

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah mendorong perubahan signifikan dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Digitalisasi menjadi kebutuhan mendasar bagi instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih cepat, efisien, transparan, dan akuntabel. Pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi pemerintahan juga diharapkan mampu meningkatkan efektivitas kinerja aparatur serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Hal tersebut sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menjelaskan bahwa penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, Diana (2019) menjelaskan bahwa penerapan teknologi informasi dalam administrasi perkantoran dapat membantu meningkatkan efisiensi kerja, mengurangi pekerjaan manual, dan mendukung proses administrasi yang lebih efektif. Dengan demikian, penerapan teknologi informasi melalui sistem e-office menjadi salah satu upaya penting dalam mendukung modernisasi administrasi pemerintahan, khususnya dalam pengelolaan surat dan pelayanan administrasi perkantoran.

Upaya percepatan transformasi digital pemerintahan di Indonesia diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Integrasi Layanan Digital Nasional. Peraturan tersebut menekankan pentingnya integrasi layanan digital dalam seluruh proses penyelenggaraan pemerintahan guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta akuntabilitas pelayanan publik. Kebijakan ini menjadi landasan bagi instansi pemerintah untuk mengurangi ketergantungan pada sistem manual dan beralih ke sistem berbasis teknologi informasi.

Sejalan dengan kebijakan nasional tersebut, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menetapkan Peraturan Gubernur Nomor 68 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). SPBE bertujuan untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, transparan, dan terintegrasi melalui pemanfaatan teknologi informasi. Salah satu implementasi SPBE di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta adalah penerapan sistem *e-office* dalam pengelolaan administrasi perkantoran.

E-office merupakan sistem administrasi perkantoran berbasis teknologi informasi yang digunakan untuk mendukung kegiatan surat-menyurat, disposisi, serta komunikasi antarbagian secara elektronik. Imania & Haryani (2021) menyatakan bahwa *e-office* berfungsi untuk menyederhanakan pengelolaan administrasi perkantoran melalui sistem penyimpanan data terpusat berbasis database. Selain itu, Juairiyah & Hendrixon (2017) menjelaskan bahwa *e-office* merupakan layanan aplikasi administrasi yang memungkinkan seluruh proses korespondensi kedinasan dilakukan secara

elektronik sehingga pekerjaan menjadi lebih cepat, terdokumentasi dengan baik, dan efisien.

Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Pusat merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang telah menerapkan sistem *e-office* sejak tahun 2023. Sebelum penerapan *e-office*, pengelolaan surat dilakukan secara manual, mulai dari pencatatan surat masuk dan keluar hingga proses disposisi kepada pimpinan. Sistem manual tersebut sering menimbulkan kendala, seperti keterlambatan disposisi surat ketika pimpinan tidak berada di kantor, yang berdampak pada lambatnya pelayanan dan pelaksanaan tugas.

Namun, observasi awal pada penelitian ini menemukan bahwa pemanfaatan *e-office* yang erat kaitannya dengan teknologi informasi (digitalisasi) dalam mendukung kegiatan kantor, belum juga dilakukan secara maksimal. Hal itu dikarenakan masih sering digunakannya sistem manual dalam praktik kerja *e-office*, diantaranya:

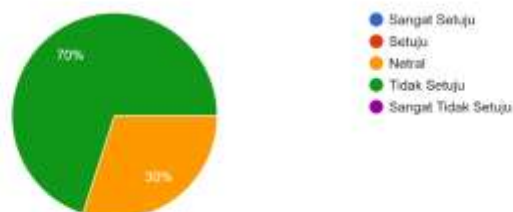
1. Masih ditemukannya Masih ada penyerahan tugas yang dilakukan secara manual. Di mana, penyerahan tugas yang berkaitan dengan tindak lanjut dari surat yang tercatat dalam *e-office* tersebut masih dilaksanakan secara langsung, yaitu diberikan dan diperintahkan secara lisan. Tentu saja, hal itu tidak sejalan dengan fungsi *e-office* yang memanfaatkan sistem teknologi komunikasi dan informasi dengan menggunakan komputer (*database*).
2. Masih ditemukannya pengiriman surat yang masih dilakukan dengan cara manual, yaitu pengiriman yang diserahkan langsung kepada instansi yang

bersangkutan. Sementara itu, keberadaan *e-office* seharusnya dimanfaatkan untuk menyederhanakan proses kerja layanan agar dapat berlangsung dengan lebih efektif dan efisien.

3. Pengiriman surat secara manual masih ada, yaitu dengan cara menampaiakan langsung kepada instansi yang dituju. Sementara itu, keberadaan *e-office* ditujukan untuk menyederhanakan proses kerja pelayanan sehingga dapat berlangsung dengan lebih efektif dan efisien.

Selain itu, wawancara singkat dengan seorang staf dari departemen Tata Usaha menunjukkan bahwa implementasi *e-office* di Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Pusat belum berfungsi dengan baik. Beberapa kegiatan surat-menyurat masih dilakukan secara manual karena kurangnya pengetahuan pegawai dalam menggunakan sistem dan belum terbentuknya kebiasaan kerja yang sepenuhnya digital. Staf tersebut juga mengungkapkan bahwa sebagian anggota pimpinan masih lebih memilih melakukan disposisi dan tanda tangan secara manual, yang menghambat efektivitas kerja. Situasi ini belum sepenuhnya sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Integrasi Layanan Digital Nasional, yang menekankan kepentingan adopsi teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi serta akuntabilitas dalam pemerintahan.

Sistem e-office telah digunakan secara optimal dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar.
20 jawaban



Gambar 1. 1 Hasil Pra Riset Sistem Penggunaan E-Office

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2025)

Hasil pra riset menunjukkan bahwa dari total 20 responden yang diambil sebagai sampel, 0% menjawab “Sangat Setuju”, 0% menjawab “Setuju”, 30% menjawab “Netral”, 70% menjawab “Tidak Setuju” dan 0% menjawab “Sangat Tidak Setuju”. Ketika ditanyakan mengenai pelaksanaan sistem *e-office* dalam pengelolaan surat, mayoritas responden menyatakan bahwa pelaksanaannya belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari masih terbatasnya pemanfaatan sistem *e-office* dalam praktik kerja sehari-hari, yang dipengaruhi oleh fasilitas pendukung yang belum memadai serta kompetensi sumber daya manusia yang belum sepenuhnya siap. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan *e-office* dalam pengelolaan surat masih menghadapi berbagai kendala dan belum sesuai dengan harapan penerapan sistem administrasi berbasis digital. Temuan ini sejalan dengan pengamatan yang dilakukan peneliti selama penelitian. Menurut Tseng & Sim (2021), pilot study atau pra riset umumnya dilakukan dalam skala kecil untuk menguji kelayakan penelitian sebelum penelitian utama dilaksanakan, sehingga penggunaan 20 responden pada pra riset dinilai telah memadai untuk memperoleh gambaran awal

penelitian. hasil pra riset tersebut menjadi dasar bagi peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pelaksanaan e-office dalam pengelolaan surat di Kantor Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Pusat.



Gambar 1 2 Hasil Pra Riset Sistem E-office
Sumber Diolah Oleh Peneliti (2025)

Hasil pra riset menunjukkan bahwa dari total 20 responden yang diambil sebagai sampel, 0% menjawab “Sangat Setuju”, 0% menjawab “Setuju”, 10% menjawab “Netral”, 90% menjawab “Tidak Setuju” dan 0% menjawab “Sangat Tidak Setuju”. Ketika ditanyakan mengenai pelaksanaan digitalisasi seluruh proses administrasi surat di Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Pusat, mayoritas responden menyatakan bahwa proses administrasi surat belum sepenuhnya dilakukan secara digital. Hal ini ditunjukkan oleh masih digunakannya dokumen fisik dalam beberapa tahapan pengelolaan surat, sehingga pelaksanaan *e-office* belum berjalan secara optimal dan masih menghadapi kendala dalam penerapannya.

Meskipun harapan penerapan *e-office* dapat mengatasi masalah ini, faktanya masih ada beberapa kesenjangan antara aturan ideal yang ada dan situasi nyata

di lapangan. Secara teori, sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023, Peraturan Gubernur Nomor 68 Tahun 2022, dan Peraturan Gubernur Nomor 99 Tahun 2021, semua proses administrasi pemerintah diharapkan dilakukan secara digital.

Kesenjangan antara kebijakan dan pelaksanaan ini menunjukkan bahwa penerapan *e-office* dibidang surat-menyurat belum sepenuhnya memenuhi asas efisiensi dan efektivitas yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Faktor-faktor yang menghalangi hal ini mungkin termasuk keterbatasan kemampuan sumber daya manusia untuk menggunakan sistem digital, kurangnya pelatihan, serta masih adanya kebiasaan kerja tradisional. Meskipun demikian, penerapan *e-office* yang efektif merupakan elemen krusial dalam upaya menuju pemerintahan digital yang lebih modern dan responsif.

Penelitian tentang pelaksanaan *e-office* sebelumnya telah dilakukan oleh Annisa Rahmadini (2023) dengan judul “Analisis Efektivitas Penggunaan *E-Office* pada PT XXX. ” Penelitian tersebut lebih fokus pada sektor swasta, terutama terkait dengan efektivitas pengelolaan surat dan administrasi internal perusahaan. Berbeda dengan studi tersebut, penelitian ini akan memusatkan perhatian pada instansi pemerintah, yaitu Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Pusat, dengan menggunakan pendekatan kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk menganalisis bagaimana penerapan *e-office* dapat mendukung efektivitas dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar.

Dengan mempertimbangkan hal-hal di atas, peneliti merasa tertarik untuk menyelidiki lebih lanjut tentang pelaksanaan *e-office* untuk diketahui kebaruan dan untuk ditingkatkan. Oleh karena itu, peneliti menentukan judul penelitian: **“Analisis Pelaksanaan *E-Office* Dalam Pengelolaan Surat di Kantor Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Pusat.**”

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan *e-office* dalam pengelolaan surat di Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Pusat?
2. Bagaimana kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan *e-office* pada pengelolaan surat di Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Pusat?
3. Bagaimana solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi kendala dalam penerapan *e-office* di Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Pusat ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan *e-office* dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Pusat.

2. Untuk mengidentifikasi & Menganalisis kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan *e-office* di Suku Dinas Lingkungan Hidup Jakarta Pusat.
3. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan dalam penerapan *e-office* agar lebih efektif dan efisien di Suku Dinas Lingkungan Hidup Jakarta Pusat.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian laporan analisis penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan baru dan pengalaman tentang sejauh mana pelaksanaan *e-office*, sekaligus memperdalam pemahaman mengenai sistem *e-office* di Kantor Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Pusat.

2. Manfaat Praktisi

- a. Bagi Kantor Suku Dinas Lingkungan Hidup

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan referensi bagi instansi dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan *e-office*, khususnya pada pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Melalui hasil penelitian ini, instansi dapat mengidentifikasi kendala yang masih terjadi, mengevaluasi proses digitalisasi administrasi, serta mengoptimalkan sistem *e-office* agar lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh seluruh pegawai.

b. Bagi Peneliti

Menambah wawasan ataupun pengetahuan bagi peneliti dalam pelaksanaan *e-office* yang baik dan benar. Dengan adanya penelitian permasalahan ini peneliti mendapatkan referensi dan sebagai bahan pembelajaran di masa depan.

c. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Peneliti berharap penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa untuk melakukan penelitian dan menambah wawasan pengetahuan khususnya terkait pelaksanaan *e-office*.

