Jurnal Identitas Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Bandung
Vol. 5, No. 2, Mei 2026, pp. 1-14
E-ISSN: 2775-6262, P-ISSN: 2775-541X, DOI: 10.52496/identitas.v5i2.825

Implementasi E-Government Melalui Aplikasi E-Office Sultan Bandung Di Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung

Tati[1], Yantsa Kahfi Latifah[2], Pirlo Aimar Renaldi[3], Tria Ananda Pramusinta[4]
Email: tati@umj.ac.id, yantsakahfilatifah@gmail.com, pirloaimar31@gmail.com, anandaatriaa@gmail.com.

Abstrak

Implementasi e-government menjadi salah satu upaya transformasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di era modern. Penelitian ini berfokus pada penerapan aplikasi E-Office Sultan Bandung di Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung, yang bertujuan untuk mendigitalisasi pengelolaan administrasi, seperti surat masuk, surat keluar, dan perizinan tenaga kesehatan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, melibatkan observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini mampu meningkatkan efisiensi proses administrasi hingga signifikan dibandingkan metode manual. Meski demikian, terdapat beberapa kendala, seperti gangguan teknis, rendahnya literasi digital pegawai, dan ancaman terhadap keamanan data. Solusi berupa pelatihan, penguatan infrastruktur, dan pengembangan keamanan sistem diperlukan untuk optimalisasi. Dengan demikian, aplikasi ini memberikan kontribusi nyata dalam mendukung efisiensi dan transparansi tata kelola pemerintahan berbasis elektronik.

Kata Kunci: e-government, digitalisasi administrasi, E-Office Sultan Bandung, pelayanan publik, Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung.

Abstract

The implementation of e-government is one of the digital transformation efforts to improve the quality of public services in the modern era. This study focuses on the application of the Sultan Bandung E-Office in the Bandung Regency Health Office, aimed at digitizing administrative management, such as incoming and outgoing correspondence and health worker licensing. This research employs a qualitative method with a descriptive approach, utilizing observation, interviews, and documentation as data collection techniques. The findings indicate that this application significantly enhances the efficiency of administrative processes compared to manual methods. However, several challenges persist, such as technical disruptions, low digital literacy among employees, and threats to data security. Solutions such as training, infrastructure strengthening, and system security development are needed for optimization. Thus, this application provides tangible contributions to supporting efficiency and transparency in electronic government governance.

Keywords*: e-government, administrative digitization, Sultan Bandung E-Office, public services, Bandung Regency Health Office.*

[1] Universitas Muhammadiyah Jakarta
[2] Universitas Muhammadiyah Bandung
[3] Universitas Muhammadiyah Bandung
[4] Universitas Muhammadiyah Bandung

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi di sektor pemerintahan untuk menerapkan konsep e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di era digital ini. Sebagaimana yang telah ditegaskan sesuai amanat dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa negara berkewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Sejalan dengan hal tersebut, seperti yang telah tertuang pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang dimana pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

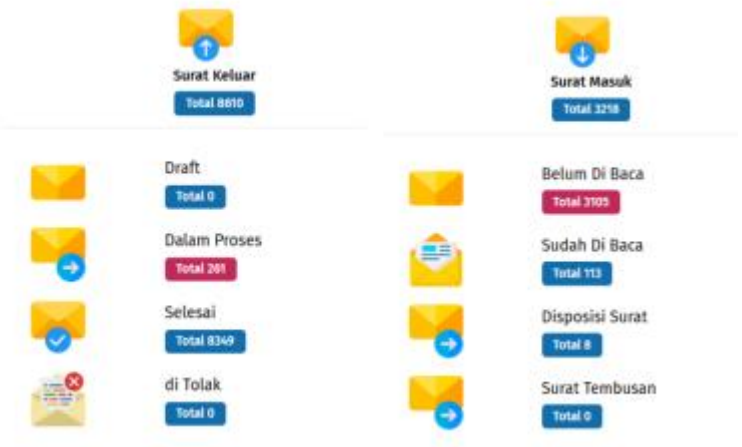
Untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik maka diperlukan system pemerintahan berbasis elektronik yang telah diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Pemerintah mengembangkan electronic government (*E-Government*) dalam meningkatkan pelayanan antara pemerintah dengan masyarakat dengan melibatkan teknologi informasi (Permatasari et al, 2024). Implementasi *e-government* menjadi salah satu prioritas dalam upaya reformasi birokrasi dalam berbagai sektor termasuk dalam sektor kesehatan. Lebih tepatnya di Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung yang memberikan pelayanan kesehatan seperti pengelolaan administrasi mulai dari pengelolaan program kesehatan masyarakat, pengelolaan pengaduan masyarakat, hingga penerbitan surat izin praktik tenaga kesehatan dan tenaga medis yang membutuhkan pengelolaan dokumen mencakup laporan kesehatan masyarakat, perizinan fasilitas kesehatan dan pengawasan fasilitas pelayanan kesehatan. Sehingga masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, mudah, dan terjangkau serta prosedur pelayanan yang sederhana dan tidak berbelit-belit. Sehingga e-government hadir sebagai bentuk dalam mengatasi pelayanan yang lambat, kurangnya transparansi, dan prosedur yang rumit. *E-Government* dijadikan sebagai

alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi yang menjadi pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat dalam mencapai efektifitas dan efisiensi (Putera, 2009).

Inovasi E-Government di Pemerintahan Kabupaten Bandung yaitu berupa penerapan E-Office Sultan Bandung. Implementasi E-Office didasari dengan adanya Peraturan Bupati Kabupaten Bandung Nomor 69 Tahun 2019 Tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung. E-office Sultan Bandung merupakan sistem manajemen dokumen dan administrasi yang digunakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung untuk mengelola berbagai dokumen dan proses administrasi secara elektronik. E-Office memungkinkan pegawai untuk mengelola dokumen seperti surat masuk dan surat keluar, melakukan pengarsipan, dan berkomunikasi secara efisien tanpa harus bergantung pada sistem manual yang sering kali memakan waktu dan rentan terhadap kesalahan. Hal ini juga berdampak positif dalam mengurangi penggunaan kertas yang sejalan dengan prinsip ramah lingkungan dan efisiensi sumber daya (ANDINI, 2023). Sebelum implementasi aplikasi, dokumen seperti surat masuk dan surat keluar diolah secara manual, memerlukan waktu beberapa hari untuk pencatatan, pengarsipan, dan distribusi. Dengan penerapan E Office, jumlah dokumen yang dapat diproses meningkat secara signifikan, karena seluruh alur administrasi dilakukan secara terotomasi dan dapat dilakukan dalam hitungan jam. Adapun berikut ini jumlah surat masuk dan surat keluar yang terhitung sejak tahun 2023-2024 sebagai berikut:

Jurnal Identitas Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Bandung
Vol. 5, No. 2, Mei 2026, pp. 1-14
E-ISSN: 2775-6262, P-ISSN: 2775-541X, DOI: 10.52496/identitas.v5i2.825

Gambar 1. Jumlah Surat Masuk dan Surat Keluar pada Aplikasi E-Office (2023- 2024)



Sumber: Situs Resmi Aplikasi E-Office Kabupaten Bandung Barat (2024)

Pemanfaatan e-office yang erat kaitannya dengan digitalisasi dalam mendukung kegiatan operasional perkantoran sudah berjalan dengan baik, akan tetapi terdapat beberapa kendala yang menjadi penghambat untuk terlaksananya strategi Pemerintah Kabupaten Bandung mulai dari sistem aplikasi yang sewaktu-waktu dapat mengalami error, kendala jaringan internet yang tidak selalu stabil, serta keterbatasan kemampuan dari Aparatur Sipil Negara dalam mengoperasikan teknologi digital (Permatasari et al., 2024). Dengan digitalisasi yang semakin kompleks, ancaman keamanan data menjadi tantangan lain dengan potensi kebocoran data atau serangan siber yang dapat menurunkan kepercayaan terhadap sistem E-Office.

Terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang dikemukakan oleh Anggita et al., (2025) yang menunjukkan bahwa aplikasi sultan bandung membantu dalam efisiensi pengelolaan arsip aktif, namun kendala yang dihadapi menyebabkan pengelolaan arsip aktif yang mencakup proses penciptaan, pengurusan dan pengendalian, serta proses penggunaan dan pemeliharaan belum sepenuhnya dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku dan fitur yang tersedia belum sesuai dengan kaidah kearsipan. Selain itu, sumber daya manusia kearsipan yang kurang mengoptimalkan penggunaan aplikasi sehingga masih dikelola secara konvensional. Namun penelitian ini memberikan kebaruan dengan fokus pada

penerapan aplikasi E Office di Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung sebagai langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Penelitian ini tidak hanya mengevaluasi kinerja sistem, tetapi juga menganalisis dampaknya terhadap proses perizinan, tingkat literasi digital ASN, serta penerimaan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi berbasis teknologi.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah jenis penelitian yang digunakan untuk menyelidiki dan memahami fenomena dari sejumlah orang atau sekelompok orang yang dianggap memiliki masalah sosial atau kemanusiaan. Penelitian deskriptif dipilih atas dasar pertimbangan agar dapat menggambarkan atau menguraikan suatu masalah penelitian secara mendalam sehingga diperoleh data yang akurat serta mendalami sejauh mana Implementasi E-Government Melalui Aplikasi E-Office Sultan Bandung Di Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung (Creswell, 2014). Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi teknik observasi yang dimana peneliti mengamati secara langsung, kemudian teknik wawancara tatap muka dengan informan mulai dari karyawan dan masyarakat yang terlibat di Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung. Selain itu menggunakan teknik dokumentasi untuk melengkapi kegiatan pengabdian dalam penelitian ini. Teknik analisis data menurut Matthew B. Miles, (2014) mulai dari pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Kegiatan pengabdian yang dilakukan dalam penelitian ini berfokus pada pemanfaatan e-government melalui aplikasi E-Office di Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung khususnya dalam bidang Sumber Daya Kesehatan yang berfokus pada pengelolaan surat masuk dan surat keluar terutama pada pelayanan perizinan praktik tenaga kesehatan dan tenaga medis. Penelitian ini menggunakan teori E-Government yang dikemukakan dalam buku Basir & Syamsiar (2023) bahwa dalam menerapkan konsep digitalisasi terdapat tiga elemen yang harus dimiliki yaitu support

atau dukungan dari pemerintah untuk menerapkan prinsip e-government bukan hanya sekadar mengikuti tren. Dukungan tersebut dalam bentuk dialokasikannya sejumlah sumber daya, dibangunnya infrastruktur dan suprastruktur seperti Undang-Undang yang jelas, dan mensosialisasikan konsep e-government secara merata kepada seluruh kalangan birokrat dan masyarakat. Selanjutnya elemen capacity atau kemampuan pemerintah dalam mewujudkan e-government mulai dari ketercukupan sumber daya finansial, infrastruktur teknologi informasi, dan sumber daya manusia yang memiliki keahlian dalam penerapan e-government. Terakhir, elemen value yang dilihat dari sisi pemerintah dalam hal menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan e government bukanlah pemerintah saja, melainkan masyarakat dapat merasakan manfaatnya.

1. Deskripsi Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung

Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung merupakan lembaga pemerintah daerah yang bertugas dalam merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi program-program kesehatan di wilayah Kabupaten Bandung. Lembaga ini berperan penting dalam mewujudkan visi dan misi pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, terjangkau dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat. Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung terletak di Komplek Pemerintahan Daerah Kabupaten Bandung tepatnya di Jl. Raya Soreang-Cipatik No.97, Pamekaran, Kec. Soreang, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40912. Jam operasional Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung dibuka mulai hari senin-jumat pada pukul 08.00 s/d 16.00 WIB. Sebagai salah satu perangkat daerah, dinas kesehatan kabupaten bandung memiliki tugas pokok untuk menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang kesehatan, baik yang bersifat wajib maupun pilihan. Seperti yang dikutip dalam Seputar Bandung, (2023) dalam menjalankan peran dan tugasnya, Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung terbagi menjadi beberapa bidang yang masing-masing memiliki fungsi strategis seperti:

a. Bidang Pelayanan Kesehatan (Yankes) bertanggung jawab atas pengelolaan layanan di Puskesmas, rumah sakit daerah (RSUD), dan fasilitas kesehatan swasta, memastikan akses yang baik bagi masyarakat.
b. Bidang Kesehatan Masyarakat (Kesmas) fokus pada program promotif dan preventif, seperti Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) serta penanganan isu gizi

masyarakat, termasuk stunting, obesitas, dan gizi buruk.

c. Bidang Sumber Daya Kesehatan (SDK) mengelola sumber daya manusia kesehatan, perizinan tenaga kesehatan (SIP), dan logistik medis, untuk mendukung operasional yang efisien.
d. Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit (P2P) menangani penyakit menular, seperti tuberkulosis (TBC), demam berdarah (DBD), dan HIV/AIDS, serta penyakit tidak menular seperti diabetes dan hipertensi. Bidang ini juga melaksanakan program imunisasi dan surveilans kesehatan untuk mencegah wabah.
e. Bidang Promosi Kesehatan (Promkes) berupaya mengedukasi masyarakat mengenai pentingnya pola hidup sehat melalui kampanye dan media komunikasi yang efektif. Dalam mendukung operasionalnya, terdapat juga beberapa subbagian, seperti Subbagian Kepegawaian, yang mengelola administrasi sumber daya manusia, termasuk rekrutmen, pelatihan, dan manajemen data pegawai. Subbagian Aset bertugas mengelola inventarisasi, pemeliharaan, dan penghapusan aset dinas kesehatan,
f. Subbagian Perencanaan dan Program (Sunprog) menyusun perencanaan strategis, memonitor, dan mengevaluasi program kesehatan, serta mengelola data kesehatan untuk mendukung kebijakan berbasis bukti.
g. Bidang farmasi menyediakan, distribusi dan pengawasan penggunaan obat di seluruh fasilitas kesehatan, termasuk puskesmas dan rumah sakit.

Namun, pada penelitian ini lokusnya di bidang Sumber Daya Kesehatan terutama pada aspek perizinan tenaga kesehatan dan tenaga medis. Adapun visi dan misi dari Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung sebagai berikut:

Visi Dinas Kesehatan:

a. Meningkatkan daya saing daerah melalui penyediaan layanan pendidikan dan kesehatan yang berkualitas.
b. Menciptakan akses layanan kesehatan yang merata bagi seluruh masyarakat.

Misi Dinas Kesehatan:

a. Mengoptimalkan pembangunan daerah berbasis kesehatan.
b. Meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan.
c. Melaksanakan program pencegahan penyakit dan promosi kesehatan.

d. Meningkatkan kualitas layanan kesehatan melalui pengembangan sumber daya manusia dan infrastruktur kesehatan.

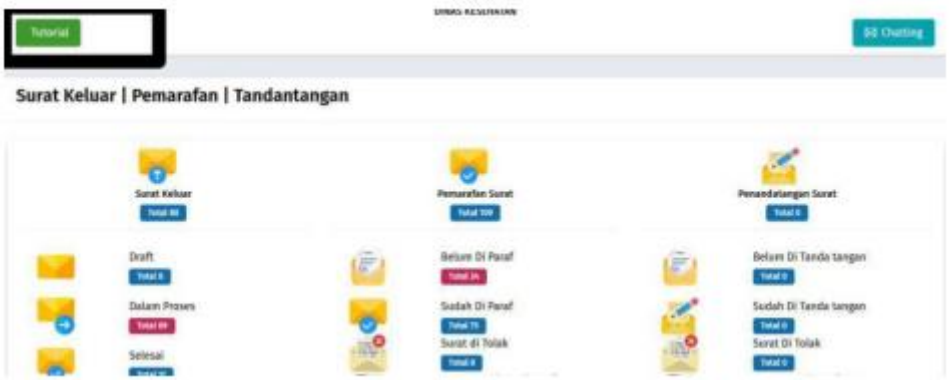
2. Implementasi E-Government Melalui Aplikasi E-Office

Pemerintah Kabupaten Bandung meluncurkan aplikasi di Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung melalui pemanfaatan E-Government berupa aplikasi Sultan Bandung atau yang dikenal sebagai E-Office telah berkembang dari tahun 2021 hingga melalui tahap uji coba dan pada tahun 2022-2023 telah diperluas ke seluruh instansi pemerintahan hingga pada tahun 2024 di *rebranding* dengan fitur terbaru. Adapun urgensi dalam pembuatan aplikasi ini ditandai dengan banyaknya jumlah surat masuk dan surat keluar yang dikelola oleh pemerintah serta pentingnya penyampaian surat kepada instansi pemerintah lainnya dalam kegiatan korespondensi dinas, menjadikan teknologi informasi dan komunikasi sebagai media yang dianggap andal untuk mendukung pengelolaan surat-menyurat secara lebih mudah, cepat, efektif, dan efisien (Permatasari et al., 2024). Pemerintah Kabupaten Bandung menunjukkan komitmen tinggi dalam mengimplementasikan e-Government dengan menghadirkan aplikasi E Office Sultan Bandung terutama adanya regulasi yang memastikan kelangsungan penggunaan e-Office sebagai platform resmi yang didasari dengan adanya Peraturan Bupati Kabupaten Bandung Nomor 69 Tahun 2019 tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung.

Kemampuan pemerintah dalam mewujudkan E-Government berjalan dengan baik dapat dilihat dari beberapa aspek seperti pemerintah telah menyelenggarakan sosialisasi dan pelatihan khusus bagi pegawai untuk meningkatkan kompetensi dalam mengoperasikan *e-office*. Selain itu terdapat fitur tutorial yang menghubungkan ke aplikasi *youtube* untuk informasi lebih lanjut mengenai penggunaan *e-office* dapat dilihat sebagai berikut:

Jurnal Identitas Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Bandung
Vol. 5, No. 2, Mei 2026, pp. 1-14
E-ISSN: 2775-6262, P-ISSN: 2775-541X, DOI: 10.52496/identitas.v5i2.825

Gambar 2. Fitur Tutorial Aplikasi E-Office Sultan Bandung



Sumber:

Hal ini didukung oleh infrastruktur teknologi informasi, seperti jaringan internet dan perangkat lunak telah dikembangkan dengan cukup baik. Namun dalam kondisi tertentu, sistem dapat mengalami gangguan atau *error* yang berlangsung hingga berhari-hari. Hal ini mengakibatkan tertundanya alur pekerjaan, sehingga terjadi penumpukan tugas yang belum terselesaikan. Situasi tersebut menjadi semakin krusial ketika pekerjaan yang bersifat mendesak tidak dapat segera diselesaikan. Dampaknya, efektivitas pelayanan menjadi terganggu, dan proses administrasi yang seharusnya berjalan cepat justru terhambat, menimbulkan ketidakpuasan baik di tingkat instansi maupun di kalangan masyarakat yang membutuhkan layanan tersebut.

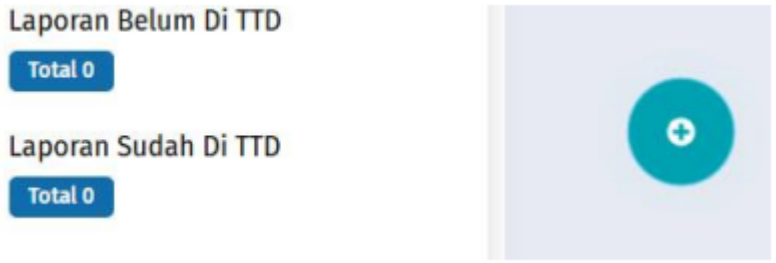
Di balik berbagai tantangan yang dihadapi, terdapat peluang besar yang memberikan manfaat signifikan dalam meringankan beban kerja dan meningkatkan efisiensi. Pemanfaatan teknologi informasi telah mempermudah proses monitoring dan pelaksanaan tugas, khususnya dalam pengelolaan perizinan praktik tenaga kesehatan dan tenaga medis di Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung. Sebelum melalui aplikasi e office, maka perlu menyelesaikan tahapan proses perizinan di aplikasi samirindu yang dapat diawasi secara terstruktur, mulai dari verifikasi pendaftaran hingga penerbitan surat rekomendasi. Sebelum surat keluar diterbitkan untuk keperluan pelayanan perizinan, langkah awal yang dilakukan adalah memonitor proses perizinan di aplikasi *Samirindu*. Proses ini mencakup verifikasi data pemohon yang telah melengkapi identitas dan persyaratan sesuai dengan ketentuan yang

Jurnal Identitas Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Bandung
Vol. 5, No. 2, Mei 2026, pp. 1-14
E-ISSN: 2775-6262, P-ISSN: 2775-541X, DOI: 10.52496/identitas.v5i2.825

tercantum di aplikasi. Setelah seluruh persyaratan terpenuhi, surat rekomendasi izin praktik untuk pemohon dapat diterbitkan. Sebelum surat tersebut diunggah ke aplikasi *e-Office,* maka pembuat surat izin praktik perlu mengajukan permintaan nomor surat ke bagian resepsionis sebagai bentuk identitas resmi surat izin praktik yang akan dikeluarkan dari Dinas Kesehatan untuk diproses lebih lanjut dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Langkah awal membuat surat keluar pada aplikasi E-Office dimulai dengan klik simbol "plus hijau" di bagian bawah pojok kanan

Gambar 3. Fitur Pembuatan Surat



b. Terdapat beragam pilihan template blanko surat yang dapat dipilih sesuai kebutuhan untuk pembuatan surat keluar. Namun, dalam pelayanan perizinan, pengguna dapat langsung memilih opsi Surat Upload Doc/Word dalam format *doc* atau *word*.

Gambar 4. Jenis Template Surat Keluar

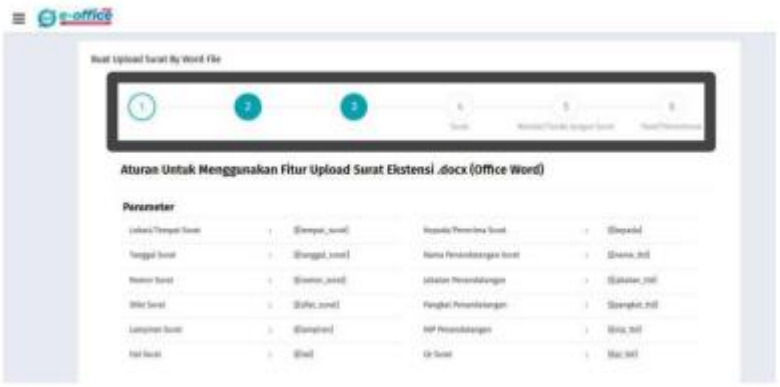


c. Sistem akan menampilkan form input pembuatan surat yang berisi beberapa aturan yang terdiri dari enam tahapan yang diisi oleh pengguna. Pada tahap pertama yaitu mengisi form tujuan/penerima surat (Dinas) baik ke internal

Jurnal Identitas Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Bandung
Vol. 5, No. 2, Mei 2026, pp. 1-14
E-ISSN: 2775-6262, P-ISSN: 2775-541X, DOI: 10.52496/identitas.v5i2.825

maupun eksternal Kabupaten Bandung. Pada tahap kedua mengisi kolom "tanggal surat" dan "sifat surat" serta "perihal" seperti rekomendasi surat izin praktik bagi tenaga medis dan tenaga kesehatan. Pada tahap ketiga mengupload dokumen surat berupa file word. Pada tahap keempat mengisi identitas Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten pada form penandatangan surat keluar. Pada tahap kelima mengisi nama pengelola dokumentasi sekaligus nama para verifikator terhadap surat keluar yang dibuat. Setelah tahapan pengisian selesai, maka klik "preview surat" dan klik "simpan surat".

Gambar 5. Tahapan Input Surat Keluar



d. Proses selanjutnya melalui tiga tahapan yaitu proses penandatanganan yang perlu mendapatkan tanda tangan resmi dari pihak yang berwenang, selanjutnya proses verifikasi, dan proses penomoran surat keluar. Pada proses verifikasi melibatkan beberapa pihak yang berperan dalam memastikan surat tersebut sudah memenuhi standar yang sesuai. Jika sudah sesuai maka para verifikator dapat memberikan paraf atau tanda tangan elektronik. Namun kendala dalam keterlambatan proses verifikasi surat disebabkan oleh beberapa verifikator tidak rutin memeriksa aplikasi untuk melihat surat yang perlu diverifikasi.

Jurnal Identitas Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Bandung
Vol. 5, No. 2, Mei 2026, pp. 1-14
E-ISSN: 2775-6262, P-ISSN: 2775-541X, DOI: 10.52496/identitas.v5i2.825

Gambar 6. Proses Verifikasi Surat Keluar



e. Langkah selanjutnya penomoran surat yang berfungsi sebagai identitas resmi surat untuk keperluan administrasi dan pengarsipan serta menjamin legalitas surat. Penomoran surat harus sesuai dengan format yang telah tercantum di aplikasi yang mencakup kode klasifikasi misalnya surat izin praktik yang memiliki kode (400.7.22) dan mengisi nomor urut agenda yang menyesuaikan dengan file surat yang telah diupload. Kendala yang muncul berupa keterlambatan dari pihak pembuat surat di setiap bidang akibat dari kekurangan sumber daya manusia.

Gambar 7. Proses Penomoran Surat Keluar



Selain fitur pengelolaan surat keluar, aplikasi e-office juga memiliki fitur untuk menangani surat masuk. Prosesnya dimulai dari penerimaan surat yang berasal dari instansi atau organisasi lain, baik dalam bentuk elektronik maupun manual. Surat tersebut dicatat secara rinci, meliputi nomor surat, nama pengirim, tanggal surat, serta isi surat untuk keperluan pengarahan dan disposisi lebih lanjut. Namun,

terdapat kelemahan pada fitur disposisi dalam aplikasi *e-office*, yang hingga saat ini belum berfungsi dengan optimal sehingga proses disposisi masih dilakukan secara manual. Prosedur manual tersebut diawali dengan pencatatan surat masuk di bagian resepsionis ke dalam buku agenda surat masuk. Setelah disposisi dilakukan, surat diserahkan kepada sekretaris dinas sebagai bukti penerimaan bahwa surat tersebut telah melalui tahap disposisi. Selanjutnya, surat dibagikan kepada masing-masing bidang terkait. Setiap bidang yang menerima surat masuk diwajibkan mencatatkan nama dan tanda tangan dalam buku serah terima sebagai bukti bahwa surat yang sudah di disposisi diterima dan diserahkan kepada bidang yang bersangkutan.

Kesimpulan

Penerapan aplikasi E-Office Sultan Bandung di Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung merupakan langkah strategis dalam mendukung implementasi e-government untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi pengelolaan administrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini mampu mempercepat proses administrasi, terutama dalam pengelolaan surat masuk dan keluar, serta perizinan tenaga kesehatan. Dengan sistem yang terotomasi, aplikasi ini mengurangi ketergantungan pada proses manual yang rentan terhadap kesalahan dan mempercepat waktu penyelesaian pekerjaan.

Namun demikian, penelitian juga mengidentifikasi beberapa kendala, seperti gangguan teknis pada sistem aplikasi, keterbatasan jaringan internet, dan rendahnya tingkat literasi digital pegawai. Ancaman keamanan data juga menjadi perhatian utama dalam penerapan aplikasi berbasis digital. Kendala-kendala ini menunjukkan perlunya penguatan infrastruktur teknologi, pelatihan khusus untuk pegawai, dan peningkatan keamanan data untuk memastikan implementasi e-government berjalan optimal.

Secara keseluruhan, aplikasi E-Office Sultan Bandung memberikan dampak positif yang signifikan terhadap pengelolaan administrasi di Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung. Dengan terus memperbaiki kekurangan yang ada, aplikasi ini memiliki potensi besar untuk menjadi model implementasi e-government yang efektif di sektor pemerintahan lainnya.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian mendalam terkait pemanfaatan e-government pada aplikasi e-office yang berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Terima kasih kepada pihak masyarakat yang telah bersedia berbagi pengalaman dalam pelayanan perizinan. Terima kasih kepada dosen pengampu yang telah memberikan masukan dan arahan dalam penulisan penelitian ini. Serta terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dalam proses penyusunan penelitian. Mohon maaf atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan artikel ilmiah ini, kami sangat mengharapkan masukan, kritikan serta saran yang bersifat membangun ke arah perbaikan, sehingga kami dapat terus berusaha melengkapi segala kekurangannya.

Daftar Rujukan

Andini, E. A. (2023). *Penerapan E-Office dalam Mewujudkan Efektivitas dan Efisiensi Kinerja Birokrasi Publik (Studi Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat)*. Universitas Lampung.

Anggita, D. P., Deliarnoor, N. A., & Kasman, A. (2025). *Pengelolaan Arsip Aktif Menggunakan Aplikasi Surat Menyurat Elektronik Aplikasi Negara (SULTAN) di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Bandung Tahun 2024*. Journal Of Multidisciplinary Research and Development, *7*(2).

Basir, S., & Syamsiar. (2023). *Konsep dan Implementasi E-Government*. CV Bintang Semesta Media.

Creswell, J. W. (2014). *Research Design Pendekatn Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran* (4th ed.). Pustaka Pelajar.

Matthew B. Miles, A. M. H. & J. S. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Method Sourcebook Edition 3*. SAGE Publications.

Permatasari, I., Mulyawan, R., & Taryana, A. (2024). *Strategi Pemerintah Kabupaten Bandung dalam Peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara Melalui Aplikasi E-Office*. Jurnal Administrasi Pemerintahan *(JANITRA)*, *4*(1).

Putera, R. E. (2009). *E-Government dan Reformasi Birokrasi dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik di Daerah*. Demokrasi, *8*(1).

Seputar, B. (2023). *Mengenal Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung dan Tugasnya*. *Seputar Bandung*. https://kumparan.com/seputar-bandung/mengenal-dinas kesehatan-kabupaten-bandung-dan-tugasnya-21hBuTh9OFZ/full