

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Surat merupakan alat komunikasi resmi yang digunakan untuk menyampaikan berbagai informasi, seperti pernyataan, permintaan, pertanyaan, pemberitahuan, sanggahan, penawaran, atau laporan kegiatan. Pesan ini dapat disampaikan dari satu pihak (komunikator) kepada pihak lain (komunikan). Komunikator dan komunikan dapat berupa instansi atau perusahaan, pegawai, pelanggan, ataupun pihak lain yang memiliki kepentingan dengan instansi atau perusahaan tersebut. Lebih dari itu, surat juga dapat menjadi alat pengingat, pedoman kerja, dan arsip sejarah. Surat pengingat dapat membantu organisasi untuk menyelesaikan tugas atau memenuhi kewajiban tepat waktu. Pedoman kerja dapat membantu organisasi untuk menjalankan kegiatan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Sedangkan arsip sejarah dapat membantu organisasi untuk melacak perkembangan dan pembelajaran dari masa lalu. Fungsi surat tidak hanya sebatas penyampaian pesan. Surat juga dapat menjadi bukti tertulis atas suatu informasi, seperti surat kontrak, surat perjanjian, atau surat keterangan. Bukti tertulis ini dapat digunakan untuk berbagai keperluan, seperti menyelesaikan perselisihan, memenuhi persyaratan administrasi, atau sebagai bahan audit. Fungsi surat menurut (Debora & Fanida, 2016) adalah sebagai bukti autentik organisasi, duta organisasi, barometer organisasi, serta dasar pengambilan keputusan atau kebijakan.

Surat masih digunakan sampai sekarang karena memiliki kelebihan dibandingkan dengan sarana komunikasi yang lain. Kelebihannya yaitu surat merupakan sarana komunikasi yang dapat menyimpan rahasia dan memuat informasi secara panjang lebar. Surat lebih efektif karena informasi yang disampaikan sesuai dengan sumber aslinya dan tidak ada penyingkatan istilah. Apa yang dikomunikasikan kepada pihak lain secara tertulis, misalnya berupa pengumuman, pemberitahuan, dan keterangan akan sampai pada alamat yang dituju sesuai dengan sumber aslinya, tidak demikian halnya jika disampaikan secara lisan.

Isi surat sering mengalami perubahan, seperti penambahan atau pengurangan informasi, yang mungkin tidak disadari. Surat tidak hanya sebagai alat komunikasi, tetapi juga bukti tertulis yang memiliki kekuatan hukum, jaminan keamanan, dan pengingat aktivitas di masa lalu. Surat sering digunakan sebagai alat promosi oleh kantor atau perusahaan untuk menghemat waktu, tenaga, dan biaya. Di organisasi pemerintahan, surat berperan penting dalam kelancaran komunikasi pimpinan dalam mengambil keputusan tepat saat menghadapi masalah. Ketepatan dan kecepatan informasi dalam surat menjadi kunci. Oleh karena itu, sistem pengelolaan surat menyurat harus diarahkan sesuai kebutuhan petugas pengelola dan pimpinan. Oleh karena itu sistem pengelolaan surat menyurat diarahkan sesuai dengan kegunaan bagi kepentingan petugas pengelola maupun pimpinan yang akan memakainya.

Pada era perkembangan teknologi yang pesat ini, teknologi menghadirkan banyak alat komunikasi modern dan teknologi informasi berbasis komputer canggih. Sehingga sangat bermanfaat untuk mendukung kelancaran surat-menyurat di kantor atau organisasi, baik pemerintah maupun swasta. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Badea, 2014) mengatakan bahwa dengan adanya teknologi melalui sosial media juga mampu meningkatkan komunikasi organisasi. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian (Ruffiah & Muhsin, 2019) yang mengatakan bahwa dalam penelitian tersebut menyatakan penggood governearuh positif dan signifikan secara parsial antara pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang.

Sebelum era digital seperti sekarang, pengelolaan surat masih dilakukan menggunakan metode yang manual sehingga dalam proses pengelolaannya muncul sejumlah permasalahan, antara lain proses distribusi surat seringkali lambat dan terhambat. Bahkan, surat bisa tercecer dan hilang di antara tumpukan dokumen lainnya. Sedangkan pada era teknologi informasi ini, salah satu bentuk layanan yang dapat digunakan yaitu internet (Kuswantoro et al., 2022). Layanan internet ini mencakup surat elektronik (email), berita, dan *chat room*. Dalam penelitian (Chesnokova, 2015) menyatakan bahwa dengan adanya internet sebagai media baru dalam berkomunikasi surat, memiliki peranan positif dalam meningkatkan

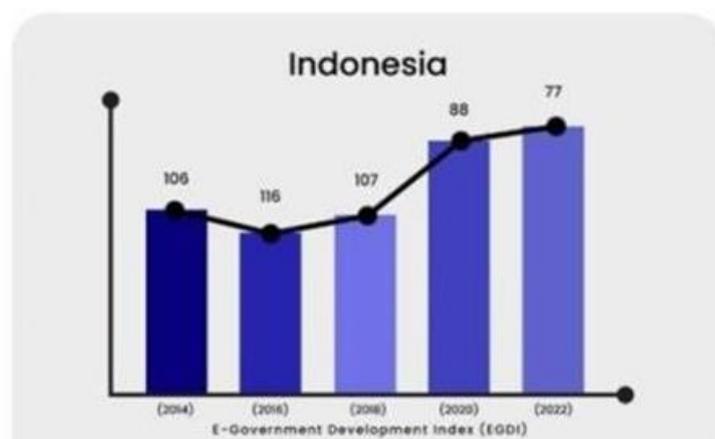
komunikasi interpersonal, antar pribadi, kelompok dan massa. Sementara dalam penelitian Zhang (2015:93) yang dikutip dalam jurnal (Harahap & Nurbaiti, 2022) penggunaan surat elektronik (email) memiliki peranan penting dalam kegiatan surat menyurat atau korespondensi. Dimana dalam sistem tersebut, memudahkan pengguna untuk mengelola, melestarikan dan mengakses catatan dari email, sedangkan menurut (Madanchian & Taherdoost, 2016) dalam penelitiannya mengatakan bahwa sebagian besar karyawan organisasi telah menggunakan email sebagai alat komunikasi dan melakukan tugas sehari-hari yang berhubungan dengan pekerjaan kantor melalui email.

Apabila suatu kantor atau organisasi dalam melaksanakan kegiatan surat menyurat telah menggunakan teknologi yaitu surat berbasis elektronik maka, kegiatan surat menyurat di organisasi tersebut dapat diselesaikan dalam waktu yang cepat dan tidak memerlukan biaya yang besar. Hal ini dikarenakan surat elektronik tidak memerlukan proses fisik seperti pencetakan, pengiriman melalui pos, dan penyimpanan dokumen kertas. Dengan surat elektronik, penyampaian informasi dan dokumen dapat dilakukan secara instan dan mudah diakses oleh semua pihak yang berkepentingan. Hal ini meningkatkan efisiensi dan efektivitas komunikasi dalam organisasi. Selain itu, surat elektronik juga membantu menghemat sumber daya alam seperti kertas, tinta, dan energi. Penggunaan kertas yang lebih sedikit berarti pengurangan penebangan pohon dan pencemaran lingkungan. Dengan demikian, penerapan surat elektronik dalam kegiatan surat menyurat organisasi atau kantor memberikan banyak manfaat positif, baik dari segi efisiensi, efektivitas, maupun penghematan biaya dan sumber daya. Menurut (Ghaderi, 2011) melalui hasil penelitiannya mengatakan bahwa dalam penggunaan email, memiliki keuntungan yaitu mempersingkat waktu atau efisiensi waktu siswa dalam mengirimkan tugasnya, berbeda ketika menggunakan metode biasa. Sejalan dengan pernyataan (Garett et al., 2017) menyatakan bahwa sistem informasi persuratan berbasis web sangat membantu penghematan waktu, biaya dan tenaga dalam proses pengiriman dan penerimaan surat.

Penggunaan persuratan berbasis elektronik sudah diterapkan pada Kantor Komisi Pemilihan Umum Kota Depok. Penerapan penggunaan aplikasi berbasis

elektronik ini, sebagai wujud pengimplementasian pemerintahan berbasis *Good Government*. (Hayat, 2020) mengartikan pengertian *Good Government* sebagai kaidah dasar yang menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. UNDP (*United Nation Development Program*) mendefinisikan *e-government* sebagai aplikasi teknologi informasi dan komunikasi oleh lembaga pemerintah yang melibatkan teknologi internet sebagai jaringannya untuk memperbaiki kualitas pelayanan kearah yang lebih baik. Hal ini sejalan dengan komitmen kinerja pegawai Komisi Pemilihan Umum Kota Depok yaitu memaksimalkan *electronic-government* (e-gov) dalam melaksanakan tugas sehari-hari melalui tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien.

Di Indonesia sendiri telah terjadi peningkatan peringkat pada hasil survei *E-Government* tahun 2022 yang dilansir dari situs [aptika.kominfo.go.id](http://aptika.kominfo.go.id), Indonesia mengalami kenaikan peringkat dari 88 di tahun 2020 menjadi peringkat 77 di tahun 2022. Hal ini menunjukkan bahwa Indonesia sudah berusaha untuk mengembangkan dan melaksanakan sistem pemerintahan berbasis elektronik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Kemunculan *e-government* menuntut untuk perkembangan di bidang teknologi informasi dan komunikasi yang dapat mendukung kemajuan suatu instansi pemerintahan khususnya dalam mengelola tata persuratan.



**Gambar 1. 1 Hasil United Nations *E-Government* Survey 2022**

Sumber : [aptika.kominfo.go.id](http://aptika.kominfo.go.id) (diakses pada November 2023)

Presentase Penerapan Sistem *E-Government* di Pemerintahan

Pengelolaan sistem persuratan di bidang pemerintahan juga mengalami perubahan pola komunikasi, yang semulanya melalui metode konvensional telah beralih dan berkembang menggunakan sistem baru yaitu secara digital. Penggunaan tata persuratan digital mengacu pada Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* yaitu mengatur tentang pelaksanaan yang diperlukan untuk menangani masalah strategi pengembangan *e-government* di lingkungan Pemerintahan Indonesia.

Pengelolaan persuratan merupakan salah satu aspek penting yang mempengaruhi produktivitas maupun aktivitas komunikasi di suatu instansi, karena komunikasi dan persuratan yang lancar sangat berkontribusi pada kinerja organisasi yang optimal. Surat memegang peran krusial dalam mendukung kelancaran komunikasi pimpinan. Dengan surat, pimpinan dapat membuat dan mengambil keputusan tepat dalam menghadapi berbagai masalah. Surat menjadi landasan informasi yang valid dan terpercaya bagi pengambilan keputusan yang efektif. Surat unggul dalam menyampaikan informasi yang akurat dan terpercaya. Hal ini dikarenakan informasi yang disampaikan berasal dari sumber aslinya dan tidak mengalami perubahan atau penyingkatan istilah yang dapat membingungkan penerima.

Mekanisme pengelolaan persuratan konvensional yang selama ini diterapkan di organisasi dan instansi pemerintahan perlu dievaluasi dan diinovasi. Proses yang dimulai dari penyusunan konsep surat, pengajuan, penomoran, penandatanganan, hingga pengiriman surat secara manual, memiliki beberapa kelemahan yang perlu diatasi. Salah satu kelemahan utama adalah potensi keterlambatan. Pengiriman surat secara manual melalui kurir atau staf unit kerja dapat memakan waktu lama, terutama jika ditujukan ke unit kerja yang berbeda lokasi. Keterlambatan ini dapat menghambat penyampaian informasi penting dan berakibat pada terganggunya aktivitas dan tugas organisasi. Kemungkinan surat tercecer atau hilang dalam perjalanan juga menjadi masalah yang perlu diwaspadai. Hal ini dapat menyebabkan informasi penting tidak sampai ke pihak yang berkepentingan, menimbulkan miskomunikasi, dan bahkan berpotensi menimbulkan kerugian bagi organisasi.

Hal ini selaras juga dialami oleh Komisi Pemilihan Umum Kota Depok mengenai masalah tata pengelolaan surat menyurat terkait surat masuk ataupun keluar baik itu secara internal maupun eksternal. Dilansir dari Pra-riset peneliti, Bapak Yodhie (Sekretaris KPU Kota Depok) mengungkapkan bahwa seringkali dijumpai kendala dalam pengelolaan surat menyurat. Berkas-berkas penting yang harus segera disampaikan seringkali tercecer dan sulit ditemukan. Hal ini diperparah dengan penumpukan surat masuk yang semakin banyak. Kondisi ini menjadi penghambat dalam kelancaran tugas dan fungsi KPU Kota Depok. Terhambatnya penyampaian informasi penting dapat berakibat fatal, terutama dalam penyelenggaraan pemilu yang membutuhkan akurasi dan kecepatan data. Masalah ini menjadi sebuah ide dalam menginovasi tata kelola persuratan yang ada pada Komisi Pemilihan Umum Kota Depok untuk beralih menjadi digital atau elektronik.

Dengan hadirnya perkembangan teknologi komunikasi, Komisi Pemilihan Umum Kota Depok membuat sebuah inovasi dengan meluncurkan aplikasi SENAPATI atau Sistem Evaluasi, Pengendalian, Pelaksanaan Kinerja dan Tata Kerja Instansi. Aplikasi ini berguna sebagai alat pengelolaan tata persuratan pada Kantor Komisi Pemilihan Umum Kota Depok agar menjadi lebih efektif, efisien dan akuntabilitas serta memudahkan proses komunikasi baik itu dalam lingkup internal maupun eksternal. Penggunaan aplikasi SENAPATI dalam pengelolaan persuratan memungkinkan Komisi Pemilihan Umum Kota Depok beradaptasi dengan perubahan ini dan dapat meningkatkan efektifitas pengelolaan surat.



**Gambar 1. 2 Tampilan Website Senapati**

(Sumber : <https://aula-kotadepok.kpu.go.id/senapati/> diakses pada Desember 2023)

Senapati merupakan aplikasi yang digunakan oleh Kantor Komisi Pemilihan Umum Kota Depok dalam pengelolaan persuratan sebagaimana manfaat penggunaan aplikasi Senapati ini menurut Bapak YJB dalam hasil Pra-Observasi yang peneliti lakukan pada tanggal 11 Desember adalah “Penerapan sistem tata kelola persuratan berbasis elektronik sangat menguntungkan. Diantaranya adalah memudahkan pengelolaan surat masuk dan surat keluar dan menjadi solusi atas ketidakpastian waktu yang dibutuhkan dalam proses disposisi surat. Tindak lanjut sampai pengiriman surat dapat dilakukan secara efektif dan efisien karena tidak memerlukan lagi kertas (*paperless*) dan proses pendisposisian lebih cepat dan terinformasikan dengan baik melalui SMS notifikasi. Dan terakhir monitoring posisi atau status surat dapat diketahui oleh user apakah sudah dibaca oleh pihak berwenang atau belum, keuntungan lainnya dapat diakses dimana saja”. (Sumber: diolah oleh peneliti). Sebelum dikembangkan aplikasi tersebut, persuratan di Kantor Komisi Pemilihan Umum Kota Depok dalam pelaksanaan persuratan masih terdapat hambatan mulai dari pencatatan, distribusi dan penyimpanan dokumen.

Sebelum adanya aplikasi Senapati, KPU Kota Depok mungkin menghadapi berbagai kendala dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar, seperti proses manual yang rentan terhadap kesalahan dan kurangnya transparansi. Oleh karena itu, penelitian ini akan memeriksa perubahan signifikan yang terjadi setelah penerapan aplikasi Senapati, baik dari segi efisiensi operasional maupun peningkatan kualitas layanan kepada pihak- pihak terkait.

Berdasarkan hasil pra observasi penelitian dengan Informan Bapak SB selaku Staff Kepegawaian dan Tata Usaha KPU Depok pada tanggal 11 Desember mengenai pengelolaan persuratan, peneliti menemukan permasalahan pada tahap pendistribusian yaitu berkaitan dengan jaringan internet yang terkadang menimbulkan masalah bagi kelancaran aktivitas surat menyurat menggunakan sistem atau elektronik. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Afif & Dewi, 2020) dan (Aryanti & Sofiatingsih, 2022) menyatakan pula bahwa hambatan dari pengelolaan elektronik salah satunya adalah jaringan internet. Jaringan internet yang baik dan lancar sangat diperlukan dalam surat menyurat secara elektronik agar tidak terjadi keterlambatan dalam pengiriman penerimaan surat. Selain

permasalahan terkait jaringan internet, terdapat permasalahan lainnya yakni dari segi penggunaan atau pemanfaatan surat elektronik. Walaupun fasilitas yang menunjang kegiatan surat menyurat secara elektronik telah tersedia di setiap bidang, akan tetapi pemanfaatannya belum maksimal. Kantor KPU Depok dalam kegiatan persuratan belum sepenuhnya dilakukan secara elektronik. Terdapat surat yang dalam pengelolaannya masih memerlukan pengelolaan secara manual. Hal tersebut dilakukan karena terdapat alasan pendukung lainnya untuk menyertakan bentuk fisik surat, sehingga penggunaan aplikasi tersebut kurang berjalan efektif dan efisien.

Keberhasilan implementasi teknologi dalam pengelolaan surat dapat mempengaruhi tidak hanya efisiensi operasional, tetapi juga dapat meningkatkan akuntabilitas dan transparansi lembaga. Meskipun aplikasi Senapati dapat membawa berbagai manfaat, penelitian ini juga akan memperhatikan keterbatasan-keterbatasan yang mungkin timbul selama meneliti pengelolaan surat melalui Senapati. Identifikasi keterbatasan tersebut akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi teknologi dalam pengelolaan surat.

Pengelolaan surat melalui aplikasi sudah pernah dilakukan oleh beberapa peneliti seperti penelitian yang dilakukan oleh (Debora & Fanida, 2016) dimana pengelolaan surat menggunakan aplikasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya sudah berjalan dengan sangat efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari perolehan data yang kemudian diolah secara sistematis yang mana menunjukkan bahwa prosentase skor jawaban variabel efektivitasnya adalah sebesar 82,83% dan termasuk dalam kelas interval 81% –100% dengan kategori sangat efektif. Pada penelitian tersebut, terdapat persamaan dengan penelitian yang ingin peneliti kembangkan, yaitu mengetahui efektivitas dari pengelolaan surat melalui aplikasi. Namun terdapat pula perbedaannya karena hanya mengukur tingkat efektivitasnya saja, sedangkan peneliti fokus peneliti juga ingin meneliti terkait sustainabilitas pengelolaan surat melalui aplikasi.

Selain itu, penelitian tentang pengelolaan surat melalui aplikasi juga dilakukan oleh (Sitoresmi et al., 2020) namun berdasarkan hasil perhitungan rata-rata nilai angket kuisioner responden didapatkan hasil 56,67 yang apabila diukur

menguakan ukuran efektivitas menurut Litbang Depdagri (1991) efektivitas penggunaan Aplikasi PTSP dalam pengelolaan surat masuk di Kantor Pengadilan Negeri Wonogiri dinilai tidak efektif.

Penelitian ini dilakukan di tempat yang berbeda dengan penelitian sebelumnya yaitu di KPU Kota Depok, sehingga berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk menganalisis lebih lanjut mengenai pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada KPU Kota Depok melalui aplikasi. Adapun kebaruan penelitian ini adalah dengan memfokuskan pada efektivitas dan *sustainability* pengelolaan surat melalui aplikasi dan juga belum ada penelitian sebelumnya tentang analisis pengelolaan surat melalui aplikasi Senapati ini. Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk mengetahui lebih jauh dengan mengadakan penelitian dengan merumuskan judul “Analisis Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Melalui Aplikasi Senapati Pada KPU Kota Depok”.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, perumusan masalah yang dapat diambil dalam penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Efektivitas pengelolaan penerapan aplikasi Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar melalui Senapati di Kantor Komisi Pemilihan Umum Kota Depok
2. *Sustainability* pengelolaan penerapan aplikasi Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar melalui Senapati di Kantor Komisi Pemilihan Umum Kota Depok

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimana efektivitas pengelolaan penerapan aplikasi Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar melalui Senapati di Kantor Komisi Pemilihan Umum Kota Depok?
2. Bagaimana *sustainability* pengelolaan penerapan aplikasi Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar melalui Senapati di Kantor Komisi Pemilihan Umum Kota Depok?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu;

1. Untuk mengetahui efektivitas pengelolaan surat masuk dan surat keluar melalui aplikasi Senapati di Kantor Komisi Pemilihan Umum Kota Depok.
2. Untuk mengetahui keberlanjutan atau *sustainability* pengelolaan surat masuk dan surat keluar melalui aplikasi Senapati di Kantor Komisi Pemilihan Umum Kota Depok

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, baik dalam segi manfaat teoritis maupun praktis adalah sebagai berikut :

##### 1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan, wawasan, dan pemikiran yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu dan pendidikan, khususnya mengenai pengelolaan persuratan dalam dunia pendidikan dan dunia perusahaan atau instansi.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menambah wawasan peneliti mengenai pengelolaan surat dalam organisasi kelembagaan.

###### b. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan menambah informasi keilmuan pada jurusan pendidikan ekonomi khususnya program studi administrasi perkantoran mengenai pengelolaan surat dalam organisasi kelembagaan.

###### c. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Hasil penelitian ini dapat menambah koleksi pustaka sebagai bahan referensi untuk penelitian yang terkait. Sebagai penambah informasi dan referensi atau bahkan rujukan untuk menambah khasanah ilmu

pengetahuan maupun untuk mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai pengelolaan surat.

d. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu masukan dan informasi bagi Komisi Pemilihan Umum Kota Depok untuk mencermati lebih dalam tentang pengelolaan surat yang dirasakan masih kurang sehingga dapat ditindaklanjuti sebagai upaya dalam meningkatkan tata kelola persuratan.