



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 5 Tahun 2024 Page 8327-8340

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## *E-Service Quality* Pada Aplikasi Sistem Informasi Surat Masuk dan Surat Keluar (Sisumaker) di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Non TPI Jakarta Selatan

Nurhayati<sup>1✉</sup>, Thita Moralitha Mazya<sup>2</sup>, Muhammad Ibrahim Rantau<sup>3</sup>

Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang

Email: [2001010038@students.unis.ac.id](mailto:2001010038@students.unis.ac.id)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Penelitian ini berjudul "*E-Service Quality* Pada Aplikasi Sistem Informasi Surat Masuk Dan Surat Keluar (Sisumaker) Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Non TPI Jakarta Selatan". Penelitian ini penelitian deskriptif dengan menggunakan metode penelitian kualitatif berupa observasi, dokumentasi dan wawancara. Informan dalam penelitian ini meliputi Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Sekretaris Pimpinan (Sespim TU), Staff Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Non TPI Jakarta Selatan dan Taruna/Taruni Politeknik Imigrasi (Poltekim). Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa *E-Service Quality* Pada Aplikasi Sistem Informasi Surat Masuk Dan Surat Keluar (Sisumaker) Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Non TPI Jakarta Selatan dilihat ada 5 indikator *E-Service Quality* yakni: Desain situs web (*Web Design*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kepercayaan (*Trust*) dan Personalisasi (*Personalization*). Sebagian besar sudah cukup baik dan telah diaplikasikan serta dilaksanakan dengan baik. Hanya saja, pada aspek daya tanggap (*Responsiveness*) masih ditemukan beberapa kendala yang perlu mendapatkan perhatian khusus.

Kata Kunci: *Aplikasi Sisumaker, Elektronik Pemerintahan, Kualitas Layanan*

## Abstract

This study is entitled "E-Service Quality in the Application of Incoming and Outgoing Mail Information System (Sisumaker) at the Class 1 Immigration Office, Special Non-TPI, South Jakarta". This research is a descriptive study using qualitative research methods in the form of observation, documentation and interviews. Informants in this study include the Head of the Administrative Sub-Division, the Secretary of the Leadership (Sespim TU), Staff of the Class 1 Immigration Office, Special Non-TPI, South Jakarta and Cadets of the Immigration Polytechnic (Poltekim). The results of the study indicate that E-Service Quality in the Application of Incoming and Outgoing Mail Information System (Sisumaker) at the Class 1 Immigration Office, Special Non-TPI, South Jakarta, there are 5 indicators of E-Service Quality, namely: Website design (Web Design), Reliability (Reliability), Responsiveness (Responsiveness), Trust (Trust) and Personalization (Personalization). Most of them are quite good and have been applied and implemented well. However, in the aspect of responsiveness (Responsiveness) there are still several obstacles that need special attention.

Keywords: *Sisumaker Application, E-Government, E-Service Quality*

## PENDAHULUAN

Indonesia sekarang mengalami era informasi yang luar biasa. Hal ini dapat dipahami karena perkembangan dan inovasi di bidang teknologi informasi adalah fenomena global yang sedang berlangsung dengan kecepatan tinggi. Teknologi informasi menjadi sangat penting untuk meningkatkan kualitas institusi atau organisasi. Tidak hanya mengotomatisasi akses informasi, tetapi juga meningkatkan kecepatan, akurasi, dan kelengkapan sistem yang terintegrasi. Akibatnya, proses instansi menjadi lebih terstruktur, fleksibel, dan mudah.

Secara umum, mendapatkan layanan pemerintah seringkali memerlukan surat-menyurat. Surat-menyurat telah digunakan untuk berkomunikasi sejak lama, jauh sebelum teknologi elektronik. Seseorang dapat mengirimkan pesan kepada orang lain melalui surat-menyurat. (Rizky Asyari & Ramadhani, 2021). Baik pemerintah pusat maupun otonom harus segera beralih ke *e-government*, Ini berarti mengembangkan sistem manajemen dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Pengembangan *e-government* memungkinkan penataan sistem manajemen dan pengoptimalan pemanfaatan teknologi informasi.

*E-government* adalah upaya kolaboratif lembaga pemerintah untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam menyediakan layanan elektronik dan data yang akurat kepada masyarakat, bisnis, dan individu. Inisiatif ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja pemerintah dan kualitas layanan publik, dengan efisiensi yang sangat bergantung pada teknologi dan waktu. (Vergien, 2016). Konsep *e-government* bertujuan menyediakan layanan pemerintah yang lebih maju dibandingkan pemerintahan tradisional dengan

mereformasi organisasi dan penyampaian layanan melalui teknologi informasi. Dengan mengembangkan antarmuka yang memungkinkan akses informasi dan layanan publik secara fleksibel, *e-government* memastikan efisiensi administrasi yang optimal. (Indrayani, 2020)

Menurut Perserikatan Bangsa-Bangsa, Indonesia saat ini berada di peringkat ke-5 di Asia Tenggara dan ke-77 di dunia dalam *E-Government Development Index (EGDI)* dengan skor 0,7160. Pada 2020, Indonesia naik 19 peringkat dari 2018, saat berada di posisi 107, dan dari 2016 di posisi 116, membawa Indonesia ke peringkat 88 dari 193 negara. (Government, 2022).

Country	Rating class	EGDI rank	Subregion	OSI value	HCI value	TII value	EGDI (2022)	EGDI (2020)
Republic of Korea	VH	3	Eastern Asia	0.9826	0.9087	0.9674	0.9529	0.9560
Singapore	VH	12	South-Eastern Asia	0.9620	0.9021	0.8758	0.9133	0.915
United Arab Emirates	VH	13	Western Asia	0.9014	0.8711	0.9306	0.9010	0.8555
Japan	VH	14	Eastern Asia	0.9094	0.8765	0.9147	0.9002	0.8989
Israel	V3	16	Western Asia	0.8745	0.8994	0.8915	0.8885	0.8361
Cyprus	V3	27	Western Asia	0.7792	0.8934	0.9253	0.8660	0.8731
Kazakhstan	V3	28	central Asia	0.9344	0.9021	0.7520	0.8628	0.8375
Saudi Arabia	V2	31	Western Asia	0.8220	0.8662	0.8735	0.8539	0.7991
China	V2	43	Eastern Asia	0.8876	0.7429	0.8050	0.8119	0.7948
Turkey	V1	48	Western Asia	0.8600	0.8722	0.6626	0.7983	0.7718
Oman	V1	50	Western Asia	0.7423	0.8067	0.8012	0.7834	0.7749
Malaysia	V1	53	South-Eastern Asia	0.7630	0.7645	0.7945	0.7740	0.7892
Bahrain	V1	54	Western Asia	0.7523	0.8154	0.7444	0.7707	0.8213
Thailand	V1	55	South-Eastern Asia	0.7763	0.7879	0.7338	0.7660	0.7565
Georgia*	V1	60	Western Asia	0.6111	0.8984	0.7409	0.7501	0.7174
Kuwait**	HV	61	Western Asia	0.6973	0.7706	0.7774	0.7484	0.7913
Armenia	HV	64	Western Asia	0.7221	0.7945	0.6925	0.7364	0.7136
Brunei Darussalam	HV	68	South-Eastern Asia	0.5871	0.7567	0.8372	0.7270	0.7389
Uzbekistan	HV	69	central Asia	0.7440	0.7778	0.6575	0.7265	0.6665
Mongolia	HV	74	Eastern Asia	0.6263	0.8391	0.6973	0.7209	0.6497
Indonesia	HV	77	South-Eastern Asia	0.7644	0.7438	0.6397	0.7160	0.6612
Qatar	HV	78	Western Asia	0.6094	0.7150	0.8203	0.7149	0.7173

Gambar 1.1 *Countries in Asia with the highest EGDI values*

Sumber: 2020 and 2022 UN- Egovernment Surveys

Berdasarkan Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government*, diperlukan kebijakan dan strategi untuk pengembangan *e-government* jika kita ingin menjalankan Pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan peningkatan kualitas dan efektivitas layanan publik.

Kanim Jaksel melakukan hal-hal baru dan inovatif yang sangat penting bagi masyarakat umum. Dengan menerapkan *e-government*, bahkan Kanim Jaksel dapat didirikan. Hal ini sesuai dengan Intruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional untuk pengembangan *e-government*, yang menyatakan bahwa ada kebutuhan akan kebijakan dan pendekatan untuk membangun *e-government* untuk meningkatkan layanan publik dan menjalankan pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Karena sistem informasi pemerintah daerah akan terhubung ke internet dan

dapat diakses dengan lebih cepat, tepat, dan mudah dengan menggunakan teknologi informasi.

Salah satu keberhasilan *Good governance* adalah melalui surat menyurat, surat menyurat bagian dari kegiatan rutin yang dilakukan oleh instansi pemerintahan maupun swasta. Berbagai macam jenis surat yang telah diterima dan juga dikirim oleh instansi dengan jumlah yang tidak sedikit. Jika surat-surat tidak ditangani secara khusus maka akan menyebabkan masalah lainnya seperti permasalahan pada informasi dan komunikasi. Maka dari itu dibutuhkan adanya sistem untuk mengantisipasi permasalahan dari surat masuk dan surat keluar yaitu bisa dengan dilakukannya pengelolaan surat.

Kanim Jaksel menggunakan Sisumaker untuk mengelola arsip. Tujuan dari penggunaan Sisumaker adalah untuk mencapai *Good Governance*, yang dapat ditingkatkan melalui kontribusi teknologi informasi dan komunikasi terhadap pemerintahan, terutama dalam hal pelayanan (Heeks, 2001). Implementasi *e-government* adalah salah satu upaya utamanya ini adalah kunci transformasi pemerintah untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi pemerintahan (Hanafi, 2020). Oleh karena itu, mendukung implementasi *e-government* sangat penting, terutama dalam hal kecepatan dan integrasi data dan informasi antar unit operasi di bawah Kemenkumham RI.



Copyright © 2018. Aplikasi Persuratan

*Gambar 1.2 Tampilan Aplikasi SISUMAKER*

Aplikasi Sisumaker mengelola surat masuk dan keluar, membantu distribusi atau pendisposisian surat, dan melakukan pengarsipan digital. Banyak fiturnya membantu pengguna mengelohan surat dan memulai proses pengarsipan digital. Sisumaker juga dibuat sebagai aplikasi multiuser yang memungkinkan pengguna mengirimkan surat penting dengan akun pegawai. Aplikasi ini juga mengeluarkan Tanda Tangan Elektronik (TTE), yang dianggap penting karena mempermudah proses surat-menyurat. Dalam hal ini Aplikasi ini dapat membantu mencegah dokumen palsu atau kecurangan surat lainnya.

Untuk mengelola sistem surat-menyurat, penggunaan teknologi informasi harus menjadi prioritas utama saat mengembangkan sistem kearsipan. Sistem surat-menyurat tradisional, yang digunakan pada masa lalu, sudah dianggap tidak relevan saat ini karena harus berhadapan dengan perkembangan teknologi yang ada. Jika surat-menyurat tidak dapat bersatu dengan kemajuan teknologi, kemajuan instansi akan terhambat. Dengan peningkatan pelaksanaan tugas dan fungsi instansi, jumlah surat yang dihasilkan juga akan meningkat. Untuk membantu dan mempermudah pengelolaan surat-menyurat, teknologi informasi diperlukan.

Dalam hal ini, Kanim Jaksel menghadapi beberapa masalah, Salah satunya adalah proses pembuatan surat yang memakan waktu berminggu-minggu, yang merupakan contoh dari berbagai masalah yang dihadapi oleh instansi. Proses dimulai dengan tahap disposisi, di mana surat dimulai dan dikirimkan kepada pihak-pihak terkait. Setelah itu, surat melalui tahap konsep, di mana ide atau gagasan untuk surat dikembangkan lebih lanjut. Tahap pembuatan, di mana surat diketik, diedit, dan dikoreksi, mungkin mengalami beberapa revisi sebelum akhirnya dianggap siap. Ketika surat harus dikirim dari tingkat terbawah ke tingkat teratas dalam hierarki organisasi, proses menjadi lebih sulit. Setiap tingkatan manajemen bertanggung jawab untuk menyetujui atau merevisi surat, yang memakan waktu lebih lama untuk diselesaikan.

Seringkali, aliran kerja terhambat oleh kompleksitas hierarki organisasi. Surat-surat sering terjebak dalam antrian dan menunggu persetujuan dari pihak yang berwenang. Ketidakpastian tentang posisi surat dalam alur kerja muncul karena keterbatasan dalam sistem pelacakan dan pengawasan. Karena tidak diketahui di mana surat tersebut berada dalam proses pembuatan, ada kebingungan dan kekhawatiran tentang bagaimana surat tersebut berkembang. Proses ini juga lebih lama karena banyaknya pihak yang terlibat dan tingkat koreksi yang tinggi. Oleh karena itu, surat-surat dapat mengalami penundaan yang signifikan bahkan hingga berminggu-minggu sebelum selesai diproses secara menyeluruh. Hal ini dapat memperlambat alur kerja organisasi dan mengurangi efisiensi dan produktivitas.

No	Kegiatan	Pelaksana				Mata Ruka		Ket	
		STAF	KASUBSI	KAM	KAKANIM	TATA USAHA	Kelengkapan		Waktu
1.	Menentukan Staf untuk membuat surat	■	■				Komputer, Jaringan Internet	10 Detik	Konsep Surat
2.	Membuat konsep surat yang akan difinalisasi Kakanim melalui Aplikasi Sisumaker	■	■				Komputer, Jaringan Internet	1 Jam	Konsep Surat
3.	Meneriksa konsep surat untuk diuji (ditandatangani, memaraf surat dan mempersiapkan ke kas untuk di print)		■	■			Komputer, Jaringan Internet	10 Detik	Konsep Surat
4.	Meneriksa konsep surat untuk diuji (ditandatangani, memaraf surat dan mempersiapkan ke Kakanim untuk di print)			■	■		Komputer, Jaringan Internet	10 Detik	Konsep Surat
5.	Meneriksa dan menyetujui konsep surat				■	■	Komputer, Jaringan Internet	10 Detik	Konsep Surat
6.	Meneriksa surat yang sudah ditinjau Kakanim dan menambahkan tanda tangan elektronik, barcode beserta lambang sertifikat elektronik, penyetaja surat ke Kakanim				■	■	Komputer, Jaringan Internet	30 Menit	Surat Elektronik
7.	Menyetujui surat yang sudah ditubuhkan mode tanda elektronik, barcode beserta lambang sertifikat elektronik penyetaja surat				■	■	Komputer, Jaringan Internet	10 Detik	Surat Elektronik
8.	Mempersiapkan surat keputusan surat melalui Aplikasi Sisumaker		■	■			Komputer, Jaringan Internet	20 Detik	Surat Elektronik
9.	Meneriksa surat yang sudah ditubuhkan mode tanda elektronik, barcode beserta lambang sertifikat elektronik penyetaja surat dan disetujui ke tujan	■					Komputer, Jaringan Internet	10 Detik	Surat Elektronik

Gambar 1.3 Standar Operasional Prosedur (SOP) Surat melalui Sisumaker

Pada dasarnya, menangani dan membuat konsep surat tidak boleh melebihi waktu yang telah ditetapkan atau harus mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) persuratan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Namun, seringkali terjadi bahwa waktu yang diperlukan untuk menghasilkan konsep surat melebihi batas yang telah ditetapkan, dan kepatuhan terhadap SOP persuratan seringkali menjadi masalah dalam praktiknya. Meskipun organisasi telah menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk pembuatan surat, seringkali terjadi kesalahan atau pengabaian terhadap prosedur tersebut.

Hal ini dapat terjadi karena kurangnya pemahaman atau kesadaran tentang prosedur operasi standar persuratan (SOP) atau karena faktor-faktor eksternal seperti kebutuhan mendesak atau tekanan waktu yang tinggi. Akibatnya, proses pembuatan konsep surat menjadi tidak terkendali dan melebihi waktu yang ditetapkan. Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan untuk terus memeriksa dan mengevaluasi proses persuratan untuk memastikan bahwa semua pihak yang terlibat memahami dan mematuhi prosedur standar operasional prosedur (SOP) persuratan. Selain itu, ada masalah lain. Tidak terdokumentasi yang tepat dalam pencatatan dan distribusi surat masuk dan keluar dapat menyebabkan banyak masalah dalam manajemen administrasi. Jika tidak ada catatan yang akurat, mengidentifikasi surat penting dapat menjadi sangat sulit, terutama jika diminta oleh pimpinan atau pemangku kepentingan lainnya. Selain itu, kurangnya dokumentasi yang baik juga dapat menyebabkan surat tidak sampai ke penerima yang seharusnya, mengganggu alur kerja dan membuat keputusan penting tertunda.

Ketidokumentasian yang buruk dalam suatu organisasi atau lembaga publik juga dapat merusak reputasi dan citra profesionalisme, menimbulkan keraguan di dalam dan di luar organisasi yang bergantung pada proses yang terorganisir. Oleh karena itu, mengatasi masalah ini sangat penting dengan meningkatkan sistem pencatatan dan pendistribusian surat serta melatih karyawan untuk mematuhi prosedur yang ditetapkan untuk mengatur masuk dan keluar surat. Selain itu, Kanim Jaksel menghadapi masalah tambahan terkait

surat-surat yang memerlukan tindakan segera, yang menunjukkan bahwa sistem manajemen surat belum mampu mengelola prioritas dengan baik.

Surat-surat yang membutuhkan tanggapan cepat, seperti permintaan informasi penting atau permintaan keputusan segera, mungkin terabaikan atau tidak ditangani tepat waktu. Hal ini dapat mengakibatkan penundaan dalam proses pengambilan keputusan dan merugikan efektivitas kerja. Disamping itu, masalah lain yang muncul di Kanim Jaksel adalah proses distribusi surat masih lambat dan rentan terhadap kesalahan yang dapat menimbulkan berbagai masalah. Surat-surat yang harus ditindaklanjuti dengan cepat mungkin terjebak dalam tumpukan dokumen lain, yang mengakibatkan keterlambatan dalam penanganan dan respons. Selain itu, jika surat-surat tersebut tercecer atau hilang, hal ini dapat menyebabkan kerugian, kebingungan dan ketidakpuasan bagi pihak-pihak yang terlibat.

Terlebih lagi, ada juga permasalahan di Kanim Jaksel terkait dengan sulitnya menjajaki keberadaan suatu surat menunjukkan kekurangan dalam sistem pelacakan dan pencatatan surat. Tanpa sistem untuk memantau status dan lokasi surat, mencari surat yang hilang atau belum ditangani bisa menjadi tugas yang melelahkan dan memakan waktu. Kesulitan ini dapat mengganggu kinerja organisasi secara keseluruhan dan menimbulkan ketidakpastian dalam komunikasi dan proses pengambilan keputusan. Bahkan ini bisa merugikan reputasi organisasi dan menimbulkan ketidakpercayaan dari pihak eksternal yang mengirimkan surat tersebut.

Dengan mempertimbangkan tantangan-tantangan ini, para pegawai merasa perlu untuk mencari inovasi baru yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam mengelola surat masuk dan surat keluar dalam kinerja sehari-hari. Inovasi ini mengarah pada pembuatan Aplikasi Sisumaker sebagai Solusi untuk meningkatkan kinerja dan mempermudah tugas-tugas administratif pegawai Kanim Jaksel, tujuan jangka panjang adalah untuk menggunakan aplikasi sisumaker sebagai komponen penilaian reformasi birokrasi pemerintahan.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut (Sugiyono, 2014), metode penelitian kualitatif digunakan untuk menggali kondisi alamiah di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan dan analisis data. Penelitian ini berfokus pada deskripsi objek, fenomena, atau lingkungan sosial yang disampaikan melalui narasi berbasis data dalam bentuk kata-kata atau gambar, bukan angka. Peneliti adalah sumber utama pengumpulan data dalam

penelitian kualitatif. Oleh karena itu, peneliti harus divalidasi untuk memastikan bahwa mereka siap untuk melakukan penelitian lapangan dan mengumpulkan sampel data. Validasi ini mencakup pemahaman peneliti tentang metode penelitian kualitatif, pemahaman tentang bidang yang diteliti, dan evaluasi diri mereka sendiri. Data sekunder dan data primer digunakan, dan pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selain itu, beberapa informan penting yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Sekretaris Pimpinan (Sespim TU), Staf Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Non TPI Jakarta Selatan, dan Taruna atau Taruni Politeknik Imigrasi (Poltekim).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar (SISUMAKER).

*E-Service Quality* merupakan suatu system program yang bertujuan memberikan pelayanan secara digital dalam pengelolaan persuratan di keimigrasian. *E-Service Quality* di definisikan sebagai evaluasi terhadap keseluruhan layanan elektronik, meliputi keunggulan dan kualitasnya, menurut Lee & Lin (2005) dalam konteks ini, penilaian kualitas *e-service* menjadi penting, dan beberapa penelitian telah mengembangkan skala pengukuran untuk tujuan tersebut (Oktaviani, 2022). Upaya untuk meningkatkan mutu yang jauh lebih baik merupakan suatu keharusan dalam menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien bagi pegawai keimigrasian. Untuk melihat sejauh mana mutu pelayanan di keimigrasian Jakarta Selatan, dalam penelitian ini dapat dilihat dari indikator *E-Service Quality*. Menurut Lee dan lin (2005) ada 5 indikator *E-Service Quality* yakni: *Web Design*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Trust* dan *Personalization*. Kelima indikator tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

### a. *Web Design*

Dimensi *Web Design* merupakan fitur kemudahan pengguna dalam mengakses situs dan informasi di aplikasi *e-government* sisumaker. Fitur ini memberikan pencarian yang efektif, tampilan yang rapi, serta kemampuan situs untuk menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Menurut Barnes dan Vidgen (2002) web design mengacu pada tampilan dan estetika yang menarik. Informasi berkaitan dengan kesesuaian informasi untuk tujuan pengguna. *Web Design* dalam konteks ini adalah layanan informasi yang mencakup kemudahan dalam mengurus pembuatan surat, termasuk penyusunan konsep surat, pengeditan surat, dan disposisi khususnya untuk surat-surat yang memerlukan respons cepat, termasuk dengan tantangannya.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan administrasi, Kanim Jaksel menerapkan tata kelola naskah dinas pada website instansi berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM (Permenkumham) Nomor 14 Tahun 2024. Peraturan ini mengatur standar dan prosedur pengelolaan tata naskah dinas dengan tujuan menciptakan administrasi yang lebih tertib dan efisien di Kemenkumham. Terkait dengan aspek kemudahan pengelolaan surat menyurat, hasil temuan dilapangan memperlihatkan bahwa fitur aplikasi sisumaker ini dapat mempermudah dalam pembuatan surat bagi petugasnya. Dimana system ini sudah terdigitalisasi secara online. Hanya saja ada beberapa kendala jaringan yang mengalami *down system*, atau kendala pegawainya yang lalai dalam merespon surat online tersebut.

Dengan demikian terkait kemudahan akses *web design* aplikasi sisumaker, pada dasarnya sudah sangat *responsive* dan mudah diakses, banyak pegawai merasakan perbedaan yang signifikan dibandingkan dengan metode manual sebelumnya. Bahwa keberhasilan metode kerja berbasis digital dapat menghasilkan kinerja yang lebih cepat, dapat menyimpan berkas dengan lebih terorganisir, lebih efisiensi waktu tanpa penundaan pekerjaan, ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas, dan pemanfaatan tata ruang yang lebih optimal.

#### b. *Reliability*

Dimensi *Reliability* merupakan kemampuan layanan *E-Service* untuk memastikan peningkatan kecepatan dan efisiensi dalam kinerja administrasi pemerintahan. Menurut santos (2003) dalam (Ojasalo, 2020) Kemampuan untuk memberikan layanan dengan tepat dan konsisten disebut sebagai keandalan. *Reliability* dalam konteks ini mencakup kemampuan untuk mengoperasikan aplikasi sisumaker seperti mengunduh atau pencarian surat dengan cepat dari situs *e-government*, ketersediaan situs *e-government* saat diperlukan, dan memberikan layanan yang tepat waktu. Oleh karena itu, untuk peningkatan layanan tidak hanya kecepatan system yang harus diutamakan tetapi juga untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan serta pengetahuan stafnya dalam pengelolaan surat berbasis digital.

Terkait dengan aspek *Reliability*, hasil temuan dilapangan memperlihatkan bahwa system aplikasi sisumaker sudah sangat baik dalam memberikan pelayanannya secara online. Demikian juga dengan pegawai pengguna. Para pegawai diberikan bimbingan teknis atau pelatihan sehingga telah mampu mengoperasikan aplikasi sisumaker dengan sangat baik.

Dengan demikian hasil temuan dilapangan menyimpulkan bahwa proses layanan kinerja administrasi pemerintahan sudah lebih cepat dan efisien dengan penggunaan

aplikasi sisumaker. Tidak hanya system tetapi sumber daya manusia nya juga. Mereka telah memiliki kesigapan atau kecepatan dalam memahami cara mengoperasikan aplikasi sisumker, sehingga sudah terampil dalam memberikan pelayanan.

c. *Responsiveness*

*Responsiveness* adalah kemampuan daya tanggap dalam merespons dan menangani setiap keluhan atau masalah yang dihadapi pengguna. Dengan respons yang cepat dan tepat, setiap permasalahan yang muncul dapat diselesaikan secara efektif, sehingga pengguna merasa terbantu dan puas. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) Daya tanggap mengacu pada kesediaan atau kesiapan pegawai untuk memberikan layanan, yang mencakup memberikan layanan dalam waktu yang tepat. *Responsiveness* dalam konteks ini mencakup kecepatan dalam memberikan tanggapan, tetapi juga ketepatan dalam memahami dan menangani masalah yang dihadapi pengguna. Dengan demikian, *Responsiveness* menjadi kunci dalam memberikan layanan yang memastikan bahwa setiap permasalahan dapat diselesaikan dengan memuaskan.

Hasil temuan dilapangan memperlihatkan bila daya tanggap atau *Responsiveness* pegawai sebagian besar kurang optimal. Hal ini sebagaimana diperlihatkan pegawai yang belum bisa menanggapi keluhan terhadap akses aplikasi sisumaker. Selain itu, dalam menangani keluhan masyarakat seperti penanganan yang tidak tepat waktu, tidak update dan tidak mengetahui perkembangan laporan surat.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aspek *Responsiveness* dalam pelayanan pengelolaan surat masuk dan surat keluar belum cukup optimal. Oleh karenanya perlu adanya perbaikan dan evaluasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dimasa depan.

d. *Trust*

*Trust* merupakan dimensi yang mengacu pada keyakinan pengguna situs web bahwa mereka aman dari ancaman atau ketidakpastian selama proses layanan elektronik, terutama yang berkaitan dengan keamanan dan privasi. Menurut Bernes dan Vidgen (2002) Kepercayaan mengacu pada reputasi dan transaksi yang aman, serta informasi pribadi pengguna yang aman. Dalam dimensi ini mencakup keamanan situs *e-government*, yang menjaga keamanan data dalam pengelolaan surat perintah, nota dinas, surat dinas, undangan, notula, dan sejenisnya yang disimpan dalam aplikasi Sisumaker dan bagaimana cara untuk memastikan keamanan ketika pejabat di tingkat pimpinan tinggi pratama dan madya memberikan persetujuan surat.

Terkait dengan aspek *Trust*, hasil temuan dilapangan menunjukkan bahwa pengguna situs web merasa aman dari ancaman atau kekhawatiran selama proses pelayanan

elektronik terutama terkait keamanan dan privasi data terhadap surat masuk dan surat keluar, pegawai sudah merasa terlindungi dengan aman. Dalam hal ini memastikan keamanan mencegah kehilangan data yaitu setiap pegawai melakukan backup data secara berkala. Karena data persuratan termasuk data sensitif yang rentan disalahgunakan.

Dengan demikian hasil temuan telah memperlihatkan bahwa pengguna atau pegawai sebagian besar merasa aman dalam menjaga keamanan data dalam pengelolaan surat kepada aplikasi sisumaker. Agar terhindar dari penyalahgunaan data mereka menjaga keamanan arsip dengan cara membackup data dan mengganti *username* serta *password* secara berkala pada pengguna aplikasi Sisumaker. Selain itu, terdapat relevansi antara data pribadi yang diberikan dengan kebutuhan autentikasi pada aplikasi Sisumaker.

e. *Personalization*

*Personalization* merupakan sejauh mana penyesuaian dapat dilakukan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna. Fitur personalisasi memberikan manfaat kepada pegawai dengan memungkinkan mereka menyesuaikan aplikasi sesuai preferensi pribadi mereka. Fitur ini juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna, karena memudahkan pemenuhan kebutuhan individu yang berbeda-beda, serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pegawai terhadap aplikasi.

Menurut Swaid dan Wigand (2009) Personalisasi mengacu pada persepsi pelanggan terhadap perhatian individual dan layanan terdiferensiasi yang disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi individu. *Personalization* juga diartikan sebagai sejauh mana platform *e-Government* dapat berfungsi dengan efisien dan selalu tersedia untuk mendukung kebutuhan pegawainya. (Ojasalo, 2020). Dimensi ini mencakup pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Sisumaker dan dapat meningkatkan produktivitas. Terkait dengan aspek *Personalization*, hasil temuan dilapangan memperlihatkan bahwa semua pengguna aplikasi sisumaker, sudah dapat meningkatkan produktivitas dalam pengelola persuratan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengalaman pengguna atau pegawai fitur aplikasi Sisumaker cukup responsif dan lebih cepat birokrasi bahkan dapat meningkatkan produktivitas mereka dengan ini memudahkan pengelolaan surat Aplikasi ini berfungsi dengan baik dan dapat meningkatkan produktivitas mereka dalam mengelola surat masuk dan keluar, karena aplikasi ini terbukti efisien dalam pengelolaan surat di Kanim Jaksel. Pelayanan berbasis digital yang diterapkan sesuai dengan fungsinya secara efisien untuk mendukung kebutuhan pegawainya di kanim, Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti juga dapat menunjukkan tentang aspek personalisasi dalam penggunaan aplikasi pelayanan

berbasis digital sisumaker yang mengatakan lebih responsive dan memudahkan pegawai dalam pengurusan persuratan tersebut.

Upaya Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Non TPI Jakarta Selatan dalam menghadapi tantangan dan hambatan pada kualitas pelayanan.

Pada pembahasan diatas mengenai kualitas pelayanan *E-service Quality* sebagian besar sudah cukup baik, akan tetapi ditemukan beberapa kendala yang masih perlu diperbaiki diantaranya, kendala jaringan yang mengalami *down system*, kendala pegawainya yang lalai dalam merespon surat online, daya tanggap pegawai belum optimal, pegawai masih terkendala literasi digital, pegawai juga sering kali lalai dan tidak ontime pada pengiriman surat yang memang dibutuhkan dengan segera. Adapun upaya dalam mengatasi permasalahan dari *E-Service Quality* melalui aplikasi sisumaker, diantaranya sebagai berikut:

- a. Untuk mengatasi masalah server dan bug yang sering dikeluhkan oleh pegawai pengguna dalam memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien melalui aplikasi Sisumaker, Kanim Jaksel harus rutin melakukan perawatan dan pembaruan software atau update software ini bertujuan untuk meminimalkan terjadinya bug yang sering dikeluhkan pegawai. Selain itu, untuk menangani masalah server yang sering down di sebabkan traffic kunjungan yang membeludak sehingga menyebabkan aplikasi sisumaker sulit untuk diakses oleh pengguna. Solusi terbaik untuk mengatasi masalah tersebut adalah dengan meningkatkan kapasitas web hosting aplikasi tersebut atau dapat menyaring IP adres pengguna yang tidak sah/illegal yang mengakses ke dalam aplikasi sisumaker secara tidak terkendali.
- b. Pihak Keimigrasian dapat bekerja sama dengan perusahaan penyedia layanan internet dan memperluas pemasangan jaringan internet untuk memperkuat jaringan dan memperlancar aktivitas pengelolaan persuratan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Non TPI Jakarta Selatan.
- c. Pihak keimigrasian perlu mengevaluasi dalam layanan administrasi pemeritahan kepada sumber daya manusia dalam kelalaian, tidak on time untuk pengiriman surat dan daya tanggap pegawai yang belum optimal.
- d. Untuk mengatasi pegawai yang kurang literasi digital mereka perlu diberikan pelatihan atau bimbingan teknis agar mereka bisa bekerja dengan maksimal.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Desain situs web (*Web Design*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kepercayaan (*Trust*) dan Personalisasi (*Personalization*). Sebagian besar sudah cukup baik dan telah diaplikasikan serta dilaksanakan dengan baik. Hanya saja, pada aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*) masih ditemukan beberapa kendala yang perlu mendapatkan perhatian khusus. Pengelolaan arsip elektronik ini mampu meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengubah metode manual menjadi sistem berbasis digital melalui aplikasi sisumaker.
2. Pada penelitian diatas pegawai sangat menerima dengan positif tentang kehadiran dari aplikasi sisumaker penyedia layanan berbasis digital. Namun tantangan seperti gangguan jaringan, kelalaian pegawai dalam merespon surat online, rendahnya daya tanggap, dan keterbatasan literasi digital pegawai masih perlu ditangani. Kantor Imigrasi perlu rutin melakukan perawatan dan pembaruan software aplikasi Sisumaker untuk mengurangi bug dan meningkatkan kapasitas web hosting guna mengatasi masalah server yang sering down. Selain itu, kerja sama dengan penyedia layanan internet untuk memperkuat jaringan sangat diperlukan agar aktivitas persuratan berjalan lancar. Evaluasi terhadap kelalaian pegawai serta upaya peningkatan literasi digital melalui pelatihan dan bimbingan teknis juga menjadi langkah penting untuk memastikan pegawai dapat memberikan pelayanan yang optimal dan tepat waktu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Government, D. (2022). *E-Government Survey 2022 E-GOVERNMENT SURVEY 2022*.
- Hanafi, M. (2020). Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Melalui Efektivitas Content Website. *Efisiensi - Kajian Ilmu Administrasi*, 17(2), 156–170. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v17i2.30486>
- Heeks, R. (2001). Understanding e-Governance for Development. *Citizen 2.0: Public and Governmental Interaction through Web 2.0 Technologies*, 87–98. <https://doi.org/10.4018/978-1-4666-0318-9.ch005>
- Indrayani, E. (2020). E-Government Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia (Buku Literatur MK E-Government). In *LPP Balai Insan Cendikia* (Issue March). [https://www.academia.edu/download/60457564/Buku\\_E-government20190901-116843-z73m6i.pdf](https://www.academia.edu/download/60457564/Buku_E-government20190901-116843-z73m6i.pdf)

Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-government*.

Ojasalo, J. (2020). *E-Service Quality: A Conceptual Model*. March.

Oktaviani, N. H. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Elektronik Pada Aplikasi Tangerang Live*. 174.

Rizky Asyari, M., & Ramadhani, S. (2021). Sistem Informasi Arsip Surat Menyurat. *Jurnal Teknologi Dan Informasi Bisnis*, 3(1), 175–184.  
<https://doi.org/10.47233/jteksis.v3i1.172>

Sugiyono. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.

Vergien, G. (2016). Pelaksanaan E-Government Di Kantor Imigrasi Kelas Ia Kota Pekanbaru Tahun 2014. *Jom Fisip*, 3(2), 2.