

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Ilmu dan teknologi khususnya dalam bidang informasi dan komunikasi mengalami perkembangan yang pesat sehingga membawa pengaruh keseluruhan terhadap kegiatan yang dilakukan organisasi. Perihal ini pun berakibat pula pada dunia perkantoran, pergantian yang terjalin membuat perkantoran wajib bisa menyesuaikan diri dengan tiap pertumbuhan dengan cepat serta giat melaksanakan inovasi demi menjejaki pertumbuhan yang tidak bisa dihindari (Arifin & Latif, 2020). Perkembangan tersebut memiliki dampak yang baik bagi perkantoran yaitu, pekerjaan kantor menjadi mudah diselesaikan dengan efektif dan efisien.

Setiap perusahaan melakukan kegiatan yang berkaitan dengan surat-menyurat baik kegiatan internal maupun kegiatan eksternal perusahaan. Surat-surat tersebut bisa disebut juga dokumen merupakan data yang memuat informasi tertulis atau keterangan yang berguna untuk perusahaan. Dokumen ini sangat dibutuhkan dalam kegiatan administrasi perusahaan yang dimanah data atau informasi yang terdapat dalam dokumen tersebut bernilai untuk perusahaan dalam menentukan pilihan yang tepat.

Dalam pemanfaatan teknologi tidak semua penggunaan teknologi dapat berjalan sesuai dengan program yang telah diberikan. Contoh penggunaan aplikasi dalam kegiatan administrasi mungkin saja terdapat beberapa *bug* atau *error* dalam menjalankan program aplikasi sehingga harus melakukan

pemeliharaan atau perkembangan terhadap aplikasi tersebut. Selain itu penerapan *Standar Operating Procedure* atau biasa disingkat SOP terkadang belum optimal dimanah terjadi jarak atau gap antara kondisi prosedur yang ada di sisi organisasi dan sisi keinginan yang diharapkan memiliki perspektifnya masing-masing yang berbeda.

Dikutip dari salah satu portal berita resmi (Bantulkab.go.id, 2018) pada tanggal 19 Maret 2018 menerangkan bahwa telah dilaksanakan acara diantaranya untuk menguatkan pemahaman tentang pelaksanaan SOP di Kabupaten Bantul. Pelaksanaannya akan dilakukan pendampingan agar sesuai dengan SOP yang benar. "Kami menghimbau kepada OPD yang belum menyusun SOP untuk segera menyusun SOP tersebut. Karena hingga saat ini baru 53 persen OPD yang menyusun SOP, apalagi bagi beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang baru harus menyusun SOP baru sesuai dengan kelembagaan yang baru pula," kata Lies. Dalam melayani masyarakat, kita harus penuh keramahan, sehingga masyarakat merasa aman, nyaman dan mendapat pelayanan yang memuaskan.

Adapun kutipan lain yang dilansir salah satu portal berita online (Pesisirbarat, 2021) menerangkan kegiatan ini dimaksudkan untuk mensosialisasikan pelayanan instansi pemerintah yang efektif dan efisien khususnya SOP Disdukcapil dan DPMPTSP dengan melakukan penerapan sosialisasi Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah (SOP-AP) dalam pelaksanaan tugas dan fungsi karyawan dilingkungan Pemerintahan Daerah Kab. Pesisir Barat. Kegiatan penyuluhan Standar Operasional Prosedur

(SOP) bertujuan dalam mencapai hak-hak masyarakat terhadap pelayanan masyarakat untuk kesamaan pemahaman sehingga semua pihak yang terlibat dalam SOP tersebut dapat mengetahui alur kegiatan, fungsi dan peran masing-masing.

Berdasarkan pengalaman penulis yang telah membantu dalam kegiatan kearsipan pada Subbagian Arsip Dinamis Arsip Nasional Republik Indonesia. Penulis mendapatkan tugas pada bagian pengelolaan surat masuk yang dilakukan secara digital. Pengelolaan surat secara digital dengan menggunakan aplikasi “Srikandi” yang kemudian mengisi informasi surat tersebut. Setelah surat diinput kedalam Srikandi, surat akan diprint dan disimpan kedalam map yang telah diklasifikasi dengan lembaga yang akan menindaklanjuti surat tersebut.

ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA

Standar Operasional Prosedur tentang Pengelolaan Surat Masuk di Lingkungan Pimpinan Eselon I

No	Tahap Kegiatan	Pelaksana			Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
		Sekretaris Eselon I	Sekretaris Eselon II	Kepala Subbagian TU Pimpinan				
1.	Menerima surat dinas dari Subbag Persurutan dan siap aktif baik melalui SIKD dan/atau secara langsung, selanjutnya melakukan pemeriksaan alamat tujuan surat dan kelengkapan surat, dan menandatangani buku tanda terima	[]			Surat, buku agenda surat masuk, lembar disposisi, komputer, aplikasi SIKD	2 menit	Surat dan lembar disposisi tercatat dan memudahkan tracking	
2.	Menyortir surat untuk memisahkan antara surat pribadi, surat dinas eselon dan surat dinas biasa yang dapat langsung disampaikan kepada unit kerja seperti surat permohonan data, surat undangan, pengawaran diMat, permohonan bantuan atau sumbangan dan barang otakan. Untuk surat pribadi langsung disampaikan kepada yang bersangkutan.	[]			Surat, buku agenda surat masuk, lembar disposisi, komputer, aplikasi SIKD	2 menit	Surat dan lembar disposisi	
3.	Memeriksa aplikasi SIKD atau buku agenda (surat sudah/belum diterima). Jika sudah diterima surat dicatat dengan bebas terlewat.	[]			Surat, buku agenda surat masuk, lembar disposisi	3 menit	Surat, buku agenda	
4.	Melaporkan surat yang diterima melalui faksimili/telepon langsung ke Subbag TU Pimpinan kepada Subbagian Persurutan dan Pengendalian.	[]			Surat, buku agenda surat masuk	5 menit	Surat, buku agenda surat masuk, lembar disposisi	
5.	Mencatat surat masuk di Buku Agenda dan data base komputer, menyiapkan lembar disposisi dan mencatat identitas surat pada lembar disposisi, memberi tanda untuk surat yang tingkat urgensinya tinggi	[]			Surat, buku agenda surat masuk, lembar disposisi	5 menit	Surat, lembar disposisi	
6.	Menyampaikan dan menerima kembali surat dinas yang sudah mendapat arahan Kepala ANRI/Eselon I.	[]			Surat, lembar disposisi	15 menit	Surat dan disposisi pimpinan	
7.	Mencatat arahan Kepala ANRI/Eselon I pada buku agenda	[]			Surat, buku agenda surat masuk, lembar disposisi pimpinan	2 menit	Surat dan disposisi pimpinan	
8.	Mendistribusikan surat beserta lembar disposisi yang sudah ada arahan/instruksi Kepala ANRI dan pejabat eselon I lainnya kepada Sekretaris pejabat eselon II yang dituju dan meminta tanda terima pada buku agenda surat masuk eksternal	[]			Surat, buku agenda surat masuk, lembar disposisi, aplikasi SIKD	10 menit	Surat, buku agenda surat masuk, disposisi pimpinan, aplikasi SIKD	
9.	Menerima surat dinas beserta lembar disposisi, mencatat surat masuk di Buku Agenda dan data base komputer, menyerahkan lembar disposisi Pejabat Eselon II	[]			Surat, buku agenda surat masuk, lembar disposisi	5 menit	Surat dan disposisi	
10.	Menyampaikan dan menerima kembali surat dinas yang sudah mendapat arahan Eselon II.	[]			Surat, lembar disposisi	15 menit	Surat dan disposisi pimpinan	
11.	Mencatat arahan dari Pejabat Eselon II pada Buku Agenda Surat Masuk dan data base komputer	[]			Surat, buku agenda surat masuk, lembar disposisi	3 menit	Surat, buku agenda surat masuk, disposisi pimpinan, aplikasi SIKD	
12.	Mendistribusikan surat yang sudah ada arahan/instruksi Kepala ANRI, pejabat eselon I dan Pejabat Eselon II kepada Unit Kerja yang dituju.	[]			Surat, buku agenda surat masuk, lembar disposisi	10 menit	Surat, buku agenda surat masuk, disposisi pimpinan, aplikasi SIKD	
13.	Melaksanakan kontrol pelaksanaan disposisi melalui SIKD dan Buku Agenda Surat Masuk, dan menginformasikan kepada unit kerja yang belum melaksanakan disposisi pimpinan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.	[]			Aplikasi SIKD, buku agenda surat Masuk eksternal	5 menit	Batas waktu tindak lanjut surat terkontrol	

Normal waktu : 82 menit

Kepala Biro Persurutan dan Pelayanan Masyarakat,
[Signature]

Gambar 1.1 SOP Surat masuk ANRI

Sumber : Dokumentasi peneliti

Namun dalam melaksanakan kegiatan pengelolaan surat masuk penulis menemukan adanya kendala dalam penerapan SOP surat masuk yang tidak optimal. Setelah surat masuk selesai diinput kedalam Srikandi dan akan disimpan kedalam tempat penyimpanan sementara sebelum didistribusikan kepada lembaga yang bersangkutan, dalam *file cabinet* terdapat map yang tidak tertulis kode dari lembaga yang bersangkutan, terdapatnya map yang tidak tersusun dengan rapih, masih adanya petunjuk map lembaga yang tidak beraturan, nomor surat yang tidak teratur. Hal ini dapat menghambat proses pencarian surat kembali.

Adapun peneliti mewawancarai salah satu pegawai yang bekerja pada bidang pengelolaan surat masuk di Subbagian Arsip Dinamis Arsip Nasional Republik Indonesia beliau menyatakan bahwa permasalahan dalam penerapan SOP surat masuk meliputi perlengkapan dalam pengelolaan seperti *file cabinet*, dan map pembawa surat untuk pendistribusian. Dengan demikian peneliti melakukan pra riset pada pegawai Arsip Nasional Republik Indonesia dengan menyebarkan kuesioner *online*. Dan hasil yang diperoleh adalah :

1. Apakah penerapan SOP Surat Masuk sudah sesuai dengan standar pedoman penyusunan?

[More Details](#)

● Sangat tidak sesuai	11
● Tidak sesuai	2
● Netral	3
● Sesuai	7
● Sangat sesuai	4



2. Apakah penerapan SOP Surat Masuk sudah berjalan dengan baik?

[More Details](#)

● Sangat tidak setuju	8
● Tidak setuju	3
● Netral	7
● Setuju	4
● Sangat Setuju	5



Gambar 1.2 Pra Riset Penerapan SOP Surat Masuk

Sumber : Data diolah oleh peneliti

Pada gambar diatas terdapat hasil dari penyebaran kuesioner secara *online* sebagai pendukung dalam pengambilan masalah yang terjadi dalam penelitian ini yang menerangkan dalam bentuk diagram lingkaran dengan responden dari divisi bersangkutan atau terkait dengan penerapan sop surat masuk.

Mengingat pentingnya SOP dalam sebuah perusahaan sebagai pedoman baku bagi para pelaksana pekerjaan dalam sebuah organisasi. Dengan terdapatnya pedoman baku tersebut diharapkan pegawai atau perusahaan mengenali suatu standar dalam melaksanakan kegiatan dalam bentuk Standar Operasional Prosedur atau biasa disebut SOP (Zarkasi & Fatriani, 2019). Berdasarkan teori diatas pentingnya penerapan SOP dalam perusahaan

terutama SOP surat masuk yang dijadikan sebagai pedoman dalam pengelolaan surat agar pengelolaan menjadi lebih terarah dan efisien.

Sudah banyak penelitian terdahulu yang bahas tentang Standar Operasional Prosedur (SOP), namun memiliki karakteristik penelitian yang berbeda-beda, seperti tema, objek penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data dan lain-lain. Seperti penelitian yang dilakukan oleh (Putra & Rani, 2022) dengan judul Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Departemen Administrasi PT Bumen Redja Abadi. Subjek penelitian ini adalah PT Bumen Redja Abadi yang berlokasi di Jl. Mayjend Bambang Soegeng No. 7, Kedungdowo, Mertoyudan, Kecamatan Mertoyudan, Magelang, Jawa Tengah, 56172, dengan objek penelitian bagian administrasi PT Bumen Redja Abadi dan informan sebanyak 3 orang. Jenis penelitian adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara.

Lalu penelitian yang dilakukan oleh (R. Siburian & Kurniawati, 2020) dengan judul Analisis Penerapan Standar Operasional Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Menteng Kota Administrasi Jakarta Pusat Provinsi DKI Jakarta. Subjek penelitian ini adalah pegawai yang bekerja pada kantor Kecamatan Menteng Kota Administrasi Jakarta Pusat Provinsi DKI Jakarta. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan teknik analisis data yang digunakan yaitu model interaktif.

Penelitian ini mencoba melengkapi penelitian sebelumnya dengan melakukan penelitian di Arsip Nasional Republik Indonesia, dimanah sebelumnya penelitian terdahulu banyak dilakukan di lingkungan pemerintahan

daerah serta teknik pengambilan sampel yang berbeda dengan yang sebelumnya. Sesuai dengan pembahasan dan permasalahan yang terjadi penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap penerapan SOP surat masuk pada instansi tersebut. Dengan demikian penulis mengambil judul dalam penulisan skripsi yaitu **“Analisis Penerapan SOP Surat Masuk Pada Arsip Nasional Republik Indonesia”**

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan dengan masalah yang telah diuraikan pada latar belakang masalah diatas, maka pertanyaan penelitian yang diambil adalah

1. Bagaimana penerapan SOP Surat Masuk di Arsip Nasional Republik Indonesia?
2. Apa dampak positif dari penerapan SOP surat masuk yang benar?
3. Bagaimana implementasi SOP surat masuk yang sesuai kebutuhan?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui penerapan SOP surat masuk
2. Mengetahui dampak positif dari penerapan SOP surat masuk yang benar
3. Mengetahui pentingnya implementasi SOP surat masuk yang sesuai dengan kebutuhan

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

a. Bagi Penulis

- 1) Menambah ilmu tentang penerapan SOP surat masuk pada Subbagian Arsip Dinamis Arsip Nasional Republik Indonesia.
- 2) Menjadikan motivasi untuk lebih berpikir kritis, kreatif dan inovatif.

b. Bagi Subbagian Arsip Dinamis Arsip Nasional Republik Indonesia

- 1) Memberikan saran dan masukan sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan dimasa mendatang atas penerapan SOP surat masuk.
- 2) Meningkatkan kualitas dalam penerapan SOP surat masuk agar lebih efektif dan efisien.

c. Bagi Fakultas Ekonomi UNJ

Hasil dari penelitian dapat dijadikan referensi untuk penelitian lebih lanjut, serta memperluas wawasan dan informasi mahasiswa terkait penerapan sop surat masuk.