

EVALUASI PROGRAM SI MAS BAIK (SISTEM MANAJEMEN SURAT BERBASIS ELEKTRONIK) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BIRO UMUM

Bagus Ananda Kurniawan¹, Tri Prasetyowati², Ellen Novitasari³

Administrasi Publik, FISIP, Universitas Bhayangkara Surabaya, Indonesia¹²³

Email: bagus@ubhara.ac.id¹, triprasetyowati@ubhara.ac.id², ellenovitasari462@gmail.com³

Abstract

The purpose of this study was to evaluate the SI MAS BAIK (Electronic-Based Mail Management System) Program in improving the quality of public services at the General Bureau of the Regional Secretariat of East Java Province and to examine the efforts that need to be made to improve the Policy Evaluation of the SI MAS BAIK (Electronic-Based Mail Management System) Program.) at the General Bureau of the Regional Secretariat of East Java Province. The sampling technique used is purposive sampling with a qualitative research approach. The results showed that: 1) The application of SI MAS BAIK has been running well. The employees have also understood their duties and obligations in implementing the SI MAS BAIK application in accordance with the SOP; 2) The efforts needed to improve the evaluation of the SI MAS BAIK application include the development of Human Resources and the improvement of facilities and infrastructure. This is done in order to improve services and utilization of the SI MAS BAIK application.

Keywords: Program Evaluation, SI MAS BAIK Application, Quality of Public Service

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi Program SI MAS BAIK (Sistem Manajemen Surat Berbasis Elektronik) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur dan mengkaji upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan Evaluasi Kebijakan Program SI MAS BAIK (Sistem Manajemen Surat Berbasis Elektronik) di Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Purposive Sampling dengan pendekatan penelitian yaitu kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Aplikasi SI MAS BAIK telah berjalan dengan baik. Para pegawai juga telah memahami tugas dan kewajiban mereka dalam menerapkan aplikasi SI MAS BAIK sesuai dengan SOP; 2) Upaya yang dibutuhkan dalam meningkatkan evaluasi aplikasi SI MAS BAIK meliputi pengembangan Sumber Daya Manusia dan perbaikan sarana dan prasarana. Hal tersebut dilakukan guna meningkatkan pelayanan dan pemanfaatan dari aplikasi SI MAS BAIK.

Kata kunci: Evaluasi Program, Aplikasi SI MAS BAIK, Kualitas Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Indonesia Penggunaan sistem informasi sering dimanfaatkan dalam proses manajemen suatu organisasi. Perkembangan sistem informasi manajemen menimbulkan banyaknya perubahan yang signifikan dalam mengambil suatu keputusan guna pelaksanaan organisasi yang lebih baik (Mulyanti, 2020). Informasi manajemen digunakan oleh manajemen baik pada tingkat operasional (pelaksana teknis) maupun pimpinan pada semua jenjang.

Teknologi informasi dan komunikasi adalah istilah umum yang luas yang mencakup semua peralatan teknis yang digunakan untuk pemrosesan dan mengirim pesan. IT mencakup dua aspek, yaitu teknologi informasi dan teknologi komunikasi. Teknologi informasi mencakup segala sesuatu yang berkaitan dengan proses, alat, operasi, dan manajemen informasi. Teknologi komunikasi adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan penggunaan alat untuk mengolah data dan mentransfer data dari satu perangkat ke perangkat lainnya (Sahfitri, 2012).

Peningkatan kualitas pelayanan publik harus menjadi prioritas dari pemerintah, sebab pelayanan publik menjadi kebutuhan dasar yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Publik sudah percaya terhadap penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tujuan utama yang hendak dicapai oleh pemerintah. Tujuan pelaksanaan e-government ialah untuk menciptakan pemerintahan yang akuntabel, bersih, terbuka, dan melayani. Selain itu bertujuan juga pembentukan jaringan informasi yang saling berhubungan, membentuk relasi dengan dunia usaha untuk menunjang tingkat perekonomian, pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang efisien dan akuntabel. Munculnya berbagai permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat maka perlu ada program atau kebijakan yang dapat menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi, solusi tersebut bisa datang dari masyarakat sendiri maupun Pemerintah. Dengan menggunakan media

elektronik dalam pengelolaan surat dan arsip memudahkan dalam pengolahan data dan menghemat biaya dalam pengelolaan surat dan arsip. Dengan alasan itu maka pada masa sekarang banyak instansi yang menggunakan media elektronik dalam pengelolaan surat dan arsip (Suratman, 2021).

Saat ini surat adalah media komunikasi tertulis yang sangat penting untuk memenuhi kebutuhan di setiap organisasi, perusahaan maupun instansi. Surat dapat berisi suatu perintah, rekomendasi, permohonan dan masih banyak lagi. Peranan surat pada suatu organisasi, perusahaan maupun instansi menjadi penting dalam membentuk koordinasi kerja yang baik, baik dalam satu maupun antar bagian atau divisi atau luar organisasi tersebut (Hartono dan Wardani, 2019).

Seiring Dengan Semangat Reformasi Birokrasi, Instansi Pemerintah Dituntut untuk melakukan penataan-penataan internal agar dapat menjalankan pemerintahan dengan kinerja yang lebih efektif dan efisien. Salah satu indikator hasil kinerja yang bagus adalah Pemerintahan yang mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat baik secara internal maupun external kepada masyarakat.

Aplikasi Sistem Manajemen Surat Berbasis Elektronik atau yang disingkat SI MAS BAIK adalah alat teknologi informasi yang diusulkan untuk dapat menyelesaikan masalah tentang pengelolaan persuratan. Aplikasi ini berfungsi untuk membantu pengolahan surat keluar, surat masuk, sebagai alat monitoring surat sehingga dapat diketahui posisi sebuah surat secara cepat dan tepat.

Namun, penerapan program SI MAS BAIK tidak terlepas dari adanya kelemahan. Kelemahan atau kekurangan yang sering dialami oleh pelaksana adalah jaringan atau server yang sering mengalami gangguan, sehingga pelaksana tidak dapat mengakses data dengan cepat. Selain itu, kesulitan untuk berbagai file karena format file maupun ketersediaan jaringan maupun akses untuk berbagi file dengan yang lain. Kemungkinan rusaknya file setiap saat tanpa adanya indikasi terlebih dahulu, misalnya server terserang oleh

virus atau terhapusnya data secara permanen karena tidak sengaja.

METODE PENELITIAN

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan analisis deskriptif kualitatif dengan pendekatan kualitatif yaitu penelitian menggambarkan subjek dan objek, baik seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain sebagainya serta didasarkan hasil observasi dan wawancara mendalam yang peneliti lakukan serta memberikan argumentasi terhadap apa yang di temukan di lapangan. Didalam penelitian ini juga terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisa, dan mengimplementasikan kondisi-kondisi yang terjadi dan bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan tentang evaluasi kebijakan program SI MAS BAIK dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang akan diteliti sebagaimana program SI MAS BAIK dipahami saat ini. Penelitian ini juga hanya mendeskripsikan informasi yang ada secara objek (Sugiyono dalam Harbani Pasolong, 2013;75-6)

Teknik pengumpulan data merupakan usaha untuk mengumpulkan bahan-bahan yang berhubungan dengan penelitian yang dapat berupa data, fakta, gejala, maupun informasi yang sifatnya valid, dapat dipercaya dan obyektif (sesuai dengan kenyataan). Penelitian yang penulis lakukan di Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur sebagai pelaksana program SI MAS BAIK, penulis mengamati secara langsung objek yang diteliti, dan mengamati secara langsung fenomena yang terjadi, dimana yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Aparatur Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam hal ini di Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur telah

melakukan sosialisasi dengan baik kepada pegawai. Hal ini dapat diketahui dari para pelaksana yang telah memahami seluruh fungsi yang terdapat dalam aplikasi SI MAS BAIK. Sosialisasi juga dilakukan agar seluruh pegawai memahami informasi yang diberikan oleh SI MAS BAIK.

Sosialisasi menjadi proses penyesuaian diri, baik dalam aspek psikis dan jasmani, psikologis, peranan yang berhubungan dengan pelaksanaan program SI MAS BAIK. Proses sosialisasi menjadi patokan awal tentang apakah karyawan tersebut relatif cukup tepat atau tidak ditempatkan dalam unit kerja tersebut. Efisiensi yang ditekankan pada bagian ini adalah sumber daya dan sumber dana. Pegawai merupakan faktor penting dalam sumber daya untuk menjalankan suatu program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kriteria efisiensi dalam sumber daya dan sumber dana aplikasi SI MAS BAIK di Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur telah berjalan dengan baik. Masing-masing pegawai dapat dilihat dari kuantitas dan kualitasnya. Kuantitas yang cukup dan tidak berlebih menjadikan pelaksanaan program yang dapat berjalan dengan baik.

Tidak hanya kuantitas yang cukup bahkan kelebihan kuantitas dalam menjalankan suatu program akan mengakibatkan program tersebut tidak akan terlaksana dengan efektif dan efisien. Kuantitas staf yang ada haruslah didukung juga dengan kualitas yang baik serta masing-masing mengetahui otoritas atau wewenang yang telah diatur dalam setiap tugas dan fungsi yang ada.

Sumber daya dan sumber dana dalam hal evaluasi kebijakan atas program yang berkaitan dengan bagaimana kebijakan harus dilakukan serta adanya aturan-aturan hukum yang harus diketahui berkenaan dengan pelaksanaan aplikasi SI MAS BAIK sesuai dengan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 48 Tahun 2015 tentang Tata Kelola Sistem dan Transaksi Elektronik di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur Standar Aplikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1.

Kecukupan, Pada dasarnya, aplikasi SI MAS BAIK merupakan penerapan dari good governance. Good governance pada dasarnya adalah suatu konsep yang mengacu kepada proses pencapaian keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan secara bersama. Sebagai suatu konsensus yang dicapai oleh pemerintah, warga negara, dan sektor swasta bagi penyelenggaraan pemerintahan dalam suatu negara.

Kunci utama memahami good governance adalah pemahaman atas prinsip-prinsip di dalamnya. Bertolak dari prinsip-prinsip ini akan didapatkan tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Baik-buruknya pemerintahan bisa dinilai bila ia telah bersinggungan dengan semua unsur prinsip-prinsip good governance. Good Governance di Indonesia sendiri mulai benar – benar dirintis dan diterapkan sejak meletusnya era Reformasi yang dimana pada era tersebut telah terjadi perombakan sistem pemerintahan yang menuntut proses demokrasi yang bersih sehingga Good Governance merupakan salah satu alat Reformasi yang mutlak diterapkan dalam pemerintahan baru.

Untuk menunjang prinsip-prinsip yang telah disebutkan di atas, pemerintahan yang baik dan bersih juga harus memenuhi kriteria efektif dan efisien yakni berdaya guna dan berhasil-guna. Kriteria efektif biasanya di ukur dengan parameter produk yang dapat menjangkau sebesar-besarnya kepentingan masyarakat dari berbagai kelompok dan lapisan sosial. Agar pemerintahan itu efektif dan efisien, maka para pejabat pemerintahan harus mampu menyusun perencanaan- perencanaan yang sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat, dan disusun secara rasional dan terukur. Dengan perencanaan yang rasional tersebut, maka harapan partisipasi masyarakat akan dapat digerakkan dengan mudah, karena program-program itu menjadi bagian dari kebutuhan mereka. Proses-proses pemerintahan dan lembaga-lembaga membuahkan hasil sesuai kebutuhan warga masyarakat dan dengan menggunakan sumber-sumber daya yang ada seoptimal mungkin.

Dalam hal pelaksanaan aplikasi SI MAS BAIK di Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur para petugas pelaksana secara keseluruhan haruslah memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh bidang tanpa membedakan.

Dalam pelaksanaan aplikasi SI MAS BAIK di Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur sudah dijalankan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Dalam pelaksanaan program mengacu pada SOP tentang aplikasi SI MAS BAIK yang dimiliki oleh Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur. Di dalam SOP sudah tertera dengan sangat jelas apa saja persyaratan dari setiap pelayanan aplikasi SI MAS BAIK, lamanya waktu penyelesaian, pihak mana sajakah yang terlibat didalam setiap jenis pelayanan sampai pada sketsa alur administrasi dari masing - masing pelayanan surat - menyurat.

Kesetaraan yakni kesamaan dalam perlakuan dan pelayanan. Semua warga masyarakat mempunyai kesempatan memperbaiki atau mempertahankan kesejahteraan mereka. Prinsip kesetaraan menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Informasi adalah suatu kebutuhan penting masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengelolaan daerah.

Berkaitan dengan hal tersebut pemerintah daerah perlu proaktif memberikan informasi lengkap tentang kebijakan dan layanan yang disediakan kepada masyarakat. Pemerintah daerah perlu mendayagunakan berbagai jalur komunikasi seperti melalui brosur, leaflet, pengumuman melalui koran, radio serta televisi lokal. Pemerintah daerah perlu menyiapkan kebijakan yang jelas tentang cara mendapatkan informasi.

Responsivitas adalah keinginan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat. Responsivitas merupakan konsep yang berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam menghadapi dan

mengantisipasi berbagai aspirasi, perkembangan, tuntutan, dan pengetahuan baru. Dalam pelaksanaan aplikasi SI MAS BAIK di Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur tentunya dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas yang ada.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas dalam pelayanan surat – menyurat dapat dikatakan cukup baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari respon dan kecepatan dari pegawai dalam melayani. Dengan adanya respon langsung dari pegawai atau petugas maka permasalahan surat-menyurat dapat dilakukan dengan cepat. Faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu program salah satunya ialah fasilitas fisik dimana setiap aktivitas teknik selalu berhubungan dan membutuhkan peralatan.

Fasilitas yang dimiliki oleh Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur dalam mendukung program SI MAS BAIK seperti ruangan dengan AC, kursi, meja counter, komputer dan lain sebagainya yang difasilitasi untuk memudahkan penggunaan aplikasi. Para petugas akan menyelesaikan pekerjaan surat – menyurat secara langsung agar kinerja dapat dengan cepat terselesaikan.

Dalam hal pelaksanaan aplikasi SI MAS BAIK di Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur memiliki perbedaan yang cukup tampak dari sebelum digunakannya aplikasi ini. Program SI MAS BAIK membantu para pelaksana dalam mengerjakan surat menyurat. Pelaksana tidak perlu menuliskannya secara konvensional dan tidak perlu mempersiapkan tempat penyimpanan seperti rak-rak lagi karena telah disimpan ke dalam database.

Program yang ditangani oleh Sub Bagian Persuratan dan Arsip ini, telah mengalami migrasi dari sistem lama yang berupa deskto ke sistem baru yaitu sudah berbasis web yang mudah diakses melalui internet/intranet oleh para operator E-office Birokrasi Reform 2013.

Sistem aplikasi ini juga dilengkapi fasilitas penyimpanan surat, baik surat dalam

bentuk dokumen tulisan maupun dalam bentuk dokumen gambar, sehingga surat yang tersimpan bukan hanya data surat tersebut, melainkan juga menyimpan foto surat asli tersebut setelah melalui proses scanning (Suratman, 2021).

Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan Evaluasi Program SI MAS BAIK (Sistem Manajemen Surat Berbasis Elektronik) di Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur

Faktor Penghambat

Faktor penghambat dalam penerapan aplikasi SI MAS BAIK adalah server tidak terhubung karena lemahnya sinyal jaringan sehingga mengakibatkan lambat bahkan error. Jadi dapat disimpulkan penghambat aplikasi SI MAS BAIK adalah Jaringan yang lemah sehingga membuat eror sistem aplikasi SI MAS BAIK. Penyebab dari aplikasi gagal terhubung ke server adalah jaringan internet yang tidak terhubung dengan benar. Selain itu hal tersebut mungkin terjadi ketika terdapat update dari program SI MAS BAIK.

Faktor penghambat dalam menjalankan aplikasi SI MAS BAIK yaitu faktor Sumber Daya Manusia yang merupakan kendala utama, faktor budaya kerja yang masih terbiasa dengan proses kearsipan secara konvensional, faktor pekerjaan lain di luar pekerjaan utama, dan faktor pimpinan yang kurang mendukung pelatihan penerapan proses kearsipan secara elektronik. Sedangkan, faktor pendukungnya yaitu fasilitas atau sarana dan jaringan internet. Dengan intensitas persuratan yang cukup tinggi dan dengan jenis maupun tujuan surat yang berbeda-beda, pastinya ada kerumitan tersendiri dalam pengarsipannya dan membutuhkan SDM dengan ketelitian yang tinggi agar tidak terjadi kesalahan yang fatal dalam mengarsipkan, terutama dalam proses penomoran dan pengklasifikasian berkas/surat. Apabila terjadi kesalahan, tentunya akan menghambat proses yang ada, apalagi tidak menggunakan aplikasi persuratan digital, misalnya proses pencarian surat/berkas akan membutuhkan waktu yang lama.

Faktor pendukung dari pelaksanaan Program SI MAS BAIK adalah tersedianya Sumber Daya Manusia yang memadai di bidang teknologi informasi. Pada dasarnya Program SI MAS BAIK merupakan layanan berupa aplikasi untuk memfasilitasi kegiatan administrasi perkantoran yaitu korespondensi kedinasan untuk pengolaan, pengkajian, dan penyimpanan surat menyurat baik surat masuk maupun surat keluar di sebuah institusi atau perusahaan. Salah satu cara untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan SDM yang cukup memadai dan ahli di bidang teknologi informasi.

Selain itu pemberian motivasi juga diberikan oleh pimpinan kepada seluruh pegawai. Pimpinan Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur sesekali memberikan motivasi kepada seluruh pegawai. Pemberian motivasi tersebut dilakukan pada saat diadakan rapat untuk seluruh pegawai, yang bertujuan agar seluruh pegawai lebih terpacu dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan tepat waktu serta memberikan layanan yang terbaik.

Kemampuan Sumber Daya Manusia sangat dibutuhkan dalam menerapkan Program SI MAS BAIK. Tanpa adanya SDM yang mampu menguasai program SI MAS BAIK tidak akan membuat program tersebut berjalan sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari Biro Umum Sekretariat Provinsi Jawa Timur. Keunggulan dari aplikasi SI MAS BAIK adalah memiliki data base surat masuk, surat keluar dan menyimpan isi disposisi dalam jumlah tak terhingga. Pencarian surat lebih mudah. Tinggal entry subyek / nomor surat dalam fitur yang diinginkan, tampaklah surat dimaksud. Hal ini penting untuk Bagian Tata Usaha yang rutin melakukan entry surat masuk dan surat keluar.

Salah satu poin utama dalam penerapan aplikasi SI MAS BAIK, khususnya dalam Persuratan dan Disposisi, adalah dapat menghemat anggaran belanja kertas. Sebab dengan sistem SI MAS BAIK, para pegawai tidak perlu lagi kertas dalam aktivitas surat-menyuratnya karena semuanya serba digital (paperless). Selain itu, dokumen nantinya dapat tersimpan dengan aman dan terjaga kondisinya

dalam jangka panjang tanpa perlu khawatir hilang, rusak dan berubah keadaan aslinya karena tersimpan dalam bentuk digital, yang dapat kita akses kapan saja.

Tindak Lanjut dari Evaluasi Program SI MAS BAIK (Sistem Manajemen Surat Berbasis Elektronik) yang Telah Dilakukan di Biro Umum Sekretariat Provinsi Jawa Timur

a) Komunikasi, Dengan memanfaatkan koneksi internet, maka akan muncul sangat banyak pengembangan layanan dari pemerintah kepada masyarakat yang memungkinkan peran aktif masyarakat dimana diharapkan masyarakat dapat secara mandiri melakukan registrasi perizinan, memantau proses penyelesaian, melakukan secara langsung untuk setiap perizinan dan layanan publik lainnya. Kenyataan telah menunjukkan bahwa penggunaan media elektronik merupakan faktor yang sangat penting dalam berbagai transaksi internasional, terutama dalam transaksi perdagangan, sehingga pemerintah harus mampu memberikan informasi yang komprehensif kepada masyarakat internasional agar tidak terjadi kesalahpahaman yang dapat meletakkan bangsa Indonesia pada posisi yang serba salah. Ketidakmampuan menyesuaikan diri dengan kecenderungan global tersebut akan membawa masyarakat ke dalam jurang digital divide, yaitu keterisolasian dari perkembangan global karena tidak mampu memanfaatkan informasi. Dengan demikian pemerintah harus segera melaksanakan proses transformasi menuju e-government. Melalui proses transformasi tersebut, pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah.

b) Sumber Daya Manusia, Kualitas Sumber Daya Manusia sangat dibutuhkan dalam mengoperasikan aplikasi SI MAS BAIK. Dengan begitu, pekerjaan surat – menyurat

dapat terselesaikan dengan cepat. Kualitas Sumber Daya Manusia adalah nilai dari perilaku seseorang dalam mempertanggung jawabkan semua perbuatannya baik dalam kehidupan pribadi maupun kehidupan bermasyarakat dan berbangsa. Kualitas sumber daya manusia merupakan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan seseorang yang dapat digunakan untuk menghasilkan layanan profesional. Pimpinan juga akan dengan mudah mengakses surat – surat penting. Manajemen sumber daya manusia berkaitan dengan sistem perencanaan, pengelolaan karier, pengembangan karyawan, dan evaluasi kinerja. Selain itu juga menyangkut hubungan ketenagakerjaan yang baik, bagi setiap individu yang ada dalam perusahaan atau organisasi tersebut. Berkaitan dengan perencanaan sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam suatu organisasi ataupun perusahaan. Biasanya perusahaan mengidentifikasi posisi yang kosong dalam suatu pekerjaan, serta melihat apakah ada kelebihan staf atau justru kekurangan tenaga kerja di beberapa jabatan. Departemen SDM diharapkan mampu memberikan motivasi kepada seluruh karyawan, agar dapat bekerja dengan baik, dalam suasana kerja kondusif. Selain motivasi, jaminan kesehatan dan keselamatan juga merupakan hal yang sangat penting dalam perusahaan atau organisasi. Pemerintah kemudian berguna dan juga berperan sebagai seseorang yang dimana akan menciptakan sebuah iklim dari perpolitikan yang dimana akan terjadi dan juga melaksanakan sebuah hukum yang dimana kemudian kondusif.

c) Disposisi (Sikap), Kegunaan dan fungsi disposisi adalah untuk mengetahui petunjuk atau tindakan yang harus dilakukan oleh bawahan dan bersifat segera. Bersifat segera berarti perintah tersebut harus segera dilakukan dan dikerjakan sesuai petunjuk dan perintah. Disposisi adalah instruksi singkat tentang tindak lanjut (penyelesaian) suatu atau surat masuk. Disposisi dibuat oleh pemimpin untuk staf atau bawahan sesuai dengan bidang keahlian atau otoritas mereka. Tindak lanjut bisa dalam bentuk surat balasan, tindakan lain untuk menyelesaikan masalah tersebut. Selain

itu, perlu adanya sikap transparansi dalam pelaksanaan aplikasi SI MAS BAIK.

d) Transparansi adalah keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Prinsip transparansi menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau. Sehingga bertambahnya wawasan dan pengetahuan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan, meningkatnya jumlah masyarakat yang berpartisipasi dalam pembangunan dan berkurangnya pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan.

e) Struktur Birokrasi, Lembaga-lembaga dan seluruh proses pemerintahan harus berusaha melayani semua pihak yang berkepentingan. Dalam konteks praktek lapangan dunia usaha, pihak korporasi mempunyai tanggungjawab moral untuk mendukung bagaimana good governance dapat berjalan dengan baik di masing-masing lembaganya. Pelaksanaan good governance secara benar dan konsisten bagi dunia usaha adalah perwujudan dari pelaksanaan etika bisnis yang seharusnya dimiliki oleh setiap lembaga korporasi yang ada didunia. Disposisi sendiri berbicara mengenai pendapat dari seorang pejabat terkait urusan yang termuat secara tertulis dalam sebuah surat, meliputi urusan kepentingan dinas, bisnis, organisasi, pendidikan dan keperluan lainnya. Sehingga pada hakikatnya, disposisi membutuhkan tanda tangan atau paraf asli sebagai tanda sahnya. Dalam lingkup tertentu etika bisnis berperan sebagai elemen mendasar dari konsep CSR (Corporate Social Responsibility) yang dimiliki oleh perusahaan. Pihak perusahaan mempunyai kewajiban sebagai bagian masyarakat yang lebih luas untuk memberikan kontribusinya. Praktek good

governance menjadi kemudian guidance atau panduan untuk operasional perusahaan, baik yang dilakukan dalam kegiatan internal maupun eksternal perusahaan. Internal berkaitan dengan operasional perusahaan dan bagaimana perusahaan tersebut bekerja, sedangkan eksternal lebih kepada bagaimana perusahaan tersebut bekerja dengan stakeholder lainnya, termasuk di dalamnya publik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait upaya yang dibutuhkan dalam meningkatkan evaluasi aplikasi SI MAS BAIK meliputi pengembangan Sumber Daya Manusia dan perbaikan sarana dan prasarana. Hal tersebut dilakukan guna meningkatkan pelayanan dan pemanfaatan dari aplikasi SI MAS BAIK. Faktor-faktor yang mempengaruhi evaluasi aplikasi SI MAS BAIK meliputi faktor penghambat dan faktor pendukung. Faktor penghambat adalah Jaringan yang lemah sehingga membuat eror sistem aplikasi SI MAS BAIK. Sedangkan faktor pendukungnya adalah Sumber Daya Manusia dan adanya komitmen dan pemberian motivasi antara pimpinan dan seluruh pegawai. Guna menindak lanjuti hasil evaluasi, dapat dilakukan tindak lanjut dari beberapa aspek. Dari segi efektifitas, aplikasi ini telah berjalan baik dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Para pegawai juga telah memahami tugas dan kewajiban mereka dalam menerapkan aplikasi SI MAS BAIK sesuai dengan SOP. Dari segi efisiensi, kemampuan pegawai dalam menggunakan aplikasi SI MAS BAIK sudah dapat dikatakan baik karena memiliki semangat kerja, kecepatan, ketepatan, kenyamanan dan waktu penyelesaian yang sesuai harapan. Para pegawai juga memiliki kemampuan dan keahlian yang cukup dalam memberikan layanan. Dari segi kesamaan, dari seluruh responden memberikan jawaban yang sependapat dimana, aplikasi SI MAS BAIK dapat memberikan kemudahan bagi para pegawai. Para pegawai juga dapat merespon dengan cepat apabila terdapat surat masuk ataupun surat keluar dengan cepat. Seluruh pegawai Biro Umum Sekretariat Daerah

Provinsi Jawa Timur menyambut dengan baik aplikasi SI MAS BAIK, karena aplikasi ini dapat memberikan pengaruh positif bagi para pegawai dan memberi kemudahan serta membantu pegawai dalam menyelesaikan permasalahan surat-menyurat dengan cepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasanah, D. I. (2019) 'Moral dan Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik', *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 3(1), pp. 48–58.
- Ridho, D. N. (2017) 'Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai', *Repositori Institusi Universitas Sumatera Utara*, 17(2).
- Anggraeni, D. and Iriani, S. (2016) 'Sistem Informasi Pengarsipan Surat Masuk dan Surat Keluar Pada Kantor Kecamatan Pringkuku', *Indonesian Journal on Networking And Security*, 4(24), pp. 1–4.
- Putra, D. G., Pratiwi, R. N. and Trisnawati (2018) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)', *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(12).
- Pasolong, Harbani. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti (2016) *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama.

