

BAB III

PEMBAHASAN

A. Deskripsi Kasus

Semenjak Pandemi *COVID-19*, diberlakukan sistem *WFH* dan *WFO*. Dengan bekerja dari rumah mencapai 70% dan dikantor dibatasi hanya 30% saja dari kapasitas. Semenjak saat itu, penerapan sistem Pengarsipan *e-Office* lebih diutamakan. *e-Office* merupakan sistem yang dirancang untuk membantu administrasi surat menyurat seperti pengarsipan. Pemerintah Indonesia saat ini mengaplikasikan *e-Office* seperti di kementerian. Salah satunya Kementerian Investasi/BKPM mengaplikasikan *e-Office* ke dalam 9 unit kerja, sekretaris utama, staf khusus staf ahli dan komite investasi. Khususnya pada Unit Pusat Pendidikan dan Pelatihan karena dampak dari Pandemi *COVID-19*. Alasan pelaksanaan *e-Office* adalah untuk memahami kerangka kerja satu pintu masuk yang layak dan produktif dengan tujuan berguna untuk bantuan pemerintah dari otoritas publik dan masyarakat. Sebagian besar komponen bantuan menggunakan *e-Office* sesuai dengan SOP (*Standard Operational Procedure*) terkait. Otoritas publik sedang mencoba untuk lebih mengembangkan eksekusi tergantung pada inovasi. Dalam sistem pengarsipan *e-Office*, tentunya seringkali menghadapi masalah. Baik itu masalah sistem yang menjadi teknologi utama, karena apabila sistem pengarsipan *e-Office* tidak berjalan dengan baik, maka akan menjadi hambatan dan masalah. Dari penjelasan kasus dalam penelitian ini, menciptakan beberapa masalah, diantaranya:

1. Apakah sistem pengarsipan *e-Office* sudah memenuhi kebutuhan?

Suatu kebijakan yang berkaitan dengan program atau aplikasi secara digitalisasi tidak akan berkembang tanpa adanya sarana yang memadai, yaitu perangkat keras seperti komputer yang memadai dan perangkat lunak berkaitan dengan jaringan dan server. Seperti fitur-fitur yang ada di dalam layanan *e-Office 365* pada Unit Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Investasi/BKPM.

Fitur persuratan yang ada di *e-Office* Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Investasi/BKPM diantaranya:

- a) Berita Faksimili (BRAFAKS)
- b) Letter of Intent
- c) Memorandum
- d) Nota Dinas
- e) Surat Dinas
- f) Surat Tugas
- g) Surat Lain-lain

Dari beberapa fitur tersebut, ada beberapa yang masih belum sempurna atau sistem *e-Office 365* masih baru seperti Fitur Brafax dan Letter of Intent. Karena sistem *e-Office 365* masih dalam tahap penyempurnaan oleh Unit Pusat Pengelolaan Data & Informasi (PUSDATIN) Kementerian Investasi/BKPM. Sehingga masih membutuhkan bantuan dari unit PUSDATIN sebagai pengelola *e-Office*.

Letter of intent adalah surat bisnis otoritas, yang secara tidak sah membatasi pertemuan yang dibuat oleh seorang pengusaha, visioner bisnis, atau organisasi, untuk menyampaikan minat, keinginan, harapan, minat, atau tujuan bisnis secara tulus, diperinci, ringkas dan jelas, dan kegiatan dan pertukaran lebih lanjut akan dilakukan, dan kapasitas untuk menyelesaikannya, kepada pengusaha, visioner bisnis, atau organisasi lain.. Sedangkan Berita Faksimili (BRAFAKS) adalah pesawat terbang atau mesin untuk mengirim dan mendapatkan berita dan gambar melalui faks atau korespondensi radio dengan kerangka perkalian fotografi. Misalnya, telah terjadi peningkatan inovasi data mulai dari telepon, fax, hingga web. Jaringan internetpun sangat penting, karena sistem pengarsipan *e-Office* menggunakan jaringan internet yang tentunya stabil dengan minimal kecepatan rata-rata 20–50 Mbps. Tetapi kenyatannya jaringan internet pada Unit Pusat Pendidikan dan Pelatihan terkadang lambat.

Kemudian perangkat keras seperti komputer untuk sistem pengarsipan *e-Office* juga harus memiliki minimal spesifikasi seperti:

- a) Intel Core I5 650 (4cpus).
- b) Motherboard Intel H55.
- c) RAM 8GB ddr3.
- d) HDD 500GB.
- e) Vga Onboard Intel HD.
- f) Monitor LED 19 inc.

Tetapi dalam kenyataannya, komputer yang dimiliki oleh Unit Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Investasi/BKPM masih menggunakan komputer merk HP dengan keluaran tahun 2016. Kemudian komputer disana ada beberapa yang tidak berfungsi, sehingga tidak bisa digunakan. Hal ini membuat Sistem Pengarsipan *e-Office* terkadang agak lambat ketika digunakan.

Ada beberapa kelebihan sistem pengarsipan melalui *e-Office* diantaranya:

a) Memberi Kemudahan Dalam Komunikasi Dan Koordinasi.

Dengan adanya aplikasi *e-Office* ini maka tentunya antara setiap bagian di kantor bisa saling berkomunikasi dan melakukan koordinasi terkait pekerjaan administratif internal kantor. Biasanya apabila ada suatu pekerjaan administratif yang perlu dikerjakan setiap bagian di kantor maka akan dibuat pengumuman dalam bentuk tertulis yang didistribusikan kepada setiap bagian. Namun hal tersebut tidak perlu dilakukan lagi dengan adanya *e-Office*, pengumuman tersebut bisa diberitahukan melalui aplikasi tersebut dan dilihat oleh semua bagian di kantor tersebut.

b) Memberi Fasilitas Untuk Pembuatan Dan Pengiriman Undangan Atau Memo.

Undangan atau memo yang perlu didistribusikan ke seluruh bagian pun bisa dibuat dan dikirimkan melalui aplikasi *e-Office* ini, sehingga dengan demikian tentunya membuat pekerjaan menjadi lebih mudah serta cepat. Karena setiap bagian nantinya diharapkan

untuk selalu aktif menggunakan *e-Office* setiap harinya, maka dengan demikian undangan atau memo tersebut bisa langsung disampaikan dengan cepat pada hari itu juga.

c) Memberi Fasilitas Pengiriman Email Yang Terintegrasi.

Selain itu aplikasi *e-Office* ini juga menunjang pengiriman email yang langsung terintegrasi dengan mail server kantor tersebut. Dengan demikian Anda tidak hanya bisa menggunakan email tersebut untuk berkirim dokumen dengan berbagai bagian di kantor.

d) Meningkatkan Efisiensi Kerja Dengan Konsep Paperless.

Seperti yang sudah disebutkan sebelumnya bahwa dengan adanya aplikasi *e-Office* ini mendukung gerakan paperless di perkantoran. Tidak perlu lagi menggunakan banyak kertas untuk mencetak dokumen kantor seperti surat, undangan, memo dan arsip lainnya. Semuanya bisa dilakukan dengan adanya data digital yang dibuat serta dikirimkan melalui aplikasi *e-Office* ini. Konsep paperless banyak sekali dilakukan oleh bagian administrasi di perkantoran pemerintah, hal ini bisa juga meningkat citra baik bagi instansi bersangkutan, sebab isu lingkungan memang menjadi isu yang sangat diperhatikan oleh masyarakat dunia saat ini, dengan berkurangnya penggunaan kertas maka berkurang juga pohon-pohon yang ditebang untuk membuat kertas. Tentunya apabila semua kantor bisa mengusung konsep ini akan sangat baik bagi kelangsungan lingkungan kita.

e) Menjadi Media Center Untuk Penyimpanan Data.

Dengan adanya aplikasi *e-Office* juga mampu menjadikannya sebagai media center yang berfungsi untuk menyimpan data digital yang penting untuk pekerjaan administratif. Sehingga dokumen surat, undangan dan lainnya bisa disimpan dengan baik dan dikirimkan saat dibutuhkan.

Kemudian Ada beberapa kekurangan sistem pengarsipan melalui *e-Office* pada Unit Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Investasi/BKPM diantaranya:

a) Kendala Teknis.

Komputer yang dipakai sejak tahun 2016 masih dipakai sampai saat ini. Sehingga pengeditan dokumen secara online terkadang agak lambat ketika mengedit isi surat dan pengarsipan surat.

b) Kesiapan Database.

Ada beberapa fitur jenis surat yang belum sempurna atau belum bisa digunakan sehingga cukup menyulitkan karena sistemnya masih tergolong baru.

Kesimpulannya sistem pengarsipan *e-Office* belum memenuhi seluruh kebutuhan yang ada di Unit Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Investasi/BKPM. Karena masih ada beberapa kendala yang mesti diperbaiki, agar sistem pengarsipan kedepannya dapat berjalan tanpa hambatan.

2. Bagaimana penggunaan sistem pengarsipan *e-Office*?

A. Masuk ke Sistem *e-Office*

- 1) Mengakses web portal.bkpm.go.id.
- 2) *Login* menggunakan *user name* dan *password* (semua pegawai Kementerian Investasi/BKPM punya akun di *e-Office*, tujuannya agar pimpinan/atasan bisa menyampaikan disposisi/arahan terkait surat secara langsung kepada bawahannya melalui *e-Office*). Tetapi yang bisa menginput surat-surat untuk ditandatangani oleh Pimpinan dan yang bisa memberikan penomoran surat adalah orang/pegawai yang telah terdaftar dan disetujui oleh admin sebagai Tata Usaha/Sekretaris Pimpinan.

B. Masuk ke Fitur Persuratan.

- 1) Ada 5 pilihan menu: Beranda, Surat Masuk, Disposisi, Surat Keluar dan Laporan.
- 2) Pilih menu sesuai kebutuhan, apakah akan melakukan penginputan surat untuk ditandatangani atasan, atau penginputan surat masuk untuk mendapat disposisi dari atasan.

C. Penginputan Surat Keluar (Surat yang dibuat oleh PUSDIKLAT dan ditandatangani oleh KAPUSDIKLAT).

- 1) Pilih menu "Buat Surat" yg terdapat pada Beranda kemudian mengisikan data2 dan mengupload lampiran jika ada kemudian lanjutkannya dengan pengeditan secara online untuk isi suratnya.

- 2) Setelah selesai, pilih setuju, maka surat akan langsung terkirim kepada Pimpinan untuk ditandatangani.
- 3) Setelah ditandatangani, dilakukan penomoran oleh TU PUSDIKLAT untuk Surat Internal, tetapi untuk Surat Eksternal akan dilakukan penomoran oleh TU Kementerian Investasi/BKPM.
- 4) Surat yang telah diberi nomor akan langsung tersimpan di data dan berkasnya di *e-Office* (pada sub-menu Daftar Surat Keluar di menu Surat Keluar) dan bs langsung dikirimkan ke tujuan surat melalui sistem, ada pilihan "kirim" (jika tujuannya internal).

D. Penginputan Surat Masuk (Surat yang diterima PUSDIKLAT dari Unit lain).

- 1) Pilih menu "Tambah Surat Masuk" pada Beranda, kemudian diinput detail info suratnya dan diupload.
- 2) Kemudian klik "kirim", maka surat akan terkirim kepada Pimpinan untuk selanjutnya didisposisi oleh Pimpinan.

E. Pengecekan Disposisi.

Menu disposisi berfungsi untuk melihat apakah surat2 masuk yang diteruskan kepada Pimpinan telah didisposisi (bisa dilihat disposisinya kepada siapa dan apakah telah selesai dikerjakan disposisinya atau belum)

F. Pengarsipan Surat Masuk.

- 1) Untuk melihat Surat masuk bisa dilihat pada sub-menu Daftar Surat Masuk pada menu Surat Masuk.

- 2) Urutan Arsip yang ditampilkan sesuai dengan tanggal diterima.
- 3) Ada menu filter ditampilkan sesuai kategori surat, apakah Surat Dinas, Nota Dinas atau yang lainnya. Pencarian (bisa langsung diketikkan perihal atau nomor surat yg dicari) untuk memudahkan pencarian arsip.

G. Pengarsipan Surat Keluar

- 1) Urutan Arsip yang ditampilkan sesuai dengan tanggal diterima.
- 2) Ada menu filter (ditampilkan sesuai kategori surat, apakah Surat Dinas, Nota Dinas atau yang lainnya) dan pencarian (bisa langsung diketikkan perihal atau nomor surat yg dicari) untuk memudahkan pencarian arsip

H. Penomoran Surat Keluar (Internal/Nota Dinas)

- 1) Masuk ke sub-menu Daftar Penomoran yang ada di menu Surat Keluar.
- 2) Nota Dinas yang telah di tandatangani oleh Pimpinan akan langsung muncul dan bisa dipilih untuk diberi nomor dan tanggal Nota Dinas.
- 3) Untuk penomoran Surat Dinas (Surat Keluar Eksternal) dilakukan oleh TU Keminves/BKPM melalui sistem juga.
- 4) Tiap unit di BKPM punya kode surat dinas/nota dinas masing2.

I. Menu Laporan

Berfungsi untuk melihat rekap data Surat Masuk, Disposisi atau Surat Keluar selama jangka waktu tertentu sesuai yang dibutuhkan.

Kesimpulannya adalah Sistem Pengarsipan di *e-Office* itu otomatis. Hanya saja memang agak detail di awal ketika penginputan surat untuk diajukan ke kepala PUSDIKLAT untuk ditandatangani secara *digital by system*. Karena untuk semua komponen surat diinput disana termasuk badan suratnya juga langsung diketik di sistem (di edit secara online), dan untuk lampiran suratnya hanya tinggal diupload saja di fitur/menu lampiran. Setelah surat selesai diinput, data-datanya beserta lampirannya maka bisa diajukan ke kepala PUSDIKLAT untuk ditandatangani. Setelah ditandatangani maka harus dinomori terlebih dahulu sebelum dikirim. Jika belum dinomori maka tidak bisa dikirim. Setelah selesai penomoran maka bisa langsung dikirim melalui sistem *e-Office* (ada menu kirim) dan nanti akan terkirim sesuai tujuan surat yg tertera (jika tujuannya internal Kementerian Investasi/BKPM). Tetapi jika tujuannya eksternal maka harus di *download* terlebih dahulu kemudian dikirim melalui email (tidak dalam sistem yg sama). Surat yang telah ditandatangani dan dinomorin tersebut otomatis langsung tersimpan dan terdata di sistem. Jadi, jika sewaktu-waktu dibutuhkan maka bisa langsung dilihat atau di *download* dari sistem. Jadi tidak perlu pengarsipan secara *hardcopy* lagi.

B. Analisis Kasus

Teknik Analisis Kasus yang penulis gunakan dalam mencari sebuah solusi untuk mengatasi permasalahan yang terjadi pada Unit Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Investasi/BKPM adalah dengan menggunakan teknik analisis SWOT. Menurut Rangkuti (2009) menjelaskan bahwa “Pemeriksaan SWOT adalah bukti yang dapat dikenali dari berbagai faktor yang sengaja dibuat untuk menggambarkan teknik perusahaan. Pemeriksaan ini tergantung pada alasan yang dapat meningkatkan Strengths dan Opportunities, namun tetap membatasi Weakness dan Threats. Siklus dinamis dengan cara ini selalu terhubung dengan kemajuan misi, tujuan, sistem dan strategi bisnis. Dengan demikian, pada tingkat dasar, pemeriksaan SWOT memikirkan komponen luar (bukaan dan bahaya) dan faktor ke dalam (kualitas dan kekurangan) untuk memutuskan definisi prosedur (penyusunan metodologi) dengan tujuan akhir untuk membentuk sistem jarak jauh. Berikut adalah gambaran investigasi SWOT yang terjadi pada isu-isu tersebut pada Unit Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Investasi/BKPM sebagai berikut:

1. Kekuatan (*Strengths*)

- a. Dengan adanya aplikasi *e-Office* ini mendukung gerakan *paperless* di perkantoran. Tidak perlu lagi menggunakan banyak kertas untuk mencetak dokumen kantor seperti surat, undangan, memo dan arsip lainnya. Semuanya bisa dilakukan dengan adanya data digital yang dibuat serta dikirimkan melalui aplikasi *e-Office* ini.

- b. Dengan adanya aplikasi *e-Office* juga mampu menjadikannya sebagai media center yang berfungsi untuk menyimpan data digital yang penting untuk pekerjaan administratif. Sehingga dokumen surat, undangan dan lainnya bisa disimpan dengan baik dan dikirimkan saat dibutuhkan.

2. Kelemahan (Weakness)

- a. Komputer yang dipakai sejak tahun 2016 masih dipakai sampai saat ini. Sehingga pengeditan dokumen secara online terkadang agak lambat ketika mengedit isi surat dan pengarsipan surat.
- b. Ada beberapa fitur jenis surat yang belum sempurna atau belum bisa digunakan sehingga cukup menyulitkan karena sistemnya masih tergolong baru.

3. Peluang (*Opportunities*)

- a. Di bawah dukungan organisasi pemerintah yang mendesak untuk memajukan lembaga pemerintah di dunia modern.
- b. Dengan adanya pandemi *COVID* 19 membuat Unit Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Investasi/BKPM melakukan pembaharuan dalam sistem pengarsipan melalui aplikasi *e-Office*.

4. Ancaman (*Threats*)

- a. Karena adanya sistem bekerja dirumah (*Work From Home*) maka Unit Pusat Pendidikan dan Pelatihan harus dapat memantau Sistem Pengarsipan *e-Office* dengan *valid* data yang dimasukkan oleh pegawai.

- b. Harus memiliki pilihan untuk menyesuaikan diri dengan status bisnis saat ini dimana tidak tertinggal dari bisnis milik swasta yang tampak lebih siap menyesuaikan diri dengan pergantian peristiwa yang inovatif.

Mengingat konsekuensi dari penyelidikan SWOT di atas, dapat dikatakan bahwa masalah yang terjadi di Unit Pusat Pendidikan dan Pelatihan yaitu terletak pada komputer yang dipakai sejak tahun 2016 masih dipakai sampai saat ini, Sehingga pengeditan dokumen secara online terkadang agak lambat ketika mengedit isi surat atau ketika pengarsipan surat melalui *e-Office*. Kemudian ada beberapa fitur jenis surat yang belum sempurna atau belum bisa digunakan yaitu fitur Letter of Intent dan Brafaks sehingga cukup menyulitkan karena sistemnya masih tergolong baru. Menurut Renny Rahmadi (2016) “Aplikasi berbasis PC adalah kerangka kerja untuk menyiapkan informasi menjadi data berkualitas dan digunakan sebagai perangkat dinamis. Aplikasi ini mengoordinasikan orang dengan mesin yang menggunakan peralatan PC dan pemrograman, metodologi, dan kumpulan data yang diharapkan dapat memberikan data yang mendukung tugas, dewan, dan kapasitas dinamis di dalam organisasi. Aplikasi bekerja dengan bahasa pemrograman untuk memasukkan pedoman yang dijalankan aplikasi.”

Dari pendapat ahli diatas, aplikasi berbasis komputer atau *webpage* sangat membantu kebutuhan manusia terutama dalam pekerjaan kantor terutama berbasis data. Hal ini memang perlunya informasi yang berkualitas untuk menjalankan sistem pengarsipan *e-Office* pada Unit Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Investasi/BKPM.

Menurut Eka Ardianto (2015) "Banyak manfaat yang diberikan oleh aplikasi berbasis Web dibandingkan aplikasi berbasis area kerja, sehingga aplikasi online diterima oleh organisasi sebagai fitur sistem inovasi data mereka." karena beberapa alasan:

1. Akses sederhana ke data.
2. Pengaturan pekerja yang lebih sederhana.
3. Data disebarluaskan dengan mudah.
4. Bebas *Platform*.

Dari pendapat ahli diatas, dengan menggunakan Aplikasi berbasis Web mempunyai banyak keuntungan mulai dari mudahnya mendapatkan informasi yang diinginkan sampai dapat di akses pada browser web yang kita inginkan.

Kemudian Menurut Supradono (2017) Aspek kebutuhan keamanan informasi harus memuat 3 unsur penting yakni:

1. Kerahasiaan/*Confidentiality*.
2. Integritas/*Integrity*.
3. Ketersediaan/*Availability*.

Dari pendapat ahli diatas, sistem keamanan untuk sebuah informasi sangat penting untuk dijaga kerahasiannya. Apalagi dalam instansi pemerintahan banyak keputusan yang harus dijaga kerahasiannya agar tidak diketahui oleh orang yang tidak bertanggung jawab.

Konsep *New Public Management Theory* (Teori NPM) menurut Buhr (2010) adalah "Pandangan dunia lain dalam administrasi terbuka digunakan untuk menggambarkan perubahan area publik. Munculnya gagasan ini adalah adanya kekecewaan masyarakat terhadap pameran otoritas publik yang dianggap boros dan memaksa dalam mengawasi aset. Kekecewaan ini dipicu oleh kondisi kewajiban pemerintah yang terus membengkak, bea masuk yang tinggi, dan perkembangan keuangan yang menurun. Implementasi kebijakan mulai menghadirkan Teori Manajemen Publik Baru (Teori NPM), yang merupakan pandangan dunia lain selama tahun 1990-an. NPM adalah pandangan dunia elektif yang menggarisbawahi perubahan perilaku pemerintah menjadi lebih produktif dan menarik." Karakteristik NPM meliputi:

1. Soroti lebih pada administrasi, bukan strategi.
2. Adanya norma dan langkah pelaksanaan yang jelas.
3. lebih menekankan pada kontrol hasil/hasil.
4. pembagian tugas menjadi unit-unit di bawahnya.
5. mengembangkan persaingan di area publik.
6. Beri aksentuasi lebih pada eksekusi gaya papan di area publik.

7. Lebih ditekankan pada disiplin tinggi dan tidak efisien dalam menggunakan berbagai sumber.

Dari pendapat ahli diatas, Konsep *New Public Management Theory* bisa diterapkan pada Unit Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Investasi/BKPM. Dikarenakan bisa meningkatkan kinerja instansi pemerintah terutama didalam bidang Sistem Pengarsipan melalui *e-Office*.

Sebagian besar peneliti menggunakan model DeLone dan McLean (2020) “untuk mengukur kesuksesan sistem. Tidak hanya ada satu aspek untuk mengukur kesuksesan tetapi ada banyak yang akhirnya dikategorikan pada 6 aspek yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dampak individu, dan dampak organisasi. Dalam pengembangan penelitiannya terdahulu, DeLone mengungkapkan bahwa kualitas sistem diukur berdasarkan kemudahan penggunaan sistem, fungsionalitas, keandalan sistem, fleksibilitas sistem, kualitas data, integrasi sistem, akurasi data, konten sistem, kemudahan pembelajaran, kemudaan akses, kegunaan fungsi dan fitur sistem, akurasi sistem, kecanggihan, efisiensi sistem, dan waktu penyelesaian sistem.”

Dari pendapat ahli diatas dapat kita ketahui bahwa sistem yang baik untuk sebuah pengarsipan melalui *e-Office* berdasarkan 6 mulai dari kualitas sistem hingga pada dampak organisasi atau instansi pemerintah harus berjalan dengan baik sebagaimana mestinya.

Menurut Shabrina (2015) Fitur keamanan yang dijalankan di *e-Office* dibagi menjadi tiga kelompok tergantung pada kemampuannya yang meliputi:

- 1) "*Organization Security* adalah perhatian pada media pengangkut data/informasi, misalnya organisasi PC."
- 2) "Keamanan PC adalah pusat keamanan di sekitar PC (pekerja, stasiun kerja, terminal) termasuk yang diidentifikasi dengan tugas kerangka kerja."
- 3) "*Application Security* yang berfokus kepada program aplikasi (*software dan database*)."

Dari pendapat ahli diatas dapat kita simpulkan bahwa fitur keamanan harus diperhatikan dalam sistem pengarsipan *e-Office* dengan bertujuan menjaga database atau surat-surat penting yang dibutuhkan pada saat waktunya. Oleh karena itu, untuk mengatasi permasalahan tersebut diantaranya ya, mengajukan anggaran pembelian komputer kepada Biro Umum untuk Unit Pusat Pendidikan dan Pelatihan, karena komputer pada unit tersebut sudah dipakai sejak tahun 2016. Sehingga apabila dipakai untuk mengakses sebuah aplikasi *e-Office*, terkadang agak lambat.

Kemudian Unit Pusat Pengolahan Data dan Informasi (PUSDATIN) untuk bisa menyempurnakan Layanan Aplikasi *e-Office* 365 tersebut, agar semua fitur yang sudah ada di dalam aplikasi tersebut bisa digunakan. Sehingga, Sistem Pengarsipan *e-Office* bisa berjalan secara efektif dan efisien. Kemudian fitur keamanannya perlu ditingkatkan seperti jaringan komputer, database dan juga software. Karena strategi yang diidentifikasi dengan proyek atau aplikasi digitalisasi tidak akan berhasil tanpa kantor yang memadai, yaitu perangkat lunak berkaitan dengan jaringan dan server. Seperti fitur-fitur yang ada di dalam layanan *e-Office* 365 pada Unit Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Investasi/BKPM. Kemudian, Unsur pendukung dalam pelaksanaan *e-Office* adalah hukum yang mengawal strategi. Sedangkan faktor penghambat dalam kehidupan sehari-hari terletak pada faktor moneter sebagai perencanaan keuangan, yang berdampak pada terhambatnya seluruh bagian perbaikan *e-government*.