

## Penerapan dan Pemanfaatan *Electronic Office* Pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga

Noplyantri Narsen<sup>1</sup>, Agus Sugiarto<sup>2\*</sup>

<sup>1,2</sup>Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Kristen Satya Wacana  
Jl. Diponegoro 52-60 Salatiga, Indonesia

e-mail: <sup>1</sup> 212018269@student.uksw.edu , <sup>2\*</sup> agus.sugiarto@uksw.edu

---

Informasi Artikel

Diterima: 08-03-2022

Direvisi: 12-05-2022

Disetujui: 05-06-2022

---

### Abstrak

*Electronic Office* merupakan semua pekerjaan yang berkaitan dengan pengelolaan kantor yang dilakukan secara elektronik dengan peralatan komunikasi dan sistem informasi. Kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga merupakan salah satu kantor di lingkungan pemerintah daerah Kota Salatiga yang menerapkan dan memanfaatkan sistem *Electronic Office* dengan baik, sehingga menjadi rujukan bagi kantor lainnya. Namun demikian, dalam penerapannya tentunya melalui proses, tahapan serta permasalahan yang tidak mudah. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan, manfaat, serta kendala dan tantangan *Electronic Office* pada kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan juga studi dokumentasi. Kegiatan analisis data dilakukan melalui tahap kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga sudah menerapkan penggunaan aplikasi *Electronic Office*. Dalam proses penerapan *Electronic Office*, langkah awal dan komponen serta tahapan perencanaan *Electronic Office* sangat penting dan dibutuhkan untuk mempermudah proses penerapannya. Terdapat juga aplikasi *Electronic Office* yang memiliki manfaat berbeda-beda sesuai dengan masing-masing bagian yang ada di kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga. Akan tetapi, terdapat juga kendala dan hambatan yang mengakibatkan proses penerapan dan penggunaan aplikasi *Electronic Office* di kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga belum berfungsi dan berperan secara optimal. Implikasi dari penerapan dan pemanfaatan *Electronic Office* di kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga adalah membantu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien.

Kata Kunci: *Electronic office*; kantor; Sistem Informasi

### Abstract

*Electronic Office* is all work related to office management which is done electronically with communication equipment and information systems. The Salatiga City Regional Secretariat Office is one of the offices in the Salatiga City local government that implements and utilizes the *Electronic Office* system properly, so that it becomes a reference for other offices. However, in its application of course through processes, stages and problems that are not easy. The purpose of this study was to analyze the application, benefits, and constraints and challenges of the *Electronic Office* at the Salatiga City Regional Secretariat. The method used is descriptive with a qualitative approach. Data collection techniques were carried out by means of observation, interviews, and also documentation studies. Data analysis activities are carried out through the stages of data condensation, data presentation, and drawing conclusions. The results show that the Salatiga City Regional Secretariat office has implemented the use of electronic office. In the process of implementing the electronic office, the initial steps and components as well as the planning stages of the *Electronic Office* are very important and needed to simplify the implementation process. There is also an *Electronic Office* that has different benefits according to each section in the Salatiga City Regional Secretariat office. However, there are also obstacles and obstacles that result in the process of implementing and using *Electronic Office* at the Salatiga City Regional Secretariat office not yet functioning and playing an optimal role. The implication of the application and use of the *Electronic Office* at the Salatiga City Regional Secretariat is to assist employees in completing work effectively and efficiently.

Keywords: *Electronic office*; Office; Information Systems



## 1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat menjadikan sistem informasi dan komunikasi di dunia perkantoran tidak diragukan lagi keberadaannya. Fakta membuktikan bahwa teknologi informasi dan komunikasi sangat berperan dalam berbagai aktivitas di kantor. Keberadaan sistem informasi dan komunikasi memberikan peningkatan kinerja bagi karyawan secara efektivitas, efisiensi dan produktivitas berbagai perusahaan dan lembaga pemerintah, swasta dan perorangan instansi pemerintah, serta mendorong terwujudnya masyarakat yang maju dan sejahtera (Dewi, Raharjo & Adhitya, 2020). Dalam lingkungan kantor, karyawan harus menyelesaikan semua tugas dengan benar dan cepat. Dari persyaratan tersebut, berbagai perusahaan telah melakukan perubahan pada berbagai pekerjaan, dan sistem alur kerja yang telah berubah dari konvensional menjadi otomatis. Pekerjaan kantor yang dilakukan secara manual selama puluhan tahun menjadi elektronik, bahkan ada yang menerapkan kantor virtual.

Teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan di kantor untuk mendukung aktivitas kantor yaitu *Electronic Office*. *Electronic Office* merupakan salah satu teknik dalam menangani manajemen virtual dan memusatkan komponen organisasi. Salah satu wadah untuk menghasilkan data akurat yang dihasilkan lewat media komunikasi (Mulyono, 2018). Paradigma *Electronic Office* dimulai dengan aplikasi perangkat lunak otomatisasi kantor yang berkaitan dengan sistem informasi pribadi, sistem pelacakan dokumen, gaji, keuangan dan anggaran, toko dan inventaris untuk mendukung fungsi internal kantor. Sebelum berdirinya *Electronic Office*, setiap unit kantor mengoperasikan sistem pengelolaan data secara manual atau mandiri yang terkadang tidak dapat memenuhi kebutuhan unit lain di suatu kantor (Subarno & Dewi, 2018).

Tentunya perlu untuk menerapkan dan memanfaatkan peran teknologi di bidang perkantoran semaksimal mungkin. Hal ini dikarenakan dalam dunia perkantoran, ketelitian dan ketepatan sangat dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Perkantoran atau perusahaan besar sangat membutuhkan penerapan dan pemanfaatan perkantoran elektronik karena dengan mempertimbangkan kompetisi yang semakin selektif, hal ini memaksa perusahaan untuk bertindak gesit serta mengoptimalkan kapasitas dan prestasi perusahaan. Oleh karena itu, *Electronic Office* diciptakan untuk meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi berbasis komputer dalam melaksanakan pekerjaan kantor. Selain itu, *Electronic Office* juga memanfaatkan teknologi komunikasi untuk memberikan fasilitas manajemen kantor secara elektronik untuk siapa pun dan di mana pun. Dengan bantuan sistem berbasis elektronik, segala jenis pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dewandaru (2013) terbukti bahwa penerapan dan pemanfaatan *Electronic Office* sangat membantu kelancaran arus kerja dan mempercepat pekerjaan di kantor. Penelitian yang dilakukan oleh Herdiana & Marsofiyati (2019) juga membuktikan bahwa penerapan *Electronic Office* sangat berguna dan bermanfaat bagi karyawan yang melakukan aktivitas manajemen file, menulis surat serta aktivitas lainnya agar karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan lebih cepat dan tepat waktu. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Umami & Frinaldi (2020) membuktikan bahwa penggunaan *Electronic Office* dapat memberikan kemudahan bagi pimpinan dan karyawan, sehingga membantu meningkatkan efisiensi waktu, serta dapat meningkatkan produktivitas karyawan. *Electronic Office* dapat mengoptimalkan pekerjaan dan memberikan kemudahan bagi pegawai atau karyawan dengan meningkatkan efektivitas dan efisiensi waktu, serta meningkatkan produktivitas karyawan.

Saat ini di Indonesia, perkantoran elektronik banyak digunakan oleh kalangan swasta. Bagi pemerintah, *Electronic Office* belum dikenal, belum dilaksanakan, atau bahkan berkembang. Seperti halnya instansi pemerintah Indonesia, sampai tahun 2008 Pusat Litbang pembangunan jalan dan jembatan masih memakai sistem pengelolaan kantor secara manual. Sistem ini menggunakan alat tulis kantor yang cukup, terutama kertas. Sistem manual tentunya memerlukan waktu dan tenaga untuk melakukan pengalokasian arsip. Menurut Anggraini & Muryono (2021), permasalahan lain dari sistem pengelolaan kantor secara manual adalah dalam mencari data dan pengarsipan dokumen. Untuk penyimpanan dokumen, diperlukan banyak ruang sehingga ruang dalam kantor menjadi lebih sempit serta akan membuat dokumen berserakan. Tidak hanya itu, dalam perihal pencarian dokumen akan semakin susah apabila dokumen tersebut tidak tersimpan secara teratur. Selain itu, menurut Viddiany & Rozanda (2016) penerapan *Electronic Office* pada beberapa perusahaan maupun instansi pemerintah yang ada di Indonesia belum seutuhnya dioptimal karena masih banyak karyawan yang kurang memahami dalam mengoperasikan *Electronic Office* sehingga menimbulkan berkurangnya hasrat karyawan melakukan aktivitas dengan *electronic office*. Beberapa tata usaha dalam perusahaan sudah mengimplementasikan *Electronic Office* tetapi masih ada karyawan yang menyelesaikan pekerjaan secara manual dengan mengantarkan surat secara langsung kepada divisi yang dituju.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan pada bulan Juni di Kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga, didapatkan hasil bahwa kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga merupakan salah satu kantor yang sudah menerapkan teknologi berbasis elektronik atau yang lebih dikenal dengan *Electronic Office* untuk memudahkan penyelesaian proses bekerja

secara tepat dan cepat. Di samping proses penerapan dan manfaat yang diperoleh, hasil wawancara awal dengan salah satu pegawai di bagian umum menunjukkan bahwa masih ada pegawai yang mengalami kesulitan dalam penerapan dan pemanfaatan *Electronic Office* (Wawancara, Juni 2021). Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana penerapan dan pemanfaatan *Electronic Office* pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga.

Ditinjau dari latar belakang yang ada, persoalan penelitian ini adalah (1) Bagaimana penerapan *Electronic Office* pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga? (2) Apa saja manfaat dalam penerapan *Electronic Office* pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga? (3) Apa saja kendala dan tantangan dalam penerapan *Electronic Office* pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga?.

Sedangkan tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui bagaimana penerapan *Electronic Office* epada Kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga. (2) Untuk mengidentifikasi apa saja manfaat dalam penerapan *Electronic Office* pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga. (3) Untuk mengidentifikasi apa saja kendala dan tantangan dalam penerapan *Electronic Office* pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga.

Adapun manfaat penelitian: (1) Pragmatis: Dapat memberi manfaat bagi pembaca dalam menerapkan dan memanfaatkan *Electronic Office* secara maksimal dalam perkantoran khususnya pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga. (2) Teoritis: Menambah wawasan pengetahuan tentang penerapan dan pemanfaatan *Electronic Office* secara maksimal dalam perkantoran khususnya pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga.

### **Electronic Office**

Perkembangan dan kemajuan teknologi akan berdampak pada aktivitas kerja perkantoran. Dengan berkembangnya teknologi telekomunikasi saat ini, segala macam data dan informasi dapat diperoleh melalui internet melalui jaringan *broadband* berkecepatan tinggi. Internet sangat membantu pekerjaan seseorang terutama dalam mengirim dan memperoleh informasi (Wursanto, 2006).

Fungsi utama dari *Electronic Office* adalah untuk menghemat waktu dalam proses pencatatan dan pengiriman formal serta untuk menghemat biaya terutama biaya kertas (Diana, 2019). Ada beberapa definisi *Electronic Office* dalam berbagai literatur. Menurut Robles (2001) yang dikutip oleh Arief (2005), *Electronic Office* adalah metode yang berkaitan dengan manajemen, yang sebenarnya memfokuskan berbagai bagian organisasi, seperti file dan dokumen dengan menggunakan sarana telekomunikasi. Menurut Subari et al., (2020) *Electronic Office* adalah istilah yang dirancang untuk mencakup peningkatan penggunaan teknologi informasi berbasis komputer untuk pekerjaan kantor.

Sedangkan menurut Waluyo (2000), *Electronic Office* atau yang biasa dikenal dengan automasi kantor mengacu pada transformasi fungsi manual peralatan kantor yang menggunakan banyak tenaga kerja menjadi penggunaan peralatan mekanis, terutama peralatan otomatis seperti komputer.

Jadi dapat disimpulkan bahwa elektronik dalam *Electronic Office* artinya semua pekerjaan yang berkaitan dengan pengelolaan kantor yang dilakukan secara elektronik dengan peralatan komunikasi dan sistem informasi. Dengan adanya kemajuan teknologi informasi, pekerjaan yang dilakukan dengan sistem manual selama puluhan tahun mengalami perubahan menjadi sistem elektronik.

Menurut Freuhling dan Rosemary yang dikutip dalam Prayudha (2012) mengatakan bahwa terdapat lima bagian dalam sistem kerja *Electronic Office*, yaitu: (1) Input: Ada tiga kategori dalam proses input yaitu audio, data visual dan audiovisual, yang merupakan data elektronik dalam bentuk *software* dan *hardware* seperti *scanner*. (2) Proses: Sumber informasi yang telah dimasukkan kemudian akan diproses oleh aplikasi yang terdapat di komputer. (3) Penyimpanan: Data yang telah diproses akan disimpan dalam komputer untuk mencegah kehilangan data sehingga dapat digunakan kembali di kemudian hari. (4) Output: Setelah data diproses dan disimpan, kemudian akan menghasilkan output yang berupa *hard copy* dan *soft copy*. (5) Distribution: Data yang telah melalui proses output akan didarkan kepada semua pengguna *Electronic Office*.

Menurut Ramadhani (2017) terdapat berbagai jenis *Electronic Office* yang pada dasarnya sangat dibutuhkan seorang sekretaris untuk menyelesaikan pekerjaan dan aktivitas dalam perkantoran, antara lain: komputer, *hard disk*, mesin *fotocopy*, mesin fax, mesin penghancur kertas (*shredder machine*), printer dan lain sebagainya. Selain itu, menurut Nadaria (2020) terdapat empat jenis pengguna *Electronic Office*, di antaranya: (1) Admin: Merupakan pengguna yang mempunyai kewenangan untuk mengelola data anggota dan keperluan lainnya. (2) Operator: Merupakan pengguna yang dapat mengakses naskah surat serta mengirim surat kepada departemen yang bersangkutan. (3) Pimpinan/atasan: Merupakan pengguna yang mempunyai wewenang untuk menerima surat, membalas surat, atau pun menolak surat dari bawahannya. (4) Staf: Merupakan pengguna yang diberikan kepercayaan dari pimpinan dalam mengelola akun dan berwenang untuk membalas surat yang berasal dari pimpinan.

### **Penerapan Electronic Office**

Penerapan *Electronic Office* di perusahaan sangat membantu karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya seperti mengelola file, membuat surat dan tugas lainnya, sehingga memungkinkan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya lebih

cepat dan tepat waktu. Dengan penerapan *Electronic Office*, pekerjaan kantor dapat dioptimalkan untuk memberikan kemudahan bagi karyawan, sehingga membantu meningkatkan efisiensi dan efisiensi waktu, serta dapat meningkatkan produktivitas karyawan. Peningkatan efisiensi kerja pegawai dapat diamati melalui kinerja karyawan yang semakin baik dan dapat menyelesaikan tugas dalam waktu yang telah ditentukan.

Menurut Suprpto & Prehanto (2020), terdapat beberapa tahap yang harus dilaksanakan untuk merancang dan menerapkan *Electronic Office*, yaitu: (1) Mempersiapkan sistem baru atau membenahi kelemahan dari sistem yang lama. (2) Menganalisis sistem informasi arsip dinamis berdasarkan permasalahan atau informasi yang ada. (3) Mendapatkan informasi mengenai sistem informasi yang digunakan dan diterapkan instansi atau perusahaan lain dalam hal mengelola file dan surat elektronik.

Menurut Dewandaru (2013) langkah pertama dalam proses pembuatan dan penerapan sistem aplikasi yaitu melaksanakan rancangan yang telah dibuat. Untuk menyusun rancangan sistem *Electronic Office* diperlukan beberapa tahapan, yaitu: (1) Melakukan penyusunan analisa mengenai kebutuhan pengguna *Electronic Office*. (2) Menyusun analisa mengenai kebutuhan sistem *Electronic Office* secara minimum (*Minimum Requirement*). (3) Menyusun rancangan berbasis data. (4) Merancang arsitektur sistem informasi. Sebagaimana layaknya pembuatan dan penerapan sebuah sistem informasi tentunya perlu adanya rancangan sistem yang meliputi desain sistem, arsitektur, proses bisnis dan *Entity Relationship Diagram* (ERD), sehingga sistem informasi yang akan dibuat dapat lebih terarah dengan baik (Muttaqin & Prihandoko, 2018).

Selain itu, menurut Ilhamsyah & Wahid (2007) terdapat beberapa proses yang digunakan dalam penerapan perangkat lunak *Electronic Office* yaitu: (1) Proses menerima data yang masuk. (2) Melakukan modifikasi data seperti mengubah, menghapus dan lain sebagainya. (3) Melakukan proses untuk login dan memverifikasi password. (4) Melakukan proses untuk mencairkan data. (5) Melakukan proses untuk melaporkan data statistik. (6) Melakukan proses komunikasi melalui via chat.

#### **Manfaat Penerapan Electronic Office**

Menurut Integra (2015) dalam Muslim dan Larbielhadi (2017), manfaat penerapan *Electronic Office* oleh perusahaan adalah: (1) Database tersimpan dengan baik. (2) Database yang disimpan dalam bentuk komputasi awan, peladen pribadi virtual, dan layanan *hosting* khusus akan lebih aman dan mudah untuk dicari jika akan dibutuhkan. (3) Sistem dapat berjalan dengan atau tanpa internet. (4) Dapat diintegrasikan dengan reparasi *broadcast message* dan *e-mail* sehingga dapat memberikan

notifikasi kepada pemakai aplikasi. (5) Sistem lebih mudah diakses dengan menggunakan handphone dan tablet. (6) Dapat diintegrasikan menggunakan sistem yang lain, bahkan di lembaga yang berbeda. (7) Menyediakan berbagai laporan sesuai kebutuhan, dan menyajikan data dalam bentuk diagram batang atau diagram lingkaran.

Menurut Hartanto (2012) manfaat penerapan *Electronic Office plan* adalah: (1) Informasi yang diterima lebih akurat dan *real-time*. (2) Kecepatan catatan resmi dapat mencapai beberapa menit. (3) Proses bisnis dilakukan secara online dan kecepatan pengambilan keputusannya cepat. (4) Pekerjaan tidak dibatasi oleh ruang dan waktu, sehingga meningkatkan produktivitas. (5) Pelayanan yang lebih mudah dan cepat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. (6) Meningkatkan daya saing pertumbuhan perusahaan. (7) Mudah untuk mengakses dan mengelola *file*. (8) Kebutuhan ruang penyimpanan arsip semakin kecil.

Selain itu, menurut Ummasyroh et al., (2005) dampak positif dari penggunaan dan penerapan aplikasi *Electronic Office* adalah: (1) Meringankan tenaga dan pikiran: Penggunaan dan penerapan *Electronic Office* bermanfaat untuk membantu meringankan tenaga dan pikiran pimpinan, sekretaris dan karyawan dalam menjalankan tugasnya. (2) Mengurangi kebosanan di tempat kerja: Misalnya mengetik di laptop akan lebih menyenangkan, karena laptop memiliki fungsi lain, seperti mengetik sambil mendengarkan musik. (3) Peningkatan beban kerja: Jika menggunakan mesin fotokopi, tentunya akan mempercepat penyalinan dokumen dibandingkan dengan penyalinan manual. (4) Mempercepat penyelesaian pekerjaan: Misalnya, mengirim surat di tempat yang berbeda akan terselesaikan lebih cepat karena menggunakan mesin faks dan email. (5) Melancarkan pekerjaan: Misalnya, pendistribusian dan pengarsipan surat-surat penting pimpinan, di mana mesin fotokopi digunakan untuk menyalin surat, akan lebih lancar daripada mengirim surat satu per satu tanpa menyalinnya. (6) Meningkatkan kualitas kantor: Misalnya, gunakan aplikasi *Electronic Office* seperti printer. Efek yang dicetak oleh printer akan lebih baik daripada efek yang dicetak oleh mesin template. (7) Meningkatkan jumlah hasil kerja: Misalnya hasil kerja dari sekretaris senior yang dapat menyiapkan dokumen lebih dari satu karena menggunakan aplikasi *Electronic Office* seperti printer sehingga mempermudah mencetak beberapa dokumen.

#### **Kendala dan Tantangan Penerapan Electronic Office**

Penerapan *Electronic Office* dalam perusahaan atau instansi tentu tidak mudah seperti yang dibayangkan, dan pastinya terdapat kendala dan tantangan dalam proses penerapannya.

Hartono (2007) dalam Handayani & Sudiana (2017) mengatakan bahwa keputusan untuk

mengadopsi sistem teknologi informasi ada di tangan manajer, tetapi keberhasilan pengguna teknis tergantung pada penerimaan dan penggunaan masing-masing pengguna. Misalnya pegawai yang tidak mahir atau yang tidak bisa melakukan tugas administrasi secara online. Hal tersebut akan mempengaruhi layanan dalam perusahaan maupun perkantoran. Oleh karena itu, fungsi perusahaan yaitu memberikan pelatihan untuk memungkinkan karyawannya dapat mengoperasikan aplikasi dan alat-alat *Electronic Office*.

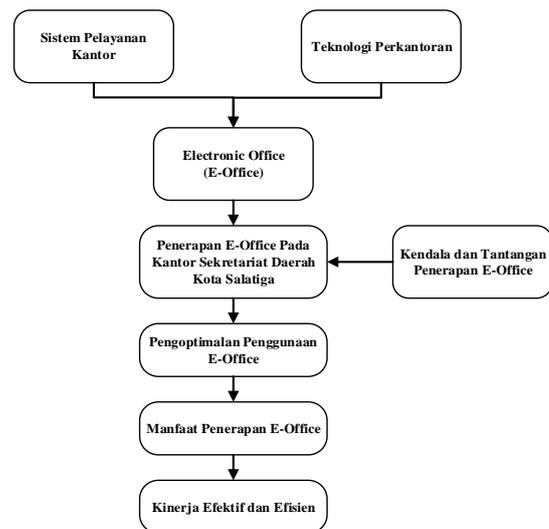
Selain itu, menurut Prayudha (2012), ada beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam pengimplementasian *Electronic Office* dalam suatu organisasi, yaitu: (1) Prasarana Teknologi Informasi: Prasarana Teknologi Informasi memberikan pondasi dasar bagi kapasitas TI yang digunakan untuk membangun aplikasi bisnis dan biasanya dikelola oleh kelompok sistem informasi. (2) Keterampilan dan Sumber Daya Manusia (SDM): *Skill* dan SDM adalah sumber daya yang dimiliki oleh setiap individu berupa fisik, mental (semangat, kepiawaian, moral, kepribadian, kecerdasan, perilaku, dan pengalaman), dan keterampilan (*hard skill dan soft skill*). Organisasi yang unggul dalam bersaing tidak lepas dari faktor SDM yang baik, strategi yang mapan, dan suasana organisasi kondusif. Tantangan yang dihadapi oleh organisasi dalam dekade mendatang mengharuskan organisasi berkonsentrasi kepada masalah SDM. Tantangan tersebut adalah globalisasi, memenuhi kebutuhan *stakeholder*, dan sistem kerja yang semakin canggih. (3) Keamanan Sistem: Masalah keamanan sistem merupakan salah satu aspek penting dari sebuah sistem informasi. Masalah keamanan ini sering kali kurang mendapat perhatian dari pada pemilik dan pengelola sistem informasi. Sering kali masalah keamanan berada di urutan kedua, bahkan di urutan terakhir dalam daftar hal-hal yang dianggap penting. Apabila mengganggu *performance* dari sistem, sering kali keamanan sistem dikurangi atau ditiadakan. (4) Organisasi Internal: Lingkungan internal adalah kejadian dan kecenderungan dalam suatu organisasi yang mempengaruhi manajemen, karyawan, dan budaya organisasi. Organisasi sesuai konsep masa kini merupakan kumpulan dari berbagai macam sumber daya, kapabilitas dan kompetensi yang selanjutnya bisa digunakan untuk membentuk posisi tertentu. (5) Budaya Sosial dan Organisasi: Budaya sosial dan organisasi mengandung nilai, kebiasaan, kepercayaan yang mencirikan karakteristik organisasi dan seluruh anggota organisasi sehingga budaya sosial dan organisasi menjadi titik tekan dalam melakukan perubahan organisasi.

### Kerangka Berpikir

Penyajian kerangka berpikir dapat membantu peneliti menjelaskan dan memperjelas rancangan yang diajukan peneliti (Dwiyanto, 2002). Kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah sistem

pelayanan kantor dan teknologi perkantoran yang menjadi kerangka utama. Sehingga menghasilkan suatu proses penerapan *Electronic Office* yang digunakan dalam perkantoran maupun perusahaan untuk mempermudah suatu pekerjaan. Dari proses penerapan *Electronic Office* inilah menghasilkan suatu rumusan masalah yang diteliti oleh peneliti yaitu penerapan *Electronic Office* pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga. Dalam menerapkan *Electronic Office*, terdapat kendala dan tantangan yang dihadapi oleh pimpinan maupun pegawainya. Oleh karena itu, pimpinan maupun pegawai harus bekerja sama dalam mengoptimalkan penggunaan dan penerapan *Electronic Office* pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga agar memperoleh banyak manfaat sehingga menghasilkan kinerja yang efektif dan efisien.

Berdasarkan latar belakang masalah dan kajian teori yang telah dipaparkan, maka akan diadakan penelitian tentang penerapan dan pemanfaatan *Electronic Office* pada kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga. sehingga model kerangka berpikir ditunjukkan pada gambar di bawah ini:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

## 2. Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Metode deskriptif yaitu dengan menggambarkan fenomena yang ada baik peristiwa saat ini atau saat lampau tanpa mengadakan manipulasi pada variabel bebas (Anna et al., 2014). Hal ini dikarenakan penelitian ini ingin mengetahui penerapan dan pemanfaatan *Electronic Office* pada kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga yang tidak dapat diwakilkan dengan angka-angka.

### **Teknik Pengumpulan Data dan Informan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam bersama narasumber dan dokumentasi. Wawancara dilaksanakan dengan memberikan pertanyaan kepada informan yang memiliki kompetensi dan sesuai dengan kebutuhan data untuk mendapat data yang tepat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan dan pemanfaatan *Electronic Office* pada kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga.

Oleh karena itu, diperlukan informan yang memenuhi parameter yang dapat mengungkap hal di atas sehingga memungkinkan data dapat diperoleh. Parameternya adalah sebagai berikut: (1) Mengetahui penerapan dan pemanfaatan *Electronic Office* pada Kantor Kesekretariatan Daerah Kota Salatiga. (2) Terlibat langsung sebagai penanggung jawab dalam penerapan dan pemanfaatan *Electronic Office* pada Kantor Kesekretariatan Daerah Kota Salatiga.

Dari parameter di atas, informan penelitian yang dianggap memenuhi karakteristik yaitu: (1) Staf Tata Usaha yang memiliki kompetensi sebagai operator sistem *Electronic Office*. (2) Kepala Bagian Organisasi yang mengelola berbagai pekerjaan menggunakan alat-alat dan aplikasi *Electronic Office*.

Penelitian ini juga mengumpulkan bukti sekunder berupa berita acara, struktur organisasi, dan berkas serupa sebagai dokumentasi.

### **Tahapan Penelitian dan Teknik Analisis Data**

Menurut Ridder et al., (2014) teknik analisis data meliputi 3 aktivitas utama, yaitu (1) kondensasi data, (2) penyajian data, dan (3) penarikan kesimpulan/verifikasi. (1) Kondensasi data terjadi sepanjang penelitian dilakukan, berawal dari kerangka kerja konseptual, pertanyaan penelitian, dan pemilihan pendekatan pengumpulan data. Kemudian dilakukan penulisan ringkasan, pengembangan tema, pemilihan data, pemfokusan, penyederhanaan, dan transformasi data yang berlangsung hingga penelitian selesai sehingga kesimpulan final dapat diambil dan diverifikasi. Fokus dalam penelitian ini adalah menganalisis penerapan, manfaat serta hambatan dan tantangan penerapan *Electronic Office*. (2) Penyajian data yaitu kumpulan informasi yang terorganisir dan terkompresi sehingga memungkinkan penarikan dan tindakan kesimpulan. Data akan disajikan dalam bentuk matriks. (3) Penarikan kesimpulan/verifikasi dengan menjaga keterbukaan dan skeptisisme saat mencatat pola, penjelasan, aliran sebab-akibat, dan proposisi yang disertai argumen.

Penelitian ini akan diuji menggunakan teknik triangulasi untuk menguji keabsahannya. Norman K. Denkin yang diungkap oleh Sari, (2020) mendefinisikan triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda. Sampai saat ini, konsep Denkin ini dipakai oleh para peneliti

kualitatif di berbagai bidang. Menurutnya, terdapat empat teknik triangulasi, yaitu: (1) Triangulasi metode yang dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda, (2) Triangulasi antar peneliti yang dilakukan dengan cara menggunakan lebih dari satu orang dalam pengumpulan dan analisis data, (3) Triangulasi sumber data yaitu menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data melalui wawancara dan observasi, dan (4) Triangulasi teori yang dapat meningkatkan kedalaman pemahaman asalkan peneliti mampu menggali pengetahuan teoritik secara mendalam atas hasil analisis data yang telah diperoleh.

### **3. Hasil dan Pembahasan**

#### **Penerapan *Electronic Office* Pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga**

Pada kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga terdapat beberapa langkah awal yang berbeda-beda sesuai dengan bagian masing-masing untuk menerapkan *Electronic Office*. Bagian umum memiliki 4 (empat) langkah awal dalam penerapan *Electronic Office*, yaitu (1) Sistem kerja (2) Uji coba (3) Sosialisasi (4) Buku panduan. Berikut petikan wawancara dengan staf tata usaha yang berinisial W di Kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga:

*“Untuk langkah awalnya ada 4 (empat), yang pertama dari sistem kerja dulu untuk pembuatan aplikasi seperti apa kemudian dilakukan trial atau uji coba terlebih dahulu selama sebulan, revisi dan setelah itu dilaksanakan sosialisasi dan terakhir kita sebariskan buku panduan untuk pemakaian elektronik office tersebut.”* (Wawancara, 16 Februari 2022).

Pada bagian organisasi terdapat 6 (enam) langkah awal untuk menerapkan *Electronic Office* seperti yang dikatakan kepala bagian organisasi bernisial L-E:

*“Langkah awal pada bagian organisasi ada 6 (enam), yang pertama dan kedua sama seperti bagian umum, kemudian yang ketiga kita bagi buku panduannya. Setelah buku panduan dibagikan, kita mengadakan sosialisasi dan setelah itu akan ada evaluasi/perbaikan sebelum melakukan sosialisasi lagi.”* (Wawancara, 16 Februari 2022).

Setelah melakukan langkah awal, dibutuhkan komponen-komponen untuk mendukung proses penerapan *Electronic Office* pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga. Hal ini diperkuat oleh kutipan hasil wawancara dengan staf tata usaha yang berinisial W sebagai berikut:

*“Dalam penerapan *Electronic Office*, semua bagian membutuhkan komponen-komponen seperti komputer, jaringan, dokumen pendukung dan tentunya sumber daya manusia juga untuk*

*mengoperasikan Electronic Office tersebut.” (Wawancara, 16 Februari 2022).*

Selain komponen, terdapat beberapa tahapan perencanaan dalam penerapan aplikasi *Electronic Office* seperti yang dikatakan staf tata usaha berinisial W:

*“Tahapan perencanaannya yang pertama itu sosialisasi kemudian pembuatan surat edaran dan yang terakhir kita lakukan pelatihan pemakaian Electronic Office untuk pegawai.” (Wawancara, 16 Februari 2022).*

Setelah melaksanakan tahapan perencanaan, penerapan aplikasi *Electronic Office* akan dilakukan sesuai dengan bagian masing-masing. Berikut kutipan dari hasil wawancara dengan staf tata usaha berinisial W:

*“Untuk bagian umum ada 3 (tiga) aplikasi untuk mengoperasikan surat-surat. Yang pertama yaitu sim naskah dinas yang terbagi dua lagi menjadi nota dinas dan asmanan, yang kedua ada surat masuk dan surat keluar, dan yang ketiga ada aplikasi SPPD yang mencakup anggaran yang dibutuhkan.” (Wawancara 16 Februari 2022).*

Berikut kutipan dari hasil wawancara dengan kepala bagian organisasi berinisial L-E:

*“Kalau di bagian organisasi itu hanya terdapat 1 (satu) aplikasi Electronic Office yang digunakan yaitu E-SAKIP.” (Wawancara 16 Februari).*

Alur kerja aplikasi *Electronic Office* pada bagian umum seperti yang dikatakan staf tata usaha berinisial W:

*“Sim naskah dinas alur kerjanya dari ODP menyerahkan surat, di filter, diinput dan naikkan ke pejabat yang berwenang, dinaikkan ke pejabat yang lebih tinggi, dikembalikan ke tata usaha dan OPD mengambil lagi. Untuk surat masuk alur kerjanya dari penginputan oleh tata usaha, dinaikkan ke pejabat sesuai dengan perihal surat, pejabat membuat disposisi, dikembalikan ke tata usaha dan tata usaha mengirim kembali ke dinas yang dituju oleh pejabat sesuai disposisi. SPPD alur kerjanya dimulai dari bagian sekda mengajukan SPPD, dicocokkan anggarannya, ditanda tangani oleh pejabat, setelah itu SPPD dapat digunakan.” (Wawancara, 16 Februari 2022).*

Lalu kepala bagian organisasi yang berinisial L-E juga menjelaskan alur kerja dari aplikasi E-SAKIP:

*“Alur kerja sistem ini yaitu menggabungkan data yang sudah ada untuk diolah Bersama data yang terbaru untuk kemudian ditampilkan secara visual pada media web browser melalui media internet yang mempunyai akses luas ke semua user.” (Wawancara, 16 Februari 2022).*

Hasil dari penelitian yang sudah dilakukan di kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 1. Tahapan Penerapan *Electronic office*

Bagian	Tahapan	Aktivitas
Umum	Sistem Kerja	Merancang sistem kerja aplikasi <i>Electronic Office</i> .
	Uji Coba	Melakukan uji coba ( <i>trial</i> ) aplikasi <i>Electronic Office</i> selama 1 bulan dan melakukan perbaikan jika ada revisi.
	Sosialisasi	Melakukan sosialisasi untuk pengenalan aplikasi <i>Electronic Office</i> kepada pegawai bagian umum.
	Buku Panduan	Menyebarkan buku panduan yang berisi cara dan strategi pemakaian aplikasi <i>Electronic Office</i> .
Organisasi	Sistem Kerja	Merancang sistem kerja aplikasi <i>Electronic Office</i> .
	Uji Coba	Melakukan uji coba ( <i>trial</i> ) selama 3 bulan.
	Buku Panduan	Menyebarkan buku panduan yang berisi cara dan strategi pemakaian aplikasi <i>Electronic Office</i> .
	Sosialisasi	Melakukan sosialisasi untuk pengenalan aplikasi <i>Electronic Office</i> kepada pegawai bagian organisasi.
	Evaluasi dan Perbaikan	Melakukan perbaikan aplikasi <i>Electronic Office</i> jika ada revisi.
	Sosialisasi	Melakukan bimbingan teknologi untuk penggunaan aplikasi <i>Electronic Office</i> .

Tabel 2. Fitur *Electronic Officedan* Alur Kerja

Bagian	Fitur Office	Electronic	Alur Kerja
Umum	SIM Naskah Dinas		ODP menyerahkan surat, di filter, di input, dinaikkan ke pejabat yang berwenang, dinaikkan ke pejabat lebih tinggi, dikembalikan ke tata usaha dan ODP mengambil kembali surat.
	Surat Masuk		Penginputan yang dilakukan oleh tata usaha, dinaikkan ke pejabat sesuai dengan perihal surat, pejabat membuat disposisi, dikembalikan ke tata usaha dan tata usaha mengirim ke dinas yang ditunjuk oleh pejabat sesuai dengan disposisi.
	Surat Perjalan Dinas (SPPD)	Perintah	Bagian sekda mengajukan SPPD, pejabat yang menangani melakukan pencocokan anggaran, proses tanda tangan pejabat, dan SPPD dapat digunakan.
Organisasi	E-SAKIP		Admin menggabungkan data yang sudah ada untuk diolah bersama data yang baru dan data akan ditampilkan secara visual pada media Web Browser melalui media internet yang mempunyai akses luar ke semua user.

Penerapan *Electronic Office* dalam perkantoran sangat penting, karena akan sangat membantu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya (Taufik & Wijayanti, 2021). Sekretariat Daerah Kota Salatiga merupakan salah satu kantor yang telah menerapkan penggunaan *Electronic Office* untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Suprpto & Prehanto (2020) dan Dewandaru (2013) mengatakan bahwa terdapat beberapa tahap serta langkah-langkah yang harus dilaksanakan untuk merancang dan menerapkan *Electronic Office*. Menurut Ilhamsyah & Wahid (2007) terdapat beberapa proses yang digunakan untuk melakukan penerapan perangkat lunak *Electronic Office*. Dalam proses penerapannya, kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga melakukan beberapa langkah awal yang berbeda-beda sesuai dengan masing-masing bagian. Pada bagian umum, terdapat 4 (empat) langkah awal penerapan *Electronic Office*, yaitu: (1) Sistem kerja. (2) Uji coba. (3) Sosialisasi. (4) Buku panduan. Sedangkan bagian organisasi memiliki 6 (enam) langkah awal dalam penerapan *Electronic Office*, yaitu: (1) Sistem kerja. (2) Uji coba. (3) Buku panduan. (4) Sosialisasi. (5) Evaluasi dan Perbaikan. (6) Sosialisasi.

Komponen-komponen seperti komputer, jaringan, dokumen pendukung, dan sumber daya manusia sangat penting dan dibutuhkan dalam proses penerapan *Electronic Office*. Setelah komponen tersebut terpenuhi, akan dilakukan tahapan perencanaan penerapan aplikasi *Electronic Office* berupa sosialisasi, pembuatan surat edaran dan pelatihan pemakaian *Electronic Office* bagi para pegawai kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga.

Kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga juga memiliki aplikasi *Electronic Office* dan alur kerja yang berbeda-beda sesuai dengan bagian masing-masing. Pada bagian umum terdapat 3 (tiga) aplikasi yang mengoperasikan surat-surat, yaitu: (1) Naskah dinas: Alur kerja aplikasinya dimulai dari ODP yang menyerahkan surat, di filter dan di input, kemudian dinaikkan ke pejabat yang berwenang,

setelah itu dinaikkan ke pejabat yang lebih tinggi, dikembalikan ke tata usaha, kemudian OPD mengambil kembali. (2) Surat masuk: Alur kerjanya dimulai dari penginputan yang dilakukan oleh tata usaha, dinaikkan ke pejabat sesuai dengan perihal surat, pejabat membuat disposisi kemudian dikembalikan pada tata usaha dan tata usaha mengirim kembali ke dinas yang dituju oleh pejabat sesuai disposisi. (3) SPPD: Alur kerjanya dimulai dari bagian sekda mengajukan SPPD, lalu dicocokkan sesuai dengan anggaran, proses tanda tangan oleh pejabat dan setelah itu SPPD dapat digunakan.

Sedangkan bagian organisasi hanya terdapat 1 (satu) aplikasi yang dikenal dengan aplikasi E-SAKIP. Alur kerja dari E-SAKIP yaitu menggabungkan data yang sudah ada (*existing*) untuk diolah dengan data yang terbaru (manual input data) untuk kemudian ditampilkan secara visual pada media web browser melalui media internet yang mempunyai akses luas ke semua user.

#### **Manfaat Penerapan *Electronic Office* Pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga**

Untuk mengidentifikasi manfaat yang diperoleh dari penerapan *Electronic Office* di kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga dilakukan wawancara dengan kepala bagian organisasi dan staf tata usaha.

Hasil wawancara dengan kepala bagian organisasi yang berinisial L-E, menyatakan bahwa:

*“Manfaat Electronic Office yaitu penggunaan kertas dan buku berkurang, proses kerja lebih efektif, tata ruang kantor menjadi lebih luas karena arsip tidak menumpuk. Manfaat dari aplikasi E-SAKIP juga pasti ada, yang pertama sebagai media pelaporan kinerja pemerintah daerah, sebagai alat untuk melakukan monitoring kinerja SKPD dan pemerintah daerah dan sebagai dokumen elektronik yang berisi catatan kerja pemerintah daerah dan SKPD dalam 5 (lima) tahun.” (Wawancara, 16 Februari 2022).*

Staf tata usaha yang berinisial W juga menyatakan bahwa:

*“Manfaat dari aplikasi naskah dinas yaitu kita bisa melacak posisi naskah dinas, mengurangi risiko hilangnya dokumen, filter naskah dinas lebih efisien dan kita bisa mengetahui disposisi dari pejabat. Untuk surat masuk kita bisa melacak posisi surat, pengiriman surat ke pejabat lebih cepat dan dokumen bisa tertata. Untuk SPPD manfaatnya, kita mengetahui anggaran yang dibutuhkan dan dikeluarkan serta memperkirakan kegiatan yang akan dipilih.” (Wawancara, 16 Februari 2022).*

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga, peneliti menemukan manfaat penerapan aplikasi *Electronic Office* sebagai berikut:

Tabel 3. Manfaat Aplikasi *Electronic Office*

No	Aplikasi Electronic Office	Manfaat
1	SIM Naskah Dinas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Dapat melacak posisi naskah dinas.</li> <li>2) Mengurangi risiko hilangnya dokumen.</li> <li>3) Filter naskah dinas lebih efisien.</li> <li>4) Dapat mengetahui disposisi pejabat.</li> </ol>
2	Surat Masuk	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Dapat melacak posisi surat.</li> <li>2) Pengiriman surat ke pejabat lebih cepat.</li> <li>3) Dokumen lebih tertata dan rapi.</li> </ol>
3	SPPD (Surat Perjalanan Dinas)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Dapat mengetahui anggaran yang dibutuhkan dan dikeluarkan.</li> <li>2) Dapat memperkirakan kegiatan yang akan dipilih.</li> </ol>
4	E-SAKIP	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sebagai media pelaporan kinerja pemerintah daerah.</li> <li>2) Sebagai alat untuk melakukan monitoring kinerja SKPD dan pemerintah daerah.</li> <li>3) Sebagai dokumen elektronik yang berisi catatan kerja pemerintah daerah dan SKPD dalam 5 (lima) tahun.</li> </ol>

Penerapan *Electronic Office* dalam sebuah perkantoran tentunya akan memperoleh banyak manfaat terutama dalam penyelesaian pekerjaan. Hal tersebut diperkuat penelitian sebelumnya oleh Dewandaru (2013) yang mengatakan bahwa penerapan dan pemanfaatan *Electronic Office* sangat membantu kelancaran arus kerja dan mempercepat pekerjaan di kantor. Selain itu, penelitian yang

dilakukan Herdiana & Marsofiyati (2019) dan penelitian Ummi & Aldri Frinaldi (2020) juga mengatakan bahwa penggunaan dan penerapan aplikasi *Electronic Office* sangat membantu pimpinan dan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya, seperti mengelola kearsipan, membuat surat, dan lainnya sehingga pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan efektif dan efisien.

Menurut Ummaryroh et al., (2005) penggunaan dan penerapan aplikasi *Electronic Office* berdampak positif dalam perkantoran maupun perusahaan. Manfaat penerapan *Electronic Office* juga diperoleh kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga yang telah menerapkan dan menggunakan aplikasi *Electronic Office*. Beberapa manfaat yang diperoleh yaitu: (1) Penggunaan kertas berkurang. (2) Mengurangi penggunaan buku yang berlebihan dari sistem kerja manual menjadi sistem kerja elektronik. (3) Proses pekerjaan lebih efisien dan efektif. (4) Tata ruang kantor lebih rapi dan luas. (5) Arsip tidak menumpuk dalam ruangan.

Selain itu, terdapat manfaat dari penerapan dan penggunaan aplikasi *Electronic Office* di masing-masing bagian pada kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga. Bagian umum memiliki 3 (tiga) aplikasi *Electronic Office* untuk mengelola surat-surat dan ketiga aplikasi tersebut memiliki manfaat, yaitu: (1) Naskah dinas: Manfaatnya dapat melacak posisi naskah dinas, mengurangi risiko kehilangan dokumen, filter naskah dinas lebih efisien, dan lebih mudah mengetahui disposisi pejabat. (2) Surat masuk manfaatnya yaitu dapat melacak posisi surat, pengiriman surat ke pejabat lebih cepat, dokumen lebih tertata dan rapi. (3) SPPD (Surat Perjalanan Dinas) manfaatnya yaitu dapat mengetahui anggaran yang dibutuhkan dan dikeluarkan dan dapat memperkirakan kegiatan yang akan dipilih. Sedangkan bagian organisasi memiliki 1 (satu) aplikasi *Electronic Office* yaitu E-SAKIP. Manfaatnya sebagai media pelaporan kinerja pemerintah daerah, sebagai alat untuk melakukan monitoring kinerja SKPD dan pemerintah daerah dan sebagai dokumen elektronik yang berisi catatan kerja pemerintah daerah dan SKPD dalam 5 (lima) tahun.

### Kendala dan Tantangan Penerapan *Electronic Office* Pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga

Dalam proses penerapan *Electronic Office* terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi sistem kerja sehingga mengakibatkan pekerjaan tidak efektif. Berikut kutipan dari hasil wawancara dengan staf tata usaha berinisial W:

*“Jaringan internet biasanya tidak stabil dan perbaikan server juga mempengaruhi sistem kerja aplikasi, selain itu biasa terjadi human eror dalam penginputan dan biasanya juga printernya eror.” (Wawancara, 16 Februari 2022).*

Terbatasnya biaya, pemahaman dan pengetahuan dalam mengoperasikan *electronic office*. Berikut hasil wawancara dengan kepala bagian organisasi berinisial L-E, yang mengatakan:

*“Faktor yang biasanya menjadi penghambat itu karena SDM yang belum mengoptimalkan dan belum bisa menerima perubahan sistem kerja dari manual ke elektronik. Selain itu anggaran juga belum tersedia untuk perbaikan aplikasi dan sosialisasi juga kurang maksimal.” (Wawancara, 16 Februari 2022).*

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga, peneliti menemukan kendala dan tantangan sebagai berikut:

Tabel 4. Kendala, Tantangan dan Solusi

No	Kendala dan Tantangan yang dihadapi	Solusi
1	Jaringan internet yang tidak stabil, printer yang eror, perbaikan server yang mempengaruhi sistem kerja aplikasi serta kelalaian pegawai ( <i>Human error</i> ).	Rutin melakukan pengecekan jaringan internet, alat-alat <i>Electronic Office</i> dan pengecekan individual para pegawai.
2	Pegawai yang belum bisa menerima perubahan dari manual ke elektronik, sosialisasi yang kurang maksimal dan anggaran perbaikan aplikasi yang belum tersedia.	Melakukan sosialisasi dan pelatihan terhadap pegawai. Serta melakukan penyusunan anggaran agar dapat diajukan ke pejabat yang berwenang.

Penerapan dan penggunaan aplikasi *Electronic Office* yang terlaksana di kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga belum berfungsi dan berperan secara optimal. Kondisi ini disebabkan oleh beberapa kendala yang muncul, yaitu jaringan internet yang biasanya tidak stabil dan alat-alat *Electronic Office* seperti printer yang eror sehingga proses penginputan surat-surat dan lainnya terkendala. Selain itu, kendala dalam perbaikan server juga mempengaruhi sistem kerja aplikasi *Electronic Office* dan kendala human eror yang mengakibatkan kesalahan dalam melakukan penginputan.

Menurut Prayudha (2012) ada beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam pengimplementasian *Electronic Office* dalam suatu organisasi, yaitu: (1) Prasarana Teknologi Informasi (2) Keterampilan dan Sumber Daya Manusia (SDM) (3) Keamanan Sistem (4) Organisasi Internal (5) Budaya Sosial dan Organisasi. Terbatasnya biaya, pengetahuan dan kemampuan dari sumber daya manusia juga menjadi faktor yang dapat menghambat proses penerapan aplikasi *Electronic Office* di kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga. Hal tersebut diperkuat penelitian sebelumnya oleh Hartono (2007)

dalam Handayani & Sudiana (2017) mengatakan bahwa keputusan untuk mengadopsi sistem teknologi informasi ada di tangan manajer, tetapi keberhasilan pengguna teknis tergantung pada penerimaan dan penggunaan masing-masing pengguna. Dalam proses penerapan dan penggunaan *Electronic Office* belum dapat dioptimalkan oleh pegawai dikarenakan belum bisa menerima perubahan dari sistem kerja manual ke sistem elektronik. Selain itu, sosialisasi yang dilakukan masih kurang maksimal dan anggaran untuk melakukan perbaikan aplikasi *Electronic Office* juga belum tersedia sehingga menjadi penghambat untuk melakukan proses penerapan aplikasi *Electronic Office* di kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga.

#### 4. Kesimpulan

Dalam proses penerapan *Electronic Office*, langkah awal dan komponen serta tahapan perencanaan penerapan *Electronic Office* penting dan dibutuhkan untuk mempermudah proses penerapannya. Langkah awal penerapan *Electronic Office* di kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga berbeda-beda sesuai dengan masing-masing bagian. Pada bagian umum, terdapat 4 (empat) langkah awal penerapan *electronic office*, yaitu: (1) Sistem kerja. (2) Uji coba. (3) Sosialisasi. (4) Buku panduan. Sedangkan bagian organisasi memiliki 6 (enam) langkah awal dalam penerapan *Elektronik Office*, yaitu: (1) Sistem kerja. (2) Uji coba. (3) Buku panduan. (4) Sosialisasi. (5) Evaluasi dan Perbaikan. (6) Sosialisasi. Selain langkah awal, komponen seperti komputer, jaringan, dokumen pendukung, dan sumber daya manusia juga dibutuhkan dalam proses penerapan *Electronic Office*.

Manfaat penerapan *Electronic Office* juga diperoleh kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga, yaitu: (1) Penggunaan kertas berkurang. (2) Mengurangi penggunaan buku yang berlebihan dari sistem kerja manual menjadi sistem kerja elektronik. (3) Proses pekerjaan lebih efisien dan efektif. (4) Tata ruang kantor lebih rapi dan luas. (5) Arsip tidak menumpuk dalam ruangan. Terdapat juga aplikasi *Electronic Office* di bagian umum yaitu: (1) SIM Naskah Dinas (2) Surat Masuk (3) SPPD dan di bagian organisasi yaitu E-SAKIP yang memiliki banyak manfaat sehingga membantu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien.

Akan tetapi, terdapat juga kendala dan hambatan seperti jaringan internet yang tidak stabil, printer yang eror, perbaikan server yang mempengaruhi sistem kerja aplikasi serta kelalaian pegawai (*human error*). Selain itu, masih ada beberapa pegawai yang belum bisa menerima perubahan dari manual ke elektronik, sosialisasi yang kurang maksimal dan anggaran perbaikan aplikasi yang belum tersedia. Beberapa kendala dan hambatan tersebut mengakibatkan proses penerapan dan penggunaan aplikasi *Electronic Office* di kantor

Sekretariat Daerah Kota Salatiga belum berfungsi dan berperan secara optimal.

### Implikasi Teori dan Terapan

Berdasarkan penelitian ini secara teoritis memiliki persamaan pendapat dengan penelitian sebelumnya yaitu Herdiana & Marsofiyati (2019) yang mengatakan bahwa proses penerapan dan pemanfaatan *Electronic Office* mampu membantu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien. Secara praktis, hasil penelitian ini digunakan sebagai masukan bagi pengelola aplikasi *Electronic Office* di kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga untuk mengoptimalkan penggunaan aplikasi *Electronic Office* yang terdapat di kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga. Saran yang diajukan untuk pengoptimalan penggunaan aplikasi *Electronic Office* yaitu sebaiknya rutin melakukan pengecekan jaringan internet, alat-alat *Electronic Office* dan pengecekan individual para pegawai di pagi hari sebelum memulai aktivitas pekerjaan. Perlu melakukan penyusunan anggaran untuk perbaikan aplikasi agar dapat diajukan ke pejabat yang berwenang sehingga tidak menghambat pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Selain itu, perlu mengadakan sosialisasi dan pelatihan agar pegawai dapat mengoptimalkan penggunaan aplikasi *Electronic Office* yang diterapkan di kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga.

Keterbatasan penelitian ini yaitu kurangnya informan sehingga menimbulkan keterbatasan informasi yang didapatkan. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah dapat dilakukan penelitian mendalam dengan minimal 2 (dua) informan yang lebih memahami penggunaan *Electronic Office* di kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga untuk menilai keberhasilan penerapan aplikasi *Electronic Office*. Berikutnya penelitian mendatang dapat memfokuskan pada pengoptimalan proses penerapan dan pemanfaatan *Electronic Office* di kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga.

### Referensi

- Angraini, U., & Muryono, S. (2021). Pengelolaan Warkah Digital dan Prospek Pemanfaatannya (Studi Di Kantor Pertanahan Kota Lubuklinggau, Provinsi Sumatera Selatan). *Tunas Agraria*, 3(1), 91–115. <https://doi.org/10.31292/jta.v3i1.69>
- Anna, Nurmalasari, & Yayuk, R. (2014). Penerapan Metode Waterfall Dalam Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Pengiriman Barang. In *Yogyakarta: Deepublish*. (Vol. 01, Issue 01, pp. 1–9). <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/justian/article/view/8058>
- Arief, M. R. (2005). Sistem Electronic Office untuk Mendukung Komunikasi, Koordinasi dan Alokasi Sumber Daya (Studi Kasus di KPTU FT UGM). *Jurnal Dasi September 2005*, 7.
- Dewandaru, D. S. (2013). Pemanfaatan Aplikasi Electronic Office untuk Mendukung Penerapan E-Government dalam Kegiatan Perkantoran Studi Kasus: Puslitbang Jalan dan Jembatan. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi 2013 (SENTIKA 2013)*, 2013(Sentika), 232–239. [https://fti.uajy.ac.id/sentika/publikasi/makalah/2013/2013\\_35.pdf](https://fti.uajy.ac.id/sentika/publikasi/makalah/2013/2013_35.pdf)
- Dewi, B. R., Raharjo, S., & Adhitya, E. (2020). Perancangan Sistem Informasi Puskesmas. *Jurnal IKRA-ITH Informatika*, 13.
- Diana Agus Bambang. (2019). Konsep Electronic Office Menuju Perubahan Pelayanan Birokrasi Berbasis Digital (Good Governance). *Jurnal Prosiding Seminar StiamiP- ISSN 2355-2883*, 6(1).
- Dwiyanto, D. (2002). Metode Kualitatif: Penerapannya dalam Penelitian. *Diakses Dari: Https://Www. Academia. Edu/Download ...emia. Edu/Download ..., 0, 1–7*.
- Handayani, T., & Sudiana, S. (2017). Analisis Penerapan Model Utaut (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Terhadap Perilaku Pengguna Sistem Informasi (Studi Kasus: Sistem Informasi Akademik Pada Sttnas Yogyakarta). *Angkasa: Jurnal Ilmiah Bidang Teknologi*, 7(2), 165. <https://doi.org/10.28989/angkasa.v7i2.159>
- Hartanto R D. (2012). Electronic Office System. *Rancang Bangun Penutup Stadion Otomatis Berbasis Mikrokontroler ATmega 8535. Surabaya: FSAINTEK Universitas Airlangga*.
- Hartono, J. (2007). Sistem Informasi Keperilakuan. *Penerbit Andi. Yogyakarta*.
- Herdiana, F., & Marsofiyati. (2019). Penerapan dan Pemanfaatan Electronic Office sebagai perwujudan paperless office. *Informasi Dan Komunikasi*, 3(1), 74.
- Ilhamsyah, M., & Wahid, F. (2007). Electronic Office Untuk Manajemen Perusahaan Yang Tersebar Secara Geografis. *Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia*, 5(2), 141–157.
- M.R Prayudha. (2012). Penerapan Electronic Office dalam hubungan antara front office dan back office di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) = The application of Electronic Office in relationship between front office and back office at PT. Kereta Api Indonesia. *Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Indonesia*, 109–111.
- Mulyono, T. (2018). Pendukung Program Paperless Korespondensi Perkantoran (Studi Kasus: Bagian Administrasi Akademik-Akademi Komunitas Semen Indonesia Gresik). *Indonesia: ECNOSCIENZA*, 2018., 2.
- Muslim dan Larbielhadhi. (2017). Pelayanan Publik. *Kreasi Edukasi*, 112–120.

- Muttaqin, M., & Prihandoko, P. (2018). Analisa Pemanfaatan Sistem Informasi Electronic Office Pada Universitas Pembangunan Panca Budi Medan Dengan Menggunakan Metode UTAUT. *Jurnal Teknik Dan Informatika*, 5(1), 40–43.
- Nadaria, S. (2020). Implementasi Electronic Office Pada Dinas TenagaKerja Dan Transmigrasi Provinsi Riau. *Skripsi: Repository.Uin-Suska.Ac.Id*. <http://repository.uin-suska.ac.id/26684/>
- Ramadhani, J. (2017). Peran Sekretaris Profesional Dalam Era Informasi dan Teknologi. *Jurnal Sekretari Unpam*, 1(1), 11. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.32493/skr.v1i1.610>
- Ridder, H. G., Miles, M. B., Michael Huberman, A., & Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis. A methods sourcebook. *Zeitschrift Fur Personalforschung*, 28(4), 485–487. <https://doi.org/10.1177/239700221402800402>
- Robles, M. (2001). “The Electronic Office: What Exactly it is? Office Solutions.” *Mt Airy*, 18(6), 43–45.
- Sari, D. P. (2020). Persepsi Wajib Pajak Terhadap Citra Perpajakan Indonesia Setelah Fenomena Kasus Korupsi Pajak. *Akutansi Bisnis & Manajemen ( ABM )*, 27(1), 15. <https://doi.org/10.35606/jabm.v27i1.550>
- Subari, A., Manan, S., & Ariyanto, E. (2020). Design of Electronic Officesystem in vocational school Diponegoro University using code igniter framework. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 801(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/801/1/012141>
- Subarno, A., & Dewi, A. S. (2018). Electronic Office dan Implementasinya. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Administrasi Perkantoran (SNPAP)*, 107–112.
- Suprpto, R., & Dedy Rahman Prehanto. (2020). Mendukung Tata Kelola Kearsipan Berbasis WEB Menggunakan Metode SDLC Riana Suprpto Dedy Rahman Prehanto. *Jurnal Manajemen*, vol.11 no. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jurnal-manajemen-informatika/article/view/36093>
- Taufik, N. I., & Wijayanti, R. (2021). Penerapan *Electronic Officedi Lingkungan Politeknik STIA LAN Bandung*. 8(6), 424–428. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v8i6.3754>
- Ummasyroh, Yuznizal Firdaus, & Maria Selviana. (2005). Dampak Penggunaan Teknologi Perkantoran Dalam Menunjang Tugas-Tugas Sekretaris Pimpinan di Politeknik Negeri Sriwijaya. *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis*, 13(ISSN 2085-1375).
- Ummi, P., & Aldri Frinaldi. (2020). Efektivitas Electronic Office di Dinas Komunikasi dan Informatika Digital. *Jurnal Sumber Daya Manusia Unggul*, 1(1), 1–9.
- Viddiany, S., & Rozanda, N. E. (2016). Analisis Tipebudaya Organisasi Terhadap Penerapan Electronic Office. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), ISSN 2460-8181.
- Waluyo, D. E. (2000). Teknologi Perkantoran Modern: Wacana Tentang Kantor Maya. Pengembangan Alat dan Lab Jurusan Administrasi Niaga”. Semarang: Politeknik Negeri Semarang. *Semarang: Politeknik Negeri Semarang*.
- Wursanto, I. (2006). Kompetensi Sekretaris Profesional. *Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET*.