

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang pesat telah menjadi faktor penggerak utama dalam mendorong transformasi digital di berbagai sektor, termasuk dalam tata kelola pemerintahan. Pemerintah dituntut untuk bersikap lebih adaptif dan inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik serta mengelola informasi dan data secara efisien, transparan, dan akuntabel. Tonggak awal transformasi ini ditandai dengan diterbitkannya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, yang turut dilengkapi dengan panduan penyusunan rencana induk oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika. Sejak saat itu, pemerintah Indonesia secara resmi memulai implementasi *e-government* sebagai bagian dari upaya modernisasi birokrasi dan peningkatan kualitas layanan publik (Indrayani, 2020).

Implementasi *e-government* kemudian berkembang lebih sistematis melalui konsep Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang merupakan inisiatif pemerintah dalam memanfaatkan TIK untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja aparatur negara (Arief & Abbas, 2021). Sejak diberlakukannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, seluruh sektor pemerintahan didorong untuk mengadopsi teknologi digital sebagai sarana untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan integrasi dalam pengelolaan administrasi serta penyediaan layanan publik (Larasati & Rohman, 2024).

Sebagai upaya memperkuat implementasi SPBE secara menyeluruh dan terstruktur, pemerintah mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional. Peraturan ini mencakup lima komponen utama, yakni arah kebijakan dan strateginya, kerangka kerja arsitektur, referensi arsitektur, domain arsitektur, serta inisiatif strategis dalam penerapan SPBE di lingkungan instansi pemerintah. Kebijakan ini hadir sebagai penguatan terhadap komitmen pemerintah dalam mewujudkan tata kelola

pemerintahan yang modern dan berbasis teknologi, sekaligus menjadi panduan teknis dan strategis bagi instansi pusat maupun daerah dalam pengembangan sistem elektronik yang terarah.

Sejalan dengan visi tata kelola pemerintahan berbasis elektronik, pengelolaan informasi yang cepat dan akurat menjadi semakin penting, termasuk dalam pengelolaan arsip. Arsip memiliki peran sentral sebagai bukti autentik kegiatan dan transaksi pemerintahan. Arsip tidak hanya berfungsi sebagai memori kolektif suatu instansi, tetapi juga menjadi dasar pengambilan keputusan, serta mendukung akuntabilitas dan transparansi. Kesadaran akan pentingnya kearsipan ini mendorong pemerintah untuk memasukkan aspek penyelenggaraan kearsipan sebagai salah satu indikator dalam evaluasi reformasi birokrasi. Langkah ini mulai diterapkan melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, yang kemudian diganti dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 9 Tahun 2023. Dengan demikian, pengelolaan arsip tidak lagi dipandang sebagai aktivitas administratif semata, melainkan sebagai bagian integral dari upaya peningkatan kinerja birokrasi.

Digitalisasi dalam pengelolaan arsip menjadi kebutuhan mendesak bagi instansi pemerintahan, mengingat jumlah dokumen yang terus meningkat setiap tahunnya. Sistem pengarsipan manual yang masih digunakan di beberapa bagian organisasi memiliki keterbatasan dalam hal kecepatan akses, risiko kehilangan atau kerusakan dokumen, serta efisiensi dalam penyimpanan.

Pengelolaan arsip digital juga mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 679 Tahun 2020 tentang Aplikasi Umum Bidang Kearsipan Dinamis. Regulasi ini menekankan bahwa aplikasi kearsipan yang digunakan oleh instansi pemerintah harus dibangun dengan memperhatikan standar teknologi informasi yang ditetapkan, termasuk kemampuan integrasi sistem melalui antarmuka pemrograman aplikasi atau *Application Programming Interface* (API). Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa sistem kearsipan yang dikembangkan mampu

berinteraksi dan berbagi data dengan sistem lain secara efisien dan berkesinambungan.

Implementasi kebijakan nasional terkait transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan turut diperkuat di tingkat daerah melalui diterbitkannya Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 11 Tahun 2022 sebagai perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 108 Tahun 2020 tentang Tata Naskah Dinas Elektronik. Regulasi ini menjadi dasar hukum operasional bagi perangkat daerah dalam menyelenggarakan tata kelola dokumen dan arsip secara digital, serta mencerminkan konsistensi antara kebijakan nasional dan daerah dalam membangun sistem administrasi pemerintahan yang efisien, terdokumentasi, dan berbasis teknologi informasi.

Pemerintah Provinsi Jawa Barat mengembangkan berbagai aplikasi layanan perkantoran digital (*e-office*) untuk mendukung pengelolaan administrasi dan arsip secara elektronik. Pengembangan dilakukan secara bertahap dan menyesuaikan dengan kebutuhan kelembagaan, hingga akhirnya lahir aplikasi Sistem Informasi Dokumen Elektronik Jawa Barat (SIDEBAR) yang digunakan sebagai platform resmi pengelolaan arsip elektronik di lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.

Untuk memberikan gambaran lebih jelas mengenai proses pengembangan sistem *e-Office* di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Barat, berikut disajikan tabel yang merangkum tahapan perkembangan berbagai aplikasi digital yang telah digunakan.

Tabel 1. 1 Perkembangan *E-Office* di Pemerintahan Provinsi Jawa Barat

No.	Nama Aplikasi	Tahun	Keterangan
1.	IBM LOTUS DOMINO	2011 – 2018	Penghentian dilakukan karena tingginya biaya operasional pemeliharaan serta ketergantungan yang tinggi terhadap penyedia layanan pihak ketiga.

No.	Nama Aplikasi	Tahun	Keterangan
2.	SIMAYA	2019 – 2020	Tidak dapat diimplementasikan secara optimal karena minimnya dukungan operasional dan pemeliharaan sistem dari instansi pusat.
3.	SIKD	2019 – 2020	Sistem yang diadopsi dari ANRI dan digunakan di lingkungan internal Pemerintah Provinsi Jawa Barat.
4.	SIMANIS JUARA	2021	Perubahan nomenklatur dari SIKD menjadi Simanis Juara sebagai bagian dari pengembangan sistem.
5.	SIDEBAR WEB	12 April 2022	Sistem pengelolaan arsip dinamis berbasis web yang dikembangkan untuk mendukung tata kelola kearsipan secara digital di lingkungan Pemprov Jawa Barat.
6.	SIDEBAR MOBILE	22 Agustus 2022	<i>Soft launching</i> aplikasi SIDEBAR versi <i>mobile</i> sebagai bentuk pengembangan layanan digital berbasis perangkat seluler.
7.	SIDEBAR BARU/V2	21 Agustus 2024	Penyempurnaan fitur aplikasi, seperti tampilan antarmuka, TTE versi terbaru, <i>login</i> SSO, pengambilan nomor naskah otomatis/manual, serta tindak lanjut lintas dinas.

Sumber: Hustiniasari, 2023; Pemerintah Provinsi Jawa Barat, 2022;

diolah oleh peneliti, 2026

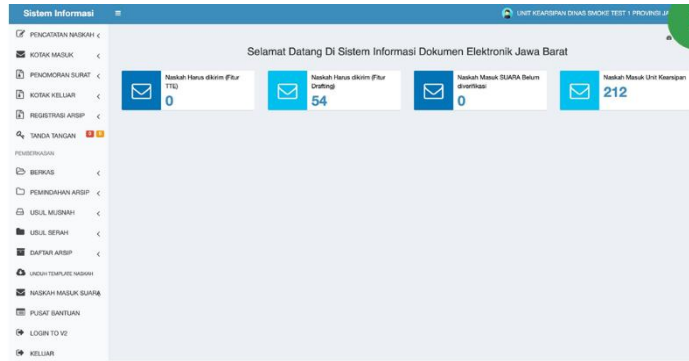
Seiring berkembangnya kebutuhan pengelolaan arsip dinamis secara digital, Pemerintah Provinsi Jawa Barat terus melakukan pembaruan terhadap aplikasi SIDEBAR (Sistem Informasi Dokumen Elektronik Jawa Barat) baik dalam versi web maupun *mobile*. Pembaruan ini mencerminkan komitmen dalam meningkatkan efisiensi birokrasi dan kualitas tata kelola naskah dinas elektronik di lingkungan pemerintah daerah Provinsi Jawa Barat. Melalui SIDEBAR, proses persuratan, pendistribusian, disposisi, dan pengarsipan dokumen dilakukan secara digital, sehingga mendukung terbentuknya sistem kearsipan yang terpusat dan sesuai dengan prinsip-prinsip Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Penerapan aplikasi ini diperkuat melalui surat edaran resmi Pemerintah Provinsi Jawa Barat yang menginstruksikan seluruh perangkat daerah untuk menggunakan SIDEBAR dalam pengelolaan Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE), sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Gubernur Nomor 11 Tahun 2022. Seluruh proses surat-menyurat, baik di lingkup internal maupun antar perangkat daerah, wajib dilakukan melalui platform ini. Perangkat daerah yang masih menggunakan aplikasi sejenis diwajibkan untuk segera menyesuaikan dan mengintegrasikan sistemnya dengan SIDEBAR, sebagai bagian dari upaya mewujudkan sistem kearsipan yang terintegrasi dan berkelanjutan di lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.

Meskipun regulasi telah mengamanatkan penggunaan SIDEBAR secara menyeluruh, implementasinya di lapangan tidak terlepas dari sejumlah dinamika dan tantangan adaptasi. Observasi awal di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat (Bapenda), sebagai salah satu pengguna aktif sistem ini, mengidentifikasi berbagai kendala yang menghambat efektivitas kerja. Temuan utama menunjukkan adanya masalah alur kerja yang tidak efisien akibat penggunaan dua versi aplikasi SIDEBAR, yaitu versi lama (V1) dan versi baru (V2), secara paralel. Hal ini terjadi karena sejumlah fitur penting, seperti pencatatan naskah dan pemberkasan, belum sepenuhnya tersedia pada versi baru.

Meskipun kedua versi tetap diakses melalui satu portal yang sama, perbedaan tampilan dan alur kerja antara dua versi tersebut turut menyulitkan adaptasi pengguna, terutama bagi pengguna yang telah terbiasa dengan struktur

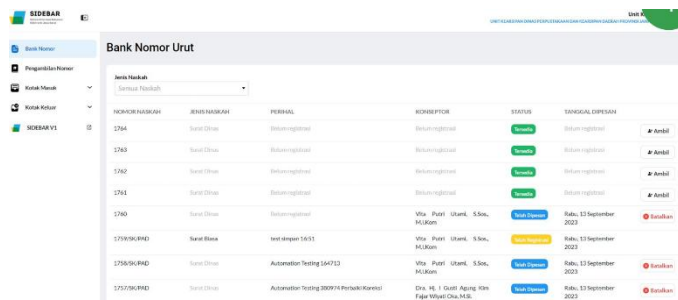
kerja versi sebelumnya. Hal ini tergambar dalam perbandingan tampilan antarmuka aplikasi berikut:



Gambar 1. 1 Tampilan Aplikasi SIDEBAR Lama

Sumber: *User Manual Guide Book: Proses End-to-End Drafting Dalam SIDEBAR Website (V2)*

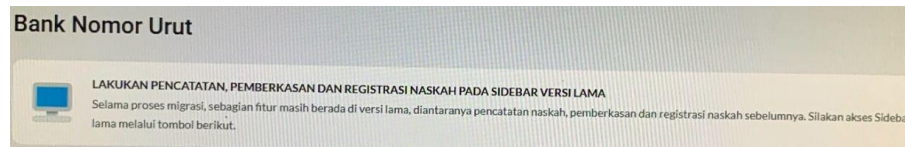
Perbedaan mendasar terlihat pada tampilan antarmuka dan alur kerja kedua versi. Pada SIDEBAR versi lama (Gambar 1.1), fitur-fitur penting seperti “Pencatatan Naskah”, “Pemberkasan”, dan “Registrasi Arsip” sudah terintegrasi dan terlihat jelas pada menu utama di sisi kiri. Sementara itu, pada versi baru (Gambar 1.2), fitur-fitur esensial ini tidak lagi ditemukan di menu utama, dan beberapa laman masih mengarahkan pengguna kembali ke versi lama untuk menyelesaikan proses administrasi. Hal ini menyebabkan proses pengelolaan arsip dinamis menjadi kurang efisien dan berdampak langsung pada kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) yang dirasakan oleh pengguna.



Gambar 1. 2 Tampilan Aplikasi SIDEBAR Baru

Sumber: *User Manual Guide Book: Proses End-to-End Drafting Dalam SIDEBAR Website (V2)*

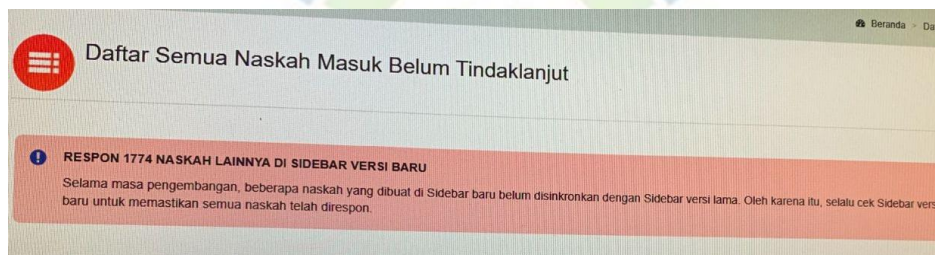
Bukti paling nyata dari kondisi ini adalah adanya keterangan tertulis pada laman versi terbaru, yang secara eksplisit mengarahkan pengguna kembali ke versi lama untuk menyelesaikan tugas-tugas administratif.



Gambar 1. 3 Laman Bank Nomor Urut Aplikasi SIDEBAR Baru

Sumber: Akun Sekretariat Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat, 2025

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa proses transisi belum sepenuhnya berhasil. Ketiadaan fitur esensial di versi baru memaksa pengguna untuk bolak-balik antara kedua versi, yang tidak hanya menimbulkan kebingungan, tetapi juga berdampak langsung pada efisiensi kerja. Ketergantungan terhadap versi lama juga terlihat pada halaman “Daftar Semua Naskah Masuk Belum Tindaklanjuti” yang menampilkan peringatan tertulis mengenai ketidaksinkronan data antarsistem.



Gambar 1. 4 Laman Daftar Semua Naskah Masuk Belum Tindaklanjuti Aplikasi SIDEBAR Lama

Sumber: Akun Sekretariat Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat, 2025

Peringatan pada gambar tersebut memperlihatkan bahwa beberapa naskah yang dibuat melalui versi baru belum tersinkronisasi dengan versi lama. Oleh karena itu, pengguna diharuskan untuk melakukan pengecekan secara manual pada kedua versi untuk memastikan bahwa seluruh naskah telah ditindaklanjuti. Fenomena ini menunjukkan masih terbatasnya integrasi sistem informasi kearsipan yang berdampak langsung terhadap efektivitas kerja dan potensi terjadinya kesalahan administrasi.

Selain kendala pada integrasi fitur antarversi, operasionalisasi aplikasi SIDEBAR di lapangan juga kerap dihadapkan pada kendala teknis. Sistem beberapa

kali mengalami gangguan akses (*error*) atau harus menghentikan layanan sementara akibat proses pemeliharaan peladen (*server maintenance*). Kondisi ketidakstabilan sistem ini berdampak langsung pada kelancaran proses kerja keseharian aparatur pengguna aplikasi SIDEBAR. Ketika sistem mengalami hambatan akses, pemuatan data naskah menjadi lambat atau bahkan dokumen tidak dapat diproses sama sekali. Jika tidak dikelola dengan baik, situasi ini berpotensi memperlambat akses terhadap dokumen dinas, menghambat proses tindak lanjut arsip, serta meningkatkan risiko keterlambatan pelayanan administrasi.

Dampak dari kendala operasional tersebut menjadi sangat krusial ketika terjadi di lingkungan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Jawa Barat, mengingat instansi ini merupakan salah satu pengguna aktif dengan intensitas persuratan yang sangat tinggi. Sebagai instansi yang bertanggung jawab atas pengelolaan pendapatan daerah, arus surat-menyurat dan dokumen kedinasan di lingkungan Bapenda berlangsung secara masif setiap harinya, baik antarbidang, antar cabang pelayanan, maupun dengan instansi eksternal. Kondisi ini menjadikan pengelolaan arsip dinamis sebagai kebutuhan yang penting untuk mendukung kelancaran proses kerja, ketersediaan informasi yang tertib dan dapat dipertanggungjawabkan.

Penelusuran langsung pada basis data sistem melalui akun Sekretariat Bapenda per 26 Juni 2025 menunjukkan adanya penumpukan dokumen kedinasan. Pada periode tersebut, tercatat sebanyak 7.182 naskah belum diberkaskan, sementara 9.118 naskah lainnya telah berhasil diberkaskan. Tingginya jumlah naskah yang belum diberkaskan ini menjadi indikator kuat adanya beban adaptasi di lapangan, yang turut dipicu oleh gangguan teknis pada aplikasi serta keterbatasan literasi digital di kalangan pengguna. Fenomena penumpukan arsip tersebut membuktikan bahwa ketersediaan teknologi tidak serta-merta menjamin kelancaran digitalisasi, melainkan sangat bergantung pada tingkat kemudahan operasional dan penerimaan dari aparatur sebagai penggunanya.

Selain kendala pada sistem digital, pengamatan di lapangan juga menunjukkan bahwa praktik pengelolaan arsip secara manual masih tetap dijalankan secara bersamaan dengan penggunaan aplikasi SIDEBAR. Kondisi ini

mengharuskan aparatur melakukan pekerjaan ganda melalui sistem digital dan manual.

Menghadapi dinamika dan berbagai hambatan tersebut, keberhasilan implementasi teknologi tidak lagi murni dinilai dari ketersediaan sistem, melainkan dari sejauh mana sistem tersebut direspons dan digunakan secara optimal oleh penggunanya di lapangan. Oleh karena itu, *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) dipandang sangat relevan sebagai landasan teoretis dalam penelitian ini. TAM merupakan model yang dirancang secara spesifik untuk mengidentifikasi penerimaan teknologi informasi melalui dua dimensi fundamental, yaitu kebermanfaatan yang dirasakan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan yang dirasakan (*perceived ease of use*).

Dengan mempertimbangkan berbagai permasalahan yang ditemukan selama observasi, penelitian ini dipandang penting untuk dilakukan. Melalui skripsi yang berjudul “Penerimaan Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Dokumen Elektronik Jawa Barat (SIDEBAR) dalam Pengelolaan Arsip Dinamis di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat”, penulis berupaya mengkaji secara mendalam penerimaan aplikasi SIDEBAR dalam mendukung pengelolaan arsip dinamis, mengidentifikasi tantangan teknis maupun nonteknis yang dihadapi pengguna, serta memahami sejauh mana sistem ini mampu menjawab kebutuhan administrasi instansi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan masukan strategis bagi pengembangan sistem informasi kearsipan digital yang lebih efektif, adaptif, dan selaras dengan kondisi serta kapasitas penggunanya, khususnya dalam rangka memperkuat tata kelola administrasi yang terintegrasi dan berbasis teknologi.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan pada latar belakang, identifikasi masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Terjadinya inefisiensi alur kerja dalam pengelolaan arsip dinamis akibat praktik pengelolaan arsip ganda (manual dan digital) serta ketidaksinkronan data antara aplikasi SIDEBAR versi lama (V1) dan baru (V2).

2. Tingginya beban adaptasi operasional yang dialami pengguna akibat perbedaan antarmuka aplikasi, seringnya gangguan teknis peladen (*server*), serta bervariasinya tingkat literasi digital pengguna di lapangan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) pengguna aplikasi SIDEBAR dalam pengelolaan arsip dinamis di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat?
2. Bagaimana persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) pengguna aplikasi SIDEBAR dalam pengelolaan arsip dinamis di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitiannya sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) pengguna aplikasi SIDEBAR dalam pengelolaan arsip dinamis di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat.
2. Untuk mengetahui persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) pengguna aplikasi SIDEBAR dalam pengelolaan arsip dinamis di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat.

E. Manfaat dan Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi baik secara teoretis maupun praktis sebagai berikut:

a) Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan bidang administrasi publik, terutama dalam tata kelola pemerintahan berbasis elektronik atau yang dikenal dengan *e-government*.

b) Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti, penelitian ini menjadi sarana pembelajaran sekaligus pengembangan kemampuan analisis ilmiah dalam mengkaji penerapan teknologi informasi di sektor publik, khususnya dalam pengelolaan arsip dinamis secara elektronik. Selain itu, penelitian ini juga disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik.
2. Bagi universitas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya pada bidang digitalisasi administrasi pemerintahan dan manajemen kearsipan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi bahan bacaan di perpustakaan universitas yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa lain dalam kegiatan akademik maupun penelitian selanjutnya.
3. Bagi instansi pemerintah daerah, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi SIDEBAR sebagai sarana pengelolaan arsip dinamis.

F. Kerangka Berpikir

Digitalisasi birokrasi merupakan strategi utama pemerintah dalam mendorong efisiensi dan akuntabilitas, sebagaimana diamanatkan pada berbagai regulasi seperti Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Di tingkat daerah, kebijakan ini diturunkan melalui Peraturan Gubernur Jawa Barat No. 11 Tahun 2022 tentang Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE), yang mewajibkan penggunaan aplikasi kearsipan digital seperti SIDEBAR.

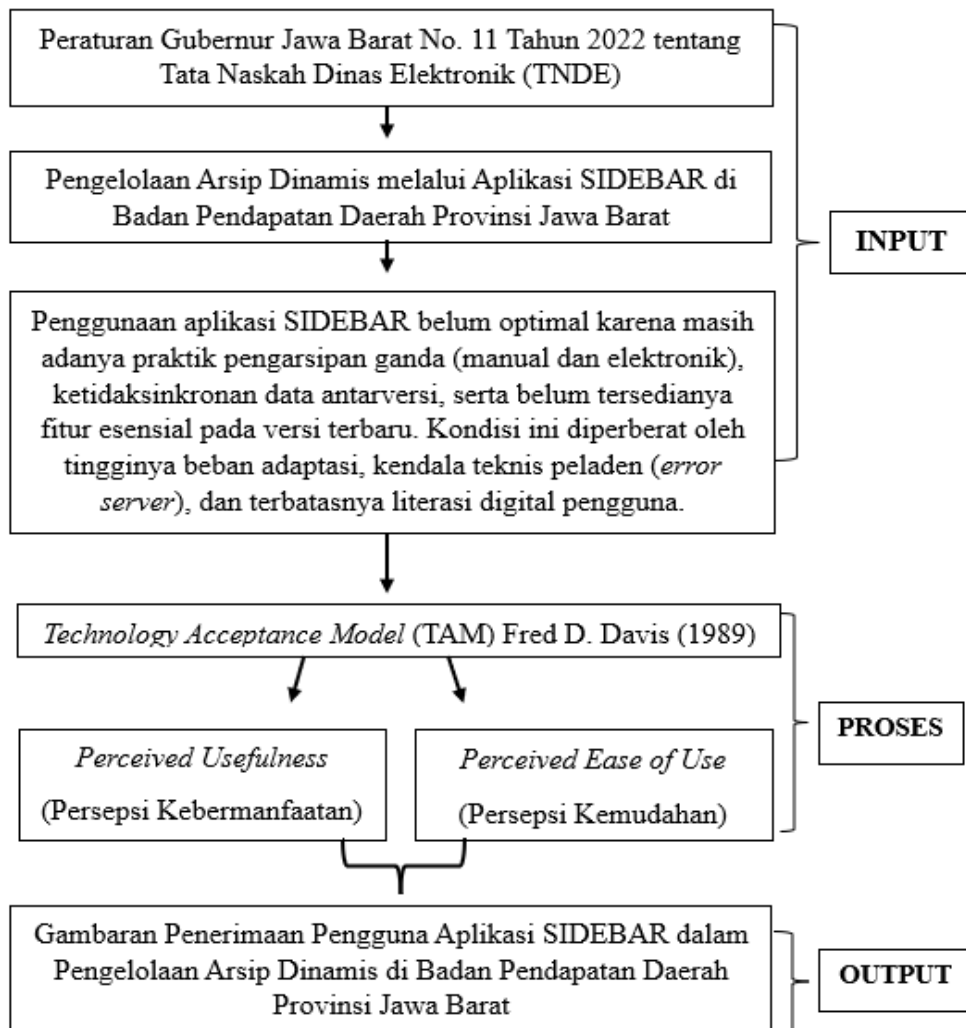
Implementasi kebijakan tersebut di lapangan, khususnya pada aplikasi SIDEBAR di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat, menghadapi berbagai tantangan. Seperti yang telah diuraikan pada latar belakang, masalah yang muncul meliputi dualisme sistem yang tidak terintegrasi, fitur esensial yang belum lengkap pada versi baru, alur kerja yang rumit, hingga kendala teknis. Kondisi ini

menunjukkan bahwa keberhasilan sebuah teknologi tidak hanya bergantung pada mandat kebijakan, tetapi sangat ditentukan oleh penerimaan penggunanya.

Fenomena tersebut dianalisis dari sudut pandang pengguna menggunakan landasan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989). TAM dipilih karena relevansinya dalam menjelaskan faktor-faktor kunci yang memengaruhi sikap dan niat individu dalam menerima serta menggunakan suatu sistem teknologi.

Menurut model TAM, penerimaan pengguna terhadap teknologi dipengaruhi oleh dua persepsi utama. Pertama adalah *Perceived Usefulness* (PU) atau persepsi kebermanfaatan, yaitu keyakinan pengguna bahwa SIDEBAR mampu meningkatkan kinerja dan efektivitas pekerjaan mereka. Kedua adalah *Perceived Ease of Use* (PEOU) atau persepsi kemudahan penggunaan, yaitu keyakinan bahwa penggunaan SIDEBAR tidak memerlukan usaha yang berlebihan dan mudah dioperasikan.

Oleh karena itu, kerangka berpikir ini mengarahkan penelitian guna mengkaji persepsi kebermanfaatan (PU) dan persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) aplikasi SIDEBAR. Analisis terhadap kedua dimensi ini akan digunakan sebagai dasar untuk menjawab permasalahan penelitian mengenai dinamika penerimaan aplikasi di kalangan pengguna Bapenda, sekaligus menjadi pijakan dalam merumuskan rekomendasi praktis.



Gambar 1. 5 Kerangka Berpikir
 Sumber: Diolah Peneliti, 2025