

# IMPLEMENTASI PROGRAM APLIKASI DIGITAL MANAGEMENT SURAT MENYURAT DALAM MONITORING SURAT MASUK SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN CIREBON

Sri Fatimah<sup>1)</sup>, Rochmat Hidayat<sup>2)</sup>, Ahmad Yusron<sup>3)</sup>

Universitas Muhammadiyah Cirebon

[srifatimah2p@gmail.com](mailto:srifatimah2p@gmail.com)<sup>1)</sup>, [rochmat.hidayat@umc.ac.id](mailto:rochmat.hidayat@umc.ac.id)<sup>2)</sup>, [ahmad.yusron@umc.ac.id](mailto:ahmad.yusron@umc.ac.id)<sup>3)</sup>

## Abstrak

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskripsi kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Data yang diperoleh dari penelitian ini kemudian dianalisis secara kualitatif dengan meninjau semua data yang dikumpulkan didukung oleh hasil wawancara dengan pendekatan teori yang dikemukakan oleh Edward III untuk mengetahui bagaimana penerapan implementasi yang dapat dilihat dari faktor komunikasi, sumber daya, disposisi atau petugas pelaksana, dan struktur birokrasi. Begitupun untuk melihat pengontrolan aplikasi digitalnya melalui kegiatan monitoring yang dikemukakan oleh Mercy yaitu pemantauan kepatuhan dan pemantauan kinerja.

Hasil penelitian untuk implementasinya yaitu pertama, komunikasi sudah berjalan dengan baik dan berurutan walaupun masih adanya kekurangan untuk informasi kejelasan. Kedua, sumber daya sudah cukup memadai dari segi sumber daya manusia dan lembaganya, serta untuk sumber anggaran dan peralatan belum mencukupi. Ketiga, disposisi atau sikap pelaksana sudah berjalan dengan baik berdasarkan keputusan pimpinan untuk proses recrutmen dan bentuk insentifnya masih berupa penilaian tambahan pimpinan saja. Keempat, struktur birokrasinya sudah memiliki *Standard Operasionation Prosedure (SOP)* dan fragmentasinya sesuai dengan tugas yang telah ditentukan tetapi masih adanya kekurangan. Adapun hasil monitoring dalam pengontrolan aplikasi digitalnya yaitu pertama, pemantauan kepatuhan sudah berjalan dengan baik dan pesat tetapi masih bersifat internal belum eksternal. Kedua, pemantauan kinerjanya tidak dilakukan setiap saat, serta menuntut para pegawai untuk meningkatkan kinerjanya agar pengontrolan ini dapat terus berjalan sesuai yang diharapkan. Berdasarkan dari pembahasan teori implementasi dan monitoring tersebut mendapatkan hasil bahwa kedua teori ini saling berhubungan dalam program aplikasi digital Management Surat Menyurat untuk surat masuk Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Cirebon. Karena jika program aplikasi digital hanya dilihat dari implementasinya saja maka masih kurang cukup, untuk itu perlu adanya teori monitoring agar adanya pengontrolan dalam program aplikasinya supaya bisa berjalan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan.

**Kata kunci:** Implementasi, Aplikasi Digital, Monitoring, Surat, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

## Abstrack

*This research uses a qualitative description approach. Data collection techniques use primary data and secondary data. The informant selection technique in this research used a purposive sampling technique. The data obtained from this research was then analyzed qualitatively by reviewing all the data collected supported by the results of interviews with the theoretical approach put forward by Edward III to find out how implementation is implemented which can be seen from communication factors, resources, disposition or implementing officers, and structure. bureaucracy. Likewise, to see the control of digital applications through the monitoring activities proposed by Mercy, namely compliance monitoring and performance monitoring.*

*The results of the research for implementation are first, communication has gone well and sequentially although there is still a lack of clear information. Second, resources are sufficient in terms of human and institutional resources, and budget resources and equipment are insufficient. Third, the*

*disposition or attitude of the implementer has gone well based on the leadership's decision for the recruitment process and the form of incentive is still in the form of additional leadership assessment only. Fourth, the bureaucratic structure already has a Standard Operating Procedure (SOP) and its fragmentation is in accordance with the tasks that have been determined but there are still shortcomings. The results of monitoring in controlling digital applications are first, compliance monitoring has been running well and quickly but is still internal and not external. Second, performance monitoring is not carried out all the time, and requires employees to improve their performance so that this control can continue to run as expected. Based on the discussion of implementation and monitoring theories, the results show that these two theories are interconnected in the Correspondence Management digital application program for incoming letters to the Cirebon Regency Regional People's Representative Council Secretariat. Because if a digital application program is only seen from its implementation then it is still not enough, for this reason there is a need for monitoring theory so that there is control in the application program so that it can run well as expected.*

**Keywords:** *Implementation, Digital Applications, Monitoring, Letters, Secretariat of the Regional People's Representative Council.*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi seiring dengan perkembangan zaman saat ini sangatlah pesat, termasuk kegiatan surat menyurat di sebuah organisasi atau instansi. Kegiatan surat menyurat merupakan kegiatan untuk menunjukkan sebuah informasi yang akan dilakukan dan dapat dibuktikan kebenarannya seperti kegiatan perencanaan, penganalisisan, perumusan kebijakan, pengambilan keputusan, pembuatan pelaporan, penilaian, pengendalian, dan pertanggungjawaban sesuai dengan yang diharapkan.

Tata kelola sistem persuratan pada suatu instansi diatur oleh pemerintah melalui peraturan Menteri Riset dan Teknologi tahun 2015 diantaranya menyebutkan bahwa naskah persuratan elektronik maupun non elektronik merupakan hal yang sah selama memenuhi kriteria resmi yang telah ditentukan (Menristekdikti, 2015). Dunia surat menyurat yang selama ini hanya menggunakan kertas secara manual atau konvensional ternyata memiliki banyak permasalahan dalam pengelolannya menjadikan transformasi surat menyurat secara manual atau konvensional menjadi surat menyurat yang digital.

Aplikasi surat digital merupakan suatu transformasi surat berbentuk digital yang diciptakan sebagai alat untuk

mengolah, mengakses dan merespon informasi berupa surat. Adanya sistem persuratan digital ini untuk menggantikan proses administrasi dan manajemen yang sebelumnya berbasis manual atau konvensional menjadi berbasis elektronik atau digital. Karena salah satu contoh modernisasi yang terbentuk dari kemajuan teknologi informasi. Aplikasi surat digital juga mampu memberikan fitur-fitur yang baru serta dapat membantu proses pengarsipan surat yang lebih cepat dan praktis.

Di dalam Undang - Undang Republik Indonesia nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik. Serta yang mendasari diterbitkannya Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika nomor 2 Tahun 2015 tentang tata cara pendaftaran sytem elektronik instansi penyelenggara Negara. sehingga pembangunan teknologi informasi dapat dilakukan secara optimal, merata dan menyebar keseluruhan lapisan masyarakat guna mencerdaskan kehidupan bangsa.

Media elektronik dalam pengelolaan surat ini dengan menggunakan aplikasi digital management surat menyurat, aplikasi ini merupakan model inovasi baru sistem pemerintah yang berlandasan pada kekuatan teknologi digital yang dapat menginput surat masuk pada instansi

pemerintah. Aplikasi penginputan surat masuk ini muncul di Pemerintah Kabupaten Cirebon hanya beberapa instansi yaitu Sekretariat Daerah Kabupaten Cirebon dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Cirebon. Disini penulis memilih untuk meneliti persuratan masuk di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Cirebon karena beberapa alasan seperti penggunaan aplikasinya tidak semua secara digital tetapi masih ada bantuan secara manual serta lebih banyak isi persuratan masuk mengenai aspirasi dari masyarakat. Aplikasi digital management surat menyurat ini dalam penginputan data surat masuknya dilakukan oleh pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yaitu bagian umum dan kepegawaian atau *Front Office* dengan cara membuka situs aplikasi berbasis website Management Surat Menyurat (MSM) yaitu [msm.dprd.cirebonkab.go.id/app/login](http://msm.dprd.cirebonkab.go.id/app/login).

Penelitian terdahulu yang relevan sesuai judul peneliti ini dari Indonesia yaitu sebagai berikut : (1) Penelitian dari Yusuf Amrozi, Elfa Cornelia, laily Ainuriya. (2022) tentang implementasi e-government pelayanan public pada aplikasi E-kios; (2) Penelitian dari Aina Shafira, Ardita. (2021) tentang implementasi e-government dalam upaya peningkatkan pelayanan public berbasis online di Kabupaten Kulon Progo; (3) Penelitian M. Sholahuddin, Heni, Muhaqiqin, Fajar, Auliya. (2021) tentang Implementasi e-government untuk pengelolaan data administrative pada Desa Banjar Negeri, Lampung Selatan.

Implementasi secara etimologis berasal dari bahasa inggris yaitu *provide the means for craying out to give partial effect* (menyediakan sarana bagi pelaksana sesuatu untuk menimbulkan efek). Implementasi adalah suatu kegiatan atau tindakan dalam rencana yang dikembangkan secara rinci untuk mencapai suatu tujuan. Implementasi dimulai ketika semua rencana dianggap

sempurna. Menurut Edwards III (Dalam Akib, 2010) pendekatan masalah implementasi kebijakan dirumuskan empat faktor sebagai sumber masalah sekaligus prakondisi bagi keberhasilan proses implementasi, yakni komunikasi, sumber daya, disposisi atau petugas pelaksanaan dan struktur organisasi.

Monitoring disebut sebagai bentuk pemantauan yang diartikan sebagai suatu siklus kegiatan yang mencakup pengumpulan, pemantauan, pelaporan dan tindakan terhadap data proses yang diterapkan (Mercy, 2005). Biasanya digunakan untuk meninjau kinerja dan tujuannya yang telah ditentukan. Pemantauan terkait manajemen kinerja merupakan suatu proses terintegrasi untuk memastikan bahwa proses yang berjalan sudah sesuai dengan rencana. Pemantauan dapat memberikan informasi tentang keberlangsungan dalam proses untuk menentukan langkah-langkah perbaikan berkelanjutan.

Urgensi penelitian ini adalah karena penerapan surat masuk secara manual atau konvensional yang kurang efektif dan efisien di instansi pemerintah, untuk itu perlu adanya penelitian terkait program aplikasi digital untuk monitoring surat masuk Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Cirebon. Sehingga bisa menjadi bahan referensi atau rujukan bagi peneliti-peneliti selanjutnya terkait penelitian tersebut. Berdasarkan uraian diatas bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini bagaimana bagaimana implementasi program aplikasi digital management surat menyurat dalam monitoring surat masuk Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Cirebon?. Serta memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui implementasi program aplikasi digital management surat menyurat dalam monitoring surat masuk Sekretariat Dewan

Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Cirebon.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer didapat melalui observasi, wawancara dan dokumentasi sedangkan data sekunder didapatkan melalui studi pustaka berasal dari buku, jurnal, artikel, berita dan lain sebagainya. Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Data yang diperoleh dari penelitian ini kemudian dianalisis secara kualitatif dengan meninjau semua data yang dikumpulkan didukung oleh hasil wawancara dengan pendekatan teori yang dikemukakan oleh Edward III untuk mengetahui bagaimana penerapan implementasi yang dapat dilihat dari faktor komunikasi, sumber daya, disposisi atau petugas pelaksana, dan struktur birokrasi. Begitupun untuk melihat pengontrolan aplikasi digitalnya melalui kegiatan monitoring yang dikemukakan oleh Mercy yaitu pemantauan kepatuhan dan pematuaan kinerja.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian implementasi program aplikasi digital management surat menyurat dalam monitoring surat masuk Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Cirebon memiliki dua aspek kajian teori yaitu implementasi dan monitoring yang akan penulis paparkan satu-persatu yaitu sebagai berikut:

### 1. Implementasi

#### a. Komunikasi

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan atau informasi dari satu pihak kepada pihak lainnya yang diharapkan dapat diterima baik

oleh penerima informasi. Dalam penelitian ini komunikasi memiliki tiga indikator yaitu:

Pertama komunikasi transmisi, komunikasi transmisi merupakan strategi dalam sebuah penyampaian informasi dari program aplikasi digital management surat menyurat dalam monitoring surat masuk Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Cirebon. disampaikan pada saat wawancara dengan bapak AP selaku sekretaris DPRD Kabupaten Cirebon mengatakan bahwa:

“Sebenarnya pihak kami dalam strategi informasi yang digunakan ya hanya berbicara dengan baik dan benar kepada siapapun yang akan mengirimkan surat masuk di Sekretariat DPRD Kabupaten Cirebon” (Hasil wawancara dengan AP, Senin 22 Januari 2024).

Kedua komunikasi kejelasan, komunikasi kejelasan merupakan instrumen untuk menjalankan sebuah kegiatan penyampaian informasi. Penyampaiannya itu bertujuan agar tidak ada lagi kesalahpahaman dan kebingungan dari sebuah komunikasi program aplikasi digital management surat menyurat dalam monitoring surat masuk Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Cirebon. Hal tersebut disampaikan dalam wawancara dengan bapak D selaku bagian ppl dari BKPSDM:

“Informasinya cukup jelas walaupun masih ada kekurangan” (Hasil wawancara dengan D, Kamis 25 Januari 2024).

Ketiga komunikasi konsistensi, Komunikasi konsistensi merupakan perintah yang diberikan pegawai dalam pelaksanaan program aplikasi digital management surat menyurat dalam monitoring surat masuk Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Cirebon ini sudah berurutan atau belum. disampaikan juga hasil wawancara bapak D selaku Staff Pelaksana Umum dan Keuangan Sekretariat

DPRD Sekretariat DPRD mengatakan bahwa:

“Ya berurutan dari awal karena jika aturan informasinya tidak berurutan maka akan munculnya permasalahan” (Hasil wawancara dengan D, Kamis 25 Januari 2024).

Berdasarkan dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang diterapkan untuk informasi program aplikasi digital management surat menyurat dalam monitoring surat masuk Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Cirebon sudah berjalan sangat baik untuk strategi komunikasinya, untuk kejelasan informasinya juga cukup jelas walaupun masih adanya kekurangan dan komunikasi konsistensi yang disampaikan sudah berurutan.

#### **b. Sumber Daya**

Sumber daya merupakan hal terpenting dalam proses implementasi karena untuk menentukan keberhasilan program aplikasi digital management surat menyurat dalam monitoring surat masuk Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Cirebon. Dalam penelitian ini sumber daya memiliki empat indikator yaitu:

Pertama Sumber Daya Manusia, Sumber daya manusia merupakan seseorang yang mempunyai potensi dan tanggungjawab dalam mengoperasikan program aplikasi digital management surat menyurat dalam monitoring surat masuk Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Cirebon. Disampaikan juga hasil wawancara dengan ibu O selaku Staff Fasilitasi sekretariat DPRD mengatakan bahwa:

“Pegawai dari Front Office saja yang mengoperasikannya” (Hasil wawancara dengan O, Rabu 24 Januari 2024).

Kedua sumber daya anggaran, Sumber daya anggaran merupakan sumber dana untuk pelaksanaan program aplikasi digital management surat menyurat dalam monitoring surat masuk Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Cirebon. Disampaikan pada saat wawancara dengan ibu DP selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian Sekretariat DPRD mengatakan bahwa:

“Ya dari DPA Sekretariat DPRD Kabupaten Cirebon untuk pembiayaannya, baik dari aplikasi digitalnya dan peralatan sebagai penunjang dalam aplikasi digital msm tersebut serta melalui proses yang panjang” (Hasil wawancara dengan DP, Rabu 24 Januari 2024).

Ketiga sumber daya material, sumber daya material merupakan peralatan atau benda yang digunakan untuk mengoperasikan program aplikasi digital management surat menyurat dalam monitoring surat masuk Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Cirebon. Disampaikan pada saat dengan bapak WS selaku Kabag Umum dan Keuangan Sekretariat DPRD mengatakan bahwa:

“Peralatannya sudah mencukupi tapi masih adanya kekurangan dan perlu adanya anggaran baru untuk mengajukan benda-benda yang sudah rusak agar lebih baik dan dapat meningkatkan kinerja dari pegawai” (Hasil wawancara dengan WS, Rabu 24 Januari 2024).

Keempat sumber daya lembaga, Sumber daya lembaga merupakan sumber kewenangan yang menjadi otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dari program aplikasi digital management surat menyurat dalam monitoring surat masuk Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Cirebon. Yang mana disampaikan pada saat wawancara dengan

WS selaku Kabag Umum dan Keuangan Sekretariat DPRD mengatakan bahwa:

“Sumber kewenangan dalam penggunaan aplikasi digital ini terdapat dalam Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik” (Hasil wawancara dengan WS, Rabu 24 Januari 2024).

Selain itu disampaikan juga hasil wawancara dengan ibu DP selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian Sekretariat DPRD mengatakan bahwa:

“Terdapat di Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang disingkat (SPBE), di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah ditujukan untuk mewujudkan proses kerja yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel sehingga dapat menghasilkan birokrasi yang berkinerja tinggi dengan karakteristik integratif, dinamis, transparan, dan inovatif” (Hasil wawancara dengan DP, Rabu 24 Januari 2024).

Disamping itu juga disampaikan saat wawancara dengan bapak R selaku Pranata Ahli Muda Sekretariat DPRD mengatakan bahwa:

“Dijelaskan dalam peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 2 Tahun 2015 tentang tata cara pendaftaran system elektronik instansi penyelenggara Negara” (Hasil wawancara dengan R, Rabu 24 Januari 2024).

Berdasarkan dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa sumber daya pada program aplikasi digital management surat menyurat dalam monitoring surat masuk Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Cirebon ini sudah cukup memadai dari segi sumber daya manusianya karena hanya bagian tertentu saja, tapi untuk

sumber anggaran dan peralatannya itu belum mencukupi karena masih banyak kekurangan serta perlu adanya anggaran dana baru untuk meningkatkan kinerja pegawai dan untuk sumber daya lembaganya itu dari Peraturan Undang-Undang mengenai informasi dan transaksi elektronik, Peraturan Presiden Republik Indonesia tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika terkait tata cara pendaftaran system elektronik instansi penyelenggara negara.

### c. Disposisi atau Petugas Pelaksana

Disposisi atau sikap pelaksana merupakan sikap dan komitmen dari pelaksana terhadap program atau kebijakan, khususnya para pelaksana yang menjadi implementator dari program. Dalam penelitian ini disposisi atau sikap pelaksana memiliki dua indikator yaitu:

Pertama recruitment, recrutmen merupakan pengangkatan birokrat untuk program aplikasi digital management surat menyurat dalam monitoring surat masuk Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Cirebon. Disampaikan juga hasil wawancara dengan ibu PAS selaku Pranata Humas Sekretariat DPRD mengatakan bahwa:

“Proses pengangkatan petugas dalam hal ini yang bekerja sesuai ttd kontrak dari pimpinan di Sekretariat DPRD” (Hasil wawancara dengan PAS, Selasa 23 Januari 2024).

Kedua Intensif, insentif merupakan faktor pendorong berupa pemberian apresiasi jika program aplikasi digital management surat menyurat dalam monitoring surat masuk Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Cirebon berjalan dengan baik. Disampaikan juga dalam wawancara dengan ibu DP selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian Sekretariat DPRD yang mengatakan bahwa:

“Selama ini belum adanya apresiasi secara bentuk fisik paling hanya bentuk omongan dari pimpinan saja” (Hasil wawancara dengan DP, 24 Januari 2024).

Berdasarkan dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa disposisi atau sikap pelaksana untuk program aplikasi digital management surat menyurat dalam monitoring surat masuk Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Cirebon sudah berjalan dengan baik berdasarkan dari keputusan para pimpinan untuk proses recrutmennya dan belum ada proses lainnya. Serta bentuk insentifnya itu masih berupa penilaian tambahan pimpinan saja belum secara fisik atau jasa.

#### d. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi merupakan tatanan organisasi, untuk memudahkan pembagian tugas dan tanggungjawab untuk program aplikasi digital management surat menyurat dalam monitoring surat masuk Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Cirebon. Dalam penelitian ini struktur birokrasi memiliki dua indikator yaitu:

Pertama Standard Operasionation Prosedure (SOP), *Standard Operasionation Prosedure (SOP)* merupakan pedoman para pegawai untuk memudahkan pekerjaannya untuk program aplikasi digital management surat menyurat yang disampaikan pada saat wawancara dengan WS selaku Kabag Umum dan Keuangan Sekretraiat DPRD mengatakan bahwa:

“Untuk penggelolaan surat itu pasti ada Standard Operasionation Prosedure karena sebagai pedoman untuk penunjang pegawai dalam melakukan tugas dan fungsinya sudah berjalan sesuai atau belum sesuai” (Hasil wawancara dengan SW, Rabu 24 Januari 2024).

Kedua Fragmentasi, Fragmentasi merupakan bentuk dari tanggungjawab pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya dengan sebaik mungkin yang mana disampaikan juga hasil wawancara dengan ibu DP selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian Sekretariat DPRD mengatakan bahwa:

“Untuk pembagian tugasnya itu dengan menerima surat masuk dari instansi pemerintah lain atau masyarakat. Tapi hal tersebut masih ada kekurangan ketika ada pengiriman surat disore hari atau melewati jam kerja yang mengakibatkan surat tersebut tidak langsung kami tindak lanjuti” (Hasil wawancara dengan DP, Rabu 24 Januari 2024).

Berdasarkan dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa struktur birokrasi program aplikasi digital management surat menyurat dalam monitoring surat masuk Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Cirebon ini sudah memiliki *Standard Operasionation Prosedure* yang digunakan sebagai pedoman penunjang para pegawai untuk memudahkan pekerjaannya. Serta fragmentasi atau pembagian bentuk tanggungjawab untuk para petugas ya sesuai dengan tugas dan fungsi yang telah ditentukan oleh pimpinan walaupun masih adanya kekurangan jika surat tersebut datang melewati jam kerja yang mengakibatkan surat tersebut tidak langsung kami tindak lanjuti.

## 2. Monitoring

### a. Pemantauan Kepatuhan

Pemantauan kepatuhan merupakan sebuah pengontrolan dari pihak internal dan eksetrnalnya apakah sudah sesuai apa yang diinginkan atau belum sesuai. Dalam penelitian ini pemantauan kepatuhan memiliki dua indikator yaitu:

Pertama internal, internal merupakan sebuah pengontrolan dari pihak dalam, yang artinya hanya dari pihak pimpinan sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Cirebon saja yang mana disampaikan dalam wawancara dengan AP selaku Sekretaris DPRD Kabupaten Cirebon mengatakan bahwa:

“Untuk pengontrolan itu kita bagi dari bagian kabag dan kasubbagnya masing-masing yang kemudian nantinya dilaporkan kepada saya selaku pimpinan yaitu apa yang sudah berjalan dengan baik dan yang masih terjadi beberapa kendala” (Hasil wawancara dengan AP, Senin 22 Januari 2024).

Kedua eksternal, eksternal merupakan sebuah pengontrolan dari pihak luar, yang artinya bisa dari pihak instansi pemerintah lain atau organisasi masyarakat. Disampaikan juga hasil wawancara dengan bapak M selaku bagian kesra Organisasi Masyarakat mengatakan bahwa:

“Untuk pengontrolan sendiri kami akan lakukan jika surat tersebut penting untuk segera ditindak lanjuti” (Hasil wawancara dengan M, Rabu 29 Januari 2024).

Berdasarkan dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa pemantauan kepatuhan dari program aplikasi digital management surat menyurat dalam monitoring surat masuk Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Cirebon ini dilakukan oleh pihak internal saja untuk program aplikasi digitalnya. Pihak eksternal belum bisa melakukan pemantauan untuk program aplikasi digitalnya tetapi hanya untuk mengetahui surat tersebut sudah ditindak lanjuti atau belum.

#### **b. Pemantauan Kinerja**

Pemantauan kinerja merupakan sebuah aktivitas berkala untuk

melihat kemajuan pencapaian kinerja. Hal ini dilakukan dengan harapan semua pekerjaan sudah berjalan sesuai dengan tugas dan fungsinya. Dalam penelitian ini pemantauan kinerja memiliki dua indikator yaitu:

Pertama perkembangan, perkembangan yaitu progres dari adanya pengontrolan program aplikasi digital management surat menyurat dalam monitoring surat masuk Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Cirebon. Yang mana disampaikan dengan bapak AP selaku Sekretaris DPRD Kabupaten Cirebon mengatakan bahwa:

“Sejauh ini dalam perkembangan pengontrolannya sudah baik, karena sudah mendengarkan beberapa permasalahan yang ada dan memberikan saran untuk menyelesaikannya” (Hasil wawancara dengan AP, Senin 22 Januari 2024).

Kedua tujuan, tujuan merupakan keinginan yang ingin dicapai dari program aplikasi digital ini, agar tujuan tersebut bisa berjalan maka perlu adanya tuntutan didalamnya, yang mana disampaikan pada saat wawancara dengan bapak AP selaku Sekretaris DPRD Kabupaten Cirebon mengatakan bahwa:

“Setiap pengontrolan pasti adanya tuntutan. Tujuannya ya satu agar kinerja yang dikerjakan para pegawai itu dapat bekerja dengan baik sesuai tugas dan fungsinya. Serta menjadi acuan dari instansi pemerintah lainnya” (Hasil wawancara dengan AP, Senin 22 Januari 2024).

Berdasarkan dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa pemantauan kinerja program aplikasi digital management surat menyurat dalam monitoring surat masuk Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Cirebon ini memiliki sebuah perkembangan

pengontrolaan cukup baik walaupun tidak setiap saat. Serta adanya tujuan yang menuntun pegawai dapat melakukan kinerja yang lebih baik agar proses pengontrolan tidak sia-sia dan terus berjalan sesuai yang diharapkan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan dari pemaparan pembahasan penelitian tersebut, maka terdapat beberapa kesimpulan mengenai implementasi program aplikasi digital management surat menyurat dalam monitoring surat masuk Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Cirebon itu memiliki dua aspek kajian yaitu sebagai berikut:

### 1. Implementasi

Didalam fokus kajian implementasi memiliki empat dimensi yaitu sebagai berikut:

#### a. Komunikasi

Komunikasi yang diterapkan untuk informasi program aplikasi digital management surat menyurat dalam monitoring surat masuk Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Cirebon sudah berjalan sangat baik untuk strategi komunikasinya dengan menggunakan tata bahasa yang baik dan benar, dalam penyampain informasinya dengan sebaik mungkin dengan memperhatikan apa yang komunikan jelaskan., untuk kejelasan informasinya juga cukup jelas walaupun masih adanya kekurangan untuk penyampaian informasinya seperti suaranya kurang lantang dan komunikasi konsistensi yang disampaikannya sudah berurutan.

#### b. Sumber Daya

Sumber daya pada program aplikasi digital management surat menyurat dalam monitoring surat masuk Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Cirebon ini sudah cukup memadai dari segi

sumber daya manusianya karena hanya bagian umum dan kepegawaian saja atau *Front Office*, tapi untuk sumber anggaran dan materialnya itu belum cukup memadai karena masih banyak kekurangan dan untuk sumber daya lembaganya itu dari Peraturan Undang-Undang mengenai informasi dan transaksi elektronik, Peraturan Presiden Republik Indonesia tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika terkait tata cara pendaftaran system eektronik instansi penyelenggara negara.

#### c. Disposisi atau Sikap Pelaksana

Disposisi atau sikap pelaksana untuk program aplikasi digital management surat menyurat dalam monitoring surat masuk Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Cirebon sudah berjalan dengan baik berdasarkan dari keputusan para pimpinan untuk proses recrutmennya dan belum ada proses lainnya. Serta bentuk insentif atau pemberian apresiasinya itu masih berupa penilaian tambahan dari pimpinan saja belum hal lainnya seperti secara pemberian fisik atau jasa.

#### d. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi program aplikasi digital management surat menyurat dalam monitoring surat masuk Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Cirebon ini sudah memiliki *Standard Operasionation Prosedure* yang digunakan sebagai pedoman penunjang para pegawai untuk memudahkan pekerjaannya. Serta fragmentasi atau pembagian bentuk tanggungjawab untuk para petugas ya sesuai dengan tugas dan fungsi yang telah ditentukan oleh pimpinan walaupun masih adanya kekurangan seperti jika surat tersebut masuk melewati jam kerja pegawai sehingga tidak langsung ditindaklanjuti.

## 2. Monitoring

Didalam fokus kajian monitoring ini memiliki dua dimensi yaitu sebagai berikut:

### a. Pemantauan Kepatuhan

Pemantauan kepatuhan dari program aplikasi digital management surat menyurat dalam monitoring surat masuk Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Cirebon ini dilakukan oleh pihak internal saja untuk program aplikasi digitalnya untuk pihak eksternal itu belum bisa melakukan pemantauan untuk program aplikasi digitalnya tetapi hanya untuk mengetahui surat tersebut sudah ditindak lanjuti atau belum oleh pimpinan.

### b. Pemantauan Kinerja

Pemantauan kinerja program aplikasi digital management surat menyurat dalam monitoring surat masuk Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Cirebon ini memiliki sebuah perkembangan pengontrolaan cukup baik walaupun tidak setiap saat. Serta adanya tujuan yang menuntut para pegawai dapat melakukan kinerja yang lebih baik agar proses pengontrolan tidak sia-sia dan terus berjalan sesuai yang diharapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku

- Anselm Straus dan Juliet Corbin, *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, 2007), h. 4.
- Bungin.(2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Prenada Media Group. Jakarta.
- Koentjaraningrat (1993:89). *Metodologi Penelitian*. Universitas Sriwijaya.
- Marwansyah. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Meleong Lexi J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), h. 6.

- M. Lutfi Mustofa. (2012). *Monitoring dan Evaluasi: Konsep dan Penerapannya bagi Pembinaan Kemahasiswaan*. UIN-MALIKI Press, Malang.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta.
- Umar. (2005). *Metode Penelitian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Wahab, A. S. (2008:65). *Analisis dari informasi ke implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Askara.
- Zulmiyetri, Nurhastuti, dan Safaruddin. (2019). *Penulisan Karya Ilmiah*. Prenadamedia Group, Jakarta. ISBN 978-623-218-360-5.

### Sumber Jurnal

- Akhmad, Z., Rahman. (2022). *Implementasi Elektronik Government Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa*. Jurnal Ilmiah Administrasita.13(1), 21–35.
- Amalia, A. N., Afifuddin, Hayat. (2019). *Implementasi E-Document Dalam Pengelolaan Surat Masuk dan Keluar (Studi Kebijakan UU No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik di Bagian Umum Balai Kota Malang, Jawa Timur)*. Jurnal Respon Publik, 13(3),10-2.
- Arie, Sukardi. (2013). Rancang Bangun Apikasi Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Nawangan. Jurnal, Vol 5, No.4.
- Luqman, 2013. Pembangunan Sistem Manajemen Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Bgaian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Pacitan. Jurnal, Vol.5 No.3.
- M. Sholahuddin Al-Ayyubi, Heni Sulistiani, Muhaqiqin Muhaqiqin, Fajar

- Dewantoro, dan Auliya R. Isnain (2021). *Implementasi E-Government Untuk Pengelolaan Data Administrative Pada Desa Banjar Negeri*, Lampung Selatan. Vol 12, No 3.
- Nugraha, J. T. (2018). *E-Government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman)*. Jurnal Komunikasi dan Kajian Media, 2(1), 32-42.
- Nur, E. (2014). *Penerapan E-Government Publik Pada Setiap Skpd Berbasis Pelayanan Di Kota Palu*. Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik, 18(3), 123749.
- Napitupulu, D. (2015). *Kajian Faktor Sukses Implementasi E-Government, Studi Kasus: Pemerintah Kota Bogor*. Sisfo, 5.
- Rijali, A. (2019). *Analisis Data Kualitatif*. Alhadharah Jurnal Ilmu Dakwah, 17(33), 81.  
<https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>.
- Shafira, A., & Kurniasiwati, A. (2021). *Implementasi E-Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo*. Caraka Prabhu : Jurnal Ilmu Pemerintahan, 5(1), 52-68.
- Syaban, R.M & Benyamin, H (2015). *Pengembangan Sistem Informasi Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Berbasis Web di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Garut menggunakan Framework PHP*. Jurnal Alogaritma. Vol.12 No.2.
- Yusuf Amrozi, Elfa Cornelia dan laily Ainuriyah. *Implementasi E-Government Pelayanan Public Pada Aplikasi E-Kios*, Vol 13, No 3 (2022).
- Sumber Lainnya**
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- Peraturan Menteri Riset Dan Teknologi Tahun 2015 Tentang Naskah Persuratan Elektronik Maupun Non Elektronik.
- Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Pendaftaran Sistem Elektronik Instansi Penyelenggara Negara.
- Peraturan Bupati Cirebon Nomor 3 Tahun 2022 Tentang Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
- Badanbahasa.kemdikbud.go.id. 2018. *Sosialisasi Persuratan Berbasis Jaringan e-office*. Diakses pada tanggal 15 Januari 2024 pukul 21.20 dari <https://badanbahasa.kemdikbud.go.id/berita-detail/2346/sosialisasi-persuratan-berbasis-jaringan-e-office>.
- Blogspot.com. 2015. *Pengertian Aplikasi Digital*. Diakses pada tanggal 10 November 2023 pukul 21.00 dari <http://trickersonly.blogspot.com/p/engertian-dan-aplikasi-sitem-digital.html>.
- Integrasolusi.com. 2022. *Apa Itu Surat? Pahami Jenis Dan Fungsinya Sebelum Membuatnya*. Diakses pada tanggal 08 November 2023 Pukul 19.55 dari <https://integrasolusi.com/blog/apa>

-itu-surat-pahami-jenis-dan-fungsinya-sebelum-membuatnya/.

Integrasolusi.com. 2023. *Kendala Surat Hilang, Permasalahan Surat Menyurat Manual*. Diakses pada tanggal 08 November 2023 Pukul 20.05 dari <https://integrasolusi.com/blog/kendala-surat-hilan-permasalahan-surat-menyurat-manual/>.

Integrasolusi.com. 2023. *Kelebihan Dan Kekurangan Persuratan Online Di Era Digital Saat Ini*. Diakses pada tanggal 08 November 2023 Pukul 20.30 dari <https://integrasolusi.com/blog/6-kelebihan-dan-kekurangan-persuratan-online-di-era-digital-saat-ini/>.

Integrasolusi.com. 2023. *Sistem persuratan yang ribet sebuah curhatan hati*. Diakses pada tanggal 08 November 2023 Pukul 20.30 dari <https://integrasolusi.com/blog/sistem-persuratan-yang-ribet-sebuah-curhatan-hati/>.