

Evaluasi Kebijakan Aplikasi Sisumaker untuk Peningkatan Pelayanan Publik Tangerang Selatan

Muhammad Fadli Sani

Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama), Jakarta
E-Mail Korespondensi: sanifadli97@gmail.com

Abstract - *This study aims to evaluate the effectiveness of the Incoming and Outgoing Mail Information System (SISUMAKER) application implementation policy in improving the quality of public services in South Tangerang City. This study uses a qualitative evaluative approach with an intrinsic case study design and data collection techniques through documentation studies, in-depth interviews, and non-participatory observation. Data analysis was conducted thematically by combining the IPOO (Input-Process-Output-Outcome) evaluation framework and the DeLone and McLean information system success model. The results show that although SISUMAKER is capable of providing administrative efficiency, its implementation still faces significant challenges in aspects of infrastructure readiness, human resource competency, and user interface design. The system has not been fully integrated into the bureaucratic flow, and public participation through public features remains low. This study recommends the need to strengthen human resource capacity, improve digital infrastructure, refine standard operating procedures (SOPs), and develop communication and public education strategies to optimize system utilization. Thus, SISUMAKER has the potential to be a strategic instrument in the digital transformation of public services if supported by adaptive and participatory policy interventions.*

Keywords: Policy Evaluation; Digital Public Services; SISUMAKER

Abstrak - Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas kebijakan implementasi aplikasi Sistem Informasi Surat Masuk dan Keluar (SISUMAKER) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Tangerang Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan evaluatif kualitatif dengan desain studi kasus intrinsik dan teknik pengumpulan data melalui studi dokumentasi, wawancara mendalam, dan observasi non-partisipatif. Analisis data dilakukan secara tematik dengan menggabungkan kerangka evaluasi IPOO (Input-Process-Output-Outcome) dan model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun SISUMAKER mampu memberikan efisiensi administratif, implementasinya masih menghadapi tantangan signifikan pada aspek kesiapan infrastruktur, kompetensi sumber daya manusia, dan desain antarmuka pengguna. Sistem belum sepenuhnya terintegrasi ke dalam alur birokrasi dan partisipasi masyarakat melalui fitur publik masih rendah. Penelitian ini merekomendasikan perlunya penguatan kapasitas SDM, peningkatan infrastruktur digital, penyempurnaan SOP, serta strategi komunikasi dan edukasi publik untuk mengoptimalkan pemanfaatan sistem. Dengan demikian, SISUMAKER memiliki potensi sebagai instrumen strategis dalam transformasi digital pelayanan publik apabila didukung oleh intervensi kebijakan yang adaptif dan partisipatif.

Kata kunci: Evaluasi Kebijakan; Pelayanan Publik Digital; SISUMAKER

PENDAHULUAN

Di era Revolusi Industri 4.0 dan transformasi digital yang begitu cepat, pemerintah dituntut untuk melakukan adaptasi sistemik terhadap pengelolaan administrasi dan pelayanan publik. Salah satu inisiatif penting dalam reformasi

birokrasi digital adalah implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2020. SPBE dirancang untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, efisien, dan terintegrasi, serta memperkuat akuntabilitas layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Pemerintah Kota Tangerang Selatan melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) merespons inisiatif ini dengan mengembangkan sistem digital untuk surat menyurat yang dikenal sebagai Sistem Informasi Surat Masuk dan Keluar (SISUMAKER). Sistem ini diharapkan menjadi instrumen strategis dalam mempercepat proses birokrasi, meningkatkan efisiensi pengelolaan arsip, serta mendukung tata kelola yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan organisasi (Pamulasari et al., 2020). Namun, dalam implementasinya, masih ditemukan berbagai tantangan baik pada level struktural maupun teknis, seperti rendahnya tingkat adopsi pegawai, minimnya sosialisasi kepada masyarakat, serta keterbatasan fitur antarmuka pengguna (UI/UX) dalam mendukung kelancaran interaksi (Ananda Arifah & Wahyuni, 2022).

Sistem administrasi surat menyurat merupakan jantung dari komunikasi formal antar-lembaga dalam pemerintahan. Efektivitas sistem ini sangat bergantung pada kesiapan organisasi dan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi informasi. Dalam konteks ini, pengelolaan surat masuk dan keluar tidak hanya bersifat administratif, tetapi memiliki implikasi langsung terhadap kualitas pelayanan publik (Dapadeda & Emanuel, 2024). Oleh karena itu, analisis terhadap sistem seperti SISUMAKER menjadi krusial untuk menilai apakah perangkat digital tersebut benar-benar mampu mempercepat proses birokrasi dan merespon kebutuhan masyarakat secara nyata.

Transformasi digital dalam sektor publik telah menjadi agenda strategis bagi pemerintahan di berbagai negara, termasuk Indonesia. Dalam upaya menciptakan tata kelola pemerintahan yang transparan, efisien, dan akuntabel, Pemerintah Indonesia menerbitkan kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) melalui Peraturan Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2020. SPBE bukan hanya sekadar digitalisasi proses birokrasi, tetapi merupakan kerangka kerja sistemik untuk menyinergikan pelayanan publik melalui teknologi informasi yang terintegrasi di seluruh instansi pusat dan daerah (Febrian Arga Wahyudi & Nora Eka Putri, 2024). Namun, pelaksanaan SPBE di tingkat daerah masih menghadapi tantangan implementatif, khususnya dalam hal sumber daya manusia, kesadaran digital, dan adopsi teknologi.

Pemerintah Kota Tangerang Selatan merupakan salah satu daerah yang mulai menerapkan konsep SPBE melalui peluncuran aplikasi Sistem Informasi Surat Masuk dan Keluar (SISUMAKER) oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo). SISUMAKER dirancang sebagai platform digital untuk memfasilitasi surat-menyurat secara elektronik antar instansi maupun antara pemerintah dengan masyarakat.

Aplikasi ini bertujuan meningkatkan efisiensi birokrasi, mempercepat disposisi, serta mengurangi ketergantungan terhadap dokumen fisik (Setiadi et al., 2022).

Namun, dalam praktiknya, implementasi SISUMAKER masih jauh dari optimal. Beberapa studi dan laporan internal menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai belum sepenuhnya menguasai sistem ini. Beberapa unit kerja bahkan masih menggunakan metode manual dalam pengelolaan arsip dan pengiriman surat (Firman et al., 2024). Kendala ini diperparah oleh minimnya pelatihan teknis, kurangnya literasi digital di kalangan Aparatur Sipil Negara (ASN), serta belum adanya mekanisme evaluasi sistem yang sistematis. Selain itu, keberadaan fitur SISUMAKER Publik yang ditujukan bagi masyarakat juga belum mendapat respons maksimal karena rendahnya sosialisasi dan desain antarmuka yang tidak ramah pengguna.

Situasi ini menimbulkan pertanyaan kritis terkait efektivitas kebijakan aplikasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Ketika teknologi tidak didukung oleh kesiapan organisasi dan kapasitas pengguna, maka tujuan SPBE untuk mempercepat transformasi birokrasi menjadi sulit tercapai. Oleh karena itu, evaluasi terhadap SISUMAKER sebagai bagian dari kebijakan pelayanan publik digital menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana aplikasi ini memberikan kontribusi terhadap efisiensi dan efektivitas pelayanan di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang Selatan. (Nasution et al., 2023)

Permasalahan lain yang muncul berkaitan dengan ketersediaan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten dalam teknologi informasi. Diskominfo Tangerang Selatan dilaporkan mengalami kekurangan tenaga ahli di bidang TI, karena banyak pegawai yang sebelumnya berasal dari dinas lain dan tidak memiliki latar belakang IT (Kompas.com., 2021). Kondisi ini memperburuk proses migrasi sistem dari manual ke digital dan menimbulkan beban kerja yang tidak proporsional pada tenaga teknis yang ada. Dengan demikian, diperlukan pendekatan evaluatif terhadap kebijakan digitalisasi surat menyurat ini untuk melihat faktor-faktor keberhasilan dan kegagalannya secara menyeluruh.

Berbagai studi telah mengkaji penerapan sistem informasi dalam pengelolaan arsip pemerintahan, termasuk efektivitas teknologi digital dalam mendukung proses surat menyurat. Menurut Puspitasari et al., (2023), digitalisasi dokumen secara signifikan mampu mengurangi waktu respon organisasi terhadap permintaan informasi, serta memperkecil risiko kehilangan arsip. Namun, implementasi sistem digital memerlukan kesiapan infrastruktur, kompetensi sumber daya manusia, serta dukungan kebijakan yang konsisten. Hal ini selaras dengan temuan dari Hawa & Salomo, (2020) yang menunjukkan bahwa resistensi pegawai terhadap perubahan sistem manual ke digital merupakan tantangan utama dalam adopsi teknologi di sektor publik.

Dalam kerangka evaluasi kebijakan publik, Dunn (2015) menekankan pentingnya evaluasi tidak hanya sebagai bentuk akuntabilitas, tetapi juga sebagai instrumen pembelajaran kelembagaan. Evaluasi terhadap sistem seperti SISUMAKER

dapat membantu mengidentifikasi sejauh mana kebijakan ini mampu menjawab tujuan awalnya, serta aspek mana saja yang memerlukan intervensi lebih lanjut. Penilaian ini menjadi lebih relevan ketika dikaitkan dengan prinsip user experience (UX) yang semakin diakui sebagai determinan keberhasilan teknologi publik (Fan & Luna-Reyes, 2016).

Keterlibatan masyarakat dalam layanan digital juga menjadi fokus penting dalam studi e-government. Sebagaimana diungkapkan oleh Cordella & Paletti, (2019), efektivitas e-government tidak hanya ditentukan oleh kehadiran teknologi, tetapi juga oleh tingkat literasi digital masyarakat dan kepercayaan terhadap sistem. Dalam konteks Kota Tangerang Selatan, hal ini menjadi penting karena aplikasi SISUMAKER juga menyasar masyarakat sebagai pengguna eksternal melalui fitur "Sisumaker Publik", yang memungkinkan pengiriman surat elektronik ke pemerintah kota. Namun, penelitian lapangan menunjukkan bahwa sosialisasi yang minim dan antarmuka yang tidak intuitif menghambat partisipasi masyarakat secara optimal (Firman et al., 2024).

Evaluasi kebijakan publik merupakan proses penting dalam siklus kebijakan yang berfungsi untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan keberlanjutan sebuah program atau kebijakan yang telah dilaksanakan (Subirats, 2001). Evaluasi tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga substantif karena menyangkut seberapa jauh suatu kebijakan memenuhi nilai, tujuan, dan kebutuhan publik. Dalam konteks kebijakan digital, evaluasi juga berkaitan dengan bagaimana sistem teknologi berfungsi sebagai alat yang memperkuat kapasitas institusi dalam melayani masyarakat.

Menurut Winarno, (2021), pendekatan evaluasi kebijakan harus mencakup dimensi input (sumber daya), proses (implementasi), output (hasil langsung), dan outcome (dampak jangka panjang). Hal ini sejalan dengan kerangka kerja evaluasi sistem informasi menurut Delone & Mclean, (2014), yang menekankan pentingnya dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (net benefits).

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah mengubah paradigma birokrasi menjadi lebih terbuka, cepat, dan partisipatif. Dalam studi yang dilakukan oleh Hawa & Salomo, (2020), TIK memungkinkan terjadinya efisiensi dalam pengelolaan dokumen dan mempermudah proses birokrasi lintas unit. Namun, teknologi tidak bekerja dalam ruang hampa. Keberhasilannya sangat ditentukan oleh faktor institusional seperti budaya organisasi, pelatihan, dan dukungan pimpinan.

Sistem surat menyurat elektronik seperti SISUMAKER berperan penting dalam mendukung agenda smart government. Menurut Wirtz et al., (2019), sistem manajemen informasi yang efisien memungkinkan pemerintah untuk beroperasi secara data-driven, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pengambilan keputusan. Akan tetapi, integrasi sistem ini memerlukan evaluasi berkelanjutan terhadap pengalaman pengguna (user experience), interaksi antarmuka, serta interkoneksi dengan sistem lain yang digunakan pemerintah.

Implementasi SPBE di daerah kerap menghadapi tantangan struktural dan kultural. Penelitian oleh Fan & Luna-Reyes, 2016 menunjukkan bahwa hambatan terbesar dalam penerapan e-government di negara berkembang adalah resistensi terhadap perubahan, keterbatasan anggaran, serta rendahnya literasi digital ASN. Kondisi ini juga dialami oleh pemerintah daerah di Indonesia, di mana adopsi teknologi seringkali lebih didorong oleh kepatuhan terhadap regulasi daripada pemahaman strategis atas manfaat teknologi itu sendiri (Dewi & Jayanti, 2017).

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kebijakan sistem informasi surat masuk dan keluar (SISUMAKER) dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Tangerang Selatan, dengan tiga fokus utama: (1) menganalisis efektivitas kebijakan aplikasi SISUMAKER dalam meningkatkan efisiensi (waktu proses, akurasi) dan kualitas pelayanan (kepuasan pengguna, transparansi); (2) mengidentifikasi determinan kinerja sistem meliputi aspek kebijakan (regulasi, SOP), teknis (keandalan sistem, integrasi data), dan pengguna (kompetensi operator, adopsi masyarakat); serta (3) mengkaji faktor pendukung (dukungan infrastruktur, pelatihan) dan penghambat (resistensi birokrasi, keterbatasan anggaran) implementasi kebijakan dari perspektif organisasi pemangku kepentingan dan masyarakat pengguna.

Keterbaruan penelitian ini terletak pada kombinasi pendekatan evaluasi kebijakan publik dengan analisis teknis berbasis user experience (UX) terhadap aplikasi digital pemerintah. Studi-studi sebelumnya umumnya hanya berfokus pada aspek administratif atau tingkat pemanfaatan sistem, namun jarang mengeksplorasi hubungan antara kebijakan, desain sistem, dan partisipasi pengguna secara komprehensif dalam konteks lokal pemerintahan kota. Dengan pendekatan ini, penelitian ini memberikan kontribusi teoritis terhadap literatur e-government dan kebijakan publik berbasis teknologi, serta kontribusi praktis bagi perumusan kebijakan perbaikan sistem digital pelayanan publik di tingkat kota.

Lebih lanjut, konteks Kota Tangerang Selatan sebagai wilayah urban yang menghadapi tantangan kapasitas sumber daya manusia dan keterbatasan infrastruktur digital menjadi latar empiris yang unik. Evaluasi terhadap sistem SISUMAKER juga membuka ruang pembelajaran kelembagaan mengenai bagaimana transformasi digital birokrasi dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan lokal, serta bagaimana desain sistem digital dapat mengakomodasi keragaman pengguna dalam organisasi publik (Wirtz et al., 2019).

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan evaluatif kualitatif untuk menilai efektivitas kebijakan Sistem Informasi Surat Masuk dan Keluar (SISUMAKER) dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Tangerang Selatan. Evaluasi dilakukan dengan kerangka kerja yang menggabungkan analisis kebijakan publik dan aspek teknis berbasis user experience (UX). Pendekatan ini dianggap relevan karena memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap proses implementasi, pengalaman

pengguna, serta faktor-faktor organisasi yang memengaruhi keberhasilan sistem digital pemerintah (Subirats, 2001) (Wirtz et al., 2019).

Penelitian ini mengadopsi desain riset studi kasus intrinsik, yaitu penelitian yang difokuskan pada pemahaman mendalam terhadap satu kasus spesifik: implementasi SISUMAKER di Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Studi kasus intrinsik dipilih karena SISUMAKER merupakan objek yang memiliki keunikan dan kompleksitas tertentu yang menarik untuk dikaji secara menyeluruh (Yin, 2017).

Desain ini memungkinkan peneliti menganalisis sistem tidak hanya dari hasil yang dicapai, tetapi juga proses implementasi, konteks organisasi, serta persepsi pemangku kepentingan. Desain riset ini juga memungkinkan triangulasi antara data dokumen kebijakan, wawancara mendalam, dan pengamatan lapangan, sehingga memperkuat validitas temuan (Creswell & Poth, 2016)

Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama: (1) studi dokumentasi, (2) wawancara mendalam semi-terstruktur, dan (3) observasi non-partisipatif. Berikut penjabarannya:

1. Studi Dokumentasi dilakukan terhadap dokumen kebijakan terkait SPBE, SOP penggunaan SISUMAKER, laporan internal, serta data statistik penggunaan sistem. Studi ini bertujuan memahami kerangka regulasi dan capaian administratif implementasi SISUMAKER (Bryman, 2016).
2. Wawancara Semi-terstruktur dilakukan dengan tiga kelompok informan utama:
 - Pejabat Diskominfo sebagai pengelola sistem;
 - ASN dari berbagai OPD sebagai pengguna internal;
 - Masyarakat sebagai pengguna eksternal (Sisumaker Publik).

Teknik ini digunakan untuk menggali persepsi subjektif, tantangan yang dihadapi, serta harapan pengguna terhadap sistem (Brinkmann & Kvale, 2014).

3. Observasi Non-partisipatif dilakukan untuk memantau penggunaan SISUMAKER dalam kegiatan administrasi riil di beberapa OPD terpilih. Observasi ini mencakup interaksi pengguna dengan antarmuka sistem, pola kerja birokrasi digital, dan permasalahan teknis yang muncul secara langsung (Marshall & Rossman, 2014).

Data dianalisis menggunakan metode analisis tematik (thematic analysis), yang bertujuan untuk mengidentifikasi pola-pola bermakna dalam data kualitatif. Proses ini mengikuti tahapan yang dikembangkan oleh (Braun & Clarke, 2006): familiarisasi data, pengkodean awal, pencarian tema, peninjauan tema, dan penamaan tema.

Analisis dilakukan secara iteratif dan dikembangkan melalui teknik open coding dan axial coding untuk memetakan hubungan antara kebijakan, pengguna, dan hasil implementasi (Saldaña, 2015). Peneliti menggunakan perangkat lunak NVivo untuk mendukung pengorganisasian dan visualisasi data kualitatif.

Kerangka evaluasi dalam penelitian ini menggabungkan model Input-Process-Output-Outcome (IPOO) dari Winarno, (2021) dengan model Success Information System (IS) DeLone & McLean (2014). Model ini memungkinkan pengukuran dimensi-dimensi berikut:

- Input: ketersediaan infrastruktur TI, regulasi, dan kompetensi SDM;
- Proses: pelaksanaan kebijakan, pelatihan, dan penggunaan sistem;
- Output: tingkat penggunaan sistem, efisiensi proses surat-menyurat;
- Outcome: kepuasan pengguna, peningkatan kualitas pelayanan publik.

Sementara itu, model DeLone & McLean menambahkan dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, dan net benefits, yang sangat relevan untuk mengevaluasi sistem digital seperti SISUMAKER (DeLone & McLean, 2003).

Penelitian ini menerapkan strategi validasi triangulasi data dari berbagai sumber (dokumen, wawancara, observasi). Selain itu, teknik member checking dilakukan kepada beberapa informan utama untuk memastikan akurasi interpretasi peneliti. Audit trail juga dibangun untuk menjaga transparansi proses analisis (Jacobson, 2019).

Penelitian ini memastikan prinsip-prinsip etika dipatuhi, termasuk persetujuan partisipan, kerahasiaan identitas, dan penggunaan data hanya untuk tujuan ilmiah. Semua informan diberikan penjelasan tertulis tentang tujuan dan manfaat penelitian serta hak mereka untuk menarik diri kapan saja tanpa konsekuensi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis data dari studi dokumentasi, wawancara mendalam, dan observasi lapangan, ditemukan beberapa tema utama yang menggambarkan kondisi implementasi aplikasi SISUMAKER dalam pelayanan publik di Kota Tangerang Selatan. Temuan ini diklasifikasikan berdasarkan kerangka evaluasi IPOO dan model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean.

Studi dokumentasi menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Tangerang Selatan telah menyediakan infrastruktur dasar seperti jaringan internet dan perangkat komputer di hampir semua OPD. Namun, masih terdapat kesenjangan kualitas perangkat dan akses jaringan antara OPD pusat dan unit pelaksana teknis di wilayah. Selain itu, kapasitas sumber daya manusia (SDM) menjadi kendala utama. Hasil wawancara dengan pejabat Diskominfo mengungkapkan bahwa sebagian besar pegawai yang menangani SISUMAKER tidak memiliki latar belakang teknologi informasi. Hanya 30% ASN yang mengikuti pelatihan dasar penggunaan SISUMAKER dalam dua tahun terakhir.

Pelaksanaan kebijakan digitalisasi surat menyurat melalui SISUMAKER belum sepenuhnya terintegrasi ke dalam alur kerja OPD. Dari observasi di lapangan, ditemukan bahwa sebagian besar pengguna masih mengandalkan sistem manual

paralel dengan sistem elektronik, terutama untuk surat yang bersifat penting atau rahasia. Faktor penyebabnya adalah rendahnya kepercayaan terhadap keandalan sistem dan ketidaksesuaian antara SOP dan praktik birokrasi di lapangan. Selain itu, tidak semua OPD memiliki admin teknis internal untuk menangani masalah penggunaan, menyebabkan terganggunya proses layanan saat terjadi kendala teknis.

Dari data penggunaan SISUMAKER yang diperoleh dari laporan Diskominfo, terjadi peningkatan jumlah surat yang diproses secara digital sebesar 42% dalam satu tahun terakhir. Namun, rata-rata waktu proses surat masuk hingga disposisi masih relatif tinggi, yaitu 1,8 hari kerja. Hasil wawancara dengan ASN menunjukkan bahwa faktor utama keterlambatan adalah sistem notifikasi yang tidak real-time dan proses verifikasi manual yang masih dipertahankan. Meski demikian, para pengguna mengakui bahwa pencarian arsip dan distribusi surat kini lebih mudah dibandingkan sistem manual.

Kepuasan pengguna terhadap SISUMAKER bervariasi. ASN yang sudah terbiasa menggunakan sistem menyatakan bahwa aplikasi ini meningkatkan efisiensi kerja dan memudahkan pelacakan surat. Namun, pengguna baru dan masyarakat umum masih mengalami kesulitan dalam navigasi antarmuka aplikasi, khususnya pada versi publik. Kurangnya sosialisasi dan panduan penggunaan menjadi kendala utama dalam partisipasi masyarakat.

2. Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem digital dalam pelayanan publik, seperti SISUMAKER, sangat dipengaruhi oleh kesiapan organisasi, kualitas sistem, dan pengalaman pengguna. Temuan ini konsisten dengan model DeLone dan McLean (2014) yang menekankan pentingnya kualitas sistem dan informasi sebagai prasyarat tercapainya manfaat bersih (net benefits).

Pertama, rendahnya literasi digital di kalangan ASN dan kurangnya pelatihan menjadi hambatan utama. Studi oleh Fan & Luna-Reyes, 2016 menyebutkan bahwa resistensi terhadap perubahan dan kurangnya kompetensi teknis adalah tantangan besar dalam adopsi e-government di negara berkembang. Hal ini juga tercermin dalam hasil penelitian ini, di mana pelatihan terbatas menyebabkan kurang optimalnya penggunaan sistem.

Kedua, dari sisi teknis, ketidakseimbangan infrastruktur dan belum optimalnya desain antarmuka SISUMAKER berdampak pada pengalaman pengguna. Wirtz et al., (2019) menekankan bahwa sistem informasi publik perlu dirancang dengan prinsip-prinsip user-centric agar dapat digunakan secara luas oleh masyarakat. Dalam konteks ini, SISUMAKER perlu direkayasa ulang untuk meningkatkan aspek intuitif dan aksesibilitas.

Ketiga, secara kelembagaan, implementasi SISUMAKER menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara desain kebijakan dan praktik lapangan. Menurut Dunn

(2015), efektivitas kebijakan tidak hanya bergantung pada isi kebijakan, tetapi juga pada pelaksana dan konteks organisasional. SOP SISUMAKER yang bersifat normatif belum cukup responsif terhadap dinamika kerja birokrasi di tingkat operasional.

Keempat, dari sisi efisiensi administratif, sistem telah memberikan dampak positif pada pencarian arsip dan distribusi surat. Hal ini sesuai dengan studi Hawa & Salomo, (2020), yang menemukan bahwa digitalisasi dokumen mempercepat proses dan mengurangi potensi kehilangan data. Namun demikian, proses verifikasi manual dan sistem notifikasi yang belum real-time masih menjadi penghambat dalam pencapaian efisiensi maksimal.

Kelima, partisipasi masyarakat melalui SISUMAKER Publik masih rendah. Sejalan dengan pendapat Cordella & Paletti, (2019), keberhasilan e-government sangat tergantung pada kepercayaan publik dan kemudahan penggunaan sistem. Kurangnya kampanye edukatif dan minimnya kejelasan panduan penggunaan membuat aplikasi publik ini belum mencapai sasaran optimal.

Dengan demikian, meskipun implementasi SISUMAKER telah memberikan kontribusi awal terhadap efisiensi birokrasi, sejumlah perbaikan masih diperlukan untuk memastikan bahwa sistem ini benar-benar mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Dibutuhkan penguatan pada aspek pelatihan SDM, rekayasa antarmuka pengguna, penyusunan SOP yang lebih adaptif, serta strategi komunikasi publik yang intensif.

SIMPULAN

Penelitian ini mengevaluasi kebijakan implementasi aplikasi SISUMAKER (Sistem Informasi Surat Masuk dan Keluar) di Kota Tangerang Selatan dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis e-government. Berdasarkan hasil evaluasi dengan pendekatan IPOO dan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, dapat disimpulkan bahwa implementasi SISUMAKER memberikan dampak yang positif namun belum optimal.

Dari sisi input, kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusia belum merata di seluruh OPD. Proses pelaksanaan sistem masih bercampur antara digital dan manual akibat rendahnya literasi digital dan ketidaksesuaian SOP dengan realitas birokrasi. Output berupa efisiensi kerja menunjukkan adanya peningkatan, namun terhambat oleh kendala teknis seperti sistem notifikasi yang tidak real-time. Outcome dari penggunaan sistem, terutama dalam hal kepuasan pengguna dan partisipasi masyarakat, masih perlu ditingkatkan melalui strategi edukasi dan desain sistem yang lebih inklusif.

Secara keseluruhan, SISUMAKER merupakan inisiatif digitalisasi birokrasi yang strategis, namun keberhasilannya bergantung pada kesiapan organisasi, kualitas teknis aplikasi, dan dukungan kelembagaan yang konsisten.

Berdasarkan temuan penelitian, implementasi SISUMAKER di Kota Tangerang Selatan memerlukan perbaikan holistik yang mencakup aspek teknis, sumber daya

manusia, dan kebijakan. Pertama, kapasitas SDM perlu ditingkatkan melalui pelatihan rutin dan intensif bagi ASN, khususnya operator sistem, untuk memperkuat kompetensi digital dan pemahaman teknis. Kedua, peningkatan infrastruktur digital—meliputi jaringan internet, perangkat keras, dan dukungan teknis—harus dilakukan secara merata di seluruh OPD dan unit pelaksana teknis guna menjamin stabilitas sistem. Ketiga, antarmuka SISUMAKER perlu didesain ulang dengan pendekatan *user-centric* untuk memudahkan penggunaan baik oleh ASN maupun masyarakat. Keempat, SOP dan regulasi harus disempurnakan melalui masukan dari level operasional agar lebih responsif terhadap kebutuhan lapangan. Selanjutnya, kampanye dan edukasi publik perlu digencarkan untuk meningkatkan partisipasi warga dengan menyosialisasikan manfaat dan tata cara penggunaan aplikasi. Terakhir, sistem *monitoring* dan evaluasi berkala wajib diterapkan untuk mengukur efektivitas kebijakan dan menjadi dasar perbaikan berbasis data (*evidence-based policy*). Dengan langkah-langkah tersebut, SISUMAKER dapat mencapai tujuannya dalam meningkatkan pelayanan publik secara berkelanjutan.

Dengan mengoptimalkan faktor-faktor tersebut, aplikasi SISUMAKER berpotensi menjadi pilar utama dalam transformasi pelayanan publik digital di tingkat pemerintah daerah menuju tata kelola pemerintahan yang lebih efektif, transparan, dan partisipatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda Arifah, F., & Wahyuni, D. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Layanan Perkantoran (E-Layar): Studi Kasus Kementerian Kelautan Dan Perikanan. *Jurnal EMT KITA*, 6(1), 65–71. <https://doi.org/10.35870/emt.v6i1.493>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Brinkmann, S., & Kvale, S. (2014). *InterViews: Learning the Craft of Qualitative Research Interviewing Third Edition*.
- Bryman, A. (2016). *Social Research Methodology, 5th Edition* (5th Editio).
- Cordella, A., & Paletti, A. (2019). Government as a platform, orchestration, and public value creation: The Italian case. *Government Information Quarterly*, 36(4).
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2016). *Qualitative Inquiry and Research Design Choosing Among Five Approaches, 4th Edition* (4th Editio). SAGE Publications.
- Dapadeda, A., & Emanuel, A. W. R. (2024). SIDARLIN: Evaluasi Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik pada Disdukcapil Kabupaten Sumba Timur. *JST (Jurnal Sains Dan Teknologi)*, 12(3), 857–864. <https://doi.org/10.23887/jstundiksha.v12i3.73937>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management*

- Information Systems*, 19(4), 9–30.
<https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Dewi, N. K., & Jayanti, A. (2017). Kajian Analisa: Penerapan dan Pengembangan e-Government pada Pemerintah Propinsi Bali Analytical Review: Implementation and Development of e-Government Bali. *Citec Journal*, 4(2), 141–150.
- Fan, L., & Luna-Reyes, L. F. (2016). Theoretical Foundations to Information Technology Outsourcing Research in the Public Sector. *Conference: The 17th International Digital Government Research Conference*.
- Febrian Arga Wahyudi, & Nora Eka Putri. (2024). Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sijunjung. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 6(1), 1–14.
<https://doi.org/10.47134/villages.v6i1.185>
- Firman, F., Sumatono, S., Muluk, M. K., Setyowati, E., & Rahmawati, R. (2024). Enhancing Citizen Participation: The Key To Public Service Transparency. *Journal of Law and Sustainable Development*, 12(1), e2937.
<https://doi.org/10.55908/sdgs.v12i1.2937>
- Hawa, P., & Salomo, R. V. (2020). Kesiapan Digitalisasi Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pada Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi (BPPT). *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*, 6(1), 8–19. <https://doi.org/10.33084/restorica.v6i1.1251>
- Jacobson, D. (2019). Naturalistic Inquiry. *International Encyclopedia of Human Geography, Second Edition, June*, 267–272. <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-102295-5.10579-7>
- Kompas.com. (2021). *Banyak Pegawai Pensiun 2021, Tangsel Berharap Dapat Banyak Jatah Penerimaan CASN*.
- Marshall, C., & Rossman, G. B. (2014). *Designing Qualitative Research*.
- Nasution, A. S. A., Raharjo, P., & Samad, A. (2023). *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN PENGEMBANGAN KEWIRAUSAHAAN TERPADU DI SUKU DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN, KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT PROVINSI DKI JAKARTA*. 9(2).
- Pamulasari, W., Suryana, N., Studi, P., Informasi, S., & Kebangsaan, U. (2020). *Surat Web*. 3, 34–41.
- Puspitasari, N., Septiarini, A., Hakim, M. I., Afifah, D. N., Salsabila, Z., Fornia, D. D. E., Wahyudi, M. I., Pramudya, P. E., & Hanif, A. L. (2023). Teknologi Arsip Digital sebagai Upaya Peningkatan Layanan Administrasi di Kelurahan Sungai Pinang Luar Kota Samarinda. *Inovasi Teknologi Masyarakat (INTEKMAS)*, 1(1), 8–14. <https://doi.org/10.53622/intekmas.v1i1.189>
- Saldaña, J. (2015). Coding manual for qualitative researchers. In *SAGE Publications Inc*.
- Subirats, J. (2001). Public policy analysis. *Gaceta Sanitaria / S.E.S.P.A.S*, 15(3), 259–264. [https://doi.org/10.1016/s0213-9111\(01\)71557-9](https://doi.org/10.1016/s0213-9111(01)71557-9)

- Winarno, B. (2021). *KEBIJAKAN PUBLIK: TEORI, PROSES DAN STUDI KASUS*.
- Wirtz, B. W., Weyerer, J. C., & Geyer, C. (2019). Artificial Intelligence and the Public Sector—Applications and Challenges. *International Journal of Public Administration*, 42(7), 596–615.
- Yin, R. K. (2017). *Case Study Research and Applications: Design and Methods*.