

# Efektivitas Pelaksanaan *e-Office* Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian Pengembangan Provinsi Riau

Rissa Oktaviana<sup>1</sup>, Febri Yuliani<sup>2</sup>, Adianto<sup>3</sup>

Program Studi Magister Ilmu Administrasi, Universitas Riau, Indonesia

Korespondensi: rissaoktaviana2@gmail.com

## Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan efektivitas pelaksanaan *e-Office* serta menganalisis faktor penghambat pelaksanaan *e-Office* pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian Pengembangan Provinsi Riau. Jenis penelitian yang dipilih adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menemukan bahwa efektivitas pelaksanaan *e-Office* pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian Pengembangan Provinsi Riau ditinjau dari kriteria ketepatan kebijakan, ketepatan pelaksanaan, ketepatan target, ketepatan lingkungan, dan ketepatan proses adalah tidak efektif. Faktor penghambatnya yaitu lemahnya komitmen para pelaksana, keterbatasan anggaran untuk kegiatan sosialisasi, serta faktor kepemimpinan.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Kebijakan Publik, E-Government.

## Abstrak

*The purpose of this study is to explain the effectiveness of the implementation of e-Office and to analyze the inhibiting factors for the implementation of e-Office at the Regional Development Planning Agency for Research and Development of Riau Province. The type of research chosen is qualitative research with a descriptive case study approach. Data collection techniques are carried out through interviews, observation, and documentation. The results of the study found that the effectiveness of the implementation of e-Office at the Regional Development Planning Agency for Regional Development Research of Riau Province in terms of policy accuracy criteria, implementation accuracy, target accuracy, environmental accuracy, and process accuracy was ineffective. The inhibiting factors are the weak commitment of the implementers, limited budget for socialization activities, and leadership factors.*

*Keywords: Effectiveness, Public Policy, E-Government.*

## 1. PENDAHULUAN

Pemerintah Provinsi Riau telah menjalankan sistem elektronik (*e-Government*) sejak tahun 2015, ini dilakukan sebagai tindak lanjut dari instruksi Presiden Joko Widodo untuk mengedepankan transparansi publik dalam kegiatan pemerintahan. *E-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, mulai dari urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. Penggunaan *e-Government* diharapkan dapat memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien sehingga menjamin ketersediaan informasi yang transparan dan setiap saat dapat diakses oleh masyarakat.

Wujud pelaksanaan *e-Government* di Provinsi Riau ini selanjutnya diikuti dengan terbitnya Peraturan Gubernur Nomor 56 tahun 2016 tentang Pengelolaan Aplikasi Perkantoran secara elektronik (*e-Office*) di lingkungan pemerintah Provinsi Riau. Kebijakan ini diharapkan menjadi acuan dalam pelaksanaan tata naskah dinas elektronik pada setiap Organisasi Perangkat Daerah di Provinsi Riau. Kebijakan ini memiliki tiga tujuan. Pertama, kebijakan ini bertujuan untuk menciptakan koordinasi,

integrasi, sinkronisasi, dan kelancaran komunikasi kedinasan secara elektronik antar Organisasi Perangkat Daerah dalam mendukung penyelenggaraan reformasi birokrasi dan administrasi pemerintahan. Kedua, bertujuan untuk mendukung percepatan tata kelola pemerintahan elektronik (*e-Government*) yang baik dengan mengedepankan teknologi informasi. Ketiga, bertujuan untuk mewujudkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan. Seluruh Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Riau harus menggunakan aplikasi perkantoran secara elektronik (*e-Office*) dalam penyelenggaraan administrasi perkantoran.

Dengan menggunakan *e-Office* diharapkan dapat meningkatkan efisiensi waktu kinerja dan efektifitas manajemen penyelenggara negara terhadap pengelolaan administrasi (surat-menyurat) di lingkungan pemerintah daerah, termasuk dalam mengelola data dan informasi serta mampu meningkatkan efisiensi penggunaan alat tulis kantor. Penggunaan serta penerapan teknologi informasi di lingkungan pemerintah mendukung percepatan dan ketepatan pengambilan keputusan bagi pimpinan di lingkungan pemerintah daerah pada tataran birokrasi yang merupakan salah satu faktor keberhasilan pengembangan pemerintah daerah menuju era digital.

Pemerintahan Provinsi Riau Melalui Surat Edaran Gubernur Nomor 555/Diskominfo&PDE/90.21 tentang Pelaksanaan E-Government di Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau pada bulan November 2014, mengintruksikan kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan pemerintah Provinsi Riau untuk menerapkan aplikasi *e-Office* sebagai sistem pendistribusian surat menyurat perkantoran yang sudah diberi pelatihan pada tanggal 29-30 Oktober 2014. Penerapan *e-Office* ini diperkuat dengan Peraturan Gubernur Riau Nomor 56 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Aplikasi Perkantoran secara Elektronik (*e-Office*) di lingkungan Pemerintah Provinsi Riau, bisa dilihat pada pasal 2 ayat 1 yang berbunyi “seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Provinsi Riau harus menggunakan aplikasi perkantoran secara elektronik (*e-Office*) dalam penyelenggaraan administrasi perkantoran”.

Pemerintah Provinsi Riau melalui Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik sudah melakukan pelatihan *e-Office* sebelum diedarkannya Surat Edaran Gubernur Riau terkait intruksi penerapan *e-Office* dalam mendistribusikan surat menyurat. Adapun daftar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Lingkungan Pemerintahan Provinsi Riau yang telah mengikuti pelatihan pengelolaan *e-Office* dan di intruksikan untuk mengimplementasi *e-Office* ialah sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Daftar OPD yang Telah Mengikuti Pelatihan *e-Office***

NO	OPD	NO	OPD
1	Biro Tata Pemerintahan Setda Prov. Riau	23	Dinas Kehutanan Provinsi Riau
2	Biro Hukum Organisasi dan Tata Laksana Setda Provinsi Riau	24	Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau
3	Biro Hubungan Masyarakat Setda Provinsi Riau	25	Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Riau
4	Biro Administrasi Perekonomian Setda Provinsi Riau	26	Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Riau
5	Biro Administrasi Pembangunan Setda Provinsi Riau	27	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian dan Pengembangan Provinsi Riau
6	Biro Administrasi Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Riau	28	Badan Penanaman Modal dan Promosi Daerah Provinsi Riau
7	Biro Umum Setda Provinsi Riau	29	Sekretariat Komisi Penyiaran Indonesia Daerah Riau
8	Biro Keuangan Setda Provinsi Riau	30	Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Daerah Provinsi Riau

9	Biro Perlengkapan Setda Provinsi Riau	31	Badan Kesbang dan Polinmas Provinsi Riau
10	Inspektorat Daerah Provinsi Riau	32	Badan Lingkungan Hidup Provinsi Riau
11	Dinas Perhubungan Provinsi Riau	33	Badan Ketahanan Pangan Provinsi Riau
12	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Prov. Riau	34	Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau
13	Dinas Kesehatan Provinsi Riau	35	Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan Desa Provinsi Riau
14	Dinas Sosial Provinsi Riau	36	Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau
15	Dinas Tenaga Kerja dan Kependudukan Provinsi Riau	37	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Riau
16	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Riau	38	Badan Koordinasi Penyuluhan Provinsi Riau
17	Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Sumber Daya Air Provinsi Riau	39	Kantor Santunan Polisi Pamong Praja Provinsi Riau
18	Dinas Bina Marga Provinsi Riau	40	Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau
19	Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Riau	41	Rumah Sakit Jiwa Tampan
20	Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Riau	42	Sekretariat DPRD Provinsi Riau
21	Dinas Pertanian dan Peternakan Provinsi Riau	43	Komisi Informasi Provinsi Riau (KIP)
22	Dinas Perkebunan Provinsi Riau	44	Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Riau

Sumber: Diskominfotik Provinsi Riau, 2020

Dari tabel diatas terlihat bahwa masing-masing OPD di Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau sudah mengikuti pelatihan pengelolaan *e-Office*. Namun hanya beberapa OPD yang mengimplementasikan *e-Office* dalam mendistribusikan surat menyurat, termasuk diantaranya beberapa OPD yang mengikut pelatihan dan belum mengimplementasikan *e-Office* secara keseluruhan ialah Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian Pengembangan Provinsi Riau.

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian Dan Pengembangan Provinsi Riau telah mengutus perwakilan untuk mengikuti sosialisasi dan pelatihan pengeloan *e-Office*. Selain itu, Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Riau diwakili Tenaga IT yang ditugaskan sudah melakukan sosialisasi dan pelatihan khusus pegawai yang ada di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian Dan Pengembangan Provinsi Riau. Hingga saat ini, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian Dan Pengembangan Provinsi Riau hanya menggunakan *e-Office* untuk surat masuk saja. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.2**  
**Administrasi Perkantoran pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian Dan Pengembangan Provinsi Riau**

No	Administrasi Perkantoran	Secara Manual	Secara Elektronik ( <i>E_Office</i> )
	Keputusan Kepala SKPD	✓	-
	Surat Edaran	✓	-
	Surat Biasa	✓	-
	Surat Keterangan	✓	-
	Surat Perintah	✓	-

Surat Izin	✓	-
Surat Perjanjian	✓	-
Surat Perintah Tugas (SPT)	✓	-
Surat Perintah Perjalanan Dinas(SPPD)	✓	-
Surat Undangan	✓	-
Nota Dinas	✓	-
Telaah Staf	✓	-
Pengumuman	✓	-
Berita Acara	✓	-
Surat Masuk	✓	✓
Surat Keluar	✓	-

Sumber: Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian dan Pengembangan Riau, 2020.

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian Dan Pengembangan Provinsi Riau sebagian besar menggunakan Sistem Administrasi Perkantoran Manual dan hanya Surat Masuk yang menggunakan Sistem Elektronik Perkantoran (*e-Office*). Berdasarkan fenomena yang peneliti temukan dilapangan ialah surat yang masuk melalui *e-Office* akan di disposisikan secara manual dengan menggunakan kertas sesuai dengan perintah atasan, surat keluar dikirimkan ke penerimaan surat melalui proses manual dengan menggunakan jasa kurir surat dan ada beberapa pegawai yang belum mengerti dalam menggunakan *e-Office*.

Berdasarkan pemaparan tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini bagaimana Efektivitas Pelaksanaan *e-Office* pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian dan Pengembangan Provinsi Riau serta faktor yang menghambat Pelaksanaan *e-Office* pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian dan Pengembangan Provinsi Riau. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Efektivitas Pelaksanaan *e-Office* pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian dan Pengembangan Provinsi Riau serta faktor yang menghambat Pelaksanaan *e-Office* pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian dan Pengembangan Provinsi Riau.

Friedrich dalam Wahab (2004:3) mengatakan bahwa Kebijakan ialah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan. Pada hakekatnya *policy* (kebijakan) adalah suatu tindakan sejumlah aktor (pejabat, kelompok, instansi pemerintah) yang diarahkan untuk pencapaian suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Siagian (2000: 24) memberikan definisi efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya. Menurut R. Eko Indrajit *E-Government* berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti *wide area network, internet dan mobile computing*) oleh organisasi pemerintahan yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga negara, bisnis dan organisasi lain dalam pemerintahan (Indrajit,2002).

Pada dasarnya terdapat lima tepat yang perlu dipenuhi dalam hal keefektifan implementasi kebijakan Nugroho (2017:761). Pertama, apakah kebijakannya sendiri sudah tepat. Ketepatan kebijakan ini dinilai dari sejauh mana kebijakan yang ada telah bermuatan hal-hal yang memang memecahkan masalah yang hendak dipecahkan. Kedua adalah “tepat pelaksanaannya”. Aktor implementasi kebijakan tidak hanya pemerintah. Ketiga adalah “tepat target”. Ketepatan berkenaan dengan tiga hal, yaitu, apakah

target yang diintervensi sesuai dengan yang direncanakan, apakah tidak ada tumpang tindih dengan intervensi lain, atau tidak bertentangan dengan intervensi kebijakan lain; selanjutnya apakah targetnya dalam kondisi siap untuk diintervensi, ataukah tidak. Keempat adalah “tepat lingkungan”. Ada dua lingkungan yang paling menentukan, yaitu lingkungan kebijakan, yaitu interaksi di antara lembaga perumus kebijakan dan pelaksana kebijakan dengan lembaga lain yang terkait. Lingkungan kedua adalah lingkungan eksternal kebijakan yang terdiri dari publik opinion yaitu persepsi publik akan kebijakan dan implementasi kebijakan. Kelima adalah “tepat proses”. Secara umum, implementasi kebijakan publik terdiri dari tiga proses, yaitu: *policy acceptance*, *policy adoption*, dan *strategis readiness*.

## 2. METODE

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang bersifat deskriptif, yaitu prosedur pemecahan masalah yang diteliti dengan menggunakan cara memaparkan data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisa dan diinterpretasikan dengan memberikan kesimpulan. Penelitian ini dilaksanakan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian Pengembangan Provinsi Riau. Penelitian ini menetapkan informan penelitian sebagai sumber informasi untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dengan menggunakan key informan. Informan dalam penelitian ini adalah orang yang mengetahui permasalahan penelitian secara mendalam. Adapun jumlah informan dalam penelitian ini adalah 7 orang.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1.1 Ketepatan Kebijakan

Ketepatan kebijakan pemerintah dalam menetapkan atau melaksanakan suatu kebijakan dapat dilihat dari bahasan yang akan dibahas dibawah ini, seperti ketepatan kebijakan yang melatarbelakangi program pemerintah dan apakah kebijakan tersebut dapat memecahkan masalah atau tidak. Kebijakan dirumuskan sesuai dengan masalah, dan juga akan membahas dari sisi lembaga pembuat kebijakan yang merumuskan kebijakan tersebut. Ketepatan kebijakan pemerintah dilihat dari sejauh mana kebijakan tersebut dapat memecahkan permasalahan yang ada. Masalah yang dihadapi adalah kegiatan surat menyurat dalam instansi pemerintahan. Kegiatan surat menyurat dan disposisi menjadi suatu kegiatan yang tidak bisa lepas dari kegiatan sehari-hari di lingkungan instansi pemerintahan. Kegiatan surat menyurat dan disposisi masih menjadi media komunikasi tertulis yang diakui secara resmi antar instansi pemerintah. Selain antar instansi pemerintah, aktivitas persuratan dan disposisi ini juga berlaku di bagian-bagian atau unit-unit kerja di dalam lingkup instansi pemerintahan.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang peneliti lakukan, maka dapat disimpulkan bahwa efektifitas pelaksanaan *e-Office* pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian dan Pengembangan Provinsi Riau ditinjau dari kriteria ketepatan kebijakan adalah sudah efektif. Kebijakan yang diambil dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan administrasi perkantoran seperti kegiatan surat menyurat untuk selanjutnya dikelola melalui naskah elektronik. Kebijakan ini diikuti dengan diterbitkannya Peraturan Gubernur Riau Nomor 56 tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Aplikasi Perkantoran secara Elektronik (*e-Office*) di Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau. Kebijakan penggunaan Aplikasi *e-Office* dibuat oleh Pemerintah Provinsi Riau. Kebijakan ini juga diikuti dengan pembentukan organisasi pelaksana yang terdiri dari tim efektif pelaksanaan *e-Office*, pelaksana operasional *e-Office*, dan pengelola *e-Office*.

## 1.2 Ketepatan Pelaksanaan

Pelaksanaan kebijakan merupakan kegiatan lanjutan dari proses perumusan dan penetapan kebijakan. Sehingga pelaksanaan kebijakan dapat dimaknai sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan, baik oleh individu maupun kelompok pemerintah, yang diorientasikan pada pencapaian tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Implikasi dari pelaksanaan kebijakan merupakan konsekuensi yang muncul sebagai akibat dari dilaksanakannya kebijakan-kebijakan tersebut. Pelaksanaan penerapan *e-Office* di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian dan Pengembangan Provinsi Riau melibatkan berbagai unsur dan instansi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau. Dinas Komunikasi Informasi dan Statistika merupakan penanggung jawab pengelolaan *e-Office* di Provinsi Riau. Namun diharapkan peran pemerintah daerah dalam hal ini Gubernur Provinsi Riau untuk melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penerapan aplikasi *e-Office* di masing-masing Organisasi Perangkat Daerah khususnya pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian dan Pengembangan Provinsi Riau.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang peneliti lakukan, maka dapat disimpulkan bahwa efektifitas pelaksanaan *e-Office* pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian dan Pengembangan Provinsi Riau ditinjau dari kriteria ketepatan pelaksanaan adalah tidak efektif. Aplikasi *e-Office* masih belum digunakan oleh seluruh pegawai BAPPEDALITBANG Provinsi Riau yang memiliki akun *e-Office*. Pengelolaan naskah yang berhubungan dengan administrasi perkantoran juga masih banyak yang dilakukan secara manual, belum secara elektronik. Dari 7 (tujuh) menu yang terdapat dalam aplikasi *e-Office*, hanya 3 (tiga) menu yang sudah dilaksanakan pada BAPPEDALITBANG Provinsi Riau. Menu tersebut adalah menu *e-Surat*, *e-Absen*, dan *e-Agenda*. Sedangkan 4 (empat) menu lainnya yaitu menu *e-SPT*, *e-SPJ*, *e-Izin*, dan *e-Cuti* belum dilaksanakan.

## 1.3 Ketepatan Target

Ketepatan target merupakan kemampuan untuk menjalankan kebijakan agar dapat mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Ketepatan sasaran ini sangat penting untuk dilihat, karena apabila sasaran tidak tercapai maka nantinya dapat dikatakan suatu kebijakan tersebut kurang berhasil dilaksanakan. Tujuan penggunaan aplikasi perkantoran secara elektronik (*e-Office*) itu sendiri adalah untuk menciptakan koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan kelancaran komunikasi kedinasan secara elektronik antar Organisasi Perangkat Daerah dalam mendukung penyelenggaraan reformasi birokrasi dan administrasi pemerintahan. Kedua, bertujuan untuk mendukung percepatan tata kelola pemerintahan elektronik (*e-Government*) yang baik dengan mengedepankan teknologi informasi. Ketiga, bertujuan untuk mewujudkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan. Seluruh Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Riau harus menggunakan aplikasi perkantoran secara elektronik (*e-Office*) dalam penyelenggaraan administrasi perkantoran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang peneliti lakukan, maka dapat disimpulkan bahwa efektifitas pelaksanaan *e-Office* pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian dan Pengembangan Provinsi Riau ditinjau dari kriteria ketepatan target adalah tidak efektif. Dengan penggunaan aplikasi *e-Office* harapannya akan tercipta koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan kelancaran komunikasi kedinasan secara elektronik khususnya antara BAPPEDALITBANG Provinsi Riau dengan Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Riau dalam rangka penyelenggaraan reformasi birokrasi dan administrasi pemerintahan. Komunikasi antar instansi belum dengan menggunakan perkembangan teknologi informasi masih belum bisa diwujudkan. Pengiriman surat antar instansi belum dilakukan secara elektronik, tetapi masih dilakukan secara manual. Percepatan tata kelola pemerintahan secara elektronik (*e-Government*) yang baik belum mampu dicapai. Aplikasi *e-Office* sebagai alat bantu pengelolaan naskah secara elektronik belum sepenuhnya digunakan oleh para pegawai di BAPPEDALITBANG Provinsi Riau. Pengelolaan naskah administrasi perkantoran masih dilakukan

secara manual sehingga penggunaan media kertas yang diharapkan dapat dikurangi belum bisa diwujudkan.

#### 1.4 Ketepatan Lingkungan

Ketepatan lingkungan yang dimaksud yaitu interaksi di antara lembaga perumus kebijakan dan pelaksana kebijakan dengan lembaga lain yang terkait. Pada ketepatan lingkungan apabila terjadi koordinasi yang baik antara lembaga terkait satu sama lainnya akan menunjang keefektifan pelaksanaan penggunaan aplikasi *e-Office*. Ketepatan lingkungan akan mempengaruhi keefektifan penerapan aplikasi *e-Office* di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian dan Pengembangan Provinsi Riau.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang peneliti lakukan, maka dapat disimpulkan bahwa efektifitas pelaksanaan *e-Office* pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian dan Pengembangan Provinsi Riau ditinjau dari kriteria ketepatan lingkungan adalah tidak efektif. Komunikasi dan koordinasi yang dilakukan oleh para pelaksana kebijakan di Bappedalitbang Provinsi Riau dan Diskominfo Provinsi Riau masih belum berjalan sempurna, sehingga pelaksanaan *e-Office* belum bisa berjalan secara maksimal. Kepala Badan beserta para pegawai juga belum memiliki komitmen yang tinggi dalam mengimplementasikan *e-Office* di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian dan Pengembangan Provinsi Riau. Selain itu fungsi pengawasan dari Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Riau juga masih lemah terhadap penerapan kebijakan ini.

#### 1.5 Ketepatan Proses

Proses adalah urutan kegiatan yang saling terkait secara bersama-sama mengubah masukan menjadi keluaran, hal ini dapat dilakukan oleh manusia, alam, atau mesin dengan menggunakan berbagai sumber daya. Proses sebagai kegiatan dilakukan untuk mencapai suatu keadaan atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Secara umum, implementasi kebijakan publik terdiri dari tiga proses. Pertama *Policy acceptance*, pemerintah memahami sebagai tugas yang harus dilaksanakan. Kedua *Policy adoption*, pemerintah menerima sebagai tugas yang harus dilaksanakan. Ketiga *Strategis readiness birokrat on the Street* (atau birokrat pelaksana) siap menjadi pelaksana kebijakan.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang peneliti lakukan, maka dapat disimpulkan bahwa efektifitas pelaksanaan *e-Office* pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian dan Pengembangan Provinsi Riau ditinjau dari kriteria ketepatan proses adalah tidak efektif. Sosialisasi terkait tujuan dan petunjuk penggunaan dari aplikasi *e-Office* ini tidak diberikan kepada seluruh pegawai melainkan kepada perwakilan pegawai sehingga masih terdapat pegawai yang belum memahami kebijakan *e-Office* ini. Upaya penerapan kebijakan ini belum bisa sepenuhnya dilaksanakan karena sistem yang terdapat dalam aplikasi *e-Office* sering dilakukan maintenance. Meskipun kesiapan infrastruktur pendukung pelaksanaan kebijakan *e-Office* secara umum BAPPEDALITBANG sudah siap, namun belum ada penekanan terhadap kebijakan, sehingga semua pegawai harus menggunakan aplikasi *e-Office* ini. Jaringan internet disini hampir selalu aktif, namun masih terdapat ketakutan dari para pegawai untuk mulai berpindah dari sistem manual ke sistem elektronik.

### 3.5 Faktor Penghambat Pengembangan Kompetensi Aparatur Perencana pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Rokan Hulu

Pelaksanaan kebijakan *e-Office* pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian dan Pengembangan (BAPPEDALITBANG) Provinsi Riau diharapkan dapat berjalan efektif. Meskipun sudah memiliki tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Namun dalam menerapkan suatu kebijakan tidak selamanya berjalan dengan lancar tanpa hambatan. Terdapat berbagai rintangan yang menjadi penghambat pelaksanaan kebijakan ini. Hasil riset menemukan bahwa faktor-faktor yang menghambat efektifitas pelaksanaan *e-Office* pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian dan Pengembangan

Provinsi Riau adalah lemahnya komitmen para pelaksana, keterbatasan anggaran untuk kegiatan sosialisasi, faktor kepemimpinan.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian-uraian yang telah peneliti kemukakan, maka peneliti mencoba mengambil kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, yaitu:

- 1) Hasil riset menemukan bahwa efektifitas pelaksanaan *e-Office* pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian Pengembangan Provinsi Riau adalah tidak efektif. Hal ini dikarenakan pada kriteria ketepatan kebijakan menunjukkan bahwa kebijakan yang diambil dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan administrasi perkantoran untuk selanjutnya dikelola melalui naskah elektronik. Kebijakan Pemerintah Provinsi Riau ini diikuti dengan regulasi dan pembentukan organisasi pelaksana yang terdiri dari tim efektif pelaksanaan *e-Office*, pelaksana operasional *e-Office*, dan pengelola *e-Office*. Kriteria ketepatan pelaksanaan menunjukkan bahwa aplikasi *e-Office* belum digunakan oleh seluruh pegawai. Pengelolaan naskah yang berhubungan dengan administrasi perkantoran juga masih secara manual. Dari 7 (tujuh) menu yang terdapat dalam aplikasi *e-Office*, hanya 3 (tiga) menu yang sudah dilaksanakan pada BAPPEDALITBANG Provinsi Riau. Ketepatan sasaran menunjukkan bahwa target belum dapat tercapai, pola komunikasi antar instansi dengan menggunakan perkembangan teknologi informasi masih belum bisa diwujudkan. Pengiriman surat antar instansi belum dilakukan secara elektronik. Percepatan tata kelola pemerintahan secara elektronik (*e-Government*) yang baik belum mampu dicapai. Penggunaan media kertas yang diharapkan dapat dikurangi belum bisa diwujudkan. Ketepatan lingkungan menunjukkan bahwa koordinasi yang dilakukan oleh para pelaksana kebijakan di Bappedalitbang Provinsi Riau dan Diskominfo Provinsi Riau masih belum berjalan sempurna, para pegawai juga belum memiliki komitmen yang tinggi dalam mengimplementasikan *e-Office* serta masih lemahnya fungsi pengawasan dari Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Riau. Ketepatan proses menunjukkan bahwa sosialisasi terkait tujuan dan petunjuk penggunaan dari aplikasi *e-Office* ini tidak diberikan kepada seluruh pegawai melainkan kepada perwakilan pegawai sehingga masih terdapat pegawai yang belum paham. Upaya penerapan kebijakan ini belum bisa sepenuhnya dilaksanakan karena sistem yang terdapat dalam aplikasi *e-Office* sering dilakukan maintenance. Belum ada penekanan terhadap kebijakan, sehingga semua pegawai harus menggunakan aplikasi *e-Office* ini. Masih terdapat ketakutan dari para pegawai untuk mulai berpindah dari sistem manual ke sistem elektronik.
- 2) Hasil riset menemukan bahwa faktor-faktor yang menghambat efektifitas pelaksanaan *e-Office* pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian Pengembangan Provinsi Riau adalah:
  - a. Lemahnya komitmen para pelaksana
  - b. Keterbatasan anggaran untuk kegiatan sosialisasi,
  - c. Faktor kepemimpinan.

#### 5. SARAN

Adapun saran-saran yang dapat peneliti berikan agar menjadi masukan dalam meningkatkan efektifitas pelaksanaan *e-Office* pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian Pengembangan Provinsi Riau adalah sebagai berikut:

- a. Untuk meningkatkan efektifitas pelaksanaan *e-Office* pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian Pengembangan Provinsi Riau, maka Pemerintah Provinsi Riau harus mencantumkan sanksi bagi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang tidak menggunakan *e-Office* didalam proses administrasi perkantoran. Pelatihan dilakukan secara berkelanjutan, mulai dari pelatihan yang diadakan secara menyeluruh hingga pelatihan yang diadakan perbidang/bagian dalam waktu yang berbeda. Dengan tujuan agar semua pegawai paham dan mengerti bagaimana cara pengelolaan *e-Office* didalam proses administrasi perkantoran. Pemerintah (Gubernur) hendaknya menegaskan transparansi terhadap pelaksanaan *e-Office* dengan mengintruksikan kepada seluruh OPD dilingkungan pemerintah Provinsi Riau agar melaporkan perkembangan penggunaan *e-Office* dimasing-masing OPD. Kemudian memberikan reward/insentif kepada OPD yang telah melaksanakan *e-Office*. Karena dengan pemberian reward/intensif akan meningkatkan motivasi kerja pegawai dalam pelaksanaan *e-Office* dan *e-Office* akan berjalan secara optimal sehingga *e-Office* membudaya dalam administrasi di lingkungan Pemerintah Provinsi Riau.
- b. Upaya meminimalisir hambatan yang ditemukan, maka koordinasi antara BAPPEDALITBANG Provinsi Riau dan DISKOMINFOTIK Provinsi Riau perlu ditingkatkan. Kemudian diikuti evaluasi pelaksanaan *e-Office* dengan mengadakan survei pemanfaatan aplikasi *e-Office* serta survei kepuasan penggunaan *e-Office*. Alokasi anggaran untuk pelaksanaan *e-Office* ini perlu ditambah. Kepala Badan selaku pimpinan hendaknya menunjuk penanggung jawab pelaksanaan *e-Office* di setiap bidangnya atau menunjuk langsung Kepala Bidang/Bagian untuk mengontrol pelaksanaan *e-Office* agar *e-Office* bisa diterapkan secara menyeluruh didalam proses administrasi perkantoran.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Agustino, Leo., 2006., *Dasar- Dasar Kebijakan Publik.*, Alfabeta, Jakarta.
- [2]. Indiahono., Dwiyanto., 2009., *Perbandingan Administrasi Publik.*, Gava Media., Yogyakarta.
- [3]. Indrajit, Richardus, Eko., 2002., *E-Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital.*, Andi Offset., Yogyakarta.
- [4]. Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.
- [5]. Intruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang TELEMATIKA (Telekomunikasi, Media dan Informatika).
- [6]. Kencana Syafiie, Inu., 2008., *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI).*, PT Bumi Aksara., Jakarta.
- [7]. Nugroho, Riant., 201., *Public Policy.*, Elex Media Komputindo., Jakarta.
- [8]. Pasolong., Hasbani., 2016., *Teori Administrasi Public.*, Alfabet., Bandung.
- [9]. Pemerintah Provinsi Riau. 2016. *Manual Book Aplikasi e-Office*. Pekanbaru: Diskominfo.
- [10]. Peraturan Gubernur Riau Nomor 56 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Aplikasi Perkantoran secara Elektronik (*e-Office*) di Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau.

- [11]. Peraturan Gubernur Riau Nomor 96 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Riau
- [12]. Oktavya, Ayu. Aditya., 2015., *Penerapan (Elektronik Government) e-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang*, Jurnal Ilmu Pemerintahan.
- [13]. Sugiyono., 2016., *Metode Penelitian Administrasi.*, Alfabeta., Bandung.
- [14]. Sunyoto., Danang., *Sistem Informasi Manajemen (Perspektif Organisasi).*, CAPS( Center of Academic Publishing Service)., Yogyakarta.
- [15]. Sunggono, Bambang., 1994., *Hukum dan Kebijakan Publik.*, Sinar Grafika. Jakarta.
- [16]. Sutabri, Tata., 2016., *Sistem Informasi Manajemen.*, CV. Andi Offset., Yogyakarta.
- [17]. Undang Undang Nomor 22 Tahun 1999 dan Undang Undang 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
- [18]. United Nation., 2016., *E-Government Survey 2016 (E-Government In Support Of Sustainable Development).*, United Nation., New York.
- [19]. W. Creswell, Jhon., 2014., *Research Design (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed).*, Pustaka Pelajar., Yogyakarta.
- [20]. Widodo, Joko., 2017., *Analisis Kebijakan Publik:Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik.*, MNC., Malang.
- [21]. Winarno, Budi., 2014., *Teori dan Proses kebijakan Publik.*, Pustaka Pelajar., Yogyakarta.