

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Surat adalah alat komunikasi tertulis yang bertujuan untuk menyampaikan informasi tanpa bertemu langsung dan memiliki persyaratan khusus berupa notasi, penggunaan bahasa tertentu, dan pencantuman tanda tangan. Sejak manusia menemukan tulisan dan simbol, surat berawal dalam bentuk yang sangat sederhana. Surat menyurat telah digunakan di Indonesia sejak kedatangan orang Eropa di Kutai, Tarumanegara, Majapahit, Pajajaran, Sriwijaya, dan Mataram. Surat masih dianggap sangat sederhana dan terdiri dari kulit kayu, daun lontar, dan kulit binatang. Di Indonesia, surat menyurat mulai berkembang menjadi modern. Pada tahun 1809, atas perintah Gubernur Jenderal Herman Willem Daendels, jalan pos De Grote Postweg dibangun untuk memudahkan kegiatan pos dari Anyer hingga Panarukan sepanjang 1000 km. Surat menyurat adalah istilah yang digunakan untuk hubungan antara dua pihak. Pihak-pihak ini berkomunikasi melalui korespondensi surat-menyurat jika ada kebutuhan atau temu janji, seiring berjalannya waktu dari penggunaan prasasti tanah liat di Mesir Kuno, menggunakan kurir utusan khusus, pengiriman dengan cara membawa surat secara langsung dari satu tempat ke tempat lain, pengiriman menggunakan sistem pos, menggunakan telegraf hingga sampai saat ini menggunakan digitalisasi (Kelas Pintar, 2021). Semakin berkembangnya zaman di era digitalisasi pengiriman surat sudah terbilang

sangat mudah dan membantu karena penggunaan surat fisik sudah menurun, namun masih bisa digunakan hanya untuk formalitas dan keamanan tertentu. Layanan pos modern juga berperan penting dalam pengiriman surat fisik, meskipun sebagian besar sudah beralih ke media digital. Saat ini divisi keprotokolan dituntut untuk selalu cepat dan tanggap dalam pembuatan maupun penerimaan surat dikarenakan jadwal Menteri yang sangat padat. surat masuk dan keluar masih menjadi kendala untuk divisi keprotokolan pada Kementerian Pertanian.

Di era serba digital ini, teknologi dan informasi sangat berperan besar dalam dunia kerja maupun dalam keseharian. Sebagian orang menggunakan teknologi dalam bidang Pendidikan, Pemerintahan dan Kesehatan untuk bisa menyelesaikan masalah atau memberikan informasi. teknologi memungkinkan penyelesaian masalah lebih cepat daripada metode konvensional, contohnya komputer diperlukan untuk pengelolaan data yang efektif dan terstruktur di lembaga pemerintahan. Komputer sekarang dapat melakukan pekerjaan yang mungkin tidak dapat dilakukan oleh manusia secara cepat dan secara tepat. Komputer adalah mesin hitung elektronik yang dapat menerima input berupa data, mengolah data, memberikan informasi, menggunakan program tersimpan. Bekerja secara otomatis dan menyimpan dari hasil pengelolaan. Sampai saat ini Kementerian Pertanian masih menggunakan cara manual dalam pembuatan maupun penerimaan surat. Hal ini mengakibatkan banyaknya surat masuk dan belum tersampaikan surat-surat tersebut pada periode 01 Agustus 2023 -

04 Oktober 2023 terbengkalai karena ulah pegawai yang kurang bertanggung jawab dengan pekerjaannya.

Dalam kearsipan, arsip adalah setiap catatan (record/warkat) yang tertulis, tercetak, atau ketikan, dalam bentuk huruf, angka atau gambar, yang mempunyai arti dan tujuan tertentu sebagai bahan komunikasi dan informasi, yang terekam pada kertas (kartu, formulir), kertas film (slide, film-strip, mikrofilm), media komputer (pita tape, piringan, rekaman, disket), kertas photocopy (Amsyah, 2020). Tergantung pada kondisi informasi yang ada, surat keluar harus mematuhi beberapa aturan umum, seperti penggunaan sampul, stempel, tata persuratan, legalisasi, dan lainnya.

Tata Kelola persuratan yang tidak terlaksana dengan benar mengakibatkan surat-surat yang masuk maupun yang keluar menjadi mudah hilang. Serta dalam banyaknya penggunaan kertas baru yang tidak tersusun rapi dapat memperbesar biaya administrasi perkantoran dan penyimpanan arsip yang masih menggunakan sistem manual (*filling cabinet*). Di era digitalisasi ini, Dalam penggunaan persuratan saat ini tidak hanya menggunakan cara manual saja, tetapi bisa menggunakan cara digital. Beberapa penelitian mengenai Transformasi Digital merupakan tantangan besar tidak hanya untuk perusahaan individu, tetapi juga untuk ekonomi nasional (vom Brocke, Schmid, Simons, & Safrudin, 2021). Menjadi bangsa digital, yaitu negara di mana warga negara, pemerintah, dan perusahaan hidup dalam era digital yang berinteraksi dan menciptakan serta bermanfaat bagi semua pemangku kepentingan, pemerintah pusat dapat/ harus belajar

dari eksperimen yang dilakukan di kota-kota (Ćukušić M., 2021). Sekarang ini penelitian Transformasi Digital cenderung terspesialisasi dan hanya terbatas pada domain tertentu, hal ini terlihat dari jumlah publikasi yang berkembang pesat setiap tahun yang menyajikan hasil dari berbagai disiplin ilmu dan sudut pandang. Oleh karena itu, bidang Transformasi Digital yang lebih besar menjadi sangat kompleks dan sulit untuk dipahami (Hanelt, R, & Antunes Marante, 2021). Maka divisi keprotokolan harus memahami dan perlu dibuatkan *filling cabinet* atau penyimpanan secara digitalisasi agar mempermudah dalam pencarian surat juga memperkecil resiko jika adanya musibah yang tidak diinginkan dan lebih aman dengan menggunakan sistem digitalisasi di era teknologi yang sudah semakin maju ini.

Seiring dengan berjalannya waktu, setiap proses operasional di divisi Kementerian Pertanian harus berjalan secara efektif dan efisien. Begitu juga dengan perubahan zaman yang sebelumnya menggunakan sistem manual menjadi sistem digital. Salah satu cara untuk mencapainya di lingkungan pekerjaan adalah dengan mengubah dari penerimaan dan pembuatan manual menjadi secara digital. Digitalisasi administrasi adalah pemanfaatan teknologi digital untuk memudahkan proses pengelolaan dokumen, pendataan, proses pencarian yang cepat dan akurat dan juga tugas administratif lainnya. Didukung oleh infrastruktur internet yang mumpuni, teknologi ini membuka peluang besar bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Nurkholis, Susanto, & Wijaya, 2021)

Sebagian besar karyawan perusahaan menggunakan *e-mail* sebagai alat komunikasi dan melakukan tugas sehari-hari kantor melalui *e-mail*, menurut penelitiannya (Madanchian & Hamed Taherdoost, 2015). Hal ini didukung oleh Hasanah dkk, (2018) bahwa media yang paling efektif untuk menyampaikan informasi dalam organisasi adalah *e-mail* atau surat elektronik. Jika ditinjau dari manfaatnya, *e-mail* sangat memudahkan organisasi dalam pendistribusian informasi secara formal. Bahwa dalam pembuatan surat bisa dikelola dengan *e-mail* Salah satu yang terpenting dalam kunjungan kerja Keprotokolan Kementerian Pertanian adalah adanya informasi dan persetujuan antara kedua belah pihak seperti adanya surat masuk yang berisi informasi perjanjian kunjungan kerja maupun acara yang akan diselenggarakan yang perlu diproses dan ditindaklanjuti oleh divisi Keprotokolan Kementerian Pertanian.

Adapun manfaat dari penanganan surat, jika dilakukan dengan efektif, surat yang ditangani akan didokumentasikan dengan rapih, cara penanganan suratnya jelas, surat akan terjaga dengan baik dan benar sehingga mudah ditemukan sesuai dengan tempat penyimpanan. Surat menyurat memiliki peranan penting bagi kemajuan organisasi maupun instansi. Digitalisasi data kertas menjadi elemen penting dalam transformasi menuju era paperless. kegiatan ini menjadi krusial untuk mewujudkan proses kerja yang lebih efektif, efisien, serta ramah lingkungan (Pratomo & Aziz, 2019). Dalam surat memiliki informasi penting dimana surat tersebut digunakan sebagai dasar penunjang pelaksanaannya suatu kegiatan baik

secara langsung maupun tidak langsung. Kantor pemerintah memiliki jumlah arsip yang terus meningkat seiring berjalannya administrasi. Arsip-arsip ini akan menumpuk dan kehilangan nilainya jika tidak dikelola dengan benar. Menurut Imamuddin, Muslihudin, (2020), arsip tersebut akan menjadi sampah kertas yang tidak lagi mengandung informasi penting. Dengan demikian perlu adanya pengelolaan yang baik terhadap masuknya surat dan keluar.

Sebelum adanya era teknologi yang semakin maju, selama ini pengelolaan penyimpanan surat masuk dan keluar masih melakukan secara manual sehingga dalam proses pelaksanaannya sangat tidak efisien, antara lain surat tidak di *double save* seperti di *scan* agar jika terjadinya kehilangan dokumen, pegawai protokol masih menyimpannya sebagai bentuk gambar dan disimpan di *email* atau pengelolaan khusus keprotokolan Menteri pertanian, Penggunaan kertas untuk arsip surat berpotensi mengakibatkan surat hilang dan tersembunyi di antara tumpukan dokumen lain, sehingga proses pencariannya menjadi rumit. Surat masuk dan surat keluar masih menggunakan kertas fisik untuk mengirim dan mengelompokkan ke instansi dan organisasi lain pada saat menerima kunjungan kerja pada saat Menteri ingin melakukan kunjungan kerja ke daerah. Prosedur penerimaan surat masuk di Biro Humas TU memastikan keabsahan dan kelancaran proses surat menyurat. Surat diterima, diverifikasi di bagian protokol, dan kemudian didistribusikan ke unit terkait.

Saat ini sistem persuratan pada divisi Keprotokolan Kementerian Pertanian masih menggunakan cara teknologi manual. Seperti menginput pencatatan surat masuk dan keluar menggunakan *Microsoft Excel* dengan mengelompokkan menjadi beberapa bagian sesuai dengan jenis surat masuk dan keluar. Kemudian divisi Keprotokolan Kementerian RI masih menggunakan penyimpanan menggunakan *flashdisk*, sedangkan teknologi saat ini sudah semakin maju. Perkembangan teknologi informasi di Kementerian Pertanian masih bisa dibilang belum berkembang secara signifikan dan komprehensif. Dengan menggunakan banyaknya kertas surat akan semakin banyak membutuhkan tempat penyimpanan dan mempersempit area ruang kerja pegawai keprotokolan. metode kerja seperti ini sangat menghambat kinerja pegawai dalam mencari surat yang suatu saat akan diperlukan, dan bisa mengakibatkan keterlambatan penyampaian informasi kepada Kepala Biro Humas apabila terdapat informasi yang harus diketahui oleh TU Biro Humas secara cepat.

Berdasarkan *research* Kementerian Pertanian merupakan instansi yang masih belum sempurna dalam melakukan surat menyurat dan masih dilakukan secara konvensional, peneliti menemukan permasalahan pada tahap pendistribusian yaitu berkaitan dengan pembuatan alur surat masuk dan surat keluar. Berikut gambaran penyimpanan surat masuk dan keluar pada bagian Keprotokolan:

SURAT MASUK 2023					
BAGIAN PROTOKOL DAN HAL					
Agustus 2023					
NO	TANGGAL TERIMA	TANGGAL SURAT	NOMOR SURAT	PENYURUH	PERIHAL
1	Wednesday, August 2, 2023	Friday, July 28, 2023		Form Creation Utility	Undangan kunjungan F&D ke Bali
2	Wednesday, August 2, 2023	Thursday, August 3, 2023	0-4432779-055A-578/2023	Biro SIP	Undangan kunjungan F&D ke Bali
3	Wednesday, August 2, 2023	Wednesday, August 2, 2023	0-2542779-025A-02/2023	Biro OH	Undangan kunjungan pelaksanaan F&D ke Bali
4	Wednesday, August 2, 2023	Wednesday, July 26, 2023	0-2708344-80-435/1/2023	Centokman 01	Undangan kunjungan
5	Monday, August 7, 2023	Monday, July 24, 2023	27023/UNL/ST/21.06/2023	Utusan	Pembinaan Monev kegiatan
6	Monday, August 7, 2023	Thursday, August 3, 2023	09/044/021/UM/2023	Ditjen Hortikultura	Menyampaikan laporan hasil
7	Wednesday, August 9, 2023	Monday, August 3, 2023		Bahana Mubtahir	Pembinaan pertanian
8	Wednesday, August 9, 2023	Monday, July 11, 2023	01103.03010.000/1/023	KAPP Fak. MIPA	Pembinaan pertanian
9	Wednesday, August 9, 2023	Thursday, August 3, 2023	0034170.020A/09/2023	BPP/09P	Pembinaan Petalihan petani dan tumbuk Mentan ke Hutan
10	Wednesday, August 9, 2023	Thursday, July 13, 2023	054.21/044.4/170.21/2023	KP/17	Undangan kunjungan lapangan
11	Wednesday, August 9, 2023	Wednesday, July 26, 2023	079.20/P80A/02023	0801	Asisten
12	Wednesday, August 9, 2023			Program Terpadu	Tanaman intercropping Hutan Perhutani
13	Wednesday, August 9, 2023	Monday, July 24, 2023	0010/AM-01/AM/2023	UIM Indonesia	Pembinaan kata sambutan dan sambutan acara RAN/17/02/2023
14	Friday, August 11, 2023			Tanahformasi API	Undangan pelaksanaan kerja
15	Monday, August 14, 2023	Monday, August 7, 2023	0034470.020A/09/2023	BPP/09P	Petalihan dan sertifikasi perkebunan petani. Sertifikasi
16	Wednesday, August 16, 2023	Wednesday, August 9, 2023		01/01/01	Pelaksanaan ekspor perkebunan sayur sayuran Indonesia ke Singapura dan kunjungan produsen perkebunan sayur sayuran serta kunjungan kebun sayur sayuran
17	Monday, August 18, 2023	Monday, August 21, 2023	21023.000/02/2023	DIT/02/01	Penyusunan prosedur kerja kerja ekspor serta kunjungan kebun sayur sayuran
18	Monday, August 18, 2023	Wednesday, August 23, 2023	21023.000/02/2023	DIT/02/01	Penyusunan ekspor sayur sayuran ke Singapura
19	Monday, August 18, 2023	Wednesday, August 23, 2023	0-0000/02/02A/01/2023	Ditjen IP	Penyusunan kegiatan ekspor ke China
20	Monday, August 18, 2023	Thursday, August 3, 2023	01/04/AM-01/AM/01/2023	Bureau Akad	Undangan
21	Monday, August 18, 2023	Monday, July 10, 2023	0010/AM-01/AM/01/2023	KAI	Undangan menghadiri acara sekaligus acara makan
22	Wednesday, August 23, 2023	Monday, August 14, 2023	0-2123/02/0-2123/01/02/2023	Kemendagri	Pembinaan kerja pembinaan pertanian ke desa desa petani produsen agribisnis pertanian Indonesia ke Provinsi Bali
23	Wednesday, August 30, 2023	Wednesday, July 5, 2023	00000/0000-0000/0000/0000/0000/0000	BPP/09P	Pembinaan pertanian
24	Thursday, October 5, 2023	Monday, October 2, 2023	0-1081/01-00/04/01/02/23	Bureau Dito UK	Belanja Terbatas 07/2023 dan 08/2023

Gambar 1. 1 Fitur Surat Masuk dan Surat Keluar Keprotokolan Menteri

Sumber : Dikelola Peneliti (2024)

Surat masuk yang baru diberikan oleh pihak Biro Humas TU langsung di input di sistem *Microsoft Excel* pada sistem ini surat masuk dan keluar telah diberikan beberapa bagian *sheet* untuk mengelompokkan bagian surat masuk dan keluar masing-masing. Sistem ini digunakan pegawai keprotokolan sebagai sarana penyimpanan surat masuk dan keluar. Isi dari surat masuk yaitu meliputi kunjungan kerja Menteri ke daerah seperti tanam padi, pengecekan lahan, pengecekan ternak, adanya kegiatan menjadi tamu di acara kegiatan bapak Presiden, kegiatan melakukan jalan sehat di sekitar wilayah Kementerian Pertanian.

Pada kesempatan ini peneliti ikut serta membantu dalam penginputan surat masuk dan keluar ke dalam *Microsoft Excel* agar meringankan tugas pegawai keprotokolan yang terbengkalai. Menurut Sattar, (2019) mengemukakan bahwa arsip adalah tulisan yang dapat

memberikan keterangan tentang kejadian-kejadian dan pelaksanaan organisasi, yang kemungkinan dapat berwujud surat menyurat, data-data (bahan-bahan yang dapat memberikan keterangan) berupa barang cetakan, kartu-kartu, *sheets* dan buku catatan yang berisi koresponden, peraturan pemerintah dan lain sebagainya yang diterima atau dibuat sendiri oleh setiap lembaga, baik pemerintah maupun swasta, kecil ataupun besar. dikarenakan banyak sekali surat yang terbengkalai tidak dimintai tanda tangan ke kabag protokol dan tidak di input ke dalam *Microsoft Excel* sehingga tidak tersampainya acara kegiatan ke bapak Menteri Pertaniannya langsung. Penggunaan surat fisik menjadikan ruangan menjadi sempit dikarenakan di bagian keprotokolan Menteri belum mewadahi sistem yang seharusnya. Menurut Almahdi (2020) menjelaskan bahwa arsip merupakan dokumen yang memiliki nilai penting terhadap suatu instansi maupun organisasi begitupun dengan penyimpanan membutuhkan tempat yang besar. Adapun kearsipan merupakan kegiatan yang tak terlepas dari dokumen yang memiliki nilai penting tersebut. Alfianti, Henny, dan Rismayana, Aris H, (2020) membahas sistem pengarsipan surat masuk surat keluar digital berbasis aplikasi. Mereka menjelaskan bahwa penerapan teknologi informasi, seperti sistem pengarsipan surat masuk surat keluar, sangat penting untuk kemajuan organisasi dari sisi kegiatan operasional. Dalam hal ini, Peneliti telah melakukan pra-riset dengan menyebarkan kuesioner terkait:



Gambar 1.2 Data Pra Riset

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan grafik yang terlampir, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pegawai Keprotokolan Kementerian Pertanian masih sangat mengalami kendala dalam menangani alur surat masuk dan surat keluar, ditunjukkan dengan persentase sebesar 100%. Selain itu, peneliti melakukan data riset selanjutnya, yakni:



Gambar 1.3 Data Pra Riset

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2024)

Pada sistem penyimpanannya, 100% pegawai Keprotokolan Kementerian Pertanian menjawab sistem penyimpanan pada surat masuk

dan surat keluar di Keprotokolan Kementerian Pertanian sangat tidak efisien menggunakan *Microsoft Excel* yang sudah di era digitalisasi ini masih menggunakan sistem penyimpanan secara manual.

Dari berbagai permasalahan tersebut, dibutuhkan manajemen surat yang baik. Mengingat betapa pentingnya pekerjaan surat menyurat untuk kemajuan instansi di era digital sekarang ini, Penting untuk melakukan penelitian mendalam terkait sistem pengelolaan surat di Divisi Keprotokolan Kementerian Pertanian. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja pengelolaan surat, termasuk dalam aspek efisiensi, kecepatan, ketepatan penyampaian informasi, dan keamanan dokumen.

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan riset penelitian mengenai sistem surat masuk dan keluar.

Sehingga peneliti memilih judul **“ANALISIS SISTEM SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR PADA DIVISI KEPROTOKOLAN KEMENTERIAN PERTANIAN”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi yang telah diuraikan, peneliti memfokuskan pada pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di divisi Keprotokolan Kementerian Pertanian. Berikut masalah penelitian yang dapat diuraikan:

1. Bagaimana pengelolaan sistem “Surat Masuk dan Surat Keluar” di Keprotokolan Kementerian Pertanian?

2. Bagaimana kendala dan tantangan surat masuk dan surat keluar di era digitalisasi saat ini? Dan dampak apa yang terjadi dalam komunikasi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan di atas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengelolaan sistem surat masuk dan surat keluar di divisi Keprotokolan Kementerian Pertanian yang sesuai dengan era digitalisasi saat ini.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kendala dan tantangan sistem kearsipan di era digitalisasi saat ini

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini terdiri dari manfaat teoritis maupun praktis adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis, manfaat dalam jangka panjang untuk pengembangan teori pembelajaran, wawasan, pemikiran yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan mengenai pembuatan surat keluar pada saat ingin melakukan Kunjungan kerja ke daerah.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Instansi

hasil penelitian ini diharapkan menjadi sebuah masukan dan pertimbangan teknis bagi divisi Keprotokolan Kementerian Pertanian untuk bisa lebih efisien dalam mengelola dan menjalankan sistem kearsipan yang baik dan mudah sesuai dengan standar.

b. Bagi Peneliti

Peneliti berharap dapat memberikan informasi yang baik dan menambah wawasan peneliti sendiri mengenai pengelolaan pembuatan surat masuk maupun surat keluar yang semestinya.

c. Bagi Pembaca

Peneliti berharap akan menambah informasi pada jurusan administrasi perkantoran mengenai pengelolaan sistem surat keluar dalam instansi Kementerian Pertanian.

d. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat ditambahkan sebagai bahan referensi informasi koleksi perpustakaan.