

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kebijakan Sekjen Kemendikbud adalah untuk mencapai peningkatan tata kelola pendidikan yang sistematis, transparan dan akuntabel yang diwujudkan dalam pengelolaan layanan. Layanan yang masih konvensional identik dengan kesan lambat, rumit, sulit diakses dan kurang handal. Untuk itu perlu dilakukan rekayasa proses, simplifikasi, integrasi prosedur dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di setiap layanan untuk mendukung layanan prima di Kemendikbud. Layanan prima atau dikenal dengan layanan berkualitas (*service quality*) merupakan layanan yang memperhatikan kebutuhan, keinginan, kepentingan dan harapan pihak internal (pegawai) dan eksternal (*stakeholder*) agar dapat terpenuhi secara proporsional dan profesional.<sup>1</sup> Sehingga layanan berkualitas spesifikasinya dimulai dari mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan yang muncul dari adanya harapan pegawai dan *stakeholder* yang tergambar dari umpan balik yang diberikan oleh mereka ke organisasi.

---

<sup>1</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Gramedia, 2014), h. 26.

Dalam rangka mewujudkan layanan berkualitas di Kemendikbud maka digunakannya sistem persuratan digital (*e-office*). Sistem ini memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan untuk mengelola layanan persuratan secara elektronik yang mempunyai ruang lingkup seputar proses digitalisasi, perjalanan dan pengolahan data persuratan.

Teknisi sarana dan prasarana Pustekkom Harry Budiharto mengatakan “*e-office* merupakan sistem persuratan digital berbasis teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas layanan persuratan di instansi pemerintah”.<sup>2</sup>

Melalui *e-office* layanan persuratan dapat dilakukan dengan mudah karena data menjadi terpusat dalam suatu database sehingga data yang ada akan saling terhubung menjadi kesatuan utuh yang dapat memberikan informasi yang cepat dan tepat. Pemrosesan persuratan *e-office* menggunakan alur persuratan yang memangkas persuratan manual yang alur kerjanya cukup panjang dan masih mengharuskan dilakukan di tempat kerja menjadi lebih sederhana karena bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja. Percepatan alur persuratan membuat informasi dengan cepat disimpan untuk disampaikan ke pihak yang ditujukan.

Pemanfaatan *e-office* dalam layanan persuratan membantu organisasi menyampaikan informasi baik dalam lingkungan organisasi

---

<sup>2</sup> Badan Pengembangan Bahasa dan Perbukuan Kemendikbud, *Sosialisasi Persuratan Berbasis Jaringan E-Office* (<http://badanbahasa.kemdikbud.go.id/lamanbahasa/berita/2583/sosialisasi-persuratan-berbasis-jaringan-e-office>, 2018) diakses pada tanggal 10 Februari 2019 pukul 07.30

maupun antarbagian organisasi. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Bupati Kabupaten Pinrang Andi Aslam mengatakan, ada beberapa kegunaan sistem *e-office* diantaranya, memudahkan dalam melakukan penyampaian informasi pekerjaan secara internal yaitu dengan menampilkan berita atau pengumuman internal.<sup>3</sup> Selain itu *e-office* mendukung kecepatan dan ketepatan pengolahan data persuratan mulai dari pengumpulan, pengolahan, penyimpanan dan pengiriman data persuratan yang sudah diolah menjadi informasi ke pihak yang ditujukan untuk mendukung pengambilan keputusan. Oktaf dan Hendrixon menyampaikan bahwa dengan menggunakan *e-office* informasi dapat tersampaikan dengan cepat, mudah dan terbaru sehingga kegiatan penyampaian informasi lebih efektif.<sup>4</sup> Dengan berjalannya penyampaian informasi yang efektif meningkatkan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan yaitu informasi yang disampaikan membentuk kesamaan makna antara pengirim dan penerima, dilaksanakan oleh penerima sesuai harapan pengirim dan digunakan sesuai kebutuhan.

Cultip dan Center menyatakan “faktor-faktor yang menyebabkan penyampaian informasi efektif terdiri atas 7 faktor yaitu kepercayaan (*credibility*), hubungan pertalian (*context*), kepuasan (*content*), kejelasan (*clarity*), kesinambungan dan konsistensi (*capability and consistency*), kemampuan pihak penerima

---

<sup>3</sup> Hery Syahrullah, *Pemerintah Kabupaten Pinrang Bakal Terapkan Sistem E-Office* (<http://makassar.tribunnews.com/2017/12/06/pemkab-pinrang-bakal-terapkan-sistem-e-office>, 2019), diakses pada tanggal 10 Februari 2019 pukul 08.00

<sup>4</sup> Juairiyah dan Hendrixon, *Penerapan E-Office dalam Administrasi Perkantoran (Studi Kasus di Balitbangda Prov. Sumsel)*, Jurnal Administrasi Perkantoran, Vol 2, No.1, 2017, h. 79

(*capability of audience*) dan saluran pengiriman (*channels of distribution*).<sup>5</sup>

Pemanfaatan *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, hemat biaya, tenaga dan waktu. Hal tersebut sesuai dengan pendapat William G Scott yang mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi keberhasilan proses penyampaian informasi salah satunya adalah alat atau media tertulis seperti surat perintah, surat tugas dan surat-surat lain.<sup>6</sup> Adapun pemanfaatan *e-office* secara optimal dilakukan dengan cermat sesuai dengan karakteristik penerima informasi maupun keadaan di lingkungan organisasi sehingga aktivitas penyampaian informasi dapat diterima, dimengerti, disetujui oleh penerima dan ditindaklanjuti.

Melalui observasi yang penulis lakukan, penulis menemukan bahwa pelaksanaan pengelolaan layanan persuratan mulai dari pembuatan, penerimaan, pencatatan, penyimpanan dan pengiriman persuratan di beberapa subdit dan subag Direktorat PSMA masih menggunakan sistem manual sehingga pemanfaatannya belum optimal. Pernyataan tersebut diperkuat oleh pendapat dari Pak Rahmat Kepala

---

<sup>5</sup> Donni Juni Priansa, *Manajemen Organisasi Publik* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2018), h. 185

<sup>6</sup> Tommy Suprpto, *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi* (Yogyakarta: MedPress, 2009), h. 11

Sub Bagian TU di Direktorat PSMA, melalui wawancara pada tanggal 12 Oktober 2018 pukul 10 pagi.

Pak Rahmat mengatakan, “sistem informasi perkantoran elektronik (*e-office*) yang digunakan untuk melaksanakan layanan persuratan secara digital sudah ada, namun belum dimanfaatkan secara optimal di masing-masing subdit, sehingga beberapa dari pegawai masih menggunakan sistem manual dalam pengelolaan surat masuk dan keluar”.<sup>7</sup>

Data pemanfaatan *e-office* di Direktorat PSMA yang ada pada lampiran 14 menunjukkan belum optimal. Hal tersebut dilihat dari data persentase pelaksanaan *e-office* di berbagai subdit di Direktorat masih sangat rendah. Tiga subdit dan satu subbag dengan angka persentase sangat rendah yaitu subdit kurikulum (12%), kelembagaan dan sarpas (15%), serta peserta didik (17%), sedangkan satu subbag yaitu TU (9%). Untuk subdit program dan evaluasi mendapatkan persentase yang cukup tinggi (47%). Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa subdit kurikulum, kelembagaan dan sarpas, peserta didik, serta subbag TU dalam melaksanakan layanan persuratan hanya sedikit yang menggunakan *e-office* dan cenderung melaksanakan secara manual. Hal tersebut berbeda dengan pegawai di subdit program dan evaluasi yang sudah banyak menggunakan tetapi belum keseluruhan pegawai yang menggunakan sistem ini.

---

<sup>7</sup> Informasi diperoleh dari Bapak Rahmat Kepala Sub Bagian Tata Usaha Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Atas pada tanggal 12 Oktober 2018

Proses pengelolaan layanan persuratan yang tidak memanfaatkan *e-office* secara optimal menimbulkan permasalahan seperti Direktur sulit menyampaikan tugas/disposisi ke Kasubdit/Kasubag, Kasi dan staf karena proses pengolahan persuratan menggunakan cara yang kompleks, staf terlambat melakukan pelaporan ke Kasi, Kasubdit/Kasubag sampai ke Direktur karena prosesnya hanya dapat dilakukan di kantor saat jam kerja, pejabat atau staf menyampaikan informasi ke luar Direktorat mengenai pelaksanaan program Kemendikbud dilakukan satu-satu tidak bersamaan karena prosesnya belum terintegrasi, pelaksanaan koordinasi pekerjaan terhambat karena disposisi yang diteruskan staf sebagai informasi ke staf lain membutuhkan biaya, tenaga dan waktu yang cukup banyak.

Permasalahan tersebut membuat menurunnya keefektifan kegiatan penyampaian informasi dikarenakan proses pengelolaan persuratan dikerjakan secara manual tidak memenuhi aspek efektivitas yaitu penyampaian informasi dapat berhasil mencapai tujuannya jika prosesnya didasari oleh rasa kepercayaan, dilakukan sesuai kondisi lingkungan yang mendukung, informasi yang disampaikan dapat dimengerti oleh pimpinan atau staf dan memberikan respon/tindakan sesuai harapan. Informasi yang disampaikan isinya harus jelas memuat tujuan/maksud yang akan diicipai, penyampaian informasi harus dilakukan terus-menerus dan isinya tidak boleh bertentangan dengan yang terdahulu. Penyampaian

informasi disesuaikan dengan pengetahuan dan kemampuan pimpinan atau staf sehingga harus menggunakan istilah-istilah yang mudah dipahami oleh penerima, digunakannya alat/media elektronis untuk menyampaikan informasi yang sudah dikenal oleh pimpinan dan staf.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian sebagai solusi dari permasalahan tersebut yaitu tentang “Pemanfaatan *E-Office* untuk Meningkatkan Efektivitas Penyampaian Informasi di Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Atas Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan”.

## **B. Fokus dan Sub Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dalam hal ini fokus penelitian dibatasi pada aspek “Pemanfaatan *E-Office* untuk Meningkatkan Efektivitas Penyampaian Informasi di Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Atas Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan”. Sedangkan sub fokus penelitian ini yaitu:

1. Pengenalan *e-office*
2. Penggunaan *e-office*

3. Dampak pemanfaatan *e-office* terhadap efektivitas penyampaian informasi

### **C. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan fokus dan sub fokus penelitian di atas, maka dapat dirinci pertanyaan penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimana pengenalan *e-office* di Direktorat Pembinaan SMA?
2. Bagaimana penggunaan *e-office* di Direktorat Pembinaan SMA?
3. Apa saja dampak pemanfaatan *e-office* terhadap efektivitas penyampaian informasi?

### **D. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui proses pengenalan *e-office* di Direktorat Pembinaan SMA.
2. Untuk mengetahui proses penggunaan *e-office* di Direktorat Pembinaan SMA.
3. Untuk mengetahui apa saja dampak dari pemanfaatan *e-office* terhadap efektivitas penyampaian informasi.



## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan landasan dalam memperkaya ilmu manajemen, sebagai acuan dalam pengembangan sistem informasi persuratan elektronik berbasis aplikasi dan sebagai pedoman untuk lebih memahami proses pengenalan, penggunaan dan dampak pemanfaatan *e-office* terhadap efektivitas penyampaian informasi.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Peneliti**

Sebagai acuan dalam meningkatkan wawasan ilmu pengetahuan tentang *e-office* dan efektivitas penyampaian informasi, serta menambah pengalaman, cara pandang, dan cara berpikir terkait dengan optimalisasi pemanfaatan *e-office* untuk meningkatkan efektivitas penyampaian informasi di Direktorat Pembinaan SMA.

#### **b. Bagi Lembaga**

Sebagai bahan masukan untuk lebih mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelaksanaan layanan di kantor secara elektronik, sehingga informasi dapat disampaikan sesuai harapan lembaga.

**c. Bagi pegawai Direktorat Pembinaan SMA**

Dapat menumbuhkan pemahaman dan kesadaran pegawai akan pentingnya pemanfaatan *e-office* secara optimal untuk meningkatkan efektivitas penyampaian informasi, keberhasilan pelaksanaan layanan persuratan, keberhasilan penyampaian informasi, kemampuan dan kreativitas dalam menggunakan sistem informasi persuratan.

**d. Bagi Pembaca**

Sebagai referensi tambahan bagi pihak-pihak yang bermaksud melakukan penelitian lebih lanjut mengenai fokus penelitian di atas serta menambah pengetahuan dan wawasan tentang *e-office* serta efektivitas penyampaian informasi.