering kali memerlukan waktu dan sumber daya yang besar. Sistem manual juga rawan terhadap berbagai masalah, seperti kehilangan dokumen, keterlambatan distribusi, hingga ketidakefisienan yang dapat menghambat pelayanan publik.

Fenomena ini menjadi salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh birokrasi di Indonesia, termasuk di Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Provinsi Jawa Timur. Sebagai sebuah instansi dengan tugas strategis, unit ini bertanggung jawab untuk mengoordinasikan penyusunan serta analisis kebijakan daerah, mengelola pelaksanaan tugas perangkat daerah, memantau dan mengevaluasi implementasi kebijakan daerah, mendukung pelaksanaan tugas dan kewenangan Gubernur sebagai perwakilan pemerintah pusat dalam urusan pemerintahan dan pelayanan administratif, serta memberikan pembinaan kepada ASN di bidang administrasi pemerintahan, otonomi daerah, dan kerja sama. Dalam menjalankan berbagai tugas di atas, biro ini memiliki beban kerja yang tinggi, terutama dalam hal manajemen surat. Semua kebijakan yang dihasilkan harus didukung oleh sistem pengelolaan

dokumen yang andal untuk memastikan informasi dapat tersampaikan secara tepat waktu dan akurat.

Berbagai kajian menunjukkan bahwa pengelolaan administrasi yang berbasis teknologi mampu memberikan dampak positif terhadap kinerja organisasi. Menurut studi yang dilakukan oleh Aziz & Kusnan (2018), implementasi teknologi informasi dalam manajemen dokumen tidak hanya mampu menghemat waktu dan biaya, tetapi juga meningkatkan transparansi dalam pengambilan keputusan. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip e-government yang mengedepankan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efisiensi layanan kepada masyarakat. Dalam lingkup global, negara-negara maju telah lama mengadopsi sistem manajemen dokumen berbasis elektronik sebagai bagian dari transformasi digital mereka.

Di Provinsi Jawa Timur upaya serupa telah dimulai melalui berbagai kebijakan nasional yang mendorong adopsi teknologi dalam administrasi pemerintahan. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) serta Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjadi dasar hukum bagi pemerintah daerah untuk mengintegrasikan teknologi dalam proses kerjanya. Dalam kerangka ini, Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Provinsi Jawa Timur berupaya mengembangkan inovasi untuk menjawab tantangan yang dihadapi dalam manajemen surat dan dokumen, melalui sistem pengelolaan surat secara elektronik yang telah digunakan sejak tahun 2013 berupa website E-SMS (Elektronik Sistem Manajemen Surat) yang diperbarui dengan penambahan fitur-fitur baru sekaligus perubahan nama menjadi website SI MAS BAIK (Sistem Manajemen Surat Berbasis Elektronik) pada awal tahun 2022.

SI MAS BAIK dirancang sebagai sistem digital yang menggantikan metode manual dalam pengelolaan surat-menyurat di lingkungan Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Sistem ini dapat diakses menggunakan username dan password pengelola kegiatan surat-menyurat, yaitu sekretaris pribadi atau ajudan pimpinan. Di dalam sistem ini terdapat fitur-fitur utama seperti pengelolaan surat masuk dan keluar, pelacakan status dokumen secara real-time, hingga pengarsipan digital yang terintegrasi. Dengan mengadopsi sistem ini, proses distribusi surat yang sebelumnya memerlukan waktu lama kini dapat dilakukan dengan lebih cepat, efisien, dan transparan. Setiap aktivitas dalam pengelolaan surat tercatat secara otomatis dalam sistem, sehingga mempermudah pelacakan dan mencegah kehilangan dokumen.

Dengan inovasi tersebut mampu mendukung dalam peningkatan hasil yang dicapai oleh Provinsi Jawa Timur dalam penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menunjukkan perkembangan yang sangat signifikan. Pernyataan tersebut didukung oleh data pada gambar dibawah ini.



Gambar 1. Data Peningkatan Nilai Indeks SPBE Jawa Timur

Sumber: Kominfo Jatim

Berdasarkan data, nilai rata-rata kabupaten/kota dalam pengelolaan SPBE meningkat dari 3,53 pada tahun 2023 menjadi 3,93 pada tahun 2024, yang mencerminkan peningkatan sebesar 0,40 poin. Predikat kabupaten/kota juga menunjukkan tren positif dengan kenaikan jumlah yang meraih predikat "sangat baik" dan "memuaskan," yakni dari 12 kabupaten/kota pada tahun 2023, menjadi 39 kabupaten/kota pada tahun 2024. Selain itu, Jawa Timur berhasil meraih nilai indeks SPBE sebesar 4,43 pada tahun 2024, menempatkannya sebagai salah satu dari 5 besar indeks SPBE Nasional. Capaian ini menjadi bukti komitmen pemerintah daerah untuk mendorong digitalisasi yang lebih inklusif dan kompetitif (KemenpanRB No. 663 Tahun 2024).

Secara rinci, nilai indeks SPBE Jawa Timur tahun 2024 terdiri dari beberapa domain utama, yakni domain kebijakan dengan skor 4,60, domain tata kelola dengan skor 4,40, domain manajemen dengan skor 3,09, dan domain layanan dengan skor tertinggi yaitu 4,87. Nilai ini mencerminkan keberhasilan dalam mengintegrasikan berbagai aspek seperti kebijakan internal, penerapan teknologi informasi dan komunikasi, penyelenggaraan SPBE, hingga layanan publik berbasis elektronik. Radar pencapaian target SPBE menunjukkan bahwa beberapa elemen seperti penyelenggaraan SPBE dan layanan publik telah melampaui target yang ditetapkan (Badan Pusat Statistik Jawa Timur, 2024). Dengan demikian, transformasi digital yang diterapkan tidak hanya meningkatkan efisiensi administrasi, tetapi juga memastikan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih efektif dan transparan.

Namun, keberhasilan implementasi teknologi dalam administrasi pemerintahan seperti SI MAS BAIK ini tidak terlepas dari berbagai tantangan. Dari hasil wawancara dengan Sekretaris Pribadi Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Provinsi Jawa Timur, masih ditemukan beberapa hambatan yang relevan dengan pernyataan tersebut. Hambatan tersebut meliputi kesiapan dari sumber daya manusia itu sendiri, kendala dalam pendistribusian surat kepada setiap bagiannya yang terkadang mengalami keterlambatan dalam proses penyelesaian untuk ditindak lanjuti. Selain itu, terdapat kendala dalam pengunggahan surat secara massal ke dalam sistem, serta kurangnya monitoring keberadaan surat melalui website SI MAS BAIK oleh para Kepala Sub Bagian maupun Kepala Bagian.

Hambatan lain yang juga diidentifikasi adalah permasalahan jaringan yang mengganggu kelancaran sistem.

Untuk mengukur sejauh mana efektivitas layanan SI MAS BAIK, dapat dilakukan dengan membandingkan hasil atau output program dengan tujuan yang telah ditetapkan sejak awal. Selain itu, pandangan dari para peserta program juga menjadi indikator utama dalam menilai tingkat keberhasilan program tersebut.. Berdasarkan pandangan Budiani (2007) menyatakan bahwa terdapat beberapa variabel yang dapat digunakan untuk mengukur faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan suatu program. Variabel pertama adalah Ketepatan Sasaran Program, yang mengacu pada sejauh mana peserta program sesuai dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya. Variabel kedua, yaitu Sosialisasi Program, berkaitan dengan kemampuan penyelenggara dalam menyampaikan informasi mengenai pelaksanaan program kepada masyarakat secara luas, khususnya kepada peserta yang menjadi sasaran. Selanjutnya, Tujuan Program menilai sejauh mana hasil pelaksanaan program sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Terakhir, Pemantauan Program mencakup kegiatan yang dilakukan setelah program berlangsung sebagai bentuk perhatian terhadap peserta.

Program SI MAS BAIK telah diimplementasikan sejak tahun 2022, sehingga pendekatan yang dijelaskan oleh Budiani dirasa relevan untuk digunakan dalam mengukur efektivitas program ini. Dengan menggunakan empat indikator pengukuran, yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program. efektivitas program dapat dinilai secara lebih terstruktur dan komprehensif. Melalui perhatian terhadap keempat aspek tersebut, pelaksanaan program diharapkan dapat berjalan secara tepat sasaran, terencana dengan baik, dan terpantau secara berkelanjutan.

Berdasarkan penjelasan latar belakang tersebut mendorong penulis agar melakukan penelitian terhadap pelayanan SI MAS BAIK. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui efektivitas program SI MAS BAIK (Sistem Manajemen Surat Berbasis Elektronik) dalam meningkatkan pelayanan publik di Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Provinsi Jawa Timur. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat dihasilkan rekomendasi yang relevan bagi pengembangan sistem serupa di daerah lain, serta memperkaya literatur tentang implementasi teknologi dalam sektor publik.

2. METODE

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif. Penelitian ini berfokus untuk mengukur efektivitas program SI MAS BAIK dalam meningkatkan pelayanan publik di Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Provinsi Jawa Timur menggunakan teori yang dikemukakan oleh Budiani (2007) yang menjelaskan efektivitas program diukur dari beberapa variabel, yaitu (1) Ketepatan Sasaran Program; (2) Sosialisasi Program; (3) Tujuan Program; dan (4) Pemantauan Program. Lokasi pelaksanaan penelitian ini dilakukan di Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah yang berada di Jl. Pahlawan No.110 Surabaya, Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur Lantai 6.

Sumber data pada penelitian ini terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer berupa hasil observasi di lapangan secara langsung di lingkup Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Provinsi Jawa Timur

dan hasil wawancara dengan Sekretaris Pribadi Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Provinsi Jawa Timur. Sumber data sekunder berupa data tambahan untuk mendukung data primer seperti artikel dan jurnal terdahulu, buku, dokumen, foto ataupun rekaman yang menunjang keakuratan data hasil penelitian (Rukhmana, 2021). Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi dari sumber data secara serentak berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ada 4 tahap, yaitu: (1) Proses Pengumpulan data; (2) Reduksi Data; (3) Penyajian Data; dan (4) Verifikasi atau Penarikan Kesimpulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan yang disampaikan oleh penulis dalam penelitian ini didasarkan pada hasil temuan data dan informasi yang diperoleh melalui berbagai metode, seperti wawancara, observasi, dokumentasi, serta studi kepustakaan yang telah dilakukan sebelumnya. Website SI MAS BAIK (Sistem Manajemen Surat Berbasis Elektronik) merupakan sistem pengelolaan surat-menyurat berbasis elektronik yang dikembangkan sebagai tindak lanjut dari Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Dan Dokumentasi Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Website ini mulai diterapkan pada awal tahun 2022 untuk menggantikan sistem pengelolaan surat elektronik sebelumnya, yaitu E-SMS (Elektronik Sistem Manajemen Surat), yang telah digunakan sejak tahun 2013. Pembaruan ini mencakup pengembangan fitur-fitur baru serta perubahan nama menjadi SI MAS BAIK guna meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengelolaan surat-menyurat di lingkup instansi pemerintah.

Pengembangan program ini merupakan inisiatif dari Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, yang bertujuan untuk mempermudah proses administrasi persuratan di setiap biro yang ada di lingkungan sekretariat daerah. Dalam implementasinya, setiap biro menunjuk satu atau lebih sumber daya manusia (SDM) sebagai admin operator yang bertugas mengelola surat-menyurat melalui sistem ini. Biasanya, SDM yang bertugas berasal dari Sekretaris Pribadi Biro atau ajudan. Proses pengembangan sistem ini dilakukan kerja sama dengan SCOMPTEK, sebuah perusahaan penyedia jasa digital. Biro Umum juga bertanggung jawab dalam mengalokasikan anggaran untuk keperluan pelatihan, pemeliharaan sistem, serta akomodasi lainnya yang mendukung keberlanjutan penggunaan program.

Dalam operasionalnya, SI MAS BAIK memanfaatkan teknologi berbasis elektronik untuk mengelola arsip surat masuk dengan lebih modern dan efisien. Setiap pengguna program harus masuk ke sistem dengan menggunakan username dan password yang telah ditetapkan untuk setiap bagian agar dapat mengakses sistem. Sejumlah perangkat pendukung dibutuhkan untuk memastikan kelancaran penggunaan SI MAS BAIK, seperti jaringan internet, perangkat komputer atau smartphone, serta alat scanner untuk memindai dokumen fisik. Selain perangkat keras, keberadaan SDM yang kompeten dalam peran sebagai operator dan administrator sangat penting untuk memastikan kelancaran pengelolaan surat dan keberhasilan implementasi program.

SI MAS BAIK memiliki berbagai keunggulan yang dirancang untuk mendukung administrasi surat-menyurat di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur. Beberapa manfaat utama meliputi kemudahan dalam mencatat surat masuk, mendistribusikan surat ke bagian terkait secara tepat waktu, dan mempermudah pencarian dokumen saat dibutuhkan kembali. Selain itu, program ini juga membantu menghemat ruang penyimpanan arsip fisik, yang biasanya memerlukan tempat cukup besar (Azmi & Utami, 2023). Dengan fitur-fitur ini, SI MAS BAIK diharapkan mampu menciptakan sistem kerja yang lebih efisien, efektif, dan mendukung tercapainya tujuan organisasi secara keseluruhan.

Namun, keberhasilan implementasi aplikasi ini juga menghadapi beberapa tantangan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Pribadi Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Provinsi Jawa Timur, terdapat sejumlah kendala dalam penerapan program ini. Salah satu hambatan utama adalah kesiapan SDM yang menjalankan sistem. Masalah teknis lainnya meliputi keterlambatan dalam proses pendistribusian surat ke bagian terkait, terutama saat jumlah surat yang harus diunggah secara massal cukup banyak. Di samping itu, kurangnya monitoring oleh Kepala Sub Bagian maupun Kepala Bagian terhadap keberadaan surat di dalam sistem turut menjadi faktor yang menghambat efektivitas program.

Selain hambatan operasional, gangguan teknis seperti permasalahan jaringan internet juga sering kali mengganggu kelancaran sistem. Ketika koneksi internet mengalami gangguan, akses ke sistem menjadi terhambat, sehingga memperlambat proses pencatatan dan pencarian dokumen. Hal ini menuntut adanya pengawasan dan upaya perbaikan yang konsisten agar hambatan-hambatan tersebut dapat diminimalkan dan implementasi SI MAS BAIK dapat berjalan optimal.

Pengukuran Efektivitas Program SI MAS BAIK (Sistem Manajemen Surat Berbasis Elektronik) dalam meningkatkan pelayanan publik di Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Provinsi Jawa Timur dilakukan menggunakan teori efektivitas program yang dikemukakan oleh Budiani (2007) yang menyatakan ada empat tahapan untuk mengetahui efektivitas program, yakni ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program.

1. Ketepatan Sasaran Program

Budiani (2007) menjelaskan dalam teorinya bahwa “ketepatan sasaran program adalah sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditetapkan sebelumnya.” Suatu program diciptakan memiliki tujuan dan sasaran yang ditargetkan. Dalam hal ini, website SI MAS BAIK dirancang untuk memudahkan pejabat di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur dalam pengelolaan surat secara elektronik. Program ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, khususnya di Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Provinsi Jawa Timur.

Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Pribadi Biro, implementasi aplikasi ini belum sepenuhnya sesuai dengan sasaran yang ditetapkan. Sasaran utamanya adalah untuk mempermudah proses pengelolaan surat, terutama melalui akses mandiri ke sistem oleh pejabat terkait. Sayangnya, masih banyak pejabat di Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah yang sulit dalam menerapkan penggunaan SI MAS BAIK.

Beberapa pejabat tidak ingin memeriksa disposisi atau arahan langsung melalui sistem elektronik, melainkan lebih memilih metode tradisional seperti dokumen fisik. Hal ini menghambat percepatan penyelesaian surat, yang sebenarnya menjadi salah satu tujuan utama dari implementasi sistem ini dalam mendukung efektivitas pelayanan publik.

Lebih lanjut, sebagian besar pejabat di Biro Pemerintahan masih menerima disposisi atau arahan melalui media lain, seperti dokumen tertulis, lisan, atau melalui aplikasi perpesanan seperti WhatsApp. Hal ini menunjukkan adanya ketergantungan pada metode konvensional yang kurang sejalan dengan konsep digitalisasi yang diusung oleh SI MAS BAIK. Ketidaksihesuaian ini dapat memengaruhi capaian efektivitas program dalam memberikan pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel.

Dari analisis ini, dapat disimpulkan bahwa program SI MAS BAIK di lingkungan Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah masih menghadapi tantangan besar dalam mencapai efektivitas dan ketepatan sasaran. Meskipun sistem ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan pengelolaan surat, implementasinya belum sepenuhnya tepat sasaran.

2. Sosialisasi Program

Dalam konsep Budiani (2007) menjelaskan bahwa “sosialisasi program adalah kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya.” Dalam konteks SI MAS BAIK, sosialisasi merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa seluruh pihak yang terkait memahami fungsi dan cara kerja sistem, sehingga dapat diterapkan secara optimal dalam pengelolaan surat menyurat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Pribadi Biro, sosialisasi program SI MAS BAIK dilakukan secara rutin oleh pihak pengembang sistem, yaitu Biro Umum bekerja sama dengan SCOMPTEK. Sosialisasi ini dilaksanakan dua hingga tiga kali dalam setahun, biasanya bertempat di kantor Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur atau di lokasi lain, seperti Malang. Peserta sosialisasi meliputi Kasubag Umum dan Kepegawaian serta Sekretaris Pribadi atau ajudan di lingkungan Setda Provinsi Jawa Timur. Mereka adalah pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan proses surat-menyurat, baik penerimaan surat masuk maupun pengelolaan surat keluar. Sosialisasi yang dilakukan tidak hanya berfokus pada pengenalan sistem kepada pengguna baru, tetapi juga pada pembaruan fitur-fitur yang ditambahkan ke dalam SI MAS BAIK. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa pengguna dapat memahami dan memanfaatkan fitur baru dengan maksimal, sehingga efisiensi dan efektivitas sistem dapat tercapai.

Sebagai fasilitator sistem, Sekretaris Pribadi Biro hanya bertugas melanjutkan implementasi sistem berdasarkan arahan dari kegiatan

sosialisasi tersebut. Namun, meskipun sosialisasi telah dilakukan secara berkala, implementasi sistem ini di Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah masih menemui sejumlah kendala. Beberapa pengguna, terutama pejabat terkait seperti yang sudah dibahas di poin sebelumnya, belum sepenuhnya memahami atau menggunakan sistem sebagaimana mestinya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun upaya sosialisasi telah dilakukan, dampaknya belum sepenuhnya efektif dalam meningkatkan penggunaan SI MAS BAIK di lingkungan Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Untuk mencapai efektivitas yang lebih baik, diperlukan pendekatan yang lebih personal, seperti pelatihan langsung di masing-masing biro dan monitoring intensif untuk memastikan bahwa seluruh pengguna benar-benar memahami dan menerapkan sistem ini dengan optimal.

3. Tujuan Program

Tujuan program mengacu pada tingkat kesesuaian antara hasil yang dicapai dalam pelaksanaan program dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Budiani (2007) "tujuan program yakni berkenaan dengan sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya." Tujuan program menjadi dasar mengapa program tersebut harus ada dan apa yang ditargetkan untuk dicapai. Program SI MAS BAIK (Sistem Manajemen Surat Berbasis Elektronik) di Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Provinsi Jawa Timur dirancang untuk mendukung pelaksanaan tata kelola surat menyurat secara lebih modern dan efisien, yang pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan wawancara, tujuan utama dari program ini mencakup tiga aspek penting.

- 1) Meningkatkan efektivitas komunikasi dan koordinasi dengan Dinas/Instansi lain:

Melalui penerapan SI MAS BAIK, proses komunikasi dan koordinasi antar instansi dapat dilakukan secara lebih cepat dan terorganisir. Sistem ini memungkinkan pengelolaan surat yang lebih tertata sehingga informasi dapat tersampaikan secara langsung kepada pihak yang relevan tanpa kendala waktu maupun lokasi.

- 2) Meningkatkan tindak lanjut permintaan komunikasi/koordinasi stakeholder:

Dengan adanya sistem yang terintegrasi, permintaan dari stakeholder baik dalam bentuk komunikasi maupun koordinasi dapat ditindaklanjuti secara lebih responsif. SI MAS BAIK ini membantu pejabat terkait dalam melacak surat masuk maupun keluar sehingga proses tindak lanjut menjadi lebih akurat dan tepat waktu.

- 3) Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik:

SI MAS BAIK dirancang untuk mendukung prinsip keterbukaan dalam pelayanan publik. Setiap proses pengelolaan surat, mulai dari penerimaan hingga distribusi, terdokumentasi dengan baik dalam sistem. Hal ini memudahkan proses audit dan memastikan bahwa setiap tindakan yang dilakukan dapat dipertanggungjawabkan.

Namun, jika dilihat dari implementasinya, efektivitas program ini masih memerlukan peningkatan di beberapa aspek. Misalnya, kendala yang ditemukan dalam penerapan sistem oleh beberapa pejabat yang masih mengandalkan metode manual seperti komunikasi tertulis, lisan, atau melalui aplikasi pesan seperti yang sudah dibahas pada poin-poin sebelumnya. Hambatan tersebut menunjukkan bahwa tujuan utama untuk meningkatkan efektivitas komunikasi dan koordinasi belum sepenuhnya tercapai. Selain itu, kurangnya monitoring yang konsisten terhadap penggunaan aplikasi ini oleh para kepala bagian juga menjadi salah satu faktor yang menghambat pencapaian transparansi secara maksimal. Meskipun demikian, program SI MAS BAIK tetap memberikan manfaat yang signifikan dalam hal pengelolaan surat menyurat di lingkungan Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah.

4. Pemantauan Program

Menurut Budiani (2007) “pemantauan program mencakup aktivitas yang dilakukan setelah pelaksanaan program sebagai bentuk evaluasi dan perhatian terhadap para peserta program.” Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa program berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dan mampu memberikan manfaat secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Pribadi Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Provinsi Jawa Timur, sama halnya seperti sosialisasi program, evaluasi atau pemantauan program SI MAS BAIK dilakukan oleh pembuat sistem, yaitu Biro Umum dan SCOMPTEK. Pemantauan ini dilakukan secara rutin sebanyak dua hingga tiga kali dalam setahun. Kegiatan tersebut biasanya dilaksanakan di kantor Setda Biro Umum, namun kadang juga diadakan di luar kota, seperti di Malang. Kegiatan ini dihadiri oleh peserta yang terdiri dari Kasubag Umum dan Kepegawaian serta Sekretaris Pribadi atau ajudan di lingkungan Setda Provinsi Jawa Timur. Para peserta ini adalah pihak yang secara langsung berhubungan dengan pengelolaan surat menyurat, baik surat masuk maupun keluar.

Evaluasi atau pemantauan sering kali digabungkan dengan kegiatan sosialisasi dan pembinaan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas program. Dalam sesi ini, pemateri dan peserta tidak hanya membahas implementasi sistem SI MAS BAIK tetapi juga berdiskusi secara mendalam mengenai kendala yang dihadapi, kinerja pengguna, serta efektivitas sistem selama pemakaian satu tahun. Melalui diskusi tersebut, berbagai masukan dan saran dari peserta dikumpulkan untuk memperbaiki sistem dan memastikan bahwa tujuan program tercapai.

Dari hasil evaluasi yang dilakukan, program SI MAS BAIK di Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Provinsi Jawa Timur menunjukkan bahwa meskipun ada upaya pemantauan yang konsisten, masih terdapat beberapa kendala dalam penerapannya. Salah satunya adalah kurang optimalnya pemanfaatan sistem oleh beberapa pejabat yang masih lebih memilih metode manual dalam proses disposisi surat. Kendala ini menjadi perhatian utama dalam evaluasi, sehingga

diperlukan langkah-langkah perbaikan yang lebih konkret. Namun demikian, secara keseluruhan, pemantauan program telah membantu dalam mengidentifikasi masalah dan memberikan arahan untuk perbaikan, yang menunjukkan adanya upaya menuju efektivitas program.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa efektivitas program SI MAS BAIK (Sistem Manajemen Surat Berbasis Elektronik) dalam meningkatkan pelayanan publik di Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Provinsi Jawa Timur belum sepenuhnya optimal. Program ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pengelolaan surat menyurat secara elektronik, namun implementasinya masih menghadapi beberapa kendala. Ketepatan sasaran program belum tercapai sepenuhnya karena masih banyak pejabat yang lebih memilih metode manual seperti dokumen fisik atau komunikasi melalui aplikasi pesan, sehingga sistem belum sepenuhnya dimanfaatkan sesuai tujuan awalnya.

Sosialisasi program telah dilaksanakan secara rutin oleh Biro Umum dan SCOMPTEK sebanyak dua hingga tiga kali dalam setahun, baik di dalam maupun di luar lingkungan Setda, dengan fokus pada penambahan fitur baru dan pengenalan sistem kepada pengguna. Namun, sosialisasi ini belum mampu sepenuhnya meningkatkan pemahaman dan penggunaan sistem oleh semua pihak yang terkait. Pemantauan program juga telah dilakukan secara berkala untuk mengevaluasi implementasi dan mengidentifikasi kendala yang dihadapi, namun hasilnya menunjukkan bahwa masih diperlukan langkah-langkah perbaikan yang lebih konkret, terutama dalam memastikan penerapan sistem secara konsisten oleh semua pengguna.

Secara keseluruhan, meskipun SI MAS BAIK memberikan manfaat dalam mendukung pengelolaan surat menyurat yang lebih modern, efektivitasnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah masih memerlukan upaya perbaikan, terutama dalam aspek implementasi dan pemanfaatan sistem oleh pejabat terkait. Langkah-langkah optimalisasi seperti peningkatan sosialisasi, pelatihan langsung, dan monitoring intensif sangat diperlukan untuk memastikan tujuan program tercapai secara maksimal.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Aziz, A., & Kusnan. (2018). Implementasi Manajemen Pendidikan Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Tik) Di Sma Di Kabupaten Sumenep. *Prosiding SNATIF*, 337-342.
- Azmi, P. R., & Utami, D. A. (2023). Analisis Penggunaan Aplikasi SI MAS BAIK (Sistem Manajemen Surat Berbasis Elektronik) Dalam Pengelolaan Arsip Surat Masuk Berbasis Elektronik di Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 1(4), 51-64.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur. (2024). *Rata-rata Nilai Kabupaten/Kota dalam Pelaksanaan SPBE*.

- Budiani, N. W. (2007). Efektivitas Program Penanggulangan Pengganguran. *Jurnal Ekonomi Dan Sosial*, 2(1), 49-57.
- KemenpanRB No. 663 Tahun 2024. (2024). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 663 Tahun 2024 tentang Hasil Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pada Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah Tahun 2024*. 1-23.
- Marsofiyati, & Eryanto, H. (2015). Modul Manajemen Perkantoran. *LPP Press Universitas Negeri Jakarta*, 6(11), 951-952., 200, 200.
- Pemerintah Provinsi Jawa Timur. (2018). *Peraturan Gubernur (Pergub) Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2018 tentang PEDOMAN PENGELOLAAN PELAYANAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR*. 3(2), 91-102.
- Pemerintah Pusat. (2018). Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. *Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia*, 110.
- Rizali, L. (2013). Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kendahe Kabupaten Sangihe. *LGovernance*, 5(1), 1-13.
- Rukhmana, T. (2021). Jurnal Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS) Page 25. *Jurnal Edu Research : Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, 2(2), 28-33.