

ANALISIS APLIKASI SITANOS : SISTEM INFORMASI TATA NASKAH ONLINE DAN SURAT

Dwi Handoko Putra

Manajemen Teknologi Keimigrasian, Politeknik Pengayoman Indoensia
Jalan Satria Sudirman, Tanah Tinggi, Kota Tangerang , Indonesia
dwihandoko657@gmail.com

ABSTRAK

Transformasi digital di sektor pemerintahan telah mendorong lahirnya berbagai inovasi layanan publik berbasis teknologi informasi, salah satunya adalah *Sistem Informasi Tata Naskah Online dan Surat* (SITANOS). Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah pengelolaan surat-menyurat, mempercepat distribusi dokumen, dan meningkatkan transparansi administrasi di lingkungan pemerintahan. Namun, dalam praktiknya, implementasi SITANOS masih menghadapi berbagai kendala, mulai dari keterbatasan literasi digital pengguna, masalah infrastruktur jaringan, hingga resistensi terhadap perubahan dari sistem manual ke sistem digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dari implementasi SITANOS serta merumuskan strategi pengembangannya agar lebih efektif dan berkelanjutan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif-deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen, yang kemudian dianalisis menggunakan kerangka kerja SWOT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SITANOS memiliki kekuatan pada efisiensi waktu, kemudahan akses informasi, dan transparansi proses administrasi. Peluang pengembangan didukung oleh kebijakan pemerintah terkait digitalisasi layanan publik dan perkembangan teknologi informasi. Di sisi lain, kelemahan ditemukan pada keterbatasan fitur tertentu, literasi digital pengguna yang rendah, serta keterbatasan dukungan teknis. Ancaman yang dihadapi mencakup potensi serangan siber dan hambatan adopsi teknologi dari sebagian pegawai. Rekomendasi yang dihasilkan mencakup penguatan pelatihan, optimalisasi infrastruktur, peningkatan keamanan sistem, serta integrasi SITANOS dengan platform e-government lainnya untuk memaksimalkan manfaatnya.

Kata kunci : SITANOS, e-government, pelayanan publik digital, analisis SWOT, strategi pengembangan.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah membawa perubahan signifikan dalam tata kelola administrasi publik di berbagai negara, termasuk Indonesia. Penerapan konsep electronic government (e-government) menjadi salah satu strategi penting untuk meningkatkan efisiensi birokrasi, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas instansi pemerintah. Salah satu wujud implementasi e-government adalah pengembangan aplikasi layanan administrasi digital, seperti Sistem Informasi Tata Naskah Online dan Surat (SITANOS). Aplikasi ini dirancang untuk mendukung digitalisasi pengelolaan surat-menyurat dan tata naskah dinas secara terintegrasi, sehingga proses administrasi menjadi lebih cepat, terdokumentasi dengan baik, dan dapat diakses secara real-time oleh pihak berwenang.

Meskipun demikian, implementasi SITANOS tidak terlepas dari sejumlah kendala di lapangan. Beberapa permasalahan yang teridentifikasi meliputi keterbatasan literasi digital di kalangan pegawai, kurangnya infrastruktur jaringan di wilayah tertentu, resistensi terhadap perubahan dari sistem manual ke sistem digital, serta adanya risiko keamanan siber yang berpotensi mengancam kerahasiaan dan integritas data. Selain itu, keterbatasan integrasi SITANOS dengan platform e-government lain dan minimnya fitur mobile-friendly juga menjadi hambatan dalam memaksimalkan kinerja sistem ini. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi

manfaat yang ditawarkan SITANOS dengan tingkat optimalisasi penggunaannya di lapangan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman (analisis SWOT) dalam implementasi SITANOS di lingkungan pemerintahan. Melalui identifikasi faktor internal dan eksternal, penelitian ini diharapkan mampu merumuskan strategi pengembangan yang tepat untuk meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan SITANOS sebagai bagian dari transformasi digital administrasi publik.

Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif yang memungkinkan peneliti memperoleh gambaran mendalam terkait persepsi pengguna, kendala teknis, dan peluang pengembangan sistem. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen, yang kemudian dianalisis menggunakan kerangka kerja SWOT. Hasil analisis ini akan digunakan untuk merumuskan rekomendasi strategis yang dapat menjadi acuan bagi pengembang maupun pembuat kebijakan dalam mengoptimalkan pemanfaatan SITANOS, baik dari sisi teknis, sumber daya manusia, maupun dukungan kebijakan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Digitalisasi layanan pemerintahan (e-government) memainkan peran krusial dalam mempercepat transformasi digital, menyediakan

layanan publik yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Laporan terbaru oleh PBB menekankan pentingnya e-government sebagai katalisator pembangunan berkelanjutan[1].

Infrastruktur TIK yang memadai, literasi digital, dan regulasi yang mendukung merupakan fondasi penting bagi keberhasilan e-government[2]. Grimaudo et al. memberikan gambaran mengenai kesiapan pemerintahan terhadap digitalisasi, termasuk tantangan organisasi dan teknologi[3].

Model kepuasan pengguna layanan pemerintahan digital menekankan pentingnya aspek usability, kualitas informasi, keamanan, dan aksesibilitas. Studi ini mengadopsi pendekatan m-government yang layak menjadi referensi dalam menilai kepuasan pengguna SITANOS[4].

Di samping itu, inklusi digital menjadi aspek krusial dalam ruang lingkup layanan digital pemerintah. Penelitian di *Sustainability* menyoroti pentingnya pelatihan dan dukungan infrastruktur untuk menjangkau kelompok rentan[5].

Platform tata naskah elektronik menyediakan keunggulan seperti integritas data, efisiensi alur kerja, dan pengelolaan arsip yang baik[8]. Aplikasi seperti SITANOS perlu memenuhi kebutuhan teknis seperti integrasi antarunit dan keamanan arsip dokumen.

Analisis SWOT adalah metode strategis populer dalam menilai kondisi internal dan eksternal layanan publik[6]. Dalam konteks SITANOS, pendekatan SWOT memungkinkan perumusan strategi S-O, W-O, S-T, dan W-T yang berbasis data aktual[7].

Penggunaan AI dan IoT membuka kesempatan untuk memperkaya aplikasi pemerintahan (otomasi, analisis, personalisasi) [9]. Namun, ini menambah kebutuhan terhadap keamanan data dan tata kelola yang terarah, sehingga harus diimbangi dengan rekomendasi teknis dan regulasi yang jelas[10].

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif dengan tujuan memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai implementasi Sistem Informasi Tata Naskah Online dan Surat (SITANOS) di lingkungan pemerintahan serta merumuskan strategi pengembangannya melalui analisis SWOT. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengungkap fakta dan kondisi nyata di lapangan secara mendalam, baik dari aspek teknis maupun nonteknis, serta memberikan pemahaman yang lebih luas mengenai pengalaman dan persepsi pengguna secara langsung. Penelitian dilaksanakan pada salah satu instansi pemerintahan yang telah menerapkan SITANOS secara aktif, dengan pemilihan lokasi dilakukan secara purposif berdasarkan tingkat penggunaan aplikasi, ketersediaan data, dan kesediaan pihak instansi untuk berpartisipasi. Proses penelitian berlangsung selama tiga bulan, dimulai dari tahap persiapan, pengumpulan data, hingga analisis hasil.

Objek penelitian adalah aplikasi SITANOS, sedangkan informan penelitian meliputi pegawai

administrasi, pengelola tata naskah, administrator sistem, dan pejabat struktural yang terlibat dalam proses implementasi SITANOS. Teknik pemilihan informan menggunakan purposive sampling dengan pertimbangan bahwa responden memiliki pengalaman langsung dalam penggunaan aplikasi dan memahami proses pengelolaan surat-menyurat di instansi. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap penggunaan SITANOS, sedangkan data sekunder berasal dari dokumen resmi instansi, laporan penggunaan sistem, panduan operasional aplikasi, dan literatur ilmiah terkait e-government serta sistem informasi tata naskah elektronik..

Observasi dilakukan untuk mencatat proses kerja dan interaksi pengguna dengan aplikasi SITANOS secara langsung. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data hasil wawancara dan observasi, sehingga dapat dilakukan triangulasi data guna meningkatkan validitas hasil penelitian.

Tabel 1. Analisis Matriks Swot

	<i>Strengths</i>	<i>Weakness</i>
<i>Threats</i>	ST Memanfaatkan potensi untuk menghadapi ancaman	WT Meminimalkan kelemahan untuk menghadapi ancaman
<i>Opportunities</i>	SO Memanfaatkan potensi untuk meraih peluang	WO Mengatasi kelemahan untuk meraih peluang

Analisis data dilakukan menggunakan kerangka kerja SWOT yang terdiri dari empat tahap. Tahap pertama adalah identifikasi faktor internal, yaitu kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weaknesses*) yang dimiliki SITANOS. Tahap kedua adalah identifikasi faktor eksternal, yaitu peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) yang dihadapi dalam pengembangannya. Tahap ketiga adalah penyusunan matriks SWOT untuk memetakan hubungan antara faktor internal dan eksternal. Tahap keempat adalah perumusan strategi yang mencakup strategi S-O, W-O, S-T, dan W-T sebagai dasar rekomendasi pengembangan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. SITANOS

Sebagai langkah strategis dalam modernisasi tata kelola administrasi pemerintahan, Aplikasi Sistem Informasi Tata Naskah Online dan Surat (SITANOS) dihadirkan untuk menyederhanakan dan mempercepat proses pengelolaan surat-menyurat dan arsip dokumen resmi di lingkungan instansi pemerintah. Analisis pada sistem sebelumnya menunjukkan bahwa ketergantungan pada metode pengelolaan surat secara manual—mulai dari pencatatan hingga distribusi fisik—telah menjadi hambatan utama bagi efisiensi

kerja. Cara lama ini tidak hanya memerlukan waktu yang tidak proporsional untuk setiap proses disposisi dan pengarsipan, tetapi juga sering menimbulkan penumpukan dokumen dan keterlambatan dalam penyampaian informasi antarunit kerja, terutama pada periode dengan volume surat yang tinggi.

Melalui digitalisasi ini, SITANOS secara efektif mengeliminasi hambatan tersebut dengan menghadirkan sistem terintegrasi yang memungkinkan pencatatan, pelacakan, dan distribusi dokumen dilakukan secara real-time. Implementasi SITANOS tidak hanya meningkatkan kecepatan alur kerja, tetapi juga memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan keamanan data, sekaligus memperkenalkan era baru tata naskah dinas yang lebih efisien, modern, dan responsif terhadap kebutuhan pelayanan publik internal.

4.2. Analisis SWOT

Pada bagian ini menjelaskan analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) yang difokuskan untuk mengetahui implementasi dari Aplikasi Sistem Informasi Tata Naskah Online dan Surat (SITANOS) pada instansi pemerintahan yang menggunakannya. Analisis ini dilakukan untuk mengidentifikasi faktor kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang berkaitan dengan penerapan SITANOS dalam pengelolaan tata naskah dinas elektronik.

Data yang digunakan dalam analisis ini diperoleh dari hasil wawancara pada pihak terkait, yaitu pengumpulan data primer melalui wawancara semi-terstruktur dengan narasumber kunci yang merupakan pengguna langsung aplikasi, termasuk pegawai administrasi, pengelola surat, dan administrator sistem di instansi yang telah menerapkan SITANOS. Selain itu, observasi langsung dilakukan untuk melihat proses penggunaan SITANOS mulai dari pembuatan, disposisi, hingga pengarsipan dokumen elektronik.

Informasi yang diperoleh digunakan sebagai dasar untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kemudahan dan tantangan di dalam penerapan SITANOS, yang kemudian dikelompokkan ke dalam empat kategori utama, yaitu:

4.3. Kekuatan (Strength)

Kekuatan (Strength) adalah usaha yang dilakukan organisasi yang menunjukkan suatu keunggulan dari organisasi dalam hal memenuhi kebutuhan pasar (konsumen). Dari hasil temuan data yang ditemukan oleh peneliti faktor-faktor yang menjadi kekuatan pada Aplikasi One Door Service (Perdim Online) yaitu :

- Efisiensi Proses Surat-Menyurat.
- Pencatatan & Pelacakan Arsip Terintegrasi.
- Mendukung Transparansi dan Akuntabilitas.
- Aksesibilitas Internal.

4.4. Kelemahan (Weakness)

Jika berbicara tentang kelemahan merupakan kurangnya kemampuan yang dimiliki secara profesional sehingga menghambat kinerja erta efektivitas dari suatu organisasi. Faktor-faktor yang menjadi kelemahan pada Aplikasi One Door Service (Perdim Online) berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu :

- Ketergantungan pada Infrastruktur Jaringan.
- Keterbatasan Integrasi Lintas Sistem.
- Kurangnya Fitur Mobile-Friendly.
- Literasi Digital Pegawai Bervariasi.

4.5. Peluang (Opportunities)

Pada setiap lembaga memiliki faktor peluang untuk mengembangkan organisasinya lebih baik lagi. Adapun peluang yang terdapat pada Aplikasi One Door Service (Perdim Online) berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan kepada petugas imigrasi yang berkaitan yaitu:

- Kebijakan Nasional Transformasi Digital.
- Pengembangan Integrasi dengan Sistem Lain.
- Pemanfaatan Teknologi AI dan OCR.
- Dukungan Pelatihan & Capacity Building.

4.6. Ancaman (Threats)

Ancaman merupakan situasi penting yang kurang menguntungkan yang dihadapi oleh organisasi. Setiap organisasi harus menganalisis ancaman yang datang bagi organisasinya untuk mengetahui apakah organisasi tersebut dapat bertahan lama atau tidak. Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terakit dengan faktor ancaman bagi Aplikasi One Door Service (Perdim Online) yaitu :

- Risiko Keamanan Siber.
- Resistensi Perubahan.
- Keterbatasan Anggaran Pemeliharaan.
- Perubahan Regulasi.

4.7. Analisis Matriks SWOT

Tabel 2. Hasil Analisis SWOT

	Strength (S)	Weakness (W)
	1. Efisiensi Proses Surat-Menyurat. 2. Pencatatan & Pelacakan Arsip Terintegrasi. 3. Mendukung Transparansi dan Akuntabilitas. 4. Aksesibilitas Internal.	1. Ketergantungan pada Infrastruktur Jaringan. 2. Keterbatasan Integrasi Lintas Sistem. 3. Kurangnya Fitur Mobile-Friendly. 4. Literasi Digital Pegawai Bervariasi.

Opportunities (O)	S-O STRATEGI	W-O STRATEGI
1. Kebijakan Nasional Transformasi Digital. 2. Pengembangan Integrasi dengan Sistem Lain. 3. Pemanfaatan Teknologi AI dan OCR. 4. Dukungan Pelatihan dan Capacity Building	1. Mengoptimalkan transparansi dan efisiensi proses untuk mendukung target pemerintah dalam transformasi digital. 2. Memanfaatkan fitur tracking dan arsip untuk integrasi lintas instansi 3. Menambahkan fitur AI/OCR untuk memperkuat pengelolaan dokumen	1. Mengadakan pelatihan literasi digital untuk mengurangi kesenjangan kompetensi pegawai 2. Mengembangkan versi mobile-friendly untuk meningkatkan aksesibilitas 3. Memperluas integrasi sistem untuk mendukung kebijakan nasional
Threats (T)	S-T STRATEGI	W-T STRATEGI
1. Risiko Keamanan Siber. 2. Resistensi Perubahan. 3. Keterbatasan Anggaran Pemeliharaan. 4. Perubahan Regulasi.	1. Memperkuat sistem keamanan dan enkripsi untuk melindungi dokumen 2. Menggunakan log activity sebagai alat pengendalian internal untuk mengurangi risiko penyalahgunaan 3. Menerapkan prosedur darurat jika terjadi gangguan jaringan	1. Mengajukan anggaran pemeliharaan dan upgrade infrastruktur secara berkala 2. Membuat SOP cadangan manual jika terjadi gangguan jaringan 3. Menyusun roadmap penyesuaian sistem jika regulasi berubah

4.8. Strategi S-O (strength-opportunity)

Strategi ini dibuat berdasarkan pemikiran untuk memanfaatkan seluruh kekuatan yang dimiliki SITANOS guna merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya. Berdasarkan matriks SWOT yang telah disusun, maka dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Kekuatan Utama:

- Efisiensi Proses Surat-Menyurat — SITANOS mampu mempersingkat alur disposisi surat dan distribusi dokumen resmi, sehingga mengurangi waktu pemrosesan dibandingkan metode manual.
- Pencatatan & Pelacakan Arsip Terintegrasi — setiap dokumen dapat dilacak statusnya secara real-time, mempermudah monitoring dan mencegah kehilangan arsip.
- Mendukung Transparansi dan Akuntabilitas — keberadaan log aktivitas memberikan jejak audit yang jelas pada setiap transaksi dokumen.
- Aksesibilitas Internal — aplikasi dapat diakses oleh pegawai dari berbagai unit kerja melalui jaringan intranet/online dengan keamanan terjamin.

Peluang:

- Dukungan Kebijakan Nasional Transformasi Digital — pemerintah pusat secara aktif mendorong penerapan e-government di seluruh instansi.
- Pengembangan Integrasi dengan Sistem Lain — peluang untuk menghubungkan SITANOS dengan aplikasi pemerintah lainnya demi alur kerja yang lebih terintegrasi.
- Pemanfaatan Teknologi AI dan OCR — membuka kesempatan untuk otomatisasi identifikasi dokumen, klasifikasi arsip, dan rekomendasi disposisi.
- Program Literasi Digital ASN — adanya pelatihan resmi dari pemerintah yang bisa meningkatkan keterampilan pengguna SITANOS.

Rekomendasi Strategi:

- Mengoptimalkan Promosi Internal — mempromosikan efisiensi dan transparansi yang

ditawarkan SITANOS kepada seluruh pegawai, sehingga adopsi penggunaan dapat meningkat secara merata.

- Mendorong Integrasi Lintas Sistem — memanfaatkan kekuatan sistem terintegrasi untuk menjalin kerja sama teknis dengan pengembang aplikasi pemerintahan lain.
- Mengimplementasikan Fitur AI/OCR — mempercepat proses klasifikasi dan pencarian dokumen dengan teknologi pengenalan teks otomatis.
- Meningkatkan Kompetensi Pengguna — mengadakan pelatihan internal yang diselenggarakan dengan program literasi digital nasional, guna memastikan semua pegawai mampu memanfaatkan fitur SITANOS secara maksimal.

4.9. Strategi S-T (strength-threat)

Strategi ini disusun untuk memanfaatkan kekuatan yang dimiliki SITANOS dalam menghadapi ancaman yang berpotensi menghambat atau merugikan sistem.

Kekuatan Utama:

- Efisiensi Proses Surat-Menyurat — SITANOS mampu mempercepat alur distribusi dokumen sehingga meminimalkan potensi keterlambatan.
- Pencatatan & Pelacakan Arsip Terintegrasi — setiap dokumen memiliki identitas dan status yang dapat dipantau secara real-time.
- Transparansi dan Akuntabilitas — log aktivitas yang detail memudahkan pengawasan internal.
- Aksesibilitas Internal yang Aman — penggunaan autentikasi dan hak akses memastikan hanya pihak berwenang yang dapat mengakses dokumen tertentu.

Ancaman Utama:

- Risiko Keamanan Siber — ancaman peretasan atau kebocoran dokumen yang dapat merusak reputasi dan kepercayaan.
- Resistensi terhadap Perubahan — sebagian pegawai enggan meninggalkan metode manual.

- c. Keterbatasan Anggaran Pemeliharaan — dapat memperlambat perbaikan bug atau pembaruan keamanan.
- d. Perubahan Regulasi — penyesuaian terhadap kebijakan baru dapat memerlukan waktu dan sumber daya besar.

Rekomendasi Strategi:

- a. Memperkuat Keamanan Data — menerapkan enkripsi, firewall, dan sistem deteksi ancaman siber untuk melindungi dokumen.
- b. Menggunakan Log Activity untuk Mitigasi Risiko — memanfaatkan pencatatan aktivitas sebagai alat deteksi dini penyalahgunaan.
- c. Sosialisasi Manfaat Sistem — menjelaskan kepada pegawai keunggulan efisiensi SITANOS agar mengurangi resistensi terhadap digitalisasi.
- d. Menyusun Rencana Penyesuaian Regulasi — memanfaatkan fleksibilitas sistem agar dapat diadaptasi dengan cepat saat ada perubahan kebijakan.

4.10. Strategi W-O (weaknesses-opportunity)

Strategi ini dibuat untuk meminimalkan kelemahan dengan cara memanfaatkan peluang yang ada. Berdasarkan matriks SWOT, dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Kelemahan Utama:

- a. Ketergantungan pada Infrastruktur Jaringan — jika koneksi internet atau intranet terganggu, seluruh proses akan terhenti.
- b. Keterbatasan Integrasi Lintas Sistem — SITANOS belum sepenuhnya terhubung dengan aplikasi pemerintahan lain yang relevan.
- c. Kurangnya Antarmuka Mobile-Friendly — akses melalui perangkat seluler masih kurang optimal.
- d. Literasi Digital Pegawai Bervariasi — beberapa pengguna memerlukan pelatihan tambahan untuk mengoperasikan fitur dengan lancar.

Peluang:

- a. Dukungan Kebijakan Nasional Transformasi Digital — pemerintah menyediakan regulasi dan anggaran untuk mendukung modernisasi sistem.
- b. Pengembangan Integrasi dengan Sistem Lain — adanya potensi kolaborasi antarinstansi dalam pengelolaan dokumen digital.
- c. Pemanfaatan Teknologi AI/OCR — peluang untuk menambah fitur cerdas dalam pengelolaan dokumen.
- d. Program Literasi Digital ASN — dukungan pelatihan resmi dari pemerintah untuk meningkatkan kemampuan pegawai.

Rekomendasi Strategi:

- a. Mengoptimalkan Pelatihan Pegawai — memanfaatkan program literasi digital nasional untuk mengatasi kesenjangan keterampilan pengguna.
- b. Mengembangkan Versi Mobile-Friendly — membuat antarmuka yang responsif untuk mendukung akses di lapangan.

- c. Menjalinkan Kerja Sama Integrasi Sistem — memanfaatkan peluang kolaborasi untuk menghubungkan SITANOS dengan sistem pendukung lainnya.
- d. Menggunakan Teknologi Cloud yang Andal — memastikan ketersediaan sistem tetap terjaga meski terjadi gangguan jaringan lokal.

4.11. Strategi W-T (weaknesses-threat)

Strategi ini disusun untuk meminimalkan kelemahan yang ada dan menghindari dampak negatif dari ancaman eksternal.

Kelemahan Utama :

- a. Ketergantungan pada Infrastruktur Jaringan — gangguan koneksi dapat menghentikan proses operasional.
- b. Keterbatasan Integrasi Lintas Sistem — belum terhubung optimal dengan aplikasi pemerintah lainnya.
- c. Kurangnya Antarmuka Mobile-Friendly — akses dari perangkat seluler belum optimal.
- d. Literasi Digital Pegawai Bervariasi — sebagian pegawai kurang terampil dalam mengoperasikan fitur digital.

Ancaman Utama :

- a. Risiko Keamanan Siber — peretasan atau kebocoran data dapat mengganggu kepercayaan publik.
- b. Resistensi terhadap Perubahan — potensi penolakan dari pegawai terhadap sistem baru.
- c. Keterbatasan Anggaran Pemeliharaan — dapat menghambat peningkatan fitur dan keamanan.
- d. Perubahan Regulasi — aturan baru dapat menuntut perubahan teknis yang signifikan.

Rekomendasi Strategi:

- a. Menyusun SOP Cadangan Manual — memastikan proses surat-menyurat tetap berjalan saat terjadi gangguan sistem.
- b. Mengajukan Anggaran Pemeliharaan Rutin — menjamin ketersediaan dana untuk pembaruan dan perbaikan sistem.
- c. Pelatihan Literasi Digital — meningkatkan kemampuan pegawai dalam menggunakan SITANOS secara optimal.
- d. Pengembangan Integrasi Modular — merancang sistem agar dapat diubah atau disesuaikan dengan cepat saat terjadi perubahan regulasi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis SWOT, Sistem Informasi Tata Naskah Online dan Surat (SITANOS) terbukti memiliki potensi besar dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pengelolaan dokumen di instansi pemerintahan melalui kekuatan seperti pencatatan terintegrasi, pelacakan real-time, dan aksesibilitas yang aman. Meskipun demikian, terdapat kelemahan yang perlu diatasi, seperti ketergantungan pada jaringan, keterbatasan integrasi lintas sistem, serta variasi literasi digital pegawai. Peluang yang tersedia, seperti dukungan kebijakan

nasional transformasi digital, perkembangan teknologi AI/OCR, dan program literasi digital ASN, dapat dimanfaatkan untuk memperkuat keunggulan SITANOS. Sementara itu, ancaman berupa risiko keamanan siber, resistensi pegawai terhadap perubahan, keterbatasan anggaran, dan perubahan regulasi memerlukan strategi mitigasi yang tepat. Oleh karena itu, direkomendasikan agar pengembangan SITANOS difokuskan pada peningkatan keamanan data, optimalisasi integrasi dengan sistem lain, penyediaan pelatihan berkelanjutan bagi pegawai, serta penyusunan prosedur cadangan yang siap digunakan saat terjadi gangguan, sehingga SITANOS dapat terus memberikan layanan yang optimal, berkelanjutan, dan relevan dengan kebutuhan tata kelola administrasi modern.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Oktavia A. Ramadhani, Khansa N. Lutfiyah, Devita L. Tupen, Fadhia C. Adzzahra, Fatkhuri, Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi M-Paspor dalam Perspektif Implementasi E-Government di Indonesia, *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, vol. 5, no. 1, hlm. 12, Juni 2025. Penerbit Adm
- [2] S. W. Balansa, J. H. Posumah, R. Mambo, Pengaruh Digital Governance terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado, *Jurnal Administrasi Publik*, vol. 10, no. 3, hlm. 13–21, April 2025. eJournal UNSRAT
- [3] R. N. Hamim, A. Meidiana, C. Helmi, N. Nurdin, Dampak Implementasi E-Government Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Desa Sukajaya, *Indonesian Journal of Public Administration Review*, vol. 1, no. 3, hlm. 16, Juni 2024. Pubmedia Journal Series
- [4] Antania Hanjani, Dwi L. Arifianti, Humaira Febrinaharnum, Yuli Anitasari, Evaluasi Implementasi E-Government pada Sistem Layanan Kesehatan Digital: Studi pada Aplikasi JakSehat, *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 2023. Jiap
- [5] Akmala Hadita, Novi Agustina, Sintia Bella, Kepuasan Pengguna Aplikasi Pasti Oke Melalui Kualitas Pelayanan E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut, *Jurnal Algoritma*, vol. 22, no. 1, hlm. 1002–1012, Juni 2025. Jurnal Institut Teknologi Garut
- [6] Silvia Nuraeni, Shakil Safdar, Dita Aprilia, Fakthuri, Pengaruh E-Government Tangsel Siaga Terhadap Efektivitas Pelayanan Pengaduan di Tangsel, *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, vol. 5, no. 1, hlm. 8, Juni 2025. Penerbit Adm
- [7] Delina S. Pasya Ramadhani, Marsya Lismaya, Novita A. Putri, Nova A. Arianto, Muhammad A. Muljanto, Implementasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Melalui Aplikasi Wargaku, *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, vol. 5, no. 1, hlm. 13, Juni 2025. Penerbit Adm
- [8] Ruth R. E. Nainggolan, Muhammad H. Aqil, Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Pemerintah Kota Pagar Alam, *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, vol. 5, no. 2, 2023. IPDN eJournal
- [9] Resna Napitu, Johannes W. P. Purba, Johan A. S. Silalahi, Yulia M. Saragih, Pengaruh Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pemohon Pembuatan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pematangsiantar, *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, vol. 7, no. 1, hlm. 236–247, Mei 2025. Jurnal USI
- [10] Muhammad A. M. Ammas, Ardi F. Alfianshah, Arlian E. Tarigan, Andi Gunawan, M. F. Alfayed Idham, Transformasi Pelayanan Publik Melalui E-Government (Studi Kasus Implementasi Aplikasi JAKI), *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, vol. 2, no. 2, 2023. ejurnal.politeknikpratama.ac.id