

---

---

**PEMANFAATAN APLIKASI SISTEM NASKAH DINAS ELEKTRONIK  
(SINDE) DI LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI  
WILAYAH XVI**

**Endang Hamzah<sup>1</sup>, Ellys Rahman<sup>2</sup>, Yahya Antu<sup>3</sup>**

**Universitas Bina Taruna, Gorontalo**

e-mail: hamzahendang47@gmail.com

***Abstract:** This type of research is a Descriptive Research Type, with a qualitative approach. The purpose of this research is to obtain a clear picture of the use of the Electronic Service Script System (SINDE) application in the Region XVI Higher Education Service Institution by using a focus such as Understanding, Infrastructure and Leadership Support. Based on the results of the research reviewed from the understanding, in this case the level of understanding of some employees is still diverse in understanding the use of the Electronic Service Manuscript System (SINDE) application at the Region XVI Higher Education Service Institution. Some employees do not understand and still need help from colleagues who know better, even some of them learn on their own without the help of others. This condition shows that official training support from agencies is still lacking. As a result, the user's understanding depends on their individual personal initiative, which will obviously affect the level of effectiveness and consistency in the use of the application in the work environment. In terms of infrastructure, there are still several technical obstacles, such as errors during login, dependence on internet connections, and server interruptions. This indicates that the system is not yet fully stable, so it needs to be improved in terms of its stability and reliability. Then in terms of leadership support for the use of the Electronic Service Manuscript System application, it is very positive and strategic in encouraging digital transformation in the field of newspaper administration. However, in practice, there is still a parallel use between digital systems and manual processes, which indicates that support from leaders needs to be accompanied by strengthening a digital work culture and continuous training for employees. Through this research, it is hoped that effective solutions can be found to increase the use of the Electronic Service Script System Application (SINDE) at the Region XVI Higher Education Service Institution, as well as providing recommendations for the development of a better management information system in the future.*

**Keywords:** Utilization, Electronic Service Manuscript System, LLDIKTI.

**Abstrak:** Jenis penelitian ini adalah Penelitian Deskriptif, dengan pendekatan kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang penggunaan aplikasi Sistem Layanan Elektronik (SINDE) di Institusi Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah XVI dengan menggunakan fokus seperti Pemahaman, Infrastruktur, dan Dukungan Kepemimpinan. Berdasarkan hasil penelitian yang ditinjau dari pemahaman, dalam hal ini tingkat pemahaman sebagian karyawan masih beragam dalam memahami penggunaan aplikasi Sistem Manuskrip Layanan Elektronik (SINDE) di Lembaga Pelayanan Pendidikan Tinggi Wilayah XVI. Sebagian karyawan belum memahami dan masih membutuhkan bantuan dari rekan yang lebih berpengalaman, bahkan sebagian belajar sendiri tanpa bantuan orang lain. Kondisi ini menunjukkan bahwa dukungan pelatihan resmi dari instansi masih kurang. Akibatnya, pemahaman pengguna bergantung pada inisiatif pribadi masing-masing, yang tentunya akan memengaruhi tingkat efektivitas dan konsistensi penggunaan aplikasi di lingkungan kerja. Dari segi infrastruktur, masih terdapat beberapa kendala teknis, seperti kesalahan saat login, ketergantungan pada koneksi internet, dan gangguan server. Hal ini menunjukkan bahwa

sistem belum sepenuhnya stabil, sehingga perlu ditingkatkan dari segi stabilitas dan keandalannya. Kemudian dari segi dukungan kepemimpinan untuk penggunaan aplikasi Sistem Manuskrip Layanan Elektronik, sangat positif dan strategis dalam mendorong transformasi digital di bidang administrasi surat kabar. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat penggunaan paralel antara sistem digital dan proses manual, yang menunjukkan bahwa dukungan dari para pemimpin perlu disertai dengan penguatan budaya kerja digital dan pelatihan berkelanjutan bagi karyawan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi efektif untuk meningkatkan penggunaan Aplikasi Sistem Skrip Layanan Elektronik (SINDE) di Lembaga Pelayanan Perguruan Tinggi Wilayah XVI, serta memberikan rekomendasi untuk pengembangan sistem informasi manajemen yang lebih baik. di masa depan.

**Kata kunci:** Pemanfaatan, Sistem Manuskrip Layanan Elektronik, LLDIKTI.

## PENDAHULUAN

Di era digital saat ini, teknologi informasi memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional di berbagai sektor, termasuk pendidikan. Transformasi digital tidak hanya mencakup proses pembelajaran tetapi juga manajemen administrasi pendidikan, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Transformasi digital di Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi tidak dapat dihindari. Layanan publik berbasis digital sangat penting untuk memenuhi tuntutan pemangku kepentingan.<sup>1</sup>

Salah satu program reformasi birokrasi di Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi adalah penguatan tata kelola. Dengan dukungan teknologi informasi dan komunikasi yang aman dan andal, penguatan tata kelola ini diharapkan dapat mendukung terciptanya layanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel di dalam Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi.<sup>2</sup>

Sejauh ini, versi web dari aplikasi korespondensi di dalam Kementerian

Kementerian Pendidikan Tinggi, Ilmu Pengetahuan, dan Teknologi (Kemendikristek) umumnya dikenal sebagai E-Office. Sementara itu, Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 2 Tahun 2019 telah menetapkan aplikasi yang dikembangkan untuk mengelola dokumen resmi secara

elektronik di dalam Kementerian Pendidikan Tinggi, Ilmu Pengetahuan, dan Teknologi sebagai Sistem Dokumen Resmi Elektronik. Sistem ini selanjutnya disingkat sebagai SINDE. Untuk memastikan Sistem Dokumen Resmi Elektronik (SINDE) dapat dimanfaatkan secara optimal oleh unit kerja di dalam Kementerian Pendidikan Tinggi, Ilmu Pengetahuan, dan Teknologi, evaluasi berkala diperlukan. Metode evaluasi terus dikembangkan sesuai kebutuhan dan selaras dengan rencana strategis Kementerian Pendidikan Tinggi, Ilmu Pengetahuan, dan Teknologi. Salah satu inovasi teknologi yang telah diimplementasikan oleh berbagai instansi pemerintah adalah Sistem Dokumen Resmi Elektronik (SINDE). Aplikasi ini dibuat untuk menggantikan pengelolaan dokumen dan administrasi manual sebelumnya dengan sistem digital yang lebih terorganisir dan terintegrasi. Salah satu tujuan dalam memperkuat tata kelola adalah untuk meningkatkan layanan korespondensi. Layanan ini diharapkan dapat dilakukan lebih cepat dan tidak terbatas oleh waktu atau tempat.

Penggunaan Sistem Dokumen Resmi Elektronik (SINDE) bertujuan untuk mempercepat komunikasi dan pengelolaan dokumen, mengurangi penggunaan kertas, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam administrasi pemerintahan. Terlepas dari manfaatnya yang signifikan, implementasi Sistem Dokumen Resmi Elektronik

(SINDE) sering menghadapi berbagai kendala, seperti ketidakpedulian pegawai, keterbatasan sumber daya teknologi, dan kurangnya pemahaman atau keterampilan teknis di kalangan pengguna. Administrasi publik adalah cabang ilmu sosial yang mempelajari bagaimana kebijakan publik diimplementasikan. Administrasi publik tidak lagi terbatas pada birokrasi saja, tetapi telah berkembang menjadi sistem pelayanan yang responsif, partisipatif, dan berbasis teknologi informasi. Menurut Dwiyanto (2016, hlm. 10), "Administrasi publik tidak hanya berkaitan dengan urusan birokrasi dan manajemen pemerintahan, tetapi juga bagaimana negara hadir untuk melayani kepentingan publik secara aktif dan bertanggung jawab." Hal ini berfokus pada etika pelayanan publik dan orientasi terhadap kepentingan masyarakat. Thoha (2017, hlm. 23) menyatakan bahwa "Administrasi publik adalah proses manajerial yang terjadi di organisasi sektor publik. Ini mencakup perencanaan, pengorganisasian, implementasi, dan pengawasan program dan kebijakan pemerintah." Hal ini berfokus pada administrasi publik sebagai proses dalam manajemen organisasi pemerintah.

Menurut Yuyus Kurniawan (2017), dalam bukunya, dinamika pelayanan publik dan reformasi birokrasi administrasi, proses pelayanan tidak hanya dilakukan oleh pejabat tetapi juga melibatkan partisipasi masyarakat. Hal ini berfokus pada administrasi sebagai hubungan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat.

Selanjutnya, Nanang Fattah (2015) menyatakan bahwa administrasi publik adalah cara pemerintah mengelola sumber daya dan melaksanakan fungsi pemerintahan untuk mencapai tujuan negara. Hal ini berfokus pada administrasi sebagai alat untuk mencapai tujuan negara melalui pengelolaan sumber daya.

Menurut M.Ryaas Rasyid (2016) menyatakan, "Administrasi publik adalah instrumen pemerintah untuk melaksanakan kebijakan dan memenuhi aspirasi masyarakat secara etis dan

profesional." Hal ini berfokus pada etika, moralitas, dan tanggung jawab dalam administrasi. Dan menurut Edi Suharto (2019), "Administrasi publik adalah kombinasi ilmu manajemen, kebijakan, dan sosiologi, yang digunakan untuk menyediakan layanan publik yang responsif." Hal ini berfokus pada pendekatan multidisiplin dalam pelayanan publik. Pemahaman tentang pemanfaatan adalah proses menggunakan atau memanfaatkan sumber daya, fasilitas, atau peluang yang tersedia untuk mencapai tujuan tertentu atau memperoleh manfaat yang diharapkan. Pemanfaatan umumnya melibatkan upaya untuk memaksimalkan potensi sesuatu yang sudah ada, seperti sumber daya alam, teknologi, kemampuan individu, atau fasilitas, untuk memberikan hasil atau manfaat terbesar.

Sementara itu, aplikasi adalah perangkat lunak atau program komputer yang dirancang untuk membantu pengguna dalam melakukan tugas atau memenuhi kebutuhan tertentu. Aplikasi biasanya dibuat dengan tujuan tertentu, seperti membantu pekerjaan, hiburan, komunikasi, atau manajemen data. Aplikasi dapat dijalankan di berbagai perangkat, termasuk komputer, ponsel pintar, tablet, dan perangkat lain yang mendukung teknologi digital.

## METODE

Penelitian ini dilakukan di Kantor Lembaga Pelayanan Pendidikan Tinggi Wilayah XVI Gorontalo, berdasarkan beberapa pertimbangan, antara lain lokasi yang dipilih memiliki hubungan langsung dengan objek atau masalah penelitian, memudahkan peneliti untuk melakukan penelitian mendalam terhadap masalah yang diteliti, lokasi yang mudah diakses dan memiliki data atau informasi yang relevan sering dipilih, dan ini penting untuk mempermudah proses pengumpulan data dan sebelumnya belum ada yang melakukan penelitian di tempat tersebut, terutama terkait dengan judul penelitian ini.

Periode penelitian dilakukan selama 3 bulan, dimulai dari April hingga Juli 2025.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan studi kasus. Pendekatan ini dipilih untuk memberikan pemahaman mendalam tentang bagaimana aplikasi Sistem Dokumen Resmi Elektronik (SINDE) digunakan dalam konteks birokrasi publik, khususnya di Lembaga Pelayanan Pendidikan Tinggi di Wilayah XVI.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini berfokus pada Pemanfaatan Aplikasi Sistem Manuskrip Resmi Elektronik (SINDE) di Lembaga Pelayanan Pendidikan Tinggi Wilayah XVI. Fokus penelitian ini meliputi 1) Pemahaman Karyawan, 2) Infrastruktur, dan 3) Dukungan Kepemimpinan dalam pemanfaatan Aplikasi Sistem Manuskrip Resmi Elektronik (SINDE) di Lembaga Pelayanan Pendidikan Tinggi Wilayah XVI.

### Pemahaman Karyawan

Pemahaman mengacu pada kemampuan seseorang untuk memahami makna, signifikansi, dan tujuan dari informasi atau suatu proses. Dalam konteks organisasi, pemahaman karyawan berkaitan dengan kemampuan untuk menafsirkan dan menerapkan pengetahuan pada tugas atau sistem yang digunakan.

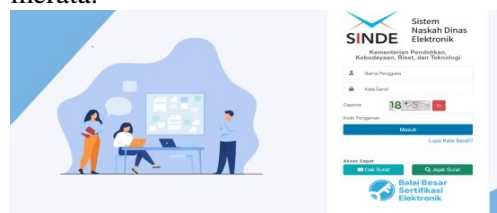
Berikut ini adalah wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan kunci, Kepala Seksi Umum (IH) LLDikt Wilayah XVI, yang juga merupakan pengelola dan administrasi unit arsip, yang mengatakan:

"Aplikasi ini sangat dibutuhkan oleh LLDikti karena merupakan sarana digitalisasi elektronik untuk korespondensi, sehingga semua proses korespondensi harus melalui aplikasi, tidak lagi manual. Oleh karena itu, semua karyawan harus mengetahui proses distribusi atau SOP dalam aplikasi Sinde.

Sehingga selama ini LLDikti telah menjalankan proses korespondensi melalui aplikasi, tetapi tidak semua karyawan memahami penggunaan Aplikasi Sistem Manuskrip Resmi Elektronik (SINDE)."

Dari pernyataan ini, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Sistem Dokumen Resmi Elektronik (SINDE) sangat penting bagi Lembaga Pelayanan Pendidikan Tinggi Wilayah XVI sebagai bagian dari upaya mempromosikan digitalisasi dalam pengelolaan korespondensi. Hal ini sejalan dengan agenda reformasi birokrasi dan implementasi pemerintahan elektronik.

Para responden menyatakan bahwa seluruh proses pengelolaan surat kini dilakukan melalui aplikasi SINDE, yang menggantikan sistem manual sebelumnya. Namun, pemahaman karyawan tentang cara menggunakan aplikasi tersebut, khususnya mengenai prosedur distribusi surat dan implementasi prosedur operasi standar (SOP) digital, masih belum merata.



**Gambar 1 Tampilan Aplikasi SINDE**

Sumber: Tangkapan layar <https://sinde.kemdikbud.go.id/login>

Berikut ini adalah wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah satu informan, SA, yang merupakan admin aplikasi Sistem Dokumen Resmi Elektronik (SINDE), yang menyatakan:

"Saya telah mengikuti pelatihan tentang aplikasi Sistem Manuskrip Resmi Elektronik sebanyak dua kali terkait sosialisasi fungsi dan evaluasi pengaturan struktur dalam aplikasi tersebut. Semua karyawan sudah memiliki akun untuk masuk ke aplikasi. Yang paling sulit adalah kepala lembaga, kepala urusan umum, dan kepala tim kerja karena peran mereka adalah memverifikasi dan memvalidasi. Pada awal penggunaan

aplikasi ini, masih agak sulit digunakan. Sosialisasi kepada karyawan hanya dilakukan sekali, setelah itu hanya diberikan pendampingan (mentoring).”

Dari pernyataan ini, dapat disimpulkan bahwa pelatihan dan sosialisasi tentang penggunaan aplikasi Sistem Dokumen Resmi Elektronik (SINDE) telah dilakukan, meskipun masih terbatas. Administrator SINDE telah mengikuti dua sesi pelatihan terkait fungsi aplikasi dan evaluasi struktur manajemen dokumen. Semua karyawan memiliki akun masing-masing untuk mengakses aplikasi, tetapi aplikasi tersebut sulit digunakan pada awal implementasi, terutama bagi karyawan yang belum terbiasa dengan sistem digital. Sosialisasi hanya dilakukan sekali pada awalnya, setelah itu hanya diberikan bantuan informal tanpa pelatihan lebih lanjut atau sistematis. Tingkat tanggung jawab tertinggi berada pada pejabat struktural seperti kepala lembaga, kepala urusan umum, dan kepala tim kerja, karena mereka bertanggung jawab untuk memverifikasi dan memvalidasi surat secara digital.

Sejalan dengan hal tersebut, hasil wawancara dengan SE sebagai pengelola dan operator surat di bagian korespondensi umum dan pengarsipan menyatakan:

”Aplikasi ini sangat bagus karena menyederhanakan pengiriman surat tanpa harus mengirimkannya secara manual kepada atasan. Namun, aplikasi Sistem Dokumen Resmi Elektronik (SINDE) ini belum lengkap karena tidak memiliki fitur pengarsipan. Informan ini belum pernah menerima pelatihan khusus, melainkan hanya mempelajari fitur-fitur aplikasi secara mandiri.”

Berdasarkan keterangan informan, dapat disimpulkan bahwa sistem Dokumen Resmi Elektronik (SINDE) dianggap bermanfaat dan menyederhanakan proses pengiriman surat, khususnya dalam hal memastikan aksesibilitas surat kepada atasan tanpa

harus mengirimkannya secara manual. Penggunaan aplikasi ini dianggap efisien dalam proses distribusi surat digital.

Namun, terdapat beberapa keterbatasan pada fitur yang tersedia, khususnya kurangnya fitur pengarsipan. Fitur ini dianggap penting untuk mendukung proses dokumentasi dan pelacakan surat yang telah selesai. Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan lebih lanjut dari sistem diperlukan untuk memaksimalkan manfaatnya.

Selain itu, informan menyatakan bahwa dia tidak pernah mengikuti pelatihan resmi mengenai penggunaan aplikasi tersebut, dan hanya mempelajarinya secara mandiri.

Sesuai dengan wawancara yang dilakukan dengan informan RL sebagai operator surat di bagian korespondensi umum dan pengarsipan negara:

”Sejak bergabung dengan LLDikt, saya hanya pernah mengirim surat menggunakan aplikasi SINDE sekali, dan itu pun setelah meminta bimbingan dari karyawan lain yang lebih familiar dengan aplikasi tersebut. Saya tidak pernah menerima pelatihan apa pun tentang aplikasi itu; saya hanya belajar cara menggunakannya dari teman-teman.”

Berdasarkan pernyataan informan, dapat disimpulkan bahwa penggunaan pribadi aplikasi Sistem Dokumen Resmi Elektronik (SINDE) masih terbatas. Informan mengaku hanya pernah menggunakan aplikasi tersebut sekali, dan pada saat itu, ia meminta bantuan dari rekan yang lebih berpengalaman. Lebih lanjut, informan menyatakan bahwa ia tidak pernah menerima pelatihan formal tentang aplikasi tersebut dan hanya menerima informasi tentang cara menggunakannya dari rekan-rekannya.

Sejalan dengan pernyataan yang disampaikan oleh HB sebagai anggota staf Tim Kerja Penguatan Kualitas Penelitian dan Pelayanan Masyarakat, ia menyatakan:

Sejak memiliki akun aplikasi SINDE, saya hanya mengirim surat tiga kali melalui aplikasi SINDE, dan itupun dengan bantuan dari karyawan lain yang

lebih memahami aplikasi tersebut, dan saya tidak pernah menerima pelatihan tentang cara menggunakan aplikasi SINDE."

Menurut informan, penggunaan aplikasi Sistem Dokumen Resmi Elektronik (SINDE) oleh karyawan masih tergolong rendah, meskipun mereka sudah memiliki akun. Informan ini baru menggunakan aplikasi tersebut tiga kali, dan itupun hanya dengan bantuan atau bimbingan rekan kerja yang lebih familiar dengan penggunaannya.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa informan, para peneliti menyimpulkan bahwa aplikasi SINDE merupakan sistem yang penting dan diperlukan untuk mendigitalisasi korespondensi. Aplikasi ini dianggap mampu menggantikan proses manual, sehingga penggunaannya dianggap sebagai bentuk kemajuan dalam sistem kerja organisasi. Meskipun aplikasi sudah berjalan, pemahaman karyawan tentang Prosedur Operasi Standar (SOP) untuk mendistribusikan surat dalam aplikasi masih belum merata. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi atau pemahaman prosedur belum menjangkau semua karyawan di lingkungan kerja. Beberapa informan menyatakan bahwa mereka belum pernah menerima pelatihan formal tentang penggunaan aplikasi SINDE; beberapa hanya menerima bimbingan singkat dari rekan kerja atau belajar sendiri.

### **Infrastruktur**

Infrastruktur Teknologi Informasi (TI) merujuk pada semua perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, sumber daya manusia, dan sistem pendukung lainnya yang dibutuhkan untuk mengembangkan, mengelola, dan mengoperasikan sistem informasi secara efektif.

Hasil wawancara dengan informan kunci IH, selaku kepala urusan umum dan juga sebagai pengelola dan administrasi unit arsip, menyatakan:

"Aplikasi Sinda berbasis elektronik tentu bergantung pada infrastruktur atau internet. Jika internet bagus, aplikasi

Sinde dapat digunakan, tetapi jika jaringan tidak bagus, aplikasi Sinda tidak dapat digunakan, sehingga sangat bergantung pada kekuatan jaringan internet. Terjadi juga gangguan dari Basis Data Nasional (PDN) yang mengalami kerusakan data, sehingga tidak ada lagi arsip yang dapat digunakan setelah beberapa tahun sebelumnya.

Selain pernyataan dari informan kunci, para peneliti juga melakukan wawancara dengan SA selaku administrator aplikasi Electronic Official Manuscript System (SINDE) yang menyatakan:

"Dari segi dukungan infrastruktur, khususnya jaringan internet untuk penggunaan aplikasi Sistem Dokumen Resmi Elektronik (SINDE), masih aman. Masalahnya sekarang adalah ketika ketiga kementerian ini dipisahkan, koordinasi antar kementerian utama tidak diketahui. Ada banyak masalah pemeliharaan, yang paling serius terjadi kemarin pada tahun 2024 selama kurang lebih satu bulan karena perubahan versi aplikasi SINDE dari versi lama ke versi baru, sehingga prosesnya dialihkan ke proses manual."

Menurut administrator aplikasi Sistem Dokumen Resmi Elektronik (SINDE), infrastruktur, khususnya jaringan internet, untuk penggunaan aplikasi tersebut secara umum aman dan memadai. Namun, tantangan utama terletak pada koordinasi antar lembaga, terutama setelah pemisahan atau pergeseran struktur kementerian induk yang bertanggung jawab untuk mengelola aplikasi SINDE. Karena kurangnya kejelasan dalam koordinasi antara lembaga-lembaga ini, masalah pemeliharaan sering muncul. Hal ini mengakibatkan aplikasi tidak dapat digunakan, memaksa proses pengolahan dokumen kembali ke metode manual.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan salah satu pengelola dan operator surat di Tim Kerja Surat dan Arsip Umum, yaitu ST, yang menyatakan:

"Infrastrukturnya bagus, tetapi ada kesalahan pada aplikasi Sinda selama kurang lebih 1 bulan. Alternatifnya adalah

membuat surat secara manual, tetapi klasifikasi surat masih mengacu pada sistem dokumen resmi."

Pernyataan ini menunjukkan bahwa meskipun infrastruktur keseluruhan yang mendukung penggunaan aplikasi Sistem Dokumen Resmi Elektronik (SINDE) cukup memadai, tantangan teknis yang signifikan masih dialami. Salah satu masalah tersebut adalah gangguan atau kesalahan sistem yang berlangsung selama kurang lebih satu bulan. Dalam situasi ini, karyawan untuk sementara beralih ke proses manual.

Berdasarkan informasi yang diberikan, dukungan infrastruktur untuk aplikasi Sistem Dokumen Resmi Elektronik (SINDE) masih belum stabil. Meskipun aplikasi terkadang dapat diakses, kinerjanya sangat bergantung pada jaringan internet yang seringkali tidak stabil. Selain itu, masalah teknis seperti kesalahan atau pemeliharaan sistem sering terjadi, sehingga menyulitkan untuk mengakses atau menggunakan aplikasi dengan benar.

Hal itu yang sama juga disampaikan oleh salah satu informan ABH yang merupakan operator surat di bagian umum Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menyatakan:

"Meskipun infrastruktur memadai, namun, tergantung pada fasilitas jaringan di kantor, aplikasi tersebut juga pernah mengalami gangguan atau masalah teknis dari PDN sehingga alternatif untuk proses korespondensi adalah kembali ke sistem konvensional atau manual."

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa infrastruktur untuk menggunakan aplikasi Sistem Dokumen Resmi Elektronik (SINDE) secara umum dianggap memadai. Namun, kinerja sistem sangat bergantung pada stabilitas jaringan internet di lingkungan kantor. Gangguan teknis, khususnya yang berasal dari Pusat Data Nasional (PDN), masih sering terjadi, menyebabkan aplikasi mengalami waktu henti atau menjadi tidak dapat diakses sementara. Dalam situasi seperti itu, proses

pengolahan dokumen kembali ke metode konvensional atau manual sebagai alternatif untuk mempertahankan layanan administrasi.

Para peneliti juga melakukan wawancara dengan LRS sebagai operator surat dan arsip di bagian umum BMN dan Rumah Tangga yang menyatakan: "Infrastrukturnya memadai, bisa digunakan di ponsel juga, tetapi terkadang ada gangguan saat masuk dan juga ada masalah lain." Serangan siber yang berlangsung selama 1 bulan, alternatifnya adalah menggunakan proses manual."

Menurut informan, infrastruktur yang dibutuhkan untuk mengoperasikan aplikasi Sistem Dokumen Resmi Elektronik (SINDE) sudah lengkap dan cukup fleksibel untuk diakses melalui perangkat seluler. Namun, masalah teknis masih berlanjut, seperti kesulitan masuk ke sistem, dan gangguan paling signifikan adalah serangan siber terhadap Pusat Dana Nasional (PDN), yang berlangsung selama sebulan.

MatterRP, sebagai pihak yang memverifikasi surat di bagian keuangan umum, juga menyatakan hal serupa:

"Secara umum, infrastruktur dalam kondisi normal, tetapi tidak dapat dipungkiri bahwa ada saat-saat tertentu ketika kondisi internet menurun dan terjadi masalah teknis hanya pada waktu-waktu tertentu."

Menurut informan, infrastruktur pendukung untuk menggunakan aplikasi Sistem Dokumen Resmi Elektronik (SINDE) umumnya beroperasi normal dan memadai. Namun, gangguan teknis yang tidak terduga memang terjadi, terutama ketika koneksi internet terputus atau terjadi kesalahan teknis sementara. Dari wawancara ini, peneliti menyimpulkan bahwa infrastruktur tersebut masih belum sepenuhnya stabil.

Hal ini bergantung pada kualitas fasilitas jaringan di setiap kantor. Bahkan pernah terjadi gangguan atau kesalahan pada sistem aplikasi yang berlangsung sekitar satu bulan, memaksa karyawan untuk beralih menggunakan sistem manual.

### Dukungan Kepemimpinan

Dukungan dari manajemen puncak atau kepemimpinan adalah partisipasi aktif dan komitmen mereka dalam mendorong, memfasilitasi, dan mengawasi implementasi kebijakan atau sistem baru di dalam organisasi. Ini termasuk sistem informasi, di mana dukungan dari manajemen merupakan faktor penting yang memengaruhi keberhasilan implementasinya.

Hasil wawancara dengan informan kunci IH selaku Kepala Urusan Umum dan juga sebagai pengelola dan administrasi unit arsip menyatakan:

"Dukungan dari pimpinan sangat luar biasa. Semua proses surat-surat harus melalui aplikasi Sinde, kecuali surat-surat yang berkaitan dengan hal-hal teknis keuangan yang memerlukan proses manual terpisah atau surat-surat yang memerlukan tanda tangan basah."

Dari pernyataan yang diberikan, jelas bahwa pimpinan sangat mendukung penggunaan aplikasi Sistem Dokumen Resmi Elektronik (SINDE), dengan dukungan yang kuat dan konsisten. Namun, masih ada beberapa jenis surat yang tidak menggunakan SINDE, khususnya yang berkaitan dengan masalah keuangan teknis atau yang memerlukan tanda tangan basah, yang masih diproses secara manual.

Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan SA selaku admin aplikasi Sistem Manuskrip Resmi Elektronik mengenai dukungan kepemimpinan:

"Pimpinan sepenuhnya mendorong penggunaan aplikasi Sistem Dokumen Resmi Elektronik (SINDE), tetapi kebiasaan menggunakan proses manual masih ada. Evaluasi pimpinan dilakukan pada saat pencapaian atau pembaruan SINDE dari setiap karyawan dalam aplikasi tersebut sehingga dapat dilihat dari persentase statistik setiap unit kerja."

Dari pernyataan yang diberikan menunjukkan bahwa manajemen sangat mendukung dan sepenuhnya mendorong digitalisasi pemrosesan dokumen. Manajemen juga secara aktif memantau penggunaan aplikasi dengan

memanfaatkan fitur statistik untuk setiap karyawan. Namun, tantangan tetap ada, termasuk kebiasaan beberapa karyawan yang masih menggunakan proses manual, terutama di beberapa kelompok kerja.

Sebagai Hasil wawancara dengan informan ST sebagai pengelola dan operator surat di bagian korespondensi umum dan pengarsipan menyatakan:

"Pimpinan mendukung dan selalu memperhatikan sistem korespondensi yang mengacu pada sistem pengaturan sesuai dengan pedoman manuskrip resmi, baik dari segi klasifikasi nomor surat, prosedur pengetikan, font, dan margin harus sesuai, tetapi pimpinan belum pernah melakukan evaluasi, apa kegunaannya, apa kendalanya, dan apa yang perlu diperbaiki di masa mendatang, baik itu peningkatan karyawan individual maupun peningkatan aplikasi itu sendiri. Faktanya, masih ada proses surat manual dan beberapa yang melalui aplikasi secara bersamaan."

Dari pernyataan yang diberikan menunjukkan bahwa pimpinan mendukung penggunaan aplikasi Sistem Dokumen Resmi Elektronik (SINDE), dengan mempertimbangkan aspek administratif teknis. Namun, dukungan ini belum disertai dengan evaluasi komprehensif terhadap penggunaan aplikasi tersebut, termasuk efektivitasnya, kendala yang dihadapi, atau langkah-langkah untuk perbaikan di masa mendatang.

Berdasarkan hasil wawancara, informan SH selaku operator kelompok kerja sumber daya menyatakan:

"Pimpinan sangat merekomendasikan penggunaan aplikasi Sistem Dokumen Resmi Elektronik (SINDE), karena surat-surat yang diunggah ke SINDE masih dapat dicari kembali, tetapi proses sistem manual masih diperbolehkan."

Pernyataan tersebut menyebutkan bahwa penggunaan aplikasi Sistem Dokumen Resmi Elektronik (SINDE) sangat direkomendasikan dan dianggap bermanfaat, terutama karena dokumen yang diunggah ke aplikasi masih dapat diakses dengan mudah. Namun,

penggunaan sistem pemrosesan manual masih diperbolehkan.

MatterA pernyataan serupa juga disampaikan oleh informan ASH sebagai operator surat di bagian umum Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menyatakan:

"Pimpinan sangat mendukung penggunaan aplikasi Sinde karena benar-benar menyederhanakan proses dokumen resmi, namun, proses manual masih tetap ada ketika aplikasi Sinde mengalami masalah."

Dari pernyataan yang disampaikan, jelas bahwa pimpinan memberikan dukungan yang kuat dan positif terhadap penggunaan aplikasi SINDE. Aplikasi ini dianggap sangat membantu dalam mengelola korespondensi dan dokumen resmi. Namun, hingga saat ini, penggunaan aplikasi SINDE belum sepenuhnya menggantikan sistem manual

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh informan LRS sebagai operator surat dan arsip di bagian umum BMN dan Rumah Tangga, yang menyatakan: "Pimpinan tetap mendukung penggunaan aplikasi Sistem Dokumen Resmi Elektronik (SINDE) dan masih mengizinkan proses manual."

Hasil wawancara mengungkapkan bahwa manajemen mendukung penggunaan aplikasi Sistem Dokumen Resmi Elektronik (SINDE) sebagai bagian dari upaya digitalisasi administrasi kantor. Namun, dukungan ini belum bersifat wajib atau mengikat, karena manajemen masih mengizinkan proses manual berjalan berdampingan dengan sistem digital.

LainnyaHal yang disampaikan oleh informan RP sebagai salah satu pemeriksa surat di bagian keuangan umum, yang menyatakan:

"Kebijakan dukungan atau kepemimpinan agar proses sinde manual diminimalkan dan bahkan diarahkan untuk tidak menggunakannya secara manual. Kepemimpinan tidak mengizinkan proses manual jika aplikasi berjalan normal, tetapi ketika sinde tidak dapat diakses, proses manual menjadi

alternatif.

Menurut informan, dukungan dan kebijakan kepemimpinan untuk penggunaan aplikasi Sistem Dokumen Resmi Elektronik (SINDE) jelas dan bertahap. Kepemimpinan menginstruksikan untuk meminimalkan proses manual dan fokus pada penggunaan aplikasi SINDE dalam semua kegiatan pemrosesan dokumen.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa informan, para peneliti menyatakan bahwa dukungan kepemimpinan untuk penggunaan aplikasi SINDE sangat direkomendasikan dan dianggap bermanfaat. Namun, penggunaan sistem secara konvensional atau manual masih diperbolehkan.

## Diskusi

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di kantor Lembaga Pelayanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah XVI, terdapat beberapa masalah terkait penggunaan aplikasi Sistem Manuskrip Resmi Elektronik (SINDE).

## Pemahaman Karyawan

Wawancara mengungkapkan bahwa pemahaman karyawan tentang aplikasi Sistem Dokumen Resmi Elektronik (SINDE) bervariasi. Beberapa mengakui memiliki pemahaman umum tentang cara menggunakan aplikasi tersebut karena sering menggunakannya, tetapi yang lain masih belum jelas dan membutuhkan bantuan dari kolega yang lebih berpengalaman. Bahkan ada yang belajar menggunakannya sendiri tanpa bantuan apa pun.

Dengan demikian, penggunaan aplikasi SINDE telah berjalan cukup baik, tetapi masih belum cukup efektif karena tidak semua karyawan memahami alur kerja elektronik dalam aplikasi tersebut. Situasi ini menunjukkan kurangnya dukungan pelatihan formal dari berbagai instansi. Akibatnya, pemahaman pengguna bergantung pada inisiatif individu, yang jelas berdampak pada

efektivitas dan konsistensi penggunaan aplikasi di tempat kerja.

### Infrastruktur

Hasil wawancara menunjukkan bahwa infrastruktur teknologi memainkan peran penting dalam keberhasilan implementasi Sistem Dokumen Resmi Elektronik (SINDE). Meskipun beberapa informan menyatakan bahwa infrastruktur yang ada sudah memadai, beberapa kendala teknis masih tetap ada, menghambat kelancaran pengiriman dan penerimaan surat elektronik.

### Dukungan Kepemimpinan

Wawancara mengungkapkan bahwa dukungan kepemimpinan merupakan faktor penting dalam mendorong penggunaan Sistem Dokumen Resmi Elektronik (SINDE). Kepemimpinan memainkan peran penting dalam menetapkan kebijakan dan membimbing penggunaan aplikasi tersebut. Namun, implementasi aplikasi tersebut belum sepenuhnya konsisten atau merata, karena beberapa informan menyatakan bahwa kepemimpinan masih membiarkan proses manual berjalan bersamaan dengan proses digital.

### SIMPULAN

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian dan diskusi yang telah disajikan sebelumnya, peneliti menyimpulkan poin-poin berikut:

1. Mekanisme dukungan untuk penggunaan aplikasi Sistem Dokumen Resmi Elektronik masih belum memadai, karena sebagian karyawan belum pernah menerima pelatihan formal. Sebagian masih belajar secara mandiri atau membutuhkan bantuan dari rekan kerja, sehingga menyebabkan kesalahpahaman di antara karyawan.
2. Aplikasi Sistem Dokumen Resmi Elektronik cukup mudah digunakan dan dapat diakses dari berbagai perangkat. Namun, beberapa masalah

teknis masih ada, seperti kesalahan login, ketergantungan pada koneksi internet, dan gangguan server. Hal ini menunjukkan bahwa sistem tersebut belum sepenuhnya stabil dan perlu ditingkatkan dari segi stabilitas dan keandalan.

3. Dukungan dari manajemen untuk penggunaan aplikasi Sistem Dokumen Resmi Elektronik sangat positif dan strategis dalam mendorong transformasi digital di bidang administrasi korespondensi, bahkan dalam beberapa kasus memberikan instruksi untuk meminimalkan proses manual. Namun, dalam praktiknya, penggunaan paralel sistem digital dan proses manual masih ditemukan, yang menunjukkan

### REFERENSI

- Rachmawati, D. (2024, 23 Januari). YLKI mengungkap keluhan konsumen terbanyak di sektor ini Perdagangan elektronik. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20240123/12/1734816/ylki-ungkap-pengaduan-konsumen-terbesar-di-sektor-e-commerce>
- Richard Oliver (dalam Zeithml. et al. 2018). Modul 2: Transformasi Digital di Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Penelitian, dan Teknologi. *Angew Chemie Int Ed* 6(11), 951–952. Diterbitkan secara online 2021:2013-2015.
- Modul Pelatihan Sistem Dokumen Resmi Elektronik (Sinde) Biro Umum Pengadaan Barang dan Jasa KP dan K.
- Muchlis WDP, Emilda E. Pengaruh Penggunaan Surat Resmi Elektronik terhadap Kinerja Karyawan di Kantor Pajak Kendari Pratama. *J Nas SDM Manajemen Pemasaran*. 2023; 4(2): 71-79. Doi: 10.47747/jnmpsdm.v4i2.1202
- Untari LW, Tumanggor BF. Evaluasi Implementasi Aplikasi Dokumen

- Resmi Elektronik (Nadine) untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan di Biro Umum Sekretariat Jenderal Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral. *J Sumber Daya Apar.* 2022;4(2):11-26.
- Dewi, Irra Chrisyanti. (2015). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya. Halaman 3.
- Siswanto. (2017). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara. Halaman 1.
- Dwiyanto, Agus. (2016). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pers Universitas Gadjah Mada.
- Toha, Miftah. (2017). *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Penerapannya dalam Administrasi Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- TOENA, Yulyanda; RACHMAN, Ellys; THALIB, Tety. *Optimalisasi Pemanfaatan Layanan Sistem Promosi Elektronik (SISPEK) di Provinsi Gorontalo*.
- Saleh, Z., Gobel, L., & Antu, Y. (2023). *Pemanfaatan Aset Daerah untuk Mendukung Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Batudaa Pantai, Kabupaten Gorontalo*.
- Menurut Antonio dan Novi (2015:54), administrasi adalah upaya dan aktivitas yang berkaitan dengan penerapan kebijakan untuk mencapai tujuan.
- Sedarmayanti. (2018). *Manajemen Pemerintahan Daerah: Organisasi, Tata Kerja, dan Reformasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Kurniawan, Yuyus. (2017). *Administrasi Publik: Dinamika Pelayanan Publik dan Reformasi Birokrasi*. Bandung: Widya Padjadjaran.
- Fattah, Nanang. (2015). *Landasan Manajemen Publik*. Bandung: Pemuda Rosdakarya.
- Rasyid, M. Ryaas. (2016). *Makna Tata Kelola: Tinjauan dari Perspektif Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT Grasindo.
- Suharto, Edi. (2019). *Administrasi dan Kebijakan Publik: Panduan untuk Mahasiswa dan Praktisi*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyono, Dwi. (2020). *Administrasi Publik dalam Dinamika Global*. Malang: UMM Pers.
- Indrayani, Lilis. (2021). *Inovasi Tata Kelola dan Pelayanan Publik*. Surabaya: Pers Universitas Airlangga.
- Syafri, Moh. (2022). *Teori dan Praktek Administrasi Publik Modern*. Jakarta: Prenada Media.
- Menurut Laudon (2020) dan Dwiyanto (2018), administrasi modern menekankan efisiensi, akuntabilitas, kecepatan, dan transparansi dalam layanan dan manajemen informasi.
- Sarjito, 2024. *Dasar-Dasar Administrasi Publik*.
- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik melalui Pelayanan Publik*. UGM Press.
- Gradila Apriani. (2025) *Efektivitas Reformasi Birokrasi Indonesia: Meningkatkan Pelayanan Publik di Era Digital*
- Modul 10\_ Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Kementerian Pendidikan Tinggi, Riset dan Teknologi
- Modul 11\_Transformasi Digital di Kementerian Pendidikan Tinggi, Riset, dan Teknologi
- Keputusan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Penelitian Sebelumnya:**
- Wildy De Partie Muchlis, 2023 "Pengaruh Penggunaan Surat Resmi Elektronik terhadap Kinerja Karyawan di Kantor Pajak Kendari Pratama"
- Rahmad Hidayat, 2022 "Meningkatnya Minat dalam Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Perkantoran Elektronik (SiMPEL) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasaman Barat"