

## IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* PADA PLATFORM SINDE

### *E-GOVERNMENT IMPLEMENTATION ON THE SINDE PLATFORM*

#### Mustaking

Prodi Administrasi Publik, FIS, Universitas Puangrimanggalatung, Sengkang

\*Koresponden email: [takimmuhlab@yahoo.com](mailto:takimmuhlab@yahoo.com)

#### ABSTRAK

Penelitian ini mendeskripsikan tentang penggunaan platform Sistem Naskah Dinas Elektronik (SINDE) yang merupakan aplikasi naskah dinas berbasis teknologi informasi di internal Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia yang terintegrasi pada satuan kerja yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia termasuk pada Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah IX Makassar yang wilayah kerjanya di Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara dan Sulawesi Barat. SINDE merupakan salah satu program reformasi birokrasi dibidang penguatan ketatalaksanaan melalui pendekatan *E-Government*. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yang diperoleh melalui data primer dan data sekunder berdasarkan teori implementasi Ripley dan Franklin. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara kepada informan dan observasi serta penelusuran dokumen-dokumen yang berkaitan langsung dengan objek penelitian. Penentuan informan dalam penelitian ini dipilih secara purposive dan secara snowball sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SINDE terimplementasi secara optimal di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah IX, hal ini disebabkan karena tingkat kepatuhan agen pelaksana terhadap ketentuan yang berlaku sangat baik, begitupun pada aspek kelancaran pelaksanaan rutinitas fungsi menunjukkan adanya fleksibilitas dalam menjalankan pekerjaan, sehingga sangat mempengaruhi efektifitas dan efisien tercapainya kinerja dan tujuan organisasi. Rekomendasi dari penelitian ini adalah dibutuhkan upaya yang berkelanjutan untuk melakukan pengembangan sistem agar kendala teknis pada aplikasi SINDE dapat diminimalisir. Selain itu dibutuhkan pengaturan regulasi yang lebih spesifik yang mengatur lebih detail terhadap implementasi e-government yang mensinergikan instansi pusat dengan satuan kerja di daerah dalam lingkup Kemdikbudristekdikti.

**Kata kunci:** Kebijakan publik, *e-government*, Sinde

#### ABSTRACT

*This study explores the utilization of the Electronic Official Document System (SINDE) platform, an information technology-based official document application employed by the Ministry of Education, Culture, Research, and Technology of the Republic of Indonesia. The SINDE platform is integrated across various work units nationwide, including The Higher Education Services Institutes (LLDIKTI) in Region IX Makassar, covering South Sulawesi, Southeast Sulawesi, and West Sulawesi. Serving as a bureaucratic reform initiative, SINDE aims to enhance management through an E-Government approach. The research adopts a qualitative methodology, utilizing both primary and secondary data based on Ripley and Franklin's theory. Data collection involves interviews with purposively selected informants using snowball sampling, along with observations and document reviews related to the research focus. Findings indicate the optimal implementation of SINDE in The Higher Education Services Institutes Region IX due to high compliance among implementing agents with relevant regulations. The flexible execution of functions contributes to enhanced organizational performance and goal achievement. Recommendations emphasize continuous system development to address technical challenges in the SINDE application. Additionally, there is a need for more specific regulatory frameworks detailing the implementation of E-Government, fostering synergy between central agencies and regional units.*

**Keywords:** Public policy, *e-government*, Sinde

#### PENDAHULUAN

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan salah satu bentuk inovasi pemerintah dalam memberikan pelayanan public yang efektif dan efisien ditengah masifnya penggunaan teknologi informasi di segala sektor kehidupan bermasyarakat. Implementasi SPBE dalam penyelenggaraan pemerintahan pada dasarnya bukan hal yang baru karena merupakan manifestasi

atau bagian dari upaya penerapan e government yang sejak lama telah diperbincangkan kalangan praktisi pemerintahan maupun pada pembahasan kalangan akademisi terutama dalam posisinya sebagai sebuah kebijakan public.

Kebijakan publik di era perkembangan teknologi informasi sebagai akibat dari produk revolusi industri 4.0 telah memunculkan berbagai inovasi terbaru yang mendorong adanya

perubahan tata kelola pada berbagai sektor yang lebih efektif dan akuntabel berbasis elektronik yang lebih sering dikenal dengan istilah E-government (Haniyuhana & Widiyarta, 2023). Inovasi dalam e-government merupakan keniscayaan untuk mencari keunggulan kompetitif, dalam rangka meningkatkan kepuasan stakeholder dan kepentingan masyarakat dalam suatu organisasi di masa revolusi 4.0 saat ini (Muluk, 2021).

Implementasi *E government* tidak hanya berfokus pada pemberian pelayanan yang bersentuhan langsung dengan public, melainkan juga pada proses pelaksanaan tugas secara internal dalam instansi pemerintahan. Seperti halnya dalam pengaturan ketatalaksanaan yang lebih focus pada mekanisme administrative di lingkungan internal. Bentuk dari implementasi *E Government* pada salah satu pelayanan publik berkaitan dengan ketatalaksanaan adalah Sistem Naskah Dinas Elektronik (SINDE) yaitu merupakan rangkaian program reformasi birokrasi di lingkungan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi yang berkaitan dengan penguatan ketatalaksanaan. Dengan harapan bahwa dengan dukungan teknologi informasi dan komunikasi dibidang ketatalaksanaan, maka diharapkan dapat mengakselerasi terciptanya layanan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel terutama pada pelayanan persuratan.

Layanan persuratan merupakan salah satu sasaran penguatan ketatalaksanaan di Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi, Layanan persuratan diharapkan dapat terlaksana dengan cepat yang tidak dibatasi oleh waktu dan tempat. Berdasarkan Permendikbud Nomor 2 Tahun 2019 bahwa aplikasi persuratan yang dikembangkan dalam rangka mengelola naskah dinas berbasis elektronik di lingkungan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi disebut dengan Sistem Naskah Dinas Elektronik disingkat SINDE. Aplikasi ini sebelumnya dikenal dengan istilah E-Office yang sejak tahun 2019 berubah nama menjadi SINDE yang kemudian dimasifkan penerapannya diseluruh unit kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi termasuk pada Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi di seluruh Indonesia

SINDE merupakan aplikasi naskah dinas yang berbasis teknologi informasi yang memungkinkan alur proses surat menyurat diterbitkan tanpa dibatasi oleh waktu dan tempat. SINDE diciptakan untuk mengatur lalu lintas surat menyurat digital dari platform yang telah tersedia, untuk aksesnya dapat menggunakan semacam email ataupun akun yang telah didaftarkan sebelumnya ke admin. Dalam pengembangannya SINDE telah mengalami banyak pengembangan dari segi fitur maupun pengembangan dari segi aplikasinya, bah-

kan sekarang sudah bisa diakses melalui aplikasi mobile. Sampai saat ini SINDE hanya dapat digunakan dalam lingkungan internal atau bersifat tertutup. aplikasi ini hanyalah hanya dapat diakses oleh pengguna yang telah terdaftar dari kedinasan, hal tersebut karena untuk membantu kelancaran proses mengelola administrasi persuratan dan disposisinya di setiap satuan kerja di lingkungan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi. Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) merupakan Satuan Kerja pusat yang ditempatkan di wilayah tertentu dalam lingkungan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi yang mempunyai tugas dan fungsi untuk memfasilitasi peningkatan mutu Perguruan Tinggi Swasta. LLDIKTI adalah salah satu lembaga yang menggunakan layanan persuratan secara digital dengan menggunakan SINDE. Salah satu LLDIKTI yang sudah menerapkan aplikasi ini adalah Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah IX.

Berdasarkan observasi awal di LLDIKTI Wilayah IX ditemukan bahwa SINDE pada dasarnya telah diterapkan sejak awal diluncurkannya sejak 2019 bahkan sejak masih bernama E-Office, namun penerapannya di LLDIKTI Wilayah IX secara totalitas dimulai tahun 2022 seiring dengan penggunaan tandatangan elektronik oleh Kepala LLDIKTI Wilayah IX. Sejak penerapannya secara 100% maka pelayanan surat menyurat di LLDIKTI sangat efektif karena proses pembuatan surat dapat berjalan meskipun tanpa harus bertatap muka. Kondisi ini sangat kontras saat prosesnya masih dilakukan secara manual yang sering terkendala dengan keterbatasan waktu dan jarak apalagi di masa pandemi Covid 19 yang saat itu diterapkan kebijakan Work From Home (WFH) yang pada saat itu teknologi informasi sangat dibutuhkan perannya dalam pelayanan public bahkan sampai saat sekarang ini penggunaan teknologi informasi berbasis e-government menjadi bentuk baru keberlanjutan pelayanan publik sejak situasi new normal (Aden, 2023).

Selain itu persoalan kearsipan juga menjadi lebih mudah karena dokumen sudah berbentuk elektronik sehingga mudah untuk diarsipkan bahkan setiap saat bisa diakses melalui SINDE. Penerapan arsip elektronik memang sangat dibutuhkan dimasa modern saat ini, karena selain bisa menyiapkan data yang terintegrasi dan cepat, juga dapat mengurangi penggunaan kertas. Bahkan seluruh instansi saat ini tengah merasakan manfaat dari penerapan e-arsip. Sehingga perlu persiapan yang matang untuk menjalankan kebijakan seperti ini.

SINDE yang merupakan salah satu produk kebijakan juga terdapat keterbatasan dalam implementasinya. Salah satunya adalah perlunya ke-

siapan Sumber Daya Aparatur untuk mengoperasikannya secara baik dan benar agar memberikan kontribusi terhadap persoalan yang ada terutama dalam hal efektifitas dan efesien proses persuratan. SINDE sebagai aplikasi elektronik menuntut kepada operatornya untuk menguasai penggunaannya agar efektifitas dan efesienya penerapannya dapat dicapai dengan baik. SINDE telah cukup lama diimplementasikan diseluruh satuan kerja Kementerian, Pendidikan, Budayaaan, Riset, dan Teknologi namun demikian masih ditemukan beberapa kendala terutama dalam kaitannya pelayanan persuratan, diantaranya seringnya terjadi pengiriman surat ke verifikator yang keliru bahkan sampai pada kesalahan dalam mengupload draf surat yang kesemunya itu mengakibatkan proses persurat menjadi terlambat. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Winda Sinta Dewi yang berkaitan dengan Manajemen Sistem Naskah Dinas Elektronik (SINDE) Pada Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kalimantan Tengah menunjukkan bahwa salah satu kendala yang dihadapi dalam penerapan SINDE adalah persoalan kecakapan operator dalam melakukan proses surat menyurat (Dewi et al., 2021).

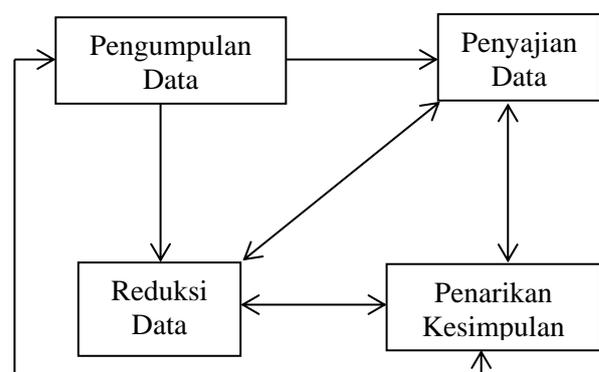
Persoalan Sumberdaya menjadi hal yang klasik dalam implementasi kebijakan publik, karena sebuah sistem yang dipersiapkan dengan sempurna tidak akan bisa berjalan secara maksimal ketika dikendalikan oleh sumberdaya yang tidak kompeten (Stiawati & Salsabilla, 2023). Sumberdaya merupakan asset yang paling menentukan dalam mencapai tujuan kebijakan secara efektivitas dan efesien karena itu perlu dipahami bahwa keberhasilan implementasi kebijakan harus dukungan oleh sumberdaya yang profesional dan berkompeten (Mustaking et al., 2023).

SINDE merupakan sebuah kebijakan bisa saja telah sempurna secara infrastruktur tetapi ketika dijalankan oleh Sumberdaya yang kurang ideal maka kebijakan ini tidak mampu menjadi solusi dari sebuah persoalan, begitupun dengan sebaliknya. Berkaitan dengan permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang implementasi SINDE yang merupakan salahsatu platform e-government di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah IX

**METODE**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu mengumpulkan data dari stakeholder lalu mengkajinya untuk mendapatkan gambaran yang lengkap mengenai focus yang diteliti sehingga mendapatkan informasi terkait dengan objek penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi penggunaan aplikasi SINDE dalam proses naskah dinas di LLDIKTI Wilayah IX

(Moleong, 2017). Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulakn dengan melakukan wawancara pada informan serta hasil obsevarsi. Sedangkan Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen, jurnal-jurnal yang relevan dan regulasi-regulasi terkait dengan focus penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini dibedakan dengan dua jenis yaitu informan kunci dan informan pendukung. Penetuan informan kunci dipilih secara purposive dan informan pendukung dipilih secara snowball sampling (Sugiyono, 2020). Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini adalah mengacu pada Miles and Huberman yaitu semua data yang dikumpulkan di lapangan akan dianalisis melalui (1) Reduksi data (2) penyajian data (3) Penarikan kesimpulan (Miles et al., 2014).



**Gambar 1.** Analisis data (Miles et al., 2014)

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sistem Naskah Dinas Elektronik (SINDE) merupakan sistem yang dirancang untuk membantu tata laksana surat menyurat berbasis teknologi informasi dalam internal dinas kemendikbudristek yang lebih mudah, cepat dan terintegrasi. Aplikasi SINDE sebagai sebuah kebijakan yang bersifat top down tentu sangat membutuhkan berbagai macam fasilitas dan sarana untuk menunjang keberhasilan yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah public (Erdiyansyah, 2022).

Pada penelitian ini keberhasilan implementasi SINDE dianalisis berdasarkan konsep yang menurut Ripley dan Franklin yaitu terdapat tiga perspektif untuk mengukur keberhasilan pelaksanaan sebuah kebijakan, adalah: Pertama, Tingkat kepatuhan agen terhadap ketentuan yang berlaku; Kedua, Lancarnya pelaksanaan rutinitas fungsi; dan Ketiga, Tercapainya kinerja dan tujuan yang ingin dicapai. Ripley dan Franklin berpandangan bahwa keberhasilan suatu implementasi ditentukan dengan tingkat kepatuhan actor pelaksanaannya, Kelancaran dari rutinitas fungsi lembaga dan hasil kebijakan yang sesuai dengan rencana dari kebijakan (Wulansari & Prabawati, 2021).

Keberhasilan Kebijakan tidak lepas dari proses implemetasinya. Program pemerintah dapat

dikategorikan sukses atau berhasil ketika pelaksanaannya berjalan sesuai dengan ketentuan yang telah digariskan pembuat program yang meliputi objek dan dampak program kebijakan. Dalam perspektif dampak dari kebijakan bahwa program dikatakan berhasil ketika mampu memberikan dampak sesuai dengan harapan lahirnya kebijakan. Program kebijakan bisa saja terlihat berhasil pada segi proses namun justru gagal dalam memberikan dampak positif terhadap kelompok sasaran, begitu pula sebaliknya. Karena itulah implementasi seharusnya dapat memberikan dampak yang lebih luas.

Eugene Bardach mengatakan bahwa cukup sulit untuk memformulasi sebuah program kebijakan umum yang kelihatannya cukup bagus di atas kertas. Namun yang lebih sulit lagi merumuskannya dalam kata-kata dan slogan-slogan yang kedengarannya mengena bagi telinga para pemimpin dan para pemilih yang mendengarkannya. Tetapi justru yang lebih sulit lagi untuk melaksanakannya dalam bentuk dan cara yang memuaskan semua orang termasuk mereka yang dianggap sebagai klien (Jones, 1996).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka deskripsi implementasi SINDE di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah IX diuraikan sebagai berikut

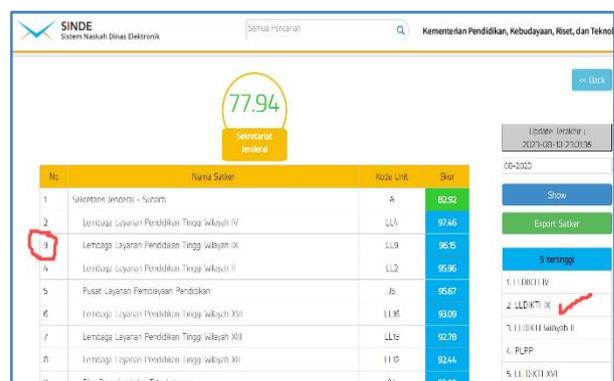
### Tingkat Kepatuhan Pada Ketentuan

Perspektif pertama yang mendukung keberhasilan implementasi kebijakan adalah sejauhmana tingkat kepatuhan para pelaksana terhadap aturan yang mengatur sebuah program. Pada konteks ini dinyatakan bahwa implementasi kebijakan membutuhkan kepatuhan dari pelaksana kebijakan itu sendiri. Semakin patuh pelaksanaannya terhadap aturan maka potensi keberhasilan semakin besar. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya perkembangan yang sangat besar terhadap kepatuhan pegawai dalam menggunakan aplikasi SINDE dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari.

Proses surat menyurat di LLDIKTI Wilayah IX secara keseluruhan telah menggunakan aplikasi SINDE. Baik terkait dengan penerimaan surat masuk maupun dengan pembuatan atau pengiriman surat keluar. Hasil penelitian menemukan bahwa pada dasarnya Aplikasi SINDE telah sejak lama diterapkan di LLDIKTI Wilayah IX karena telah digunakan sejak masih bernama E-Office, namun belum diterapkan secara total, karena penggunaannya lebih kepada penerimaan surat dari Kementerian selaku instansi induk. Namun sejak terbitnya surat dari Kemendikbudristek nomor 2679/A/TU.00.01/2022 tentang Keaktifan Penggunaan Sistem Naskah Dinas Elektronik (SINDE) tanggal 5 Januari 2022 yang kemudian ditindaklanjuti oleh Surat Kepala Lembaga Layanan

Pendidikan Tinggi Wilayah IX nomor 2327/LL9/TU.00.01/2022 tentang Implementasi Tanda Tangan Elektronik di LLDIKTI Wilayah IX tanggal 27 Maret 2022, maka penggunaan SINDE telah diimplementasikan secara penuh oleh LLDIKTI Wilayah IX

Sejak terbitnya surat edaran tersebut maka sudah tidak ada lagi proses surat menyurat yang di laksanakan secara manual, pembuatan surat yang dilakukan pegawai wajib melalui SINDE, baik dengan menerima disposisi surat maupun dalam membuat surat yang akan dikeluarkan LLDIKTI Wilayah IX. Pada konteks ini menunjukkan tingkat kepatuhan pada program ini sangat baik. Selain itu pada tahapan pelaksanaan program ini. LLDIKTI Wilayah IX sangat aktif untuk menyelesaikan proses persuratan di aplikasi sinde, hal ini tergambar sebagai berikut



Gambar 2. Fitur Statistik SINDE (SINDE.2023)

Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan LLDIKTI Wilayah IX tidak hanya sekedar hanya pada penerbitan surat edaran penggunaan sistem tetapi juga pada tahap teknis pelaksanaan aplikasi sinde itu sendiri. Kepatuhan bukan hanya sekedar keterbukaan agen pelaksana terhadap kebijakan yang dikenal dengan istilah disposisi oleh Edward III, akan tetapi jauh lebih itu bahwa dibutuhkan komitmen yang kuat untuk menjalankan program secara maksimal

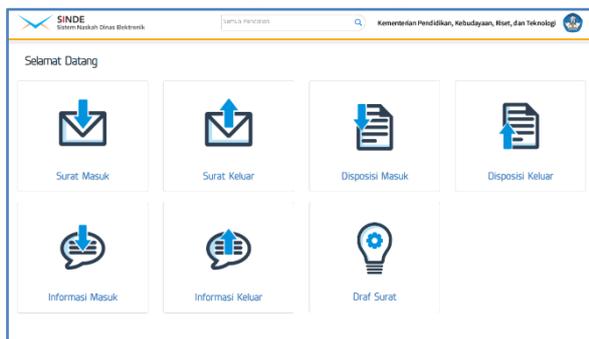
Kepatuhan agen pelaksana merupakan sebuah keniscayaan dalam rangka kesuksesan sebuah implementasi kebijakan. Pendekatan kepatuhan ini focus pada tingkat kepatuhan agen pelaksana kebijakan atau birokrasi implemetor baik secara personal maupun secara kelembgaan. Perspektif kepatuhan merupakan analisis karakter dan kualitas perilaku individu dalam organisasi. Pendekatan kepatuhan berpandangan bahwa suksesnya sebuah kebijakan sangat ditentukan dilevel implementasi. Sedangkan keberhasilan implementasi kebijakan ditentukan oleh kapasitas agen pelaksana yang meliputi Pertama. tingkat kepatuhan agen pelaksana dalam mengikuti instruksi lembaga yang diatasnya dalam hal ini implemetor konsisten

terhadap aturan yang telah ditetapkan oleh formulator. Kedua kemampuan agen pelaksana mengambil keputusan pribadi yang menurutnya baik dalam menghadapi tantangan eksternal termasuk factor non organisasi (Febriansyah, 2011).

**Kelancaran Pelaksanaan Rutinitas Fungsi**

Perspektif yang kedua untuk mengukur keberhasilan implementasi kebijakan adalah lancernya rutinitas fungsi dan tidak adanya masalah-masalah yang dihadapi. SINDE yang merupakan sebuah aplikasi diharapkan dapat memproses surat menyurat secara efektif dan efisien. Pada persoalan ini setidaknya ada dua hal yang sangat mempengaruhi yaitu terkait dengan fitur-fitur pendukung yang ada pada aplikasi dan yang lebih penting adalah bagaimana kualitas server untuk digunakan secara terintegrasi terutama terkait dengan *hardware*, *software* dan jaringan serta pendukung teknis lainnya

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari aspek kelengkapan fitur SINDE sudah cukup memadai untuk mendukung pelaksanaan alur persuratan secara efektif dan efisien sesuai dengan dengan kebutuhan yang diharapkan dari lahirnya kebijakan, hal ini tergambar sebagai berikut:



**Gambar 3.** Fitur Utama SINDE (SINDE 2023)

Sedangkan pada kualitas server yang terkait dengan *hardware* dan *software* menunjukkan bahwa pada SINDE tidak menunjukkan hambatan yang sangat serius karena kendala teknis yang sering dihadapi hanya pada saat sinde dalam posisi *maintenance* yang mengakibatkan aplikasi SINDE tidak bisa diakses. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Widodo, Seno Santoso, 2023) yang melakukan penelitian dengan focus yang sama menyatakan bahwa persoalan yang dihadapi dalam menggunakan sistem persuratan digital diantaranya adalah Infrastruktur yang kurang memadai yang disebabkan tidak mendukungnya jaringan internet sekaligus karena kapasitas server sangat rendah yang berimplikasi pada tidak dapatnya diakses fitur-fitur dalam aplikasi secara baik

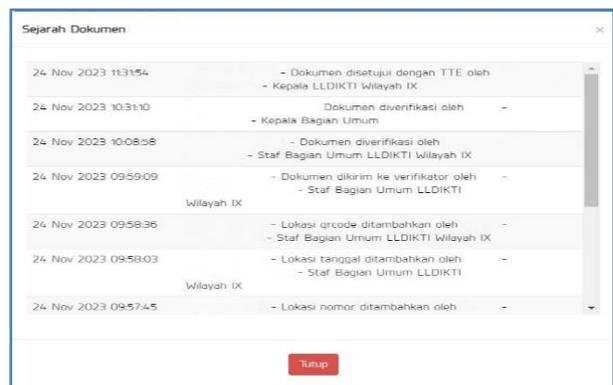
**Kinerja dan Dampak Kebijakan**

Indikator ketiga untuk mengukur keberhasilan sebuah kebijakan adalah dilihat dari aspek

manfaat yang dihasilkan yang dapat dirasakan oleh *stakeholder*. Kebijakan publik merupakan suatu produk dari pemerintah yang diharapkan memberikan dampak positif kepada Masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung (Wulansari & Prabawati, 2021).

Sebuah kebijakan dapat dikategorikan berhasil ketika mampu memberikan manfaat kepada stakeholdernya, karena kebijakan public dirancang dan diciptakan untuk menyelesaikan persoalan public tertentu. Setiap kebijakan adalah unik, dan dampak positifnya seringkali merupakan hasil dari kombinasi beberapa faktor-faktor Kebijakan tersebut yang memperhitungkan konteks lokal, melibatkan pihak-pihak terkait, dan berfokus pada solusi yang berkelanjutan lebih mungkin mencapai dampak yang bagus. Karena itulah sangat penting melibatkan public dalam sebuah kebijakan agar orientasi tujuannya focus pada permasalahan yang dihadapi public saat itu sehingga dampak adanya kebijakan dapat dirasakan masyarakat secara luas (Mustaking, 2024) tanpa partisipasi masyarakat dalam sebuah program kebijakan maka jelas setiap proyek pembangunan dinilai tidak berhasil sehingga kebijakan tersebut tidak memberikan dampak positif apapun kepada public (Zulkarnaini & Saam, 2009)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SINDE di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah IX telah memberikan dampak atau manfaat yang sangat besar dalam proses surat menyurat yang efektif dan efisien, hal ini terlihat dari durasi terbitnya surat cukup singkat, hal ini disebabkan karena pengajuan surat dilakukan secara online di SINDE dan diverifikasi serta ditandatangani oleh pimpinan juga secara online karena pimpinan sudah menggunakan tandatangan elektronik sehingga proses surat keluar tidak membutuhkan waktu yang lama. Hal ini tergambar sebagai berikut:



**Gambar 4.** Proses Surat Keluar (SINDE 2023)

Hal ini menunjukkan bahwa proses terbitnya surat keluar melalui aplikasi SINDE hanya membutuhkan 1 (satu) hari saja karena pengajuan surat sampai pada tahap tandatangan tidak dibatasi oleh ruang dan waktu, artinya pimpinan bisa menandatangani surat yang diajukan oleh pegawai meskipun tidak berada dilingkungan kantor atau sedang dalam dinas luar.

## KESIMPULAN

Implementasi kebijakan Sistem Naskah Dinas Elektronik (SINDE) yang merupakan aplikasi naskah dinas berbasis teknologi informasi terintegrasi. Kebijakan ini merupakan manifestasi dari program reformasi birokrasi di lingkungan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi yang berkaitan dengan penguatan ketatalaksanaan yang diharapkan dapat mengakselerasi terciptanya layanan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel terutama pada pelayanan persuratan Berdasarkan temuan penelitian yang menganalisis implementasi kebijakan SINDE dengan menggunakan teori Ripley dan Franklin dapat disimpulkan bahwa. (1) *Tingkat Kepatuhan Pada Ketentuan*. menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan agen pelaksana kebijakan sangat baik, hal ini terlihat dari komitmennya dalam menerapkan kebijakan dengan baik dan dilaksanakan secara berkesinambungan (2) *Aspek Kelancaran Pelaksanaan Rutinitas Fungsi*. Menunjukkan bahwa sistem berjalan dengan lancar terutama dari aspek kelengkapan fitur yang sudah cukup sempurna untuk dijalankan sesuai dengan fungsinya, dari aspek server masih menghadapi kendala umum yang terkait dengan masalah pada saat pengembangan aplikasi (3) *Kinerja Dan Dampak Kebijakan*. Menunjukkan bahwa kebijakan ini memberikan dampak atau manfaat yang sangat besar terkait dengan efektifitas dan efisien ketatalaksanaan dibidang persuratan.

Hasil penelitian ini memberi kontribusi dari aspek teoritis dan praktis. Secara teoritis bahwa Tingkat kepatuhan agen terhadap ketentuan yang berlaku, Lancarnya pelaksanaan rutinitas fungsi, dan tercapainya kinerja dan tujuan yang ingin dicapai merupakan aspek yang sangat penting diperhatikan dalam mengukur keberhasilan implementasi kebijakan public terutama kebijakan yang diformulasikan secara top down dan dilaksanakan oleh agen implementor di level bawah. Secara Praktis menunjukkan bahwa tiga aspek yang ditawarkan oleh Ripley dan Franklin wajib untuk dijadikan kunci dari berhasilnya program kebijakan public.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aden, M. H. A. (2023). Sistem Pembayaran Keuangan Negara Digital Dan Kinerja Pegawai Di Masa Pandemi Covid-19. *Indonesian Treasury Review Jurnal Perbendaharaan, Keuangan Negara Dan Kebijakan Publik*, 8(2023), 271–289.
- Amrozi, Y., & Cornelia, E. (2022). Implementasi E-Government Pelayanan Publik pada Aplikasi E-Kios. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(3), 310-316.
- Dewi, W. S., Winaryo, S., & Sumarnie. (2021). Manajemen Sistem Naskah Dinas Elektronik (Sinde) Pada Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kalimantan Tengah. *Equity in Education Journal (EEJ)*, 3(2), 155–162.
- Erdiyansyah. (2022). Implementasi Kebijakan Pengelolaan Implementation Of Public Information Disclosure. *Jurnal Kebijakan Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau*, 13(1), 81–85.
- Febriansyah. (2011). *Model Implementasi Kebijakan Publik (Ripley & Franklin)*. <https://febriansyahtrainer1.wordpress.com/2011/05/10/model-implementasi-kebijakan-publik-ripley-franklin/>
- Haniyuhana, A., & Widiyarta, A. (2023). Penerapan Evidence Based Policy Dalam Implementasi Program. *Jurnal Kebijakan Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau*, 14(1), 56–62.
- Jones, C. O. (1996). *Pengantar Kebijakan Publik. (Terj)*. PT Rajagrafindo Persada.
- Kusuma, M. E. A., & Wardoyo, B. (2023). Implementasi E-Government Pada Platform Karirhub. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(2), 131-139.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publication.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Muluk, M. R. K. (2021). Public Sector Innovation In A Developing Country: Progress And Challenges In The Competition For Public Service Innovation In Indonesia. *Viešoji Politika Ir Administravimas Public Policy And Administration*, 20(4), 452–465. <https://doi.org/10.13165/VPA-21-20-4-08>
- Mustaking. (2024). *Partisipasi Masyarakat Dalam Kebijakan Publik* (M Awaluddin & M. Asdar (eds.); Pertama). CV Cendekiawan Indonesia Timur.
- Mustaking, Iqbal, A. M. B., Daris, L., Demmallino, E. B., & Ahmad Ismail, A. N. A. M. (2023). Implementation of village fund management among the Wajo Bugis ethnic, Indonesia. *Indonesia, Jurnal Etnografi*, 8(2). <https://doi.org/10.31947/etnosia.v8i2.32324>
- Stiawati, T., & Salsabilla, F. V. (2023). Implementasi Kebijakan Pemberian Hak Guna Bangunan Pada Bidang Penetapan Hak Dan Pendaftaran Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Banten. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 8(1), 122–132. <https://doi.org/10.25077/jakp>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D Revisi*. Alfabeta.

- Widodo, Seno Santoso, R. B. (2023). Implementasi E-Government Melalui Sistem Persuratan Elektronik Pada Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia. *MINISTRATE*, 5(4), 170–181.
- Wulansari, Y., & Prabawati, I. (2021). Implementasi Kebijakan Perlindungan Dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas ( Studi Aksesibilitas Bangunan Umum Di Stasiun Malang Kota Baru). *Publika*, 9(8), 307–320.
- Zulkarnaini, & Saam, Z. (2009). Faktor-Faktor Penentu Tingkat Partisipasi Pedagang Dalam Pengelolaan Sampah di Pasar Pagi Arengka Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Lingkungan*, 3(1), 1–11.