

EFEKTIVITAS SISTEM TATA PERSURATAN DIGITAL (*e-SURAT*) DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SURABAYA

THERESIA DEBORA F. SIBARANI

11040674016 (S-1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA, sarinahtere@gmail.com)

EVA HANY FANIDA, S.AP., M.AP.

0019018306 (S-1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA, efanida@yahoo.com)

Abstrak

Aplikasi e-surat merupakan jenis teknologi yang diterapkan di Dinas komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Tata persuratan digital merupakan transformasi surat dalam bentuk digital yang diciptakan untuk merespon informasi yang masuk atau keluar. Adanya sistem *e-surat* ini memudahkan dalam surat menyurat, sehingga seorang pejabat bisa memberikan respon yang cepat. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya menerapkan Sistem *e-surat* karena adanya beberapa permasalahan yang terjadi, misalnya *e-Surat* dibuat berawal dari penemuan dokumen palsu, serta boros kertas, waktu dan biaya, maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya membuat suatu inovasi baru dan melakukan penyusunan *e-surat* untuk menekan pemalsuan dokumen, boros kertas, waktu dan biaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas sistem tata persuratan digital (*e-Surat*) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif. Kriteria Pengukuran efektivitas *e-Surat* yang meliputi akuntabel, sasaran, keamanan data, adil/tidak diskriminatif, dan transparan (Wijaya: 2011). Penelitian ini menggunakan sampel jenuh karena seluruh populasi sebanyak 50 orang digunakan sebagai responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui kuesioner, wawancara dan teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem tata persuratan digital sudah berjalan dengan sangat baik, dengan rincian skor akuntabel (84,93%), sasaran (76,26%), keamanan data (81,4%), adil/tidak diskriminatif (76,8%), dan transparan (86,8%) yang berada pada kategori sangat efektivitas.

Kata kunci : Efektivitas, Sistem Tata Persuratan Digital (*e-surat*)

Abstract

The *e-Surat* is a type of technology that is applied in the Department of Communication and Information of Surabaya. Tata digital correspondence is a letter in the form of digital transformation that was created to respond to the information that is entered or exited. Their *e-Surat* system is to facilitate the correspondence, so that an official could give a quick response. Communications and Information Agency of Surabaya implement a system of *e-Surat* because of some problems that occur, for example, *e-Surat* built starting from the discovery of false documents, as well as wasteful of paper, time and costs, the Communications and Information Agency of Surabaya create a new innovation and do drafting an *e-Surat* to suppress the falsification of documents, wasteful of paper, time and costs. The purpose of this study was to determine the effectiveness of a system of digital correspondence (*e-Surat*) in the Communications and Information Agency of Surabaya. This type of research is quantitative descriptive. Measurement Criteria effectiveness of *e-Surat* that includes an accountable, targeted, file security, fair/non-discriminatory and transparent (Wijaya: 2011). This study used a sample of saturated because the entire population of some 50 people used as respondents. Data collection techniques used are through questionnaires, interviews and file analysis techniques in this study using descriptive statistical analysis. The results showed that the application of digital mailing system has been running very well, with details of scores accountable (84.93%), target (76.26%), file security (81.4%), fair/non-discriminatory (76, 8%), and transparent (86.8%) that are in the category of very effectiveness.

Keywords: Effectiveness, System Administration Digital Correspondence (*e-Surat*)

PENDAHULUAN

Paradigma tata kelola persuratan yang selama ini muncul dalam organisasi adalah pengelolaan surat terkait surat yang masuk ataupun surat keluar pada sebuah instansi yang membutuhkan waktu cukup lama. Mekanisme surat menyurat yang selama ini berlangsung adalah pengiriman surat diantar oleh kurir surat ke tiap satuan kerja. Dalam pengirimannya dimungkinkan adanya keterlambatan surat yang berpengaruh pada informasi yang didapat, kemungkinan tercecernya surat dalam perjalanan tentu akan membuat hilangnya sebuah informasi yang didapat sehingga dapat menghambat kelancaran tugas organisasi.

Hal senada juga dialami oleh Pemerintah Kota Surabaya mengenai masalah tata pengelolaan surat menyurat terkait surat masuk ataupun surat keluar yakni selain membutuhkan waktu yang lama, terkhusus di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Walikota Surabaya mengungkapkan bahwa kerap menemukan adanya pemalsuan dokumen yang masuk (antarajatim.com, 2014).

Keberadaan e-surat ini selaras dengan tujuan e-government yakni mencapai kegiatan administrasi yang efektif dan efisien. Implementasi e-surat ini mengacu pada Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government yakni mengatur tentang pelaksanaan yang diperlukan untuk menangani masalah strategi pengembangan e-Government di lingkungan Pemerintah Indonesia khususnya Kota Surabaya. Inpres tersebut menjadi landasan hukum e-Government di setiap instansi pemerintahan yang ada di Indonesia.

Sebagaimana dilansir dari website e-surat (esurat.surabaya.go.id), penjelasan e-surat adalah sebagai berikut: "Aplikasi e-surat merupakan salah satu implementasi e-Government di lingkungan kota Surabaya, khususnya dalam bidang tata kelola administrasi pemerintahan guna memenuhi azas efektif, efisien dan akuntabilitas serta untuk memudahkan proses komunikasi antar SKPD di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya".

Aplikasi e-surat ini di implementasikan di Pemerintah Kota Surabaya pada tahun 2012 (inovasi.lan.go.id). Pelaksanaan e-surat

ini berjalan secara bertahap yakni dengan melalui sosialisasi serta pelatihan di beberapa SKPD. Hingga saat ini, pemerintah sudah mulai mewajibkan bagi 41 SKPD yang ada di Kota Surabaya untuk menggunakan aplikasi e-Surat untuk proses surat menyurat baik surat masuk atau surat keluar melalui adanya Surat Edaran Walikota Surabaya Nomor 955/4786/436.6.8/2014 yang sudah diedarkan sejak 9 September 2014.

Adapun tujuan diterapkannya aplikasi ini di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya adalah untuk mempermudah kegiatan surat-menyurat antar SKPD dan proses pelaksanaannya dapat dilakukan dengan cepat di Kota Surabaya. Beberapa keunggulan aplikasi e-surat yang diterapkan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya (diskominfo.surabaya.go.id) :

- a. Dapat diakses melalui komputer, handphone, iPad, dan gadget lainnya dengan koneksi Internet.
- b. Penyampaian disposisi menjadi lebih cepat sehingga mempercepat penanganan permasalahan.
- c. Proses pencarian surat (searching) dilakukan lebih mudah, lebih cepat dan dapat dicetak pada saat dibutuhkan.
- d. Informasi adanya surat masuk dapat diketahui dengan cepat melalui SMS (Short Message System).
- e. Pejabat pemberi disposisi tidak harus berada di kantor, tetap dapat memberikan disposisi dan memantau perkembangan maupun laporannya via internet.
- f. Penghematan biaya kertas karena paperless, penghematan waktu karena berbasis surat elektronik.
- g. Dapat melakukan verifikasi tandatangan melalui SMS.
- h. Terdapat fitur remainder batas waktu pelaksanaan disposisi.
- i. Pengaturan hak akses hanya untuk yang berhak mengakses.

Penerapan sistem Tata Persuratan Digital (e-Surat) ini bukan semata-mata dapat diterapkan tanpa ada penghambatnya. Beberapa hal yang menjadi penghambat dalam penerapan E-surat (<http://inovasi.lan.go.id/index.php?r=inovasi/read&id=69>):

- a. Perlu waktu untuk mengubah mindset para pegawai untuk menjalankan aplikasi surat menyurat elektronik tersebut
- b. Adanya penolakan pada saat pengenalan sistem
- c. Ketergantungan terhadap jaringan internet
- d. Adanya keterbatasan SDM untuk mengoperasikan atau mengaplikasikan surat elektronik
- e. Belum adanya Hardware pendukung (scanner) yang digunakan untuk eSurat di sebagian SKPD. Beberapa SKPD tersebut sudah mengajukan ke bagian perlengkapan tetapi belum ada tindak lanjut.
- f. Kurang stabilnya jaringan internet di SKPD yang menghambat dalam proses pelaksanaan aplikasi eSurat.

Keberadaan e-surat dalam pelaksanaannya memiliki keunikan serta mampu membentuk paradigma baru mengenai tata pengelolaan surat yang sebelumnya memakan waktu yang cukup lama, kini menjadi lebih cepat, efektif dan efisien. Upaya mengevaluasi layanan e-surat, dapat diukur melalui konsep efektivitas.

Dari penjelasan di atas, penulis mengangkat masalah ini ke dalam sebuah judul **“Efektivitas Sistem Tata Persuratan Digital (e-Surat) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya”**.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui efektivitas sistem tata persuratan digital (e-Surat) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.

KAJIAN PUSTAKA

1. Pengertian Efektivitas

Menurut Steers (dalam Sutrisno 2011:23), pada umumnya efektivitas hanya dikaitkan dengan tujuan organisasi, yaitu laba yang cenderung mengabaikan aspek terpenting dari keseluruhan prosesnya, yaitu sumber daya manusia. Robbins (dalam Indrawijaya 2010:175) efektivitas dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian organisasi atas tujuan jangka pendek (tujuan) dan jangka panjang (cara). Pemilihan itu mencerminkan konstituen strategis, minat mengevaluasi, dan tingkat kehidupan organisasi dan tingkat kehidupan organisasi.

Menurut Duncan dalam Rihardini (2012:15), terdapat tiga (3) kriteria dalam mengukur efektivitas, yaitu: pencapaian program, adaptasi program, dan integrasi program. Sementara itu, menurut Wijaya (2011), ada lima faktor pembentuk efektivitas sistem tata persuratan digital (*e-Surat*), yaitu: akuntabel, sasaran, keamanandata, adil dan tidak diskriminatif, dan transparan.

2. Elektronik Government

Menurut World Bank, Electronic Government oleh OECD didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), dan khususnya internet, untuk mencapai pemerintahan yang lebih baik. Indrajit (2002) menguraikan beberapa definisi e-government dari berbagai komunitas atau institusi dunia, seperti UNDP yang mendefinisikan “E-Government is the application of Information and Communication Technology (ICT) by government agencies”. Pemerintah federal Amerika Serikat mendefinisikan e-Government secara ringkas, padat, dan jelas, yaitu “E-Government refers to the delivery of government information and service online through the internet or other digital means”.

Data infrastruktur dalam kebijakan penerapan *e-Government*. Ketersediaan data infrastruktur sangat penting untuk dipenuhi seperti adanya manajemen sistem yang mendukung kebijakan penerapan *e-Government*, menurut Suradinata dalam Anwar (2004:13) untuk mendukung pencapaian sasaran manajemen sistem tersebut ada 6 M, yakni: *Men* (Manusia), *Materials* (Bahan), *Machines* (Mesin), *Methods* (Metode), *Money* (Uang), *Market* (Pasar). Kemudian memiliki dokumentasi,

adanya kualitas data serta keamanan data yang mendukung kebijakan penerapan *e-Government* (Indrajit, 2002:25).

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, yaitu dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, pengumpulan data dapat menggunakan instrumen penelitian, analisis dan data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan hipotesis yang telah ditetapkan (sugiyono, 2009:23).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan seluruh pegawai yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya sebagai Populasi dengan jumlah 50 orang. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sampling jenuh, karena semua anggota populasi dijadikan sampel yaitu sebanyak 50 orang (seluruh pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya).

Dalam penelitian ini, instrumen penelitian yang digunakan adalah angket atau kuesioner. Angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan/ pernyataan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti (Madalis, 2008:66). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi sumber data primer terdiri dari angket dan wawancara serta sumber data skunder. Dalam analisis data kuantitatif ini dibagi menjadi tiga tahap yaitu pengolahan data, pengorganisasian data, dan penemuan hasil.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Prasyarat Instrumen

Uji prasyarat instrumen dilakukan untuk mengetahui tingkat kevalidan dan kehandalan masing-masing instrumen. Dalam halaman ini akan dilakukan uji validitas dan Realibitas Instrumen. Pengujian validitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan perhitungan statistik dengan menggunakan alat bantu komputer melalui program SPSS Versi 16 for windows. Instrumen penelitian

dianggap valid apabila nilai probabilitas korelasi [sig. (1-tailed)] kurang dari atau sama dengan taraf signifikan (α). Dalam penelitian ini sendiri, taraf signifikan (α) ditentukan oleh peneliti sebesar 5% atau 0,05. Jadi, kuesioner dalam penelitian ini akan dianggap valid apabila $\text{sig.}(1\text{-tailed}) \leq 0,05$. Berikut hasil uji validitas secara keseluruhan:

Tabel Hasil Uji Validitas

Item Kuesi-oner	Nilai Korelasi (Pearson Correlation)	Probabilitas Korelasi [sig.(1-tailed)]	Kesimp-ulan
No. 1	0,522	0,000	Valid
No. 2	0,561	0,000	Valid
No. 3	0,542	0,000	Valid
No. 4	0,406	0,002	Valid
No. 5	0,542	0,000	Valid
No. 6	0,666	0,000	Valid
No. 7	0,557	0,000	Valid
No. 8	0,696	0,000	Valid
No. 9	0,542	0,000	Valid
No. 10	0,634	0,000	Valid
No. 11	0,441	0,001	Valid

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2015

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa semua butir instrumen penelitian mempunyai nilai probabilitas korelasi [sig.(1-tailed)] kurang dari (<) taraf signifikan (α) yang sebesar 0,05. Jadi, dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam kuesioner dinyatakan valid sehingga dalam penelitian ini akan menggunakan 11 atau semua item instrumen penelitian yang telah dinyatakan valid tersebut. Pada penelitian ini pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan alat bantu komputer melalui program SPSS versi 16 for windows. Menurut Santosa dan Ashari(2005:251), pada program SPSS metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat reliabilitas suatu konstruk variabel dilakukan dengan metode Cronbach Alpha. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika memiliki nilai Cronbach Alpha's lebih besar dari 0,60. Hasil uji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.769	11

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

2. Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan lima faktor pembentuk efektivitas sistem tata persuratan digital (Wijaya:2011) yang meliputi akuntabel, sasaran, keamanan data, adil/tidak diskriminatif, dan transparan. Dari lima faktor tersebut kemudian diolah menjadi 11 item soal dalam kuesioner penelitian. Adapun hasil penelitian pada tiap indikator akan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel Hasil Skor jawaban tiap indikator Efektivitas e-Surat

No	Indikator	Prosentase Skor Jawaban	Kategori
1	Akuntabel	84,93%	Sangat Efektif
2	Sasaran	76,26%	Efektif
3	Keamanan Data	81,4%	Sangat Efektif
4	Adil/Tidak Diskriminatif	76,8%	Efektif
5	Transparan	86,8%	Sangat Efektif

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

3. Pembahasan

Secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa penerapan aplikasi e-surat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya sudah berjalan dengan baik dan efektif. Hal ini juga dapat dilihat dari perolehan prosentase skor jawaban pada tiap indikator yang mana menunjukkan kategori Sangat Efektif. Namun, setiap item pertanyaan masih memunculkan jawaban responden pada skala Ragu-ragu dan Tidak Setuju dikarenakan adanya beberapa kelemahan ada penerapan elektronik surat, adapun rinciannya adalah sebagai berikut:

a) Akuntabel

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari 50 responden, pada pertanyaan nomor 1 tentang kesesuaian e-Surat dengan SOP mekanisme persuratan ditemukan 1 responden menjawab Tidak Setuju, dengan alasan bahwa legalitas atau persetujuan surat keluar hanya di centang. Selain itu, pada pertanyaan nomor 2 tentang hardware yang cepat terdapat 2 responden dengan jawaban Ragu-ragu, dengan alasan peningkatan jaringan internet yang disesuaikan dengan aktivitas online dimana semakin banyak pemakaian internet maka

semakin leletnya jaringan, dan pada pertanyaan nomor 3 tentang tampilan program e-surat terdapat 2 responden dengan jawaban Ragu-ragu dan 1 responden dengan jawaban Tidak Setuju karena, dinyatakan tampilannya yang rumit dan terlalu banyak kolom yang harus dilewati. Namun, pada indikator akuntabel ini mendapatkan prosentase skor jawaban sebesar 84,93% yang berada pada kategori Sangat Efektif. Sehingga dapat dikatakan bahwa penerapan aplikasi e-surat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya sudah sesuai dengan SOP mekanisme persuratan, memiliki hardware yang cepat, serta tampilan program yang memuaskan.

b) Sasaran

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari 50 responden, adanya 26 responden menjawab Ragu-ragu dan 4 responden menjawab Tidak Setuju pada pertanyaan nomor 4 tentang dukungan pengiriman e-surat seluruh SKPD karena, belum tersedianya fasilitas pendukung e-surat diluar Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Pada pertanyaan nomor 5 tentang penghematan biaya dan waktu pengiriman ada 3 responden menjawab ragu-ragu dan 1 responden menjawab tidak setuju karena, proses pengiriman e-surat masih menggunakan kertas dan dilakukan secara manual. Sementara, pada pertanyaan nomor 6 tentang solusi dari kelemahan surat manual ada 11 responden menjawab ragu-ragu melihat pengiriman e-surat masih manual ke luar SKPD sehingga masih menggunakan kertas, biaya dan waktu, sehingga pada indikator sasaran ini mendapatkan prosentase skor jawaban sebesar 76,26% yang berada pada kategori Efektif. Sehingga dapat dikatakan bahwa penerapan aplikasi e-surat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya mendukung pengiriman surat ke seluruh SKPD, menghemat biaya dan waktu, dan juga memberikan solusi dari kelemahan surat manual.

c) Keamanan Data

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari 50 responden, terdapat 2 responden menjawab ragu-ragu dan 1

responden menjawab tidak setuju pada pertanyaan nomor 7 tentang kenamanan dalam mengakses dan menggunakan e-surat karena jaringan yang masih sering terputus sehingga mengganggu proses pembuatan surat. Sementara pada pertanyaan nomor 8 tentang meminimalisir pemalsuan dokumen 10 responden menjawab ragu-ragu karena dalam akses login setiap pegawai bisa masuk dan melihat surat yang masuk. Sehingga, pada indikator keamanan data ini mendapatkan prosentase skor jawaban sebesar 81,4% yang berada pada kategori Sangat Efektif. Sehingga dapat dikatakan bahwa sejauh ini penerapan aplikasi e-surat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya memberikan kenyamanan dalam pengoperasiannya serta mampu meminimalisir pemalsuan dokumen.

d) Adil/Tidak Diskriminatif

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari 50 responden, terdapat 20 responden menjawab ragu-ragu pada pertanyaan ke 9 tentang e-surat dapat diakses dan digunakan oleh semua pegawai karena, tidak adanya kemampuan dan keterampilan pegawai dalam menggunakan media online. Sehingga, pada indikator adil/tidak diskriminatif ini mendapatkan prosentase skor jawaban sebesar 76,8% yang berada pada kategori Efektif. Sehingga dapat dikatakan bahwa penerapan aplikasi e-surat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dapat diakses oleh semua pegawai efektif.

e) Transparan

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari 50 responden, terdapat 2 responden menjawab ragu-ragu pada pertanyaan nomor 10 tentang kemudahan dalam menerima dan memberikan informasi karena, masih adanya pegawai yang belum paham dalam penggunaan akses internet. Sementara pada pertanyaan nomor 11 tentang kemudahan login oleh pegawai, terdapat 2 responden menjawab ragu-ragu karena, proses login harus disertai jaringan internet, apabila pegawai berada diluar kantor maka login dilakukan lewat gadget, sementara aksesnya sangat sempit. Namun, pada indikator transparan ini mendapatkan

prosentase skor jawaban sebesar 86,8% yang berada pada kategori Sangat Efektif. Sehingga dapat dikatakan bahwa penerapan aplikasi e-surat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dalam penggunaannya sudah transparan. Adapun transparansi atau keterbukaan yang dimaksud yaitu kemudahan dalam menerima dan memberikan informasi persuratan.

PENUTUP

1. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas sistem tata persuratan digital (*e-Surat*) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya sudah berjalan dengan sangat efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari perolehan data yang kemudian diolah secara sistematis yang mana menunjukkan bahwa prosentase skor jawaban variabel efektivitas *e-Surat* adalah sebesar **82,83%** dan termasuk dalam kelas interval 81% – 100% dengan kategori **Sangat Efektif**.

Hasil tersebut tidak terlepas dari perolehan skor jawaban pada masing-masing indikator pengukuran variabel efektivitas elektronik surat, dimana total keseluruhannya berada pada kategori Sangat Efektif dengan prosentase **82,83%**, dimana indikator yang memperoleh prosentase skor jawaban tertinggi adalah transparan dengan nilai prosentase sebesar 86,8%, dan indikator yang memperoleh prosentase skor jawaban terendah adalah adil/tidak diskriminatif dengan nilai prosentase sebesar 76,8%. Sementara indikator akuntabel, keamanan data dan sasaran memperoleh prosentase skor jawaban antara 70%-85%, dimana indikator akuntabel memperoleh prosentase skor jawaban sebesar 84,93%, diikuti dengan indikator keamanan data dengan prosentase skor jawaban sebesar 81,4%, kemudian yang terakhir indikator sasaran memperoleh prosentase skor jawaban 76,26%, maka secara keseluruhan efektivitas sistem tata persuratan digital (*e-surat*) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya berada pada kategori Sangat Efektif.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, secara keseluruhan penerapan aplikasi *e-Surat* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya sudah berjalan dengan sangat efektif, sehingga di sini peneliti menyarankan agar Pemerintah Kota Surabaya mempertahankan apa yang sudah dilaksanakan. Namun, ada beberapa saran juga dari peneliti yang bersifat membangun dan mungkin bisa lebih meningkatkan penerapan *e-Surat* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya untuk kedepannya, yaitu:

- a) Berdasarkan pengamatan peneliti, pelaksanaan *e-Surat* di pemerintahan Kota Surabaya masih belum maksimal terkhusus dalam proses pengiriman surat keluar, dimana pembuatannya menggunakan aplikasi *e-surat* namun pengirimannya masih manual, dikarenakan beberapa SKPD yang belum siap dalam pengoperasiannya. Sebaiknya pelaksanaan monitoring dan pelatihan disetiap SKPD dilaksanakan supaya tidak lagi menggunakan kertas, yang mana tugasnya berasal dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.
- b) Perlu diadakannya pelatihan bagi pegawai yang ada di dinas komunikasi dan informatika kota surabaya serta pegawai disetiap SKPD yang berada di bawah naungan Pemerintah Kota Surabaya untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam pengoperasian e-surat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi.2005. *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineke Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Danim, Sudawarman. 2004. *Motivasi kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Bengkulu: Rineke Cipta.
- Riduwan. 2006. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sigit, Suhardi. 1999. *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial Bisnis-Manajemen*. Yogyakarta: Lukman Offset.

Usman, H. Dan P.S Akbar. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.

Suryabrata, Susmadi, 2008. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Parsada.

Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Alfabeta: Bandung

Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Elektronik Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi

Instruksi Presiden Nomor 6 tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika). 2001. Jakarta: Kementerian Hukum dan Hak Asasi.

Dokumen-Dokumen

<http://inovasi.lan.go.id/index.php?r=inovasi/read&id=69>

https://esurat.surabaya.go.id/pengumuman/SURAT_EDARAN_SEKDA_COMPRESSE D.pdf

<http://esurat.surabaya.go.id/>

Jurnal

<http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/viewFile/117/97>