

**EVALUASI KEBIJAKAN PELAKSANAAN *E-OFFICE* PADA
SEKRETARIAT KEMENTERIAN/SEKRETARIAT UTAMA
KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT GUNA
MEMPEROLEH GELAR SARJANA TERAPAN
DALAM ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

Disusun Oleh:

NAMA : OKY HERTANTO
NPM : 1731020126
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
KONSENTRASI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA



SKRIPSI
PROGRAM SARJANA TERAPAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN
JAKARTA
2021

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pembimbing



Dra. Hamidah Rosidanti Susilatun, MEM

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Skripsi Sarjana Terapan
Politeknik STIA LAN Jakarta di Jakarta pada 14 Juli 2021

TIM PENGUJI

Ketua merangkap anggota,



Dr. Ridwan Rajab, M.Si

Sekretaris merangkap anggota,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'R' followed by a horizontal line and a checkmark-like flourish.

Retnayu Prasetyanti, SAP., MAP.

Anggota,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Hamidah Rosidanti' with a stylized flourish at the end.

Dra. Hamidah Rosidanti S, MEM.

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Oky Hertanto
NPM : 17310126
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi : Administrasi Pembangunan Negara

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini dengan judul Evaluasi Kebijakan Pelaksanaan *E-Office* di Sekretariat Kementerian/Sekretariat Utama Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik STIA LAN Jakarta. Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta, 11 Juni 2021

Penulis,



Oky Hertanto

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-Nya yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, dan anugrah-Nya kepada Penulis, sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *“Evaluasi Kebijakan Pelaksanaan E-Office di Sekretariat Kementerian/Sekretariat Utama Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif”*. Penyusunan skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Terapan konsentrasi Administrasi Pembangunan Negara (APN) pada Politeknik STIA LAN Jakarta.

Pada kesempatan ini Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongannya dalam penyelesaian skripsi ini baik langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Penulis sangat berterimakasih kepada yang terhormat Ibu **Dra. Hamidah Rosidanti Susilatun, MEM**, dosen pembimbing luar biasa, yang dengan kesungguhan hati telah bersedia memberikan waktu, tenaga, dorongan, dan kesabarannya untuk memberikan bimbingan yang sangat berarti sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Pada kesempatan ini Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin, MA, selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta beserta staf.

2. Para Bapak dan Ibu Dosen di Politeknik STIA LAN Jakarta atas ilmu yang telah ditularkan kepada Penulis.
3. Teristimewa Ibunda Hartatik Indrawati yang telah melahirkan, mengasuh, mendidik, membesarkan, serta melimpahkan cinta dan kasih sayangnya dengan segenap penuh keikhlasan, iringin doa, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.
4. Pacar tercinta Anestia Lairatri Prabandari yang telah dengan sabar membantu penulis dalam penyusunan skripsi hingga selesai dan selalu memberikan motivasi.
5. Ibu Ni Wayan Giri Adnyani (Sekretaris Kementerian/Sekretaris Utama), Ibu Dessy Ruhati (Kepala Biro Umum dan Hukum), Ibu Nova arisne (Kepala Bagian Tata Usaha Pimpinan dan Rumah Tangga), Bapak Sigit Joko Poernomo (Koordinator PBMN dan Kearsipan), Bapak Irzani (Subkoordinator Kearsipan) dan seluruh *Key Informant* dalam penelitian ini yang telah bekerjasama dan memberikan informasi penting dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Arif Agung Purboyo, sahabat seperjuangan sesama bimbingan Ibu Hamidah, dan teman-teman Prodi Administrasi Pembangunan Negara Angkatan 2017, Reni Ramdhona, Zulcky Widyanto, Deasy Ariaty Syah, dan Yoseph Skano Dayan yang menyemangati dan memotivasi untuk tetap berjuang menyelesaikan skripsi ini.

7. Buat teman-teman kantor, khususnya geng MBB (Mas abel, yuda, fajar, habibie, mba kiki, risma, cindrara, jizi, dan amel) yang selalu membantu dan menyemangati penulis untuk menyelesaikan skripsi.
8. Mas hasan yang telah sabar membantu dalam penyiapan administrasi dari masa perkuliahan hingga pelaksanaan sidang.

Dengan segala kerendahan hati, Penulis mohon maaf apabila ada kekurangan di dalam penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan untuk sekarang maupun masa yang akan datang.

Jakarta, 11 Juni 2021



OH

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

ABSTRAK

Okky Hertanto, 1731020126

EVALUASI KEBIJAKAN PELAKSANAAN *E-OFFICE* DI SEKRETARIAT KEMENTERIAN/SEKRETARIAT UTAMA KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF.

Skripsi, xv hlm., 108 halaman.

Aplikasi *E-Office* adalah suatu produk dari *e-government* yang bertujuan sebagai penerapan reformasi birokrasi dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan di lingkungan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Aplikasi *E-Office* bisa disebut juga sebagai tata naskah dinas elektronik di Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kebijakan pelaksanaan *e-office* di Sekretariat Utama/Sekretariat Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Penelitian ini ditinjau dari 5 aspek yakni: Aspek Sumber Daya Aparatur (SDA), Aspek Kelembagaan, Aspek Sarana, Prasarana, dan Teknologi, Aspek Finansial dan Aspek Regulasi.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui telaah dokumen, observasi, dan wawancara dengan *key informant*. Untuk instrumen penelitiannya berupa pedoman telaah dokumen, pedoman observasi, dan pedoman wawancara.

Berdasarkan hasil evaluasi kebijakan dapat disimpulkan bahwa kebijakan pelaksanaan *e-office* di lingkungan Sekretariat Kementerian/Sekretariat Utama masih layak untuk diteruskan, dengan beberapa catatan agar dapat berjalan dengan optimal. Untuk lebih memperkuat eksistensi kebijakan tersebut, maka penulis menyarankan hal-hal sebagai berikut: Aspek SDA: pimpinan agar menambahkan kegiatan sosialisasi bagi pengguna. Aspek Kelembagaan: pimpinan agar mengoptimalkan keterlibatan unit lain seperti Pusat Data dan Sistem Informasi dalam rangka pengembangan Aplikasi *E-office*. Aspek Sarana, Prasarana, dan Teknologi: pimpinan agar mengembangkan Aplikasi *E-Office* ini berdasarkan hasil evaluasi kebijakan yang sudah dilakukan, agar hasil dari pengembangan aplikasi tersebut maksimal dan tepat sasaran. Aspek Finansial: pimpinan agar melakukan monitoring dan evaluasi penggunaan anggaran dalam pelaksanaan *e-office*. Aspek Regulasi: pimpinan agar dapat menerbitkan regulasi pendukung seperti Petunjuk Pelaksanaan (Juklak) dan Petunjuk Teknis (Juknis) Penggunaan Aplikasi *E-office*. Regulasi tersebut dibutuhkan, agar pelaksanaan *e-office* dapat sesuai dengan aturan yang ada dan tepat sasaran.

Kata kunci: *E-government*, Evaluasi Kebijakan, *E-office*

ABSTRACT

Okky Hertanto, 1731020126

EVALUATION OF E-OFFICE IMPLEMENTATION POLICY AT THE SECRETARIAT OF THE MINISTRY/MAIN SECRETARIAT OF THE MINISTRY OF TOURISM AND CREATIVE ECONOMY.

Thesis, xv pages., 108 pages

E-Office is a product of e-government which aims to implement employee reform in the administration of government within the Ministry of Tourism and Creative Economy. The E-Office application can also be referred to as the electronic service script system at the Ministry of Tourism and Creative Economy.

The purpose of this research is to implement policies in the Main Secretariat/Sekretariat of the Ministry of Tourism and Creative Economy. This research is reviewed from 5 aspects, namely: Human Resources (SDA) Aspects, Institutional Aspects, Facilities, Infrastructure, and Technology Aspects, Financial Aspects and Regulatory Aspects.

This study uses a descriptive research method with a qualitative approach. Data was collected through document review, observation, and interviews with key informants. The research instruments are document review guidelines, observation guidelines, and interview guidelines.

Based on the results of the policy evaluation, it can be said that the e-office within the Secretariat of the Ministry/Main Secretariat is still feasible to run with some notes so that it runs optimally. To further strengthen the existence of these policies, the authors suggest the following: Natural resources aspect: leaders should add socialization activities for users. Institutional Aspect: Leaders to optimize the interaction of other units such as Data Center and Information Systems in the context of developing E-office Applications. Facilities, Infrastructure, and Technology Aspects: leaders should develop this E-Office application based on the results of the policy evaluation that has been carried out, so that the results of the application development are maximal and on target. Financial Aspect: leaders to monitor and evaluate the use of the budget in the implementation of e-office. Regulatory Aspect: Leaders should be able to issue supporting regulations such as Implementation Guidelines and Technical Guidelines for Using E-office Applications. These regulations are needed, so that the implementation of the e-office can be in accordance with existing regulations and on target.

Keyword: E-government, Policy Evaluation, E-office

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR FOTO	xv
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Permasalahan	14
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	14
1. Tujuan Penelitian	14
2. Manfaat Penelitian	14
a. Manfaat terhadap dunia akademis.....	14
b. Manfaat terhadap dunia praktis.....	15
BAB II KERANGKA TEORI	
A. Tinjauan Teori.....	16
1. Kebijakan Publik	16
a. Pengertian Kebijakan dan Kebijakan Publik	16
b. Tahapan Kebijakan Publik	17
2. Evaluasi Kebijakan Publik	19
a. Konsep Evaluasi Kebijakan Publik	19

b. Tipe-Tipe Evaluasi Kebijakan Publik	20
c. Langkah-Langkah Dalam Evaluasi Kebijakan.....	21
3. Fungsi dan Pendekatan Evaluasi Kebijakan	22
4. Model Evaluasi Kebijakan	23
a. Sumber Daya Aparatur	24
b. Kelembagaan	25
c. Sarana, Prasarana, dan Teknologi.....	25
d. Finansial	26
e. Regulasi	26
5. Sistem Informasi.....	28
a. Sistem Informasi dan Teknologi Informasi	28
b. Aplikasi <i>E-Office</i>	29
c. Pemerintahan Berbasis Elektronik (<i>E-government</i>)	32
B. Konsep Kunci	34
C. Model Berpikir	35
D. Pertanyaan Penelitian	37

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian	39
B. Teknik Pengumpulan Data	41
1. Metode Pengumpulan Data	41
a. Observasi	42
b. Wawancara	42
c. Telaah Dokumen.....	43
2. Sumber Data	46
a. Data Primer.....	46
b. Data Sekunder	46
C. Prosedur Pengolahan Data dan Analisis Data.....	47
1. Teknik Pengolahan Data	47

2. Analisis Data.....	47
-----------------------	----

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	50
B. Gambaran Umum Aplikasi <i>E-Office</i>	56
C. Analisis Hasil Penelitian	69
1. Aspek Sumber Daya Aparatur.....	69
2. Aspek Kelembagaan.....	78
3. Aspek Sarana, Prasarana, dan Teknologi.....	83
4. Aspek Finansial.....	91
5. Aspek Regulasi	94

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	98
B. Saran.....	101

DAFTAR PUSTAKA.....	104
----------------------------	------------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Matriks Pengembangan Instrumen Penelitian
2. Pedoman Telaah Dokumen
3. Pedoman Wawancara
4. Pedoman Observasi
5. Fotokopi Surat Penelitian Skripsi Mahasiswa Politeknik STIA LAN
6. Fotokopi Surat Keterangan telah melaksanakan Penelitian Kemenparekraf
7. Hasil Telaah Dokumen
8. Transkrip Wawancara
9. Hasil Observasi
10. Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.	Model Evaluasi Kebijakan	27
2.	Model Berpikir	36
3.	Proses Penelitian Kualitatif.....	40
4.	Struktur Organisasi Kemenparekraf/Baparekraf.....	52
5.	Struktur Organisasi Sekretariat Kementerian/Sekretariat Utama.....	54
6.	Tampilan Login.....	57
7.	Tampilan <i>Dashboard</i>	58
8.	Tampilan Profil Pengguna.....	69
9.	Tampilan Menu-Menu di <i>E-office</i>	60
10.	Tampilan Buat Surat Nota Dinas.....	61
11.	Tampilan Pembuatan Surat Keluar.....	63
12.	Tampilan Detail Agenda Pada Buat Surat Keluar.....	66
13.	Tampilan Laporan Penggunaan Surat	68
14.	Cover Laporan Pekerjaan <i>E-Office</i> Kementerian Pariwisata Tahun 2017.	81
15.	Rencana Pengembangan <i>E-Office</i> Tahun 2020.....	88
16.	Desain dan Topologi Aplikasi <i>E-Office</i>	89
17.	Anggaran Pengembangan dan Pelaksanaan <i>E-Office</i>	93
18.	SK Sekretaris Kementerian dan Surat Edaran Sekretaris Kementerian....	96

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.	Daftar <i>Key Informant</i> Penelitian	43
2.	Isu dan Solusi Aplikasi <i>E-Office</i>	71
3.	<i>Report</i> data statistik penggunaan Aplikasi <i>E-office</i> di lingkungan Sekretariat Kementerian/Sekretariat Utama.....	76

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR FOTO

Nomor	Judul	Halaman
1.	Sosialisasi dan Bimtek Pelaksanaan <i>E-Office</i>	74
2.	Sarana Pendukung Pelaksanaan <i>E-Office</i>	85
3.	Hasil Test Kecepatan Internet Menggunakan Jaringan..... PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom)	86

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Suatu kebijakan publik yang ada di masyarakat dan lembaga negara lahir dari adanya suatu masalah yang harus dipecahkan dan tujuan bersama yang ingin dicapai. Tanpa adanya masalah dan tujuan yang ingin dicapai kebijakan publik tidak akan terlahir. Tujuan menjadi unsur penting dalam sebuah studi kebijakan, selain itu unsur-unsur kebijakan yang lain adalah adanya masalah, tuntutan, keluaran, dampak, pihak-pihak terkait, instrumen kebijakan, dan lembaga pelaksana. Kebijakan publik tersebut dibuat dan dikeluarkan oleh pemerintah atau lembaga negara yang berwenang untuk memecahkan permasalahan atau mewujudkan tujuan yang diinginkan masyarakat.

Proses pembuatan kebijakan, menurut Dunn (2013:22) yakni “Dimulai dengan penyusunan agenda, formulasi kebijakan, adopsi kebijakan, implementasi kebijakan dan penilaian/evaluasi terhadap kebijakan”. Tahapan ini sering kali juga disebut sebagai siklus kebijakan publik. Semua tahapan-tahapan di atas memiliki peran penting dalam mensukseskan sebuah kebijakan. Salah satu tahapan tersebut adalah tahapan evaluasi kebijakan publik.

Evaluasi kebijakan publik menjadi tahap akhir dari sebuah siklus kebijakan, dimana evaluasi biasanya dilakukan diakhir setelah proses

implementasi kebijakan dilakukan. Tetapi, evaluasi juga bisa dilakukan pada awal perumusan kebijakan tersebut. Abidin (2016:211) menyatakan pengertian evaluasi secara lengkap terdiri sebagai berikut:

1. Evaluasi awal, yaitu dari proses perumusan kebijakan dalam proses perumusan kebijakan sampai saat sebelum implementasikan (*ex-ante evaluation*).
2. Evaluasi dalam proses implementasi atau monitoring.
3. Evaluasi akhir yang dilakukan setelah selesai proses implementasi kebijakan (*ex-post evaluation*).

Dari lahirnya sebuah kebijakan terdapat campur tangan politik pembuat kebijakan dimasing-masing instansi yang seringkali membuat kebijakan menjadi tidak tepat sasaran. Untuk itu kebijakan yang baik harus dipersiapkan dengan perencanaan yang baik. Yang nantinya akan tepat sasaran pada saat proses diimplementasikan kepada masyarakat. Evaluasi kebijakan diperlukan untuk mengetahui dan mengidentifikasi kelemahan kelemahan secara menyeluruh dari suatu kebijakan, baik dari yang berasal dari kelemahan strategi kebijakan sendiri, maupun karena kelemahan dalam implementasi. Hasil dari evaluasi berguna untuk melihat sejauh mana kebijakan itu berhasil atau gagal. Dari hasil tersebut dapat dijadikan pertimbangan untuk menjadi bahan pertimbangan dalam memperbaiki kebijakan tersebut dan bahan untuk pengembangan kebijakan itu sendiri. Kebijakan saat ini haruslah efisien, efektif, transparan dan akuntabel di era *modern* seperti saat ini untuk membantu percepatan reformasi birokrasi dan menuju *good governance*.

Pada era *modern* saat ini perkembangan teknologi semakin pesat dan arus informasi bergerak dengan sangat cepat. Seluruh orang saat ini tidak bisa lepas dari *gadget* mereka, baik menggunakan *smartphone*, laptop, maupun alat teknologi lainnya. Perkembangan teknologi informasi dapat memudahkan manusia untuk beraktivitas melihat berita dan mencari berbagai informasi yang beredar di dunia maya. Perkembangan teknologi saat ini dapat memudahkan mencari informasi dan memudahkan pekerjaan tergantung bagaimana kita menggunakan teknologi yang dapat bermanfaat bagi kita dan orang lain. Hal tersebut menjadi sebuah tantangan bagi instansi pemerintah untuk membuat kebijakan yang dapat memenuhi tantangan kemajuan teknologi tersebut. Sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang (UU) Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, bahwa “Setiap badan publik mempunyai kewajiban untuk membuka akses atas informasi publik yang berkaitan dengan badan publik tersebut untuk masyarakat luas”.

Menjawab tantangan di atas, saat ini dikenal istilah sistem *e-government* atau yang dikenal dengan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Sistem *e-government* di Indonesia merupakan salah satu bentuk kebijakan publik yang dikeluarkan oleh pemerintah. *E-government* adalah pemakaian atau suatu penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan sebuah hubungan antara pemerintah dengan masyarakat dengan menggunakan bantuan teknologi. Kebijakan *e-government* di

Indonesia saat ini tertuang pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Di dalam inpres tersebut diatur bahwa:

Setiap lembaga pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah wajib untuk membuat, mengembangkan serta menerapkan konsep yakni *e-government* pada masing-masing lembaga, terutama berkaitan dengan penyediaan informasi kepada publik.

Selanjutnya, dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Erhan et.al (2017:9), disebutkan bahwa:

The application of e-government in Indonesia began with the issuance of Presidential Instruction Number 3 of 2003 about Telematics (Telecommunication, Media and Information), which states that Government Apparatus should use e-government strategies by utilizing ICT to support Good Governance. The application of e-government will improve the efficiency, effectiveness, transparency, and accountability of government organization. E-government is expected to support the realization of good governance (good and clean government) by organizing an effective and efficient public service.

Kutipan di atas, dapat diterjemahkan sebagai berikut:

Penerapan *e-government* di Indonesia dimulai dengan terbitnya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*, yang menyatakan bahwa Aparatur Pemerintah harus menggunakan strategi *e-government* dengan memanfaatkan TIK untuk mendukung *good governance*. Penerapan *e-government* akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas organisasi pemerintah. *E-government* diharapkan dapat mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih dengan menyelenggarakan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Selanjutnya, berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) disebutkan bahwa:

Kebijakan pengembangan SPBE diinisiasi oleh pemerintah dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Kebijakan tersebut memerintahkan kepada menteri, kepala lembaga, dan kepala daerah untuk mengembangkan SPBE sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya serta sesuai dengan kapasitas sumber daya yang dimiliki.

Kebijakan tersebut menjadi babak baru dalam pengembangan dan penerapan sistem *e-government* di lingkungan pemerintah. Kebijakan tersebut nantinya ditujukan untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen serta informasi elektronik dalam mengembangkan sistem pemerintahan yang efektif, efisien, akuntabel dan transparan. Hal tersebut harus disikapi oleh pemerintah dengan cepat, salah satu langkahnya adalah penerapan dan pengembangan sistem *e-government* di masing-masing instansi pemerintah untuk meningkatkan kinerja instansi pemerintah serta perbaikan kualitas pelayanan kepada publik. Kebijakan *e-government* ini harus dibuat dengan perencanaan yang baik dan sesuai kebutuhan instansi, agar kebijakan tersebut dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

Dengan adanya pemerintahan berbasis elektronik, pola birokrasi lama diharapkan dapat berganti menjadi sistem birokrasi yang bersih, transparan, serta akuntabel dalam proses administrasi. *E-government* juga akan menjauhkan kesan pemerintah yang tidak melek teknologi atau apatis terhadap berbagai perubahan yang terjadi.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Erhan et.al (2017:10), disebutkan bahwa:

E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. These technologies can serve a variety of different ends: better delivery of government services to citizens, improved interactions with business and industry, citizen empowerment through access to information, or more efficient government management. The resulting benefits can be less corruption, increased.

Kutipan di atas, dapat diterjemahkan sebagai berikut:

E-government mengacu pada penggunaan Lembaga pemerintah terhadap teknologi informasi yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, negara, swasta, dan elemen pemerintah lainnya. Teknologi ini dapat melayani banyak pihak, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat lebih baik, peningkatan interaksi dengan swasta/industri, pemberdayaan warga melalui akses informasi atau tata kelola pemerintahan yang lebih efisien dan manfaat yang dihasilkan dapat mengurangi korupsi, transparansi, kenyamanan, dan pengurangan biaya.

Pemerintah pusat dan pemerintah daerah berlomba-lomba membuat aplikasi *e-government* dimasing-masing instansinya. Pengembangan *e-government* memerlukan pendanaan yang cukup besar sehingga diperlukan kesiapan dari sisi sumber daya manusia aparatur

pemerintahan dan kesiapan dari semua pihak yang terlibat. Sesuai dengan indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2011 tentang Kriteria dan Ukuran Keberhasilan Reformasi Birokrasi, bahwa “Keberhasilan implementasi kebijakan *e-government* dapat menjadi salah satu indikator keberhasilan dalam penerapan Reformasi Birokrasi”.

E-Government diharapkan mampu menyentuh dan memperbaiki 3 area perubahan di atas yaitu Tata Laksana, Akuntabilitas, dan Pelayanan Publik. Keuntungan yang diperoleh dari *e-government* bukan hanya sekedar menyediakan pelayanan *online* tetapi lebih luas daripada itu, karena kinerja sektor publik juga berkontribusi pada kemajuan ekonomi dan sosial suatu negara. Dalam era globalisasi penerapan *e-government* sangat penting, karena telah memodernisasi pemerintahan publik di seluruh dunia dan juga hubungan antara pemerintahan atau negara.

Saat ini Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf/Baparekraf) sudah menjalankan sistem *e-government* yang terdiri dari 6 aplikasi yang terdiri dari *e-mail*, *e-commando*, *e-office*, *e-blusukan*, GIS, dan Data Center. Salah satu aplikasi yang sering digunakan dan menjadi unggulan di lingkungan Kemenparekraf/Baparekraf adalah Aplikasi *E-office*. Pelaksanaan aplikasi tersebut tertuang dalam kebijakan di Kementerian Pariwisata melalui

Keputusan Sekretaris Kementerian Pariwisata Nomor
SK.11/UM.001/SESMEN/KEMPAR/2015 tentang Penggunaan dan
Penerapan *E-Office* di lingkungan Kementerian Pariwisata dan Surat Edaran
Sekretaris Kementerian Pariwisata Nomor
UM.001/36/25/SETMEN/KEMPAR/2015 tentang Penerapan Aplikasi *E-Office* di lingkungan Kementerian Pariwisata. Kedua kebijakan tersebut
sifatnya lebih internal hanya untuk di lingkungan
Kemenparekraf/Baparekraf.

Aplikasi *E-Office* sudah diterapkan selama 4 tahun di
Kemenparekraf/Baparekraf, dari mulai *kick off* pada bulan november tahun
2015 sampai dengan dimulainya penyusunan skripsi ini bulan Juli di tahun
2020. *E-Office* merupakan salah satu produk dari *e-government* yang
bertujuan untuk penerapan reformasi birokrasi. Elektronik dalam *e-office*
dapat berarti bahwa semua pekerjaan yang berhubungan dengan
administrasi perkantoran dikerjakan secara elektronik dan menggunakan
bantuan alat komunikasi dan sistem informasi. Dengan perkembangan
teknologi telekomunikasi saat ini, jaringan *broadband* berkecepatan tinggi,
dan internet, maka perkantoran telah menjadi secara elektronik. Pekerjaan
kantor yang selama beberapa dekade dilakukan secara manual telah
berubah menjadi elektronik bahkan beberapa sudah menerapkan kantor
maya. Aplikasi *E-Office* bisa disebut juga sebagai tata naskah dinas
elektronik di Kemenparekraf/Baparekraf, dimana tata naskah dinas yang

sifatnya masih konvensional kemudian diotomasi kedalam bentuk digital sesuai dengan bisnis proses yang berlaku. Aplikasi *E-Office* pada tahun 2018 masuk kedalam salah satu aplikasi yang dinilai dalam evaluasi penilaian Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Pada bulan Oktober 2019, Kementerian Pariwisata mengalami perubahan nomenklatur menjadi Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif perubahan ini tertuang pada Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 1 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian. Dengan adanya perubahan nomenklatur kementerian tersebut, kebijakan pelaksanaan *e-office* di lingkungan Kemenparekraf/Baparekraf tetap berjalan, tidak berubah, dan masih menggunakan kebijakan pada saat nomenklatur Kementerian Pariwisata.

Penelitian ini, bertujuan mengevaluasi Kebijakan Pelaksanaan *E-Office* di Sekretariat Kementerian/Sekretariat Utama Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif yang merupakan unit eselon I yang membawahi 6 unit eselon II yang terdiri dari:

1. Biro Umum dan Hukum
2. Biro Perencanaan dan Keuangan
3. Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi
4. Biro Komunikasi

5. Kepala Pusat data dan Sistem Informasi

6. Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia.

Sebelum terjadinya perubahan nomenklatur kementerian seperti saat ini, Sekretariat Kementerian/Sekretariat Utama hanya membawahi 3 biro yakni Biro Keuangan, Biro Umum, Kepegawaian, Hukum, dan Organisasi serta Biro Komunikasi dan Publik. Tetapi dengan adanya penambahan dan perubahan nomenklatur kementerian dan organisasi di unit eselon II di lingkungan Sekretariat Kementerian/Sekretariat Utama Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, tidak mempengaruhi bisnis proses dari pelaksanaan Aplikasi *E-office* tersebut. Penelitian ini, mengevaluasi pelaksanaan *e-office* pada masa sebelum nomenklatur kementerian terjadi, yakni pada periode Kementerian Pariwisata tahun 2015 sampai dengan bulan Oktober tahun 2019 dari sebelum terjadinya perubahan nomenklatur kementerian hingga saat terjadinya perubahan nomenklatur kementerian.

Penggunaan Aplikasi *E-Office* saat ini sudah melewati tahap implementasi kebijakan atau pelaksanaan. Namun, dalam pelaksanaannya masih banyak ditemui permasalahan dari berbagai aspek. Pada aspek sumber daya aparatur ditemukan beberapa permasalahan seperti banyak pengguna yang belum menggunakan Aplikasi *E-Office*. Berdasarkan data statistik penggunaan aplikasi tersebut dari tahun 2017 sampai dengan bulan Oktober tahun 2019 mengalami penurunan pengguna yang cukup

signifikan. Tahun 2017 pengguna Aplikasi *E-office* yang terdaftar yakni 462 dan yang sudah menggunakan Aplikasi *E-office* secara aktif (minimal sudah pernah login) berjumlah 419 orang. Tahun 2018 total pengguna Aplikasi *E-office* dikurangi menjadi 429. Hal tersebut terjadi karena adanya permasalahan dari aspek finansial yakni, pengurangan anggaran dalam pengembangan Aplikasi *E-office*. Sedangkan, pengguna yang aktif pada tahun 2018 turun menjadi 332 orang. Pada tahun 2019 total pengguna 429 dan yang aktif turun secara signifikan menjadi 204 orang.

Pada aspek regulasi aplikasi ini dibangun tanpa adanya aturan regulasi yang kuat yakni Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif yang mengatur penggunaan aplikasi tersebut, serta Petunjuk Pelaksanaan (Juklak), Petunjuk Teknis (Juknis), dan Standar Opearsional Prosedur (SOP) tentang penggunaan Aplikasi *E-Office*. Dari sisi aspek sarana, prasarana, dan teknologi aplikasi juga mengalami beberapa permasalahan seperti akun pengguna yang terbatas hanya di lingkup pejabat struktural belum sampai ke tingkat staff dan fitur-fitur aplikasi yang masih terbatas.

Pada aspek kelembagaan, aplikasi ini juga memiliki beberapa permasalahan seperti adanya perubahan nomenklatur Kementerian dan kurang nya keterlibatan unit terkait teknologi dan informasi, seperti Pusat Data dan Sistem Informasi. Melihat adanya permasalahan di atas, maka perlu dilakukan evaluasi akhir (*ex-post evaluation*) pada kebijakan

pelaksanaan Aplikasi *E-Office* di Sekretariat Kementerian/Sekretariat Utama Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, hal tersebut dilakukan karena implementasi dari kebijakan pelaksanaan *e-office* sudah berlangsung selama 4 tahun dan akan masuk pada tahap pengembangan baru terhadap aplikasi tersebut. Sehingga dibutuhkan evaluasi akhir (*ex-post evaluation*) ini untuk melihat permasalahan apa yang sebenarnya terjadi, menjawab permasalahan tersebut dan melihat dampak dengan adanya kebijakan tersebut. Baik itu dampak positif dan negatif yang nantinya akan menjadi bahan pertimbangan pimpinan di Sekretariat Kementerian/Sekretariat Utama Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif untuk mengambil suatu tindakan.

Secara umum, diperlukan evaluasi kebijakan yang mencakup rumusan, implementasi, dan penilaian/evaluasi kinerja kebijakan. Menurut Dunn (Abidin, 2016:214) evaluasi akhir “menghasilkan informasi yang bersifat penilaian (*values*) dalam memenuhi kebutuhan, kesempatan dan/atau memecahkan permasalahan”. Ketika kebijakan tersebut dianggap gagal, maka perlu diperbaiki dan jika dianggap berhasil maka perlu ditingkatkan dan menjadi contoh untuk yang lainnya. Saat ini tahap evaluasi kebijakan pelaksanaan Aplikasi *E-Office* belum pernah dilaksanakan di Sekretariat Kementerian/Sekretariat Utama Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.

Atas dasar pentingnya penerapan pelaksanaan Aplikasi *E-Office* di Kemenparekraf/Baparekraf dalam percepatan Reformasi Birokrasi, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut ini ke dalam skripsi yang berjudul **“Evaluasi Kebijakan Pelaksanaan *E-Office* di Sekretariat Kementerian/Sekretariat Utama Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif”**. Lokus dari penelitian ini berada pada Sekretariat Kementerian/Sekretariat Utama Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Pada struktur organisasi dan tata Kerja yang berlaku saat ini, Sekretariat Kementerian/Sekretariat Utama berada langsung di bawah Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Sedangkan untuk unit kedeputan di bawah Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.

**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

B. Fokus Permasalahan

Melihat permasalahan yang terjadi pada bagian latar belakang masalah, maka dirumuskan pokok permasalahannya, yaitu **“Bagaimanakah evaluasi kebijakan pelaksanaan *e-office* di Sekretariat Kementerian/Sekretariat Utama Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif?”**.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan evaluasi kebijakan pelaksanaan *e-office* di Sekretariat Kementerian/Sekretariat Utama Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif ditinjau dari aspek sumber daya aparatur; kelembagaan; sarana, prasarana, dan teknologi; finansial; dan regulasi.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat terhadap dunia akademis

Dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan teori studi ilmu kebijakan publik yang berkaitan dengan proses evaluasi kebijakan publik.

b. Manfaat terhadap dunia praktis

Dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam mengevaluasi kebijakan pelaksanaan *e-office* di Sekretariat Kementerian/Sekretariat Utama Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**