

IMPLEMENTASI PENGGUNAAN *E-OFFICE* DI BAPPEDALITBANG PROVINSI RIAU: ANALISIS MODEL *CHARLES O JONES*

Qaulan Tsakila Harefa^{1(a)}, Virna Museliza^{2(b)}, Ratna Nurani^{3(c)}

^{1,2}Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau

³Jurusan Manajemen, Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau

^{a)}qaulanstakila321@gmail.com, ^{b)}vnmuseliza66@gmail.com, ^{c)}ratna.nurani@uin-suska.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

27-04-2025

Diterbitkan Online:

30-06-2025

Kata Kunci:

Analisis Model, E-Office,
Implementasi Kebijakan

Keywords:

Model Analysis, E-Office,
Policy Implementation

Corresponding Author:

Vmuseliza66@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi penggunaan e-Office di Bappedalitbang Provinsi Riau serta mengidentifikasi factor pendukung dan penghambatnya dengan menggunakan teori implementasi Charles O Jones, yang mencakup organisasi, interpretasi dan aplikasi. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan Teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Implementasi penggunaan e-Office sudah diterapkan sejak lama di Bappedalitbang Provinsi Riau, namun belum konsisten dijalankan. Hal ini disebabkan karena pelatihan yang diberikan oleh Bappedalitbang Provinsi Riau belum merata sehingga masih kurangnya pengetahuan pegawai terkait penggunaan e-Office ini dan juga tidak adanya evaluasi yang dilakukan oleh Bappedalitbang Provinsi Riau terkait e-Office. Namun ada factor pendukung dalam implementasi penggunaan e-Office ini di Bappedalitbang Provinsi Riau yaitu kesediaan perangkat keras dan jaringan internet yang sengaja ditingkatkan untuk penggunaan system e-Office ini agar bisa optimal di Bappedalitbang Provinsi Riau. kontribusi spesifik terhadap teori implementasi kebijakan dapat dilihat dari penegasan pentingnya faktor-faktor dalam proses implementasi, serta bagaimana faktor-faktor tersebut berperan dalam konteks pengimplementasian E-Office di lingkungan pemerintah. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi Bappedalitbang dalam mengimplementasikan e-Office terutama untuk mengatasi factor penghambat dalam implementasi e-Office di Bappedalitbang Provinsi Riau saat ini. Dari segi teoritis, temuan ini memperkuat model kebijakan Charles O Jones dengan menyoroti interaksi kompleks antara organisasi, interpretasi dan aplikasi dalam konteks kebijakan digital.

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of e-Office usage at the Regional Development Planning, Research, and Development Agency (Bappedalitbang) of Riau Province and to identify its supporting and inhibiting factors using Charles O. Jones' implementation theory, which includes organization, interpretation, and application. The research uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. The results show that although the implementation of e-Office has been in place for some time at Bappedalitbang Riau Province, it has not been carried out consistently. This inconsistency is mainly due to uneven training provided by the agency, resulting in a lack of employee knowledge about the use of the e-Office system, as well as the absence of evaluation efforts by Bappedalitbang regarding the system. However, there are supporting factors, such as the availability of hardware and upgraded internet networks, which were intentionally improved to optimize the use of the e-Office system at Bappedalitbang. The

specific contribution to policy implementation theory lies in emphasizing the importance of key factors in the implementation process and how these factors play a role in the context of digital policy implementation in government institutions. Practically, the findings of this study can serve as a reference for Bappedalitbang in implementing the e-Office system, particularly in addressing the current inhibiting factors. Theoretically, these findings reinforce Charles O. Jones' policy model by highlighting the complex interactions between organization, interpretation, and application within the context of digital policy.

DOI:

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v7i2.1222>

PENDAHULUAN

Kebijakan publik adalah suatu aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah dengan tujuan untuk memecahkan masalah yang ada ditengah tengah masyarakat, baik dilakukan secara langsung maupun melalui lembaga pemerintahan itu sendiri. Dan kebijakan publik dapat diartikan juga sebagai hubungan antara pemerintah dengan lingkungannya. Kebijakan publik dalam konteks E-Government merupakan serangkaian keputusan dan langkah strategis yang diambil oleh pemerintah untuk mendorong penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Implementasi E-Government memerlukan kebijakan yang jelas dan terarah untuk mengatur penggunaan teknologi informasi dalam berbagai aspek pemerintahan, mulai dari penyediaan layanan publik online hingga pengelolaa data dan informasi secara digital. Dengan adanya E-Government ini maka pemerintah harus melakukan reformasi birokrasi agar sistem administrasi di pemerintahan dapat berkembang sesuai dengan teknologi yang ada dimasa sekarang. Sesuai dengan Peraturan Presiden No.81 Tahun 2010 tentang grand design Reformasi Birokrasi yang merupakan landasan bagi implementasi reformasi birokrasi di Indonesia dengan tujuan untuk menciptakan birokrasi yang bersih, efektif, dan mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Reformasi birokrasi dan implementasi E-Government memiliki hubungan yang erat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan efisiensi birokrasi.

Salah satu bentuk implementasi dari E-Government pada saat ini yaitu dengan adanya aplikasi perkantoran elektronik (e-office). Electronic Office (E-Office) merupakan konsep pengelolaan administrasi perkantoran secara elektronik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Dalam sistem E-

Office, berbagai proses administrasi seperti pembuatan, pengiriman, penerimaan, dan penyimpanan surat atau dokumen dilakukan secara digital, menggantikan metode manual yang lebih konvensional. Implementasi E-Office bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan administrasi perkantoran. Penerapan e-office diperkuat dengan Peraturan Gubernur Riau Nomor 56 Tahun 2016 tentang Pengelolaan Aplikasi Perkantoran Elektronik (E-Office) di Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau. Hal ini terdapat pada Pasal 2(1) yang berisi tentang “seluruh organisasi perangkat daerah OPD di lingkungan pemerintah daerah provinsi riau harus menggunakan aplikasi perkantoran secara elektronik (e-Office) dalam penyelenggaraan administrasi perkantoran”.

Bappedalitbang Provinsi Riau mengirimkan perwakilannya untuk mengikuti pertukaran dan pelatihan pengelolaan perkantoran elektronik. Selain itu, Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Riau yang diwakili oleh staf IT yang bertanggung jawab melakukan kegiatan kehumasan dan pelatihan khusus bagi staf Dinas Penelitian, Pengembangan, dan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Riau. Berikut merupakan daftar Pendampingan mentoring dalam pelatihan penggunaan system E-Office di Lingkungan Bappedalitbang Provinsi Riau:

Tabel 1. Daftar Pendampingan Mentoring Pelatihan Penggunaan System E-Office

Bidang	Jumlah
Sekretariat	10 Orang
Bidang Perencana, Pengendalian dan Evaluasi	3 Orang
Bidang Pemerintah dan Pembangunan Manusia	2 Orang
Bidang Perekonomian	3 Orang

Bidang	Jumlah
dan Sumber Daya Alam	
Bidang Infrastruktur dan Kewilayahan	2 Orang
Bidan Penelitian dan Pengembangan	2 Orang
Jumlah	22 Orang

Dari table tersebut dapat dilihat bahwa jumlah pegawai yang diikutsertakan dalam pelatihan penggunaan e-Office hanya sebanyak 22 Orang saja, yang Dimana mereka mengemban tanggung jawab untuk memberikan bantuan dan dukungan kepada rekan rekan kerja selama proses implementasi e-Office di Bappedalitbang Provinsi Riau. Dari informasi yang telah didapatkan, pegawai di Bappedalitbang Provinsi Riau hanya mendapata satu kali pelatihan pada 16 April 2021 dalam watu kurang lebih 4 Tahun (2021 – 2024).

Dalam penggunaan E-Office di Bappedalitbang Provinsi Riau Surat masuk dan surat keluar merupakan item yang sering kali diinput menggunakan E-Office. Jumlah surat masuk dan surat keluar di Bappedalitbang Provinsi Riau menjadi indikator penting untuk menilai beban kerja dan efektivitas system administrasi tata kelola persuratan yang ada. Surat masuk mencakup dokumen dokumen yang diterima dari berbagai pihak, baik dari instansi pemerintah lainnya, Masyarakat, maupun Lembaga swasta. Sementara itu, surat keluar adalah dokumen yang dikeluarkan oleh bappeda sebagai respons terhadap surat masuk sebagai bagian dari proses administrasi dalam tata kelola persuratan. Berikut merupakan jumlah surat masuk dan surat keluar di Bappedalitbang Provinsi Riau dari awal penggunaan e-office dalam tata kelola persuratannya:

Tabel 2. Jumlah Surat Masuk dan Surat Keluar Awal Penggunaan E-Office

NO	Tahun	Surat Masuk	Surat Keluar	Jumlah
1.	2021	1.276	973	2.249
2.	2022	1.690	1.771	3.461
3.	2023	1.963	1.635	3.598
4.	2024	1.414	1.086	2.500

Dapat dilihat dari tabel tersebut bahwa disetiap tahunnya terjadi peningkatan penerimaan surat masuk dan surat keluar di

kantor Bappedalitbang Provinsi Riau. Jumlah dari surat masuk dan surat keluar ini menunjukkan volume yang tinggi dalam pengelolaan dokumen, sehingga diperlukan system tata kelola persuratan yang efektif dan efesien.

Berdasarkan fenomena yang peneliti temukan dilapangan yaitu: Implementasi e-Office yang belum konsisten di beberapa lingkungan pemerintahan Provinsi Riau termasuk Bappedalitbang Provinsi Riau, 2)Pelatihan yang diberikan oleh Bappedalitbang Provinsi Riau bersifat belum merata, 3) Masih kurangnya pengetahuan terkait mengenai e-Office, 4) Tidak adanya evaluasi yang dilakukan oleh OPD di Provinsi Riau terkait e-office sehingga sulit untuk mengetahui apakah sudah berhasil atau tidak, 5) Masih ada surat yang dikelola secara manual.

Penelitian sebelumnya sudah mengkaji bagaimana implementasi e-Office ini di berbagai instansi disetiap daerah. (Elvis Ruru dkk, Jurnal Ilmiah Media Pemerintahan, 2022) menjelaskan bahwa Implementasi *Digital Government Smart City* di Kota Manado belum optimal karena terbatasnya SDM yang kompeten di bidang teknologi, kurangnya pemahaman dari aparatur dan masyarakat akibat sosialisasi yang belum efektif, serta minimnya infrastruktur dan anggaran pendukung. Hal ini menyebabkan layanan digital belum terintegrasi secara menyeluruh di seluruh perangkat daerah. (Hikmah Ramadhani, 2020), mengidentifikasi bahwa permasalahan dimana E-SIKAP tidak terintegrasi dengan E-Office. Penelitian oleh (Raudya Tuzzahra dan Elva Rahmah, 2020), menjelaskan bahwa Kanwil Ditjen Keuangan Provinsi Sumatera Barat pertama kali menerapkan e-office pada tahun 2018 dengan tujuan untuk memudahkan pengelolaan pencatatan secara elektronik. Sebaliknya penelitian (Nursavinah, 2024), Fokus pada analisis implementasi e-Office dan faktor-faktor pendukung/penghambatnya serta dampaknya terhadap pegawai.

Berdasarkan penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat diidentifikasi bahwa adanya research gap yang signifikan dalam implementasi e-Office pada setiap instansi pemerintahan. Perlunya studi empiris yang mendalam dan komprehensif yang tidak hanya menguji hubungan antara variabel-variabel kunci menurut model Charles O. Jones, tetapi juga memperhatikan faktor konteks budaya, persepsi individu, serta tantangan

jangka panjang dalam pengimplementasian e-Government di tingkat lokal. Pendekatan metodologi campuran, baik kuantitatif maupun kualitatif, perlu diadopsi untuk menghasilkan temuan yang valid dan dapat digeneralisasi, serta memberi solusi praktis dan strategis bagi peningkatan implementasi e-Office di lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Riau maupun daerah lain yang serupa.

Kesenjangan penelitian ini semakin nyata ketika minimnya sarana dan prasarana yang kurang mendukung dalam proses implementasi e-Office di Instansi pemerintahan serta kurangnya pelatihan yang diberikan oleh lembaga terkait kepada setiap pegawai agar memiliki keterampilan dalam penggunaan sistem ini.

Selanjutnya ketika terjadi trouble atau permasalahan terhadap sistem e-Office ini instansi pemerintahan harus melaporkan masalahnya kepada Diskominfo untuk menyelesaikan permasalahan yang ada, sehingga perlu waktu yang relatif lama agar sistemnya bisa digunakan lagi. Selain itu belum banyak penelitian yang menganalisis proses dan efektivitas implementasi kebijakan transisi dari sistem manual ke digital dalam konteks elektronik office dengan karakteristik dan tantangan spesifik. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis faktor faktor pendukung dan penghambat implementasi penggunaan e-Office dengan mempertimbangkan kompleksitas di wilayah penelitian.

Penelitian ini memperkenalkan kebaruan dalam implementasi E-Office di Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Riau dengan fokus pada analisis mendalam terhadap tantangan yang dihadapi pegawai dalam penggunaan sistem tersebut, berbeda dari studi sebelumnya yang lebih umum. Selain itu, penelitian ini menyajikan rekomendasi yang konkret untuk meningkatkan penerapan E-Office serta mengamati dampak sistem terhadap budaya kerja dan efisiensi administrasi, sejalan dengan tujuan modernisasi birokrasi pemerintah. Integrasi antara pelatihan pegawai dan penggunaan teknologi dalam administrasi juga menjadi sorotan utama, menjadikan penelitian ini relevan dan aktual.

Untuk menganalisis kompleksitas dari permasalahan tersebut, penelitian ini menggunakan teori Implementasi Kebijakan Charles O Jones sebagai kerangka analisis. Model Charles O. Jones merupakan sebuah

kerangka teoretis yang menempatkan perhatian utama pada tiga aspek penting dalam proses implementasi kebijakan publik. Aspek pertama adalah organisasi, yang mencakup struktur, budaya, dan proses internal dalam lembaga atau institusi yang bertanggung jawab atas pelaksanaan kebijakan. Organisasi yang terstruktur dengan baik, sumber daya yang memadai, dan prosedur yang jelas akan memudahkan proses penerapan kebijakan. Aspek kedua adalah interpretasi, yakni bagaimana para pelaksana memahami, menafsirkan, dan memaknai kebijakan tersebut. Pemahaman yang tepat dan kesesuaian persepsi terhadap tujuan kebijakan sangat penting karena akan mempengaruhi tindakan dan keputusan yang diambil di lapangan. Sedangkan aspek ketiga adalah aplikasi, yang berkaitan dengan tindakan nyata dan kegiatan operasional dalam menerapkan kebijakan, termasuk penggunaan teknologi, prosedur, dan alur kerja.

Jones menegaskan bahwa keberhasilan implementasi tidak hanya bergantung pada perencanaan semata, tetapi juga pada bagaimana ketiga aspek ini berinteraksi dan saling mendukung. Jika organisasi memiliki struktur yang baik, interpretasi terhadap kebijakan dilakukan secara seragam dan benar, serta aplikasi dilaksanakan secara efektif, maka kemungkinan keberhasilan pelaksanaan kebijakan akan semakin tinggi. Sebaliknya, jika salah satu aspek ini mengalami hambatan, maka proses implementasi secara keseluruhan dapat terganggu. Model ini menekankan perlunya pendekatan yang holistik dan integratif agar semua komponen tersebut dapat berjalan harmonis, sehingga kebijakan dapat dieksekusi secara optimal, terutama dalam konteks modern seperti penerapan e-Government dan transformasi digital di lembaga pemerintahan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan implementasi penggunaan e-Office di Bappedalitbang Provinsi Riau serta mengetahui apa saja kendala dalam pelaksanaan implementasi penggunaan e-Office di Bappedalitbang Provinsi Riau.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2016: 11), penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan fenomena atau situasi yang ada tanpa memanipulasi variabel atau membuat

kesimpulan sebab akibat. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk secara akurat mengkarakterisasi populasi, situasi, atau fenomena tertentu. Penelitian ini dilaksanakan selama 2 bulan mulai 13 Januari 2025 hingga 13 Maret 2025.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi pada penelitian ini dilakukan di lingkungan kerja Bappedalitbang Provinsi Riau. Observasi meliputi gambaran suasana kantor, cara kerja pegawai, cara pelaksanaan tugas yang berkaitan dengan penelitian ini, dan kondisi di dalam kantor. Observasi ini juga sangat penting untuk melihat secara detail bagaimana perkembangan proses penerapan e-office khususnya di kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan di Provinsi Riau.

Wawancara dilakukan dengan teknik indept interview, Indept Interview merupakan wawancara mendalam yang dilakukan oleh pewawancara (peneliti) untuk memperoleh data dan informasi baik dari key informan maupun informan umum mengenai implementasi penggunaan E-office. Dokumentasi adalah proses pengumpulan, penyimpanan, dan pengelolaan informasi atau data dalam bentuk dokumen atau catatan tertentu. Dokumen yang dimaksud dapat berupa teks, gambar, audio, video, atau format lain yang digunakan untuk mencatat informasi terkait topik atau kegiatan pada kantor Bappedalitbang Provinsi Riau.

Analisis deskriptif kualitatif ini diawali dengan pengumpulan data dengan menggunakan alat penelitian, pengkodean dilakukan setelah pengumpulan data, kemudian data disajikan melalui klasifikasi, setelah itu berlangsung proses analisis dan diakhiri dengan penarikan kesimpulan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif meliputi perekaman wawancara, reduksi data, analisis, interpretasi data, dan triangulasi data sehingga kesimpulan dapat diambil dari hasil analisis data.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik purposive sampling untuk memilih informan yang paling mengetahui tentang bagaimana penerapan e-Government melalui e-office dan faktor-faktor pendukung yang mendukung implementasi e-Government. Peneliti menggunakan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi secara bersamaan pada sumber data yang sama. Informan terdiri dari sembilan orang, yaitu tujuh pegawai

Bappedalitbang Provinsi Riau yang terlibat langsung dalam implementasi penggunaan e-Office dan 2 dari pegawai Diskominfo Provinsi Riau yang merupakan tenaga ahli dan perancang dari sistem e-Office ini.

Informan dari penelitian ini dipilih dengan spesifik oleh Bappedalitbang Provinsi Riau dan Diskominfo Provinsi Riau yang dimana merupakan orang yang benar benar paham terhadap sistem e-Office ini. Pemilihan ini bertujuan untuk mendapat informasi yang mendalam dan relevan mengenai fenomena yang diteliti.

Keabsahan data diuji melalui teknik validasi data. Menurut Sugiyono (2013:267), Validasi data merupakan ketepatan antara data yang terjadi pada subjek penelitian dengan data yang didapat oleh peneliti. Triangulasi Sumber, yaitu peneliti menggunakan pengecekan data yang diperoleh dari beberapa sumber untuk melihat setiap pandangan mereka, yang mana penulis mengambil sumber wawancara yang lebih spesifik diantara beberapa sumber. Setelah itu, peneliti dapat menyimpulkan diantara data yang didapat pada sumber sumber terlihat.

Triangulasi Cara, yaitu peneliti melakukan pengecekan data yang diperoleh dari sumber yang sama, tetapi dengan cara atau Teknik yang berbeda dengan melakukan pengecekan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi. Jika setelah pengecekan menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada beberapa sumber tersebut.

Triangulasi Waktu, yaitu peneliti melakukan pengecekan data yang diperoleh dari beberapa sumber dengan waktu yang berbeda beda. Jika banyak menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti harus melakukan secara berulang kali agar dapat menghasilkan data yang valid.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian tentang penggunaan e-Office di Bappedalitbang Provinsi Riau menghasilkan temuan komprehensif yang dianalisis menggunakan kerangka teori implementasi kebijakan menggunakan teori Charles O. Jones dengan menitikberatkan pada tiga dimensi implementasi kebijakan, yakni organisasi, interpretasi, dan aplikasi. Penekanan utama terletak pada permasalahan internal organisasi seperti kurangnya pelatihan bagi pegawai, keterbatasan komunikasi dan koordinasi antar

bidang, serta belum adanya mekanisme evaluasi yang jelas. Meski sistem e-Office telah digunakan sejak lama, penelitian ini menemukan bahwa banyak proses administrasi yang masih dilakukan secara manual karena belum semua pegawai memiliki pemahaman dan keterampilan teknis yang memadai. Ketergantungan tinggi terhadap Diskominfotik dalam hal perbaikan dan pemeliharaan sistem juga menjadi kendala tersendiri. Penelitian ini menyoroti pentingnya penguatan dari sisi manajemen internal dan peningkatan kapasitas SDM agar sistem e-Office benar-benar dapat diimplementasikan secara menyeluruh dan efektif. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Nursavinah menggunakan teori implementasi kebijakan dari Merilee S. Grindle yang berfokus pada *content* dan *context of policy*. Penelitian ini memberikan perhatian lebih besar pada aspek lingkungan kebijakan, termasuk bagaimana karakteristik kepemimpinan, kesiapan infrastruktur, dan tanggapan organisasi memengaruhi keberhasilan implementasi e-Office. Temuan penelitian menunjukkan bahwa meskipun pelatihan telah dilakukan dan beberapa fasilitas tersedia, masih ada kekurangan dalam infrastruktur seperti scanner dan komputer yang menghambat proses digitalisasi dokumen secara menyeluruh. Selain itu, rendahnya pengawasan langsung dari pimpinan karena perubahan struktur organisasi turut memengaruhi efektivitas penggunaan sistem ini. Keberhasilan atau kegagalan sistem ini sangat bergantung pada pengelolaan organisasi, kualitas sumber daya manusia, komunikasi antar unit, serta adanya metode dan prosedur yang jelas. Sebelum E-Office diterapkan, penting bagi organisasi untuk memberikan pemahaman yang mendalam kepada seluruh pegawai mengenai fungsi dan kegunaan dari aplikasi ini. Pengaruh interpretasi terhadap implementasi E-Office di Bappedalitbang Provinsi Riau sangat signifikan. Interpretasi yang baik memungkinkan pegawai untuk memahami tujuan, manfaat, dan mekanisme kerja E-Office dengan lebih jelas. Pengaplikasian sistem E-Office di Bappedalitbang Provinsi Riau adalah upaya untuk mengoptimalkan proses administrasi perkantoran yang sebelumnya berbasis manual. Dengan mengadopsi E-Office, Bappedalitbang bertujuan untuk mendigitalkan semua proses administrasi, termasuk pengelolaan surat masuk

dan keluar, disposisi, serta pengarsipan dokumen secara elektronik.

Organisasi

Organisasi sangat berperan penting dalam proses implementasi E-Office di Bappedalitbang Provinsi Riau yang mencakup sumber daya manusia, struktur organisasi, dan metode. Sumber daya manusia yang berkualitas diperlukan untuk menjalankan sistem E-Office secara efektif. Ketersediaan pelatihan dan dukungan yang memadai menjadi sangat penting untuk meningkatkan keterampilan pegawai dalam menggunakan teknologi baru ini.

Selanjutnya, struktur organisasi yang jelas dan terstruktur memastikan bahwa pembagian tugas dan tanggung jawab dilaksanakan dengan baik. Hal ini membantu menghindari overlapping tugas yang dapat menghambat produktivitas dan efektivitas kerja. Dengan adanya koordinasi yang baik di antara unit, setiap anggota dapat memahami peran mereka dan berkontribusi secara optimal terhadap tujuan bersama.

Di sisi lain, metode yang diterapkan dalam proses implementasi juga berpengaruh besar terhadap keberhasilan E-Office. Metode yang jelas dan terstandarisasi memungkinkan pegawai untuk mengikuti prosedur yang benar dalam penggunaan aplikasi, sehingga mengurangi kebingungan dan meningkatkan efisiensi. Sinergi antara sumber daya manusia yang terampil, struktur organisasi yang jelas, dan metode yang tepat menjadi kunci keberhasilan transformasi digital dalam administrasi perkantoran di Bappedalitbang Provinsi Riau.

Interpretasi

Interpretasi dalam implementasi E-Office di Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Riau menyoroti pentingnya penjelasan substansi kebijakan yang diterapkan. Substansi kebijakan E-Office dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi administrasi perkantoran, yang mengharuskan pegawai untuk tidak hanya memahami teknis penggunaan sistem, tetapi juga makna dan tujuan dari kebijakan tersebut. Makna kebijakan ini terletak pada pengelolaan sumber daya publik yang lebih efektif dan penyediaan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Tujuan kebijakan ini adalah untuk memfasilitasi pekerjaan pemerintah dengan

cara yang lebih terorganisir dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Agar kebijakan dapat diterima dan dilaksanakan dengan baik, pemahaman yang jelas tentang substansi dan tujuan tersebut sangat penting. Kesuksesan implementasi tidak hanya bergantung pada perangkat teknologi yang digunakan, tetapi juga pada kemampuan organisasi untuk menafsirkan dan mengkomunikasikan makna kebijakan kepada seluruh pegawai. Dengan demikian, interpretasi yang tepat dari kebijakan E-Office akan mendorong semangat adopsi dan adaptasi di kalangan staf, yang pada gilirannya akan mengoptimalkan kinerja administrasi di Bappedalitbang.

Aplikasi

Aplikasi dalam implementasi E-Office di Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Riau mencakup beberapa elemen krusial yang harus diperhatikan untuk mencapai keberhasilan kebijakan. Strategi pelaksanaan kebijakan E-Office harus dirancang dengan komprehensif, mencakup langkah-langkah yang jelas dan terukur untuk memperkenalkan sistem baru ini kepada pegawai. Kemampuan organisasi untuk mengelola pendukung kebijakan, seperti penyediaan fasilitas yang memadai dan pelatihan bagi pegawai, memainkan peranan penting dalam memastikan penerimaan dan efektivitas aplikasi E-Office.

Pengelolaan terhadap pendukung kebijakan ini juga melibatkan koordinasi yang erat dengan pihak-pihak yang berpengaruh, seperti Diskominfo Provinsi Riau, yang bertanggung jawab atas pengembangan sistem. Selain itu, antisipasi terhadap pihak yang mungkin dirugikan atau yang resistif terhadap perubahan teknologi dalam administrasi harus dipertimbangkan. Dengan menerapkan strategi komunikasi yang baik dan memberikan penjelasan yang transparan mengenai manfaat penggunaan E-Office, organisasi dapat mengurangi resistensi serta meningkatkan kepercayaan pegawai terhadap sistem baru.

Implikasi utama secara teoretis adalah perlunya revisi dan pengembangan model implementasi kebijakan yang lebih luas, inklusif, dan kontekstual, yang mampu menjelaskan dinamika proses transformasi digital dalam birokrasi secara empiris dan praktis. Dengan memasukkan variabel kontekstual dan mempererat hubungan antara aspek struktural, kognitif, dan operasional, teori

implementasi kebijakan dapat menjadi lebih akurat dan relevan dalam menghadapi tantangan transformasi digital di era modern.

Penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi e-Office tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh aspek organisasi seperti struktur, koordinasi, sumber daya manusia, dan dukungan pimpinan. Secara teoritis, penelitian ini memperkuat relevansi model Charles O. Jones dalam konteks digitalisasi pemerintahan. Secara praktis, hasilnya dapat dijadikan panduan untuk pemerintah daerah lain dalam menerapkan dan meningkatkan sistem e-Office secara efektif.

Faktor Penghambat

Dalam Implementasi Penggunaan E-Office di Bappedalitbang Provinsi Riau masih terdapat beberapa factor penghambat, Adapun factor-factor penghambat implementasi penggunaan E-Office di Bappedalitbang Provinsi Riau sebagai berikut:

- 1) Ketersediaan sumber daya yang terbatas
Dalam hal pendanaan dan sumber daya teknis, Bappedalitbang mungkin mengalami keterbatasan. Pendanaan yang tidak memadai untuk perangkat keras, perangkat lunak, serta pelatihan dapat menghalangi kemampuan institusi untuk menerapkan E-Office secara komprehensif dan efektif.
- 2) Kurangnya Sumber Daya Manusia yang terlatih
Sebagian besar pegawai tidak memiliki latar belakang teknis yang memadai untuk mengoperasikan perangkat lunak baru. Pelatihan yang dilakukan hanya sekali pada tahun 2021, sehingga pegawai yang baru bergabung atau yang tidak mendapatkan pelatihan sebelumnya kesulitan beradaptasi dengan sistem.
- 3) Infrastruktur yang kurang memadai
Keterbatasan dalam sarana dan prasarana, seperti jaringan internet dan perangkat keras, menghambat operasional E-Office.
- 4) Koordinasi antar bidang yang kurang efektif
Tantangan dalam komunikasi dan koordinasi antar bidang menyebabkan perbedaan tingkat pemahaman dalam penerapan E-Office. Salah satu faktor penghambat yang signifikan adalah

kurangnya komunikasi yang terstruktur antar bidang. Setiap divisi dalam organisasi memiliki kebutuhan dan cara kerja yang berbeda, sehingga tanpa adanya koordinasi yang baik, informasi mengenai penggunaan E-Office dapat tersampaikan secara tidak merata.

- 5) Tidak Ada Mekanisme Evaluasi Bappedalitbang Provinsi Riau belum menerapkan evaluasi yang sistematis untuk menilai efektivitas penggunaan E-Office.
- 6) Ketergantungan pada Diskominfo Bappedalitbang Provinsi Riau berperan hanya sebagai pengguna dalam penerapan E-Office dan sepenuhnya bergantung pada Diskominfo untuk pemeliharaan serta evaluasi sistem.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan Implementasi penggunaan E-Office membawa dampak yang tidak hanya dirasakan dalam bentuk efisiensi dan penghematan biaya, tetapi juga menciptakan budaya kerja yang lebih responsif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi administrasi perkantoran di Bappedalitbang Provinsi Riau. Berdasarkan temuan penelitian yang menunjukkan pentingnya struktur organisasi yang jelas, koordinasi antar bidang, dan dukungan pimpinan dalam keberhasilan implementasi e-Office, dapat disintesis dengan teori Charles O. Jones mengenai faktor-faktor kunci dalam proses kebijakan dan organisasi. Teori ini menekankan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi juga memerlukan interpretasi, aplikasi, dan struktur organisasi yang mendukung. Oleh karena itu, keberhasilan transformasi digital di lingkungan pemerintahan, seperti di Bappedalitbang Provinsi Riau, merupakan hasil sinergi antara aspek sosial dan budaya organisasi yang memfasilitasi adaptasi terhadap kebijakan teknologi, sebagaimana yang digariskan dalam teori Jones. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi e-Office berbasis teori Charles O. Jones memerlukan harmonisasi antara aspek organisasi, interpretasi kebijakan, dan aplikasi teknologi dalam kerangka struktur yang efektif dan dukungan pimpinan yang kuat.

Meskipun sistem ini telah diterapkan untuk mendukung efisiensi administrasi perkantoran, namun belum sepenuhnya optimal. Beberapa kendala utama yang ditemukan antara lain adalah kurangnya sumber daya manusia yang terlatih, infrastruktur yang tidak memadai, tantangan integrasi sistem, keterbatasan dalam komunikasi dan koordinasi antar bidang, kurangnya pelatihan yang merata bagi pegawai, serta ketergantungan terhadap Diskominfo dalam pemeliharaan dan evaluasi sistem. Hal ini mengakibatkan ketidaksepehaman dalam penggunaan fitur E-Office, lambatnya respons terhadap permasalahan teknis, serta masih adanya praktik administrasi manual yang seharusnya sudah dapat dialihkan ke sistem digital.

Berdasarkan penelitian ini, terdapat beberapa saran mengenai pengimplementasian E-Office di Bappedalitbang Provinsi Riau. Untuk mengoptimalkan implementasi e-Office di lingkungan Bappedalitbang, diperlukan serangkaian langkah strategis yang mencakup pembenahan struktur organisasi, peningkatan kapasitas pegawai, penguatan komitmen pimpinan, serta sistem koordinasi dan evaluasi yang sistematis. Penyusunan ulang struktur organisasi dengan unit khusus yang bertanggung jawab terhadap e-Office menjadi fondasi awal, yang harus didukung oleh pelatihan berkelanjutan guna memastikan seluruh pegawai mampu mengoperasikan sistem secara mandiri. Di sisi lain, komitmen pimpinan melalui kebijakan internal serta monitoring rutin menjadi penegas arah dan prioritas implementasi. Pengembangan sistem pelaporan kendala berbasis web dan pembentukan tim audit internal juga menjadi pilar penting dalam menjamin keberlangsungan dan efektivitas program. Dengan pendekatan yang menyeluruh dan terukur ini, diharapkan e-Office dapat benar-benar mendorong efisiensi administrasi, meningkatkan responsivitas birokrasi, serta menghadirkan tata kelola pemerintahan yang modern dan akuntabel.

Dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, penelitian dilakukan dalam jangka waktu yang terbatas, sehingga tidak semua aspek implementasi E-Office dapat dieksplorasi secara mendalam. Selain itu, pengumpulan data hanya dilakukan melalui wawancara dan observasi, yang mungkin tidak mencakup semua sudut pandang pegawai. Variasi tingkat pemahaman pegawai tentang E-Office juga

menjadi tantangan, karena hal ini dapat memengaruhi hasil implementasi. Dengan demikian, keterbatasan-keterbatasan ini harus diperhatikan dalam menafsirkan hasil penelitian, dan diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang tantangan serta rekomendasi dalam implementasi E-Office di Bappedalitbang Provinsi Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2006). *Politik & kebijakan publik*. AIPI Bandung.
- Agustino, L. (2016). *Dasar-dasar kebijakan publik (Edisi Revisi)*.
- Dewandaru, D. S. (2013). *Pemanfaatan Aplikasi E-Office untuk Mendukung Reformasi Birokrasi Studi Kasus: Pujatan*. Sesindo, 2013.
- Dewi, Kusuma, Agus, Wahyu. (2012). Implementasi E-Government system dalam Upaya Peningkatan Clean and good governance di Indonesia. *Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*. Vol XI No. 1/2012, ISSN: 1412-5366. 06 Januari 2021
- Dunn, W. N. (2015). *Public policy analysis*. routledge.
- Dye, T. R. (2013). *Understanding Public Policy*. Person
- Edwards III, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington DC: *Congresional Cuartelly Prees*.
- Effendi, Muftikhali Qilbaaini, Dwi Susanto, Tony. (2017). *Kumpulan Model Maturity E-Government: Sebuah Ulasan Sistematis*. Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer. Vol. 4, No.4. Di akses dari jtiik.ub.ac.id. 06 Februari 2021.
- Farazmand, Ali. (2004). *Sound Governance, Policy and Administrative Innovations*. London: Praeger.
- Grindle, Marille S. (1980). *Politics and Policy Implementation in The Third World*, Princnton University Press, New Jersey.
- Indrajit, dkk. (2006). *Electronic Government: Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 t-entang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.
- Isnindaputra, Rizky. 2014. *Implementasi Aplikasi E-Office untuk Mendukung Penerapan E-Government di Kantor Pemerintah Daerah*. Volume I.
- Jones, C. O. (2010). *Clean air: The policies and politics of pollution control*. University of Pittsburgh Pre.
- Jones, C. O. (2007). *Pengantar Kebijakan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Jones, C. O. (2005). *The presidency in a separated system*. Rowman & Littlefield.
- Manoharan, A. P., & Ingrams, A. (2018). *Conceptualizing e-government from local government perspectives*. *State and Local Government Review*, 50(1), 56-66.
- Mawaza, J. F., & Khalil, A. (2020). *Masalah sosial dan kebijakan publik di Indonesia (Studi kasus UU ITE No. 19 Tahun 2016)*. *Journal of Governance Innovation*, 2(1), 22-31.
- NADARIA, S. (2020). *Implementasi E-Office Pada Dinas TenagaKerja Dan Transmigrasi Provinsi Riau (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau)*.
- Nursavinah, N., & Afandi, S. A. (2024). *Implementation of E-Office at the Office of the Regional Development Planning Agency for Research and Development of Riau Province*. *Literacy: Journal of Education and Social Science*, 1(02), 35-42.
- Oktafjuairiyah, hendrixon. 2017 *Penerapan e-office dalam Administrasi Perkantoran*. Volume 2. Nomor 1. Hal 75-84 Agustino, Leo. 2006. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta. Silcock, R. (2001).

What is e-government. *Parliamentary affairs*, 54(1), 88-101.

Oktaviana, R. (2018). Implementasi E-Office Pada Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Riau (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

Pasolong, Hasbani. 2016. Teori Administrasi Public. Bandung: Alfabet. Isnindaputra, Rizky. 2014. Implementasi Aplikasi E-Office untuk Mendukung Penerapan E-Government di Kantor Pemerintah Daerah. Volume I.

Prayudha, Muhammad rahadian."Penerapan E-Office Dalam Hubungan Antara Frpnt Office Dan Back Office Di Pt. Karet Api Indonesia (persero)".

Q.S Az-Zumar ayat 9

Subarno, A., & Dewi, A. S. (2018). e-Office dan Implementasinya. In Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Administrasi Perkantoran.

Suwitri, S. (2008). Konsep dasar kebijakan publik. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.