

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Salah satu komponen penting dalam ketatalaksanaan kegiatan suatu perusahaan ada pada bagian tata kelola administrasi. Administrasi umum mencakup kegiatan pengelolaan dokumen, termasuk surat-menyurat yang antara lain mencakup pengaturan berbagai jenis surat, format surat, sifat surat, penggunaan logo, stempel perusahaan, pemakaian bahasa Indonesia maupun bahasa asing yang baik dan benar. Dalam rangka era globalisasi serta upaya program pemerintah *E-Government* dalam pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pemerintahan elektronik *E-Government* yang dapat meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan untuk mengembangkan penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Dalam *E-government* dikenal sebuah software untuk mendukung kegiatan pengadministrasian dengan nama elektronik perkantoran (*E-Office*) (Gusman, 2023). Tata persuratan digital berperan dalam pengelolaan naskah dinas secara digital yang terdapat pada aplikasi berbasis web penerapan teknologi informasi dapat mempercepat proses dalam pengambilan Keputusan yang sesuai dengan tujuan yang dicapai. (Mustaking, 2024).

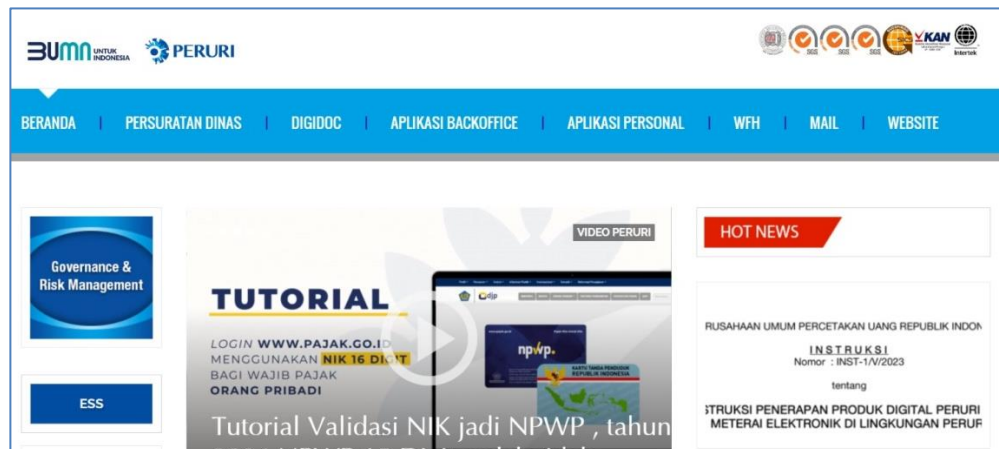
Ketatalaksanaan perusahaan merupakan acuan tata cara mengelola tanggung jawab dan penanganan berbagai agenda di Peruri. Pada penerapan

kerja yang ada pada Perusahaan Umum Percetakan Negara sudah diatur dan dikelola dalam satu aplikasi yang sudah dibentuk dan dirancang oleh unit perusahaan yang bertugas dalam digitalisasi. Menurut (Utha, 2023) Sistematisasi informasi pada aplikasi pengerjaan digital tata persuratan dinas dirancang dan dibuat untuk mengelola dokumen resmi dinas secara digital dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang bersifat legal. Sistem informasi merupakan suatu sistem yang berada pada perusahaan untuk melakukan koordinasi kebutuhan pemrosesan transaksi sehari-hari, mendukung fungsi operasional organisasi yang bersifat manajerial dan kegiatan strategis organisasi, sehingga mampu menyediakan informasi kepada pihak eksternal tertentu (Hidayat, 2023). Dalam hal ini, aplikasi yang diciptakan untuk para karyawan Peruri dibuat dalam penerapan digital web yang berbasis aplikasi yang bernama Portal Peruri, didesain untuk memudahkan proses kerja sistem administrasi perusahaan. Kelengkapan aplikasi dibuat dengan adanya berbagai fitur yang membantu proses kinerja administrasi yang terhubung dengan perangkat lunak maupun perangkat keras.

Pengguna aplikasi dipakai untuk Pegawai Perusahaan Umum Percetakan Uang Republik Indonesia memanfaatkan penggunaan sistem informasi berbasis aplikasi sebagai Tata Persuratan Dinas Digital (Portal Peruri). Aplikasi dibuat dengan rancangan yang memunculkan fitur fitur mengenai kegiatan administrasi perusahaan yang dimulai dari persuratan digital, tanda tangan digital, stempel digital maupun disposisi digital. Pada fitur persuratan

digital, Peruri memiliki beberapa komponen yang menjadi perhatian khusus pada kegiatan pesuratan. Portal Peruri memiliki fitur lengkap mengenai persuratan yang terdiri dari bagian masuknya surat, bagian keluarnya surat, surat perundangan, surat keputusan serta berbagai surat lainnya dengan sifat surat yang berbeda beda. Semua surat ini diklasifikasikan dengan sistem yang sudah dirancang sedemikian rupa untuk membantu mempermudah proses pembuatan surat.

Berdasarkan Surat Keputusan Kementerian BUMN dan Dewan Pengawas Perum Peruri Nomor : SK-01/DP/I/2021 tentang *Code of Corporate Governance*, Perum Peruri menyadari dan mempunyai komitmen untuk melaksanakan Tata Kelola Perusahaan yang baik sebagai bagian dari usaha mencapai tujuan Perusahaan. Peruri melakukan pemanfaatan administrasi berbasis digital sejak adanya pandemi yang melanda Indonesia, dengan ini adanya harapan untuk melakukan inovasi mendorong terjadinya reformasi birokrasi di Perusahaan milik Negara (BUMN). Dalam menjalankan perubahan menuju digital, kemajuan teknologi harus disertai dengan perkembangan sumber daya manusia. Tanpa adanya sumber daya manusia yang baik, kecanggihan teknologi pun tidak dapat dimaksimalkan dengan tepat (Desiani, 2021). Pada saat ini, menurut beberapa karyawan Peruri fitur yang ada pada Portal Peruri sudah cukup lengkap dalam mengenai kegiatan administrasi perusahaan. Berikut gambaran *Homepage* yang ada pada portal Peruri:



Gambar 1. 1 Fitur Portal Peruri

Sumber : Aplikasi Portal Peruri

Portal Peruri telah digunakan sebagai aplikasi yang mendukung dalam menunjang infrastruktur kegiatan administratif maupun humas karyawan kerja pada setiap unit kerja di perusahaan perum Peruri. Segala kegiatan administrasi perusahaan dilakukan pada forum Portal Peruri. Terdapat Beranda sebagai berita harian perusahaan, kemudian dalam mengerjakan pembuatan surat maupun nota dinas sudah terstruktur dalam fitur persuratan dinas pada Portal, selanjutnya terdapat fitur *digidoc* yang digunakan untuk menginput biaya rumah tangga dewan pengawas selama triwulan, tak hanya itu, terdapat fitur yang memuat personal akun karyawan Peruri mengenai kegiatan kerja yang sudah diatur pada masing masing unit kerja perusahaan.

Peneliti memiliki akses untuk ikut serta dalam penggunaan portal. Peneliti memiliki pengalaman dalam pembuatan nota dinas persuratan dan juga dalam membuat data *invoice* keuangan. Portal telah dilengkapi dengan fitur disetiap bagian, masing masing bagian sudah dibuat sesuai fungsinya. Namun, dari segi pembuatan nota dinas persuratan, terdapat sistem yang tidak

dapat beroperasi sesuai dengan harapan. Dalam proses membuat surat pada saat penulisan surat, portal menyajikan fitur untuk membuat surat secara otomatis dengan kemampuan mengklasifikasikannya sesuai kebutuhan. Namun, disayangkan bahwa setelah surat selesai dibuat, tidak ada opsi untuk mengekspornya ke dalam format dokumen lainnya seperti Microsoft Word atau Pdf. Oleh karena itu, masih diperlukan pendekatan manual melalui penggunaan aplikasi pengolah kata seperti Microsoft Word. Surat tersebut kemudian disusun satu per satu dan diekspor ke dalam format PDF. Keterbatasan Portal dalam mengekspor dokumen secara otomatis menyebabkan pekerjaan harus dilakukan dua kali, sehingga mengakibatkan pemborosan waktu yang seharusnya digunakan untuk menyelesaikan tugas lainnya. Bukan hanya itu, permasalahan masih ditemukan dalam Portal Peruri yang dimana belum adanya fitur untuk merekap surat secara langsung dalam aplikasi, sehingga rekapan surat yang masuk maupun surat keluar harus dikerjakan dalam folder dokumen lain dengan pengerjaan secara manual.

Dengan demikian, Peneliti menghimpun data melalui wawancara dengan beberapa karyawan Perum Peruri terkait dengan proses pembuatan persuratan nota dinas. Selama wawancara, didapati hambatan yang dihadapi oleh para pegawai ketika menggunakan Portal Peruri dan juga solusi untuk mengatasi masalah yang muncul dalam penggunaan aplikasi Portal Peruri pada masalah tersebut. Dalam hal ini, Peneliti telah melakukan pra-riset dengan menyebarkan kuisioner terkait tingkat kepuasan dan perkembangan aplikasi Portal Peruri kepada 23 pegawai Perum Peruri dengan berbagai unit kerja.

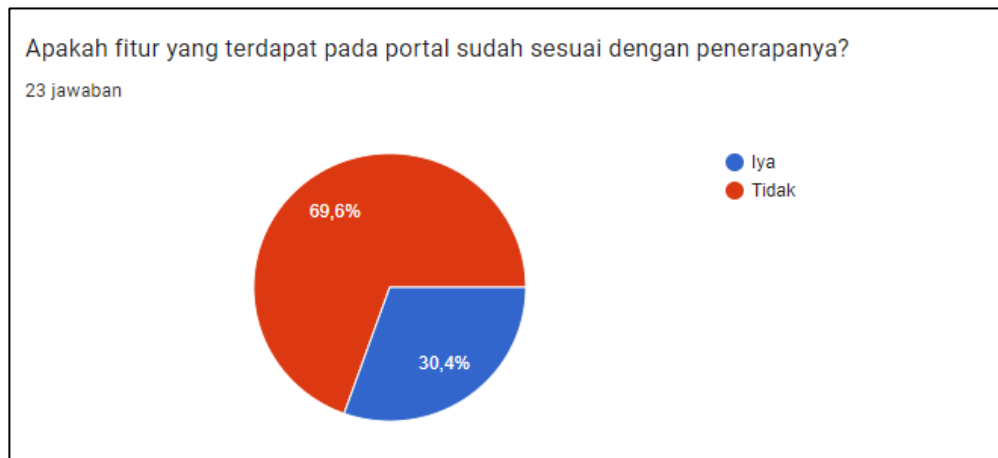
Hasil dari kuisioner tersebut, Peneliti menyajikanya dalam bentuk gambar seperti yang terlihat dibawah ini.



Gambar 1. 2 Data Pra Riset

Sumber : Diolah oleh Peneliti (2024)

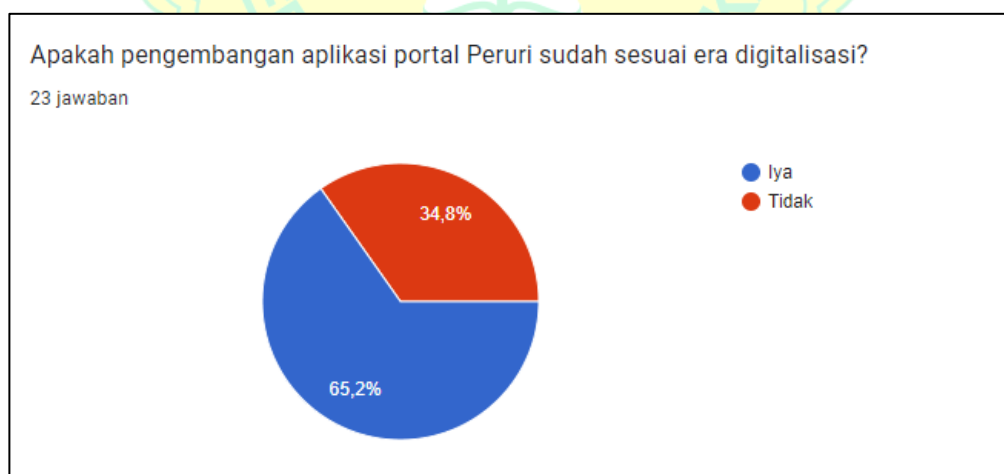
Berdasarkan grafik yang terlampir, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pegawai Perum Peruri cenderung tidak merasa puas dalam penggunaan aplikasi Portal Peruri, ditunjukkan dengan persentase sebesar 60,9%. Sementara itu, sebanyak 39,1% menyatakan kepuasan dalam penggunaan Portal Peruri. Selain itu, Peneliti melakukan data riset selanjutnya, yakni :



Gambar 1. 3 Data Pra Riset

Sumber : Diolah oleh Peneliti (2024)

Gambar grafik 1.3 menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai Perum Peruri, sebanyak 69,6% menganggap bahwa aplikasi Portal Peruri belum sesuai dengan implementasi dan fitur yang ada. Selanjutnya, merupakan data grafik mengenai pengembangan aplikasi Portal:



Gambar 1. 4 Data Pra Riset

Sumber : Diolah oleh Peneliti (2024)

Pada pengembangannya, Portal Peruri sudah termasuk ke dalam era digitalisasi dengan disetujui oleh pegawai Perum Peruri dengan persentase sebanyak 65,2%. Sementara sebagian pegawai dengan persentase 34,8% merasa belum cukup puas dalam pengembangan aplikasi Portal Peruri pada era digitalisasi.

Dari data yang telah disajikan, Peneliti merasa tertarik untuk melakukan riset ataupun penelitian mengenai sistem administrasi digital di instansi tersebut. Oleh karena itu, Peneliti memilih judul proposal skripsi dengan judul **“Analisis Sistem Ketatalaksanaan Persuratan Digital pada Aplikasi Portal Peruri di Perum Percetakan Uang Republik Indonesia (PERURI)”**.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, Peneliti dapat merumuskan sebuah permasalahan pada penelitian ini, yakni:

1. Bagaimana penerapan sistem persuratan digital dalam ketatalaksanaan persuratan pada Portal Peruri?
2. Bagaimana pengembangan aplikasi Portal untuk proses surat menyurat di Perum Peruri?
3. Bagaimana tantangan yang dihadapi pada saat melakukan kegiatan persuratan digital pada Portal Peruri?

C. Tujuan Penelitian

Dengan mempertimbangkan latar belakang, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk memahami serta mengevaluasi penerapan keseragaman pada pengelolaan tata persuratan Portal Peruri.
2. Untuk mengetahui mengenai perkembangan aplikasi Portal dalam upaya terwujudnya transformasi struktur perusahaan pada pemanfaatan teknologi informasi dalam tata persuratan digital.
3. Untuk bisa memahami permasalahan yang terjadi, sehingga bisa dikoordinasikan kedalam kinerja sistem.

D. Manfaat Penelitian

Dengan melihat pertimbangan latar belakang dan tujuan penelitian, Penelitian ini menghasilkan beberapa temuan yang bermanfaat, di antaranya:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini berpotensi untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan mengenai penggunaan persuratan dinas pada Portal Percetakan Uang Negara Republik Indonesia.
- b. Penelitian ini memberikan wawasan mengenai pengembangan aplikasi sistem Portal Percetakan Uang Negara Republik Indonesia.
- c. Penelitian ini Menginformasikan Kebijakan ataupun temuan penelitian yang bisa digunakan dalam menginformasikan kebijakan dan praktik

yang lebih efektif dalam mengelola dan mengatasi tantangan dalam administrasi digital pada sistem.

2. Manfaat Praktis

- a. Terwujudnya keterpaduan tata persuratan digital pada unit organisasi di lingkungan Perusahaan Umum Percetakan Uang Republik Indonesia.
- b. Tercapainya efektivitas dan efisiensi dalam perkembangan aplikasi Portal sebagai bahan evaluasi dalam peningkatan kinerja Portal Peruri di Perum Percetakan Uang Republik Indonesia.
- c. Terkoordinirnya kualitas pelayanan sistem yang dapat mendorong inovasi dalam pengembangan dan penerapan sistem administrasi digital yang lebih efektif dan efisien

