

**IMPLEMENTASI SURAT KEPUTUSAN WALIKOTA
PALEMBANG NO 44 TAHUN 2019 TENTANG SISTEM INFORMASI
PENGARSIPAN DINAMIS TERINTEGRASI MELALUI APLIKASI
SISTEM INFORMASI NASKAH DINAS (SINDI) DI BAGIAN
PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN SEKRETARIAT
DAERAH KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**



Diajukan Oleh :

Putri Sela

07011181823040

Konsentrasi Kebijakan Publik

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**IMPLEMENTASI SURAT KEPUTUSAN WALIKOTA PALEMBANG
NO 44 TAHUN 2019 TENTANG SISTEM INFORMASI
PENGARSIPAN DINAMIS TERINTEGRASI MELALUI APLIKASI
SISTEM INFORMASI NASKAH DINAS (SINDI) DI BAGIAN
PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN SEKRETARIAT
DAERAH KOTA PALEMBANG**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**

Oleh :

Putri Sela

07011181823040

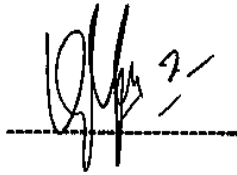
Pembimbing I

Tanda Tangan

Tanggal

1. Dr. Nengyanti, M.Hum

NIP. 196704121992032002



25 Juli 2022

Pembimbing II

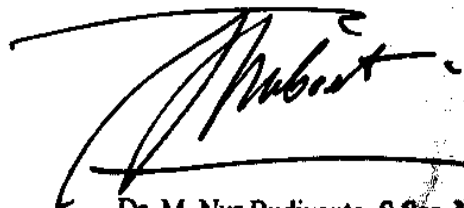
2. Dra. Martina, M.Si

NIP. 196603051993022001



26 Juli 2022

Mengetahui,
Ketua Jurusan,



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos, MPA
NIP. 19691110199411001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**IMPLEMENTASI SURAT KEPUTUSAN WALIKOTA PALEMBANG NO 44
TAHUN 2019 TENTANG SISTEM INFORMASI PENGARSIPAN DINAMIS
TERINTEGRASI MELALUI APLIKASI SISTEM INFORMASI NASKAH DINAS
(SINDI) DI BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN
SEKRETARIAT DAERAH KOTA PALEMBANG**

Skripsi

Oleh :
PUTRI SELA
07011181823040

**Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 03 Agustus 2022**

Pembimbing :

1. Dr. Nengyanti., M.Hum
NIP. 196704121992032002

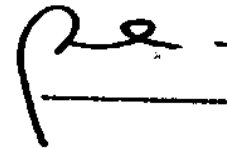
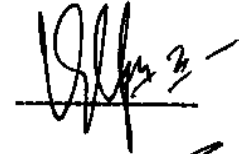
2. Dra. Martina., M.Si
NIP. 196603051993022001

Penguji :

1. Dr. Lili Erina., M. Si
NIP. 196612301992032001

2. Junaidi, S.IP., M.Si
NIP. 197603092008021009

Tanda Tangan



Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,



Prof. Dr. Alftri, M.Si
NIP. 196601221990031004

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos, MPA
NIP. 19691110199411001

PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putri Sela
Nim : 07011181823040
Tempat dan Tanggal Lahir : Pagaralam, 09 Juni 2000
Program Studi/Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Implementasi Surat Keputusan Walikota Palembang Nomor 44 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Pengarsipan Dinamis Terintegrasi Melalui Aplikasi Sistem Informasi Naskah Dinas (SINDI) di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Palembang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembuatan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Putri Sela

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Yakinlah, ada sesuatu yang menantimu setelah sekian banyak kesabaran (yang kau jalani), yang membuat mu terpanah hingga kau lupa betapa pedihnya rasa sakit”

” (Ali bin Abi Thalib) “

Atas Ridho Allah SWT, Skripsi Ini

Saya Persembahkan Untuk :

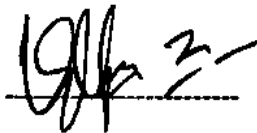
- 1. Kedua Orangtuaku, Papa Elkat dan Mama kasmila**
- 2. Kakakku Tia dan Adiku Habib Alwi**
- 3. Dosen FISIP Unsri**
- 4. Tim Riset, Akreditasi dan Laboratorium Administrasi Publik**
- 5. Alamamater Universitas Sriwijaya**

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji tentang “Implementasi Surat Keputusan Walikota Palembang Nomor 44 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Pengarsipan Dinamis Terintegrasi Melalui Aplikasi Sistem Informasi Naskah Dinas (SINDI) di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Palembang”. Latar belakang masalah penelitian ini ialah terdapat adanya hambatan dan permasalahan dalam menjalankan SINDI yang mengakibatkan beberapa surat masuk menjadi tertunda (*deley*), fasilitas pendukung SINDI yang belum memadai dan kurangnya pemahaman pegawai terhadap SINDI yang sepenuhnya belum bisa dimanfaatkan secara baik. Penelitian ini menggunakan teori Implementasi dari Ripley dan Franklin dimana menurut Ripley dan Franklin ada 3 perspektif untuk mengukur keberhasilan Implementasi kebijakan yaitu pertama tingkat kepatuhan pada ketentuan yang berlaku, lancarnya rutinitas fungsi dan tidak adanya maslaah, serta terwujudnya kinerja dan dampak yang dikehendaki. Berdasarkan analisis data, implemementasi SINDI telah berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku sejak dikeluarkanya SINDI pada tahun 2020 seperti, input data dokumen surat masuk menggunakan komputer melalui web SINDI, arsip naskah dinas secara digital, penomoran naskah dinas dan tanda tangan secara elektronik. Hasil penelitian ini merekomendasikan bahwa Implementasi Aplikasi SINDI dapat ditingkatkan kembali cara kerja sistem SINDI, penggunaan SINDI yang baik, fasilitas SINDI yang memadai agar Aplikasi SINDI dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

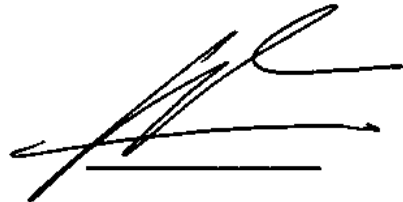
Kata Kunci : Implementasi , Aplikasi SINDI

Pembimbing I



Dra. Nengyanti, M.Hum
NIP. 196704121992032002

Pembimbing II



Dra. Martina, M.Si
NIP. 196603051993022001

Indralaya, 2022

**Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya**



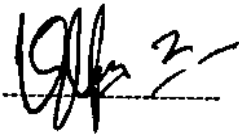
Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos, MPA
NIP. 19691110199411001

ABSTRACT

This study examines the "Implementation of the Palembang Mayor's Decree Number 44 of 2019 concerning the Integrated Dynamic Archiving Information System through the Service Manuscript Information System Application (SINDI) in the Protocol and Communication Section of the Leadership of the Palembang City Regional Secretariat". The background of this research problem is that there are obstacles and problems in running the SINDI which result in several incoming letters being delayed (deley), SINDI supporting facilities that have not been accommodated and lack of employee understanding of the SINDI which fully cannot be utilized properly. This research uses implementation theory from Ripley and Franklin where according to Ripley and Franklin there are 3 perspectives to measure the success of policy implementation, namely first the level of compliance with applicable regulations, the smooth routine of functions and the absence of maslaah, as well as the realization of desired performance and impact. Based on data analysis, impelemntation The SINDI phas been running in accordance with applicable regulations since the issuance of the SINDI in 2020, such as inputting incoming mail document data using a computer via the SINDI web, digital archives of official manuscripts, numbering of official manuscripts and electronic signatures. The results of this study, it is recommended that the implementation of the SINDI Application can be improved again how the SINDI system works, the good use of SINDI, the SINDI facilities that facilitate so that the SINDI Application can run in accordance with the desired goals

Keywords: Implementation, SINDI Application

Advisor I



Dra. Nengyanti, M.Hum
NIP. 196704121992032002

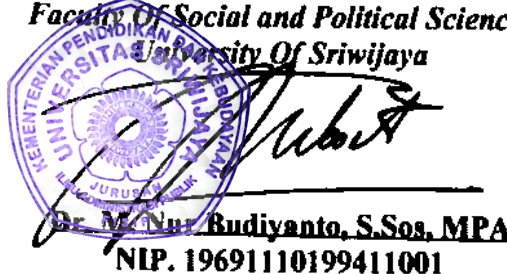
Advisor II



Dra. Martina, M.Si
NIP. 196603051993022001

Indralaya, July 2022

**Chairman Of Department Public Administration
Faculty Of Social and Political Sciences
University Of Sriwijaya**



Dr. M. Nur Budyanto, S.Sos, MPA
NIP. 19691110199411001

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, sehingga dengan rahmat dan karunia-Nya lah penulis dapat kemudahan untuk menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Implementasi Surat Keputusan Walikota Palembang Nomor 44 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Pengarsipan Dinamis Terintegrasi Melalui Aplikasi Sistem Informasi Naskah Dinas (SINDI) di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Palembang”**. Skripsi ini diselesaikan sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai Derajat Pendidikan Strata satu (S-1) Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan baik. Sebagai tanda penghormatan dan bentuk terimakasih, penulis dengan tulus menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Kedua Orang tuaku, Papa Elkat dan Mama Kasmila yang telah memberikan dukungan penuh dari segala aspek baik doa, dukungan secara materil dan non materil, serta kasih sayang yang tiada hentinya.
2. Saudariku, Kak Tia Loka Ayu dan adikku Habib Alwi Alfonso yang telah memberikan doa dan semangat dalam segala hal.
3. Bapak Prof. Dr. Anis Saggaff, MSCE, IPU Selaku Rektor Universitas Sriwijaya
4. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya Periode tahun 2022-2025.
6. Ibu Dr. Lili Erina, M.Si Selaku pembimbing Akademik yang selalu memberikan saran dan masukan.
7. Ibu Dra. Nengyanti, M.Hum Selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang selalu memberi bimbingan dan arahan dari awal sampai selesai pembuatan skripsi.
8. Ibu Dra. Martina, M.Si Selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberi bimbingan dan arahan dari awal sampai selesai pembuatan skripsi.
9. Bapak dan Ibu Dosen yang mengajar di Jurusan Ilmu Administrasi Publik beserta staff dan karyawan FISIP Universitas Sriwijaya yang sudah membantu selama ini.
10. Bapak Drs. Ratu Dewa., M.Si Selaku Sekertaris Daerah Kota Palembang
11. Seluruh keluarga besar dan pegawai Sekretariat Daerah Kota Palembang yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.
12. Seluruh Tim dan pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang.
13. Sahabat seperjuangan yang telah banyak membantu Feni, Puja, Edwia, Sonya, Iqbal, Sekar, Raisha, Malitha, Gita, Chelina, Nadila, Natasha.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan karunia, limpahan rahmat dan hidayah-Nya atas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Atas segala perhatian dan kerjasamanya penulis ucapkan terimakasih.

Indralaya, Agustus 2022

Putri Sela

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	15
C. Tujuan Penelitian	15
1. Manfaat Teoritis.....	15
2. Manfaat Praktis.....	15
BAB II	16
TINJAUAN PUSTAKA	16
A. Landasan Teori.....	16
B. Kebijakan Publik.....	16
C. Implementasi Kebijakan.....	17
D. Teori Implementasi Kebijakan	18
1. Teori Implementasi Kebijakan Ripley dan Franklin.....	18
2. Teori Implementasi Van Metter dan Van Horn.....	19
3. Teori Implementasi Daniel Mazmanian dan Paul Sabatier	21
4. Teori Implementasi Brian W. Hogwood dan Lewis A. Gunn	22
E. Aplikasi SINDI	22
F. Teori Implementasi Yang Digunakan dalam Penelitian.....	29
G. Penelitian Terdahulu.....	31

Tabel 3. Penelitian Terdahulu.....	32
H. Kerangka Pemikiran.....	36
BAB III.....	40
METODOLOGI PENELITIAN	40
A. Jenis Penelitian	40
B. Aspek Penelitian	40
C. Definisi Konsep.....	41
D. Fokus Penelitian	42
Tabel 4. Fokus Penelitian.....	42
E. Unit Analisis Data.....	44
F. Informan Penelitian	44
G. Jenis dan Sumber data.....	45
H. Teknik Pengumpulan Data.....	45
1. Observasi.....	46
2. Wawancara mendalam (in depth interview).....	46
3. Dokumentasi	46
I. Teknik Analisis data.....	46
1. <i>Data Collection</i> (Pengumpulan Data)	47
2. <i>Data Reduction</i> (Reduksi Data)	47
3. <i>Data Display</i> (<i>Penyajian Data</i>),	48
4. <i>Conclusion Deawing</i> (<i>Penarikan Kesimpulan</i>).....	48
J. Sistematika Penulisan	49
BAB IV	51
HASIL DAN PEMBAHASAN	51
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	51
1. Sejarah Singkat Sekretariat Daerah Kota Palembang	51
2. Visi dan Misi	52
3. Susunan, Kedudukan, Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Palembang	52
4. Struktur Organisasi	53
5. Perangkat Sekretariat Daerah Kota Palembang.....	54
6. Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	57
B. Implementasi Implementasi Surat Keputusan Walikota Palembang Nomor 44 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Pengarsipan Dinamis Terintegrasi Melalui Aplikasi Sistem Informasi Naskah Dinas (SINDI) di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Palembang.	60
1. Analisis Tingkat kepatuhan.....	61

2. Analisis Kelancaran Rutinitas Fungsi dan Tidak Adanya Masalah.....	66
3. Analisis Terwujudnya Kinerja dan Dampak yang Dikehendaki.....	73
BAB V.....	81
PENUTUP.....	81
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar pegawai di Sekretariat Daerah Kota Palembang yang menggunakan SINDI	5
Tabel 2. Fasilitas Pendukung SINDI di Sekretariat Daerah Kota Palembang	12
Tabel 3. Penelitian Terdahulu	32
Tabel 4. Fokus Penelitian	42
Tabel 5. Jumlah Admin operator SINDI	64
Tabel 6. Rekap Hasil Analisis dan Temuan	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tampilan SINDI dilayar Aplikasi <i>Smartphone</i>	8
Gambar 2. Bagan Alur SINDI melalui Smartphone	9
Gambar 3. Tampilan Awal SINDI melalui website	10
Gambar 4. Alur kerja SINDI (Sistem Informasi Naskah Dinas)	10
Gambar 5. Alat Scan yang digunakan	13
Gambar 6. Tampilan Layar Eror 404	13
Gambar 7. Tampilan Awal SINDI melauai <i>Smartphone</i>	24
Gambar 8. Slide depan SINDI	24
Gambar 9. Agenda Surat Keluar	24
Gambar 10. Berkas ACC dan Berkas Tolak	25
Gambar 11. Tampilan Awal SINDI (Sistem Informasi Naskah Dinas)	25
Gambar 12. Setelah Login SINDI	26
Gambar 13. Menginput Surat Masuk	26
Gambar 14. Posisi Surat yang sudah di Submit	27
Gambar 15. Surat di Tujukan kepada Pimpinan	27
Gambar 16. Contoh Lembar Surat yang akan Disposisikan	28
Gambar 17. Berkas yang ditolak/tidak diteruskan	28
Gambar 18. Model Implementasi Kebijakan menurut Ripley dan Franklin	31
Gambar 19. Kerangka Pemikiran	39
Gambar 20. Merupakan alur kegiatan dalam analisis data	47
Gambar 21. Kantor Walikota Kota Palembang	51
Gambar 22. Bagan Struktur Organisasi Sekretariat Daerah Kota Palembang	53
Gambar 23. Buku Pedoman Tata Naskah Dinas	63
Gambar 24. (a) Penomoran Naskah Dinas dan (b) Pengarsipan Surat	64
Gambar 25 (a) Alat Scan surat masuk (b) Tampilan layar eror 404 Not Found	70
Gambar 26. Berkas surat Disposisi Pimpinan	72
Gambar 27. Pengarsipan Dokumen Naskah Dinas di Aplikasi SINDI	72
Gambar 28. Wawancara kepada Anugerah Wijaya, SE. Staff Pengadministrasi Surat Admin operator SINDI	73
Gambar 29. Wawancara Kepala Sub Bagian Komunikasi Pimpinan Sekeretariat Daerah Kota Palembang	74
Gambar 30. Berkas Dokumen Ketika SINDI Eror	77

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Pedoman Wawancara
- Lampiran 2. Transkrip Hasil Wawancara
- Lampiran 3. Matriks Wawancara
- Lampiran 4. Peraturan Walikota Nomor 51 Tahun 2020 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Dilingkungan Kota Palembang
- Lampiran 5. Keputusan Walikota Palembang Tim Penyelenggara Sistem Informasi Penerapan Kearsipan Dinamis Terintegrasi
- Lampiran 6. Peraturan Walikota Nomor 40 tahun 2019 Tentang Aplikasi Pelayanan Dalam Jaringan Halo Palembang dan Penerapan Sertifikat Elektronik
- Lampiran 7. Peraturan Walikota Palembang Nomor 23 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Sertifikat Elektronik
- Lampiran 8. Surat Tugas Dosen Pembimbing
- Lampiran 9. Surat Keputusan Skripsi
- Lampiran 10. Surat Izin Penelitian dari Kesatuan Bangsa dan Politik
- Lampiran 11. Surat Balasan Izin Penelitian dari Sekretariat daerah Kota Palembang
- Lampiran 12. Kartu Bimbingan Usulan Penelitian Pembimbing I
- Lampiran 13. Kartu Bimbingan Usulan Penelitian Pembimbing II
- Lampiran 14. Lembar Revisi Seminar Proposal
- Lampiran 15. Kartu Bimbingan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 16. Kartu Bimbingan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 17. Lembar Revisi Ujian Komprehensif
- Lampiran 18. Form Penguji I
- Lampiran 19. Form Penguji II
- Lampiran 20. Dokumentasi Wawancara

DAFTAR SINGKATAN

BAPPEDA	: Badan Perancangan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah
BSRE	: Balai Sertifikat Elektronik
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
BUMD	: Badan Usaha Milik Daerah
DPMPTSP	: Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
FISIP	: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
<i>IOS</i>	: <i>Iphone Operating System</i>
IPTEK	: Ilmu Pengetahuan dan Teknologi
KASUBAG	: Kepala Sub Bagian
KOMINFO	: Komunikasi dan Informatika
OPD	: Organisasi Perangkat Daerah
PERPRES	: Peraturan Presiden
PERWALI	: Peraturan Walikota
SETDA	: Sekretariat Daerah
SDA	: Sumber Daya Alam
SINDI	: Sistem Informasi Naskah Dinas
SOP	: Standar Operasional Prosedur
SPBE	: Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik
TU	: Tata Usaha
<i>WIFI</i>	: <i>Wireless Fidelity</i>

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) di Indonesia kini mulai meningkat pesat. Perkembangan teknologi di Indonesia sebenarnya sudah terjadi sejak zaman pra-aksara. Kemudian masuknya era kerajaan Hindu-Buddha. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi kembali terjadi berkat pengaruh kebudayaan dari luar. Mulai memasuki era modern, masyarakat Indonesia banyak melakukan kegiatan uji coba teknologi dari luar negeri mulai dari *gadget*, internet, hingga sejumlah inovasi yang mampu memudahkan kegiatan sehari-hari.

Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) diatur pada Undang-undang Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Pasal 1 dalam aturan ini disebutkan bahwasanya teknologi adalah cara, metode, atau proses penerapan dan pemanfaatan berbagai disiplin ilmu pengetahuan yang bermanfaat dalam pemenuhan kebutuhan, kelangsungan dan peningkatan kualitas kehidupan bangsa. Salah satu wujud hasil dari IPTEK ialah internet yang saat ini membuat jutaan pekerjaan masyarakat menjadi lebih mudah dan terbantu. Mulai dari admin sosial media, programmer, *web developer*, *SEO Specialist*, aplikasi dan masih banyak lainnya. *Gadget* atau *Smartphone* adalah bentuk dari kemajuan teknologi yang populer dikalangan masyarakat sekarang. Didalam *smartphone* terdapat fitur atau aplikasi yang dapat terhubung satu sama lain seperti, *whatsapp*, *Instagram*, *Google Chrome*, *play store*, aplikasi web, dan komponen sistem lainnya.

Menurut Mulyanto dalam Kuswara dan Kusumana (2017:18) “Sistem Informasi adalah suatu sistem yang terdiri dari kumpulan komponen sistem, yaitu software, hardware, dan brainware yang memproses informasi menjadi sebuah output yang

berguna untuk mencapai suatu tujuan tertentu dalam suatu organisasi”. Komponen sistem merupakan bagian-bagian dari sistem yang saling terhubung dan menjadi satu kesatuan. Komponen sistem atau sub-sub sistem yang memiliki karakteristik tersendiri akan menjalankan fungsinya masing-masing”. Sistem informasi adalah suatu sistem yang menyediakan informasi untuk manajemen suatu pekerjaan dalam pengambilan keputusan, dimana sistem tersebut merupakan sebuah kombinasi dari orang-orang yang menggunakan teknologi informasi dan prosedur-prosedur yang terorganisasi

Aplikasi adalah salah satu rancangan yang dibuat oleh suatu perusahaan atau instansi untuk mempermudah sebuah pekerjaan karyawannya dapat berbentuk rancangan, struktur, desain, maupun bentuk yang lainnya. SINDI (Sistem Informasi Naskah Dinas) merupakan salah satu sistem informasi yang bersifat elektronik yang berbentuk aplikasi dan website. SINDI (Sistem Informasi Naskah Dinas) merupakan sistem ketata laksanaan surat menyurat dilingkungan pemerintah yang ada di Kota Palembang. Keluarnya Surat Keputusan Walikota Palembang Nomor 44 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Pengarsipan Dinamis Terintegrasi Melalui Aplikasi Sistem Informasi Naskah Dinas (SINDI) terkait dengan SINDI, SINDI merupakan salah satu wujud inovasi dari Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) Kota Palembang dalam mengelola dan mengarsipkan surat secara elektronik, tata laksana surat menyurat seluruh OPD (Organisasi Perangkat Daerah) dan Perusahaan daerah di lingkungan Kota Palembang dengan memanfaatkan tanda tangan elektronik dan platform BSRE (Balai Sertifikasi Elektronik) yang tertuang pada Peraturan Presiden (PERPRES) tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) No.95 Tahun 2018 dijelaskan bahwa penggunaan sistem informasi yang bersifat elektronik adalah wujud dari teknologi baru untuk meningkatkan hubungan pemerintah dengan masyarakat, mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan akuntabilitas serta pelayanan publik

yang berkualitas dan terpercaya. SPBE adalah penyelenggara pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE.

Aplikasi SINDI dibentuk oleh Tim Tenaga Ahli Seksi Pengembangan Bidang Teknologi Informasi atau Pengelolaan Government KOMINFO Kota Palembang pada bulan November tahun 2019 dan telah berjalan selama 2 tahun lebih, adapun beberapa dinas di Kota Palembang yang telah menggunakan SINDI yakni, seperti di Sekretariat Daerah, DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu), BAPPEDA (Badan Perancangan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah), Dinas Pariwisata, Dinas Pemuda dan Olahraga, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana, dan Dinas Pertanian Kota Palembang.

Dalam penelitian Atika (Atika, 2018) menjelaskan bahwasanya surat secara umum merupakan sarana komunikasi dalam bentuk tulisan, biasanya sistem komunikasi dengan menggunakan surat ini diterapkan pada perusahaan atau instansi dan surat menyurat merupakan salah satu sarana penyampaian informasi yang sangat penting dalam sebuah instansi di setiap daerah, termasuk pada instansi Sekretariat Daerah Kota Palembang. Surat dinas terdiri dari berbagai macam jenis seperti, surat pemberitahuan, surat edaran, surat keterangan, surat perintah, surat undangan, surat pengajuan mutasi, surat pengantar, surat kuasa, surat perjalanan dinas, surat tugas dan surat yang memerlukan pengarsipan yang baik. Surat memiliki dua macam yakni surat masuk dan surat keluar. Surat masuk merupakan surat yang diterima dari suatu instansi baik dari dalam bagian maupun luar instansi. Surat keluar ialah surat yang telah di buat atau di keluarkan dari instansi untuk di berikan kepada pihak luar instansi maupun perorangan yang telah di beri tanda tangan pejabat atau atasan.

Arsip adalah rekaman kegiatan atau kumpulan surat menyurat yang terjadi karena adanya suatu pekerjaan, kerjasama dua belah pihak, aksi dan transaksi dokumen yang sewaktu-waktu di butuhkan dapat di persiapkan untuk melakukan tindakan selanjutnya. Kesempurnaan dan kelengkapan sistem administrasi merupakan salah satu kebutuhan yang penting disetiap organisasi atau instansi pemerintah, dengan mengubah sistem manual kesistem komputerisasi dalam era teknologi informasi penyelesaian dokumen dan surat menyurat pada dinas pemerintahan merupakan sebuah reformasi birokrasi untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Sebagaimana telah di jelaskan dalam Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tata Naskah Dinas Elektronik Arsip Nasional Republik Indonesia Pasal 2 “Petunjuk Pelaksanaan Tata Naskah Dinas Elektronik Arsip Nasional Republik Indonesia sebagaimana di maksud dalam pasal 1 mengatur mengenai penomoran naskah dinas secara elektronik, pengaksesan naskah dinas, pengontrolan database yang tersimpan, pencarian naskah dinas, keamanan aplikasi, pencatatan log aktivitas pengguna, penghapusan dan pembatalan, keamanan penyimpanan naskah dinas, dan penggunaan email untuk kegiatan kedinasan.

Dalam penelitian Kurniawan Bakhrudin (Kurniawan, 2021) menjelaskan bahwasanya tata naskah dinas elektronik ini sangat di butuhkan dalam mewujudkan pemerintahan yang tidak baik dengan menerapkan e-government. Mengenai hal tersebut maka akan di buat sistem informasi ini yang terkomputerisasi untuk pengelolaan proses surat menyurat agar membantu pelayanan public dengan cepat sehingga suatu instansi dapat melakukan kegiatan administrasinya dengan lebih mudah, cepat, serta efisien.

Tujuan Aplikasi SINDI di buat untuk mempermudah pekerjaan pegawai dan sebagai sistem penghubung layanan pemerintah OPD satu dengan lain yang sebelumnya

lebih sulit, karena harus mengantarkan surat ke OPD masing-masing serta membantu atasan untuk dapat menanda tangani surat secara langsung melalui tanda tangan elektronik. Demi menciptakan keamanan dan kenyamanan surat menyurat serta untuk mewujudkan pelaksanaan sistem pemerintahan berbasis elektronik Kepala Sekretariat Daerah Kota Palembang serta Walikota Kota Palembang berinisiatif untuk menggunakan layanan Aplikasi SINDI (Sistem Informasi Naskah Dinas) di Sekretariat Daerah Kota Palembang sesuai dengan PERWALI Nomor 51 Tahun 2020 Tentang Pedoman Naskah Dinas Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang.

Tujuan lainnya mengapa SINDI dibuat adalah untuk membantu OPD, sektor yang sebelumnya lebih sulit, karena harus mengantarkan surat ke OPD masing-masing dan dapat membantu atasan dalam memandatangan surat secara elektronik saat melakukan dinas luar. Demi menciptakan keamanan dan kenyamanan surat menyurat Pemerintah Kota Palembang berinisiatif untuk menggunakan SINDI. Dengan adanya SINDI ini pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dan staff di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan khususnya di Sekretariat Daerah Kota Palembang menjadi terbantu serta, Pemerintah Kota Palembang dapat mewujudkan bentuk upaya dari Peraturan Presiden tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Nomor. 95 Tahun 2018.

Berikut daftar pegawai di Sekretaris Daerah Kota Palembang yang menggunakan SINDI (Sistem Informasi Naskah Dinas).

Tabel 1. Daftar pegawai di Sekretariat Daerah Kota Palembang yang menggunakan SINDI

No	Jabatan Pemilik Akun
1.	Walikota Kota Palembang

2.	Wakil Walikota
3.	Sekretaris Daerah
4.	Staf Ahli Kepala Bidang Pemerintahan Sosial dan Kemasyarakatan
5.	Staf Ahli Kepala Bidang Perekonomian, Pembangunan dan Investasi
6.	Staf Ahli Kepala Bidang Keuangan, Pendapatan Daerah, Hukum dan Ham
7.	Kepala Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat
8.	Kepala Asisten Perekonomian dan Pembangunan
9.	Kepala Asisten Administrasi Umum
10.	Kepala Bagian Tata Pemerintahan
11.	Kepala Sub Bagian Administrasi Pemerintahan
12.	Kepala Sub Bagian Administrasi Kewilayahan
13.	Kepala Sub Bagian Otonomi Daerah
14.	Kepala Bagian Kesejahteraan Rakyat
15.	Kepala Sub Bagian Bina Mental Spritual
16.	Kepala Sub Bagian Kesejahteraan Sosial
17.	Kepala Sub Bagian Kesejahteraan Masyarakat
18.	Kepala Bagian Hukum
19.	Kepala Sub Bagian Perundang-undangan
20.	Kepala Sub Bagian Bantuan Hukum
21.	Kepala Sub Bagian Dokumentasi dan Informasi
22.	Kepala Bagian Kerjasama
23.	Kepala Sub Bagian Fasilitasi Kerjasama dalam Negeri
24.	Kepala Sub Bagian Fasilitasi Kerjasama Luar Negeri
25.	Kepala Sub Bagian Evaluasi Kerjasama
26.	Kepala Bagian Perekonomian
27.	Kepala Sub Bagian Pembinaan BUMD Layanan Umum Daerah
28.	Kepala Sub Bagian Pengendalian dan Distribusi Perekonomian
29.	Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Pengawasan Ekonomi Mikro Kecil
30.	Kepala Administrasi Pembangunan
31.	Kepala Sub Bagian Penyusunan Program
32.	Kepala Sub Bagian Pengendalian Program
33.	Kepala Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan
34.	Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa
35.	Kepala Sub Bagian Pengelolaan dan Pengadaan Barang dan Jasa
36.	Kepala Sub Bagian Pengelolaan dan Layanan Pengadaan Secara

	Elektronik
37.	Kepala Sub Bagian Pembinaan dan Advokasi Pengadaan Barang dan Jasa
38.	Kepala Bagian Sumber Daya Alam
39.	Kepala Sub Bagian SDA, Pertanian, Kehutanan, Kelautan. Dan Perikanan
40.	Kepala Sub Bagian Pertambangan dan Lingkungan Hidup
41.	Kepala Sub Bagian SDA Energi dan Air
42.	Kepala Bagian Umum
43.	Kepala Sub Bagian TU Pimpinan & Kepegawaian
44.	Kepala Sub Bagian Perlengkapan
45.	Kepala Sub Bagian Rumah Tangga
46.	Kepala Sub Bagian TU Staff Ahli
47.	Kepala Bagian Organisasi
48.	Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan
49.	Kepala Sub Bagian Protokol
50.	Kepala Sub Bagian Komunikasi Pimpinan
51.	Kepala Sub Bagian Dokumentasi Pimpinan
52.	Kepala Bagian Perencanaan dan Keuangan
53.	Kepala Sub Bagian Perencanaan
54.	Kepala Sub Bagian Keuangan
55.	Kepala Sub Bagian Pelaporan

Sumber : Sekretariat Daerah Kota Palembang

Aplikasi SINDI (Sistem Informasi Naskah Dinas) di Sekretariat daerah memiliki dua macam jenis, terlihat dari cara menginput dan memposisikan surat ;

1. Melalui Web, Surat masuk dari instansi luar dapat di Input melalui web dibagian TU (Tata Usaha) atau bagian Informasi agar dapat ditindak lanjuti oleh pimpinan atau atasan untuk didisposisikan ketahap selanjutnya.
2. Melalui Aplikasi yang ada di *Smartphone*. SINDI dapat dibuka melalui Aplikasi *Smartphone*, surat masuk yang telah diinput melalui web dari bagian Informasi secara langsung tersimpan/masuk ke dalam draft *Smartphone* milik Pimpinan/pengguna melalui aplikasi SINDI yang digunakan dan dapat langsung

di tanda tangani secara elektronik. Berikut tampilan layar SINDI (Sistem Informasi Naskah Dinas) melalui Aplikasi *Smartphone* pengguna dan website <https://sindi.hallo.palembang.go.id> ;

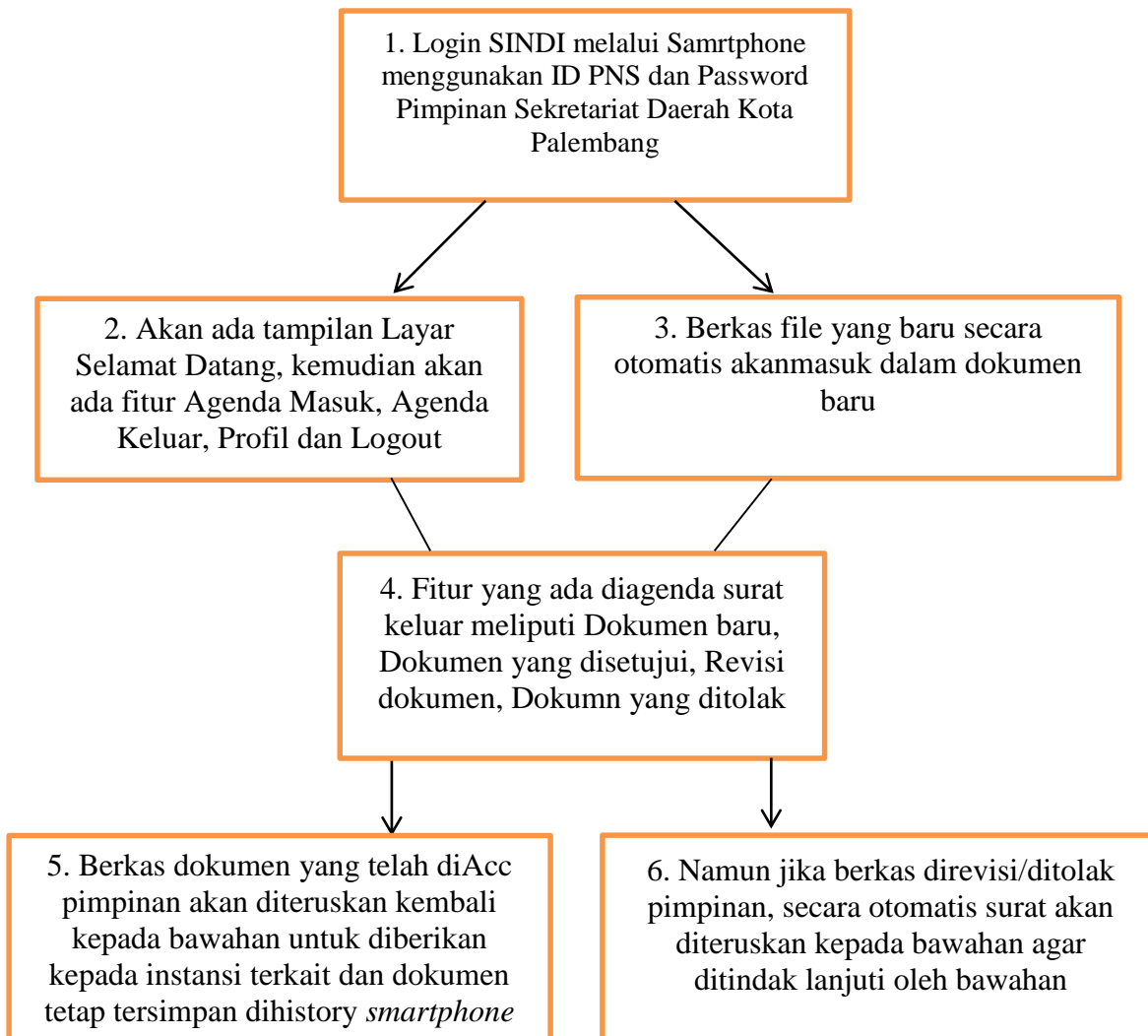
Gambar 1. Tampilan SINDI dilayar Aplikasi *Smartphone*



Sumber : Smartphone Staff Pengguna SINDI

Berikut merupakan bagan alur penggunaan SINDI melalui *Smartphone* pengguna ;

Gambar 2. Bagan Alur SINDI melalui Smartphone

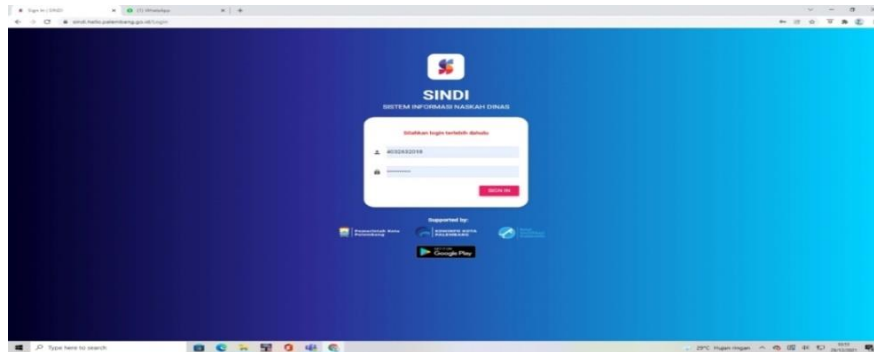


Sumber : aplikasi *smartphone*

Berdasarkan gambar 2 pada bagan alur SINDI diatas menunjukkan bahwa tidak adanya kendala ketika melakukan penandatanganan berkas, Acc dokumen, revisi dokumen, dan dokumen ditolak melalui *Smartphone* Pimpinan.

Gambar 3. Tampilan Awal SINDI melalui website

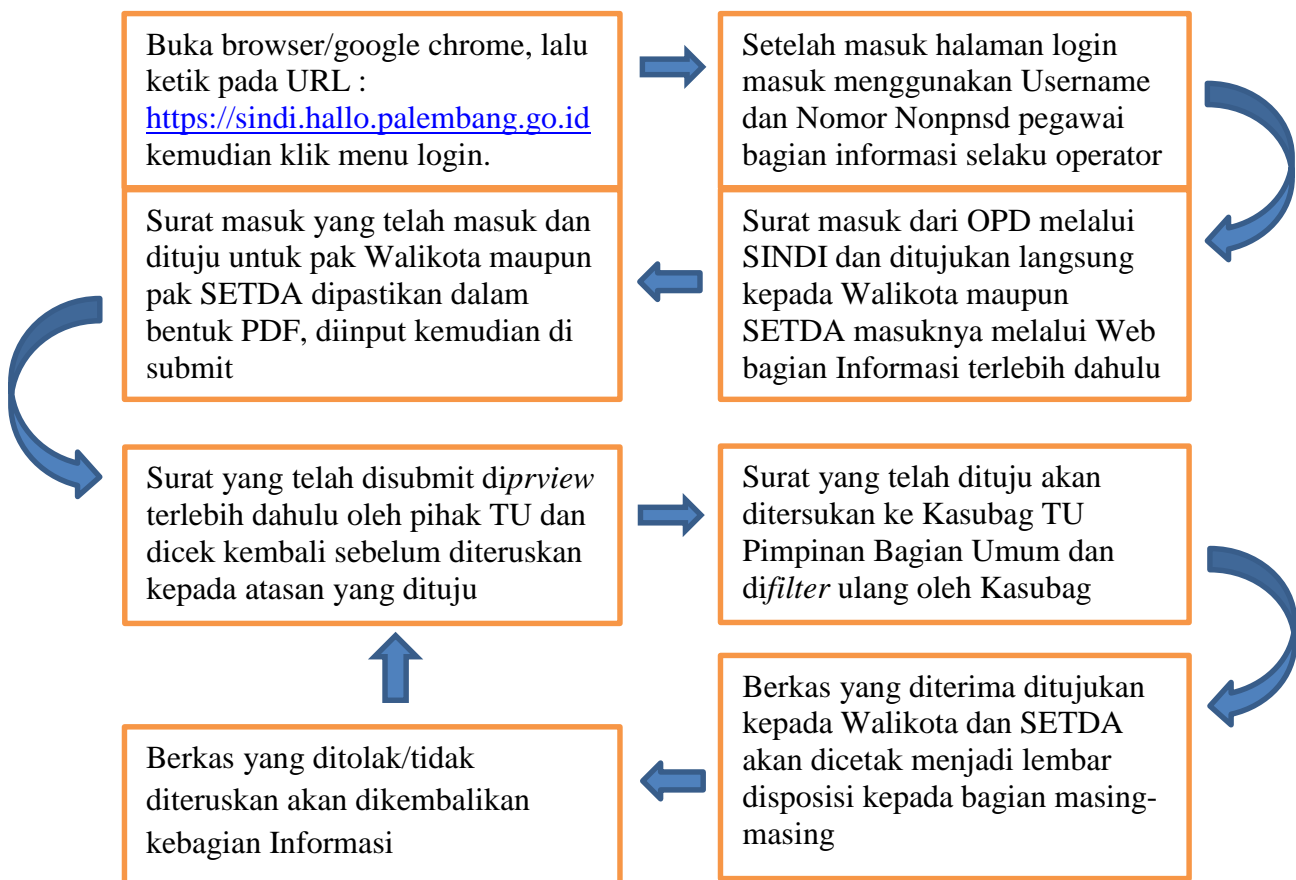
<https://sindi.hallo.palembang.go.id>



Sumber : Dokumentasi Peneliti di Sekretariat Daerah Kota Palembang

Berikut merupakan Bagan alur kerja surat menyurat menggunakan SINDI melalui website :

Gambar 4. Alur kerja SINDI (Sistem Informasi Naskah Dinas)



Sumber : Sekretariat Daerah Kota Palembang

Berdasarkan penjelasan bagan alur kerja Aplikasi SINDI di atas dimana surat pertama kalinya masuk melalui bagian informasi dan dipastikan surat tersebut telah masuk dalam data Aplikasi SINDI serta berbentuk pdf agar dapat *filter* pegawai bagian TU, jika surat tersebut disetujui surat akan diteruskan kepada Kasubag TU pimpinan Bagian Umum dan *filter* kembali kemudian, berkas yang diterima akan segera diproses dan dicetak menjadi lembar disposisi kepada bagian masing-masing, namun jika berkas tersebut ditolak, berkas akan naik kembali atau diteruskan kebagian TU dan kembali kebagian informasi agar surat tersebut dapat difilekan. Pendataan surat yang seharusnya mengikuti alur kerja Aplikasi SINDI tidak berjalan sesuai dengan aturan yang ada dalam Aplikasi SINDI berdasarkan, observasi awal penulis melalui wawancara secara langsung yang dilakukan oleh penulis bersama salah satu staff bagian informasi Sekretariat Daerah Kota Palembang, yakni sebagai berikut ;

“Untuk keamanan dijamin semua berkas ada, tinggal di klik saja kalau kita ingin mencari berkas kapan saja yang telah masuk melalui handphone, tinggal kita tunggu bapak mau mendisposikannya kebagian mana aplikasi ini sudah berjalan cukup baik karena adanya sistem surat menyurat yang langsung dapat di terima, namun kami memiliki beberapa kendala yakni ada beberapa surat yang tidak ditanggapi dan di respon sama bapak Walikota, pak Sekda, juga pimpinan yang, terkadang aplikasi diwebnya suka eror ga bisa dibuka jadi membuat kami sedikit terkendala, sama terkadang ada juga pihak instansi luar yang minta tanda tangan bapak secara langsung dibantu sama bagian yang lain jadi data surat nya tidak masuk di aplikasi SINDI kami” (Wawancara tanggal 14 desember 2021)

Dari hasil wawancara tersebut permasalahan yang terjadi seperti ada beberapa surat yang tidak masuk dalam pendataan SINDI karena ada oknum atau pegawai yang langsung meminta tanda tangan bapak Walikota atau Sekretaris Daerah secara langsung dan mengambil surat tersebut sehingga dokumen surat masuk lupa untuk di data dalam program SINDI dan masih terjadinya beberapa masalah dalam penggunaan Aplikasi SINDI ini mulai dari surat masuk yang hanya menjadi file diagenda masuk, beberapa berkas yang tidak ditanggapi dan ditunda (*delay*) oleh pimpinan secara sementara.

Sehingga membuat beberapa instansi yang mengajukan permohonan surat menjadi bingung dan bertanya apakah surat yang mereka ajukan telah ditanggapi atau belum.

Surat masuk yang ditunda (*delay*) antara lain berupa surat permohonan bantuan dana acara, surat keterangan, surat klarifikasi ganti rugi, surat izin audiensi, surat pemberitahuan dan bantuan, surat tugas, surat dinas dan surat masuk lainnya. Surat yang ditunda (*delay*) akan kembali lagi kepada bagian informasi dan hanya menjadi file. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi surat tersebut ditunda (*delay*) yakni karena pegawai yang kurang memahami program SINDI sehingga memperlambat sistem kinerja SINDI serta SINDI yang sering eror dan tidak dapat dibuka membuat surat terpaksa harus ditunda (*delay*) selama 2 minggu. Adapun kendala yang dialami pada Aplikasi SINDI ini ialah fasilitas yang belum memadai, serta pegawai yang kurang memahami cara kerja Aplikasi SINDI.

Tabel 2. Fasilitas Pendukung SINDI di Sekretariat Daerah Kota Palembang

Fasilitas	Jumlah	Keterangan
PC Komputer	3	Baik
Jaringan Internet		Cukup Baik
Alat Scan	2	1 Baik & 1 rusak
Hp Android		Pengguna Aplikasi SINDI

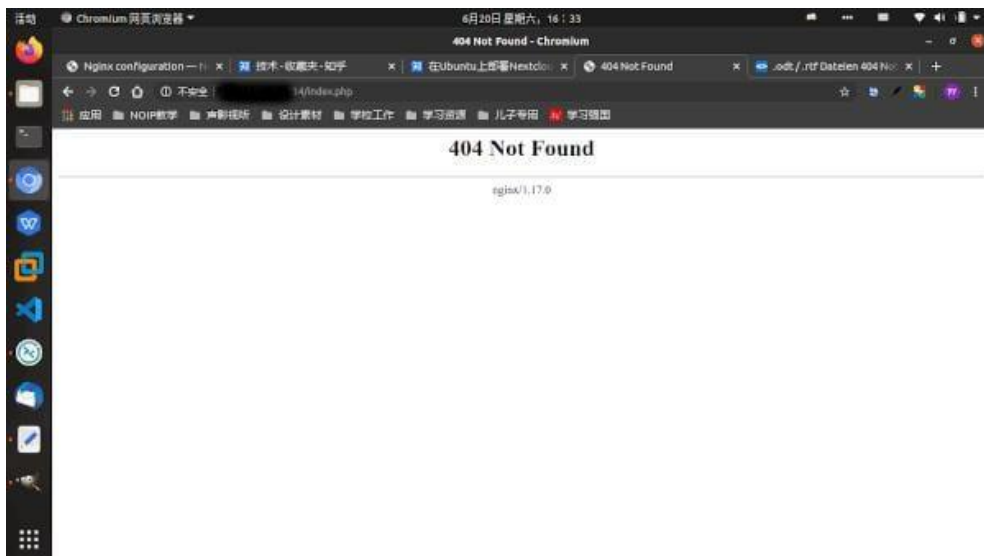
Sumber : Pegawai Sekretariat Daerah Kota Palembang Bagian Informasi

Berikut gambar alat scan dan tampilan layar ketika jaringan/sinyal sedang mengalami gangguan ;

Gambar 5. Alat Scan yang digunakan



Gambar 6. Tampilan Layar Error 404



Sumber : Dokumentasi Peneliti di Sekretariat Daerah Kota Palembang

Berdasarkan data fasilitas diatas terlihat bahwa jumlah fasilitas yakni jaringan internet dan alat scan masih belum memadai karena salah satu alat scan yang digunakan tidak berfungsi secara baik. Sehingga dalam proses penginputan arsip surat keluar dan masuk mengalami kendala, baik scan maupun jaringan. Fasilitas dalam penggunaan SINDI menjadi sarana yang sangat penting untuk mewujudkan kenyamanan dalam melayani. Fasilitas merupakan faktor penting dalam penggunaan Aplikasi SINDI karena SINDI ini menyimpan arsip berkas surat menyurat yang berbasis digital, tentu membutuhkan sarana

fasilitas yang baik guna untuk keamanan dan menunjang SINDI di Sekretariat Daerah Kota Palembang. Namun fasilitas yang ada masih belum layak untuk digunakan sehingga menyulitkan pekerjaan untuk mengscan surat sedikit terhambat.

Adapun dalam pelaksanaan suatu kebijakan, sosialisasi merupakan hal penting. Sosialisasi merupakan suatu penyampaian atau transfer informasi, ilmu ataupun gagasan dari satu pihak ke pihak yang lain. Di Sekretariat Daerah Kota Palembang sosialisasi tentang Aplikasi SINDI dari pihak Kominfo belum pernah diadakan kembali sejak tahun 2020, sebagaimana yang telah disampaikan oleh pegawai di Bagian Informasi selaku operator SINDI, yang mengatakan bahwa :

“ Untuk Sosialisasi pernah, ya pernah dilakukan sosialisasi ke OPD (Organisasi Perangkat Daerah) dan itu sudah lama kalau ga salah tahun 2020, coba tanya pihak kominfo, soalnya itu jadwal dari kominfo untuk sosialisasi, kalau dari kami (Setda) itu hanya satu kali itu pun sosialisasinya menggunakan video bukan satu orang satu diajarin ga, jadi kami lebih ke otodidak belajar menggunakan aplikasi SINDI ini”

Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi mengenai Aplikasi SINDI di Sekretariat Daerah Kota Palembang jarang sekali diadakan oleh pihak Kominfo baik sosialisasi secara langsung maupun online. Pentingnya sosialisasi mengenai program SINDI ketika pegawai menghadapi kendala dalam penggunaan SINDI pegawai Sekretariat Daerah dapat dikendalikan, kurangnya sosialisasi dan pemahaman yang baik tentang Aplikasi SINDI ini sepenuhnya belum bisa dimanfaatkan secara optimal oleh operator bagian informasi ketika menghadapi Aplikasi SINDI yang mengalami gangguan atau situs web tersebut eror.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Implementasi Surat Keputusan Walikota Palembang Nomor 44 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Pengarsipan Dinamis Terintegrasi Melalui Aplikasi Sistem Informasi Naskah Dinas (SINDI) di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Palembang”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latarbelakang diatas maka permasalahan yang dirumuskan ialah : **Bagaimana Implementasi Surat Keputusan Walikota Palembang Nomor 44 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Pengarsipan Dinamis Terintegrasi Melalui Aplikasi Sistem Informasi Naskah Dinas (SINDI) di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Palembang?**

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Surat Keputusan Walikota Palembang Nomor 44 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Pengarsipan Dinamis Terintegrasi Melalui Aplikasi Sistem Informasi Naskah Dinas (SINDI) di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini ialah ;

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan untuk dapat memberikan sumbangan pemikiran serta dapat memperkaya wawasan tentang Implementasi Surat Keputusan Walikota Palembang Nomor 44 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Pengarsipan Dinamis Terintegrasi Melalui Aplikasi Sistem Informasi Naskah Dinas (SINDI) di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Palembang dan dapat menjadi sebuah informasi tambahan untuk penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu informasi, pengetahuan, dan dapat menjadi masukan bagi instansi yang menggunakan SINDI, serta kerjasama dan komunikasi antar atasan dan staff berjalan dengan baik.

pendataan, penomoran dan pengarsipan surat jauh lebih mudah untuk dicari melalui *searching* web SINDI yang telah tersedia.

b. Dampak yang Dikehendaki

Dampak secara sederhana dapat diartikan sebagai bentuk dari pengaruh atau akibat dari suatu tindakan atau pengambilan keputusan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok baik itu dampak baik atau dampak buruk. Dalam hal ini dampak yang dikehendaki berkaitan dengan bagaimana proses surat keluar dan pengarsipan surat karena beberapa pegawai yang kurang memahami cara penggunaan Program SINDI di Sekretariat Daerah Kota Palembang.

Dengan adanya Aplikasi SINDI di Sekretariat Daerah Kota Palembang di harapkan dapat memberikan kemudahan bagi pegawai dan dampak yang baik untuk semua orang yang terlibat di dalamnya. Kemudahan pegawai dalam menggunakan program SINDI ini mampu mengatasi segala masalah yang ada pada SINDI namun dalam setiap program selalu ada masalah yang terjadi. Adapun wawancara bersama salah satu staff admin operator dalam menghadapi masalah dalam program SINDI serta dampaknya terhadap pekerjaan :

“Sistem SINDI yang sering eror, Wifi gangguan, SINDI hanya bisa digunakan melalui *Handphone android* untuk pengguna *IOS* tidak dapat digunakan. Terhambatnya sistem kerja pegawai, dan Surat masuk menjadi terbengkalai dan *delay* (Wawancara AW, 18 Mei 2022 hlm. 93)”

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dibagian admin operator SINDI telah memahami penggunaan Aplikasi SINDI dan telah menjalankan SINDI sesuai dengan SOP yang ada, namun yang bisa menggunakan/menjalankan SINDI ini hanya admin dan pimpinan saja. Adapun Aplikasi SINDI melalui web dan Hp android mengalami eror, jaringan gangguan yang dapat menyebabkan sistem kerja pegawai menjadi terhambat dan Surat masuk menjadi

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Abidin, S. 2006. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Suara Bebas.

Bogdan dan Taylor, 1999. *Pengantar Koordinasi Pemerintah di Daerah*. Bandung: Aditiya.

Dwijowijoto, Riant Nugroho. 2003. *Kebijakan Publik (Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi)*. Jakarta : PT Gramedia.

Kadji, Y. 2015. *Formulasi dan Implementasi Kebijakan (Kepemimpinan dan Perilaku Birokrasi dalam Fakta Realitas)*. Gorontalo: UNG Pers.

Kusumanegara, Solahuddin. 2010. *Model Dan Aktor Dalam Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.

Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta CV.

Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta Cv, Vol 1 s:d 28.

Taufiqurokhman. 2014. *Kebijakan Publik Pendelegasian Tanggung Jawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintahan*. Jakarta : FISIP Universitas Moestopo Beragama (Pres).

Peraturan Perundang-undangan :

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). 2018. Jakarta : Sekretariat website JDIH BPK RI

Peraturan Walikota Palembang Nomor 40 Tahun 2019 tentang Aplikasi Pelayanan dalam Jaringan Halo Palembang dan Penerapan Sertifikat Elektronik. 2019. Jakarta : Sekretariat website JDIH BPK RI

Peraturan Walikota Palembang Nomor 51 Tahun 2020 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang. 2020. Jakarta : Sekretariat website JDih BPK RI

Skripsi :

Aji, P. 2016. *Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Arsip Surat Masuk dan Surat Keluar Menggunakan Framework CodeIgniter (Studi Kasus :Dipersidagkop dan UMKM Salatiga)*. Skripsi. Salatiga : Program Sarjana Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga.

Rahmad, P 2019. *Sistem Informasi Pengarsipan Surat Masuk dan Surat Keluar Berbasis Web di Dinas Perhubungan Kabupaten Ogan Ilir*. Skripsi. Palembang : Program Sarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah.

Widya. 2018. *Implementasi Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2009 Tentang Aplikasi Sistem Informasi kearsipan Dinamis dan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Statis*. Skripsi. Indralaya : Program Sarjana Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya.

Internet :

Bahri, S., Effendy, K., Lukman, S., & City, S. (2021). Implementasi Kebijakan Smart City Dalam Mewujudkan. *Journal of Public* , (Online), Vol. 3, No. 3, <https://jurnal.fisip.untad.ac.id/index.php/JPAG/article/view/114>, diakses (21 Desember 2021)

Jdih Palembang. 2020. Jdih Kota Palembang. (jdih.palembang.go.id, diakses 14 Desember 2021)

Haryanto, K. W., & Bakhrudin, M. (2021). Sistem Informasi Tata Naskah Dinas Elektronik Di Instansi Kecamatan Pandaan Dan Pemerintah Desa Menggunakan Metode Waterfall. *Spirit*, 13(2), (Online), Vol. 2, No. 6, <https://doi.org/10.53567/spirit.v13i2.211>, diakses (21 Desember 2021)

Muthia Farida, & Dian Agustini. (2017). Aplikasi Pengarsipan Surat Menyurat Pada Program Pascasarjana Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Albanjari Banjarmasin. *Jurnal Teknik Mesin UNISKA*, (Online), Vol. 2, No. 2, <https://media.neliti.com/media/publications/270959-aplikasi-pengarsipan-surat-menyurat-pada-acab7646>. Pdf, diakses (21 Desember 2021)

Pricahyadi, M & Thoriq R. 2019. *Strategi Komunikasi Kebijakan Pemerintah Provinsi Dki Jakarta Pada Peraturan Gubernur Nomor 110 Tahun 2018*. (Online) <https://doi.org/10.31113/jia.v16il.222>. Pdf, diakses (17 januari 2022)