

JURNAL

**MODEL DIGITALISASI LAYANAN ADMINISTRASI SEKTOR
PUBLIK**

**(Studi Layanan Administrasi Anggota Legislatif pada Komisi XI Sekretariat Jenderal
Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia)**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian dari
Syarat untuk Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik**



Oleh:

**Yudi Prayuda Nugraha
NPM. 198010032**

**MAGISTER ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG
2023**

MODEL DIGITALISASI LAYANAN ADMINISTRASI SEKTOR PUBLIK

(Studi Layanan Administrasi Anggota Legislatif pada Komisi XI Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia)

Yudi Prayuda Nugraha¹, Achdiat¹

¹Program Studi Magister Administrasi dan Kebijakan Publik, Universitas Pasundan

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi dari belum optimalnya digitalisasi layanan administrasi Sekretariat Komisi XI DPR RI kepada Anggota legislatif pada Komisi XI DPR RI. Tujuan penelitian ini yaitu; (1) Untuk mengetahui model digitalisasi layanan administrasi anggota legislatif pada Komisi XI Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia; dan (2) Untuk mengetahui digitalisasi administrasi pada *support*, *capacity* dan *value* dalam layanan administrasi anggota legislatif pada Komisi XI Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, adapun teknik pengumpulan data dilakukan adalah studi kepustakaan dan studi lapangan seperti observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa; (1) Model digitalisasi layanan administrasi kegiatan anggota legislatif pada Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia berkaitan dengan usaha lembaga untuk menciptakan sistem administrasi yang terintegrasi dalam penyelenggaraan pemberian dukungan kepada DPR merupakan tujuan dari pelaksana reformasi birokrasi; (2) Model digitalisasi pada *support* menunjukkan bahwa dukungan masih berkaitan dengan kebutuhan-kebutuhan normatif, seperti sumber daya memfokuskan pada kebutuhan rutin komisi XI dalam rangka mendukung anggota DPR. Pada sisi *capacity* dimana Komisi XI memiliki dukungan pada kapasitas sumber daya namun masih belum memiliki kapasitas infrastruktur teknologi informasi guna mendukung digitalisasi administrasi. Selanjutnya pada *value* dalam layanan administrasi kegiatan anggota legislatif pada Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia masih memfokuskan pada pemanfaatan rutin dalam pengetikan dokumen dan pelaksanaan peralatan rapat, belum menyentuh value dalam efektivitas penggunaan teknologi informasi administrasi dalam rangka efisiensi dan efektivitas.

Kata Kunci: Digitalisasi Administrasi dan Layanan Administrasi.

ABSTRACT

This research is motivated by the not yet optimal digitization of administrative services of the Secretariat of Commission XI of the House of Representatives of the Republic of Indonesia (DPR RI) to members of the legislature on Commission XI of DPR RI. The objectives of this research are; (1) To find out the model for digitizing the administrative services of members of the legislature at Commission XI of the Secretariat General of the House of Representatives of the Republic of Indonesia; and (2) To find out the digitization of administration on support, capacity and value in administrative services for members of the legislature at Commission XI of the Secretariat General of the House of Representatives of the Republic of Indonesia.

research method used in this study is a qualitative method, while the data collection techniques carried out are library research and field studies such as observation and interviews. The results showed that; (1) The model of digitizing administrative services for the activities of legislative members at the Secretariat General of the House of Representatives of the Republic of Indonesia in relation to the institution's efforts to create an integrated administrative system in providing support to the House of Representatives is the goal of implementing bureaucratic reform; (2) The digitization model of support shows that support is still related to normative needs, such as resources focusing on the routine needs of Commission XI in order to support members of the House of Representatives. On the capacity side, Commission XI has support for resource capacity but still does not have the information technology infrastructure capacity to support administrative digitization. Furthermore, the value in administrative services for the activities of legislative members at the Secretariat General of the House of Representatives of the Republic of Indonesia is still focused on routine use in typing documents and implementing meeting equipment, has not touched the value in the effectiveness of using administrative information technology in the context of efficiency and effectiveness.

Keywords: *Digitization of Administration and Administrative Services.*

Pendahuluan

Badan-badan sektor publik hampir di seluruh dunia sedang mencoba untuk melakukan transisi dari model transaksional tertutup, *top-down* dan penggunaan kertas (konvensional teknis administrasi) menuju pada digitalisasi administrasi yang terintegrasi, *online* dan *real time*. Upaya transisi tersebut telah mendorong jenis interaksi administrasi baru antara warga dan negara khususnya bagaimana lembaga negara melayani kepentingan administrasi publik dan bagaimana lembaga negara dapat memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) dalam setiap proses administrasi internal lembaga publik.

Dampak dari menguatnya perhatian terkait pentingnya revitalisasi administrasi publik dalam rangka memfasilitasi pengiriman layanan administrasi yang berpusat pada warga negara, hemat biaya dan ramah pada pengguna. Sebagai akibatnya, pemerintah memperkenalkan inovasi dalam manajemen publik, proses layanan pemerintah, struktur organisasi, praktik dan kapasitas. Adapun hal ini berkaitan dengan usaha pemerintah melakukan reformasi birokrasi melalui

mobilisasi, menyebarkan dan memanfaatkan sumber daya manusia serta sumber daya teknologi informasi dan keuangan untuk pemberian layanan administrasi kepada publik secara optimal.

Pemanfaatan teknologi informasi pada dasarnya dapat melayani berbagai tujuan seperti penyampaian layanan pemerintah yang lebih baik, peningkatan interaksi dengan bisnis dan industri, pemberdayaan warga melalui akses ke informasi, manajemen pemerintah yang lebih efisien, memperkuat suara rakyat, mendorong kemitraan dan kolaborasi antara berbagai tingkat pemerintahan, memecahkan hambatan birokrasi, mengurangi korupsi, meningkatkan transparansi, kenyamanan yang lebih besar, pertumbuhan pendapatan, pengurangan biaya, pemerintah yang dapat diakses (akses langsung ke informasi terkait), pemerintahan yang lebih cepat, pemerintahan yang lebih murah, pemerintahan yang efisien, peningkatan kualitas layanan kepada warga negara. Akibatnya, administrasi publik yang menerapkan digitalisasi administrasi adalah program yang penting karena dapat mendukung pembangunan ekonomi dan sosial.

Perjalanan menuju layanan publik digital ini tampaknya mencapai titik kritis khususnya di negara-negara berkembang dimana pertemuan permintaan dan tuntutan publik terkait kecepatan layanan yang lebih besar dan transparansi yang lebih luas dalam pemberian layanan administrasi dapat dipenuhi dengan selera publik yang terus meningkat dalam sektor publik. Salah satu selera publik yang menjadi perhatian yaitu terkait pentingnya pelaksanaan reformasi birokrasi khususnya bagaimana lembaga publik dapat sebisa mungkin memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dalam setiap proses administrasi. Jelas bahwa setiap sektor publik dituntut bukan saja menyerap teknologi informasi dalam proses layanan administrasi, namun sejauh mana teknologi informasi tersebut benar-benar dapat dimanfaatkan dan digunakan publik. (Lia Muliawaty, 2019)

Proses administrasi yang berorientasi digital pada prinsipnya telah terbantu oleh masifnya perkembangan *platform* teknologi seperti Apple melalui iOS ataupun *platform* yang lebih terbuka seperti Google Android. *Platform-platform* tersebut menyediakan lingkungan standar yang merangsang seluruh ekosistem digital untuk membangun produk dan layanan administrasi publik. Tersedianya *platform* tersebut dapat mendorong laju inovasi, investasi, alternatif pilihan, dan persaingan yang dapat memacu suatu lembaga publik untuk lebih kompetitif dan efisien dalam proses suatu layanan administrasi.

Persoalan mengemuka ketika tidak semua lembaga publik memiliki *same feeling* dan responsif terhadap peluang pemanfaatan teknologi informasi tersebut, berbagai lembaga publik di negara berkembang seperti Indonesia misalnya masih menggunakan proses administrasi yang belum sepenuhnya menerapkan digitalisasi. United Nations melalui “*E-Government Survey 2020*’ telah merilis tingkat adopsi sistem *e-government* yang dilakukan berbagai negara. Dalam laporan tersebut, Indonesia masuk dalam jajaran dengan tingkat implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada peringkat ke-88 dari 193 negara.

Hasil survei tersebut telah menunjukkan bahwa digitalisasi dalam memberikan pelayanan masih perlu untuk lebih ditingkatkan dan menjadi hal yang penting. Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) telah menjadi perhatian seluruh negara. Indonesia juga masih tertinggal apabila dibandingkan dengan negara-negara ASEAN lainnya. Indeks SPBE ini diukur dengan memperhatikan beberapa komponen yaitu cakupan dan kualitas layanan pemerintahan digital, status perkembangan infrastruktur digital dan kecakapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan layanan *e-government*. Adapun García-Sánchez dalam Valeriano (2014:91) menjelaskan bahwa “Implementasi administrasi elektronik bertujuan menyederhanakan dan meningkatkan hubungan dan transaksi antara organisasi publik dan

penggunanya dan warga negaranya”. Dengan demikian penyerapan digitalisasi pada dasarnya dapat meningkatkan efisiensi aktivitas dalam suatu organisasi publik.

Fenomena mengemuka ketika minimnya penyerapan digitalisasi administrasi bukan saja pada lembaga-lembaga pemerintah di daerah atau pada pemerintahan pada tingkat bawah, melainkan pada lembaga pemerintah pusat pun tidak sepenuhnya dapat menerapkan layanan administrasi berbasis digital. Padahal landasan tersebut telah dijumpai secara normatif melalui regulasi Permenpan Nomor 11 Tahun 2015 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2015-2019. Regulasi tersebut pada dasarnya merupakan faktor pendorong organisasi untuk melakukan reformasi di bidang administrasi publik.

Salah satu lembaga yang belum sepenuhnya menggunakan proses digitalisasi administrasi yaitu terjadi di lembaga Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (Sekjen DPR RI). Tantangannya penerapan digitalisasi administrasi pada Sekjen DPR RI mengemuka ketika sulitnya membangun pemahaman di antara para pejabat publik tentang dampak yang mungkin dimiliki oleh *platform* layanan umum pada operasi dan model organisasi mereka. Selain itu kurangnya kesadaran umum tentang bagaimana teknologi digital mengubah desain layanan publik untuk memberikan layanan administrasi yang gesit, mudah digunakan dan biaya lebih rendah. Kurangnya pemahaman dan kesempatan yang terlewatkan untuk layanan publik di Sekjen DPR RI menegaskan kebutuhan untuk membangun pandangan yang sama tentang apa yang sebenarnya terjadi dalam transisi ke dalam proses administrasi digital. Proses-proses administrasi digitalisasi tersebut khususnya bagaimana fungsi Sekjen DPR RI dalam perumusan kebijakan, pembinaan, dan pelaksanaan dukungan administrasi kepada anggota DPR RI dapat berjalan optimal.

Upaya digitalisasi pada dasarnya telah diupayakan Sekjen DPR RI melalui program mikro reformasi birokrasi yaitu terkait penguatan tata laksana melalui perluasan penerapan *e-government* yang terintegrasi dalam penyelenggaraan pemberian dukungan kepada setiap Komisi di DPR. Namun berdasarkan observasi awal menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi di beberapa Komisi masih menyentuh hal-hal yang bersifat rutin khususnya dalam rangka pelayanan administrasi pada Anggota DPR RI. Sebagai contoh pada proses pengurusan administrasi anggota DPR RI di Komisi XI, umumnya masih bersifat konvensional yaitu tidak adanya surat elektronik dalam pengurusan administrasi harian. Pola digitalisasi hanya menyentuh pada proses input atau pendataan melalui pengetikan komputerisasi, sedangkan pada proses surat menyurat seperti pengajuan anggota dan tenaga ahli pendamping dalam rangka reses, kunjungan daerah pemilihan, kunjungan kerja komisi dan berbagai aktivitas lain masih dilakukan dengan metode tradisional (*hardcopy*). Terlebih lagi dalam hal pencairan dana reses dan dana honorarium pendampingan Tenaga Ahli tidak menggunakan proses transfer bank namun dibayar tunai/*cash* yang tentunya hal tersebut belum efisien dalam administrasi layanan keuangan bagi anggota.

Sifat-sifat birokrasi DPR RI yang masih konvensional seharusnya tidak lagi relevan dengan dukungan teknologi informasi, administrasi bukan saja harus merujuk pada efektivitas namun juga harus memfokuskan pada efisiensi dimana hal ini merupakan ciri dari organisasi publik yang modern. Apalagi berdasarkan rencana strategis 2015-2019, Sekjen DPR RI diharapkan mampu memanfaatkan teknologi informasi digital untuk menjangkau publik lebih luas dan memudahkan pekerjaan bagi seluruh yang berkaitan dengan layanan administrasi. Terlebih urgensi digitalisasi dijelaskan Kosorukov (2017:4) menjelaskan teknologi digital telah menjadi saluran baru untuk profesional dan pengenalan perkembangan inovatif langsung ke

dalam pekerjaan pemerintah. Berdasarkan uraian tersebut telah tergambarkan bahwa persoalan digitalisasi administrasi tentunya penting untuk diidentifikasi dan urgensi untuk dianalisis guna memberikan gambaran model jelas terhadap digitalisasi administrasi Sekjen DPR RI.

Metode

Metode penelitian dalam penelitian tesis ini yaitu menggunakan metode kualitatif, penggunaan metode kualitatif didasarkan pada relevansi tema dan tujuan penelitian yaitu menganalisis model digitalisasi layanan administrasi kegiatan anggota legislatif Komisi XI pada Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Adapun penggunaan analisis deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran-gambaran terkait operasionalisasi model digitalisasi layanan administrasi kegiatan anggota legislatif Komisi XI pada Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan model digitalisasi layanan administrasi pada Sekjen DPR RI terlihat bahwa perluasan digitalisasi administrasi yang terintegrasi dalam penyelenggaraan pemberian dukungan kepada anggota DPR merupakan tujuan dari pelaksana reformasi birokrasi. Selanjutnya jika dilihat dalam model implementasi digitalisasi administrasi pada Komisi XI berkaitan dengan 4 (empat) aspek pelaksanaan digitalisasi administrasi yaitu Notifikasi Rapat Komisi XI via SMS dan WA, Rapat Virtual, Sistem Informasi PPNPN dan Perlengkapan Pendukung Rapat.

Upaya digitalisasi pemerintah secara tradisional telah didorong oleh masing-masing departemen dalam masing-masing lembaga mencoba menjadi lebih efisien dengan mengotomatiskan proses yang ada. Selama beberapa tahun terakhir, fokusnya telah bergeser untuk menyediakan layanan online yang menghadap pelanggan, menggembar-gemborkan

pemikiran berorientasi layanan. Namun, berbagai layanan yang ditawarkan oleh inisiatif tersebut berbeda, yang telah menghasilkan pengalaman yang kurang optimal bagi warga negara dan biasanya memerlukan interaksi fisik atau dokumentasi berbeda untuk informasi serupa.

Organisasi yang paham teknologi mengadopsi cara-cara baru untuk menyerang masalah transformasi proses. Morris dalam Miriam (2011:12) menjelaskan bahwa “*These organizations see digitization as a complex combination of multichannel process thinking, cross-enterprise integration, and business technology*”. Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa organisasi dewasa ini melihat digitalisasi sebagai kombinasi kompleks dari pemikiran proses *multichannel*, integrasi lintas organisasi, dan teknologi. Miriam (2011:12) menjelaskan bahwa alasan untuk menerapkan proyek digitalisasi mungkin tumpang tindih, namun keputusan untuk mendigitalkan dapat meningkatkan akses dimana hal ini adalah alasan yang paling jelas dan utama, di mana terdapat permintaan yang tinggi dari pengguna dan organisasi memiliki keinginan untuk meningkatkan akses.

National Archives and Records Administration (2007:7) menjelaskan bahwa “*Digitizing should be seen not just as the act of scanning an analog document into digital form, but as a series of activities that results in a digital surrogate being made available to end users for a sustained length of time*”. Berdasarkan pendapat tersebut digitalisasi harus dilihat tidak hanya sebagai tindakan memindai dokumen analog ke dalam bentuk digital, tetapi sebagai serangkaian kegiatan yang menghasilkan pengganti digital yang tersedia untuk pengguna akhir untuk jangka waktu yang berkelanjutan.

Penjelasan digitalisasi administrasi dijelaskan Duneja (2018:4) yang menjelaskan bahwa “Digitalisasi administrasi berkaitan dengan upaya lembaga pemerintah dalam mengadopsi layanan berbasis Internet, yang didukung oleh penetrasi Internet sehingga meningkatnya harapan

untuk akses mudah ke layanan pemerintah”. Selanjutnya Lindgren (2018) menjelaskan bahwa digitalisasi administrasi “*The use of information technology to improve government operations and serving their citizens*”.

Parviainen (2017:66) menjelaskan bahwa digitalisasi sudah memengaruhi lingkungan bisnis dan cara kerja. Mengabaikan digitalisasi dapat menciptakan risiko kehilangan permainan di pasar yang sangat kompetitif. Digitalisasi dapat memengaruhi seluruh lingkungan operasi dan fungsi internal perusahaan. Digitalisasi juga dapat membawa peluang, mengubah peran operator dalam rantai nilai, dan mengakhiri bisnis yang ada. Misalnya, digitalisasi dapat menghilangkan perantara tradisional dalam rantai pasokan dan membuat perantara. Ini dapat disebabkan, misalnya, akses langsung ke konsumen dan meningkatnya penggunaan perangkat seluler.

Konsep digitalisasi administrasi adalah bagaimana pemerintah melalui pemanfaatan teknologi informasi bisa menggunakan sumber daya manusia secara efektif dan efisien. Pemanfaatan aplikasi digitalisasi administrasi digunakan dalam beberapa hal:

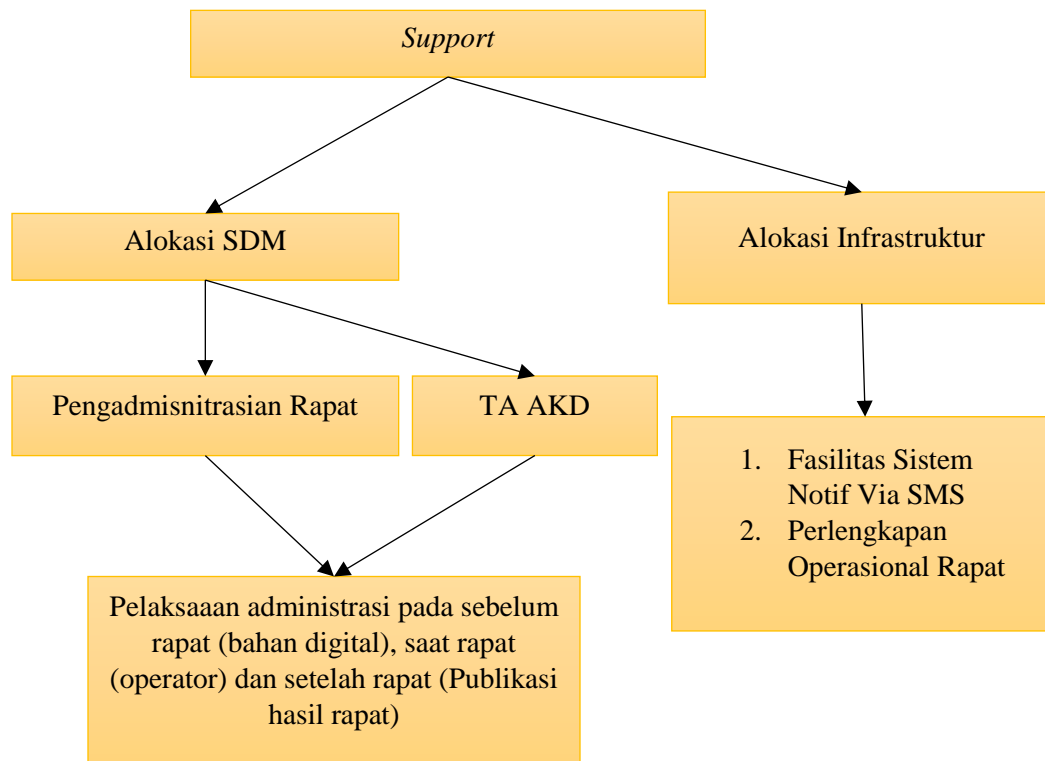
1. Pemotongan biaya proses kerja pemerintah melalui efisiensi dalam prosedur dan peningkatan produktivitas.
2. Pengelolaan performa kinerja yang lebih baik melalui perencanaan, pengelolaan, dan pengawasan penggunaan sumber daya yang dimiliki mulai dari sektor keuangan, aset dan sumber daya manusia
3. Membangun hubungan strategis antar badan pemerintahan agar tercipta sinergi dan kapasitas kemampuan yang lebih besar.

Digitalisasi administrasi memungkinkan terjadinya sharing informasi antar badan pemerintah sehingga menimbulkan efisiensi dan kesatuan dalam pemanfaatan teknologi informasi. Pemberdayaan sumber daya manusia melalui pemerataan kesempatan yang lebih

besar bagi setiap pegawai dalam proses pengambilan keputusan. Dilihat urgensinya, menurut Anggota Komisi DPR RI menjelaskan bahwa digitalisasi administrasi menjadi hal yang tidak bisa dihindarkan, setiap organisasi penting untuk melakukan perpindahan dari metode konvensional menjadi digital. Jika dilihat dari urgensi tentu sangat urgensi. Apalagi jika dilihat dari infrastruktur sudah banyak tersedia karena sudah ada teknologi dalam mendukung digitalisasi administrasi. Berdasarkan hasil studi dan penelitian Harvard JFK School of Government (Indrajit, 2016: 11-15), untuk mengimplementasikan konsep digital dalam sektor publik, ada tiga dimensi sukses yang harus diperhatikan yaitu *support*, *capacity* dan *value* sebagaimana hasil penelitian berikut ini:

1. *Support*

Elemen pertama dan paling krusial yang idealnya dimiliki oleh Sekjen DPR RI adalah keinginan (*intent*) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep digitalisasi administrasi, bukan hanya sekedar mengikuti trend atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *e-government*. Tanpa adanya unsur *political will* ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan digitalisasi administrasi dapat berjalan dengan mulus. Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen *top down*, maka jelas dukungan implementasi program digitalisasi administrasi yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi sebelum merambat ke level-level di bawahnya. Adapun yang dimaksud dengan dukungan di sini juga bukanlah hanya pada omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk:



Gambar 1
Dukungan Sumber Daya dalam Pelaksanaan digitalisasi Adminsitrais

a. Alokasi Sumber Daya Manusia

Valeriano (2014:94) menjelaskan bahwa *“Any innovation or reform in the public sector is closely linked to the level of government resources available”*, pada sisi ini jelas bahwa setiap inovasi atau reformasi di sektor publik terkait erat dengan tingkat sumber daya yang tersedia. Adapun Vickers (Charbel dan Fernando, 2008:2134) menjelaskan *“Human resource is a function which presents greater potential to include the postulates of sustainability in the organizational scope”*, dengan demikian sumber daya manusia merupakan fungsi yang memiliki potensi lebih besar untuk memasukkan dalil-dalil keberlanjutan dalam ruang lingkup organisasi. Pada digitalisasi administrasi, sumber daya berkaitan dengan dialokasikannya pegawai dalam rangka layanan administrasi anggota DPR RI.

Kepala Bagian Sekretariat Komisi XI menjelaskan bahwa dukungan dalam hal pegawai dalam pelaksanaan digitalisasi administrasi di Komisi XI dilakukan alokasi pada pengadministrasian rapat dan pengadministrasian umum. Pengadministrasian rapat berfungsi untuk memastikan pelaksanaan digitalisasi berjalan pada tahap operasional rapat. Pengadministrasian rapat dilakukan pada 3 (tiga) proses, yaitu dukungan terhadap anggota sebelum pelaksanaan rapat, pada saat rapat dan setelah rapat. Prinsipnya Sekretariat Komisi XI berfungsi juga sebagai fasilitator Anggota Komisi XI DPR RI.

Dukungan alokasi pegawai ini berkaitan dengan beberapa aspek, seperti dijelaskan oleh pegawai administrasi rapat yang menjelaskan bahwa penempatan pegawai pengadministrasian rapat dilakukan dalam rangka membantu proses administrasi kepada anggota. Dukungan ini diberikan dalam rangka mengoperasionalkan sistem sarana dan prasarana yang telah tersedia. Selain itu, alokasi pengadministrasian diperuntukan juga dalam menyiapkan berbagai materi rapat dan hasil rapat kepada anggota baik berupa digital dan non digital.

Hasil wawancara dengan Kepala Bagian Sekretariat Komisi XI menjelaskan bahwa pegawai di Sekretariat Komisi XI mencukupi secara jumlah untuk menjalankan berbagai administrasi baik bersifat digital ataupun konvensional. Mereka juga telah mendapatkan bimbingan dan pelatihan dari Sekjen guna mendukung tugas dan fungsinya. Selanjutnya dijelaskan juga bahwa alokasi pada Sekretariat Komisi XI telah mendukung pengadministrasian rapat.

Hasil wawancara dengan Anggota Komisi XI DPR RI menunjukkan bahwa alokasi sumber daya manusia cukup mendukung, namun perlu perbaikan dalam layanan dukungan administrasi. Perbaikan tersebut dalam hal responsivitas pemberian bahan

meteri kepada anggota dimana Sekeratarariat harus mendorong mitra kerja untuk sesegera mungkin memberikan bahan-bahan persentasi. Temuan lain menunjukkan usaha mealokasikan sumber daya secara umum masih terbatas pada kebutuhan-kebutuhan normatif, maksudnya adalah sumber daya memfokuskan pada kebutuhan rutin komisi XI dalam rangka mendukung anggota DPR RI.

Bahkan dalam sumber daya manusia, hasil observasi menunjukkan bahwa kebutuhan administratif masih terfokus pada prioritas kebutuhan administrasi pimpinan Komisi XI, jadi tidak semua anggota dapat di dukung administrasi khususnya dalam setiap rapat dan kunjungan kerja oleh komisi secara khusus. Dukungan sumber daya manusia oleh Komisi XI yaitu dengan adanya Tenaga Ahli Dewan Komisi XI dengan memfokuskan pada kebutuhan administrasi pendalaman bahan rapat kepada pimpinan sampai dengan perbantuan jalannya rapat dan kunjungan kerja anggota DPR Komisi XI.

Berdasarkan uraian tersebut dapat diketahui bahwa dukungan sumber daya manusia masih memfokuskan pada layanan adminstrasi secara umum bukan merujuk pada pelaksanaan pengembangan adminsitirasi pada sisi digitalisasi yang menyeluruh.

b. Alokasi Infrastruktur

Pada dasarnya dukungan infrastruktur berkaitan dengan kebutuhan dasar fisik pengorganisasian sistem struktur yang diperlukan. Infrastruktur berkaitan dengan dukungan dalam pelaksanaan digitalisasi administrasi. Dukungan infrastruktur dilakukan melalui pemberian akses sistem teknologi informasi yang dapat digunakan Sekretariat Komisi XI dalam notifikasi anggota Dewan. Alshawi dalam Chanopas dkk (2006:633) menjelaskan bahwa *“Although IT is an important tool in attaining the desired growth and competitiveness of today’s businesses, it may also constitute a major portion of an*

organization's capital investment”, dengan demikian meskipun TI adalah alat penting dalam mencapai pertumbuhan dan daya saing yang diinginkan dari bisnis saat ini, itu juga merupakan bagian utama dari investasi modal organisasi.

Hasil wawancara dengan Anggota Komisi XI DPR RI menunjukkan dukungan infrastruktur dalam pelaksanaan digitalisasi administrasi cukup tersedia. Hal ini didasarkan pada administrasi pendukung rapat seperti layar besar, virtual rapat sampai dengan info rapat melalui sms dan whatsapp. Namun Anggota Komisi XI DPR RI menunjukkan digitalisasi administrasi masih belum terintegrasi satu dengan yang lainnya. Hal ini membuat layanan administrasi masih bersifat parsial. Belum adanya aplikasi yang bisa di akses anggota legislatif dalam kebutuhan layanan pengadministrasian di Komisi XI.

Hasil observasi dan studi dokumentasi menemukan bahwa infrastruktur dalam digitalisasi administrasi di Komisi XI DPR RI berupa sistem SMS yang disampaikan kepada ponsel anggota dewan dan tenaga ahli sehingga mereka terinformasi terkait berbagai kegiatan-kegiatan termasuk didalamnya informasi-informasi lain yang relevan. Namun berdasarkan hasil wawancara dengan Tenaga Ahli Anggota DPR RI menunjukkan infrastruktur dalam digitalisasi administrasi masih belum tersedia secara utuh, infrastruktur masih bersifat semi digital, yaitu pada sisi lain menggunakan digitalisasi, namun disisi lain masih menggunakan konvensional. Adapun temuan ini ditemukan pada proses administrasi surat agenda rapat, laporan hasil rapat sampai dengan honorarium anggota yang masih cash. Belum ada infrastruktur yang dapat menjalankan digitalisasi administrasi yang menyeluruh.

Temuan tersebut mendeskripsikan bahwa terdapat masalah dalam dukungan infrastruktur layanan administrasi kepada anggota DPR Komisi XI. Dukungan masih berkaitan dengan hal-hal yang rutin dan belum menjawab kebutuhan administrasi yang responsif dan efisien. Bagaimana mungkin digitalisasi administrasi dapat berjalan tanpa dukungan infrastruktur administrasi di Sekretariat Komisi XI.

2. *Capacity*

Capacity adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari organisasi dalam mewujudkan digitalisasi administrasi menjadi kenyataan. Dalam *capacity* Sekretariat Komisi XI dalam layanan administrasi kegiatan anggota legislatif yaitu:

a. Kapasitas Sumber Daya Manusia

Dennison dalam Yamoah (2014:140) menjelaskan bahwa “*Human capital corresponds to any stock of knowledge or characteristics the worker has (either innate or acquired) that contributes to his or her productivity*”, dengan demikian kapasitas dalam sumber daya manusia adalah kesesuaian dengan setiap stok pengetahuan atau karakteristik yang dimiliki pekerja yang berkontribusi pada produktivitasnya. Pada sisi ini jelas bahwa digitalisasi membutuhkan kapasitas sumber daya dalam memoperasikan berbagai tugas dalam administrasi. Untuk itu kebutuhan kapasitas berkaitan dengan struktur organisasi yang tersedia dalam dukungannya terhadap administrasi.

Temuan menunjukkan ketersediaan kapasitas sumber daya khususnya manusia pada dasarnya cukup memadai dalam mengoperasikan digitalisasi administrasi. *Capacity* dari sumber daya manusia didukung dengan bagian-bagian tugas administrasi,

Berdasarkan uraian data tersebut jelas bahwa capacity pada prinsipnya tersedia bahkan dalam konteks administrasi secara khusus terdapat pengadministrasian rapat dan pengadministrasian umum yang tentunya mendukung digitalisasi administrasi.

Yamoah (2014:140) dalam penelitian menjelaskan bahwa "*Human Capital Theory attempts to prove that formal education is highly instrumental in improving the productive capacity*", dengan demikian pendidikan formal sangat berperan dalam meningkatkan kapasitas organisasi. Dengan kata lain, pegawai yang berpendidikan merupakan aset produktif bagi suatu organisasi. Artinya, perlu adanya investasi pada sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan agar produktivitas dapat tercapai. Dengan kata lain pendidikan dan pelatihan meningkatkan kualitas tenaga kerja.

Temuan menunjukkan bahwa semua sekretariat berpendidikan S1 dimana ini mendeskripsikan bahwa dasar-dasar kapasitas sudah terbangun guna mengimplemtasikan digitalisasi administrasi. Kapasitas pegawai penting guna memudahkan para implementor menjalankan tugas dan fungsi. Hasil wawancara dengan Anggota DPR RI menunjukkan bahwa pada segi kapasitas, pegawai Sekretariat Komisi XI cukup memiliki dimana setiap persoalan yang mengemuka dalam administrasi dapat diselesaikan.

b. Kapasitas Infrastruktur

Pembangunan sarana dan prasarana memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung aktivitas administrasi di Sekretariat Komisi XI. Adapun temuan menunjukkan bahwa ketersediaan infrastruktur teknologi informasi cukup terpenuhi, dimana adanya koneksi internet dan komputer semestinya dapat mendukung digitalisasi administrasi. Hasil wawancara dengan Anggota Komisi XI DPR RI menunjukkan permasalahan hanya pada ketersediaan *software* aplikasi administrasi yang masih bersifat konvensional.

Menurut Tenaga Ahli Komisi XI, *software* aplikasi penting untuk dikembangkan dalam rangka membantu proses layanan administratif kepada anggota DPR. Temuan penelitian tidak mendapatkan aplikasi khusus dalam menunjang administrasi rapat bahkan kesalahan tanggal dari surat yang ditunjukkan kepada anggota pada saat kunjungan kerja masih terjadi.

3. *Value*

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif digitalisasi administrasi tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut dan dalam hal ini yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya digitalisasi administrasi bukanlah kalangan Sekretariat Komisi XI sendiri, melainkan anggota DPR RI dan mereka yang berkepentingan (*demand side*). Untuk itulah maka Sekretariat Komisi XI harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis digitalisasi administrasi apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan *value* (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh Anggota DPR RI.

Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan Anggota DPR RI justru akan mendatangkan bumerang bagi Sekretariat Komisi XI yang akan semakin mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep digitalisasi administrasi. Perpaduan antara elemen terpenting di atas akan membentuk sebuah nexus atau pusat syaraf jaringan digitalisasi administrasi yang akan merupakan kunci sukses utama penjamin keberhasilan. Atau dengan kata lain, pengalaman memperlihatkan bahwa jika elemen yang menjadi fokus sebuah pemerintah yang berusaha

menerapkan konsep digitalisasi administrasi berada di luar area tersebut, maka probabilitas kegagalan proyek tersebut akan tinggi.

Temuan menunjukkan bahwa perspektif anggota DPR RI Komisi XI melihat bahwa digitalisasi administrasi penting dalam rangka transparansi administrasi agar jelas. Dengan transparan, pola kerja menjadi terang benderang sehingga membantu DPR RI dalam memperlihatkan kinerjanya. Administrasi akan memperlihatkan apa saja yang dikerjakan selama ini dan anggota DPR RI penting untuk diberikan informasi. Temuan lain menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi akan membantu media untuk menjelaskan apa saja agenda-agenda rapat dari Komisi XI. Pada sisi ini Anggota DPR RI menjelaskan bahwa ini bukan saja membantu kami meliput, tapi membantu masyarakat untuk mengetahui apa saja keputusan-keputusan yang terjadi di Komisi XI DPR RI.

Sebagai kesimpulan, perlu ditekankan bahwa pengenalan model digital dalam praktik tidak hanya mencerminkan kebutuhan Sekretariat Komisi XI untuk beradaptasi dengan lingkungan digital yang berubah dengan cepat, tetapi juga pada tren jangka panjang untuk meningkatkan keterbukaan digital dalam pekerjaan lembaga pemerintah dan mekanisme peningkatan kualitas pelayanan publik disediakan dalam tumbuhnya harapan masyarakat. Adapun pada sisi ini Tenaga Ahli Komisi XI menjelaskan bahwa digitalisasi begitu bernilai dalam proses administrasi, penting untuk dilaksanakan dan dikembangkan dalam rangka efektivitas dan efisiensi administrasi.

Penting untuk mempertimbangkan bahwa model digital pada Sekretariat Komisi XI menggantikan model sebelumnya tidak hanya karena tekanan publik dan penyebaran budaya Internet, tetapi juga karena kebutuhan untuk menyelesaikan masalah yang paling akut terkait keterbukaan publik. Memfasilitasi solusi untuk masalah-masalah ini, model digital administrasi

Sekretariat Komisi XI memerlukan dukungan politik di antara banyak politisi dan pejabat Sekjen DPR RI, karena memungkinkan penguatan kedaulatan digital pada tingkat informasi dan teknologi baru dan berkontribusi pada stabilitas sosial-politik lingkungan organisasi.

Berdasarkan uraian tersebut dapat diketahui bahwa dalam konteks reformasi saat ini dalam administrasi publik, dalam upaya mencari efektivitas dan efisiensi yang lebih besar, pengembangan administrasi elektronik sangat menonjol dan melibatkan serangkaian inisiatif yang berfokus pada keberadaan administrasi publik di Internet, dan ini berkisar dari pengungkapan informasi hingga cara-cara baru hubungan antara warga negara, politisi dan lembaga negara. Hasil pada value merupakan implikasi dari hasil *capacity* dan *support* yang tentunya ujung dari seberapa efektifkah digitalisasi administrasi pada Komisi XI DPR RI. Hasil penelitian menunjukkan value masih belum menyentuh substansi dari kebutuhan eksternal dalam suatu administrasi yang telah dilakukan.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa model digitalisasi layanan administrasi kegiatan anggota legislatif pada Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia berkaitan dengan usaha lembaga untuk menciptakan sistem administrasi yang terintegrasi dalam penyelenggaraan pemberian dukungan kepada DPR merupakan tujuan dari pelaksana reformasi birokrasi. Model digitalisasi pada *support* menunjukkan bahwa dukungan masih berkaitan dengan kebutuhan-kebutuhan normatif, maksudnya adalah sumber daya memfokuskan pada kebutuhan rutin komisi XI dalam rangka mendukung anggota DPR. Pada sisi *capacity* dimana Komisi XI memiliki dukungan pada kapasitas sumber daya namun masih belum memiliki kapasitas infrastruktur teknologi informasi guna mendukung digitalisasi administrasi. Selanjutnya pada *value* dalam layanan administrasi

kegiatan anggota legislatif pada Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dimana manfaat yang diperoleh masih memfokuskan pada pemanfaatan rutin dalam pengetikan dokumen dan pelaksanaan peralatan rapat, belum menyetuh value dalam efektivitas penggunaan teknologi informasi administrasi dalam rangka efisiensi dan efektivitas.

Referensi

- Artem A Kosorukov, (2017). Digital Government Model: Theory and Practice of Modern Public Administration, *Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues* Volume 20, Issue 3.
- Asmani, Jamal Ma'mur. (2011). *Buku Panduan Internalisasi Pendidikan Karakter di Sekolah*. Jogjakarta: Diva Press.
- Boughzala, Marijn Janssen and Saïd Assar, (2015). *E-Government 2.0: Back to Reality, a 2.0 Application to Vet*. Switzerland: Springer International Publishing Switzerland.
- Celebic dan Rendulic, (2011). *Basic Concepts of Information and Communication Technology*. Zagreb: Open Society for Idea Exchange.
- Charbel José Chiappetta Jabbour dan Fernando César Almada Santos, (2008), The Central Role of Human Resource Management In The Search For Sustainable Organizations. *The International Journal of Human Resource Management*, Vol. 19, No. 12.
- Duneja, Rajesh, (2018). *Digitization of Government Service*. Dubai: Artur.
- Gupta Babita, Subhasish Dasgupta dan Atul Gupta, (2008). Adoption of ICT in a government organization in a developing country: An empirical study, *Journal of Strategic Information Systems* 17.
- Indrajit, Richardus Eko. (2016). *Konsep dan Strategi Eletronic Government*. Yogyakarta: ANDI.
- Latif Al-Hakim, (2007). *Global E-Government*. Singapore: IDEA Group Publishing.
- Lindgren (2018). *Digital Government Transformation*. Linköping: Linköping University
- Luciano Monti (2015). *Delay in E-Government And Digitization Of Public Administration In Italy: Eu Action In Lazio*: Lazio: Luiss.
- Lia Muliawaty. (2019). Strategi Implementasi Kebijakan Tentang Program Kampung Keluarga Berencana Menuju Keluarga Sejahtera Di Kabupaten Cirebon. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 82-101.

- Mansell, Chrisanthi Avgerou, Danny Quah dan Eoger Silverstone, (2009). *The Oxford Handbook of Information and Communication Technologies*. USA: Oxford University Press.
- Menarianti dan Wibisono (2013). *Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Semarang: IKIP.
- Miriam (2011). *Process and Challenges of Digitization: A Case Study of Road Transport Department, Kenya Revenue Authority*. Kenya: University of Nairobi.
- Munir. (2009). *Pembelajaran Jarak Jauh Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Bandung: Alfabeta.
- National Archives and Records Administration, (2016). *Plan for Digitizing Archival Materials for Public Access*. Maryland: NARA
- Parviainen, (2017). Tackling the digitalization challenge: how to benefit from digitalization in practice. *International Journal of Information Systems and Project Management*, Vol. 5, No. 1
- Paquet, Arla Day, Natasha Scott dan Laura Hambley (2012), Perceived Information and Communication Technology (ICT) Demands on Employee Outcomes: The Moderating Effect of Organizational ICT Support, *Journal of Occupational Health Psychology* Vol. 17, No. 4.
- Sayabek Ziyadin, Khakimzhan Malayev, Igor Fernández-Plazaola, Gulim Ismail dan Anara Beyzhanova, (2020), Digital Modernization of the System of Public Administration: Prerogatives and Barriers, *Journal E3S Web of Conferences* 159.
- Sharma, Xi Bao and Wang Qian, (2012). Public Attitude, Service Delivery and Bureaucratic Reform in *E-Government: A Conceptual Framework*, *Information Technology Journal*, Volume: 11, Issue: 11.
- Siau, K. and Long, Y., (2006). 'Using Social Development Lenses to Understand E-Government Development', 6, *Journal of Global Information Management*, vol. 14, no. 1,
- Tolbert, C.J. and Mossberger, K., (2006). 'The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government', 2006, *Public Administration Review*, vol. 66, no. 3,
- Tomasz Gajowniczek, (2017). Digitization of public administration in Poland on the example of the employment and social welfare sectors, *Journal Regional Formation and Development Studies*, No. 1 (21).
- Valeriano Frías-Aceituno, (2014). Electronic Administration Styles and Their Determinants. Evidence from Spanish Local Governments. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, No. 41 E.

Wojciech Białożył, (2017). Digital Era Governance – a new chapter of public management theory and practice. *Journal Mazowsze Studia Regionalne* nr 22.

Yann Alkana, Maya Bacacheb dan Anne Perrot, (2016). Digital Administration, *Conseil d'analyse économique*, Volume 34, Issue 7.

Perundang-undangan:

Permenpan Nomor 11 Tahun 2015 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2015-2019