

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat mengakibatkan organisasi pemerintah maupun swasta dan perusahaan-perusahaan yang ingin memaksimalkan penggunaan teknologi otomatisasi dengan cara memanfaatkan teknologi yang ada dan sedang berkembang, baik untuk berkomunikasi dengan banyak orang, untuk pemberian informasi, maupun untuk keperluan administrasi perkantoran, seperti dalam proses pengarsipan, dokumentasi dan surat menyurat yang sering dilakukan dalam lingkungan perkantoran. Layanan yang masih konvensional identik dengan kesan lambat, rumit, sulit diakses dan kurang andal.

Perkembangan *Internet of Things* (IoT) saat ini telah mempengaruhi seluruh segi kehidupan manusia. *Internet of Things* (IoT) sendiri merupakan sebuah *trend* dalam dunia teknologi yang dianggap kedepannya akan berkembang semakin besar dan semakin berdampak kepada seluruh aspek kehidupan. *Internet of Things* atau IoT adalah sebuah istilah yang dimaksudkan dalam penggunaan internet yang lebih besar, mengadopsi komputasi yang bersifat *mobile* dan konektivitas kemudian menggabungkannya kedalam keseharian dalam kehidupan kita¹. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa *Internet of Things* yang menggunakan konektivitas ini memanfaatkan jaringan internet secara terus menerus. Adapun *Internet of Things* memiliki banyak jenis, termasuk salah satunya *Electronic Office (E-office)*. *E-Office* merupakan sebuah aplikasi administrasi perkantoran berbasis website untuk memfasilitasi disposisi surat oleh pimpinan (Walikota/Wakil Walikota/Pimpinan OPD), dan melakukan

¹ Danang, Fredyan, and Suasana, Prototype Alat Keamanan Rumah Internet Of Things (Iot) Berbasis Nodemcu Esp8266 Dengan Esp32 Cam Dan Kombinasi Sensor Menggunakan Telegram, *Jurnal Universal Techni* 1, no. 1 (2022): 1–6.

manajemen persuratan sehingga memudahkan dalam proses administrasi, pencarian dan pengarsipan surat.

Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa *Internet of Things* merambah hampir seluruh aspek kehidupan manusia, termasuk pendidikan. Pendidikan merupakan salah satu faktor penting bagi tiap manusia, di mana pendidikan yang dikelola dengan baik akan berperan penting dalam usaha meningkatkan sumber daya manusia ke arah yang lebih baik lagi. Penggambaran pendidikan sendiri juga telah dijelaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan nasional yaitu:

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinyaa, masyarakat, bangsa dan negara.²

Adapun pengelolaan pendidikan di Indonesia oleh pemerintahan di lakukan oleh Dinas Pendidikan. Dinas pendidikan merupakan salah satu perkantoran yang saat ini mulai menerapkan sistem *E-Office* ini, mempertimbangkan bagaimana dinas pendidikan memiliki sistem administrasi atau persuratan yang cukup rumit apabila dilakukan secara manual.

Dinas Pendidikan merupakan bagian pemerintahan yang bertugas untuk melaksanakan urusan Pemerintah Daerah Bidang Pendidikan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan meliputi Kesekretariatan, Bidang Pembinaan PAUD dan Pendidikan Non formal, Bidang Pembinaan Pendidikan Dasar, Bidang Guru dan Tenaga Pendidik, UPT Pendidikan PAUD Dikdas dan SKB. Secara umum, Dinas Pendidikan bertugas untuk melakukan perumusan kebijakan terkait bidang pendidikan dan melakukan pelayanan, pembinaan, dan pengendalian pada bidang pendidikan tersebut. Berdasarkan hal

² Peraturan Pemerintah Ri, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, 2023.

tersebut, diketahui bahwa Dinas Pendidikan adalah salah satu instansi yang terkoneksi dengan banyak instansi lainnya sehingga harus saling terintegrasi satu sama lainnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Dalam mencapai tujuan tersebut, Dinas Pendidikan melakukan berbagai upaya salah satunya dengan terus mengikuti dan beradaptasi dengan perkembangan yang ada saat ini, yaitu sistem yang terus berkembang secara digital. Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta, sebagai salah satu Dinas Pendidikan di Indonesia, merupakan salah satu contoh yang telah menerapkan digitalisasi dalam rangka menunjang kerja untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Pada Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta telah digunakan *E-Office* untuk integrasi prosedur persuratan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi disetiap layanan untuk mendukung layanan prima. Layanan prima atau dikenal dengan layanan berkualitas (*service quality*) merupakan layanan yang memperhatikan kebutuhan, keinginan, kepentingan dan harapan pegawai (pihak internal) dan *stakeholder* (pihak eksternal) agar dapat terpenuhi secara proporsional dan profesional.³

Perkembangan pendidikan saat ini juga berdampak pada segala aspek kehidupan, termasuk yang berhubungan erat dengan pendidikan, seperti administrasi pada Dinas Pendidikan yang semakin kompleks. Akibat hal tersebut, ada banyak masalah yang terjadi dalam konteks ini, yaitu sulitnya *monitoring* dan *tracking* surat (disposisi), pengarsipan yang rumit, surat yang telah lama dan tidak tercatat bisa hilang, dan sebagainya. Sementara itu Dinas Pendidikan tetap dituntut untuk melakukan pelayanan, pembinaan, dan pengendalian, yang seharusnya mengedepankan prinsip layanan prima, cepat, tegas, dan efisien kepada masyarakat. Begitu pulalah salah satu hal yang melatarbelakangi munculnya teknologi *E-Office* ini. Selain untuk memudahkan dengan memfasilitasi instansi dan perkantoran dalam

³ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Gramedia, 2014), hlm.26.

pengelolaan dokumen surat menyurat dan aktivitas perkantoran secara online, *E-Office* ini diharapkan dapat pula membantu Dinas Pendidikan dalam rangka mengedepankan prinsip layanan prima, cepat, tegas, dan efisien kepada masyarakat. Dalam rangka mewujudkan layanan berkualitas di Dinas Pendidikan maka digunakannya system persuratan digital (*e-office*). Sistem ini memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan untuk mengelola layanan persuratan secara elektronik yang mempunyai ruang lingkup proses digitalisasi.

Sebelum diperkenalkannya *Electronic Office*, setiap unit kantor menggunakan sistem pengelolaan data secara manual atau independen, yang terkadang tidak dapat memenuhi kebutuhan unit lain di kantor yang sama⁴. Oleh karena itu, penerapan dan pemanfaatan teknologi di bidang manajemen perkantoran sangatlah penting. Di lingkungan perkantoran, ketelitian dan ketepatan sangat diutamakan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Khususnya bagi perkantoran atau perusahaan besar, penggunaan perkantoran elektronik menjadi suatu kebutuhan yang mendesak. Dalam konteks persaingan yang semakin ketat, perusahaan perlu bergerak cepat dan mengoptimalkan kapasitas serta kinerja mereka. *Electronic Office* hadir sebagai solusi untuk meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi berbasis komputer dalam menjalankan aktivitas kantor. *Electronic Office* juga memanfaatkan teknologi komunikasi untuk menyediakan fasilitas manajemen kantor secara elektronik kepada siapa pun dan di mana pun. Dengan sistem berbasis elektronik ini, semua jenis pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat dan akurat.

Selain untuk mengikuti perkembangan zaman, penerapan *E-Office* dianggap sebagai suatu upaya yang dilakukan dalam rangka mendorong peningkatan atau perubahan kerja pegawai ke arah yang

⁴ A Subarno and A. S Demi, *Electronic Office Dan Implementasinya, Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Administrasi Perkantoran (SNPAP) (2018): 107–112.*

lebih baik lagi. Begitu pula dengan tujuan dari Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta dalam penerapan *E-Office* tersebut. Melalui *E-Office* layanan persuratan dapat dilakukan dengan mudah karena data menjadi terpusat dalam suatu database sehingga data yang ada akan saling terhubung menjadi satu kesatuan utuh yang dapat memberikan informasi yang cepat dan tepat. Pengelolaan persuratan *E-Office* menggunakan alur persuratan yang memangkas persuratan manual yang cukup panjang dan masih mengharuskan dilakukan di tempat kerja menjadi lebih sederhana karena bisa dilakukan di mana saja dan kapan saja. Percepatan alur persuratan membuat informasi dengan cepat disimpan untuk disampaikan ke pihak yang ditunjukkan. Implementasi *E-Office* secara optimal mampu menunjang keberhasilan penyampaian informasi dalam mencapai tujuannya karena *E-Office* memberikan kemudahan dalam proses pengelolaan layanan persuratan yang dikerjakan dengan cepat dan tepat. Hal tersebut sesuai dengan pendapat William G. Scott yang mengatakan bahwa factor pendukung keberhasilan proses penyampaian informasi salah satunya adalah alat atau media tertulis seperti surat perintah, surat tugas, dan surat-surat lain.⁵ Implementasi *E-Office* secara optimal dapat dilakukan dengan tepat sesuai dengan karakteristik penerima informasi maupun keadaan lingkungan organisasi sehingga aktivitas penyampaian informasi dapat diterima, dimengerti, dan disetujui oleh penerima dan ditindaklanjuti.

Adapun *E-Office* dilihat sebagai hasil perkembangan dari adanya teknologi, yang membantu pegawai dalam menyelesaikan tugas-tugas perkantoran.⁶ *E-Office* adalah bantuan aplikasi dalam bidang administrasi perkantoran, seperti korespondensi (surat-menyurat)

⁵ Donni Juni Priansa, *Manajemen Organisasi* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2018), hlm.185.

⁶ Z Fitri and T Santoso, Pengaruh Aplikasi E-Office Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Kantor Walikota Jakarta Barat Tahun 2022. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 2, no. 6 (2021): 685–695.

untuk para karyawan suatu Perusahaan/Instansi⁷. Kemudian penilaian kerja pegawai dalam konteks penggunaan *E-Office* ini, dilihat sebagai sebuah mekanisme untuk memastikan bahwa orang-orang pada tiap tingkatan mengerjakan tugas-tugas menurut cara yang diinginkan oleh atasan, di mana hal tersebut dapat diukur melalui dimensi-dimensi seperti pencapaian sasaran perusahaan, inisiatif, kerjasama, sumbangan kepada kemajuan karyawan, dan perilaku lainnya.⁸

Beberapa penelitian terdahulu dilakukan untuk melihat bagaimana penerapan *E-Office* pada organisasi-organisasi pemerintahan, salah satunya penelitian oleh Ummi dan Frinaldi mengenai bagaimana efektifitas dari penerapan *E-Office* pada Dinas Kominfo di Kabupaten Pasaman Barat, di mana hasil tersebut menunjukkan bahwa pada awalnya *E-Office* yang digunakan oleh Dinas Kominfo di Kabupaten Pasaman Barat belum terlalu maksimal karena adanya beberapa kendala seperti pengembangan aplikasi SIMPEL yang digunakan dan koneksi jaringan yang sering terputus⁹. Namun diketahui bahwa (Sistem Administrasi *E-Office* Berbasis Elektronik) dapat memberikan manfaat bagi pimpinan dan pegawai masing-masing OPD, sehingga membantu dalam efektivitas dan efisiensi waktu serta dapat meningkatkan produktivitas pegawai, di mana penyesuaian waktu yang dibutuhkan pegawai untuk menyesuaikan penggunaan aplikasi SIMPEL bagi Dinas Kominfo di Kabupaten Pasaman Barat hanya sekitar seminggu. Selain itu adapula penelitian yang dilakukan oleh Saputra, Prakoso, dan Rande juga mengenai pengaruh *E-Office* pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, yaitu di Provinsi Kalimantan Timur, di mana hal tersebut ditinjau berdasarkan sumber daya manusia pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

⁷ *Ibid.*, hlm. 689

⁸ M Shaleh dan S. P. Firman, *Komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai* (Sulawesi Selatan: Penerbit Aksara Timur, 2018), hlm.43.

⁹ P. Ummi and A. Frinaldi, Efektivitas E-Office Di Dinas Komunikasi Dan Informatika (Kominfo) Kabupaten Pasaman Barat Dalam Era Governensi Digital," *Jurnal Sumber Daya Manusia Unggul* 1, no. 1 (2020).

Provinsi Kalimantan Timur tersebut¹⁰. Melalui hasil penelitian, didapati bahwa dari sisi pemahaman pegawai menunjukkan bahwa pegawai baik sebagai pengguna maupun sebagai operator telah memahami bagaimana penggunaan, fungsi, dan manfaat aplikasi *e-office*. Dari sisi kemampuan pegawai menunjukkan bahwa tidak banyak didapati kesulitan pegawai dalam menggunakan aplikasi *E-Office* namun intensitas penggunaan kurang baik karena bisa tergantikan dengan hal lain. Kemampuan operator sudah baik tetapi karena hanya ada satu orang maka tidak sebanding dengan beban kerja yang banyak. Dari sisi Pendidikan dan Pelatihan masih kurang karena tidak semua pegawai mendapatkan pelatihan aplikasi *e-Office*. Pada tahun 2018 dan 2019 diadakan bimtek aplikasi *E-Office* dengan total 4 orang terlibat yang masih kurang dibandingkan dengan jumlah pegawai yang berjumlah 17 orang.

Dalam penelitian ini, telah lebih dahulu dilakukan *grandtour* pada Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta, di mana melalui *grandtour* tersebut diketahui bahwa pegawai Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta yang menggunakan *E-Office* merasakan perbedaan kemudahan dalam melakukan pekerjaannya dibandingkan sebelum menggunakan *E-Office* tersebut. Penulis menemukan bahwa pelaksanaan pengelolaan persuratan mulai dari pembuatan, penerimaan, pencatatan, penyimpanan, dan pengiriman persuratan di beberapa Bidang Subbag Dinas Pendidikan masih menggunakan manual sehingga implementasi nya masih belum optimal. Proses pengelolaan layanan persuratan yang tidak diimplementasikan *E-Office* secara optimal dapat menimbulkan permasalahan seperti Pegawai sulit menyampaikan tugas/disposisi ke Kasubbag karna proses pengolahan persuratan menggunakan cara yang manual dan belum terintegrasi dan membutuhkan waktu yang cukup banyak.

¹⁰Dwi Saputra and Angga, Tinjauan Aspek Sumberdaya Manusia Dalam Penerapan Aplikasi *E-Office* Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur., *Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* (2021).

Implementasi *E-Office* dalam layanan persuratan membantu menyampaikan persuratan yang cepat dan tepat mulai dari pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, dan pengiriman surat. Sehingga dalam konteks ini, akan dilihat hasil implementasi dari *e-office*. Kemudahan-kemudahan tersebut seperti kerapihan dan kemudahan mengontrol persuratan, adanya integrasi dengan pemerintah provinsi lain di DKI Jakarta, kecepatan dalam melakukan pekerjaan, dan sebagainya, di mana hal tersebut dianggap sangat membantu pekerjaan. Hal-hal yang dirasakan oleh pegawai sebagai pengguna sesuai dengan deskripsi dari *E-Office* itu sendiri yaitu sebagai solusi untuk mentransformasikan proses korespondensi yang sebelumnya berbasis pada perpindahan dokumen kertas, menjadi bentuk elektronik. Seluruh proses mulai dari penerimaan surat masuk hingga disposisi, maupun proses pembuatan nota dinas/surat keluar dari mulai pembuatan konsep, persetujuan, penomoran hingga distribusi kepada penerima, dilakukan secara elektronik.

Berdasarkan penelitian terdahulu beserta konsep mengenai *e-office*, diketahui bahwa penerapan *E-Office* sangat erat kaitannya dengan sumber daya manusia yang ada di dalam suatu organisasi. Namun berdasarkan *grandtour* pada Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta bahwa *E-Office* ini masih belum diterapkan secara penuh. Sehingga melalui penelitian ini, saya tertarik untuk melihat bagaimana proses Implementasi *E-Office* pada Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta. Sehingga akan dilakukan penelitian mengenai “Implementasi *E-Office* di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta.

B. Fokus dan Sub Fokus

Fokus penelitian merupakan pemusatan konsentrasi terhadap tujuan penelitian yang sedang dilakukan guna membatasi studi yang diteliti. Berdasarkan dari hasil Konteks Penelitian diatas, maka peneliti memfokuskan penelitian pada “Implementasi *E-Office* dalam

mendukung efektivitas kerja pegawai di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta, di mana sub fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Impelementasi E-Office pada manajemen perkantoran dalam mendukung efektivitas kerja di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta
2. Implementasi *E-Office* pada surat masuk dan surat keluar dalam mendukung efektivitas kerja di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta
3. Kendala pada Implementasi *E-Office* dalam mendukung efektivitas kerja di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta

C. Pertanyaan Penelitian

Adapun pertanyaan penelitian yang menjadi fokus penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana implementasi E-Office pada manajemen perkantoran dalam mendukung efektivitas kerja di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta?
2. Bagaimana impelementasi *E-Office* pada surat masuk dan surat keluar dalam mendukung efektivitas kerja di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta?
3. Apa saja kendala pada implementasi *E-Office* dalam mendukung efektivitas kerja di dinas pendidikann dki Jakarta?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus dan sub fokus masalah dan pertanyaan penelitian yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui implementasi e-office pada manajemen perkantoran dalam mendukung efektivitas kerja di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta
2. Mengetahui impelementasi *E-Office* pada surat masuk dan surat keluar dalam mendukung efektivitas kerja di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta.

3. Mengetahui kendala pada implementasi *E-Office* dalam mendukung efektivitas kerja di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan dalam bidang kajian ilmu pendidikan, khususnya dalam kajian teori mengenai *E-Office*

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta

Bagi praktisi, dalam hal ini Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta, agar dapat menggunakan penelitian ini sebagai pertimbangan dan referensi dalam penerapan *E-Office* di kantor.

b. Bagi Program Studi dan Universitas

Bagi program studi dan universitas diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian sejenis yang akan dilakukan kedepannya.

c. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan peneliti khususnya dalam bidang kajian teori mengenai *e-office*.