

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kemajuan teknologi yang tengah berkembang pesat, menjadikan tantangan tersendiri bagi berbagai bidang baik industri maupun perkantoran. Pada bidang perkantoran sering dikenal dengan istilah korespondensi atau kegiatan surat-menyurat. Kegiatan ini awalnya menggunakan sistem manual dengan berbagai macam proses yang memakan waktu cukup lama. Namun dengan adanya teknologi membuat berbagai aspek dalam kehidupan masyarakat beralih dengan elektronik seperti halnya proses surat-menyurat. Surat merupakan setiap informasi tertulis yang dituangkan dalam bentuk tulisan atau gambar sekalipun dengan tujuan untuk membantu ingatan manusia tentang informasi tersebut.

Dalam kegiatan perkantoran, surat menjadi salah satu elemen terpenting untuk menunjang pelaksanaan dalam mencapai tujuan. Surat menjadi sarana komunikasi dalam hal berhubungan dengan pihak lain demi kelancaran suatu kegiatan. Pada bidang instansi pemerintah, surat dikenal dengan istilah naskah dinas. Naskah dinas dengan surat memiliki makna yang sama, hanya saja ruang lingkup dalam naskah dinas lebih luas dibandingkan dengan surat. Dalam proses pembuatan naskah dinas, instansi pemerintah tentu memiliki pedoman atau tata cara yang sudah diterapkan dengan maksud mewujudkan keselarasan dan keseragaman naskah dinas yang diterbitkan.

Proses pengelolaan naskah dinas disebut dengan tata naskah dinas yang memiliki arti setiap kegiatan administrasi yang meliputi pengelolaan surat atau naskah dinas secara kronologis berdasarkan pedoman dan permasalahan yang akan dituangkan dalam naskah dinas tersebut. Saat ini tata naskah dinas dilaksanakan secara elektronik untuk mendukung kemajuan teknologi yang tengah berkembang. Penerapan Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik ini didukung oleh pemerintah untuk menunjang kelancaran pelaksanaan pekerjaan pada kegiatan kedinasan.

Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik sebagian besar sudah dimiliki dan diimplementasikan oleh beberapa instansi pemerintah guna mendukung kebijakan pemerintah yang berlaku dan juga penunjang pelaksanaan pekerjaan agar menjadi efektif dan efisien. Aplikasi ini merupakan rangkaian sistem yang diciptakan dengan tujuan tertentu untuk mewujudkan efektivitas penyelesaian pekerjaan yang optimal. Sehingga dalam aplikasi tersebut, perlunya dilakukan pengembangan secara berkelanjutan seiring dengan kemajuan teknologi. Sumber Daya Manusia juga merupakan salah satu aspek terpenting pada sebuah instansi atau perusahaan, dimana Sumber Daya Manusia itulah yang akan menggunakan Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik sehingga perlunya memiliki ketrampilan dan pemahaman mengenai teknologi perkantoran.

Salah satu lembaga administrasi pemerintah daerah yaitu Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memiliki tugas administratif yakni pelayanan masyarakat dan merupakan daerah otonom dalam arti sebagai pendukung dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan. Salah satu Satuan Kerja Pemerintah

Daerah (SKPD) Provinsi DKI Jakarta adalah Biro Kepala Daerah yang memiliki fungsi untuk melaksanakan kegiatan administrasi, keprotokolan, persidangan, pelayanan tamu Gubernur dan Wakil Gubernur, pelaksanaan ketatausahaan Pemerintah Daerah, pelaksanaan pengetikan dan penaklukan naskah dinas pimpinan.

Salah satu upaya Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam mewujudkan pemerintah yang baik (*good governance*) adalah dengan penggunaan teknologi Tata Naskah Dinas Elektronik dalam mendukung kegiatan korespondensi atau surat-menyurat dalam hal ini adalah pengelolaan naskah dinas yang semula dilakukan secara manual dan saat ini tengah dialihkan dengan sistem elektronik. Pemanfaatan tata naskah dinas elektronik ini juga perlu didukung oleh kemampuan serta ketrampilan Sumber Daya Manusia-nya. Pengembangan yang sejalan dengan kemajuan dan perubahan peraturan juga menjadi hal terpenting dalam mewujudkan pemanfaatan tata naskah dinas elektronik yang optimal.

Dalam kegiatan korespondensi atau surat-menyurat tentu perlu optimalisasi dalam pemanfaatan sebuah teknologi, seperti Biro Kepala Daerah, Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta yang menggunakan Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik. Namun pada pelaksanaan masih ditemui permasalahan yaitu sulitnya proses pengiriman naskah atau surat keluar dengan Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik yang belum dikembangkan sehingga masih dilaksanakan secara manual dan keterbatasan kemampuan serta

ketrampilan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam menggunakan teknologi tersebut.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan penulis, dalam fitur surat keluar belum bisa digunakan dikarenakan kendala dalam pengembangan sistem dan beberapa tampilan dalam fitur Aplikasi Tata Naskah Dinas belum sesuai dengan kebutuhan pekerjaan. Hal tersebut berdampak pada proses pengiriman naskah dinas keluar menggunakan sistem manual dan memakan waktu yang cukup lama. Selain itu beberapa Sumber Daya Manusia pada Biro Kepala Daerah yang merupakan pengguna atau *user* belum memahami semua fitur di dalamnya dan bagaimana cara penggunaan yang baik dan benar sesuai dengan prosedur. Hal tersebut akan berdampak pada efektivitas dalam penyelesaian pekerjaan dikarenakan Aplikasi Tata Naskah Dinas yang belum sempurna dan kurangnya ketrampilan Sumber Daya Manusia.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis menyadari bahwa pentingnya pengembangan yang perlu terus dilakukan atau berkelanjutan dan sosialisasi serta pelatihan secara berkala kepada karyawan mengenai Aplikasi Tata Naskah Dinas. Dengan demikian penulis akan membahas dan memilih judul penelitian “Analisis Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik pada Biro Kepala Daerah Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta”.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang sudah diuraikan diatas mengenai sulitnya proses pengiriman naskah dinas keluar dengan Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik yang belum dikembangkan dan keterbatasan serta ketrampilan Sumber Daya Manusia dalam penggunaannya pada Biro Kepala Daerah Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta, maka rumusan masalah yang penulis ambil adalah “Bagaimana pelaksanaan Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik dalam hal proses pengiriman naskah dinas keluar dapat berjalan dengan optimal untuk menunjang kegiatan persuratan pada Biro Kepala Daerah Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta ?”.

## **C. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

### **1. Tujuan Penulisan**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penulisan karya ilmiah ini, yaitu sebagai berikut:

- a. Sebagai salah satu syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (A. Md) pada Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
- b. Untuk menganalisis Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik pada Biro Kepala Daerah Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta.
- c. Untuk mengetahui permasalahan yang ditemui dalam penggunaan Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik pada Biro Kepala Daerah Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta.

- d. Memberikan saran atau solusi terhadap masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik pada Biro Kepala Daerah Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta.

## 2. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dari penulisan karya ilmiah ini adalah sebagai berikut:

### a. Bagi Penulis

Untuk memperluas pengetahuan dan wawasan mengenai pelaksanaan Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik pada Biro Kepala Daerah Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta sehingga kegiatan persuratan dapat berjalan dengan efektif.

### b. Bagi Instansi atau Perusahaan

Sebagai bahan evaluasi instansi atau perusahaan untuk selanjutnya melakukan pengembangan dan sosialisasi mengenai pelaksanaan Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik pada Biro Kepala Daerah Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta.

### c. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Sebagai bahan rujukan untuk melaksanakan pengembangan khususnya di Prodi D-3 Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta tentang pelaksanaan Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik untuk membantu dalam kegiatan persuratan sehingga dapat berjalan dengan optimal.