

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan kehidupan manusia yang terjadi belakangan ini tidak terlepas dari perkembangan teknologi informasi yang ada. Adanya perkembangan teknologi informasi maka perpindahan informasi dari suatu tempat ke tempat lain tidak lagi membutuhkan waktu yang lama. Perpindahan informasi dapat terjadi apabila terdapat interaksi antara dua pihak atau lebih. Interaksi ini dilakukan dengan bertemunya dua orang atau lebih yang menghasilkan aktifitas komunikasi dan dapat terjadi baik secara lisan maupun tertulis. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi maka interaksi lisan maupun tertulis ini dapat terjadi tanpa harus bertemunya dua pihak atau lebih secara langsung (tatap muka) untuk melaksanakan aktifitas komunikasi tersebut.¹ Fenomena tersebut terjadi karena cepatnya perkembangan teknologi yang menghasilkan sesuatu hal baru dan membuat manusia menjadi lebih efisien dalam beraktivitas sehari-hari.

Komunikasi merupakan salah satu dari sembilan bidang kerja administrasi perkantoran. Menurut Dani Vardiansyah (2004) dalam Dewi (2018) menyatakan komunikasi adalah penyampaian atau pemindahan informasi antar manusia dengan menggunakan simbol atau bahasa sebagai media penyalurnya. Berdasarkan segi penyampaiannya komunikasi dibedakan menjadi dua yaitu komunikasi secara lisan dan komunikasi secara tertulis, salah satu contoh komunikasi secara tertulis yaitu melalui surat. Sementara pengertian komunikasi menurut Duck & McMahan (2012) dalam Rozi (2016) yaitu “*Communication is a transaction, action, and interaction*” Yang artinya komunikasi merupakan sebuah proses transaksi atau pertukaran, aksi, dan interaksi. Sedangkan Kuswantoro (2017) menyatakan Komunikasi merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk saling bertukar pesan atau informasi baik melalui media maupun bertatap muka secara

¹ Bella Syafira Purwandari, 'Implementasi Pengelolaan Surat Masuk dan Keluar di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia', *Jurnal Utilitas Vol. 3 No. 1*, (2017), 20.

langsung.² Dari beberapa penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan sebuah proses pertukaran informasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih secara efektif yang dapat terjadi jika pesan atau informasi yang disampaikan secara jelas dan sudah teruji fakta kebenarannya terkait suatu yang dibicarakan.

Berbagai macam alat komunikasi digunakan dalam pendistribusian informasi pada suatu organisasi atau instansi, salah satunya adalah surat. Surat merupakan alat komunikasi dalam bentuk tertulis dari komunikator (pengirim informasi) kepada komunikan (penerima informasi) untuk menyampaikan suatu informasi atau tujuan tertentu (Asriel dkk, 2016: 104). Hal ini didukung oleh penelitian Sitohang (2018: 7) yang menjelaskan bahwa surat merupakan alat komunikasi tertulis dengan tujuan menyampaikan informasi dan pesan dari satu pihak kepada pihak lainnya, baik dalam lingkup organisasi dengan organisasi, individu dengan individu atau individu dengan kelompok. Tidak hanya sebagai alat komunikasi, namun fungsi surat juga sangat beragam, seperti: bukti autentik organisasi, duta organisasi, barometer organisasi, serta dasar pengambilan keputusan atau kebijakan.³ Dari penjelasan di tersebut dapat disimpulkan bahwa surat merupakan media penyampaian informasi yang ditulis seseorang, instansi/lembaga secara singkat, jelas terkait suatu hal untuk ditujukan kepada seseorang, instansi/lembaga terkait.

Agar pengelolaan surat dalam organisasi berjalan efektif, perlu adanya kerjasama antara beberapa pihak yang didukung dengan media pendukung berupa fasilitas mempunyai. Dalam suatu organisasi di Indonesia masih banyak yang belum memiliki media pengelolaan surat secara digital sehingga tersistem rapih. Hal tersebut dikarenakan banyaknya masyarakat di Indonesia yang belum bisa beradaptasi dengan digitalisasi serta pemanfaatan fasilitas sehingga masih menggunakan sistem manual untuk pengelolaan surat masuk dan keluar. Hal ini didukung oleh penelitian Utomo dan Daryoto (2018: 10) bahwa manajemen

² Novia Farah Azizah, Agung Kuswanto, 'Pengelolaan Surat Masuk dan Keluar', *EEAJ 10 (1)*, (2021), 65-81.

³ Agung Kuswanto, dkk, 'Manajemen Surat Masuk Dan Surat Keluar Di Universitas Negeri Semarang Melalui Siradi (Sistem Informasi Surat Dinas)', *Jurnal Pustaka Budaya Vol. 9 No. 1*, (2022), 42.

surat yang efektif perlu adanya prosedur manajemen surat yang jelas dan penyimpanan surat yang aman. Selanjutnya, Setyawati (2018: 183) menyatakan bahwa untuk menunjang pendistribusian informasi yang memadai, diperlukan sarana prasarana, prosedur manajemen dokumen dan *filling* yang tersistem.⁴

Surat selain berfungsi sebagai alat komunikasi juga berfungsi sebagai pengingat bahkan bukti hitam diatas putih yang memiliki kekuatan hukum, sumber data, alat pengingat, jaminan, wakil, alat promosi. Dalam suatu organisasi/perusahaan surat menurut prosedur pengurusannya dibagi menjadi dua yaitu surat masuk dan surat keluar. Surat masuk adalah semua jenis surat yang diterima dari instansi lain maupun perorangan, baik yang diterima melalui pos maupun yang diterima melalui kurir dengan mempergunakan buku pengiriman/ekspedisi, sedangkan surat keluar adalah surat yang sudah lengkap (bertanggal, bernomor, berstempel, dan telah ditandatangani oleh pejabat yang berwenang) yang dibuat oleh suatu instansi, kantor atau lembaga untuk ditujukan atau dikirim kepada instansi, kantor atau lembaga lain (Wursanto, 2003:104).⁵

Prinsip surat menurut Moekijat (2001:52) meliputi: (a) keringkasan, ini berarti surat harus pendek, walaupun ada beberapa surat yang panjang akan tetapi adalah masih mungkin menggunakan jumlah kata yang sedikit-dikitnya untuk menyatakan arti yang penulis ingin sampaikan; (b) kejelasan, tidak boleh ada arti dua, misalkan kata “ apakah yang dimaksud ini apa itu?” maka surat tersebut dikatakan tidak jelas; (c) kesederhanaan, dalam pembuatan surat kata-kata yang sederhana akan memberikan arti yang lebih jelas daripada menggunakan kata-kata yang panjang dan sulit; (d) kesopanan, pembuatan surat dengan penyusunan kalimat yang bijaksana, suatu pendekatan yang menyenangkan dan penulisan yang lancar membentuk nada surat.⁶

⁴ Agung Kuswantoro, dkk, 'Manajemen Surat Masuk Dan Surat Keluar Di Universitas Negeri Semarang Melalui Siradi (Sistem Informasi Surat Dinas)', *Jurnal Pustaka Budaya Vol. 9 No. 1*, (2022): 43.

⁵ Merina Bella Hartika, Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Bagian Kesekretariatan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jember, *Laporan Praktek Kerja Nyata Universitas Jember*, (2019): 1.

⁶ Agustina Permata Yomi, Elva Rahmah, 'Pengelolaan Surat Masuk dan Keluar Di Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat', *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, (2015), 82-83.

Salah satu instansi yang sangat bisa menerapkan teknologi informasi sebagai media pembantu dalam permasalahannya adalah instansi Pendidikan, dalam hal ini adalah permasalahan yang sering di dapat di setiap instansi pendidikan yaitu proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar, masalah yang akan muncul adalah dalam pencarian, dokumen-dokumen, berkas, yang akan memakan waktu, kehilangan data-data dan pencatatan data yang tidak relevan karena media penyimpanan yang belum tersentralisasi, serta banyaknya transaksi surat masuk dan surat keluar setiap harinya yang membuat pegawai sulit untuk melakukan proses pendistribusian surat yang bersifat penting karena kepala bagian sedang melakukan perjalanan dinas luar atau sedang tidak berada di kantor.⁷ Dalam pelaksanaan *grandtour* yang dilakukan penulis mendapatkan bahwa pengelolaan surat pada Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta pada Bidang Sekretariat Subbagian Umum dan sudah dilakukan secara digital menggunakan aplikasi *E-Office*. Bidang tersebut mengurus kegiatan administrasi yang mencakup jalannya surat masuk dan keluar yang harus dilaksanakan secara efektif, terstruktur dengan tujuan utama mengelola, mengatur, dan mendistribusikan supaya dapat mempermudah pelaksanaan administrasi di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta.

Penerapan *E-Office* pada wilayah DKI Jakarta diperkuat dengan Instruksi Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 117 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan Uji Coba dan Persiapan Penerapan Tata Kelola Persuratan Melalui Aplikasi Layanan *E-Office*. Dimana, dipaparkan bahwa penerapan aplikasi layanan *E-Office* berguna untuk mewujudkan paradigma pemerintahan *e-government* dalam rangka mempersiapkan pelaksanaan tata kelola persuratan di lingkungan Pemprov DKI Jakarta yang akuntabel, transparan, responsif, efektif dan efisien. Maka dari itu, *E-Office* hadir sebagai media berbagi informasi dan komunikasi untuk memudahkan dalam mengelola administrasi atau aktivitas perkantoran suatu organisasi dalam rangka menjalankan dan mengatur aktivitas dan kinerja setiap orang. *E-office* berbasis elektronik dikarenakan *E-Office* memanfaatkan fasilitas jaringan komputer, baik jaringan

⁷ Endang Amalia, Carolina Anty L, 'Sistem Informasi Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar', *Bullet: Jurnal Multidisiplin Ilmu*, (2023), 1000-1009.

internet, intranet (*web base*), dan jaringan lainnya. Hal tersebut terjadi karena *E-Office* berbentuk suatu aplikasi berbasis *web* atau *mobile application* yang dapat diakses menggunakan bantuan jaringan internet. Namun, *E-Office* hanya dapat dioperasikan menggunakan jaringan intranet. Hal itu dapat terlihat dari diperlukannya memasukkan *username* dan *password* yang telah diberikan sebelumnya kepada orang-orang tertentu untuk masuk dan mengoperasikan *web* tersebut. Intranet adalah jaringan privat (*private network*) yang digunakan untuk berbagi informasi dan berkomunikasi dengan area terbatas dan dalam lingkup tertentu, yang menggunakan protokol-protokol internet (TCP/IP). Kemudian, jaringan adalah komputer-komputer (*host-host*) yang saling terhubung dalam suatu server komputer dalam satu area tertentu dan dengan topologi tertentu (Witi & Mude, 2020).⁸ Dengan pelaksanaan *E-Office* pelayanan surat dapat dilakukan dengan lebih mudah dan efisien. 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.⁹ Dalam penelitian ini, penulis sudah melakukan *grandtour* pada Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta, di mana pada pelaksanaan *grandtour* tersebut diketahui banyaknya pegawai Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta yang merasakan kemudahan dalam melakukan pekerjaannya setelah menggunakan *E-Office*. Namun, dalam pelaksanaan *grandtour* penulis menemukan pelaksanaan pengelolaan surat mulai dari penerimaan surat masuk, pendistribusian surat masih belum secara maksimal dilakukan secara digital.

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan di atas, *E-Office* memiliki peran yang sangat penting dalam pelaksanaan administrasi khususnya pengelolaan surat masuk dan keluar di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta. Namun dapat

⁸ Elvina Ayu Andini, '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)', (2023), *Skripsi Universitas Lampung*, 3-7.

⁹ Syifa Diningsih, Implementasi *E-Office* Dalam Mendukung Efektivitas Kerja Pegawai Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta, *Skripsi Universitas Negeri Jakarta* (2023): 5.

diketahui setelah penulis melakukan *grandtour* pada Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta bahwa *E-Office* belum sepenuhnya diterapkan. Sehingga, penyusun tertarik untuk melakukan penelitian tentang efektivitas pengelolaan surat berbasis *E-Office* di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta dengan judul “Efektivitas Pengelolaan Surat Berbasis *E-Office* di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta”.

B. Fokus dan Sub Fokus Penelitian

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, penelitian ini difokuskan berdasarkan pada *grand tour* dan observasi awal yang diperoleh ternyata pengelolaan surat menggunakan *E-Office* belum sepenuhnya maksimal, oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti dengan judul “Efektivitas Pengelolaan Surat Berbasis *E-Office* di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta”.

1. Subfokus Penelitian

- a. Perencanaan pengelolaan surat berbasis *E-Office* di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta
- b. Pelaksanaan pengelolaan surat berbasis *E-Office* di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta
- c. Pengendalian pengelolaan surat berbasis *E-Office* di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian yang telah dijelaskan di atas, maka pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan pengelolaan surat berbasis *E-Office* di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta?
2. Bagaimana pelaksanaan pengelolaan surat berbasis *E-Office* di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta?
3. Bagaimana pengendalian pengelolaan surat berbasis *E-Office* di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan memiliki tujuan diantaranya:

1. Mengetahui perencanaan pengelolaan surat berbasis *E-Office* di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta
2. Mengetahui pelaksanaan pengelolaan surat berbasis *E-Office* di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta
3. Mengetahui pengendalian pengelolaan surat berbasis *E-Office* di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta

E. Manfaat Penelitian

Dengan dilaksanakannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis bagi semua pihak yang terlibat. Adapun beberapa manfaatnya yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Berhasilnya penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif dalam aspek pengetahuan dan pengalaman khususnya dalam kajian teori mengenai *E-Office*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Berhasilnya penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman yang nantinya akan membandingkan hasil pengamatan dengan teori yang didapat dari sumber yang relevan setelah melakukan pengamatan langsung terkait pengelolaan surat berbasis *E-Office*.

b. Bagi Civitas Akademika Program Studi dan Universitas

Hasil penelitian ini akan diberikan ke pihak perpustakaan Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta supaya dapat memberikan manfaat bagi siapa pun yang membacanya. Serta dapat digunakan sebagai acuan yang relevan bagi peneliti berikutnya ketika mengkaji lebih dalam terkait topik tersebut.

c. Bagi Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan dan referensi bagi para pegawai di Dinas Pendidikan Provinsi DKI

Jakarta dalam penerapan *E-Office* di kantor serta dapat diikuti oleh seluruh instansi atau lembaga lainnya.

