

**PENGEMBANGAN *E-GOVERNMENT* MELALUI SISTEM SURAT
MASUK DAN SURAT KELUAR(SISUMAKER) DI KEMENTERIAN
HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA JAWA TIMUR**

Noviana Tiurulan Rahmawati,
Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
tiurulannoviana@gmail.com;

Bagoes Soenarjanto,
Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
bagoes87@untag-sby.ac.id;

Anggraeny Puspaningtyas
Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
anggraenypuspa@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Lembaga Kemenkumham Jawa Timur dengan meluncurkan aplikasi “Sisumaker” yang telah diluncurkan pada tanggal 1 Juni 2018 agar dapat membantu ASN demi memudahkan pengelolaan sistem surat masuk dan surat keluar yang dapat memberikan solusi dalam proses disposisi surat. Sistem manajemen surat memudahkan pengelolaan surat masuk dan surat keluar serta dapat membantu mempercepat proses penentuan kapan surat harus dikirimkan. Sampai surat dapat terkirim secara efektif dan efisien, tindak lanjut akan dilakukan melalui email. Tujuan dari penelitian adalah 1) dapat mengetahui kinerja ASN dalam mengelola surat masuk dan surat keluar dengan menggunakan aplikasi sisumaker, 2) dapat menganalisis perkembangan pengelolaan surat masuk dan surat keluar demi mewujudkan tata kelola pemerintahan yang berbasis digital. Hasil dari penelitian menunjukkan fakta bahwa sejauh ini dalam pemakaian aplikasi sisumaker di lingkup Kemenkumham Jatim dapat mempermudah kinerja ASN dalam mengelola surat masuk dan surat keluar. Akan tetapi, fakta berikutnya bahwa pemakaian sisumaker terkadang mengalami kendala pada saat proses surat masuk dan surat keluar seperti kendala jaringan. Kesimpulan adalah pengembangan *e-government* melalui system surat masuk dan surat keluar untuk mewujudkan *good government* dimana dalam hal memudahkan pemantauan kinerja ASN terhadap keberadaan suatu surat untuk kemudian dapat ditindaklanjuti secara efektif dan efisien.

Kata kunci: *E-government, Good government, Sisumaker, Kemenkumham Jatim.*

A. PENDAHULUAN

SISUMAKER merupakan sistem data dan komunikasi yang terintegrasi untuk menertibkan kegiatan pengelolaan di bidang kearsipan dan memastikan spesifikasi politik mekanisme, interaksi, komunikasi dan informasi melalui teknologi. Kemenkumham pusat dengan semua kantor regional, memiliki kasus terkait pengelolaan arsip, khususnya komunikasi. Pengelolaan arsip seperti dengan melakukan penerapan sistem tata kelola persuratan berbasis elektronik sangat menguntungkan. Setidaknya ada enam manfaat. Di antaranya adalah memudahkan pengelolaan surat masuk dan surat keluar dan menjadi solusi atas ketidakpastian waktu yang dibutuhkan dalam proses disposisi surat.

Tindak lanjut sampai pengiriman surat dapat dilakukan secara efektif dan efisien karena tidak memerlukan lagi kertas (*paperless*) dan proses pendisposisian lebih cepat dan terinformasikan dengan baik melalui SMS notifikasi. Terakhir, dengan memantau posisi dan status surat, pengguna dapat mengetahui apakah surat tersebut dibaca oleh petugas, keuntungan lainnya dapat diakses dimana saja, karena sekarang proses penyelesaian surat harus selesai dalam hitungan menit.” (Sumber: www.kemenkumham.go.id pada tanggal 28 Mei 2018).

Dilansir dari website www.kemenkumham.go.id kemenkumham melaporkan bahwa terdapatnya hambata-hambatan dalam pengelolaan SISUMAKER: tempat penyimpanan surat perlu adanya perluasan atau belum memadai. Hal tersebut dikarenakan masih adanya surat yang berbentuk fisik atau kertas. kelengkapan penulisan perihal surat atau penamaan pada kolom perihal. Hal tersebut dikarenakan perihal surat tidak ditulis secara lengkap, identitas surat keluar yang tidak dituliskan secara lengkap oleh pihak pelaksana. Kendala tersebut akan menghambat proses pencarian ketika surat tersebut dibutuhkan. Masih terdapat pengelolaan komunikasi secara manual, dengan menjumpai berbagai fenomena, seperti sulitnya melacak keberadaan pesan, seringkali keterlambatan pengiriman pesan, dan lain sebagainya. Tidak ada pesan yang akan dikirim berjalan secara efisien dan efisien.

Permasalahan tersebut dapat diatasi dengan menggunakan sistem teknologi yang memiliki kapasitas tinggi agar pengembangan aplikasi SISUMAKER tidak menjadi terhambat. Setelah peneliti melakukan pra riset terdapatnya SISUMAKER yang memiliki kendala di lapangan. Hasil wawancara kepada Ibu Nia Indawati S.Pd, M.HP beliau menuturkan bahwa yang menjadi kendala dalam sisumaker adalah “ pada proses penyelesaian surat butuh waktu yang lebih lama karena prosedur yang berjenjang mulai dari konseptor surat hingga penandatanganan yang memiliki banyak jenjang sehingga butuh waktu yang lama”. Selain itu, beliau juga menuturkan bahwasanya SISUMAKER ini dapat terjangkau secara internal dengan melalui kemenkumham pusat hingga UPT (Unit Pelaksana Teknis) yang ada di (Kabupaten / Kota).

B. TINJAUAN PUSTAKA

Dari tinjauan pustaka terdahulu melalui jurnal memiliki fokus penelitian yang sama dan berbeda dengan fokus penelitian yang akan peneliti laksanakan. Hal-hal yang menyamakan kajian terdahulu tersebut dengan penelitian yang akan peneliti lakukan ini ialah sama-sama berfokus pada pengelolaan SISUMAKER

sebagai sarana surat menyurat di Kemenkumham RI. Namun yang membedakannya dengan penelitian ini ialah subjek dan objek penelitian yang berbeda, yaitu penelitian ini menggunakan pengembangan *government* dalam mengelola SISUMAKER, sedangkan objek yang akan diteliti dan diamati ialah Kemenkumham Jatim. Dalam penelitian ini, peneliti akan membahas tentang pengembangan *government* dalam mengelola sistem surat masuk dan surat keluar di Kemenkumham Jawa Timur.

Penelitian terdahulu jurnal tentang Pengelolaan Arsip Dinamis Dalam Menunjang Efisiensi Kerja Badan Pelayanan dan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Tangerang Selatan Vol. 7 No. 5 Halaman 395-400. Penyimpanan yang digunakan dalam pengelolaan arsip di BP2T Kota Tangerang selatan adalah azaza sentralisasi, dimana azaz tersebut lebih mengutamakan penyimpanan arsip asli dibagian pengelolaan penyimpanan arsip yang dinamis, untuk menunjang penyimpanan arsip yang dinamis membutuhkan fasilitas dan perlengkapan yang memadai sehingga penyimpanan arsip dapat terjaga dengan baik.

Penelitian terdahulu jurnal tentang pengaruh penggunaan sistem surat masuk dan surat keluar sebagai penunjang efisiensi kerja pada rumah detensi imigrasi pusat Tanjung Pinang Penerapan teknologi informasi pada organisasi pemerintah dikenal dengan istilah *electronic government (e-government)*. Menjadi salah satu penyelenggara informasi dan komunikasi yang mewujudkan e-government adalah pengembangan sistem kirim/terima surat 'SISUMAKER', sebagai implementasi dari pemanfaatan teknologi.

C. METODE

Metode penelitian kualitatif ini digunakan karena dalam pelaksanaannya peneliti mendapatkan informasi, keterangan serta gejala-gejala di lapangan dengan melakukan pengamatan dalam proses penelitian mengenai pengelolaan surat di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HakAsasi Manusia Jawa Timur

D. PEMBAHASAN

Dengan keberadaan lembaga tersebut dapat mewujudkan pelayanan administrasi yang berbasis e-government, dengan adanya pelayanan administrasi yang berbasis e-government ini dapat menerapkan pelayanan publik yang lebih meningkat. Dalam memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi, Lembaga Kemenkumham Jatim dengan meluncurkan aplikasi "Sisumaker" yang telah diluncurkan pada tanggal 1 Juni 2018 agar dapat membantu ASN demi memudahkan pengelolaan sistem surat masuk dan surat keluar yang dapat memberikan solusi dalam proses disposisi surat. Manfaat menggunakan sistem surat elektronik jelas dan signifikan, serta bisa memiliki banyak manfaat menggunakan VPN. Di antara kemampuan lainnya, sistem manajemen surat memudahkan pengelolaan surat masuk dan surat keluar serta dapat membantu mempercepat proses penentuan kapan surat harus dikirimkan. Sampai surat dapat terkirim secara efektif dan efisien, tindak lanjut akan dilakukan melalui email. Prosesnya akan lebih cepat dan akan memberikan notifikasi yang lebih baik melalui SMS. Dengan memantau posisi atau status surat, pengguna dapat

menentukan apakah surat tersebut telah dibaca oleh pejabat, yang memberikan keuntungan seperti dapat mengakses informasi di mana saja.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa Sistem Informasi Surat Masuk dan Surat Keluar (Sisumaker) merupakan aplikasi yang sedang digunakan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dalam pengelolaan persuratan. pengembangan e-government dengan Penerapan Sisumaker, yaitu:

- a) *Support*: Terdapatnya Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) mengikuti *Focus Group Discussion* (FGD) dalam Rangka mendukung Kegiatan Peningkatan Pelayanan, di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur, rapat dibuka oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur. Di hadiri oleh perwakilan seluruh UPT se Jawa Timur.
- b) *Capacity*: *Capacity* merupakan suatu kapasitas yang dimiliki dalam pengelolaan sisumaker dengan arsip disimpan secara elektronik dengan menggunakan prinsip-prinsip manajemen arsip. Proses pengelolaan arsip elektronik berbeda dengan proses pengelolaan arsip cetak. Siklus manajemen arsip elektronik terdiri dari pembuatan dan penyimpanan, distribusi dan penggunaan, pemeliharaan dan pembuangan. kendala yang secara sistem sudah tidak ada, namun diperlukan penambahan fasilitas untuk mendukung kelancaran proses pencatatan dan optimalisasi jaringan.
- c) *Value* merupakan kemanfaatan yang diperoleh pegawai dalam pengelolaan sistem surat masuk dan surat keluar dengan melalui aplikasi SISUMAKER. Manfaat penggunaan aplikasi Sisumaker ini melakukan penerapan sistem tata kelola persuratan berbasis elektronik sangat menguntungkan. Setidaknya ada manfaat. Diantaranya adalah dapat memudahkan dalam memberikan solusi atas ketidakpastian waktu yang dibutuhkan untuk mengelola input dan output data serta proses eliminasi kertas.
- d) *Willingnes*:
Willingness adalah dalam penggunaan SISUMAKER dimulai dari keinginan pegawai, dimana keinginan pegawai yang dapat ingin dalam mengelola persuratan dalam Kemenkumham dapat lebih efektif dan efisien dari di tahun sebelumnya.
- e) *Local Culture* Faktor keberhasilan yang mempengaruhi praktik *e-government* juga dapat dipengaruhi oleh budaya lokal, dimana budaya lokal mempengaruhi dengan terwujudnya praktik *e-government* serta modal pegawai dalam menggunakan SISUMAKER yang berbasis elektronik. Demikian juga dengan persiapan yang dibutuhkan oleh para pengguna yang terlibat dalam menggunakan sumber daya yang tersedia termasuk dalam implementasi *e-government*. Peran staf di sini memiliki dampak yang signifikan terhadap keberhasilan implementasi *e-government*. (Anggana and Gani, 2015).

E. PENUTUP

Kesimpulan

Memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi, Lembaga Kemenkumham Jawa Timur dengan meluncurkan aplikasi “Sisumaker” yang telah diluncurkan pada tanggal 1 Juni 2018 agar dapat membantu ASN demi memudahkan pengelolaan sistem surat masuk dan surat keluar yang dapat

memberikan solusi dalam proses disposisi surat. Manfaat menggunakan sistem surat elektronik jelas dan signifikan, serta bisa memiliki banyak manfaat menggunakan VPN. Di antara kemampuan lainnya, sistem manajemen surat memudahkan pengelolaan surat masuk dan surat keluar serta dapat membantu mempercepat proses penentuan kapan surat harus dikirimkan. Sampai surat dapat terkirim secara efektif dan efisien, tindak lanjut akan dilakukan melalui email. SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) adalah instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada pengguna SPBE dengan menggunakan e-mail dan teknologi informasi dan komunikasi. Pada prinsipnya, pemerintah pusat telah mendukung pemanfaatan Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) sebagai penunjang pelayanan publik di pemerintah pusat atau daerah.

Saran

Berdasarkan hasil dan kesimpulan di atas, maka peneliti dalam penelitian ini dapat merekomendasikan hal-hal sebagai berikut:

1. Sebaiknya dalam pengembangan *e-government*. Perlu meningkatkan kapasitas sistem dan jaringan internet yang berkapasitas tinggi, sehingga tidak terjadi gangguan dalam proses penyampaian surat masuk dan pengiriman surat keluar.
2. Meningkatkan kolaborasi bersama instansi terkait agar keamanan dan informasi penggunaan SISUMAKER dapat terjaga.
3. Sebaiknya dapat mempersingkat prosedur penyelesaian surat yang berjenjang mulai dari konseptor hingga pejabat tertinggi pada Kantor Wilayah Kemenkumham Jawa Timur

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, A.I. and Diniati, A. (2021) 'Analisis Pengelolaan Event Innovillage Telkom University Pada Masa Pandemi Covid – 19', *e-proceeding of Management*, 8(5), pp. 7488–7497. 'akmal zain' (no date).
- Aprianty, D.R. (2016) 'Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda', *eJournal Ilmu Pemerintahan*, volume 4(4), p. hlm. 1593.
- Bambang Irawan (2013) 'Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik Bambang', *Jurnal Paradigma (JP)*, 2(29 Suppl), pp. 54–68.
- Hayat, H. (2020) 'Paradigma Good Governance Menuju Shared Governance Melalui Reformasi Birokrasi dan Inovasi Pelayanan Publik.', *Aristo*, 8(1), p. 1. doi:10.24269/ars.v8i1.2270.
- Ilham, S.Sos., M.S. (2021) *E-governance*. Deepublish. Available at: [https://books.google.co.id/books?id=6AstEAAAQBAJ&dq=+Menurut+Sirat+\(2015\)+penerapan+G2G&lr=&hl=id&source=gbs_navlinks_s](https://books.google.co.id/books?id=6AstEAAAQBAJ&dq=+Menurut+Sirat+(2015)+penerapan+G2G&lr=&hl=id&source=gbs_navlinks_s).
- III, B.A.B., Penelitian, T. and Penelitian, F. (2009) '3 . 4 Sumber Data dan Pengumpulan Data', pp. 23–27.
- Kantor Wilayah Jawa Timur Kemenkumham (2018, 28 Mei). Kepala UPT Praktek Gunakan SISUMAKER.' (2019) in. Available at: <https://jatim.kemenkumham.go.id/pusat-informasi/artikel/3805-kepala-uptpraktek-gunakan-sisumaker.%0A>.

- Kemenkumham jateng (2019) 'jajaran kantor wilayah UPT di lingkungan kanwil kemenkumham Jawa Tengah terapkan Sistem Persuratan Elektronik'. Available at: <http://jateng.kemenkumham.go.id/pusatinformasi/artikel/3179-jajaran-upt-di-lingkungan-kanwil-kemenkumham-jawa-tengah-segera-terapkan-sistem-persuratan-elektronik-sisumaker>.
- NADILA, S. (2021) 'Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan Good Governance Dan Smart City', *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*,
- ROSDIANAH AHMAD DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI' (2017). 'Public Administration Journal of Research , 2 (3), 251- 265.' (2020), (5).
- Rahmahwati, W.D. (2019) 'Pengelolaan surat masuk dan surat keluar di kantor wilayah kementerian hukum dan hak asasi manusia jawa tengah'.
- Situmorang, S.M. (2019) 'Pengelolaan arsip dinamis elektronik pada kantor wilayah kemenkumham provinsi sumatera utara', pp. 3–91. Available at: <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/23619>.
- Vladimir, V.F. (1967), *Gastronomía ecuatoriana y turismo local.*, 1(69), pp. 5–24.