



Implementasi Sistem Manajemen Surat Berbasis Elektronik (SIMASBAIK) dalam Pengelolaan Surat di Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah

Dwi Satria Ferdiansyah

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia

Email Korespondensi: 23041010013@student.upnjatim.ac.id

Article received: 01 November 2025, Review process: 11 November 2025

Article Accepted: 25 Desember 2025, Article published: 14 Januari 2026

ABSTRACT

Digital transformation in public governance has become a strategic necessity to enhance efficiency and improve the quality of administrative services. One concrete manifestation of this transformation is the implementation of the Electronic Correspondence Management System (SIMASBAIK) within the Government of East Java Province. This study aims to examine the implementation of SIMASBAIK in managing administrative correspondence by applying Edward III's policy implementation model. The research adopts a qualitative approach using a case study method to capture the implementation process in its real organizational context. Data were collected through in-depth interviews, direct observation, and document analysis involving government officials directly responsible for managing and utilizing SIMASBAIK. Data analysis was conducted qualitatively through the stages of data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that the implementation of SIMASBAIK is supported by relatively effective communication, the availability of organizational resources, positive attitudes of implementers, and a bureaucratic structure that facilitates administrative digitalization. Nevertheless, several challenges remain, including inconsistencies in correspondence codes across institutions, application development that is not yet fully integrated, and limited human resource capacity in operating the system.

Keywords: SIMASBAIK, digital transformation, correspondence administration, policy implementation

ABSTRAK

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan saat ini dipandang sebagai langkah penting untuk mendorong efisiensi kerja serta peningkatan kualitas pelayanan administrasi publik. Salah satu upaya yang dilakukan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam mendukung proses tersebut adalah melalui penerapan Sistem Manajemen Surat Berbasis Elektronik (SIMASBAIK) sebagai inovasi dalam pengelolaan administrasi persuratan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana implementasi SIMASBAIK dalam mendukung pengelolaan surat secara elektronik dengan menggunakan kerangka model implementasi kebijakan Edward III. Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, serta penelaahan dokumen yang berkaitan dengan aparatur yang terlibat langsung dalam pengoperasian dan pengelolaan SIMASBAIK. Teknik analisis data dilakukan secara kualitatif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan SIMASBAIK didukung oleh pola komunikasi yang berjalan cukup baik, ketersediaan sumber daya organisasi yang memadai, sikap pelaksana yang cenderung mendukung, serta struktur birokrasi yang relatif adaptif terhadap penerapan sistem digital. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan sejumlah kendala, antara lain perbedaan klasifikasi kode surat antarinstitusi, pengembangan aplikasi yang belum sepenuhnya terintegrasi, serta keterbatasan kompetensi sumber daya manusia dalam pengelolaan sistem.

Kata Kunci: SIMASBAIK, transformasi digital, administrasi persuratan, implementasi kebijakan

PENDAHULUAN

Transformasi digital kini menjadi kebutuhan penting dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan, seiring dengan arus globalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang semakin cepat. Pemerintah Indonesia merespons tantangan tersebut melalui penerbitan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang berfungsi sebagai kerangka nasional dalam pemanfaatan teknologi informasi di sektor publik. Peraturan ini menegaskan betapa pentingnya sistem elektronik untuk mendukung proses administrasi pemerintahan yang modern dan terintegrasi.

Meskipun kebijakan SPBE telah ditetapkan, pada praktiknya masih banyak instansi pemerintah yang bergantung pada sistem administrasi manual dengan penggunaan dokumen fisik. Pola pengelolaan administrasi seperti ini menimbulkan berbagai permasalahan, antara lain keterlambatan distribusi surat, kesulitan dalam penelusuran arsip, serta meningkatnya risiko kehilangan dokumen. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital dalam administrasi pemerintahan belum sepenuhnya berjalan optimal, khususnya pada pengelolaan persuratan.

Dengan perkembangan teknologi informasi saat ini, digitalisasi pengelolaan persuratan akan membantu mengatasi keterbatasan sistem administrasi manual. Pencatatan, distribusi, dan pengarsipan surat menjadi lebih cepat dan terorganisir dengan menggunakan sistem administrasi berbasis elektronik. Transformasi digital dalam pengadministrasian dapat meningkatkan efisiensi temu kembali informasi hingga 50% dan mengurangi kemungkinan kehilangan dokumen karena kelalaian manusia, menurut penelitian (Dellia Santi Wulandari, 2023). Hasilnya menunjukkan bahwa sistem persuratan elektronik di pemerintahan sangat penting.

Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur mengembangkan berbagai inovasi layanan administrasi berbasis elektronik sebagai cara untuk menerapkan kebijakan SPBE di tingkat internal. Salah satu inovasi adalah pembentukan sistem pengelolaan surat elektronik. Sistem ini digunakan oleh unit kerja strategis seperti Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Biro ini bertanggung jawab untuk membantu mengatur administrasi pemerintahan daerah, yang berarti mereka membutuhkan sistem pengelolaan surat elektronik yang baik.

Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur mengembangkan aplikasi Sistem Manajemen Surat Berbasis Elektronik (SIMASBAIK) untuk meningkatkan sistem pengelolaan surat yang sebelumnya didominasi oleh proses manual dan semi-elektronik. Pengembangan SIMASBAIK didasarkan pada (Peraturan Gubernur Jawa

Timur Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Tata Kearsipan Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur, 2009) dan selaras dengan (Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, 2018). Sistem ini sebelumnya yakni, E-SMS, mulai diterapkan pada awal tahun 2022.

Sistem Informasi Manajemen Surat Berbasis Elektronik (SIMASBAIK) adalah sebuah aplikasi digital yang dirancang untuk mendukung pengelolaan administrasi persuratan, baik surat masuk maupun surat keluar, secara terstruktur dan terintegrasi dalam suatu organisasi. Pengembangan SIMASBAIK diarahkan untuk menyederhanakan alur kerja persuratan serta menciptakan sistem pengelolaan dokumen yang lebih tertib dan efisien. Melalui penerapan sistem ini, Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan surat sekaligus mendukung proses administrasi yang lebih sistematis dan berbasis teknologi.

Beberapa studi dan penelitian menunjukkan bahwa menggunakan sistem persuratan elektronik meningkatkan kinerja organisasi publik. (Achmad et al, 2021) menemukan bahwa menggunakan sistem surat elektronik di lembaga pemerintah dapat mempercepat proses kerja dan meningkatkan efisiensi manajemen. Sebuah penelitian tambahan oleh (Iksan, M., & Susanti, 2025) menemukan bahwa penggunaan aplikasi manajemen surat berbasis elektronik dapat meningkatkan produktivitas operasi dan membuat proses pencarian dokumen organisasi lebih mudah. Selain itu, penelitian global menunjukkan bahwa sistem manajemen dokumen elektronik sangat penting untuk membantu mengelola informasi organisasi sektor publik (Alvania, 2024).

Meskipun penelitian-penelitian tersebut telah menunjukkan manfaat sistem persuratan elektronik, sebagian besar kajian masih bersifat umum dan belum secara spesifik mengkaji implementasi SIMASBAIK sebagai sistem persuratan elektronik yang digunakan di lingkungan pemerintah daerah. Penelitian dari Sari & Pertiwi, (2025) telah membahas penerapan SIMASBAIK dalam konteks Efektivitas aplikasi, namun penelitian tersebut belum menguraikan secara mendalam proses implementasi sistem dalam praktik pengelolaan surat sehari-hari pada unit kerja birokrasi tertentu, khususnya di Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Dengan demikian, masih adanya kesenjangan penelitian terkait implementasi SIMASBAIK pada konteks kelembagaan yang lebih spesifik.

Berdasarkan uraian latar belakang dan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini berfokus pada implementasi Sistem Manajemen Surat Berbasis Elektronik (SIMASBAIK) dalam pengelolaan surat di Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Penelitian ini mengadopsi model implementasi kebijakan Edward III yang memandang keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat unsur utama, meliputi aspek komunikasi, ketersediaan sumber daya, sikap atau disposisi para pelaksana, serta struktur birokrasi yang berlaku. Model teori ini digunakan oleh penulis untuk memahami secara komprehensif bagaimana SIMASBAIK diimplementasikan dan faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya dalam mendukung pengelolaan surat.

METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk menelaah pelaksanaan Sistem Manajemen Surat Berbasis Elektronik (SIMASBAIK) sebagai bagian dari proses digitalisasi pengelolaan persuratan di instansi pemerintahan. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berupaya memahami proses implementasi secara menyeluruh, termasuk dinamika, pengalaman, serta konteks sosial yang melingkupi penggunaan sistem tersebut. Sebagaimana dikemukakan oleh (Sugiyono, 2019), penelitian kualitatif bertujuan menggali dan menafsirkan fenomena berdasarkan sudut pandang serta pengalaman subjek penelitian. Sementara itu, metode studi kasus digunakan karena dinilai mampu memberikan pemahaman yang mendalam terhadap fenomena kontemporer yang dikaji dalam kondisi asli, dengan pembatas kasus yang jelas dan terfokus, terutama jika penelitian memiliki fokus pada “bagaimana” dan “mengapa” suatu kebijakan diimplementasikan (Elva & Murhayati, 2025). Penelitian ini dilaksanakan pada Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur sebagai unit kerja yang telah mengimplementasikan aplikasi SIMASBAIK dalam pengelolaan persuratan berbasis elektronik. Subjek penelitian mencakup aparatur yang terlibat secara langsung dalam pemanfaatan aplikasi SIMASBAIK, sedangkan informan penelitian ditetapkan menggunakan teknik purposive, yaitu pegawai yang memiliki pemahaman dan pengalaman terkait pelaksanaan sistem tersebut. Peneliti hadir secara langsung di lokasi penelitian dan berperan sebagai instrumen utama untuk memperoleh data yang akurat dan kontekstual melalui interaksi langsung dengan para informan.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, serta penelaahan dokumen guna memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai pelaksanaan SIMASBAIK dalam pengelolaan surat. Data yang telah diperoleh selanjutnya dianalisis secara kualitatif dengan pendekatan induktif, yang meliputi tahapan pengelompokan data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Proses analisis mengacu pada model analisis interaktif yang dikemukakan oleh (Miles, M. B., & Huberman, 1994), yang menekankan keterkaitan antara reduksi data, penyajian data, serta proses verifikasi dan penarikan kesimpulan secara berulang. Melalui pendekatan ini, proses implementasi SIMASBAIK, berbagai kendala yang dihadapi, serta manfaat yang dihasilkan dapat dianalisis secara mendalam dan sistematis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang dilakukan terkait judul Implementasi Sistem Manajemen Surat Berbasis Elektronik (SIMASBAIK) pada Pengelolaan Surat di Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah menunjukkan bahwa penerapan SIMASBAIK tidak hanya berkaitan dengan penggunaan aplikasi sebagai alat bantu administrasi, tetapi juga melibatkan proses komunikasi, kesiapan sumber daya, sikap pelaksana, serta pengaturan kerja birokrasi di dalam organisasi. Implementasi sistem ini dijalankan dalam konteks birokrasi pemerintahan yang memiliki prosedur, kewenangan, dan pola kerja tertentu, sehingga pelaksanaannya tidak terlepas dari

dinamika internal organisasi. Dengan demikian, untuk memahami secara mendalam pelaksanaan SIMASBAIK serta faktor-faktor yang memengaruhi keberlangsungannya di lapangan, penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan (Edward III, 1980). Teori ini menyoroti empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi, yang dijadikan sebagai kerangka analisis dalam menelaah implementasi SIMASBAIK secara sistematis dan komprehensif.

1. *Komunikasi*

Dalam model implementasi kebijakan Edward III, komunikasi dipandang sebagai salah satu faktor kunci yang memengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan atau program. Aspek komunikasi mencakup proses penyampaian informasi kebijakan kepada para pelaksana, tingkat kejelasan pesan yang diterima, serta konsistensi informasi yang disampaikan kepada seluruh pihak yang terlibat dalam implementasi kebijakan tersebut.. Komunikasi yang efektif akan membantu pelaksana memahami tujuan kebijakan, prosedur pelaksanaan, serta peran masing-masing aktor dalam proses implementasi (Edward III, 1980).

"Pada awal penerapan SIMASBAIK, kami mendapat sosialisasi langsung dari bagian pengelola sistem terkait alur penggunaan aplikasi. Selain itu, jika ada kendala, biasanya kami berkoordinasi melalui grup internal." (Wawancara peneliti dengan Pak Riezky selaku staff tata usaha sekaligus operator SIMASBAIK, pada 1 Desember 2025)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, implementasi SIMASBAIK didukung oleh adanya komunikasi internal yang dilakukan melalui sosialisasi awal serta koordinasi berkelanjutan antarpegawai. Sosialisasi berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi mengenai alur penggunaan aplikasi, sementara komunikasi informal melalui grup internal maupun koordinasi langsung membantu aparatur dalam menyelesaikan kendala teknis yang muncul. Temuan penelitian menunjukkan bahwa dimensi komunikasi dalam penerapan SIMASBAIK secara umum telah berjalan relatif efektif, meskipun masih ditemukan perbedaan tingkat pemahaman antarpegawai. Kondisi tersebut sejalan dengan pemikiran Edward III yang menekankan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan sangat bergantung pada komunikasi yang jelas dan konsisten, sehingga tujuan kebijakan dapat dipahami dan dilaksanakan secara tepat oleh para pelaksana.

2. *Sumber Daya*

Dalam kerangka Model Implementasi Kebijakan Edward III, ketersediaan sumber daya dipandang sebagai salah satu elemen penentu keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Sumber daya yang dimaksud tidak hanya terbatas pada jumlah dan kualitas sumber daya manusia, tetapi juga mencakup keberadaan sarana dan prasarana, dukungan teknologi, serta tingkat kompetensi aparatur yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan. Edward III menegaskan bahwa meskipun suatu kebijakan telah dirumuskan secara baik, pelaksanaannya tidak akan berjalan secara efektif apabila tidak disertai dengan dukungan sumber daya yang memadai.

"Secara fasilitas sudah cukup mendukung, seperti komputer dan akses aplikasi. Namun, untuk pelatihan lanjutan masih terbatas, sehingga sebagian pegawai belajar sambil"

berjalan." (Wawancara peneliti dengan Pak Riezky selaku staff tata usaha sekaligus operator SIMASBAIK, pada 1 Desember 2025)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, implementasi SIMASBAIK telah didukung oleh ketersediaan sarana prasarana dan akses teknologi yang relatif memadai. Keberadaan perangkat komputer serta akses terhadap aplikasi memungkinkan aparatur menjalankan pengelolaan surat secara elektronik. Namun demikian, keterbatasan pelatihan lanjutan menyebabkan sebagian pegawai masih mengalami kesulitan dalam mengoptimalkan seluruh fitur sistem. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun ketersediaan sarana dan prasarana telah relatif mencukupi, penguatan kapasitas sumber daya manusia masih memerlukan perhatian lebih lanjut. Kondisi tersebut sejalan dengan pandangan Edward III yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan sangat ditentukan oleh kecukupan sumber daya, baik dari segi jumlah maupun kualitas pelaksana kebijakan.

3. *Disposisi atau Sikap Pelaksana*

Dalam Model Implementasi Kebijakan Edward III, Disposisi pelaksana merujuk pada tingkat penerimaan, komitmen, serta kemauan aparatur dalam menjalankan suatu kebijakan. Edward III menekankan bahwa keberhasilan implementasi tidak hanya bergantung pada keberadaan aturan dan sumber daya, tetapi juga pada sikap dan kesediaan pelaksana dalam menerima serta melaksanakan kebijakan tersebut. Sikap yang positif akan mendorong pelaksanaan kebijakan secara konsisten, sedangkan sikap yang kurang mendukung dapat menghambat proses implementasi.

"Kami sebenarnya mendukung penggunaan SIMASBAIK karena prosesnya lebih cepat dibandingkan manual. Hanya saja, bagi pegawai yang sudah lama terbiasa dengan sistem lama, perlu waktu untuk menyesuaikan." (Wawancara peneliti dengan Pak Riezky selaku staff tata usaha sekaligus operator SIMASBAIK, pada 1 Desember 2025)

Berdasarkan dari temuan wawancara tersebut, dapat dilihat dan dinilai bahwa sikap pelaksana terhadap penerapan SIMASBAIK pada umumnya bersifat positif. Aparatur menunjukkan penerimaan dan dukungan terhadap penggunaan sistem karena dinilai memberikan kemudahan dan mempercepat proses pengelolaan surat. Namun demikian, masih terdapat sebagian pegawai yang memerlukan waktu adaptasi akibat kebiasaan menggunakan sistem manual. Temuan ini menunjukkan bahwa disposisi pelaksana telah mendukung implementasi SIMASBAIK, meskipun proses penyesuaian masih berlangsung. Kondisi tersebut sejalan dengan pandangan Edward III yaitu dikatakan bahwa sikap serta komitmen pelaksana dapat serta memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan di tingkat operasional.

4. *Struktur Birokrasi*

Dalam kerangka model implementasi kebijakan Edward III, struktur birokrasi berkaitan dengan kejelasan pembagian kewenangan, alur koordinasi, serta

prosedur operasional yang mengatur pelaksanaan kebijakan. Edward III menjelaskan bahwa struktur birokrasi yang sederhana dan jelas akan mempermudah pelaksana dalam menjalankan kebijakan secara efektif. Sebaliknya, struktur birokrasi yang terlalu panjang dan tumpang tindih berpotensi menghambat dan memperlambat proses implementasi kebijakan.

"Alur persuratan sudah jelas di SIMASBAIK, mulai dari surat masuk, disposisi, sampai surat keluar. Setiap unit sudah punya peran masing-masing, jadi tidak saling tumpang tindih." ." (Wawancara peneliti dengan Pak Riezky selaku staff tata usaha sekaligus operator SIMASBAIK, pada 1 Desember 2025)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, struktur birokrasi dalam penerapan SIMASBAIK telah tersusun secara jelas dan sistematis. Pembagian peran antarunit kerja ditetapkan sesuai dengan kewenangan masing-masing, mulai dari penerimaan surat, proses disposisi, hingga penerbitan surat keluar. Kejelasan alur kerja tersebut membantu aparatur memahami tanggung jawabnya serta mengurangi potensi duplikasi tugas. Hal ini menunjukkan bahwa struktur birokrasi telah mendukung implementasi Hal tersebut menunjukkan bahwa struktur birokrasi yang ada telah mendukung pelaksanaan SIMASBAIK secara efektif. Temuan ini sejalan dengan teori Edward III yang menegaskan bahwa struktur birokrasi yang sederhana, jelas, dan terkoordinasi dengan baik akan meningkatkan peluang keberhasilan implementasi suatu kebijakan.

Faktor Pendukung Implementasi Aplikasi SIMASBAIK

Salah satu faktor pendukung utama dalam implementasi Sistem Manajemen Surat Berbasis Elektronik (SIMASBAIK) adalah adanya komitmen organisasi dan dukungan pimpinan di lingkungan Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Dukungan pimpinan terlihat dari penetapan SIMASBAIK sebagai sistem resmi pengelolaan persuratan serta dorongan kepada seluruh aparatur untuk menggunakan aplikasi tersebut dalam aktivitas administrasi sehari-hari. Komitmen ini tidak hanya memberikan kejelasan arah kebijakan internal, tetapi juga memperkuat kepatuhan aparatur dalam mengikuti alur persuratan berbasis elektronik yang telah ditetapkan oleh organisasi.

"SIMASBAIK memang sudah menjadi sistem yang diarahkan oleh pimpinan untuk dipakai bersama, jadi semua unit kerja wajib mengikuti alurnya." (Wawancara peneliti dengan Pak Riezky selaku staff tata usaha sekaligus operator SIMASBAIK, pada 1 Desember 2025)

Dukungan kebijakan dan regulasi menjadi faktor pendukung penting dalam pelaksanaan SIMASBAIK karena keberadaan payung hukum yang jelas memberi legitimasi dan arah operasional bagi organisasi dalam mengadopsi teknologi pemerintahan. Implementasi SIMASBAIK didukung oleh Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2009 tentang Tata Kearsipan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur, yang mengatur tata kelola arsip dan dokumen formal di lingkungan pemerintahan daerah, serta Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai kerangka strategis nasional dalam pemanfaatan teknologi informasi pada semua unit pemerintahan.

Keberadaan kedua regulasi tersebut memberikan dasar normatif yang kuat bagi aparaturnya untuk mengintegrasikan sistem persuratan elektronik dalam praktik kerja sehari-hari. Temuan penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi e-government seperti SPBE di berbagai daerah dapat berjalan lebih efektif ketika ditopang oleh regulasi yang jelas dan terintegrasi dengan kebijakan nasional, karena hal ini memperkuat kepatuhan administratif serta koordinasi antarlembaga dalam pelaksanaan sistem elektronik pemerintahan (Rahmadi et al., 2018).

Ketiga, integrasi sistem dengan proses kerja administratif menjadi faktor pendukung lain yang mempermudah penerapan SIMASBAIK dalam kegiatan sehari-hari. Aplikasi ini dirancang selaras dengan alur kerja administrasi persuratan yang sudah ada, mulai dari pencatatan surat masuk, disposisi, hingga pengarsipan surat keluar. Integrasi tersebut membuat aparaturnya tidak perlu mengubah pola kerja secara drastis, melainkan menyesuaikan tahapan kerja ke dalam sistem digital. Dengan demikian, SIMASBAIK tidak dipersepsikan sebagai beban tambahan, melainkan sebagai alat bantu yang mempermudah pekerjaan administrasi dan meningkatkan efisiensi serta keteraturan pengelolaan surat.

Faktor Penghambat Implementasi Aplikasi SIMASBAIK

Salah satu penghambat dalam implementasi SIMASBAIK adalah ketidaksamaan kode surat antar instansi yang menjadi acuan dalam sistem. Ketika kode surat atau klasifikasi dokumen berbeda antara unit kerja atau antarinstitusi, hal ini menyebabkan kebingungan dalam pencatatan dan pengarsipan otomatis di aplikasi, sehingga proses disposisi surat sering tertunda atau perlu koreksi manual. Perbedaan ini tidak hanya memperlambat alur kerja, tetapi juga meningkatkan risiko kesalahan data surat yang masuk ke dalam sistem.

"Saat kami mencoba masukan surat dari unit lain, sering muncul kode yang tidak dikenali, jadi harus dikonfirmasi ulang dulu sebelum diproses." (Wawancara peneliti dengan Pak Riezky selaku staff tata usaha sekaligus operator SIMASBAIK, pada 1 Desember 2025)

Hambatan lain yang muncul berkaitan dengan status pengembangan aplikasi yang masih semi-digital. Meskipun SIMASBAIK telah menyediakan banyak fitur untuk mengelola surat secara elektronik, sejumlah proses masih membutuhkan input manual atau saling berpindah antara sistem digital dan dokumen fisik. Kondisi ini menyebabkan pegawai belum sepenuhnya lepas dari kebiasaan kerja manual dan mengurangi potensi efisiensi yang diharapkan dari sistem elektronik. Kesenjangan antara apa yang diharapkan dan kenyataan operasional ini memperlambat adopsi penuh sistem di dalam birokrasi.

Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dalam pengelolaan surat elektronik juga menjadi penghambat penting. Kesiapan dan kompetensi pegawai sangat memengaruhi seberapa efektif sistem dapat digunakan, terutama dalam memahami fitur, prosedur digital, serta troubleshooting ketika masalah teknis muncul. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa kurangnya keterampilan dan pelatihan sumber daya manusia merupakan salah satu tantangan utama dalam implementasi e-government di Indonesia, karena hal ini berdampak pada

kemampuan aparatur dalam menggunakan teknologi informasi secara optimal dan konsisten (Akbar & Soemartono, 2025).

SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan Sistem Manajemen Surat Berbasis Elektronik (SIMASBAIK) pada Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Provinsi Jawa Timur pada dasarnya telah berjalan dengan cukup optimal sebagai bagian dari proses digitalisasi administrasi persuratan. Hasil analisis yang merujuk pada model implementasi kebijakan Edward III menunjukkan bahwa unsur komunikasi, ketersediaan sumber daya, sikap pelaksana, serta struktur birokrasi memiliki keterkaitan dan kontribusi yang signifikan dalam mendukung keberhasilan implementasi SIMASBAIK. Temuan penelitian juga mengindikasikan bahwa dukungan regulasi, komitmen organisasi, dan keterpaduan sistem dengan alur kerja administratif berperan dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan surat. Meskipun demikian, pelaksanaan SIMASBAIK masih dihadapkan pada sejumlah hambatan, antara lain perbedaan kode surat antarinstitusi, pengembangan aplikasi yang belum sepenuhnya berbasis digital, serta keterbatasan kompetensi sumber daya manusia dalam pengoperasian sistem. Kesimpulan ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi SIMASBAIK tidak semata-mata ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga sangat bergantung pada kesiapan organisasi dan aktor pelaksana. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan perlunya penguatan standarisasi persuratan lintas instansi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan, serta pengembangan sistem yang lebih terintegrasi guna mendukung keberlanjutan transformasi digital administrasi persuratan.

DAFTAR RUJUKAN

- Achmad, M., Hamsah, H., & Nurkadarwati, N. (2021). *Implementasi Kebijakan Sistem Elektronik Surat dalam Mewujudkan Electronic Government di Provinsi Jawa Tengah*. 13(1), 108-117. <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jiapd.v13i1.2041>
- Akbar, R. S., & Soemartono, T. (2025). *Developing a Human Resource Management Model for E-Government Implementation in the Public Sector*. 13(5), 3491-3502. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v13i5.3789>
- Alvania, B. (2024). *THE IMPLEMENTATION OF E-GOVERNMENT THROUGH THE USE OF THE WEBSITE SIM DARAT (INFORMATION SYSTEM FOR DISTRIBUTION AND ARCHIVING OF LETTERS) IN ARCHIVING INCOMING AND OUTGOING LETTERS AT THE ADMINISTRATIVE SUBDIVISION OF UPT P2TK , DEPARTMENT OF MANPOWER*. 22(3), 337-346. <https://doi.org/https://doi.org/10.63309/dialektika.v22i3.410>
- Dellia Santi Wulandari, I. (2023). *Pengelolaan Arsip Elektronik di Era Digital*. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Informasi*, Vol. 3(2), 39-43. <https://doi.org/10.33830/ikomik.v3i2.5252>
- Elva, H. Y., & Murhayati, S. (2025). *Penelitian Studi Kasus Kualitatif*. 9, 13087-13098.

-
- <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jptam.v9i2.27066>
- Iksan, M., & Susanti, E. D. (2025). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Korporat Berbasis Elektronik. *Jurnal Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi*, 13(9), 81-90.
<https://doi.org/https://doi.org/10.8734/musytari.v13i9.9932>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. SAGE Publications. <https://vivauniversity.wordpress.com/wp-content/uploads/2013/11/milesandhuberman1994.pdf>
- Rahmadi, A. N., Jibril, M., & Muhammad, A. (2018). IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT KOTA PROBOLINGGO (STUDI PERATURAN PRESIDEN NOMOR 95 TAHUN 2018 TENTANG SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK) IMPLEMENTATION OF E-GOVERNMENT IN PROBOLINGGO (STUDY OF PRESIDENTIAL REGULATION NUMBER 95 OF 2018 CONCERNING ELECT. 95.
<https://doi.org/https://doi.org/10.46730/jiana.v19i3.8002>
- Sari, R., & Pertiwi, V. I. (2025). Efektivitas Program Si Mas Baik (Sistem Manajemen Surat Berbasis Elektronik) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah. 3, 788-799.
<https://doi.org/https://doi.org/10.61579/future.v3i2.416>
- Edward III, G. C. (1980). *Implementing public policy*. Washington, DC.
https://books.google.co.id/books/about/Implementing_Public_Policy.html?hl=id&id=nQtHAAAAMAAJ&redir_esc=y
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. SAGE Publications. <https://vivauniversity.wordpress.com/wp-content/uploads/2013/11/milesandhuberman1994.pdf>
- Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Tata Kearsipan Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur, Pub. L. No. 26 (2009).
- Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Pub. L. No. 95 (2018).
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018>
- Sugiyono. (2019). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF DAN KUALITATIF DAN R&D*. Alfabeta. https://digilib.stekom.ac.id/assets/dokumen/ebook/feb_35efe6a47227d6031a75569c2f3f39d44fe2db43_1652079047.pdf