

EFEKTIVITAS APLIKASI E-OFFICE DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SUMEDANG

Encep Lucky Saefulloh¹, Rudiana², Yayan Nuryanto³

¹Program Studi Administrasi Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran

^{2,3}Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran
Email Korespondensi : yayan.nuryanto@unpad.ac.id

Submitted: 14-04-2025; Accepted: 22-06-2025; Published : 01-07-2025

ABSTRAK

Administrasi kepegawaian yang efektif membutuhkan proses berkelanjutan dan penuh kesungguhan. Salah satu inovasi dalam *E-Government* dari pemerintah Sumedang yaitu menciptakan aplikasi E-Office Sumedang dalam meningkatkan efektivitas dalam pelayanan administrasi kepegawaiannya, meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan ASN, mendukung pencapaian tujuan organisasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang stabil dan motivatif, yang konsisten mendukung visi dan misi organisasi. Namun, dalam pelaksanaannya belum optimal karena tidak adanya panduan aplikasi, sering mengalami *bug* dan *error*, dan fitur yang belum dimanfaatkan secara optimal. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran DPMPTSP Kabupaten Sumedang dalam melakukan pelayanan administrasi kepegawaian ditinjau dari elemen *Support* masih memiliki kekurangan yang berkaitan dengan sosialisasi, pada elemen *Capacity* belum cukup optimal, karena *bug* dan *error* seringkali terjadi saat presensi jam masuk, pada elemen *Value* E-Office Sumedang dinilai menjadi suatu implementasi yang baik karena mampu mempercepat proses pelayanan administrasi dan pelaporan kinerja. Dengan kondisi tersebut, penulis menyimpulkan bahwa efektivitas *E-Government* dalam pelayanan administrasi kepegawaian melalui aplikasi E-Office Sumedang di DPMPTSP Kabupaten Sumedang belum mencapai pada tahapan perwujudan penerapan dan pengembangan *E-Government* yang sukses dan optimal. Penulis menyarankan agar DPMPTSP mengadakan pelatihan rutin dan workshop bagi seluruh ASN, meningkatkan kapasitas *server* maupun *hosting*, penerapan *Server Redundancy*, *Failover mechanisms*, pembentukan tim yang khusus menanggapi keluhan E-Office Sumedang.

Kata kunci: Effectiveness, Personnel Administration, Sumedang E-Office, DPMPTSP, Sumedang Regency

ABSTRACT

Effective personnel administration requires a continuous and serious process. One of the innovations in E-Government from the Sumedang government is creating the Sumedang E-Office application to improve the effectiveness of its personnel administration services, increase the productivity and welfare of ASN, support the achievement of organizational goals, and create a stable and motivating work environment, which consistently supports the vision and mission of the organization. However, in its implementation, it has not been optimal because there is no application guide, it often experiences bugs and errors, and features that have not been optimally utilized. The research method used is a qualitative approach with a descriptive method. Interviews, observations, and documentation were carried out data collection. The results of the study indicate that the role of the Sumedang Regency DPMPTSP in carrying out personnel administration

services in terms of the Support element still has shortcomings related to socialization, the Capacity element is not optimal enough, because bugs and errors often occur when clocking in, in the Value element Sumedang E-Office is considered to be a good implementation because it can accelerate the process of administrative services and performance reporting. With these conditions, the author concludes that the effectiveness of E-Government in personnel administration services through the E-Office Sumedang application at the DPMPTSP of Sumedang Regency has not reached the stage of realizing the implementation and development of successful and optimal E-Government. The author suggests that DPMPTSP hold routine training and workshops for all ASNs, increase server and hosting capacity, implement Server Redundancy and failover mechanisms, and form a team specifically to respond to complaints from E-Office Sumedang.

Keyword: *Effectiveness, Personnel Administration, Sumedang E-Office, DPMPTSP, Sumedang Regency*

PENDAHULUAN

Perkembangan dan kemajuan teknologi saat ini atau lebih dikenal dengan era digital membawa Indonesia menuju Revolusi Industri 4.0 yang sudah di ambang pintu. Seiring berjalannya waktu, inovasi teknologi informasi bermunculan menuntun adanya perubahan pola dan kegiatan diberbagai sektor, khususnya pemerintahan (Ramadhan *et al.*, dalam Septiani & Isnawaty, 2025). Menyikapi hal tersebut, tentunya pemerintah tidak tinggal diam dan dituntut untuk aktif dalam memanfaatkan perkembangan teknologi yang pesat demi menciptakan *good governance*. *Good governance* atau pemerintah yang baik dikatakan sebagai konsep yang bersifat kolektif, melibatkan perilaku yang bersifat pengarah, pengendalian, dan memberi pengaruh pada urusan publik guna merealisasikan makna *good* dalam keseharian (Nurhidayat, 2023). Dengan pertimbangan itulah pemerintah dipacu untuk lebih fokus pada implementasi *E-Government* atau pemerintahan elektronik dipahami sebagai transformasi pemerintahan tradisional ke dalam bentuk yang lebih efisien dan *modern* dengan memanfaatkan TIK sebagai penunjang kegiatan dan tugas pemerintah serta transparansi terhadap Masyarakat. Menurut Muliawaty & Hendryawan (2020) dijelaskan bahwa *E-Government* sebagai aktivitas dengan menggunakan TIK yang dilakukan pemerintah guna meningkatkan hubungan dengan pihak lain serta sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien.

E-Government bukanlah hal yang baru di Pemerintah Indonesia, tetapi merupakan suatu konsep yang telah diperkenalkan sejak 2003 dan terus mengalami perkembangan seiring waktu.

Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, disebutkan bahwa pengembangan *E-Government* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi layanan publik dengan memanfaatkan teknologi elektronik. Dengan pengembangan *E-Government*, dilakukan restrukturisasi proses kerja dan sistem manajemen dalam pemerintahan dilakukan melalui optimalisasi IT. Dalam beberapa tahun terakhir, telah terjadi upaya yang konsisten dalam menerapkan strategi *E-Government* guna meningkatkan transparansi, efisiensi, dan aksesibilitas layanan pemerintah kepada masyarakat (*citizen*).

Salah satu bentuk penerapan *E-Government* adalah *E-Office* atau *Electronic Office* yang merupakan sistem yang berkesinambungan antar komponen dalam suatu organisasi dimana data, informasi, dan komunikasi diciptakan melalui media telekomunikasi (Izzati & Marsofiyati, 2019) di Kabupaten Sumedang diterapkannya aplikasi untuk para ASN di setiap SKPD yang bernama *E-Office* Sumedang, termasuk di DPMPTSP Kabupaten Sumedang. Aplikasi ini diperuntukan untuk ASN sebagai penunjang kinerja sepanjang karier mereka, mulai dari masa awal pengangkatan hingga pensiun. *E-Office* merupakan aplikasi atau sistem yang dirancang untuk membawa pengelolaan Administrasi Kepegawaian dan Perkantoran ke era digital yang lebih efisien, terorganisir, dan mudah diakses. Aplikasi ini dilengkapi dengan beragam fitur, seperti pelacakan kehadiran, pengelolaan korespondensi, permohonan cuti, proses pensiun, manajemen talenta, SAKIP (Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah), SKP

**Efektivitas Aplikasi E-Office Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang
(Encep Lucky Saefulloh, Rudiana, Yayan Nuryanto)**

(Sasaran Kinerja Pegawai), pelaporan kinerja harian, dan fitur lainnya.

Sebelum penerapan *E-Government* dimaksimalkan, indeks SPBE di Kabupaten Sumedang pada tahun 2019 tercatat di angka 2,46. Namun, setelah ditingkatkannya pemanfaatan *E-Government* seperti E-Office, Kabupaten Sumedang mengalami peningkatan yang signifikan dalam indeks SPBE menjadi sebesar 3,81 tahun 2020, 3,52 tahun 2021, dan 3,84 tahun 2022. Hal ini menempatkan Kabupaten Sumedang pada peringkat tertinggi di Indonesia di antara kabupaten/kota lainnya pada tahun 2022. Prestasi ini menempatkan Kabupaten Sumedang di posisi kedua terbaik di antara instansi pemerintahan pusat dan daerah secara nasional. Posisi pertama diraih oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dengan nilai 3,86. Prestasi itu mengacu pada Keputusan Menpan RB RI Nomor 108 Tahun 2023, yang dirilis pada tanggal 31 Januari 2023, berisi Hasil Pemantauan dan Evaluasi SPBE pada Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah Tahun 2022. Dengan prestasi ini, Kabupaten Sumedang berhasil mencapai Indeks SPBE tertinggi untuk kedua kalinya setelah pertama kali pada tahun 2020 dengan nilai 3,81. Hal ini mencerminkan peningkatan efektivitas dan efisiensi yang pesat dalam SPBE di penyelenggaraan pemerintahannya.

Selaras dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, E-Office Kabupaten Sumedang menjadi contoh implementasi yang mendukung transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan. Penerapan *E-Government* tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga meningkatkan akuntabilitas, efisiensi, transparansi, dan memberikan kemudahan akses bagi para ASN dalam melaksanakan tugas mereka. Keberhasilan E-Office Kabupaten Sumedang menjadi inspirasi bagi entitas pemerintah lainnya untuk mengadopsi teknologi serupa guna memperbaiki sistem administrasi dan pelayanan masyarakat. Sedangkan dalam Peraturan Bupati Sumedang Nomor 50 Tahun 2021 Tentang Manajemen SPBE dan Audit TIK, E-Office merupakan inovasi dalam pelayanan publik yang terintegrasi yang bertujuan meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat secara efektif, transparan, akuntabel, dan efisien. Pembangunan E-Office dilakukan mengacu pada Visi "Sumedang Simpati" tahun 2023 dan

sebagai langkah nyata menuju pencapaian Sumedang sebagai pemerintahan kelas dunia (*World Class Government*) dan wilayah digital yang bahagia (*Happy Digital Region*). E-Office Sumedang terdiri dari aplikasi berbasis android (*mobile app android*) serta *website* (*web based application*).

Fitur-fitur yang terdapat dalam E-Office Sumedang pada android, diantaranya: Pengaturan akun: 1) Informasi akun; 2) Notifikasi/Pengumuman; 3) Surat Masuk; 4) Surat Keluar; 5) Disposisi; 6) Tembusan; 7) Tanda Tangan; 8) Verifikasi; 9) Absen; 10) LKH (Laporan Kinerja Harian); 11) Verifikasi LKH; 12) Berita; 13) UMKM, dan 14) Academy, dengan tampilan seperti pada gambar di bawah ini:



Gambar 1. Tampilan E-Office Sumedang pada Android

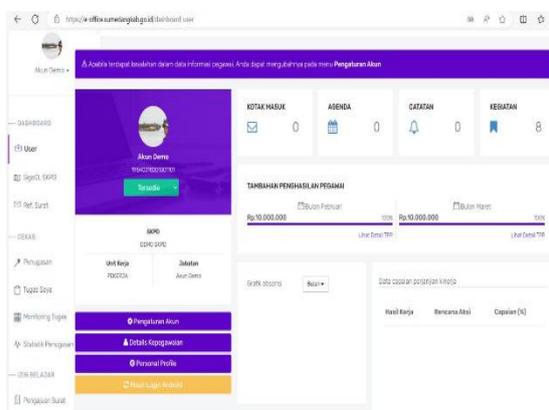
Sumber: Tangkapan Layar Penulis Tahun 2023

Sedangkan fitur-fitur yang terdapat dalam E-Office Sumedang berbasis *website*, diantaranya:

1. Dashboard yang terdiri dari *user/pengguna*, *SigeOl SKPD*, dan *Ref. surat*.
2. *Cekas* (Catatan dan Evaluasi Kinerja Kepala SKPD) yang terdiri dari *Penugasan*, *Tugas Saya*, *Monitoring Tugas*, dan *Statistik Penugasan*.

3. Izin Belajar yang memiliki fungsi Pengajuan Surat.
4. Mak Siti yang terdiri dari Matrik, SKP (Sasaran Kinerja Pegawai), Renaksi, LKH (Laporan Kinerja Harian), Penilaian Perilaku, Dokumentasi Kinerja, dan Laporan Pencapaian.
5. SIPECI (Sistem Informasi Cuti Online) dan SIPERA (Sistem Pengajuan Perceraian).
6. Tata Naskah Surat yang terdiri dari Surat Internal, Surat eksternal, Monitoring Surat, dan Tanda Tangan Laporan Keuangan.
7. SIMAPAN (Sistem Manajemen Kearsipan) yang terdiri dari Naskah Internal, Naskah Eksternal, dan Monitoring Surat.
8. Kegiatan yang terdiri dari Agenda, Kegiatan Tim, Kegiatan Personal, dan Pelaporan LHKAN (Laporan Harta Kekayaan Aparatur Negara).
9. Manajemen Kinerja yang terdiri dari Laporan Kinerja dan Presensi.
10. SIKOMPLIT (Sistem Informasi Kompilasi Inovasi Terintegrasi) yang memiliki fungsi Inovasi Daerah.
11. SIMANJA (Sistem Informasi, Analisis Beban Kerja, Analisa Jabatan, dan Evaluasi Jabatan), serta yang terakhir
12. Akun yang terdiri dari Pengaturan Akun, Profil SIMPEG (Sistem Informasi Kepegawaian), Helpdesk, dan *logout* atau keluar.

Fitur pada E-Office Sumedang berbasis *website* juga memiliki tampilan seperti berikut:



Gambar 2. Tampilan E-Office Sumedang Berbasis Website

Sumber: Tangkapan Layar Penulis Tahun 2023

Berdasarkan rincian fitur-fitur pada aplikasi E-Office Sumedang pada android dan *website* diatas, dapat disimpulkan bahwa fitur-fitur dalam E-Office versi *website* lebih lengkap dan berguna dibandingkan android yang terbatas mengenai fungsi fitur-fitur aplikasinya. Pada versi *website*, ASN dapat dengan mudah mengakses berbagai modul dan fitur, termasuk manajemen kinerja, agenda, penugasan, laporan dan lain-lain. Selain itu, kemungkinan adanya fitur tambahan seperti integrasi dengan sistem manajemen basis data atau kemampuan untuk berkolaborasi secara *real-time* dengan pengguna lain. Fitur-fitur pada versi *website* cenderung lebih komprehensif dan mendalam, memungkinkan ASN untuk mengakses informasi dengan lebih rinci dan melakukan beragam tindakan administratif khususnya mengenai pelayanan administrasi kepegawaian dengan cakupan yang lebih luas, efisien, dan efektif.

Dengan kehadiran E-Office Sumedang, para ASN dapat melaksanakan kegiatan mereka secara efisien kapanpun dan di manapun selama tersambung ke jaringan internet. Selain untuk absensi dan persuratan, aplikasi E-Office dapat dimanfaatkan untuk berbagai aspek yang berkaitan mengenai pelayanan administrasi kepegawaian lainnya seperti Sistem Informasi Geografis Online (SigeOL SKPD), Seleksi Talent, Pengembangan Kompetensi, Keuangan, Manajemen Kinerja, Kegiatan dan Agenda. E-Office Sumedang juga terintegrasi dengan Sistem Informasi Kompilasi Inovasi Terintegrasi (SIKOMPLIT), Sistem Informasi, Analisis Beban Kerja, Analisa Jabatan, dan Evaluasi Jabatan (SIMANJA), dan lain-lain.

Manajemen kinerja merupakan salah satu fitur yang memiliki fungsi sebagai pelayanan administrasi kepegawaian dengan sub fitur presensi dan laporan kinerja yang memungkinkan pengelolaan dan pemantauan kehadiran ASN secara sistematis serta penyusunan laporan kinerja yang terintegrasi. Sub fitur presensi membantu dalam pencatatan kehadiran harian, absensi, dan rekap presensi, sementara sub fitur laporan kinerja harian memfasilitasi para ASN untuk melaporkan tugas atau kegiatan mereka lakukan dalam kurun setiap satu hari kerja. Melalui fitur manajemen kinerja, DPMPSTSP Kabupaten Sumedang dapat memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam manajemen kinerja ASN.

**Efektivitas Aplikasi E-Office Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian Di Dinas Penanaman
Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang
(Encep Lucky Saefulloh, Rudiana, Yayan Nuryanto)**

Tata kelola kepegawaian dan peran SDM menjadi sangat penting dalam menghadapi tantangan yang semakin sulit dan kompleks di masa depan. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara membawa perubahan signifikan terkait tata kelola kepegawaian secara umum. Pada pasal 27 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara menetapkan bahwa Manajemen ASN diselenggarakan berdasarkan Sistem Merit. Sistem merit adalah sebuah sistem manajemen kepegawaian yang menekankan pertimbangan kompetensi bagi calon pejabat sesuai undang-undang yang berlaku (Khobiburrohma, *et al.*, 2020). Sistem merit ini merupakan kebijakan manajemen ASN yang mengutamakan kualifikasi, kemampuan, potensi, dan kinerja, serta integritas dan moralitas diukur, dinilai, dan dievaluasi secara adil dan tidak diskriminatif terhadap latar belakang. Tujuan aplikasi E-Office yang menerapkan sistem merit dalam manajemen ASN, sebagai berikut:

1. Meritokrasi merupakan sistem politik yang memberikan kesempatan kepada seseorang berdasarkan kemampuan atau prestasi bukan berdasar pada kekayaan atau status sosial (Sabani, *et al.*, 2024). Secara singkat dapat diartikan sebagai adanya keadilan, di mana setiap ASN memiliki peluang yang sama untuk meningkatkan karirnya berdasarkan prestasi dan kinerjanya sebagai upaya menciptakan lingkungan yang adil dan memberikan insentif bagi ASN untuk terus meningkatkan kualitas kerja mereka.
2. Efisiensi Administrasi: Administrasi menjadi lebih efisien, karena keputusan terkait promosi, mutasi, atau penghargaan dapat diambil dengan jelas berdasarkan indikator kualitas dan kinerja.
3. Kompetensi, Kualifikasi, dan Kinerja: Memastikan bahwa kebijakan manajemen ASN berfokus pada kompetensi, kualifikasi, dan kinerja ASN. Hal ini menjamin bahwa promosi, penghargaan, dan penugasan dilakukan berdasarkan prestasi atau kemampuan individu, bukan kekayaan atau kelas sosial.
4. Transparansi dan Objektivitas:

Menekankan objektivitas dalam pengambilan keputusan. Penilaian dilakukan secara transparan dan objektif, menghilangkan potensi subjektivitas atau favoritisme dalam manajemen kepegawaian.

5. Pertanggungjawaban: Membantu mencegah praktik nepotisme, karena keputusan berdasarkan pada kualitas dan kinerja yang terukur serta setiap tindakan dan keputusan berdampak pada evaluasi dan kemajuan karir mereka.

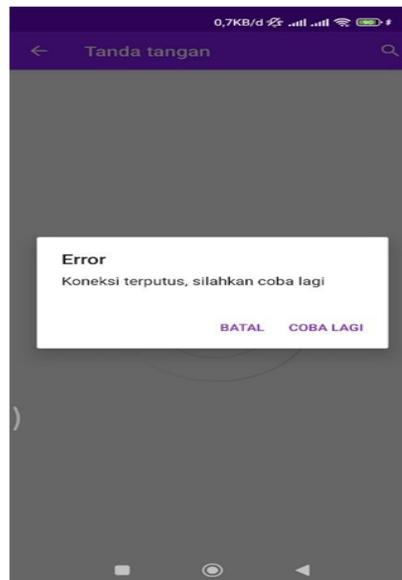
Disisi lain, Nilai SAKIP DPMPTSP Kabupaten Sumedang yang memiliki 34 ASN terdiri dari 32 PNS dan 2 P3K pada tahun 2022 memiliki nilai D yang termasuk dalam kategori sangat kurang, sebuah nilai SAKIP yang sangat kurang sering kali mencerminkan kesulitan dalam memenuhi standar kinerja yang diharapkan, yang mencakup efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan. Ketika nilai SAKIP dinas sangat kurang terkait dengan pelayanan administrasi kepegawaian, dapat mengindikasikan beberapa hal. Pertama, terdapat keterlambatan atau ketidakakuratan dalam proses administrasi, seperti pengolahan gaji, pengaturan cuti, atau manajemen data ASN. Kedua, kualitas layanan administrasi tidak memadai yang dapat mengakibatkan ketidakpuasan ASN dan berpotensi mempengaruhi produktivitas. Ketiga, rendahnya nilai SAKIP juga dapat mengindikasikan kurangnya kebijakan atau prosedur yang jelas dalam administrasi kepegawaian yang dapat menciptakan kebingungan dan ketidakpastian di antara ASN.

Hadirnya aplikasi E-Office Sumedang yang dibuat tahun 2020 adalah sebagai upaya memudahkan kegiatan dan tugas para ASN kapanpun dan di manapun, memaksimalkan produktifitas, penyediaan berbagai pelayanan kepegawaian dengan konsep *single sign-on*, mengurangi pengeluaran untuk Alat Tulis Kantor (ATK), menciptakan sistem manajemen yang adil dan berdasarkan prestasi, serta mempermudah Pemerintah Kabupaten Sumedang dalam mengawasi dan mengevaluasi kinerja setiap individu ASN di seluruh wilayah Kabupaten Sumedang. Namun, berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal penulis, khususnya setelah penulis diberikan kesempatan oleh salah satu pegawai *programmer* pengembang aplikasi E-Office Sumedang dari

pihak Diskipas untuk melaksanakan uji coba dengan diberikannya akun demo sebagai langkah pengujian, ditemukan beberapa indikasi masalah yang muncul berkaitan dengan penggunaan aplikasi E-Office Sumedang di DPMPTSP Sumedang, diantaranya sebagai berikut:

1. Aplikasi sering mengalami *bug* dan *error* ketika digunakan. Fitur Tanda tangan elektronik (TTE), absen dan Laporan Kinerja Harian seringkali mengalami masalah sehingga menyebabkan ASN tidak bisa mengisi daftar kehadirannya. Masalah ini berkaitan dengan elemen *capacity* (kapasitas) pada teori Prof. Richardus Eko Indrajit dalam bukunya yang bertajuk “*Electronic Government*” mencakup kapasitas kemampuan pemerintah dalam pelaksanaan *E-Government* pada aplikasi E-Office Sumedang ini. Berdasarkan penuturan salah satu ASN dan uji coba aplikasi oleh penulis, menemukan bahwasanya frekuensi *bug* dan *error* sering terjadi pada aplikasi E-Office Sumedang. *Bug* dan *error* yang sering terjadi mengakibatkan berbagai masalah, seperti lambatnya proses pengajuan cuti atau permohonan lainnya, kesulitan dalam mengakses data ASN, dan ketidakmampuan untuk melaksanakan tugas-tugas administrasi dengan lancar. Keberadaan *bug* dan *error* dalam aplikasi E-Office Sumedang menjadi hambatan serius bagi efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi kepegawaian. ASN yang menggunakan aplikasi ini sering kali mengalami kesulitan dan keterlambatan dalam menyelesaikan tugas atau kebutuhan administratifnya, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi produktivitas dan kualitas kerja mereka. Contoh kasus yang belakangan ini terjadi adalah ASN tidak bisa melakukan tanda tangan elektronik, kesulitan saat *login*, dan pengisian absen yang berujung pada pemotongan Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) bagi mereka yang tidak

melakukan absensi. Berikut ini fitur tanda tangan yang mengalami error pada aplikasi E-Office Sumedang berbasis android:



Gambar 3. Tampilan Aplikasi E-Office Sumedang Yang Mengalami Error

Sumber: Tangkapan Layar Penulis Tahun 2023

2. Belum adanya panduan atau tata cara penggunaan aplikasi yang jelas. Masalah ini berkaitan dengan elemen Support (dukungan) pada teori Prof. Richardus Eko Indrajit (2016), karena mencakup dan menyinggung dukungan pemerintah dalam pelaksanaan *E-Government* pada aplikasi E-Office Sumedang ini. Pelatihan penggunaan aplikasi yang dilaksanakan Diskipas Kabupaten Sumedang karena tidak menyentuh semua aspek yang relevan atau tidak memberikan dukungan yang cukup untuk mengatasi masalah yang muncul dalam penggunaan sehari-hari. Selain itu, hanya Peraturan Bupati Sumedang Nomor 26 Tahun 2023 mengenai SIMAPAN yang membahas penggunaan fitur aplikasi E-Office Sumedang, meskipun tidak terkait langsung dengan administrasi kepegawaian. Sementara itu, Peraturan Bupati Sumedang Nomor 50 Tahun 2021 tentang Manajemen SPBE dan

Audit TIK tidak membahas penggunaan aplikasi E-Office Sumedang.

3. ASN di DPMPTSP belum memanfaatkan secara optimal fitur-fitur yang tersedia dalam E-Office Sumedang.

Dampak dari tiga masalah sebelumnya menyebabkan ASN masih mengandalkan cara manual dalam memenuhi kebutuhan administrasi kepegawaiannya. ASN cenderung memilih cara yang sudah dikenal dan dikuasai daripada beradaptasi dengan cara baru yang lebih modern. Masalah ini berkaitan dengan elemen Value (manfaat) pada teori Prof. Richardus Eko Indrajit (2016) dalam bukunya yang bertajuk “Electronic Government” mencakup manfaat yang didapatkan ASN dalam pelaksanaan *E-Government* pada aplikasi E-Office Sumedang ini. Sebagai contoh, proses-proses seperti pengajuan cuti, pelaporan kinerja, pencatatan presensi, perubahan data pegawai, evaluasi kinerja, dan berbagai fitur lainnya yang sebenarnya telah disediakan dalam aplikasi E-Office Sumedang, masih dilakukan secara manual. Hal ini mengakibatkan pemborosan waktu dan sumber daya serta menyebabkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan terhadap aplikasi yang dapat merusak persepsi ASN terhadap nilai dari investasi dalam pengembangan dan penerapan aplikasi E-Office Sumedang.

Sebelumnya, riset yang bertajuk “Efektivitas *E-Government* Pada Aplikasi E-Office Desa Di Desa Mekargalih, Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang pada Tahun 2022” yang menggunakan metode kualitatif dan Gill-Garcia dan Pardo terkait faktor-faktor sukses *E-Government* digunakan oleh Anggita Aulia (2023) dan dilakukan analisis SWOT, kemudian dinyatakan bahwa efektivitas implementasi *E-Government* menggunakan aplikasi *E-Office* Desa di Desa Mekargalih belum sepenuhnya optimal, karena masih ada beberapa kekurangan. Salah satunya pada faktor data dan informasi, dimana input data yang dimasukkan tidak sesuai. Adapun riset lain yang bertajuk “Efektivitas *E-Government* Pada

Aplikasi Elektronik Remunerasi Kinerja (E-Rk) Di Pemerintahan Kota Bandung pada Tahun 2019” yang menggunakan metode kualitatif dan Teori Gill-Garcia dan Pardo terkait faktor-faktor sukses *E-Government* digunakan oleh Nabilah Nuur Anisah (2023) dan tidak dilakukan analisis legalistik, kemudian dinyatakan bahwa penerapan e-RK di Pemerintah Kota Bandung masih belum mencapai tingkat efektivitas yang diinginkan karena beberapa faktor pendukung keberhasilan *E-Government* masih belum terpenuhi. Salah satunya adalah kurangnya perhatian dalam aspek manajerial dan organisasi dalam merencanakan pengembangan SDM sesuai dengan kebutuhan yang ada. Perbedaan penelitian yang dilakukan penulis terletak pada tahun, teori *E-Government*, lokasi penelitian, analisis yang dipakai, dan fokus aplikasi yang digunakan. Dimana penulis menggunakan teori Prof. Richardus Eko Indrajit yang terdiri atas tiga elemen sukses *E-Government* yaitu: *Support* (Dukungan), *Capacity* (Kapasitas), dan *Value* (Manfaat), penulis menggunakan analisis legalistik berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, berlokasi di DPMPTSP Kabupaten Sumedang pada tahun 2023 dengan fokus aplikasi E-Office Sumedang.

Administrasi kepegawaian yang didefinisikan Burhannudin dalam Alkadafi, *et. al* (2018) sebagai upaya memperoleh pegawai negeri sipil yang setia dan loyal pada Pancasila, UUD 1945, cakap, jujur, terampil dan disiplin dalam menjalankan pokok pembangunan dan pemerintahan. Administrasi kepegawaian yang efektif tidak dapat terwujud secara instan, melainkan memerlukan proses yang berkesinambungan, bertahap, dan penuh kesungguhan. Dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas manajemen kepegawaian yang berkualitas serta mematuhi prinsip-prinsip yang berlaku di Indonesia, pemerintah daerah harus memiliki tekad kuat, semangat kompetitif yang tinggi, dan mendorong inovasi serta kreativitas untuk fokus pada pengembangan organisasi dan kinerja ASN demi mencapai good governance dan menghadapi tantangan era Revolusi Industri 4.0. Stakeholder di tingkat pemerintah daerah memiliki peran penting dalam memajukan daerah, termasuk karakteristik individu dan mental ASN seperti profesionalisme, loyalitas, inovasi, kreativitas, produktivitas, serta pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Administrasi

kepegawaian yang baik merupakan hal krusial dalam memastikan efisiensi dan efektivitas organisasi, melibatkan pengelolaan data pegawai secara teliti, penerapan kebijakan yang adil dan transparan terkait kepegawaian, serta penyediaan layanan administrasi yang responsif terhadap kebutuhan ASN. Selain itu, tidak hanya untuk meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan ASN, tetapi juga mendukung pencapaian tujuan organisasi secara menyeluruh. Administrasi kepegawaian yang baik menjadi fondasi yang kokoh bagi keberhasilan suatu organisasi dengan prinsip-prinsip seperti rekrutmen yang transparan berdasarkan kualifikasi, pengembangan karier berkelanjutan, evaluasi kinerja yang adil, serta manajemen efektif terkait pengelolaan presensi, disiplin, dan kesejahteraan ASN. Penerapan prinsip-prinsip ini dapat menciptakan lingkungan kerja yang stabil, memotivasi ASN untuk berprestasi, dan secara konsisten mendukung pencapaian visi dan misi organisasi.

Adapun teori yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teori Prof. Richardus Eko Indrajit yang terdiri atas 3 elemen sukses *E-Government* yaitu: *Support* (Dukungan), *Capacity* (Kapasitas), dan *Value* (Manfaat). Penulis memakai analisis legalistik Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE yang terjadi berdasarkan pengalaman pengguna aplikasi E-Office Sumedang di DPMPSTSP Kabupaten Sumedang Tahun 2023. Sehingga tujuan dari penulisan artikel ini adalah untuk menganalisis Bagaimana efektivitas *E-Government* pada aplikasi E-Office Sumedang dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang Tahun 2023, Apa hambatan yang mempengaruhi efektivitas *E-Government* pada aplikasi E-Office Sumedang dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang Tahun 2023, dan apa upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan efektivitas E-Office Sumedang di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang Tahun 2023.

METODE PENELITIAN

Dalam melaksanakan suatu riset terapan, keputusan terhadap metode penelitian memiliki dampak besar terhadap keberhasilan riset

tersebut. Metode penelitian merupakan pendekatan ilmiah untuk meraih data yang bermakna dan memenuhi tujuan penelitian. Sugiyono (2019) menguraikan bahwa metode penelitian mencakup aspek-aspek penting, yaitu cara tujuan, kegunaan, ilmiah, dan data. Pendekatan ilmiah menandakan bahwa riset didasarkan pada prinsip keilmuan yang bersifat rasional, empiris, dan sistematis.

Definisi metode penelitian yang disampaikan oleh Sugiyono (2019) memberikan pemahaman bahwa metode penelitian adalah suatu pendekatan ilmiah untuk memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap isu yang tengah diteliti. Dalam konteks riset terapan ini, fokusnya adalah efektivitas *E-Government* pada penggunaan aplikasi E-Office Sumedang pelayanan administrasi kepegawaian di DPMPSTSP Kabupaten Sumedang, dan riset ini memanfaatkan metode kualitatif. Metode ini memungkinkan perolehan data deskriptif yang merinci fenomena yang diteliti melalui kata-kata.

Penggunaan metode kualitatif juga sejalan dengan filosofi postpositivisme, menekankan pada penelitian objek dengan kondisi alamiah. Dalam riset terapan, penulis berperan sebagai instrumen kunci yang terlibat langsung dalam proses pengumpulan data. Karakteristik metode kualitatif, seperti pendekatan pada proses daripada hasil, menekankan pada makna, dan orientasi deskriptif, semuanya mendukung kecocokan metode dengan kebutuhan riset terapan.

Berdasarkan pemahaman ini, riset terapan dilakukan dengan menganalisis objek dalam keadaan alamiah dan menghindari pengaturan eksperimental. Fokus riset terapan ini adalah permasalahan efektivitas *E-Government* pada penggunaan aplikasi E-Office Sumedang pelayanan administrasi kepegawaian di DPMPSTSP Kabupaten Sumedang. Hasil analisis kemudian diartikulasikan dalam bentuk tulisan dan disusun dalam suatu catatan ilmiah.

Sejalan dengan karakteristik metode kualitatif yang dijelaskan oleh Sugiyono (2019), riset terapan ini dilaksanakan pada kondisi alamiah, menekankan data deskriptif dalam bentuk kata-kata dan gambar, lebih memprioritaskan proses daripada hasil, dan lebih menekankan makna yang tersemat di balik data yang diamati. Semua aspek ini mendukung kualitas riset terapan yang relevan dan sesuai

dengan lingkungan riset yang dihadapi penulis di Kantor DPMPTSP Kabupaten Sumedang.

Tahap pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka dan studi lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penentuan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dimana informan ditentukan dengan pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini, informan merupakan pegawai ASN DPMPTSP Kabupaten Sumedang sebanyak lima orang dengan ketentuan bahwa informan sudah terbiasa menggunakan E-Office Sumedang dan Diskipas Kabupaten Sumedang selaku pengelola aplikasi E-Office Sumedang. Kemudian dilakukan wawancara semi terstruktur di mana pertanyaan terbuka yang diajukan memberikan kesempatan bagi informan untuk menyampaikan pendapat dan ide tanpa pembatasan jawaban yang disediakan (Sugiyono, 2019).

Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data sebagaimana dijabarkan oleh Miles dan Hubberman dalam Sugiyono (2019), sebagai berikut:

1. Dalam reduksi data, penulis akan merangkum informasi penting, memilih elemen-elemen kunci, dan fokus pada aspek-aspek yang signifikan. Hal ini menjadi krusial mengingat jumlah data yang cukup melimpah dari hasil pengamatan di lapangan.
2. Data-display atau penyajian data akan dilakukan melalui berbagai format seperti tabel, grafik, phi card, atau pictogram, yang akan membantu menyusun pola hubungan data dan mempermudah pemahaman. Seringkali, dalam penelitian kualitatif, teks naratif menjadi pilihan penyajian yang efektif.
3. Tahap verifikasi menjadi langkah kritis untuk memastikan kesimpulan yang diajukan bersifat sementara dan dapat berubah seiring dengan temuan data yang lebih lanjut. Kesimpulan yang diperoleh akan memiliki kredibilitas lebih tinggi jika didukung oleh bukti-bukti yang konsisten dan valid selama proses penyusunan data selanjutnya.

Kemudian, tahap validasi data dilakukan menggunakan teknik triangulasi sumber yang menurut Sugiyono (2019), triangulasi sumber melibatkan pengecekan

keabsahan data dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber, oleh karena itu penulis melakukan perbandingan data yang diperoleh dari beragam sumber untuk memastikan keakuratan dan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian mengenai efektivitas E Government melalui E-Office Sumedang di DPMPTSP Kabupaten Sumedang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas *E-Government* Pada Aplikasi E-Office Sumedang Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian

Dalam Riset ini, penulis akan menganalisis efektivitas *E-Government* E-Office Sumedang dalam pelayanan administrasi kepegawaian di DPMPTSP Kabupaten Sumedang, mengacu pada elemen sukses keberhasilan yang telah dijabarkan oleh Indrajit (2016) sebagai pisau analisis pelaksanaan *Electronic Government*. Konsep teori indrajit dalam *E-Government* ini mengklasifikasikan tiga elemen sukses sebagai rujukan pelaksanaan fungsi pemerintahan melalui pemanfaatan TIK. Ketiga elemen sukses ini mencakup *Support* (Dukungan), *Capacity* (Kapasitas), dan *Value* (Manfaat).

1. Elemen *Support* (Dukungan)

Elemen *Support* menekankan pentingnya *Political will* dari pimpinan tinggi atas tekad dan komitmen politik sebagai pengambilan keputusan dalam pemerintahan untuk menetapkan visi, mengalokasikan sumber daya, dan memberikan arahan strategis. Selain itu, Penglibatan aktif ASN selaku pengguna dalam perencanaan dan pengembangan, serta sosialisasi sebagai dukungan teknis yang handal melibatkan pendidikan, pelatihan, dan dukungan psikologis untuk memastikan bahwanya semua ASN terlibat dan mendukung penggunaan aplikasi E-Office Sumedang.

Indikator Kerangka *e-Government*

Keselarasannya antara visi dalam *political will* menggambarkan sejauh mana visi yang diinginkan oleh suatu pemerintahan dapat direalisasikan melalui kemauan politik dan komitmen dari para pemimpin atau pengambil keputusan. Visi sebuah pemerintahan

adalah untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi melalui implementasi teknologi seperti aplikasi E-Office, maka keselarasannya dengan political will terjadi ketika pemimpin pemerintahan benar-benar mendukung dan memberikan arahan strategis yang diperlukan untuk mewujudkan visi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa penerapan *E-Government* dalam layanan administrasi kepegawaian di Dinas DPMPTSP Kabupaten Sumedang melalui aplikasi E-Office Sumedang adalah salah satu elemen penting yang mendukung tercapainya visi dan misi Kabupaten Sumedang menuju Sumedang SIMPATI atau sejahtera, agamis, maju, profesional, dan kreatif serta kesesuaian dengan misi nomor 4 yang menyatakan bahwa “menata birokrasi pemerintah yang bertanggung jawab dan bertanggung jawab atas profesional dalam pelayanan masyarakat”. Dengan kata lain, pelaksanaan aplikasi E-Office Sumedang menjadi bagian dari upaya Pemerintah Kabupaten Sumedang dalam mewujudkan konsep *smart city*.

Indikator Superstruktur

Payung hukum adalah untuk memastikan bahwa semua proses administrasi dan pengelolaan data yang dilakukan melalui E-Office Sumedang dilakukan selaras dengan regulasi dan ketentuan yang berlaku. Hal tersebut penting untuk menghindari keraguan maupun ketidakyakian dalam penggunaan IT di pemerintahan Sumedang khususnya yang penulis riset saat ini di DPMPTSP, serta untuk melindungi hak-hak pengguna layanan dan menjaga keamanan data. Dengan adanya dasar hukum yang kuat, penerapan E-Office Sumedang dapat berjalan dengan lebih terstruktur, efisien, dan memberikan kepastian hukum bagi semua ASN yang terlibat.

Pentingnya sanksi dalam Peraturan Bupati untuk pelaksanaan E-Office Sumedang terletak pada upayanya dalam memastikan kepatuhan

dan disiplin dalam penggunaan sistem tersebut. Dengan adanya sanksi yang jelas dan tegas, ASN akan lebih termotivasi untuk mengikuti prosedur dan kebijakan yang telah ditetapkan terkait penggunaan E-Office Sumedang. Sanksi tersebut berfungsi sebagai alat pengendalian untuk mencegah pelanggaran, seperti tidak melaporkan absen dengan benar atau menyalahgunakan sistem. Selain itu, sanksi juga dapat mendorong tanggung jawab individu dan kolektif, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas administrasi kepegawaian. Setelah ditelusuri lebih lanjut dari pernyataan diatas, sanksi yang mengatur tentang TPP adalah Peraturan Bupati Kabupaten Sumedang Nomor 200 Tahun 2022 tentang Tambahan Penghasilan Aparatur Sipil Negara Berbasis Kinerja. Dengan demikian, penerapan sanksi dalam Peraturan Bupati akan membantu menciptakan budaya kerja yang disiplin dan profesional, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Indikator Alokasi Sumber Daya

Alokasi sumber daya yang mencakup manusia, waktu, dan informasi di setiap tingkat pemerintahan dalam menyusun konsep *E-Government* dengan semangat kolaborasi lintas sektoral. Menyusun konsep *E-Government* dengan semangat kolaborasi lintas sektoral melibatkan alokasi sumber daya yang tepat di setiap tingkatan pemerintahan. Hal ini menekankan pentingnya koordinasi dan hubungan yang erat antara berbagai sektor untuk memastikan pembangunan konsep *E-Government* dapat mencapai hasil yang optimal. Dalam riset ini, penerapan E Government dalam pelayanan administrasi kepegawaian di DPMPTSP Kabupaten Sumedang melalui aplikasi E-Office Sumedang harus melibatkan koordinasi dengan berbagai sektor terkait. Koordinasi ini diperlukan agar pelayanan administrasi kepegawaian secara online dapat diterapkan dengan optimal dan

**Efektivitas Aplikasi E-Office Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian Di Dinas Penanaman
Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang
(Encep Lucky Saefulloh, Rudiana, Yayan Nuryanto)**

memberikan manfaat yang nyata untuk seluruh ASN di Dinas DPMPTSP Kabupaten Sumedang, tanpa terkecuali. Melalui upaya ini, diharapkan kehadiran *E-Government* akan dirasakan dan diakui oleh semua pihak yang terlibat, sehingga meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi kepegawaian di Kabupaten Sumedang.

Dalam upaya mewujudkan pelayanan administrasi kepegawaian yang mampu memperbaiki citra Pemerintah Kabupaten Sumedang, Pak Taufik selaku Analis Sistem Informasi DPMPTSP Kabupaten Sumedang sangat mendukung penuh keberadaan E-Office Sumedang sebagai salah satu pelaksana aplikasi tersebut, meskipun masih sering muncul keluhan dalam penggunaannya. Sejalan dengan pernyataan itu, diperkuat juga dengan *Support* dengan Petugas Diskipas Kabupaten Sumedang dalam menyediakan anggaran untuk penggunaan internet dalam pelaksanaan aplikasi E-Office Sumedang ini agar lebih baik lagi dalam mewujudkan implementasi *E-Government* dari tahun ke tahunnya.

Diskipas Kabupaten Sumedang, sebagai pihak yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengembangan aplikasi, telah memberikan dukungan penuh terhadap alokasi anggaran untuk mendukung implementasi sistem E-Office. Dukungan ini mencakup pendistribusian anggaran ke berbagai Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) dan dinas-dinas terkait di Kabupaten Sumedang. Salah satu dinas yang mendapatkan dukungan ini adalah DPMPTSP Kabupaten Sumedang, yang bertanggung jawab atas pelaksanaan dan penerapan aplikasi E-Office dalam pelayanan administrasi kepegawaiannya. Berdasarkan wawancara terungkap beberapa masalah yang ditemukan, yaitu terkait anggaran, infrastruktur, kesalahan dalam aplikasi E-Office Sumedang, serta kurangnya pemahaman sumber daya manusia (SDM) mengenai aplikasi tersebut, terutama dalam implementasi E-Office

di Sumedang. Hal ini menimbulkan tantangan baru bagi Pemerintah Kabupaten Sumedang, khususnya bagi DPMPTSP Kabupaten Sumedang dalam melaksanakan implementasi E-Office.

Selain memberikan dukungan penuh dan berkomitmen dalam penyediaan anggaran untuk pelaksanaan implementasi E-Office Sumedang, Pemerintah Kabupaten Sumedang juga mendukung peningkatan kapasitas sumber daya manusia.

Dapat kita pahami bahwa baik DPMPTSP Kabupaten Sumedang maupun Diskipas Kabupaten Sumedang mendukung sepenuhnya implementasi E-Office Sumedang. Dukungan ini diwujudkan melalui komitmen yang kuat, perawatan berkelanjutan, penyediaan anggaran yang memadai, serta evaluasi dan inovasi yang terus dilakukan. Selain itu, upaya ini juga mencakup pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana serta pengembangan SDM yang dibutuhkan untuk mengoptimalkan penerapan E-Office Sumedang. Dengan adanya dukungan yang menyeluruh ini, diharapkan E-Office Sumedang dapat berfungsi dengan baik dan memberikan manfaat maksimal bagi seluruh pegawai dan pihak terkait di Kabupaten Sumedang.

Pemerintah Kabupaten Sumedang juga mendukung melalui DPMPTSP Kabupaten Sumedang sebagai salah satu pelaksana di dinas. DPMPTSP bertanggung jawab untuk menyediakan kebutuhan fisik E-Office Sumedang, termasuk perawatan peralatan. Selain support bagian fasilitas infrastruktur aplikasi dari DPMPTSP Kabupaten Sumedang, sementara untuk pengembangan aplikasi seperti inovasi fitur baru itu bagian tanggung jawab Pihak Diskipas Kabupaten Sumedang selaku pengembang aplikasi E-Office Sumedang ini.

Indikator Sosialisasi

Sosialisasi konsep *E-Government* secara menyeluruh, berkelanjutan, merata, dan konsisten kepada para ASN melalui berbagai cara

dan metode yang simpatik sangat penting bagi menciptakan pemahaman yang mendalam dan komitmen bersama dalam implementasinya. Sosialisasi mengenai penerapan konsep *E-Government* dalam sistem pemerintahan merupakan langkah krusial. Berdasarkan hasil wawancara, E-Office Sumedang telah disosialisasikan oleh DPMPTSP. Namun, sebaik apa pun program dan kegiatan yang dibuat oleh pemerintah, apabila tidak disosialisasikan dengan baik, program tersebut akan berakhir tidak efektif. Ketika ASN tidak mengetahui program yang dibuat oleh pemerintah, program tersebut bisa dianggap sia-sia. Masalah dalam pelaksanaan sosialisasi diatas yaitu sosialisasi tidak dilaksanakan secara menyeluruh, konsisten, berkelanjutan, dan merata untuk mensukseskan penerapan *E-Government* dalam pelayanan administrasi kepegawaian di DPMPTSP Kabupaten Sumedang. Akan tetapi hanya perwakilan saja dari setiap dinasnya dan hanya dilakukan ketika ada fitur yang terbaru saja dilakukan sosialisasi sehingga tidak semua ASN di DPMPTSP Kabupaten Sumedang paham terkait E-Office Sumedang, seperti penggunaan teknologi, *website*, *handphone*, dan internet untuk mengakses E-Office Sumedang.

DPMPTSP Kabupaten Sumedang telah berusaha dengan baik dalam mengembangkan konsep implementasi *E-Government* untuk pelayanan administrasi kepegawaian melalui E- Office Sumedang di DPMPTSP Kabupaten Sumedang dengan semangat lintas sektoral. Hal ini dibuktikan dengan dukungan penuh dari pimpinan tertinggi, baik pejabat publik maupun pihak lainnya di Kabupaten Sumedang, dalam hal anggaran, penyediaan tenaga ahli, serta pemenuhan sarana dan prasarana untuk mensukseskan implementasi E-Office Sumedang.

Elemen dukungan (*support*) dalam indikator kerangka E-

Government, superstruktur, dan alokasi sumber daya sudah sesuai dengan prinsip ketersinambungan, keterpaduan, dan akuntabilitas SPBE yang termuat pada Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018. Hal ini ditandai dengan adanya keselarasan antara visi maupun misi Sumedang SIMPATI dengan penerapan E-Office Sumedang, adanya regulasi yang jelas dan tegas membuat ASN DPMPTSP lebih termotivasi untuk mengikuti prosedur dan kebijakan yang telah ditetapkan terkait penggunaan E-Office Sumedang, dan adanya komitmen dari DPMPTSP maupun Diskipas terhadap penerapan dan pengembangan E-Office Sumedang. Selain itu, koordinasi dengan para ahli programmer juga telah dilakukan dalam memastikan ketersediaan SDM yang memadai. Koordinasi lintas sektor, termasuk kerjasama antara DPMPTSP Kabupaten Sumedang dengan Diskipas Kabupaten Sumedang, juga sudah berjalan dengan baik. Semua hal tersebut menunjukkan bahwa implementasi E- Government dalam pelayanan administrasi kepegawaian melalui E-Office Sumedang di DPMPTSP Kabupaten Sumedang dibangun dengan semangat lintas sektoral, yang terlihat dari alokasi berbagai sumber daya dari berbagai sektor.

Sementara itu, elemen dukungan (*Support*) dalam indikator sosialisasi belum sesuai dengan prinsip efektivitas, karena DPMPTSP belum sepenuhnya memanfaatkan atau mengalokasikan sumber daya secara maksimal untuk menjalankan kegiatan sosialisasi secara merata, berkelanjutan, konsisten, dan menyeluruh. Dalam berhasil guna, keefektivitasan aplikasi E-Office Sumedang tidak hanya untuk pelayanan administrasi kepegawaian tetapi juga efektif dalam meningkatkan pemahaman, kedisiplinan, dan kehadiran ASN.

Dengan demikian, penulis dapat menyimpulkan bahwa implementasi E-Government dalam elemen support atau dukungan pelayanan administrasi

Efektivitas Aplikasi E-Office Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang
(Encep Lucky Saefulloh, Rudiana, Yayan Nuryanto)

kepegawaian di DPMPTSP Kabupaten Sumedang melalui aplikasi E-Office Sumedang masih belum optimal.

2. Elemen *Capacity* (Kapasitas)

Dalam rangka menerapkan *E-Government*, yang dalam riset ini berfokus pada pelayanan administrasi kepegawaian di DPMPTSP Kabupaten Sumedang melalui E- Office Sumedang, ada elemen penting kedua yang harus dipenuhi setelah adanya keinginan kuat (*political will*) dari pejabat publik dan politisi. Elemen ini adalah kapasitas (*capacity*). Kapasitas ini berarti bahwa pemerintah setempat memiliki kemampuan infrastruktur atau sumber daya yang diperlukan untuk mewujudkan impian *E-Government* menjadi kenyataan. Pemerintah Kabupaten Sumedang, dalam hal ini DPMPTSP Kabupaten Sumedang sebagai pihak yang bertanggung jawab atas implementasi E-Office Sumedang, harus menunjang berbagai sumber daya yang diperlukan untuk mendukung penerapan *E- Government* dalam pelayanan administrasi kepegawaian ASN di DPMPTSP Kabupaten Sumedang melalui E-Office Sumedang.

Indikator Finansial

Dalam menjalankan berbagai inisiatif *E- Government*, diperlukan finansial atau pendanaan sebagai sumber daya yang memadai. Ketersediaan dana merupakan faktor krusial karena pelaksanaan *E-Government* memerlukan modal untuk membiayai berbagai aktivitas, mengembangkan sistem, menyediakan infrastruktur teknologi komunikasi dan informasi, menyediakan sumber daya material, serta membayar upah tenaga kerja dan lainnya. Oleh karena itu, sumber daya finansial adalah satu dari indikator penting yang mempengaruhi keberhasilan penerapan *E-Government*.

Berdasarkan hasil wawancara yang dikemukakan Kepala Sub Bagian Umum, Aset, dan Kepegawaian DPMPTSP Kabupaten Sumedang

mengenai ketersediaan sumber daya finansial dalam melaksanakan inovasi E-Office Sumedang, beliau menyatakan bahwa anggaran yang diberikan telah dianggarkan. Anggaran ini dialokasikan untuk memenuhi berbagai kebutuhan dalam pelaksanaan E-Office Sumedang, termasuk peralatan dan perangkat yang diperlukan.

Indikator Infrastruktur

Selain menyediakan sumber daya finansial, penerapan konsep *E-Government* juga memerlukan ketersediaan infrastruktur IT yang memadai untuk memastikan keberhasilannya. Pemerintah Kabupaten Sumedang, khususnya DPMPTSP Kabupaten Sumedang, harus memiliki kemampuan untuk menyediakan infrastruktur teknologi yang memadai guna mendukung implementasi pelayanan administrasi kepegawaian melalui E- Office Sumedang. DPMPTSP berkomitmen dalam memastikan bahwa seluruh fasilitas yang diperlukan tersedia dan berfungsi dengan baik guna mendukung kelancaran operasional sistem ini. Menurut wawancara dengan ASN DPMPTSP Kabupaten Sumedang, IT yang dimiliki oleh DPMPTSP meliputi komputer atau laptop dan perangkat pendukung lainnya, seperti tabel di bawah ini:

Tabel 1. Daftar Perangkat

No	Perangkat	Lebih dari 5 Tahun	1-5 Tahun	Kurang dari 1 Tahun	Keterangan Kondisi Perangkat (Baik/Buruk)
1	PC	52	25	-	Baik
2	Laptop	31	22	1	Baik
3	Modem	1	-	-	Baik
4	Hub/Switch	8	3	-	Baik
5	Gateway-Router	15	1	-	Baik
6	Acces Point	4	1	-	Baik

Sumber: DPMPTSP Sumedang Tahun 2024

Meskipun aplikasi E-Office Sumedang memberikan banyak manfaat bagi ASN dan jalannya pemerintahan Kabupaten Sumedang, masih ada masalah krusial yang perlu diperhatikan dalam penggunaannya, yaitu *bug* dan *error* yang terjadi saat melakukan absensi, terutama pada jam masuk. Masalah ini mengakibatkan ketidakakuratan dalam pencatatan kehadiran ASN dan dapat mempengaruhi penilaian kinerja ASN. Selain itu, akibat dari *error* dan *bug* ini membuat ASN harus menggunakan cara manual dengan tanda tangan pada sebuah buku sebagai bukti kehadiran.

Indikator SDM

Setiap pekerjaan, tanpa kecuali, membutuhkan SDM untuk pelaksanaannya, tanpa adanya SDM yang memadai, sebuah pekerjaan tidak akan bisa dilaksanakan dengan lancar dan baik. Oleh karena itu, ketersediaan SDM di DPMPTSP dengan keahlian dan kompetensi yang dibutuhkan merupakan faktor krusial dalam suatu pekerjaan, seperti untuk penerapan *E-Government* pada E-Office Sumedang dalam pelayanan administrasi kepegawaian di DPMPTSP Kabupaten Sumedang yang penulis teliti dalam riset ini.

Keberadaan SDM yang memiliki keahlian dan kompetensi di bidang IT sangat penting untuk menjalankan implementasi E-Office Sumedang. Mereka akan bertanggung jawab atas semua aspek teknologi yang diperlukan dalam inovasi ini yang dilaksanakan oleh DPMPTSP Kabupaten Sumedang. DPMPTSP Kabupaten Sumedang, sebagai pelaksana langsung dari inovasi E-Office Sumedang, meyakini bahwa SDM yang tersedia untuk pelaksanaan ini selalu siap dan telah dilengkapi dengan pelatihan yang diperlukan bagi para petugasnya.

Elemen kapasitas (*capacity*) dalam indikator finansial dan sumber daya sudah sesuai dengan prinsip keterpaduan dan efisiensi SPBE yang

ada pada Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018. Hal ini ditandai dengan adanya anggaran dari Diskipas mengenai pengadaan penyelenggaraan sistem jaringan intra pemerintah daerah dan anggaran dari DPMPTSP mengenai pengadaan dan pemeliharaan peralatan serta mesin lainnya setiap tahun dalam pelaksanaan E-Office Sumedang. Selain itu, SDM di DPMPTSP sudah memadai dalam pelaksanaan E-Office Sumedang. Namun, hanya beberapa ASN tertentu yang mendapatkan pelatihan dari Diskipas. Diperlukan pelatihan yang merata bagi seluruh ASN agar semua aparatur memiliki pemahaman yang sama tentang penggunaan E-Office.

Sementara itu, Elemen kapasitas (*capacity*) dalam indikator infrastruktur fisik sudah sesuai dengan prinsip keterpaduan dan efisiensi SPBE yang ada pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Hal ini ditandai dengan terpenuhinya komputer, laptop, router, hub/switch, dan access point. Namun, masih terdapat masalah dalam infrastruktur digital, terutama terkait dengan error dan bug yang sering terjadi saat melakukan presensi jam masuk kantor. Error dan bug inilah yang menandakan bahwa prinsip interoperabilitas pada infrastruktur digital masih belum sesuai. Infrastruktur digital ini mencakup berbagai komponen teknologi yang mendukung layanan dan aplikasi berbasis digital. Misalnya, server yang menyediakan sumber daya komputasi dan penyimpanan yang diperlukan untuk menjalankan aplikasi, serta hosting yang memungkinkan aplikasi tersebut diakses oleh pengguna melalui jaringan internet.

Error dan *bug* yang signifikan menyebabkan ASN di DPMPTSP mengalami kesulitan saat melakukan presensi jam masuk, yang pada akhirnya berdampak pada ketidakakuratan data presensi dan pemotongan TPP (Tunjangan Penghasilan Pegawai). Masalah ini menunjukkan bahwa ketidakstabilan sistem dapat mengganggu kinerja dan menyebabkan ketidakpuasan di kalangan ASN, karena

aplikasi pelayanan kepegawaian yang dirancang untuk ASN akan dikatakan tepat guna jika memenuhi kebutuhan administrasi kepegawaian dan sesuai dengan regulasi atau visi dan misi yang ada. Maka dari itu, penulis dapat menyimpulkan bahwasanya penerapan *E-Government* dalam elemen *capacity* atau kapasitas pelayanan administrasi kepegawaian di DPMPTSP Kabupaten Sumedang melalui aplikasi E-Office Sumedang belum berjalan dengan baik.

3. Elemen *Value* (Manfaat)

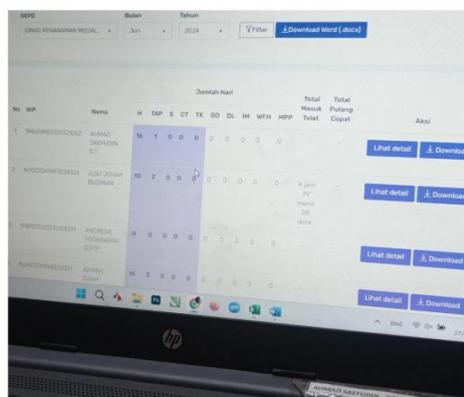
Setelah mengulas elemen *support* dan *capacity* yang merupakan fokus utama dalam konteks penyediaan layanan publik dan politik (*supply side*), fokus selanjutnya adalah elemen *value* (manfaat). Elemen ini menekankan pada manfaat yang diperoleh masyarakat dari implementasi *E-Government* dalam administrasi kepegawaian di DPMPTSP Kabupaten Sumedang melalui aplikasi E-Office Sumedang. Penting bagi ASN DPMPTSP Kabupaten Sumedang sebagai pengguna aplikasi ini untuk merasakan manfaat yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Sumedang, khususnya oleh Diskipas Kabupaten Sumedang yang menginisiasi aplikasi ini. Hal ini menegaskan bahwa kebijakan pemerintah yang efektif adalah kebijakan yang memberikan manfaat nyata bagi seluruh pihak, khususnya ASN yang terlibat dalam penerapan E-Office Sumedang ini.

Selanjutnya mengenai ketersediaan fitur dalam aplikasi E-Office Sumedang ini sudah sesuai dengan yang diharapkan dan dipersiapkan untuk keberjalanan tugas dan fungsi dari DPMPTSP Kabupaten Sumedang. Salah satu hadirnya fitur yang khusus untuk kegiatan ASN sehari-hari yaitu adanya fitur manajemen kinerja yang terdiri dari laporan kinerja harian dan presensi di E-Office Sumedang membantu ASN Dinas DPMPTSP maupun pemerintah Kabupaten Sumedang dalam pelayanan administrasi kepegawaian.

Menurut Pak Teddy, seorang

ASN di DPMPTSP Kabupaten Sumedang, aplikasi ini mempermudah presensi dan meningkatkan kedisiplinan ASN dengan memungkinkan proses tersebut dilakukan secara online. Hal ini menciptakan kepastian mengenai jam pulang kantor di DPMPTSP Kabupaten Sumedang, sehingga para pegawai dapat lebih disiplin dalam kehadiran pegawai di kantor.

Manfaat lainnya yang dirasakan oleh para ASN DPMPTSP Kabupaten Sumedang sebagai pengguna aplikasi E-Office Sumedang adalah bahwa informan kedua yaitu Bu Apipah Sub Bagian Umum, Aset, dan Kepegawaian DPMPTSP Kabupaten Sumedang sepakat bahwa implementasi *E-Government* dalam pelayanan administrasi kepegawaian melalui aplikasi ini sangat bermanfaat. Beberapa manfaat tersebut termasuk absensi online, tidak perlu lagi menggunakan fingerprint, dan kemudahan mengunduh rekap absensi.

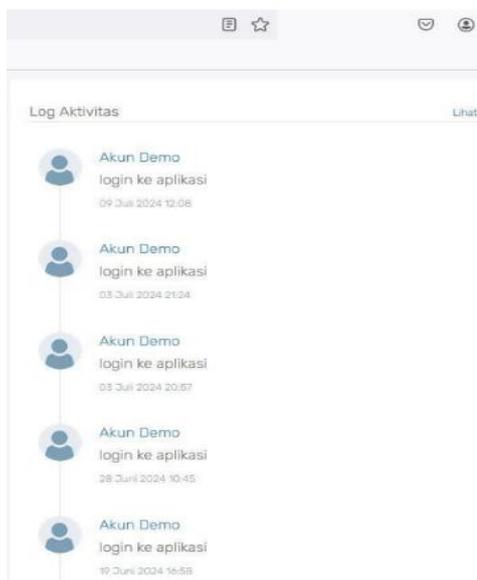


Gambar 4. Perekapan Absensi Pegawai DPMPTSP Sumedang
Sumber: E-Office Sumedang Tahun 2024

Pernyataan informan ASN di DPMPTSP Kabupaten Sumedang sebagai pengguna E-Office Sumedang yang telah mempermudah, menjadikan pelayanan administrasi kepegawaian lebih efisien, transparan, dan efektif melalui E-Office Sumedang merasakan manfaat dan kemudahan dari adanya implementasi aplikasi ini. Para pengguna aplikasi E-Office Sumedang

dapat dengan mudah dalam melakukan kinerja petugas seperti absensi, kedisiplinan, rekap kehadiran, dan sebagainya melalui online tanpa harus melakukan fingerprint pada mesin absensi atau tanpa presensi kehadiran secara manual melalui kertas di kantor DPMPTSP Kabupaten Sumedang sehingga menghemat waktu dan biaya.

Elemen manfaat (*value*) sudah sesuai dengan prinsip interoperabilitas, akuntabilitas, dan keamanan SPBE yang ada pada Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018. Hal ini ditandai dengan adanya proses koordinasi dan antara DPMPTSP dan BKPSDM berupa presensi dan LKH, adanya kejelasan fungsi dari aplikasi E-Office Sumedang sebagai pemenuhan pelayanan administrasi kepegawaian ASN di DPMPTSP, dan adanya aspek keamanan terkait penggunaan E-Office Sumedang yang mengadopsi konsep *Single Device Android* dan *Website* serta *log* aktivitas. Berikut ini adalah gambar pemantauan log aktivitas:



Gambar 5. Log Aktivitas E-Office Sumedang

Sumber: E-Office Sumedang Tahun 2024

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, penulis dapat menyimpulkan bahwa efektivitas *E-Government* dalam pelayanan administrasi

kepegawaian di DPMPTSP Kabupaten Sumedang melalui aplikasi E-Office Sumedang telah berjalan dengan baik dalam memberikan manfaat bagi pegawai, khususnya ASN DPMPTSP Kabupaten Sumedang yang merupakan pengguna aplikasi ini. Pemerintah Kabupaten Sumedang, terutama DPMPTSP Kabupaten Sumedang, juga merasakan manfaat dari implementasi E-Office Sumedang karena aplikasi ini terbukti mampu mempercepat proses pelayanan administrasi kepegawaian, meningkatkan kinerja pegawai, serta mempermudah proses presensi kehadiran maupun laporan kinerja harian ASN di DPMPTSP Kabupaten Sumedang. Namun, dalam elemen *value* (manfaat) yang beririsan dengan elemen *capacity* (kapasitas) pada indikator infrastruktur digital, terdapat tantangan yang perlu diatasi dalam memaksimalkan pemanfaatan E-Office Sumedang. Tantangan tersebut adalah sering kali terjadinya *error* dan *bug* saat presensi pagi pada jam masuk kantor. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem E-Office Sumedang memiliki potensi manfaat yang besar, kapasitas infrastruktur digital saat ini belum sepenuhnya mampu mendukung implementasi *E-Government* pada E-Office Sumedang secara optimal.

Hambatan Efektivitas *E-Government* Pada E-Office Sumedang Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian

Hambatan ini berarti hal-hal apa saja yang menghambat penerapan *E-Government* pada E-Office Sumedang dalam pelayanan administrasi kepegawaian yang diberikan DPMPTSP Kabupaten Sumedang kepada ASN-nya. Berikut ini hambatan-hambatan dalam mencapai efektivitas *E-Government* Sumedang melalui E-Office Sumedang di DPMPTSP pada tahun 2023:

1. Sosialisasi yang kurang Efektif
Pelatihan yang dilakukan oleh Diskipas Sumedang tidak merata untuk para ASN di Kabupaten Sumedang, termasuk DPMPTSP Sumedang, karena hanya perwakilan ASN yang mengikuti pelatihan tersebut. Di sisi lain, pihak DPMPTSP Sumedang tidak menyebarkan informasi dari pelatihan dengan baik untuk meningkatkan pemahaman mengenai penggunaan E-Office Sumedang. Bahkan, pembuatan

**Efektivitas Aplikasi E-Office Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian Di Dinas Penanaman
Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang
(Encep Lucky Saefulloh, Rudiana, Yayan Nuryanto)**

tutorial penggunaan E-Office Sumedang baru dipikirkan saat ini dan hanya mencakup satu fitur dari sekian banyak fitur yang tersedia.

2. **Infrastruktur Digital yang Kurang Mumpuni**

Komputer terbaru, internet cepat, atau antarmuka pengguna (UI) aplikasi yang menarik tidak cukup untuk pelaksanaan *E-Government*. Kemampuan server dan hosting juga harus diperhitungkan dalam sebuah aplikasi. Infrastruktur digital yang handal dan berkinerja tinggi sangat penting untuk menjamin kelancaran operasional, mengatasi masalah error dan bug, serta memastikan bahwa aplikasi dapat diakses secara konsisten dan efisien oleh semua pengguna. Tanpa dukungan dan keselarasan infrastruktur fisik maupun digital yang mumpuni, implementasi *E-Government* tidak akan mencapai hasil yang optimal dan dapat menghambat pelayanan administrasi kepegawaian

3. **Pengawasan E-Office Sumedang yang Kurang Optimal**

Apabila sebuah permasalahan berlarut-larut seperti penggunaan aplikasi yang sering mengalami error dan bug maupun sosialisasi yang kurang efektif, berarti pengawasan atau tindak lanjut dari Diskipas Sumedang maupun kepala daerah Kabupaten Sumedang mengenai implementasi E-Office Sumedang ini tidak berjalan maksimal. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam sistem pengawasan dan penanganan masalah agar setiap kendala dapat segera diatasi. Dengan pengawasan yang lebih ketat dan tindak lanjut yang lebih responsif, efektivitas dan efisiensi aplikasi E-Office dapat ditingkatkan, sehingga mampu memberikan manfaat maksimal bagi seluruh ASN di Kabupaten Sumedang.

Upaya Dalam Meningkatkan Efektivitas E-Government Pada E-Office Sumedang Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian

Untuk meningkatkan efektivitas implementasi *E-Government* dalam pelayanan administrasi kepegawaian melalui E-Office

Sumedang di DPMPTSP Kabupaten Sumedang, beberapa upaya perlu dilakukan secara komprehensif dan berkelanjutan. Upaya-upaya tersebut meliputi peningkatan sosialisasi dan edukasi, pengembangan infrastruktur teknologi, dukungan teknis dan pemeliharaan, evaluasi dan umpan balik, penghargaan dan insentif, serta komunikasi yang efektif. Berikut adalah penjelasan detail mengenai rekomendasi upaya yang dapat diambil oleh DPMPTSP Kabupaten Sumedang yaitu:

1. **Sosialisasi dan Edukasi yang Intensif**

Langkah pertama yang harus diambil pihak DPMPTSP adalah dengan memastikan seluruh ASN di DPMPTSP memahami dan mampu menggunakan E-Office Sumedang dengan baik. Hal ini dapat dicapai melalui program sosialisasi yang intensif dan berkelanjutan. Sosialisasi bisa dilakukan melalui berbagai metode, seperti pelatihan langsung, workshop, seminar, dan sesi diskusi. Selain itu, materi edukasi berupa panduan tertulis, video tutorial, dan infografis juga dapat disebarluaskan untuk membantu ASN dalam memahami dan menguasai penggunaan aplikasi E-Office Sumedang.

2. **Pengembangan Infrastruktur Teknologi**

Infrastruktur teknologi khususnya infrastruktur digital yang mumpuni sangat penting dalam mendukung implementasi E-Office Sumedang. Pemerintah Kabupaten Sumedang perlu memastikan bahwa *hardware* dan *software* yang digunakan oleh DPMPTSP dalam kondisi optimal. Ini termasuk penyediaan komputer atau laptop yang cukup, jaringan internet yang cepat dan stabil, serta *software* pendukung yang terkini. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan kapasitas maupun kinerja server dan hosting untuk mencegah *bug* dan *error* yang terjadi pada E-Office Sumedang. Dukungan teknis yang cepat tanggap sangat diperlukan untuk mengatasi masalah teknis yang seringkali timbul selama penggunaan E-Office Sumedang. Tim teknis atau *programmer* sebagai pengembang E-Office di Diskipas harus selalu responsif siap

sedia untuk memberikan bantuan kepada ASN. Selain itu, pemeliharaan rutin terhadap sistem dan perangkat keras juga harus dilakukan untuk memastikan semua berjalan dengan lancar dan mencegah terjadinya gangguan yang dapat menghambat proses administrasi kepegawaian.

3. Evaluasi dan Umpan Balik

Proses evaluasi secara berkala sangat penting untuk menilai efektivitas implementasi E-Office Sumedang. Dengan melakukan evaluasi, kita dapat menemukan area mana yang membutuhkan perbaikan atau pengembangan tambahan. Selain itu, pengumpulan umpan balik dari ASN yang menggunakan aplikasi ini juga sangat berharga. Umpan balik tersebut dapat digunakan untuk melakukan penyesuaian dan peningkatan sistem sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Dengan melaksanakan langkah-langkah di atas, diharapkan implementasi *E-Government* dalam pelayanan administrasi kepegawaian melalui E-Office Sumedang di DPMPTSP Kabupaten Sumedang dapat berjalan lebih efisien, efektif, dan memberikan manfaat yang maksimal bagi seluruh ASN Kabupaten Sumedang.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang mengacu pada analisis teori elemen sukses *e-Government* dan analisis legalistik, ditinjau dari element *support* menunjukkan bahwa efektivitas implementasi *E-Government* dibangun dengan semangat lintas sektoral dan didukung oleh alokasi sumber daya dari berbagai sektor. Namun, diperlukan strategi sosialisasi yang lebih efektif agar seluruh pegawai dapat memahami dan menggunakan E Office Sumedang dengan baik. Ditinjau dari elemen *Capacity* menunjukkan bahwa implementasi *E-Government* pada elemen *Capacity* di DPMPTSP Kabupaten Sumedang belum berjalan dengan baik dan optimal akibat adanya masalah dalam infrastruktur digital, terutama terkait dengan *error* dan *bug* yang sering terjadi saat melakukan presensi jam masuk kantor. Kemudian ditinjau dari elemen *value* menunjukkan bahwa meskipun sistem *E-Office* Sumedang memiliki potensi manfaat yang besar,

kapasitas infrastruktur digital saat ini belum sepenuhnya mampu mendukung implementasi *E-Government* pada E-Office Sumedang secara optimal. Oleh karena itu, pihak DPMPTSP perlu membenahi infrastruktur digital, meningkatkan pelatihan dan sosialisasi bagi ASN, mengoptimalkan pengawasan aplikasi E-Office, dan berkolaborasi dengan Diskipas maupaun *stakeholder* lainnya di Kabupaten Sumedang harus berupaya membantu mengatasi kendala yang ada dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian akan hak-hak yang dibutuhkan ASN di DPMPTSP Kabupaten Sumedang. Keterbatasan dalam riset ini terdapat pada jumlah informan, sehingga penulis merekomendasikan pada riset selanjutnya dapat melakukan perluasan cakupan dan memperdalam analisis dengan melibatkan responden atau informan yang lebih beragam dan mempertimbangkan penggunaan metodologi yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government*. Preinexus.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Jurnal

- Alkadafi, M., Rahmadani, R., & Andry, H. (2018). Analisis Reformasi Kepegawaian (Studi Pelaksanaan Seleksi Terbuka Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama (Jpt) Berbasis Merit Sistem Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Indragiri Hilir). *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 98-110. Retrieved at <https://journal.uir.ac.id/index.php/JIAP/article/download/3586/1881/9221>
- Anisah, N. N., Halimah, M., & Bonti, B. (2023). Efektivitas *E-Government* Pada Aplikasi Elektronik Remunerasi Kinerja (E-RK) di Pemerintahan Kota Bandung. *Jane-Jurnal Administrasi Negara*, 14(2), 716-720.
- Izzati, N., N. & Marsofiyati. (2019). Penerapan E-

- Office Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Bisnis Perusahaan. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 18(2). 160 - 164. DOI: <https://doi.org/10.32722/eb.v18i2.1436>
- Khobiburrohma, E., N., Margareta, P. S., & Hasbullah, M.S.H. (2020). Penerapan Sistem Merit Dalam Birokrasi Indonesia Untuk Mewujudkan *Good Governance*. *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 3(2), 139 – 148. Retrieved at <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/transparansi/article/download/900/625>
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 101-112. Retrieved at <https://journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/download/2898/1285/11413>
- Nurhidayat, I. (2023). *Prinsip-Prinsip Good Governance Di Indonesia*. *Journal E-Gov Wiyata: Education and Government 1 (1)*, 40-52. Retrieved at <https://journal.wiyatapublisher.or.id/index.php/e-gov>
- Sabani, A., Aulia, N., Mazaya, N. P., & Niken, S. M. (2024). Pentingnya Implementasi Sistem Meritokrasi Dalam Instansi Pemerintahan Indonesia. *Aktivisme : Jurnal Ilmu Pendidikan, Politik dan Sosial Indonesia*, 1(3), 144-152. DOI: <https://doi.org/10.62383/aktivisme.v1i3.333>
- Septiani, I., & Isnawaty, N. W. (2025). Efektivitas Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD) Dalam Pengelolaan Keuangan Daerah Di Sekretariat Dprd Provinsi Jawa Barat. *Responsive: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Bidang Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, 7(4), 193-208. DOI: <https://doi.org/10.24198/responsive.v7i4.60881>
- Skripsi**
- Aulia, A. (2023). *Efektivitas E-Government Pada Aplikasi E-Office Desa Di Desa Mekargalih, Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang pada Tahun 2022*. Universitas Padjadjaran.
- Peraturan**
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- Peraturan Bupati Sumedang Nomor 50 Tahun 2021 tentang Manajemen Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Audit Teknologi Informasi dan Komunikasi
- Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah
- Peraturan Presiden Negara Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara
- Website**
- Nurdian, A. (2018). Profil DPMPTSP Sumedang. Available at: <https://ptsp.sumedangkab.go.id/ptsp/profil> (Accessed: 01 June 2024).