

Margaretha, K., Hardjati, S., Ariyani, E (2023). Implementasi Kebijakan E-Government di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. *Prediksi* Vol. 22(3). 253-264.

---

## Implementasi Kebijakan E-Government di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur

Karyn Margaretha<sup>1</sup>, Susi Hardjati<sup>2\*</sup>, Erma Ariyani<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

<sup>3</sup>Universitas Lambung Mangkurat

Email: [karynmargaretha123@gmail.com](mailto:karynmargaretha123@gmail.com), [susi\\_hardjati.adneg@upnjatim.ac.id](mailto:susi_hardjati.adneg@upnjatim.ac.id), [erma.ariyani@ulm.ac.id](mailto:erma.ariyani@ulm.ac.id)

---

### INFORMASI ARTIKEL

#### Riwayat Artikel:

Received:

14 Oktober 2023

Received in revised form:

20 Oktober 2023

Accepted:

27 Oktober 2023

---

#### Keyword:

Implementation, E-Government, Electronic Signature, PPPK

#### Kata Kunci:

Implementasi, E-Government, Tanda Tangan Elektronik, PPPK

### ABSTRACT

*One form of the development of e-government is the presence of the TTE Kemenag application to simplify the bureaucracy at the Regional Office of Religious Affairs East Java Province, especially when submitting procurement documents for Government Employees with Work Agreements (PPPK). The implementation of this research aims to analyze and describe the policy implementation of e-government in the Regional Office of Religion East Java Province through the TTE Kemenag application. The research approach uses qualitative descriptive with observation, interviews, documentation, and library research as techniques in collecting data. Based on the results and discussion in the research, it is known that the implementation of e-government through the TTE Kemenag application of the Ministry of Religion in the process of submitting PPPK procurement documents for ratification when viewed from Edward III's theory which includes factors of communication, disposition, and bureaucratic structure has been implemented very well even though the resource factor is still accompanied by performance problems from employees who are not optimal and internet network constraints. In order to address these problems, related parties must provide optimization of the internet network, conduct monitoring, and make information pamphlets about the use of TTE Kemenag application.*

### ABSTRAK

Salah satu wujud dari perkembangan e-government adalah hadirnya aplikasi TTE Kemenag untuk menyederhanakan birokrasi yang ada pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, khususnya ketika mengajukan dokumen pengadaan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK). Pelaksanaan penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisa dan mendeskripsikan implementasi kebijakan e-government di Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Timur. Pendekatan penelitian menggunakan deskriptif kualitatif dengan observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan sebagai teknik dalam mengumpulkan data. Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian diketahui bahwa implementasi e-government melalui aplikasi TTE Kemenag dalam proses pengajuan dokumen pengadaan PPPK untuk dilakukan pengesahan jika ditinjau dari teori Edward III yang meliputi faktor komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi telah terimplementasi dengan sangat baik meskipun pada faktor sumber daya masih disertai permasalahan kinerja dari para pegawai yang belum optimal serta kendala jaringan internet. Guna menyikapi permasalahan tersebut, pihak terkait harus memberikan optimalisasi pada jaringan internet, mengadakan monitoring, dan membuat pamflet informasi tentang penggunaan aplikasi TTE Kemenag.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

---

\*Corresponding author: [susi\\_hardjati.adneg@upnjatim.ac.id](mailto:susi_hardjati.adneg@upnjatim.ac.id)

## PENDAHULUAN

Perwujudan dari tata kelola pemerintahan yang baik tentu membutuhkan peran aktif bukan hanya dari sektor pemerintah saja melainkan dari sektor swasta maupun masyarakat. Pemerintahan yang baik atau biasa diartikan sebagai “*good governance*” dalam prinsipnya yang mengedepankan akuntabilitas, efisiensi, dan efektifitas dalam pengambilan keputusan telah menjadi salah satu tujuan bagi bangsa Indonesia dalam menyelenggarakan pemerintahannya.

Dalam menciptakan dan mewujudkan tata kelola pemerintah yang efisien, transparan serta akuntabel menjadikan pemerintah senantiasa dituntut untuk beradaptasi dengan situasi yang serba digital. Hal tersebut dilakukan untuk meminimalisir terjadinya ketertinggalan teknologi yang mampu mengakibatkan keterlambatan dalam pelaksanaan kegiatan di lingkup pemerintahan. Hadirnya teknologi informasi dan komunikasi telah membawa langkah baru bagi kegiatan di pemerintahan. Dari adanya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dihubungkan melalui penggunaan jaringan internet dianggap sebagai aspek yang sangat krusial dalam menunjang perkembangan yang disebut dengan e-government (Diansyah & Farnita, 2021). Mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), “e-government merupakan suatu sistem dalam pemerintahan yang diselenggarakan dengan memanfaatkan tersedianya teknologi informasi dan komunikasi (TIK) agar mampu memberikan pelayanan kepada aparatur sipil negara, lembaga pemerintah maupun khalayak umum”. Adapun tujuan utama dari adanya e-government adalah memangkas proses kerja yang berbeli-belit menjadi lebih sederhana, efektif, dan efisien dengan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang mengedepankan penggunaan teknologi (Rubiyanto, 2019).

Salah satu wujud dari perkembangan e-government di sektor publik adalah penambahan tanda tangan elektronik pada dokumen resmi kementerian atau lembaga pemerintahan. Menurut Garmana et al., (2022) tanda tangan elektronik digolongkan sebagai jenis tanda tangan yang mampu dipergunakan sebagai sarana untuk memberikan autentikasi serta didalamnya terdapat suatu informasi elektronik yang tentunya mempermudah dalam pemeriksaan dokumen pemerintah. Edwi (2008) dalam Karman et al., (2021) juga mengungkapkan bahwa adanya tanda tangan elektronik pada ruang lingkup pemerintahan mampu meminimalisir dan memperkecil kemungkinan terjadinya korupsi, kolusi, dan nepotisme serta pemalsuan surat ataupun tanda tangan para pejabat publik yang berpotensi merugikan negara. Bahkan, dengan adanya tanda tangan elektronik pada lingkup pemerintahan akan turut membantu penciptaan tata kelola pemerintahan yang mengedepankan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam menyelenggarakan pelayanan kepada publik (Ferdika et al., 2021).

Meskipun adanya tanda tangan elektronik telah lama diintegrasikan, akan tetapi dalam praktiknya masih dijumpai beberapa unit kerja dalam pemerintahan yang masih memindai tanda tangan basah yang tentunya tidak terdapat sertifikat elektronik yang bisa dicantumkan. Perlu diketahui bahwa tanda tangan elektronik berbeda dengan tanda tangan manual yang dipindai dan dicantumkan pada dokumen (Izzah & Sugandha, 2021). Guna menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang mengedepankan efisiensi dan efektifitas dalam pelayanan tentu diperlukan suatu terobosan baru (Dowa & Nallien, 2022). Dalam hal ini, tentu tidak luput dari peran sumber daya pada pemerintahan yang mampu mendukung dan berperan aktif dalam mewujudkan pelayanan publik yang mengedepankan kualitas dengan melibatkan kinerja dari pegawai pemerintah yang harus senantiasa beradaptasi dengan penggunaan teknologi, khususnya pada setiap penyelenggaraan administrasi.

Pada 2020, telah ditandatangani sebuah Perjanjian Kerja Sama (PKS) yang dilakukan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia melalui Biro Hubungan Masyarakat Data dan Informasi (HDI) dengan Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) bersama Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) sebagai perwakilan yang tercantum dalam Surat Edaran Sekretaris Jenderal Kementerian Agama Nomor 39 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Teknis Penggunaan Tanda Tangan Elektronik Di Lingkungan Kementerian Agama. Adapun salah satu perwujudan dari Perjanjian Kerja Sama (PKS) tersebut adalah aplikasi TTE Kemenag (Tanda Tangan Elektronik Kementerian Agama) yang hingga saat ini telah dilakukan beberapa pembaharuan versi dengan tujuan untuk melakukan pengajuan maupun pengesahan dokumen pemerintah di bidang agama. Dalam hal ini TTE Kemenag dianggap sebagai terobosan baru dalam lingkungan Kementerian Agama karena selain memberikan autentikasi pada dokumen elektronik, pembaharuan versi yang ada pada aplikasi TTE Kemenag dianggap mempermudah kinerja para pegawai yang diberi kewenangan dalam proses pengajuan dokumen yang nantinya akan ditandatangani oleh pihak yang berkepentingan.

Berkaitan dengan penggunaan aplikasi TTE Kemenag, Kementerian Agama RI memberikan sebuah tanggung jawab kepada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur atas pengajuan dokumen pengadaan bagi Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) dari tahun ke tahun pada unit kerja di wilayahnya yang masih berada dibawah naungan Kementerian Agama untuk dilakukan pengesahan oleh pejabat berwenang. Penggunaan tanda tangan elektronik dalam aplikasi TTE Kemenag yang dikembangkan oleh Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) dengan dikelola Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) diharapkan mampu memberikan autentikasi tanda tangan pada dokumen PPPK tanpa harus khawatir akan timbulnya kasus pemalsuan tanda tangan yang dilakukan oleh Kementerian Agama. Hal tersebut tidak lain adalah karena dari proses pengajuan dokumen PPPK melalui aplikasi TTE Kemenag hanya dilakukan oleh pegawai ASN, pegawai non-ASN, dan admin satker yang memiliki kewenangan resmi. Dengan demikian, masih perlu adanya peninjauan dari beberapa aspek untuk menganalisa dan mendeskripsikan bagaimana pengimplementasian aplikasi TTE Kemenag sebagai e-government yang dijalankan oleh para pegawai dalam proses pengajuan dokumen pengadaan bagi PPPK pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan oleh peneliti melalui pendekatan deskriptif dengan kontribusi metode kualitatif digunakan untuk menganalisa serta mendeskripsikan gambaran berdasarkan topik yang dibahas dengan mempergunakan teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edward III yang mana terdapat beberapa aspek, seperti *communication* (komunikasi), *resources* (sumber daya), *dispositions or attitudes* (sikap pelaksana), serta yang terakhir adalah *bureaucratic structure* (struktur birokrasi). Menurut Denzin & Lincoln (1994) dalam Fadli (2021) penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai pelaksanaan penelitian secara alami guna menjelaskan fenomena yang sedang berlangsung dengan melibatkan berbagai metode ilmiah yang ada. Sedangkan tujuan dari penggunaan metode pendekatan deskriptif adalah sebagai sarana untuk memecahkan masalah yang sedang berlangsung melalui kemampuan mendeskripsikan situasi, bagaimana penjelasan kondisi, serta menganalisis keadaan yang sedang terjadi pada sebuah obyek permasalahan jika dilihat dari kacamata peneliti dengan studi literatur yang dijadikan dasar.

## Subjek Penelitian

Pada penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif peneliti dapat mengetahui bagaimana proses terjadinya suatu kejadian dan sekaligus mampu memberi makna atas fenomena tersebut bagi subjek penelitian. Adapun pemilihan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur sebagai tempat penelitian adalah karena instansi tersebut berperan aktif dalam pengimplementasian Tanda Tangan Elektronik (TTE) melalui Bagian Tata Usaha (TU) yang dikhususkan pada Tim SDM Aparatur dan Kepegawaian selaku subjek dalam penelitian. Hal tersebut ditunjukkan ketika melakukan proses pengajuan dokumen pengadaan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) untuk ditandatangani.

## Teknik Pengumpulan Data

Dalam menyusun penelitian ini, teknik yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Adapun dibawah ini merupakan penjabaran dari teknik tersebut:

1. Observasi, merupakan langkah yang digunakan untuk menghimpun data melalui pengamatan objek secara langsung sehingga mempermudah peneliti untuk memperoleh, memahami, dan membuktikan data berdasarkan informasi yang telah didapat sebelumnya dengan kejadian yang sedang berlangsung.
2. Wawancara, merupakan bentuk pengumpulan data yang melibatkan komunikasi secara *face to face* dengan informan guna mendapatkan informasi maupun gambaran lengkap tentang topik yang sedang/hendak ditelaah.
3. Dokumentasi, merupakan salah satu teknik yang dilakukan dengan mengumpulkan atau menyimpan berbagai dokumen tertulis, bergambar, maupun jenis lainnya. Dalam hal ini, dokumentasi dianggap sebagai pelengkap dari dilakukannya penelitian kualitatif melalui metode observasi dan wawancara.
4. Studi kepustakaan, merupakan rangkaian dari proses bagaimana data dikumpulkan dengan cara menelaah sumber literatur yang relevan dengan penelitian.

## Teknik Analisis Data

Analisis suatu data dianggap sebagai salah satu langkah penting dari jalannya suatu penelitian guna memperoleh berbagai temuan hasil penelitian dimana data mentah yang dikumpulkan oleh peneliti akan sulit dimaknai jika tidak diproses secara ringkas melalui beberapa tahapan. Mengenai teknik analisis pada penelitian ini digunakan teori analisis data model Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2015). Adapun penjelasan dari model tersebut sebagai berikut:

1. Pengumpulan data, merupakan tahap dimana data mulai dikumpulkan oleh peneliti untuk memenuhi proses awal penelitian.
2. Reduksi data, merupakan tahap dimana data kualitatif yang berasal dari wawancara, observasi, dan dokumentasi akan dirangkum, dipilah, dan disesuaikan dengan berpedoman pada tujuan utama penelitian.
3. Penyajian data, merupakan tahap bagaimana data yang didapatkan akan disajikan dalam bentuk foto, video, maupun audio sebagai bukti kuat bahwa penelitian telah dilakukan.
4. Kesimpulan, merupakan tahap dimana peneliti melakukan penarikan kesimpulan dengan memahami hal/proses apa saja yang telah diuji kebenarannya.

## HASIL PENELITIAN

### Aplikasi TTE Kemenag

Tanda tangan elektronik diartikan sebagai tanda tangan yang didalamnya mengandung informasi secara elektronik yang memiliki keterikatan dengan informasi elektronik lainnya guna memberikan autentifikasi terhadap identitas pihak yang memiliki kewenangan untuk menandatangani dan tetap menjaga keaslian dokumen maupun data yang bersifat elektronik (Mayana & Santika, 2021). Dalam memenuhi keperluan tanda tangan elektronik para pengguna aplikasi TTE Kemenag yakni admin satuan kerja, pejabat pengguna TTE, pegawai ASN, dan pegawai non ASN dapat langsung mengakses melalui website *tte.kemenag.go.id*. Kementerian Agama yang menjalin kerjasama dengan Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) dalam penyelenggaraan sertifikasi elektronik pada dokumen pemerintah di bidang agama melalui aplikasi TTE Kemenag tentunya memiliki berbagai fitur yang bisa digunakan sesuai dengan kepentingan. Pertama, terdapat fitur registrasi akun yang berfungsi untuk melakukan registrasi akun aplikasi TTE Kemenag oleh pegawai ASN dan non ASN. Kedua, fitur *upload* dokumen yang digunakan untuk mengunggah dan mengajukan dokumen yang akan ditandatangani oleh pejabat terkait. Ketiga, terdapat fitur paraf yang digunakan oleh pejabat untuk membubuhkan paraf pada dokumen-dokumen yang telah diunggah. Dan yang terakhir adalah fitur tanda tangan elektronik dengan fungsinya untuk mengesahkan dokumen pemerintah di Kementerian Agama.

### Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK)

Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) merupakan pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) yang dilakukan pengangkatan secara resmi menjadi PPPK oleh Pejabat Pembina Kepegawaian (PPK) karena memenuhi standar tertentu dengan berpedoman pada perjanjian kerja dengan jangka ataupun rentang waktu yang ditentukan guna memenuhi segala tugas pada instansi pemerintah yang mempekerjakan. Menurut Fahrhan (2020) dalam Kanti et al., (2023) dasar dari hadirnya PPPK adalah untuk memenuhi kebutuhan pemerintah dalam rangka merekrut pegawai dengan keterampilan mumpuni yang berasal dari non PNS. Kemudian, kedudukan PPPK adalah sebagai pegawai pemerintah yang ditetapkan melalui perjanjian kerja yang berisi suatu kesepakatan dengan hukum yang mengikat antara pegawai pemerintah non-PNS dan pihak pemerintah yang memberi peluang kerja. Selain membutuhkan perjanjian kerja sebagai suatu kesepakatan hukum, dalam pengadaan PPPK tentunya juga disertai kelengkapan dokumen lainnya, seperti Surat Pernyataan Rencana Penempatan bagi PPPK yang lulus/diterima, Surat Keputusan Calon PPPK, Surat Keputusan Pengangkatan PPPK, dan Surat Pertanggungjawaban Mutlak (SPTJM) Kepala Kanwil atas Daftar Kelulusan PPPK. Adapun berbagai dokumen PPPK tersebut tentunya perlu dilakukan pengajuan terlebih dahulu sebelum nantinya disahkan oleh pejabat penandatanganan untuk digunakan sebagai bukti kuat bahwa seseorang telah sah diangkat menjadi PPPK. Dalam proses tersebut, Kementerian Agama telah mengintegrasikan penggunaan aplikasi TTE Kemenag sebagai *platform* resmi untuk melakukan pengajuan dan pengesahan dokumen PPPK dengan unit kerja dibawah Kementerian Agama.

Perlu diketahui bahwa tidak hanya dokumen PPPK saja yang mampu diajukan untuk ditandatangani dengan aplikasi TTE Kemenag, namun hampir semua jenis dokumen pemerintah dapat diajukan untuk ditandatangani secara elektronik menggunakan aplikasi TTE Kemenag. Pada prinsipnya aplikasi TTE Kemenag juga telah dirancang oleh tim *Information Technology* (IT) Kementerian Agama Republik Indonesia melalui kontribusi Biro Humas Data dan Informasi yang terhubung dengan aplikasi BSrE nasional sebagai induk sistem tanda tangan elektronik nasional.

## Implementasi Kebijakan E-Government

Umumnya, jika ingin mengetahui bagaimana pelaksanaan dari proses kebijakan publik adalah melalui tahapan implementasi kebijakan. Implementasi sendiri memiliki arti menyediakan sarana agar suatu kebijakan dapat terlaksana dan memberikan dampak terhadap hal yang dilakukan. Sedangkan e-government sendiri dianggap sebagai pengembangan sistem teknologi informasi maupun komunikasi guna menciptakan dan memberikan kualitas pelayanan yang akuntabel agar mempermudah masyarakat untuk mendapatkan akses terhadap informasi publik (Farida et al., 2020). Dalam hal ini, guna menganalisa implementasi e-government di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur melalui aplikasi Tanda Tangan Elektronik (TTE) Kemenag pada proses pengajuan dokumen pengadaan PPPK digunakan teori dari George C. Edward III. Fokus yang ada pada penelitian ini mencakup (1) *Communication* (Komunikasi), (2) *Resourches* (Sumber Daya), (3) *Dispositions or attitudes* (Sikap Pelaksana), dan (4) *Bureaucratic Structure* (Struktur Birokrasi).

### **Komunikasi**

Komunikasi dapat dikatakan sebagai alat yang menghubungkan berbagai informasi, sehingga yang pada awalnya tidak tahu menjadi tahu karena komunikasi termasuk aspek penting khususnya dalam penyelenggaraan pemerintahan (Achmad et al., 2021). Dalam mengukur aspek komunikasi dapat ditelaah menggunakan teori Edward III yang terdiri atas transmisi, konsistensi, serta kejelasan. Guna mencapai tujuan utama dari implementasi kebijakan maka uraian dari transmisi, konsistensi, dan kejelasan akan dijabarkan sebagai berikut:

#### a. Transmisi

Transmisi dapat disebut sebagai penyaluran informasi melalui komunikasi. Penyaluran informasi melalui komunikasi yang baik tentunya diperlukan guna menciptakan keberhasilan dari pengajuan dokumen untuk ditandatangani melalui aplikasi TTE Kemenag. Berdasarkan wawancara dengan anggota Tim SDM Aparatur dan Kepegawaian Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur diketahui bahwa langkah awal pengintegrasian aplikasi TTE Kemenag dimulai dengan sosialisasi oleh Kementerian Agama Republik Indonesia yakni Biro Humas Data dan Informasi (HDI) kepada seluruh Kanwil Kemenag Provinsi se-Indonesia, Perguruan Tinggi Keagamaan Negeri (PTKN), dan UPT se-Indonesia. Kemudian pihak Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur mengintegrasikan melalui sosialisasi tentang pengoperasian aplikasi TTE Kemenag kepada para pegawai serta seluruh Kantor Kementerian Agama kabupaten/kota di Provinsi Jawa Timur.

#### b. Konsistensi

Secara umum suatu perintah, aturan, maupun kebijakan yang disampaikan dalam memenuhi aspek komunikasi haruslah konsisten dalam penerapannya (tidak berubah-ubah). Mengenai konsistensi dalam aspek komunikasi dapat diketahui bahwa sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi TTE Kemenag yang dilakukan oleh Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Timur kepada para pegawainya maupun Kantor Kementerian Agama kabupaten/kota di Provinsi Jawa Timur telah dijalankan sesuai dengan regulasi yang ada. Hal ini tentu memperlihatkan bahwa Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur telah konsisten dalam mengintegrasikan penggunaan aplikasi TTE Kemenag berdasarkan aturan ataupun regulasi yang mengikat.

#### c. Kejelasan

Implementasi suatu kebijakan dapat berjalan dengan lancar jika terdapat kejelasan dari aspek komunikasi (tidak ambigu). Aplikasi TTE Kemenag pastinya wajib memiliki aturan yang jelas sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pemerintahan. Adapun sistem pada

aplikasi tersebut sudah dirancang sedemikian rupa dengan diatur berdasarkan kewenangan pengguna aplikasi serta adanya buku panduan (manual book) didalam aplikasi TTE Kemenag. Demikian juga regulasi yang mengatur penggunaan TTE meliputi Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik, Surat Edaran Sekretaris Jenderal Kementerian Agama Nomor 39 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Teknis Penggunaan Tanda Tangan Elektronik Di Lingkungan Kementerian Agama, dan Keputusan Menteri Agama Nomor 233 Tahun 2023 Tentang Penggunaan Tanda Tangan Elektronik Pada Dokumen Kepegawaian Pada Kementerian Agama. Berdasarkan uraian sebelumnya, dapat diketahui bahwa kejelasan dalam pemenuhan aspek komunikasi telah terlaksana dengan baik karena didukung oleh peraturan/regulasi yang mengikat.

### **Sumber Daya**

Faktor sumber daya merupakan suatu aspek yang sangat penting guna menunjang jalannya e-government. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian Nekwek (2022) yang membahas mengenai implementasi kebijakan dalam upaya pengembangan Aparatur Sipil Negara (ASN) dengan menyebutkan beberapa variabel yang termasuk sumber daya diantaranya staf (pegawai), pelaksanaan kewajiban (wewenang), dan fasilitas yang memadai (sarana prasarana dan sumber daya finansial).

a. Pegawai

Salah satu penyebab gagalnya implementasi kebijakan adalah staf yang tidak kompeten dan tidak mencukupi di bidangnya karena aspek utama agar implementasi kebijakan dapat terlaksana dengan baik berasal pegawai/staf itu sendiri. Pelaksana kebijakan mengenai e-government melalui penggunaan aplikasi TTE Kemenag dalam pengajuan dokumen pengadaan PPPK pada lingkungan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur adalah Tim SDM Aparatur dan Kepegawaian. Aplikasi TTE Kemenag merupakan aplikasi tanda tangan elektronik yang penggunaannya terdiri dari Kepala Kanwil hingga pegawai ASN dan non ASN yang memiliki akun TTE Kemenag. Dalam pengoperasian aplikasi tersebut masing-masing pegawai dari bidang kerja yang berbeda wajib menggunakan sesuai kepentingan di bidangnya. Meskipun aplikasi TTE Kemenag sudah dirancang untuk mempermudah penggunaannya, tidak jarang dijumpai SDM (pegawai) yang terkait dengan pengoperasian aplikasi TTE Kemenag dalam mengajukan dokumen pengadaan PPPK yang akan ditandatangani kurang memahami segala fitur yang tersedia.

b. Wewenang

Kewenangan pemerintah daerah yang dalam hal ini adalah Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur berperan sebagai pengendali besar dalam jalannya aplikasi TTE Kemenag pada semua Kantor Kementerian Agama tingkat kabupaten/kota di Provinsi Jawa Timur. Hal tersebut membuat Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur khususnya Tim SDM Aparatur dan Kepegawaian memiliki kewenangan yang kuat terkait penggunaan TTE Kemenag dalam proses pengajuan dokumen PPPK untuk dilakukan pengesahan. Selain itu, Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur sebagai institusi birokrasi "melayani" tentu memberikan tanggung jawab penuh pada dokumen pengadaan PPPK yang sudah ditandatangani oleh Kepala Kantor Wilayah.

c. Fasilitas

Fasilitas, sarana prasarana, dan anggaran yang digunakan untuk keperluan pengajuan dokumen pengadaan PPPK dikatakan cukup memadai karena penerapan aplikasi TTE Kemenag ini sangat mengedepankan efisiensi serta efektivitas melalui pemanfaatan teknologi yang telah disediakan. Mengenai fasilitas pendukung dalam pemakaian aplikasi TTE Kemenag, Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa mempersiapkan sendiri jaringan

internet maupun perangkat keras yang dibutuhkan seperti komputer dan mesin *scan*. Meskipun sebagian besar fasilitas telah terpenuhi, dalam pengoperasian aplikasi TTE Kemenag tentu masih disertai kendala seputar jaringan internet maupun server TTE Kemenag dan server BSe di Balai Sertifikat Elektronik pusat yang sedang *down/maintenance*.

### **Sikap Pelaksana**

Jika suatu kebijakan hendak terlaksana dan berjalan secara efektif, tentunya dari pihak pelaksana kebijakan bukan hanya wajib dan harus memahami atau mengetahui hal apa yang harus dilaksanakan namun juga harus menunjukkan sikap yang baik dalam melaksanakannya. Terkait faktor sikap yang termasuk salah satu aspek penting dalam pengoperasian TTE Kemenag pada proses pengajuan dokumen pengadaan PPPK untuk dilakukan penandatanganan telah sesuai dengan syarat dan standar yang telah diputuskan karena para pegawai yang dipilih memiliki integritas moral yang baik. Dalam hal ini, proses penyelesaian tugas apapun yang memerlukan lebih dari satu SDM untuk menuntaskannya, maka dilakukan koordinasi mulai dari tahap persiapan, kemudian persiapan, hingga terselenggaranya evaluasi kegiatan. Demikian juga ketika menyelesaikan pengajuan dokumen pengadaan PPPK melalui aplikasi TTE Kemenag yang jumlahnya mencapai ribuan dokumen, maka dibentuklah tim penyelesaian pengajuan dokumen pengadaan PPPK yang nantinya akan ditandatangani oleh pejabat berwenang. Selain itu, dalam pemilihan pegawai untuk melaksanakan tugas yang menyangkut rahasia negara, pimpinan tentunya cukup selektif untuk memilih pegawai dengan integritas yang baik. Hal tersebut juga berlaku ketika melakukan kegiatan ataupun proses yang sifatnya sangat rahasia, maka pegawai yang ditugaskan diminta untuk menandatangani pakta integritas.

### **Struktur Birokrasi**

Struktur birokrasi dapat diartikan sebagai struktur atau tatanan dari suatu organisasi publik dengan penyelenggaraan yang mengikuti rantai komando. Dengan struktur birokrasi yang tepat maka spesialisasi sumber daya manusia akan lebih tinggi dan proses pengendalian akan lebih baik sehingga perwujudan target kebijakan mampu dikatakan berjalan sesuai perencanaan yang sebelumnya telah dicanangkan secara tersruktur. Terkait hal tersebut, faktor yang dikaji dalam penelitian ini adalah *Standard Operating Procedures (SOP)* dan fragmentasi.

#### **a. Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Secara umum, Tambunan (2013) dalam Taufiq (2019) mengartikan *Standard Operating Procedure (SOP)* sebagai sekumpulan operasional standar yang dijadikan acuan pada instansi, lembaga, maupun perusahaan sebagai upaya dalam mewujudkan kinerja yang efektif, konsisten, dan sesuai dengan langkah yang telah disusun. Adapun *Standard Operating Procedure (SOP)* dalam melakukan pengajuan dokumen pengadaan PPPK melalui aplikasi TTE Kemenag telah diimplementasikan dengan baik oleh seluruh anggota tim SDM Aparatur dan Kepegawaian Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Dalam menjalankan pemerintahan di bidang keagamaan, Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur telah berkomitmen untuk melaksanakan agenda pemerintah yakni reformasi birokrasi, maka dalam memberikan layanan kepada publik tentunya tetap mengedepankan SOP.

#### **b. Fragmentasi**

Dalam melaksanakan kebijakan, setiap bidang kerja tentunya akan melakukan pembagian tanggung jawab sesuai tugas dan keahlian (spesialisasi) guna membantu pelaksanaan kebijakan berjalan dengan lancar atau yang bisa disebut fragmentasi. Mengenai hal tersebut, Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur melalui tim SDM Aparatur dan

Kepegawaian telah melakukan spesialisasi pegawai dalam proses pengajuan dokumen pengadaan PPPK melalui aplikasi TTE Kemenag. Adapun pelaksanaannya sudah sesuai dengan syarat dan standar kompetensi dari pembagian tugas, yakni kompetensi dalam pengoperasian komputer dan aplikasi, serta keahlian dalam tata administrasi persuratan. Maka, dapat diketahui bahwa adanya pembagian tanggung jawab sesuai dengan tugas dan keahlian sangat berperan penting dalam proses pengajuan dokumen pengadaan PPPK melalui aplikasi TTE Kemenag yang akan ditandatangani oleh pejabat berwenang karena para pegawai Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur memiliki kompetensi yang berbeda-beda.

## PEMBAHASAN

Pada dasarnya, implementasi kebijakan tergolong sebagai salah satu tahapan ketika suatu kebijakan telah ditetapkan. Implementasi kebijakan tidak akan timbul sebelum tujuan dan sasaran telah dibuat atau diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan. Grindle (1980) dalam Noviyanti et al., (2021) menyatakan bahwa implementasi tergolong sebagai proses yang baru akan dilaksanakan jika terdapat penetapan awal mengenai tujuan dan target kedepannya, terbentuknya susunan program kegiatan, dan kesiapan anggaran yang telah didistribusikan. Dalam hal ini, implementasi dianggap sebagai tahapan dimana terdapat penyesuaian tujuan terhadap hal yang hendak dilakukan dan tentunya membutuhkan keterlibatan dari para sumber daya sebagai pelaksana kebijakan. Seperti halnya dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintah yang berbasis elektronik atau "e-government" tentu pihak sumber daya dari pemerintah juga dituntut untuk senantiasa memahami berbagai perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya dalam memberikan pelayanan administrasi kepada publik.

Hadirnya aplikasi TTE Kemenag berdasarkan Surat Edaran Sekretaris Jenderal Kementerian Agama Nomor 39 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Teknis Penggunaan Tanda Tangan Elektronik Di Lingkungan Kementerian Agama telah menunjukkan komitmen kuat dari pemerintah untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien dengan mengandalkan teknologi modern yang juga ditunjang oleh kemampuan sumber daya aparatur dalam mengoperasikan teknologi. Maka dari itu, untuk mengetahui implementasi kebijakan e-government pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur melalui penerapan aplikasi TTE Kemenag dalam proses pengajuan dokumen pengadaan PPPK, penulis telah menggunakan teori dari Edward III.

Jika dilihat melalui faktor komunikasi (transmisi, konsistensi, dan kejelasan), sikap pelaksana, dan struktur birokrasi dalam menjalankan kebijakan telah terlaksana dengan baik. Akan tetapi pada salah satu faktor, yakni faktor sumber daya dengan indikator pegawai, kewenangan, dan fasilitas masih dijumpai beberapa kendala. Berkaitan dengan indikator pegawai, meskipun telah diadakan sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi TTE Kemenag masih dijumpai beberapa pegawai yang melakukan kesalahan dalam pengajuan dokumen pengadaan PPPK, seperti kesalahan dalam mengunggah jenis dokumen dan kesalahan menginput nama pejabat pamaraf ataupun penandatanganan. Bahkan, sejauh ini beberapa pegawai seringkali masih lupa untuk membedakan beberapa fitur pada aplikasi TTE Kemenag. Guna menyikapi dan memberikan solusi terhadap hal tersebut, pada indikator kewenangan ini telah memberikan pengaruh besar bagi para pegawai untuk selalu berkomitmen memberikan tanggung jawab sepenuhnya ketika terdapat kesalahan dalam melakukan pelayanan. Sedangkan terkait indikator fasilitas juga masih didapati adanya kendala yang disinyalir berasal

dari luar kendali para pegawai, seperti kendala jaringan internet ataupun server yang bermasalah.

Berdasarkan uraian diatas, dapat diketahui bahwa sumber daya sebagai implementor kebijakan memegang kendali utama. Jika terdapat kekurangan pada faktor sumber daya, maka tentu akan mempengaruhi jalannya kebijakan yang sedang berlangsung. Akan tetapi, melalui indikator kewenangan permasalahan tersebut dapat diminimalisir karena para pegawai telah dituntut untuk selalu bertanggung jawab atas apa yang dilakukan. Selain itu, dibutuhkan perhatian dari pemerintah untuk selalu memberikan inovasi dalam pengembangan e-government bagi pelayanan publik, khususnya dalam pengajuan dokumen untuk kepengurusan administrasi. Hal tersebut tidak lain adalah karena proses pengajuan dokumen dengan pemanfaatan teknologi modern dapat meminimalisir penggunaan kertas, mempermudah pemeriksaan dokumen, memberikan efektivitas dan efisiensi dalam birokrasi, dan mewujudkan kinerja para pegawai yang berkompetensi serta berkeahlian dalam menggunakan teknologi untuk memberikan pelayanan optimal kepada publik.

### KESIMPULAN

Berdasarkan temuan pada hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa implementasi e-government melalui aplikasi TTE Kemenag dalam pengajuan dokumen pengadaan PPPK pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur sebagian besar telah terlaksana dan terwujud dengan baik meskipun pada salah satu faktor masih disertai beberapa kendala. Yang mana hal demikian dapat ditinjau mulai dari adanya pemenuhan faktor komunikasi yang telah dicapai oleh pihak Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Timur dengan melakukan himbauan atau sosialisasi kepada para pegawainya maupun Kantor Kementerian Agama tingkat kabupaten/kota di Provinsi Jawa Timur. Kemudian pada faktor sumber daya masih ditemui beberapa permasalahan dari beberapa pegawai yang belum melaksanakan tugas secara optimal maupun kendala seperti jaringan internet ataupun server pusat yang sedang *down*. Selanjutnya, faktor disposisi yaitu sikap yang dimiliki oleh para pegawai yang berkewenangan dalam proses pengajuan dokumen pengadaan PPPK telah menunjukkan integritas moral yang baik. Serta dalam pengelolaan sumber daya, struktur birokrasi yang meliputi pelaksanaan *Standard Operating Procedure* (SOP) dan pembagian tanggung jawab (fragmentasi) sesuai dengan keahlian pegawai telah terkoordinasi sebagaimana mestinya. Jika dilihat dari temuan yang telah didapatkan, maka dari pihak Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur diharapkan agar senantiasa mengembangkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk menunjang penerapan e-government melalui optimalisasi jaringan internet yang ada. Kemudian, perlunya dilakukan monitoring bagi para pegawai sebagai sumber daya pelaksana kebijakan guna mengkomunikasikan terkait evaluasi dari kegiatan yang telah dilakukan. Serta, diperlukan adanya edukasi dalam bentuk pamflet yang berisi alur atau penjelasan ringkas mengenai pengoperasian aplikasi TTE Kemenag agar memudahkan para pegawai yang masih belum paham dalam proses penggunaannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, M., Hamsah, H., & Nurkadarwati, N. (2021). Implementasi Kebijakan Sistem Elektronik Surat dalam Mewujudkan Electronic Government di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 13(1), 108–117. <https://doi.org/10.33701/jiapd.v13i1.2041>
- Diansyah, A., & Farnita, I. (2021). Implementasi Kebijakan E-Government Terhadap Moral Kerja dan Implikasinya pada Kinerja Pegawai di Jajaran Pemerintah Aceh. *Jurnal EMT KITA*, 5(2), 174–182. <https://doi.org/10.35870/emt.v5i2.475>
- Dowa, P. P. C., & Nallien, E. M. (2022). Implementasi Penggunaan Aplikasi e-Nadi yang Terintegrasi dengan Tanda Tangan Elektronik dalam Mewujudkan e-Government. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 14(2), 247–262. <https://doi.org/10.33701/jiapd.v14i2.2742>
- Fadli, M. (2021). Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54.
- Farida, I., Setiawan, R., Maryatmi, A. S., & Juwita, M. N. (2020). The Implementation of E-Government in the Industrial Revolution Era 4.0 in Indonesia. *International Journal of Progressive Sciences and Technologies (IJPSAT)*, 22(2), 340–346. <https://doi.org/http://ijpsat.ijsh-t-journals.org>
- Ferdika, S., Ermanovida, & Junaidi. (2021). Implementasi Kebijakan E-Government di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ogan Ilir. *PESIRAH: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 25–34. <https://doi.org/10.47753/pjap.v2i1.27>
- Garmana, D., Sugihartiawan, A., Nuraeni, N., Rahayu, R., Megayani, S., Yulaeha, Y., & Aziz, T. (2022). Efektivitas Program Tanda Tangan Elektronik di DISKOMINFOSANDITIK Kabupaten Sumedang. *Journal of Regional Public Administration (JRPA)*, 7(1), 49–55.
- Izzah, A. El, & Sugandha, W. (2021). Penggunaan Tanda Tangan Elektronik dalam Penyelenggaraan E-Government Guna Mewujudkan Pelayanan Publik yang Efisien. *Journal of Law, Society, and Islamic Civilization*, 9(1), 1–9.
- Kanti, N., Madani, M., & Abdi, A. (2023). Analisis Pengangkatan Tenaga Kerja Honorer Menjadi Calon Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) di Kabupaten Bantaeng. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 4(3), 660–672.
- Karman, Deswanto, R., & Ningsih, S. (2021). Implementasi E-Government pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 43–50.
- Keputusan Menteri Agama Nomor 233 Tahun 2023 tentang Penggunaan Tanda Tangan Elektronik pada Dokumen Kepegawaian pada Kementerian Agama.* (2023).
- Mayana, R., & Santika, T. (2021). Legalitas Tanda Tangan Elektronik: Possibilitas dan Tantangan Notary Digitalization di Indonesia. *ACTA DIURNAL: Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan Fakultas Hukum Unpad*, 4(2), 244–262.
- Nekwek, L. (2022). Implementasi Kebijakan Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Aparatur Sipil Negara di Kabupaten Yalimo Provinsi Papua. *Jurnal Adhikari*, 1(3), 141–151.
- Noviyanti, N. M., Raka, A., & Larantika, A. (2021). Implementasi E-Government dalam Proses Pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah di Kabupaten Badung. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 85–96.
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.* (2019).
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).* (2018).
- Rubiyanto, R. (2019). Implementasi Kebijakan E-Government pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 2(1). <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v2i1.205>

- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Surat Edaran Sekretaris Jenderal Kementerian Agama Nomor 39 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Penggunaan Tanda Tangan Elektronik Di Lingkungan Kementerian Agama. (2020).
- Taufiq, A. (2019). Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit. *Profita: Komunikasi Ilmiah Dan Perpajakan*, 12(1), 56–66. <https://doi.org/10.22441/profita.2019.v12.01.005>