

BAB 5

ANALISIS HASIL PENELITIAN

Pada bab ini akan dibahas hasil penelitian tentang “Aplikasi Manajemen Surat untuk Pengelolaan Arsip Dinamis Aktif di PT PLN (Persero) APP Salatiga”. Data yang disajikan pada bab ini merupakan data primer diperoleh dari wawancara dan pengamatan langsung di lapangan. Peneliti kemudian melakukan analisis pendapat informan mengenai aplikasi manajemen surat untuk pengelolaan arsip dinamis aktif di PT PLN (Persero) APP Salatiga.

5.1 Profil Informan

Informan dalam penelitian ini berjumlah enam orang. Informan utama berjumlah lima orang, yaitu dua orang informan merupakan pegawai sekretariat PT PLN (Persero) APP Salatiga sebagai pengguna aktif dan tiga orang informan lainnya merupakan pegawai PT PLN (Persero) APP Salatiga selaku pengguna pasif. Informan tambahan berjumlah satu orang, yaitu Supervisor Administrasi dan Sumber Daya Manusia.

Pengguna aktif merupakan pegawai sekretariat PT PLN (Persero) APP Salatiga yang memiliki hak untuk melakukan pengelolaan arsip dinamis aktif menggunakan Aplikasi Manajemen Surat. Sedangkan pengguna pasif merupakan pegawai PT PLN (Persero) APP Salatiga yang hanya dapat menerima serta

disposisi surat menggunakan Aplikasi Manajemen Surat. Seluruh informan yang dipilih telah sesuai dengan kriteria yang sudah ditentukan. Profil dari informan yang meliputi keterangan nama serta jabatan informan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.1 Daftar Informan

No.	Nama	Jabatan
1.	Garina Martiani	AF Sekretariat dan Dokumentasi
2.	Aprina Fauzia Ariesanti	Sekretaris Manajer APP Salatiga
3.	Arief Darmawan	Supervisor Pengelolaan Data
4.	Supriyanto	Asisten Enjiniring Pemeliharaan Peralatan Gardu Induk <i>Basecamp</i> Salatiga
5.	Totok Hartono	EG Enjiniring Sipil
6.	Badai Marindro	Supervisor Administrasi dan Sumber Daya Manusia

Sumber: Hasil wawancara dan observasi peneliti, 2017

Berdasarkan kriteria dari pengguna, yang termasuk dalam kategori pengguna aktif adalah Garina Martiani dan Aprina Fauzia Ariesanti. Sedangkan yang termasuk kategori pengguna pasif adalah Arief Darmawan, Supriyanto, dan Totok Hartono. Badai Marindro selaku Supervisor Administrasi dan Sumber Daya Manusia merupakan informan tambahan dalam penelitian ini. Seluruh informan telah bersedia untuk menjadi informan dan menjawab pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.

5.2 Aplikasi Manajemen Surat di PT PLN (Persero) APP Salatiga

Aplikasi Manajemen Surat merupakan suatu aplikasi pengelolaan arsip dinamis aktif yang dikembangkan oleh PLN Kantor Pusat. Aplikasi Manajemen Surat diharapkan dapat mempermudah dalam melakukan pengelolaan administrasi kesekretariatan secara elektronik yang di dalamnya terdiri dari surat masuk, surat keluar, nota dinas, dan lain sebagainya. Aplikasi Manajemen Surat merupakan aplikasi pengelola arsip dinamis aktif berbasis web, sehingga agar dapat mengakses aplikasi tersebut perangkat keras (*hardware*) harus tersambung pada intranet dan/atau internet.

Aplikasi Manajemen Surat dapat dioperasikan oleh dua jenis pengguna, yaitu pengguna aktif dan pengguna pasif. Setiap pengguna memiliki akun masing-masing. Agar dapat masuk ke dalam akun dan mengoperasikan Aplikasi Manajemen Surat, setiap pengguna harus memiliki *username* dan *password*. Aplikasi Manajemen Surat memiliki berbagai kegunaan seperti yang diungkapkan oleh pengguna aktif berikut,

“AMS itu sebagai sarana untuk pengelolaan administrasi kesekretariatan yang bukan bersifat rahasia, kalau rahasia *nggak* boleh diupload di AMS. Soalnya semua pegawai kan bisa mengakses. Terus AMS itu bisa untuk penerimaan surat, disposisi surat, surat keluar, pencarian surat baik surat masuk keluar bisa dilihat. Terus bisa jadi sarana bantu untuk menunjukan lokasi *hardcopy* disimpan dimana”, (Aprina Fauzia Ariesanti, 29 September 2017).

Berdasarkan keterangan informan di atas dapat diketahui bahwa Aplikasi Manajemen Surat merupakan aplikasi yang digunakan sebagai sarana pengelolaan administrasi kesekretariatan yang bukan bersifat rahasia, hal tersebut bertujuan untuk menjaga kerahasiaan surat dikarenakan seluruh pegawai dapat mengakses

Aplikasi Manajemen Surat. Aplikasi Manajemen Surat digunakan demi kelancaran penerimaan surat, disposisi surat, surat keluar. Aplikasi Manajemen Surat juga dapat berfungsi sebagai alat temu kembali surat, baik surat masuk maupun surat keluar dalam bentuk *softcopy* maupun *hardcopy*. Sehingga dengan diterapkannya aplikasi tersebut pengelolaan arsip dinamis aktif menjadi lebih ringkas, karena seluruh kegiatan dapat dilakukan oleh Aplikasi Manajemen Surat.

Penggunaan Aplikasi Manajemen Surat memang lebih ditujukan untuk mempermudah urusan surat menyurat, berikut pendapat informan mengenai hal tersebut,

“Pertama, program AMS ini kan yang digunakan PLN khususnya di wilayah PLN TJBT ini untuk mempermudah surat menyurat. Jadi kita tidak perlu mengirim *file* gini (red. *hardcopy*) disposisi itu tidak perlu kita bawa kesana-kesana. Jadi lihat AMS saja kita udah bisa ke perseorangan, misalnya yth-nya kepada saya, ini nanti di AMS nanti kepadanya siapa ditembusi, lha nanti setiap orang kan punya program AMS bisa punya *password*-nya punya ininya (red. *username*) nanti ada undangan gitu kita bisa langsung kita ketahui. Jadi untuk mempermudah saja” (Garina Martiani, 29 September 2017).

Berdasarkan keterangan informan di atas dapat diketahui bahwa Aplikasi Manajemen Surat merupakan aplikasi pengelolaan surat yang hanya digunakan di PLN Trans-JBT. Aplikasi Manajemen Surat dapat memudahkan mobilitas surat di lingkungan PT PLN (Persero) APP Salatiga terkait dengan disposisi surat untuk informasi pekerjaan, karena setiap pegawai PT PLN (Persero) APP Salatiga memiliki akun Aplikasi Manajemen Surat. Oleh karena itu, surat dapat langsung diterima oleh yang bersangkutan begitu surat ter-*upload* di Aplikasi Manajemen Surat.

Sedangkan pengguna pasif Aplikasi Manajemen Surat mengungkapkan bahwa,

“Kegunaan AMS ini disposisi informasi pekerjaan yang pasti, lalu disposisi informasi terkait undangan-undangan rapat, peraturan-peraturan baru, nota dinas ya dan lain sebagainya, tapi itu semua berhubungan dengan pekerjaan” (Arief Darmawan, 29 September 2017).

Menurut Arief Darmawan selaku pengguna pasif, kegunaan Aplikasi Manajemen Surat adalah untuk disposisi informasi pekerjaan. Disposisi surat dapat berupa undangan-undangan rapat, peraturan-peraturan baru, nota dinas dan lain sebagainya. Hal senada juga diungkapkan oleh pengguna pasif lain, berikut kutipan hasil wawancara dengan informan:

“Yang pasti buat buka surat ya, semua suratnya berkaitan dengan pekerjaan itu termasuk nota dinas semua lewatnya AMS” (Totok Hartono, 6 Oktober 2017).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas dapat diartikan bahwa kegunaan dari Aplikasi Manajemen Surat adalah untuk menerima surat-surat maupun nota dinas. Seluruh tugas dan pekerjaan dikirim melalui Aplikasi Manajemen Surat.

Hasil wawancara dari pengguna aktif dan pengguna pasif Aplikasi Manajemen Surat di atas dapat disimpulkan bahwa Aplikasi Manajemen Surat merupakan aplikasi pengelola arsip dinamis aktif yang digunakan dengan tujuan untuk mempermudah pengelolaan arsip dinamis aktif terutama untuk pengolahan surat masuk, surat keluar, dan nota dinas pegawai terkait dengan pekerjaan di lingkungan PT PLN (Persero) APP Salatiga. Selain untuk melakukan pengolahan surat, Aplikasi Manajemen Surat juga mencakup proses kegiatan disposisi surat. Kegiatan disposisi surat menjadi lebih cepat dan praktis mengingat bahwa seluruh pegawai PT PLN (Persero) APP Salatiga memiliki akun Aplikasi Manajemen

Surat. Hanya melalui Aplikasi Manajemen Surat, pegawai dapat melihat surat terkait pekerjaan yang ditujukan kepada yang bersangkutan. Selain itu, dengan digunakannya Aplikasi Manajemen Surat mampu meminimalisir resiko kehilangan surat dibandingkan dengan pendistribusian surat dalam bentuk fisik. Aplikasi Manajemen Surat juga dapat digunakan sebagai alat bantu temu kembali arsip.

Jawaban dari informan-informan di atas diperkuat dengan jawaban dari Badai Marindro, sebagai berikut

“Kalau untuk yang pengguna aktif itu biasanya untuk pengelolaan administrasi, kelancaran penerimaan surat, pendistribusian surat, pengeluaran surat, pencarian surat. Sedangkan kalau yang satunya itu untuk kelancaran penerimaan surat, pendistribusian surat, sama pencarian surat ya semuanya terkait sama pekerjaan. Bedanya kurang lebih cuma yang satu bisa buat ngolah surat, yang satu enggak sih.” (Badai Marindro, 15 Januari 2018).

Menurut informan, kegunaan dari Aplikasi Manajemen Surat dibedakan berdasarkan penggunaannya, yaitu Aplikasi Manajemen Surat yang digunakan oleh pengguna aktif biasanya untuk pengelolaan administrasi, kelancaran penerimaan surat, pendistribusian surat, pengeluaran surat, pencarian surat. Namun untuk Aplikasi Manajemen Surat yang digunakan oleh pengguna pasif hanya untuk untuk kelancaran penerimaan surat, pendistribusian surat, dan pencarian surat terkait dengan pekerjaan.

Berikut adalah menu-menu dari Aplikasi Manajemen Surat beserta fungsinya:

1. Surat Masuk

- a. Surat masuk, berfungsi sebagai sarana temu kembali surat masuk dan membuka *form entry* data surat masuk baru

- b. *Inbox*, berfungsi sebagai tempat untuk menerima surat masuk baru
 - c. *Sent*, berfungsi sebagai tempat untuk mencari surat masuk yang telah didisposisikan
2. Surat Keluar
- a. Surat keluar, berfungsi sebagai sarana temu kembali surat keluar dan membuka *form entry* data surat keluar baru
3. Nota Dinas
- a. Nota dinas, berfungsi sebagai sarana temu kembali nota dinas dan membuka *form entry* data nota dinas baru
 - b. *Inbox*, berfungsi untuk menerima dan mencari nota dinas masuk
 - c. *Sent* , berfungsi sebagai tempat untuk menampung dan mencari nota dinas yang telah didisposisikan
4. Surat Bentuk Khusus
- a. MOU/Nota kesepahaman, berfungsi sebagai sarana temu kembali MOU/Nota kesepahaman dan membuka *form entry* data MOU/Nota kesepahaman baru
 - b. Surat Perjanjian (SP), berfungsi sebagai tempat penyimpanan, sarana temu kembali dan membuka *form entry* data surat perjanjian baru
 - c. Surat Perintah Kerja (SPK), berfungsi sebagai tempat penyimpanan, sarana temu kembali dan membuka *form entry* data Surat Perintah Kerja baru
 - d. Surat Kuasa (SKu), berfungsi sebagai tempat penyimpanan, sarana temu kembali dan membuka *form entry* data Surat Kuasa baru

- e. Surat Tugas (STg), berfungsi sebagai tempat penyimpanan, sarana temu kembali dan membuka *form entry* data Surat Tugas baru
 - f. Adendum (ADD), berfungsi sebagai tempat penyimpanan, sarana temu kembali dan membuka *form entry* data adendum baru
 - g. Berita Acara (BA), berfungsi sebagai tempat penyimpanan, sarana temu kembali dan membuka *form entry* data Berita Acara baru
 - h. Surat Keterangan (SKt), berfungsi sebagai tempat penyimpanan, sarana temu kembali dan membuka *form entry* data Surat Keterangan baru
 - i. Surat Pernyataan (SPy), berfungsi sebagai tempat penyimpanan, sarana temu kembali dan membuka *form entry* data Surat Pernyataan baru
5. Produk Hukum
- a. Instruksi (I), berfungsi sebagai tempat penyimpanan, sarana temu kembali dan membuka *form entry* data Surat Instruksi baru
 - b. Keputusan (K), berfungsi sebagai tempat penyimpanan, sarana temu kembali dan membuka *form entry* data Surat Keputusan baru
 - c. Edaran (E), berfungsi sebagai tempat penyimpanan, sarana temu kembali dan membuka *form entry* data Surat Edaran baru
 - d. Pengumuman (Pm), berfungsi sebagai tempat penyimpanan, sarana temu kembali dan membuka *form entry* data pengumuman baru
 - e. Pemberitahuan (Pt), berfungsi sebagai tempat penyimpanan, sarana temu kembali dan membuka *form entry* data pemberitahuan baru
6. Lain-lain
- a. Info Masalah, berisi informasi mengenai kode masalah

- b. Info Daftar User, berisi informasi mengenai daftar pengguna
- c. Organisasi, berisi informasi mengenai organisasi

7. *Reports*

- a. Surat Masuk, berisi informasi *reports* untuk surat yang masuk
- b. Surat Keluar, berisi informasi *reports* untuk surat yang keluar

8. Admin AMS

- a. Data *user*, berisi informasi mengenai data *user* yang belum/sudah/semua/abaikan untuk verifikasi admin
- b. Data wilayah, berisi informasi mengenai data wilayah yang beroperasi Aplikasi Manajemen Surat
- c. *View* surat keluar, berfungsi sebagai sarana temu kembali surat keluar
- d. *Reset*, berfungsi untuk mereset data terekam di Aplikasi Manajemen Surat. (*Standard Operating Procedure* Pengoperasian Aplikasi Manajemen Surat (AMS) PT PLN (Persero) Kantor Pusat, 2013: 12).

5.3 Syarat Pengoperasian Aplikasi Manajemen Surat di PT PLN (Persero) APP Salatiga

5.3.1 Pengguna Aplikasi Manajemen Surat di PT PLN (Persero) APP Salatiga

Terdapat beberapa persyaratan yang harus dipenuhi terlebih dahulu bagi pengguna Aplikasi Manajemen Surat agar dapat mengoperasikan Aplikasi Manajemen Surat, seperti yang diungkapkan oleh informan berikut,

“Harus bisa komputer, yang kedua tahu kode-kode masalah ini. Kriteria-kriterianya dia harus tahu, bisa mengelompokkan ini. Paling ya sekitar itu, kalau setiap hari menagani *kan* ya hafal.” (Garina Martiani, 29 September 2017).

Pada bagian sekretariat selaku admin Aplikasi Manajemen Surat selaku pengguna aktif, syarat yang harus terpenuhi adalah dapat menggunakan komputer. Hal ini diwajibkan karena memang keseluruhan aktifitas pengelolaan arsip dinamis aktif menggunakan Aplikasi Manajemen Surat yang dioperasikan lewat komputer. Selain itu, pegawai bagian sekretariat harus mengetahui kode-kode masalah, dan harus dapat mengklasifikasikannya. Sehingga pada saat melakukan kegiatan pengolahan arsip dinamis aktif, pegawai sekretariat dapat terhindar dari kesalahan.

“Persyaratannya harus pegawai PLN, kalau *nggak* pegawai PLN *kaya* Mbak Nina itu pakainya yang akun sekretariat. Selain PLN *nggak* bisa, karena masuknya juga pakai email PLN, emailnya korporat” (Arief Darmawan, 29 September 2017).

Informan lain menambahkan bahwa persyaratan yang paling utama dipenuhi agar dapat mengakses Aplikasi Manajemen Surat adalah pegawai PLN. Hal ini dikarenakan, pada saat akan *log in* Aplikasi Manajemen Surat, pengguna harus memasukkan *username* yang sesuai dengan email korporat.

Jawaban dari kedua informan di atas menyebutkan bahwa terdapat beberapa persyaratan bagi seseorang agar dapat menggunakan Aplikasi Manajemen Surat. Persyaratan yang pertama baik untuk pengguna aktif maupun pengguna pasif adalah harus merupakan pegawai aktif PT PLN (Persero). Hal tersebut dikarenakan agar dapat *log in* Aplikasi Manajemen Surat adalah dengan menggunakan *e-mail* korporat. Syarat kedua adalah dapat mengoperasikan komputer, karena Aplikasi Manajemen Surat dioperasikan melalui komputer. Bagi

pengguna aktif terdapat persyaratan tambahan, yaitu mampu melakukan klasifikasi arsip dan mengetahui kode-kode masalahnya.

Jawaban informan-informan di atas dikuatkan kembali dengan pendapat berikut

“Kalau syarat khusus bagi pengguna untuk menggunakan AMS itu *nggak* ada sih. Semua pegawai yang memiliki nomor induk pasti nanti dikasih *user*. *User* itu untuk semua, *e-mail*, eee...ada *employe self selvish*, satunya itu AMS surat-menyurat. Jadi kalau udah dapat NIP pasti akan dikasih *e-mail* korporat yang akan menyambung ke semua aplikasi yang dibutuhkan pegawai...” (Badai Marindro, 15 Januari 2018).

Berdasarkan pendapat informan di atas tidak ada persyaratan khusus untuk mengoperasikan Aplikasi Manajemen Surat. Seluruh pegawai PLN yang telah memiliki NIP pasti akan mendapatkan akun yang menunjang kinerja pegawai, salah satunya adalah memperoleh akun Aplikasi Manajemen Surat.

5.3.2 Perangkat yang Diperlukan untuk Mengoperasikan Aplikasi Manajemen Surat di PT PLN (Persero) APP Salatiga

Pada umumnya, sarana prasarana yang dibutuhkan agar dapat mengoperasikan Aplikasi Manajemen Surat adalah komputer serta jaringan intranet ataupun internet. Jawaban dari informan pada saat diajukan pertanyaan mengenai sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk mengoperasikan Aplikasi Manajemen Surat, yaitu:

“Sarananya ya? Mmm..komputer ya pastinya, bisa PC *gini* atau laptop, tablet, *smartphone* juga bisa, yang jelas harus ada jaringannya. Terus ini *printer*, *scanner* ini jadi satu ya kalau disini. Terus alat ketik manual *gini*, ini biar nanti kalau *ngetik nomer* surat biar rapi, tapi kalau pengen cepet ya tulis tangan haha kan nanti yang *diserahin* ke kita buat surat keluar atau nota dinas bentuknya tercetak ya, terus kita kasih *nomer* surat terus baru *discan* gitu.” (Aprina Fauzia Ariesanti, 29 September 2017).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas, Aplikasi Manajemen Surat dapat dioperasikan menggunakan seperangkat komputer, laptop, tablet, dan/atau *smartphone* yang terhubung pada jaringan intranet atau internet. Selain itu, untuk mendukung pengolahan surat diperlukan *printer* untuk mencetak *file* dari *softcopy* ke *hardcopy*. Kemudian diperlukan *scanner* yang digunakan untuk menjadikan *file* dari bentuk *hardcopy* ke *softcopy*. Sebagai alat pendukung, diperlukan alat ketik manual untuk menambahkan nomor surat pada *hardcopy* sebelum dijadikan bentuk *softcopy*. Pendapat yang hampir serupa juga diungkapkan oleh informan berikut,

“Yang pasti butuh *gadget*, dari hp bisa, dari *smartphone* bisa, dari laptop bisa, yang paling penting itu terkoneksi jaringan internet. Bisa LAN, intranet bisa, saya dari rumah buka AMS bisa. *Nggak* ada standar spesifikasi peralatan, selama ini *fine-fine* aja pakai yang disediakan kantor.” (Arief Darmawan, 29 September 2017).

Jawaban informan di atas menunjukkan bahwa Aplikasi Manajemen Surat dapat dioperasikan melalui berbagai jenis *gadget*, seperti laptop dan/atau komputer personal, atau dapat juga dioperasikan melalui *smartphone*. Syaratnya, perangkat-perangkat tersebut harus terhubung oleh jaringan intranet atau internet. Aplikasi Manajemen Surat juga kompatibel dengan berbagai jenis perangkat keras, tidak ada standar spesifikasi khusus agar dapat mengoperasikannya. Komputer standar perkantoran juga dapat digunakan untuk mengoperasikan Aplikasi Manajemen Surat dengan lancar.

Berdasarkan jawaban dari kedua informan di atas dapat disimpulkan bahwa Aplikasi Manajemen Surat dapat dioperasikan melalui berbagai media. Media yang dapat digunakan meliputi komputer, laptop, tablet, dan *smartphone*

yang harus terhubung ke jaringan intranet ataupun internet. Apabila menggunakan jaringan intranet, maka pengguna hanya dapat mengakses Aplikasi Manajemen Surat di lingkungan PT PLN (Persero) APP Salatiga saja. Namun, jika melalui jaringan internet pengguna dapat mengoperasikan Aplikasi Manajemen Surat dimana pun dan kapan pun. Hal tersebut dapat memberi kemudahan bagi para pegawai PLN yang sering bertugas di lapangan dan jarang berada di kantor, mereka dapat melihat tugas yang diberikan melalui Aplikasi Manajemen Surat di *smartphone* mereka. Khusus untuk pengguna aktif selaku petugas kearsipan yang bertugas untuk melakukan pengelolaan arsip, maka diperlukan berbagai peralatan tambahan untuk melakukan pengolahan arsip, seperti *printer*, *scanner*, dan mesin ketik manual.

Aplikasi Manajemen Surat akan dapat beroperasi apabila di dalam perangkat keras (*hardware*) telah terinstal aplikasi *browser*. Hal ini dikarenakan Aplikasi Manajemen Surat merupakan aplikasi berbasis web, sehingga diperlukan aplikasi *browser* yang berfungsi sebagai “pintu masuk” ke dalam Aplikasi Manajemen Surat. Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan, “Apakah Aplikasi Manajemen Surat dapat dioperasikan diberbagai aplikasi *browser*?”. Berikut adalah jawaban yang diperoleh dari informan,

“Bisa bisa, asal tau alamatnya. Jadi web PLN itu bisa dibuka lewat internet, cuma harus *ngerti* alamatnya lah. Soalnya alamat yang buat masuk lewat internet sama lewat intranet itu beda.” (Totok Hartono, 6 Oktober 2017).

Jawaban informan di atas menjelaskan bahwa Aplikasi Manajemen Surat dapat diakses melalui berbagai *browser*. Selain itu, dapat diketahui pula bahwa Aplikasi

Manajemen Surat dapat diakses melalui intranet dan internet. Syaratnya adalah pengguna harus mengetahui alamat web untuk mengakses Aplikasi Manajemen Surat, karena alamat web yang digunakan berbeda ketika menggunakan jaringan intranet dan ketika menggunakan jaringan internet. Pendapat serupa juga diungkapkan oleh informan lainnya yang menyatakan bahwa Aplikasi Manajemen Surat dapat dibuka menggunakan *browser* apapun, “Iya bisa, pakai *browser* apa aja bisa.” (Garina Martiani, 29 September 2017).

Berdasarkan jawaban dari Totok Hartono dan Garina Martiani, dapat diketahui bahwa Aplikasi Manajemen Surat dapat diakses melalui berbagai aplikasi *browser* asalkan pengguna mengetahui alamat web-nya. Namun, karena Aplikasi Manajemen Surat dapat diakses melalui jaringan intranet ataupun internet, maka alamat web yang digunakan sebagai pintu masuk juga berbeda. Apabila menggunakan jaringan intranet, alamat yang digunakan adalah amsunit.pln.co.id/utjbt/index/php sedangkan untuk mengakses melalui jaringan internet dapat melalui <http://ams.pln.co.id/>.

5.4 Penggunaan Aplikasi Manajemen Surat di PT PLN (Persero)

APP Salatiga

Suatu aplikasi harus dapat dengan mudah dipahami dan digunakan oleh siapa saja. Aplikasi Manajemen Surat merupakan suatu aplikasi untuk mengelola administrasi kesekretariatan yang dikembangkan oleh PT PLN (Persero) Kantor Pusat. Penggunaan Aplikasi Manajemen Surat di PT PLN (Persero) APP Salatiga diharapkan dapat membantu bagian sekretariat dalam melakukan berbagai

kegiatan pengelolaan administrasi kesekretariatan yang bukan bersifat rahasia. Seluruh kegiatan pengelolaan arsip dinamis aktif terutama pada bagian administrasi kesekretariatan dilakukan secara elektronik. Seluruh kegiatan penerimaan surat, disposisi surat, mengeluarkan surat, temu kembali surat baik surat masuk, surat keluar, produk hukum, surat bentuk khusus ataupun nota dinas diharapkan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan mudah. Oleh sebab itu, dalam mengoperasikan Aplikasi Manajemen Surat diperlukan pemahaman pengguna agar dapat meminimalisir kesalahan.

5.4.1 Pengoperasian Aplikasi Manajemen Surat di PT PLN (Persero) APP Salatiga

Aplikasi Manajemen Surat dapat dioperasikan oleh seluruh pegawai PT PLN (Persero) APP Salatiga. Faktor kemudahan dalam mengoperasikan Aplikasi Manajemen Surat menjadi salah satu hal yang layak untuk dibahas. Hal ini dikarenakan, kemampuan pengguna dalam memahami cara pengoperasian Aplikasi Manajemen Surat berbeda-beda. Oleh sebab itu suatu perangkat lunak diharapkan memiliki suatu tampilan yang *user friendly* sehingga memudahkan pengguna dari berbagai latar belakang dalam mengoperasikannya. Berikut adalah tanggapan informan mengenai tampilan dari Aplikasi Manajemen Surat,

“Gampang sih menurutku mas, soalnya tampilannya itu simple ya. Terus penggunaan kata-kata yang nunjukin menu-menunya itu gampang dipahami. Apalagi ya? Ya intinya AMS itu gampang dipelajari, nggak ribet.” (Aprina Fauzia Ariesanti, 29 September 2017).

Berdasarkan jawaban di atas dapat diartikan bahwa Aplikasi Manajemen Surat memiliki tampilan antarmuka (*user interface*) yang sederhana. Penggunaan tampilan antarmuka yang sederhana membuat pengguna mudah untuk

mempelajari cara pengoperasian Aplikasi Manajemen Surat. Pendapat lainnya disampaikan oleh informan berikut,

“*Enggak sih, gampang* kok pakainya. Ya *emang* awalnya dulu masih bingung, tapi diajari terus lama-lama bisa sendiri. Kan *emang* kerjanya sehari-hari ya, jadi terbiasa sendiri.....” (Garina Martiani, 29 September 2017).

Berdasarkan jawaban dari informan tersebut dapat diketahui bahwa pada saat pertama kali menggunakan Aplikasi Manajemen Surat informan mengalami kesulitan. Namun seiring berjalannya waktu, Aplikasi Manajemen Surat menjadi mudah dipahami karena digunakan untuk bekerja sehari-hari.

Selain pengguna aktif yang mengatakan bahwa Aplikasi Manajemen Surat menawarkan suatu kemudahan dalam pengoperasiannya, jawaban senada disampaikan oleh pengguna pasif Aplikasi Manajemen Surat. Pengguna pasif Aplikasi Manajemen Surat juga tidak merasa kesulitan pada saat mengoperasikan Aplikasi Manajemen Surat. Berikut kutipan wawancaranya:

“Menurut saya *sih* tampilannya sederhana ya, mudahlah untuk dipahami bagi saya yang *gaptek* ini hahaha. Letak-letak menunya juga rapi, urut, terus keterangan di menu-menunya itu *gampang* gitu buat dimengerti. Kalau mau buka surat masuk ya klik surat masuk, nota dinas ya nota dinas. *Gampanglah*, jadi *nggak* susah untuk mengoperasikan untuk keseharian.....” (Supriyanto, 2 Oktober 2017).

Menurut jawaban wawancara informan di atas dapat disimpulkan bahwa Aplikasi Manajemen Surat memiliki tampilan yang sederhana. Tata letak menu-menu pada Aplikasi Manajemen Surat tersusun dengan rapi, sehingga memudahkan pengguna dalam memberikan perintah. Bagi informan yang tidak terlalu paham mengenai teknologi, Aplikasi Manajemen Surat dapat dipahami cara pengoperasiannya dalam kegiatan sehari-hari. Pendapat serupa juga diungkapkan oleh informan berikut:

“.....pengoperasiannya *nggak* sulit kok mas, belajar setengah jam juga *udah* bisa *nggak* sulit kok ini, *user friendly*.” (Arief Darmawan, 29 September 2017).

Jawaban dari beberapa informan di atas dapat ditarik garis besar bahwa Aplikasi Manajemen Surat merupakan aplikasi pengelolaan arsip dinamis aktif yang memiliki tampilan antarmuka yang sederhana dan mudah dipahami oleh setiap orang. Aplikasi Manajemen Surat dapat dikatakan memiliki tampilan yang sederhana karena berdasarkan pengamatan peneliti, menu-menu diletakkan dengan rapi dan urut, serta menggunakan Bahasa Indonesia yang baik. Desain dari tampilan Aplikasi Manajemen Surat juga tidak terlalu “ramai” sehingga terkesan *simple*, dan warna yang digunakan adalah kombinasi warna putih dan biru yang tidak mencolok di mata. Oleh sebab itu pengguna merasa nyaman untuk menggunakan Aplikasi Manajemen Surat dalam kegiatan administrasi kesekretariatan sehari-hari.

Sebelum dapat mengoperasikan Aplikasi Manajemen Surat, pengguna diberikan pembekalan atau pelatihan mengenai cara pengoperasiannya terlebih dahulu. Pelatihan bagi petugas sekretariat atau pengguna aktif diberikan dari PLN Pusat, sedangkan bagi pengguna pasif diadakan di Kantor PT PLN (Persero) APP Salatiga. Berikut hasil wawancara dengan informan,

“.....Dulu aku diundang ke Bandung, jadi ada sosialisasi dari kantor induk *yaudah deh* diajari disana. Jadi itu seluruh pegawai sekretariat seluruh PLN diundang kesana buat pelatihan *gitu-gitu*” (Aprina Fauzia Ariesanti, 29 September 2017).

Jawaban di atas menjelaskan bahwa pegawai bagian sekretariat dari seluruh PLN diundang oleh PLN Pusat untuk menghadiri pelatihan mengenai cara

pengoperasian Aplikasi Manajemen Surat. Jawaban serupa juga diungkapkan oleh informan berikut

“Jadi kalau pengguna aktif itu sosialisasi langsung dari kantor induk, karena waktu itu istilahnya kaya *launching* aplikasi gitu tahun 2016. *Launching* itu langsung disosialisasikan penggunaannya, karena sejak muncul aplikasi langsung digunakan. Jadi sosialisasinya sesegera mungkin setelah aplikasi itu *launching*. Itu dulu dari sekretariat sama Supervisor waktu itu Pak Dedi itu diundang untuk ke kantor induk untuk mengikuti sosialisasi itu.....” (Badai Marindro, 15 Januari 2018).

Jawaban dari Badai Marindro menguatkan jawaban sebelumnya dari Aprina Fauzia Ariesanti. Menurutnya, pengguna aktif memperoleh pelatihan pengoperasian Aplikasi Manajemen Surat dari PLN Kantor Induk pada saat acara *launching* Aplikasi Manajemen Surat pada tahun 2016 lalu.

Pengguna pasif memperoleh pelatihan yang diadakan oleh bagian sekretariat PT PLN (Persero) APP Salatiga, seperti yang diungkapkan oleh informan berikut

“Pengoperasian AMS dulu dari sekretariat ada sosialisasinya, ada yang *ngajarin.....*” (Arief Darmawan, 29 September 2017).

Namun, ada pegawai PT PLN (Persero) APP Salatiga yang tidak mengetahui adanya pelatihan pengoperasian Aplikasi Manajemen Surat, seperti yang diungkapkan oleh informan berikut:

“.....Ya dikasih *tau* sama temen yang udah bisa itu. Kan saling *ngajari* gitu, caranya buka ini ini ini. Belum ada pelatihan, saya belum pernah *nerima* pelatihan khusus itu belum” (Supriyanto, 2 Oktober 2017).

“.....Jadi ada semacam petunjuk *gitu* di web PLN kan ada, sama ya temen-temen yang udah bisa *gitu* yang saling *ngajari*, *ngasih tau* caranya. Kalau pelatihan *gitu* *nggak* ada.” (Totok Hartono, 6 Oktober 2017).

Berdasarkan jawaban dari Supriyanto dan Totok Hartono, dapat diketahui bahwa informan tidak mengetahui mengenai adanya pelatihan cara pengoperasian

Aplikasi Manajemen Surat yang diadakan oleh bagian Administrasi dan Sumber Daya Manusia. Informan dapat mengoperasikan Aplikasi Manajemen Surat karena saling bertukar informasi dengan teman yang telah mengetahui cara pengoperasiannya. Selain itu, terdapat SOP Pengoperasian Aplikasi Manajemen Surat yang dapat dipelajari oleh pengguna apabila tidak dapat mengikuti pelatihan. SOP Pengoperasian Aplikasi Manajemen Surat dapat diperoleh dari web PLN.

Meskipun telah memiliki SOP Pengoperasian Aplikasi Manajemen Surat, tidak semua pegawai PT PLN (Persero) APP Salatiga mau mempelajarinya. Terlebih bagi pegawai yang telah berusia lanjut, pasti akan kesulitan untuk mengoperasikan Aplikasi Manajemen Surat. Meskipun mengetahui dasar-dasar pengoperasian, tapi apabila tidak memanfaatkan fitur-fitur yang telah ada pada Aplikasi Manajemen Surat, informasi yang disampaikan dapat terhambat. Sehingga pegawai mengalami keterlambatan dalam menyelesaikan tugas dan/atau pekerjaannya.

Terkait dengan adanya pegawai PT PLN (Persero) APP Salatiga yang belum dan/atau tidak mengetahui adanya pelatihan mengenai cara pengoperasian Aplikasi Manajemen Surat, bagian Sekretariat memberikan penjelasan sebagai berikut,

“Dulu begitu AMS *launching* ada sosialisasi di sini, di tiap *basecamp*. Aku kan di bawahnya ADM-SDM, di bawahnya Mas Badai, nah nanti yang mengadakan Mas Badai ada sosialisasi tentang AMS untuk semua pegawai. Terus nanti kan ada caranya *gitu-gitu kan*. Nah untuk kelanjutannya, kalau orang-orang pemeliharaan itu kan *nggak* tiap hari di depan komputer, biasanya mereka lebih susah mengikuti. *Nah* itu *ngalahilah* ke *basecamp* *ngajari* satu-satu *gitu*. Atau *ngajari* admin tiap

basecamp. Jadi sampai saat ini masih lancar.” (Aprina Fauzia Ariesanti, 29 September 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa bagian Administrasi dan Sumber Daya Manusia telah mengadakan sosialisasi mengenai tata cara pengoperasian Aplikasi Manajemen Surat bagi seluruh pegawai di tiap *basecamp*. Namun, tidak semua pegawai dapat mengikuti sosialisasi tersebut terutama pegawai bagian pemeliharaan, karena lebih sering berada di lapangan daripada di kantor. Sehingga admin tiap *basecamp* yang akan memberikan pengarahan kepada pegawai yang tidak dapat hadir. Perlu diketahui bahwa pegawai PT PLN (Persero) APP Salatiga dibagi menjadi dua, yaitu pegawai kantor dan pegawai lapangan. Pendapat lain ditambahkan oleh Badai Marindro sebagai berikut

“.....Kalau yang pasif itu, sosialisasi yang pertama dari nota dinas. Jadi dibuat dulu nota dinas kalau ada aplikasi surat menyurat yang baru, lalu pegawai dikumpulkan untuk ikut sosialisasi untuk penggunaannya, seperti pembagian *user*-nya, *user* sama *password*-nya itu pakainya apa gitu. Jadi mereka disosialisasikan diundang per kantor, kayak per *basecamp*. Kalau yang area Salatiga berarti kantor sama *basecamp* Salatiga, nanti di Solo per *basecamp* Solo yang Jogja juga sama. Jadi dari *staf* SDM-nya yang mensosialisasikan. Nah, kalau dari acara SDM sendiri nggak ada yang khusus, jadi biasanya kalau ada sosialisasi seperti ini kita jadikan satu sama raker, Rapat Kinerja triwulan gitu. Kalau selanjutnya pasca *launching* ini, pengenalan produk selanjutnya lebih ke *remainder* gitu lho mengingatkan kembali. Jadi kalau ada sosialisasi dari SDM mengingatkan ke pegawai jangan males untuk buka AMS, karena dari AMS informasi pendelegasian surat, atau pekerjaan itu dari AMS. Jadi jangan males-males untuk buka. kalau cara penggunaannya dari awal sudah disosialisasikan gitu.” (Badai Marindro, 15 Januari 2018).

Menurut Badai Marindro, sosialisasi untuk Aplikasi Manajemen Surat bagi pengguna pasif dilakukan bersamaan dengan acara Rapat Kinerja Triwulan. Pengguna pasif dibuatkan akun untuk mengakses Aplikasi Manajemen Surat. Sosialisasi Aplikasi Manajemen Surat diadakan oleh pegawai Administrasi dan Sumber Daya Manusia ke masing-masing *basecamp* di area Salatiga. Sosialisasi

Aplikasi Manajemen Surat tetap dilakukan pasca *launching* dengan agenda mengingatkan kembali pentingnya membuka Aplikasi Manajemen Surat bagi pegawai PLN, sebab melalui Aplikasi Manajemen Surat informasi mengenai pekerjaan dibagikan. Meskipun begitu, tetap saja pegawai PT PLN (Persero) APP Salatiga khususnya pegawai lapangan dan pegawai yang sudah berusia lanjut kurang mendapatkan pembekalan mengenai cara pengoperasian Aplikasi Manajemen Surat, sehingga terdapat kesenjangan pengetahuan mengenai cara pengoperasian Aplikasi Manajemen Surat.

Berdasarkan jawaban dari Aprina Fauzia Ariesanti, Badai Marindro, Arief Darmawan, Supriyanto, dan Totok Hartono di atas dapat diketahui bahwa pengguna aktif maupun pengguna pasif Aplikasi Manajemen Surat telah diberikan pelatihan mengenai cara pengoperasian Aplikasi Manajemen Surat. Pelatihan untuk pengguna aktif diadakan oleh PLN Pusat di Bandung pada tahun 2016, sedangkan pelatihan untuk pengguna pasif diadakan oleh Bagian Administrasi dan Sumber Daya Manusia PT PLN (Persero) APP Salatiga. Namun sayangnya terdapat pegawai yang tidak mengetahui adanya pelatihan Aplikasi Manajemen Surat khususnya bagian pemeliharaan. Hal tersebut dikarenakan pegawai bagian pemeliharaan lebih sering bertugas di lapangan. Agar pegawai yang tidak mengikuti pelatihan juga dapat mengoperasikan Aplikasi Manajemen Surat, pegawai dapat mempelajarinya melalui SOP Pengoperasian Aplikasi Manajemen Surat yang diperoleh dari web PLN. Namun tidak semua pegawai PT PLN (Persero) APP Salatiga mau membaca dan/atau memahami isi dari SOP tersebut terutama pegawai yang sudah berusia lanjut. Sedangkan sosialisasi yang rutin

diadakan hanya bersifat mengingatkan mengenai pentingnya membuka Aplikasi Manajemen Surat bagi pegawai PLN setiap Rapat Kinerja Triwulan.

5.4.1.1 Aplikasi Manajemen Surat dalam Menjalankan Fungsi

Aplikasi Manajemen Surat memiliki tingkat akurasi yang tinggi dalam hal menjalankan perintah yang diberikan oleh pengguna. *Input* yang diberikan oleh pengguna dijalankan dengan baik oleh Aplikasi Manajemen Surat sehingga menghasilkan *output* yang sesuai. Berikut tanggapan dari informan:

“Sudah kok, semua bisa berjalan lancar, cepet juga tapi ya tergantung jaringannya juga *sih* haha kendalanya cuma dijaringannya aja *sih*. Kalau kita misal mau *upload* surat masuk baru, nanti buka menu surat masuk baru, nanti yang keluar juga *form* untuk *upload* surat masuk baru. Atau mau cari surat masuk yang pernah di*upload*, klik surat masuk nanti yang keluar juga isinya surat-surat yang pernah di*upload*, tinggal kita mau cari surat yang apa, gitu.” (Aprina Fauzia Ariesanti, 29 September 2017).

Sesuai kutipan informan diatas dapat diketahui bahwa Aplikasi Manajemen Surat untuk pengelolaan arsip dinamis aktif tidak memiliki kendala yang berarti. Aplikasi Manajemen Surat yang digunakan pada bagian sekretariat memiliki tingkat akurasi yang baik. Perintah yang diberikan oleh pengguna dapat dijalankan dengan lancar dan tepat.

“Sudah sudah, sudah lancar, sudah tepat, kalau dibukanya itu ya yang keluar di AMS nanti ya yang itu dan apa yang kita cari, misal cari nota dinas tanggal 1 September yang lalu, nanti ya bisa kita lihat nota dinas yang masuk tentang apa saja itu bisa.” (Supriyanto, 2 Oktober 2017)

Jawaban dari informan di atas juga serupa dengan jawaban dari informan sebelumnya. Aplikasi Manajemen Surat yang digunakan oleh pengguna biasa mampu menjalankan perintah yang diberikan dengan baik. Aplikasi Manajemen surat mampu menampilkan informasi yang diperlukan oleh pengguna, sehingga kebutuhan informasinya dapat terpenuhi.

Berdasarkan hasil wawancara Aprina Fauzia Ariesanti dan Supriyanto dapat disimpulkan bahwa baik Aplikasi Manajemen Surat yang digunakan oleh petugas sekretariat maupun Aplikasi Manajemen Surat yang digunakan oleh pegawai biasa tidak memiliki masalah terhadap akurasi pada saat menjalankan perintah yang diberikan. Bahkan dapat dikatakan bahwa antara *input* dari pengguna Aplikasi Manajemen Surat dan *output* yang dihasilkan oleh Aplikasi Manajemen Surat dapat dikatakan tidak memiliki masalah. Misal pengguna Aplikasi Manajemen Surat memberi perintah untuk membuka menu surat masuk, pada saat menu diklik maka akan muncul tampilan dari menu surat masuk. Kendala yang dihadapi pada saat mengoperasikan Aplikasi Manajemen Surat adalah kecepatan dalam melaksanakan perintah yang diberikan oleh pengguna dipengaruhi oleh kecepatan jaringannya. Namun hal tersebut dapat teratasi karena Aplikasi Manajemen Surat dapat dioperasikan melalui jaringan intranet, dan jaringan internet. Jadi apabila terdapat kendala pada jaringan intranet, Aplikasi Manajemen Surat dapat diakses menggunakan jaringan internet, begitu pula sebaliknya.

Pada saat melakukan pekerjaan, diperlukan ketelitian agar pekerjaan bebas dari kesalahan. Hal tersebut juga berlaku bagi Aplikasi Manajemen Surat. Diperlukan ketelitian dalam melakukan kegiatan pengelolaan arsip dinamis aktif, terutama pada saat dimulainya pengolahan hingga pada penyimpanan bahkan disposisi surat dan/atau nota dinas. Ketelitian dalam melakukan tugas sangat diperlukan agar informasi yang didapat oleh pengguna dapat membantu dalam memenuhi kebutuhan informasinya dalam hal menyelesaikan tugas dan

pekerjaan. Ketelitian dalam menjalankan fungsinya diharapkan dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna aktif maupun pengguna pasif. Oleh sebab itu, dalam melakukan fungsinya sebagai aplikasi pengelola arsip dinamis aktif sangat dibutuhkan ketelitian serta keandalan Aplikasi Manajemen Surat dalam bekerja dan menampilkan informasi.

Pada Aplikasi Manajemen Surat yang digunakan oleh PT PLN (Persero) APP Salatiga, fasilitas atau menu yang disediakan telah berjalan sesuai dengan fungsinya masing-masing. Selain itu Aplikasi Manajemen Surat juga mampu untuk memenuhi kebutuhan informasi penggunanya dengan baik. Informasi yang dimaksud adalah informasi yang berkaitan dengan pekerjaan pengolahan surat masuk, surat keluar, dan/atau nota dinas, pendistribusian surat dan/atau nota dinas, serta sarana temu kembali. Hal tersebut didukung oleh pendapat informan berikut,

“Sudah sudah, lagian itu sudah cepat, sudah tepat, dan akurat. Misal kalau mau *nyari* surat masuk itu kan nanti klik surat masuk terus keluar surat-suratnya. Terus dari situ tinggal *nyari* surat yang pengen dicari, nanti di atas itu ada menu buat *nyari* surat tanggal berapa gitu, atau permasalahannya apa. Misal cari surat dari PLN Pusat tanggal 29 Januari 2017, nanti ya bisa keluar surat yang masuk pas tanggal itu.” (Garina Martiani, 29 September 2017).

Berdasarkan keterangan informan di atas, Aplikasi Manajemen Surat sudah memiliki tingkat ketelitian yang baik. Setiap menu yang dibuka oleh pengguna dapat terbuka dengan cepat, tepat, dan akurat. Informasi yang didapatkan dari Aplikasi Manajemen Surat dapat dikatakan sudah sesuai dengan kebutuhan dari pengguna, selain itu informasi dapat didapatkan dengan cepat.

“Sejauh ini sih udah baik ya. Kan di AMS banyak menu-menunya *gitu* ya, ya surat masuk, surat keluar, dan lain-lain *lah*. Artinya gini, kalau kita mau lihat surat di surat masuk nanti diklik surat masuk, nanti ya kebuka. Kalau kita mau lihat surat keluar juga gitu. Belum pernah sih ya buka surat

masuk yang muncul surat keluar hahahaha..salah klik mungkin kalau itu.”
(Totok Hartono, 6 Oktober 2017).

Kutipan hasil wawancara informan di atas memperkuat jawaban wawancara sebelumnya yang menyatakan bahwa Aplikasi Manajemen Surat memiliki ketelitian yang baik. Tingkat ketelitian yang baik ini dibuktikan bahwa menu yang disediakan Aplikasi Manajemen Surat telah mampu menjalankan fungsinya dengan baik, sehingga menu yang terbuka adalah menu yang telah dipilih oleh pengguna.

Seperti yang diungkapkan oleh kedua informan di atas, menu yang terdapat di dalam Aplikasi Manajemen Surat telah mampu berjalan sesuai dengan fungsinya. Contohnya adalah ketika pengguna ingin melakukan pencarian surat, maka dapat dilakukan dengan cara membuka menu surat apa yang ingin dicari. Apabila ingin mencari surat masuk, pengguna hanya perlu menekan tombol surat masuk dan mencari surat yang diinginkan melalui menu pencarian. Pencarian surat dapat dilakukan melalui tiga cara, yaitu menggunakan tanggal surat, subjek, dan nomor surat (lihat Gambar 4.12 dan Gambar 4.13).

5.4.2 Pengelolaan Arsip Dinamis Aktif di PT PLN (Persero) APP Salatiga

Pengelolaan arsip dinamis aktif yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) APP Salatiga meliputi penciptaan, pengolahan arsip, penyimpanan, dan disposisi atau pendistribusian. Pengelolaan arsip dinamis aktif di PT PLN (Persero) APP Salatiga dilakukan oleh petugas sekretariat bagian ADM-SDM. Seluruh kegiatan pengelolaan arsip dinamis aktif dilakukan secara elektronik menggunakan Aplikasi Manajemen Surat, baik pengelolaan surat masuk, surat keluar, nota dinas, surat bentuk khusus, dan produk hukum.

5.4.2.1 Penciptaan Arsip Dinamis Aktif di PT PLN (Persero) APP Salatiga

Penciptaan arsip merupakan awal mula dari seluruh kegiatan pengelolaan arsip. Arsip dinamis aktif yang diciptakan oleh PT PLN (Persero) APP Salatiga berupa surat keluar dan nota dinas. Berikut adalah jawaban dari informan mengenai penciptaan arsip di lingkungan PT PLN (Persero) APP Salatiga,

“Kalau surat itu, surat keluar itu bisa dibikin dari mana saja, maksudnya dari berbagai bidang ya. Kan kalau di kantor sini ada kayak akuntansi, ada SDM, ada *enjineri*ng, ada bagian pengelolaan data. Hampir semua surat keluar harus ditanda tangani oleh Manajer, nah itu yang membuat dari bidang unit masing-masing. Jadi kalau surat itu dibuat oleh unit masing-masing, misalnya nih SDM membuat surat balasan untuk kerja praktek, yang buat dari SDM tapi ditanda tangani oleh Manajer gitu. Jadi surat itu harus dilaporkan dulu ke Asmen ke...biasanya ke SPV-nya dulu, kalau SPV acc, nanti ke Asmen,Asmen oke nanti baru tanda tangan Manajer, baru diproses pengirimannya nanti ke sekretariat. Jadi diserahkan ke sekretariat untuk dimasukkan ke AMS, karena itu kan AMS untuk manajemen suratnya, nanti itu diarsip di AMS ada, sedangkan *hard*-nya nanti dikirim ke yang ditujukan, sama.....” (Badai Marindro, 15 Januari 2018).

Jawaban informan di atas menjelaskan bahwa penciptaan arsip dilakukan oleh bidang unit masing-masing. Semua surat keluar harus diserahkan kepada Supervisor masing-masing bidang terlebih dahulu untuk memperoleh persetujuan. Setelah disetujui oleh Supervisor, maka surat dilaporkan kepada Asisten Manajer untuk memperoleh persetujuan. Apabila telah disetujui, maka surat harus ditanda tangan Manajer. Setelah surat mendapat tanda tangan dari Manajer, langkah selanjutnya surat diserahkan kepada Sekretariat untuk diolah dan diproses pengirimannya kepada yang ditujukan.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa setiap surat keluar yang dibuat oleh masing-masing bagian harus mendapat persetujuan dan/atau ditandatangani oleh pejabat yang berwenang, dalam hal ini adalah

Manajer PT PLN (Persero) APP Salatiga. Setelah ditandatangani oleh manager, surat baru akan diolah oleh bagian sekretariat menggunakan Aplikasi Manajemen Surat sebagai bagian dari proses manajemen surat. Pegawai sekretariat akan melakukan pendataan terhadap surat yang akan keluar, dan akan diarsipkan ke dalam Aplikasi Manajemen Surat. Sedangkan untuk penciptaan nota dinas langkah penciptaannya tidak jauh berbeda dengan surat keluar. Nota dinas juga dibuat oleh tiap bagian yang kemudian ditandatangani oleh manajer PT PLN (Persero) APP Salatiga, kemudian diolah pada Aplikasi Manajemen Surat oleh bagian sekretariat dan didisposisikan kepada yang bersangkutan.

5.4.2.2 Pengolahan Arsip Dinamis Aktif di PT PLN (Persero) APP Salatiga

Pengolahan arsip dinamis aktif di PT PLN (Persero) APP Salatiga dilakukan oleh bagian sekretariat ADM-SDM. Pengolahan surat masuk, surat keluar, nota dinas, dan /atau surat lainnya secara keseluruhan akan dilakukan menggunakan Aplikasi Manajemen Surat. *Input* data dilakukan setelah petugas memeriksa kemudian melakukan klasifikasi kode masalah surat sesuai dengan masalah surat tersebut.

Berikut hasil wawancara informan pengguna aktif Aplikasi Manajemen Surat,

“Pada dasarnya caranya buat *upload* surat ke AMS itu sama ya, mau itu surat masuk, keluar, atau nota dinas itu sama. Yang jelas yang pertama itu dibaca dulu perihalnya apa, jadi bisa *nentuin* kode masalahnya nanti. Terus buka AMS habis itu klik aja kalau *ngolah* surat masuk ya klik surat masuk baru, kalau surat keluar ya surat keluar baru, *gitu-gitu*. Terus nanti diisi deh *formnya*, kalau udah nanti kalau di surat keluar sama nota dinas muncul nomor suratnya. *Nah* nomor surat itu ditulis disuratnya tadi terus *discan* habis itu *upload* di AMS. Kalau surat masuk kan udah ada dari pengirimnya jadi tinggal *scan* terus *upload*, udah gitu *doang sih*.” (Aprina Fauzia Ariesanti, 29 September 2017).

Pendapat serupa juga disampaikan oleh Garina Martiani selaku pengguna aktif lainnya, yaitu:

“Caranya sih sama semua ya mas. Nanti waktu surat atau nota dinas itu datang dilihat masalahnya apa. Habis itu tinggal masukin data-datanya di AMS terus keluar nomor suratnya. Baru setelah itu nomor surat itu ditulis disurat aslinya tadi terus *discan* mas, terus tinggal di *upload* di AMS.” (Garina Martiani, 29 September 2017).

Berdasarkan pendapat Aprina Fauzia Ariesanti dan Garina Martiani dapat diketahui bahwa dalam melakukan pengolahan arsip dinamis aktif, baik surat masuk, surat keluar, dan nota dinas memiliki cara yang sama. Setelah surat diterima oleh petugas sekretariat, surat harus dilihat perihal masalah. Hal tersebut berguna untuk menentukan kode masalah surat. Kode masalah dapat dilihat pada bagian “info masalah” pada menu “lain-lain”.

Gambar 5.1 Menu Informasi Daftar Permasalahan

Kode	Uraian	Waktu Aktif	Waktu InAktif	Keterangan
0	MANAJEMEN	-	-	-
00	Risalah	-	-	-
000	Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)	1 tahun setelah RUPS	9 tahun	Dinilai kembali
001	Rapat/Sidang Dewan Komisaris	1 tahun	9 tahun	Dinilai kembali
002	Rapat/Sidang Direksi	1 tahun	9 tahun	Dinilai kembali
003	Rapat kerja/seminar/lokakarya/pertemuan ilmiah	1 tahun	9 tahun	Dinilai kembali
004	Rencana kerja dan anggaran perusahaan	1 tahun setelah tahun anggaran berjalan	2 tahun	Musnah
005	Anggaran dasar perusahaan	1 tahun setelah terbit	Sampai diperbaharui	Dinilai kembali
01	Sosial budaya dan keagamaan	-	-	-
010	Serikat pekerja pegawai	1 tahun	2 tahun	Musnah
011	Organisasi kewanitaan	1 tahun	-	Musnah
012	Kepramukaan	1 tahun	-	Musnah
013	Peduli dan bina lingkungan	1 tahun	2 tahun	Dinilai kembali
014	Rekreasi	1 tahun	-	Musnah
015	Apresiasi budaya dan kesenian	1 tahun	-	Musnah
016	Keagamaan	1 tahun	-	Musnah
017	Sarana perbadatan	1 tahun	-	Musnah
02	Politik dan keamanan	-	-	-
020	Hankamnas	2 tahun	3 tahun	Dinilai kembali

Sumber: Dokumentasi Peneliti di PT PLN (Persero) APP Salatiga, 2017

Setelah ditentukan kode masalahnya, tahap selanjutnya adalah melakukan *input* data pada *form* data surat. Pada tahapan ini, *form* harus diisi dengan lengkap.

Form pengolahan surat masuk dapat dilihat pada Gambar 4.4, *form* pengolahan surat keluar dapat dilihat pada Gambar 4.9, dan *form* pengolahan nota dinas dapat dilihat pada Gambar 4.10. Setelah tahapan tersebut, terdapat perbedaan antara pengolahan surat keluar dan surat masuk. Pada surat keluar, setelah data pada *form* terisi, pada akan muncul nomor surat untuk surat keluar dan nota dinas keluar. Nomor surat tersebut harus ditulis pada *hardcopy* surat tersebut, penulisan surat dapat dilakukan dengan menggunakan bolpoin atau menggunakan mesin ketik. Setelah nomor surat ditulis, surat kemudian *discan*. Sedangkan pada surat masuk, setelah pengisian *form* selesai, surat dalam format *hardcopy* juga harus *discan*. Setelah surat menjadi format *softcopy*, maka langkah selanjutnya surat langsung di-*upload* ke dalam Aplikasi Manajemen Surat.

5.4.2.3 Penyimpanan Arsip Dinamis Aktif di PT PLN (Persero) APP Salatiga

Penyimpanan arsip bagi suatu instansi perlu dilakukan agar arsip tidak hilang, karena arsip merupakan suatu bukti dan/atau rekaman kegiatan yang pernah dilakukan oleh suatu instansi. Selain itu, penyimpanan arsip perlu dilakukan dengan baik karena jika suatu saat arsip tersebut dibutuhkan kembali, arsip dapat ditemukan dengan mudah dan cepat.

Pada PT PLN (Persero) APP Salatiga, penyimpanan arsip dinamis aktif dilakukan secara manual dan elektronik. Penyimpanan arsip dinamis aktif secara manual dilakukan dengan cara disimpan pada map dan disimpan di dalam rak pada ruang bagian ADM-SDM. Sedangkan penyimpanan arsip dinamis aktif secara elektronik disimpan di dalam Aplikasi Manajemen Surat. Informan Aprina

Fauzia Ariesanti dan Garina Martiani memberikan jawaban yang sama terkait dengan penyimpanan arsip dinamis aktif di PT PLN (Persero) APP Salatiga,

“Disini kita lebih pakai AMS sih, walaupun ada cetaknya. Yang cetak lebih ke jadi *kayak* bukti aja sih sama jadi cadangan.” (Aprina Fauzia Ariesanti, 29 September 2017).

Hasil wawancara di atas mengatakan bahwa terdapat dua bentuk arsip dinamis aktif yang disimpan, yaitu arsip tercetak dan arsip elektronik. Namun, arsip yang lebih sering digunakan adalah arsip elektronik yang disimpan di Aplikasi Manajemen Surat. Arsip tercetak di PT PLN (Persero) APP Salatiga hanya bersifat sebagai bukti dan arsip cadangan. Jawaban lain juga diutarakan oleh Garina Martiani, yaitu:

“Di sini ada dua ya mas, yang cetak sama yang di AMS. Kalau yang cetak ya *kaya gitu*, disimpan di map per masalah. Kalau di AMS yang *nyimpen servernya* sana. Di sini kalau mau *nyari-nyari* pakainya AMS ya mas, soalnya lebih ringkas bisa dibuka di mana saja *nggak* perlu bawa-bawa kertas, kalau yang cetak itu malah jarang.” (Garina Martiani, 29 September 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa penyimpanan arsip dinamis aktif di PT PLN (Persero) APP Salatiga ada dua macam, yaitu manual dan elektronik. Arsip dinamis aktif bentuk elektronik akan disimpan dengan menggunakan Aplikasi Manajemen Surat. Arsip dinamis aktif bentuk tercetak disimpan menggunakan map berdasarkan masalah. Namun, dalam hal temu kembali, arsip bentuk manual jarang sekali digunakan karena harus mengambil dan membawa berkas. Temu kembali arsip lebih sering menggunakan Aplikasi Manajemen Surat daripada secara manual. Hal ini karena selain praktis, menggunakan Aplikasi Manajemen Surat juga dapat dilakukan kapan pun dan dimana pun.

Pendapat dari kedua informan di atas menyebutkan bahwa terdapat dua bentuk arsip yang terdapat di PT PLN (Persero) APP Salatiga, yaitu arsip tercetak dan arsip elektronik. Akan tetapi, temu kembali arsip lebih sering menggunakan arsip elektronik. Hal ini disebabkan karena arsip ini tidak memerlukan bentuk fisik yang dapat memakan banyak ruang, selain itu arsip elektronik dapat dibawa dan/atau dibuka dimana pun, dan kapan pun. Sedangkan arsip tercetak hanya berfungsi sebagai bukti atau cadangan arsip. Arsip tercetak disimpan di dalam map dan dikelompokkan berdasarkan masalahnya.

Jumlah arsip setiap hari pasti akan terus bertambah, oleh karena itu perlu diperhatikan pula kapasitas penyimpanan yang disediakan oleh Aplikasi Manajemen Surat. Kapasitas yang disediakan oleh Aplikasi Manajemen Surat pasti sangat banyak mengingat jumlah arsip yang selama ini telah tersimpan. Berikut hasil wawancara dengan informan mengenai kapasitas penyimpanan Aplikasi Manajemen Surat:

“Banyak hehehe ini sampai ribuan sih, ini *kayaknya nggak* terbatas. Cuma kalau mau *upload file* itu cuma sampai 500 KB ya. Ini aja yang 2017 nota dinas sudah seribu, nota dinas aja. Surat itu ada berbagai macam kode masalah, lha satu kode masalah itu ya bisa hampir seribu. Jadi *nggak* terbatas tampungannya.” (Aprina Fauzia Ariesanti, 29 September 2017).

Berdasarkan jawaban informan di atas dapat diketahui bahwa kapasitas tampungan yang disediakan oleh Aplikasi Manajemen Surat sangat banyak. Jumlah untuk nota dinas tahun 2017 telah mencapai angka seribu *file*. Padahal pada Aplikasi Manajemen Surat terdapat berbagai kode masalah di setiap menu-menunya. Setiap kode masalah juga dapat berjumlah seribu *file* atau lebih. Jadi untuk jumlah kapasitas tampungan data pada Aplikasi Manajemen Surat belum

dapat diketahui besarannya, tapi dapat dikatakan tidak terbatas. Namun, terdapat batas maksimal besarnya *file* yang dapat diupload kedalam Aplikasi Manajemen Surat, yaitu sebesar 500 KB saja. Jawaban yang hampir serupa diungkapkan oleh informan lain sebagai berikut,

“Penyimpanannya hampir tidak terbatas itu mas. Jadi kita seperti *e-mail*, kalau *e-mail* itu ada maksimalnya kan 10GB atau berapa itu kan, kalau AMS ini tidak ada, karena *servernya* tidak menempel di *e-mail* kita, *servernya* punya kita sendiri. Kalau di akun saya lumayan ini (red. Jumlah surat), gimana ya nyarinya (red. Jumlah surat). Kalau di AMS itu kan ada yang sudah selesai, ada yang belum selesai itu kan. Kalau yang belum selesai berarti ini belum saya buka ada banyak ini 29 29 29 kan, nah ini kita buka, ini yang belum saya buka aja ada 27 ini halaman 1 ada 27. kalo yang *udah* selesai ini periode 24 September 2016 -29 September 2017 ini punya saya ada 1389 yang statusnya selesai, yang belum selesai tadi ada 27. Itu punya saya, kalau admin saya bisa 5000an. karena hampir 1/3 pekerjaan admin saya di disposisi ke saya” (Arief Darmawan, 29 September 2017).

Berdasarkan jawaban di atas dapat kita ketahui bahwa kapasitas tampungan data terekam pada Aplikasi Manajemen Surat sangat banyak dan dapat dikatakan tidak terbatas. Aplikasi Manajemen Surat memiliki *server* yang berbeda dengan *server* milik *e-mail* sehingga penyimpanan *file* tidak memenuhi memori *e-mail*. Pada akun Aplikasi Manajemen Surat milik informan di atas pada periode 24 September 2016-29 September 2017 sudah terdapat sebanyak 1389 surat yang memiliki status selesai, dan 27 surat yang memiliki status belum selesai. Sedangkan jumlah surat pada akun milik admin bagian Pengolahan Data dapat mencapai jumlah sekitar 5000 surat.

Jawaban informan Aprina Fauzia Ariesanti dan Arief Darmawan tersebut menjelaskan bahwa Aplikasi Manajemen Surat memiliki jumlah kapasitas untuk menyimpan data yang sangat banyak. Berbeda dengan *e-mail* yang memiliki

batasan tampungan *file*, Aplikasi Manajemen Surat dapat dikatakan memiliki jumlah kapasitas yang tidak terbatas. Satu akun Aplikasi Manajemen Surat mampu menampung hingga ribuan *file* dan masih dapat bertambah lagi. Namun, untuk meng-*upload file*, besar maksimal satu *file* adalah 500KB. Adanya ruang penyimpanan yang besar tersebut mampu *file* arsip yang tertampung sangat banyak, sehingga pengguna dapat mencari arsip-arsip lama karena masih tersimpan. Namun, dengan jumlah arsip yang sangat banyak tersebut PT PLN (Persero) APP Salatiga belum pernah mengadakan penyusutan arsip. Hal ini dikarenakan Aplikasi Manajemen Surat baru digunakan selama dua tahun, sehingga belum ada arsip yang habis masa retensinya. Akan tetapi tetap saja dikhawatirkan apabila tidak diadakan penyusutan, ruang penyimpanan bisa saja penuh, dan tidak ada ruang lagi untuk menyimpan arsip-arsip yang baru.

5.4.2.4 Disposisi Arsip Dinamis Aktif di PT PLN (Persero) APP Salatiga

Setiap ada arsip yang baru, petugas sekretariat langsung melakukan pengolahan terhadap arsip tersebut. Hal ini dikarenakan PT PLN (Persero) APP Salatiga merupakan area pemeliharaan yang menyangkut sistem kelistrikan sehingga segala informasi harus dapat tersampaikan dengan cepat. Setiap pihak yang bersangkutan harus dapat melaksanakan tugasnya secepat mungkin, oleh sebab itu mobilisasi informasi harus dapat berjalan dengan lancar.

Pengguna pasif Aplikasi Manajemen Surat dapat langsung melihat surat dan/atau nota dinas yang ditujukan padanya begitu surat dan/atau nota dinas selesai diolah. Hal ini dikarenakan menu disposisi surat berada di dalam *form*

pengolahan surat. Berikut merupakan jawaban pengguna aktif Aplikasi Manajemen Surat mengenai disposisi arsip dinamis aktif,

“Disposisinya kita lakukan pas pengolahan. *Nah* di sini (red. *form* data surat) sudah ada kolom buat disposisi ke siapa aja, nanti tinggal kita isi. Kita harus paham ini permasalahan suratnya apa, kalau udah tau kan nanti kita bisa langsung ooo..surat ini buat bagian enjinerig oo..ini buat keuangan gitu. Jadi nanti di sini (red. Kolom disposisi) kita isi nama-nama yang berhak nerima surat ini siapa aja, nanti mereka mendisposisikan lagi ke bawahan mereka lewat AMS mereka sendiri. Tapi kita tetep bisa mantau suratnya udah didisposisikan ke siapa aja, jadi mereka *nggak* bisa alasan belum dapat surat, belum baca surat, gitu.” (Aprina Fauzia Ariesanti, 29 September 2017).

“Kalau disposisi yang pertama itu dilakukan pas pengolahan mas, nanti ada menunya buat disposisi. Terus kalau surat udah diterima sama yts (yang bersangkutan) nanti mereka bisa meneruskan lagi ke bawahan-bawahan mereka mas” (Garina Martiani, 29 September 2017).

Informan Aprina Fauzia Ariesanti dan Garina Martiani memberikan jawaban yang serupa bahwa disposisi arsip dinamis aktif secara keseluruhan dilakukan menggunakan Aplikasi Manajemen Surat. Disposisi dapat dilakukan pada saat melakukan pengolahan arsip menggunakan Aplikasi Manajemen Surat. Pada *form* data surat terdapat kolom untuk disposisi baik pada *form* surat masuk, surat keluar, dan nota dinas. Pengguna aktif Aplikasi Manajemen Surat akan melakukan disposisi surat dilihat berdasarkan perihal surat. Melalui perihal surat dapat diketahui kepada siapa saja arsip akan didisposisikan. Misalkan perihal surat mengenai pembahasan anggaran, maka akan didisposisikan kepada bagian keuangan dan tembusan kepada manajer PT PLN (Persero) APP Salatiga. Selanjutnya, surat akan ditindaklanjuti oleh yang bersangkutan. Setelah menerima surat, pengguna pasif Aplikasi Manajemen Surat juga dapat melanjutkan disposisi surat kepada bawahan-bawahannya kembali.

Informan lain juga mengatakan bahwa Aplikasi Manajemen Surat memberikan kemudahan sebagai berikut,

“.....Yang memudahkan kalau sama di instansi PLN, misal dari sini mau kasih surat ke kantor induk di Bandung, masuk di AMS biasanya yang *hard*-nya ini dikirim juga biasanya butuh waktu berapa hari, sedangkan AMS kita udah bisa lihat itu suratnya di *softcopy*-nya di AMS itu.....”
(Badai Marindro, 15 Januari 2018).

Berdasarkan pendapat dari informan di atas, Aplikasi Manajemen Surat dapat menjadi sarana pengirim surat antar kantor PLN. Begitu surat keluar selesai diolah, maka surat dapat didisposisikan langsung kepada kantor PLN yang bersangkutan, dan untuk surat dalam bentuk tercetaknya akan dikirimkan menyusul. Oleh sebab itu, arus komunikasi antar kantor PLN dapat berjalan dengan cepat dan tugas dapat segera terselesaikan karena surat dapat dibuka melalui Aplikasi Manajemen Surat.

Keunikan dari Aplikasi Manajemen Surat ini adalah pada pengguna aktif dapat memantau mobilitas surat. Pengguna aktif akan menggunakan akun Aplikasi Manajemen Surat milik sekretariat untuk melihat sampai mana saja surat telah didisposisikan. Fitur disposisi yang disediakan Aplikasi Manajemen Surat ini memiliki lima keuntungan. Keuntungan yang pertama adalah petugas tidak perlu mencetak surat sehingga dapat meminimalisir penggunaan kertas dan dapat menekan anggaran. Keuntungan yang kedua adalah kecepatan mobilitas surat. Surat dapat dengan cepat disampaikan kepada yang bersangkutan tanpa harus mengeluarkan tenaga untuk mengantar surat. Keuntungan yang ketiga adalah pengguna pasif Aplikasi Manajemen Surat dapat menerima dan membaca surat dimanapun dia berada dan kapanpun. Keuntungan yang keempat adalah pengguna

aktif Aplikasi Manajemen Surat dapat melihat surat telah disampaikan kepada siapa saja, dengan begitu pihak yang bersangkutan tidak dapat mengelak dengan alasan belum memperoleh surat atau belum membaca surat (lihat Gambar 4.7). Keuntungan yang kelima adalah dengan menggunakan Aplikasi Manajemen Surat sebagai sarana disposisi surat dapat meminimalisir resiko kehilangan surat akibat surat yang berpindah-pindah tempat.

5.5 Kemampuan Sistem Aplikasi Manajemen Surat di PT PLN (Persero) APP Salatiga

Aplikasi Manajemen Surat harus mampu dalam melakukan fungsinya sebagai sarana pengelolaan administrasi kesekretariatan yang bukan bersifat rahasia di PT PLN (Persero) APP Salatiga, sebab seluruh proses kehidupan organisasi PT PLN (Persero) APP Salatiga tergantung pada Aplikasi Manajemen Surat. Maksudnya, seluruh tugas dan perintah yang diberikan oleh manajer kepada seluruh pegawai PT PLN (Persero) APP Salatiga mengandalkan Aplikasi Manajemen Surat sebagai agen penyalur informasi.

Aplikasi Manajemen Surat tidak pernah mengalami *error* sistem pada bagian pengolahan, disposisi dan *log in*, berikut jawaban informan saat diberikan pertanyaan, “Apakah pernah mengalami error pada saat mengoperasikan Aplikasi Manajemen Surat terutama pada menu untuk pengolahan arsip dinamis aktif, disposisi, dan menu *log in*?”,

“Kalau error *nggak* pernah, sampai sekarang lancar terus.” (Aprina Fauzia Ariesanti, 29 September 2017).

“Ya ini kadang kalo ada gangguan, gangguan teknis itu kita kadang *wifi* nya pas perbaikan. Mungkin sana (*red. server*) ada programnya yang perlu diperbaiki kita *nggak* bisa. Tapi *nggak* terlalu lama. Tapi kalau yang sampai aplikasinya rusak gitu belum pernah” (Garina Martiani, 29 September 2017).

Berdasarkan jawaban dari kedua informan tersebut dapat diketahui bahwa Aplikasi Manajemen Surat tidak pernah mengalami kerusakan atau eror pada sistemnya terutama pada menu pengolahan, disposisi, dan menu *log in*. Gangguan hanya berasal dari jaringan serta perbaikan sistem aplikasi dari *server*.

Jawaban hampir serupa juga disampaikan oleh pengguna pasif Aplikasi Manajemen Surat pada saat diberi pertanyaan “Apakah pernah mengalami *error* pada saat mengoperasikan Aplikasi Manajemen Surat terutama pada menu untuk menerima surat, membaca surat dan menu *log in*?”,

“Belum pernah sampai *error*. Itu biasanya kalau jaringannya gangguan kalau *error*, *error* semua. Ya itu tergantung jaringannya.” (Supriyanto, 2 Oktober 2017).

“*Nggak* pernah sih ya, *nggak* pernah ada gangguan *tuh*. Paling ya karena jaringannya sih ya yang *lemot*. Tapi untuk aplikasinya sendiri *nggak* pernah ada masalah.” (Totok Hartono, 6 Oktober 2017).

Informan Supriyanto dan Totok Hartono menyatakan bahwa Aplikasi Manajemen Surat tidak pernah mengalami *error* pada sistemnya. Namun yang dikeluhkan hanya mengenai masalah jaringan yang terkadang mengalami gangguan. Akan tetapi berbeda dengan informan di atas, informan berikut pernah mengalami terjadinya *error* pada bagian penerimaan dan membaca surat. Berikut kutipan wawancara informan tersebut,

“*Error* sih pernah, tapi itu *sih* terkait masalah jaringan, lalu ya mungkin pernah *sih* tapi selama hampir beberapa tahun baru sekali AMS itu hasil *scannya error*, tapi itu *scan* dari kantor induk, kalo dari kantor Salatiga gak pernah *error*, *pas filenya* dibuka *filenya korup*.” (Arief Darmawan, 29 September 2017).

Informan di atas menyatakan bahwa pernah sekali mendapatkan hasil *scan* surat pada Aplikasi Manajemen Surat korup. Maksudnya surat yang diterima oleh informan tidak dapat dibuka. Namun itu adalah hasil *scan* yang dikirimkan dari PLN Kantor Induk, bukan dari PLN APP Salatiga. Terdapat kemungkinan bahwa hasil *scan* dari PLN Kantor Induk tidak sempurna sehingga *file* yang diterima cacat dan tidak bisa terbuka. Hal tersebut dapat teratasi dengan cara melakukan *scan* ulang surat kemudian dikirim kembali.

Berdasarkan hasil wawancara dari pengguna aktif dan pengguna pasif di atas dapat diketahui bahwa Aplikasi Manajemen Surat tidak pernah mengalami gangguan seperti eror pada aplikasi. Gangguan biasanya hanya berasal dari sinyal jaringan yang mengakibatkan Aplikasi Manajemen Surat berjalan lambat. Selain itu, gangguan biasanya juga berasal ketika sedang diadakan perbaikan sistem dari *server* PLN Kantor Induk, tetapi gangguan-gangguan tersebut biasanya tidak berlangsung terlalu lama sehingga tidak terlalu mengganggu pekerjaan. Apabila menu-menu pada Aplikasi Manajemen Surat sampai mengalami gangguan, maka seluruh kegiatan administrasi kesekretariatan sampai tugas-tugas bagian lain akan mengalami kelumpuhan, sehingga dapat mengganggu tugas dan fungsi PT PLN (Persero) APP Salatiga. Hal tersebut dikarenakan seluruh distribusi tugas pegawai dari manager dilakukan melalui Aplikasi Manajemen Surat.

5.5.1 Keamanan Aplikasi Manajemen Surat

Faktor keamanan merupakan hal penting bagi suatu aplikasi terutama aplikasi yang berfungsi sebagai tempat untuk menyimpan informasi penting bagi suatu instansi. Data-data atau informasi di dalam aplikasi perlu dilindungi agar

tidak diketahui dan/atau disalahgunakan oleh orang yang tidak berhak. Diperlukan sistem keamanan yang baik agar aplikasi dapat terlindungi. Aplikasi Manajemen Surat menggunakan *username* dan *password* sebagai sistem keamanan untuk melindungi aplikasi dari pihak yang tidak berhak. Seperti yang diungkapkan oleh informan berikut,

“Akses masuknya beda, kalau pengguna biasa itu masuknya pakai *usernamenya* NIP *passwordnya* dia, kalau sekretariat pakai *usernamenya* sekretariat.” (Aprina Fauzia Ariesanti, 29 September 2017).

Informan di atas menjelaskan bahwa untuk mengakses Aplikasi Manajemen Surat, pengguna harus *log in* menggunakan *username* dan *password*. Terdapat perbedaan pada saat *log in* untuk pengguna aktif dan pengguna pasif. Agar dapat *log in* ke dalam akun Aplikasi Manajemen Surat sekretariat, pengguna aktif harus menggunakan *username* sekretariat serta memasukan *passwordnya*. Pada Aplikasi Manajemen Surat milik pengguna pasif, mereka menggunakan *username* berupa NIP masing-masing pegawai, dan *password* mereka sendiri. Informan lain juga menambahkan jawaban berikut,

“Pakainya *password*, selama *passwordnya* benar pasti bisa masuk. Kalau di PLN kan *password* diganti kalau setiap satu bulan sekali, harus diganti. Kalau sudah satu bulan *nggak* diganti *nggak* bisa buka, tapi kalau *username* nya tetap. *Password* itu harus diganti rutin, karena kalau *nggak* diganti *nggak* bisa buka AMS, kita jadi *nggak* bisa kerja.” (Totok Hartono, 6 Oktober 2017).

Berdasarkan kutipan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa *password* harus diganti satu bulan sekali untuk menjaga agar Aplikasi Manajemen Surat tetap terjaga kerahasiaannya sehingga tidak dapat diakses oleh pihak yang tidak berhak. Apabila setelah satu bulan *password* tidak diganti, maka Aplikasi Manajemen Surat tidak dapat dibuka untuk sementara waktu sampai pengguna

memperbaharui *password*nya. Apabila pengguna tidak kunjung mengganti *password* dan tidak mengakses Aplikasi Manajemen Surat, akibatnya pengguna tidak akan dapat bekerja sementara waktu..

Berdasarkan jawaban dari Aprina Fauzia Ariesanti dan Totok Hartono dapat diketahui bahwa pada tiap akun Aplikasi Manajemen Surat dilengkapi dengan sebuah *username* dan *password* sebagai kunci untuk mengakses Aplikasi Manajemen Surat. Terdapat perbedaan antara *username* dan *password* pengguna aktif dan pengguna pasif, yaitu untuk *username* pengguna aktif menggunakan *username* sekretariat, sedangkan untuk *username* pengguna pasif menggunakan NIP. *Password* Aplikasi Manajemen Surat juga harus selalu diperbaharui satu bulan sekali untuk menjaga kerahasiaan Aplikasi Manajemen Surat. Apabila pengguna tidak mengganti *password* miliknya hingga tempo penggantian *password*, maka Aplikasi Manajemen Surat tidak akan bisa digunakan untuk sementara waktu. Akibatnya, pengguna tidak dapat bekerja hingga *password* akun Aplikasi Manajemen Surat miliknya diperbaharui. Hal ini dikarenakan setiap tugas dan perintah mengenai pekerjaan diberikan melalui Aplikasi Manajemen Surat.

Menurut *Standard Operating Procedure* Pengoperasian Aplikasi Manajemen Surat (AMS) PT PLN (Persero) Kantor Pusat (2013: 4), Aplikasi Manajemen Surat merupakan aplikasi yang memiliki fungsi sebagai sarana pengelolaan administrasi kesekretariatan yang bukan bersifat rahasia. Poin tersebut sesuai dengan pernyataan dari informan sebagai berikut

“Ada, tapi itu *nggak* bisa dibuka kalau rahasia. Kalau rahasia itu langsung dikirim *gitu*, tertutup. Suratnya itu *nggak diupload*, cuma datanya aja yang

diupload, biar suratnya *nggak* hilang, karena pada dasarnya AMS itu untuk surat yang non-rahasia jadi yang *diupload* surat yang *nggak* rahasia aja. Yang dapat akses suratnya itu cuma Manajer sama Sekretaris Satu, saya *enggak*.” (Garina Martiani, 29 September 2017).

Berdasarkan kutipan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Aplikasi Manajemen Surat merupakan aplikasi untuk pengelolaan administrasi kesekretariatan non-rahasia. Pada saat memperoleh surat yang bersifat rahasia, surat akan langsung ditujukan kepada yang bersangkutan. Namun, informasi mengenai surat tersebut tetap dimasukkan ke dalam Aplikasi Manajemen Surat agar sekretariat tetap memiliki data surat masuk dan keluar di lingkungan PT PLN (Persero) APP Salatiga. Akses surat yang bersifat rahasia hanya diberikan kepada Manajer dan Sekretaris Satu saja. Jawaban senada diungkapkan oleh informan lain sebagai berikut

“Ada, tapi untuk yang bersifat rahasia *nggak* didisposisi lewat AMS. Kalau yang bersifat rahasia itu kan *nggak* bisa masuk AMS, biasanya lewat *e-mail*. Jadi dari sekretariat akan *e-mail* ke *e-mail* bisa korporat atau ke *e-mail* pribadi kayak *gmail* gitu ke yang dituju, karena biasanya kalau rahasia kan untuk beberapa orang tertentu ya, langsung. Nanti ada arsipnya sendiri, arsipnya bukan bentuk *soft*, eh *soft* ada tapi biasanya disimpan sama sekretariat.” (Badai Marindro, 15 Januari 2018).

Berdasarkan informasi yang diberikan oleh informan di atas, untuk surat yang bersifat rahasia, disposisi tidak dilakukan melalui Aplikasi Manajemen Surat tetapi melalui *e-mail*. Hal tersebut dikarenakan surat yang bersifat rahasia memiliki akses terbatas, hanya orang-orang tertentu saja yang dapat mengakses.

Jadi dapat disimpulkan bahwa untuk surat yang bersifat rahasia, Aplikasi Manajemen Surat hanya digunakan untuk mendata saja sedangkan untuk disposisi surat dilakukan melalui *e-mail*, baik itu *e-mail* korporat ataupun pribadi. Hal itu

dikarenakan mengingat bahwa Aplikasi Manajemen Surat merupakan aplikasi pengelola surat non rahasia.

Adanya data arsip yang bersifat menimbulkan pertanyaan “apakah terdapat menu yang tidak boleh dibuka oleh pengguna?”. Berikut adalah kutipan wawancara dengan informan,

“Semua bisa dibuka sih, tapi mereka bisanya buka surat masuk, surat keluar, tombol pengolahan mati. Kalau punya akun *enggak*, ada akses buat *upload*, bedanya sama akun sekretariat itu. Kalau punya akun hidup jadi bisa lihat semua surat masuk surat keluar di APP Salatiga. Kalau yang pegawai cuma ada yang ini, *inbox* dan *sent*. Jadi cuma bisa lihat surat masuk ke dia aja. Jadi dia *nggak* bisa lihat semuanya yang masuk di APP Salatiga, kalau lihat surat keluar sama nota dinas dari APP Salatiga bisa.” (Aprina Fauzia Ariesanti, 29 September 2017).

Berdasarkan jawaban informan di atas dapat diketahui bahwa menu pada Aplikasi Manajemen Surat dapat dibuka semuanya. Akan tetapi, pada akun Aplikasi Manajemen Surat yang digunakan oleh pengguna aktif dan akun yang digunakan oleh pengguna pasif memiliki perbedaan. Akun pengguna pasif tidak memiliki menu pengolahan seperti milik pengguna aktif. Selain itu, akun milik pengguna pasif hanya bisa melihat surat masuk yang ditujukan kepada yang bersangkutan saja, sedangkan akun pengguna aktif mampu untuk melihat seluruh surat masuk di lingkungan PT PLN (Persero) APP Salatiga. Hal tersebut dikuatkan oleh pendapat berikut, “tidak ada, semua boleh dibuka karena AMS itu aplikasi yang bersifat non rahasia” (Badai Marindro, 15 Januari 2018).

Aplikasi Manajemen Surat telah memberi batasan tersendiri bagi pengguna pasif. Menu pengolahan pada Aplikasi Manajemen Surat yang digunakan oleh pengguna pasif telah dihilangkan oleh pihak vendor. Selain itu pada menu surat masuk Aplikasi Manajemen Surat yang digunakan oleh

pengguna pasif hanya dapat melihat surat masuk yang hanya ditujukan padanya saja. Hal tersebut bertujuan untuk mempermudah dalam menemukan perintah pekerjaan yang ditujukan kepada pemilik akun. Meskipun pengguna pasif tidak dapat melihat keseluruhan surat masuk di lingkungan PT PLN (Persero) APP Salatiga, namun mereka dapat melihat seluruh surat keluar di lingkungan PT PLN (Persero) APP Salatiga.

Berbeda dengan Aplikasi Manajemen Surat yang digunakan oleh pengguna pasif, akun milik pengguna aktif dapat melihat seluruh surat masuk yang telah diupload ke Aplikasi Manajemen Surat. Hal tersebut diperlukan karena pengguna aktif memerlukan akses untuk memantau aktivitas administrasi di lingkungan PT PLN (Persero) APP Salatiga. Selain itu Aplikasi Manajemen Surat yang digunakan oleh pengguna aktif terdapat menu untuk mengolah surat baru, baik itu surat masuk, surat keluar, ataupun nota dinas.

5.5.2 Kemampuan Adaptasi Aplikasi Manajemen Surat

Kemampuan suatu aplikasi pengolah informasi dalam menyesuaikan diri pada lingkungan baru sangat diperlukan. Maksudnya, aplikasi dapat menyesuaikan diri pada berbagai *platform* atau kerangka sistem yang beragam sehingga aplikasi dapat berjalan dengan baik (Indrajit, 2012: 4). Kemampuan Aplikasi Manajemen Surat dalam beradaptasi dapat dilihat pada saat aplikasi memindahkan data yang disimpan ke aplikasi lainnya. Berikut kutipan wawancara dari informan,

“Sebenarnya bisa, tapi yang bisa induk. Kalau aku nggak bisa, soalnya yang punya eee...*database*-nya kan sana ya, tapi kayanya nggak bakal ganti lagi deh (red. Aplikasinya) soalnya udah disamakan se-Indonesia.” (Aprina Fauzia Ariesanti, 29 September 2017).

Berdasarkan kutipan hasil wawancara di atas, informan memberikan jawaban bahwa pada prinsipnya Aplikasi Manajemen Surat mampu untuk memindahkan data-data ke aplikasi sejenisnya. Namun, akses ke dalam sistem untuk memindahkan data-data atau informasi-informasi yang terekam di dalam Aplikasi Manajemen Surat hanya dapat dilakukan oleh PLN Kantor Induk saja. Informan juga memberikan jawaban bahwa kemungkinan Aplikasi Manajemen Surat tidak akan digantikan dengan aplikasi sejenis lainnya, karena Aplikasi Manajemen Surat telah didistribusikan dan telah digunakan di kantor-kantor PLN seluruh Indonesia. Jawaban serupa juga disampaikan oleh informan berikut,

“*Kayaknya* bisa, tapi itu yang *mindah* dari kantor induk sana. Soalnya yang punya akses sana.” (Garina Martiani, 29 September 2017).

Jawaban informan di atas memperkuat jawaban sebelumnya yang menyatakan bahwa Aplikasi Manajemen Surat dapat memindahkan data yang terekam ke aplikasi sejenis lainnya. Namun, pemindahan data tersebut hanya dapat dilakukan oleh PLN Kantor Induk saja.

Jawaban kedua informan di atas dapat disimpulkan bahwa pada prinsipnya data pada Aplikasi Manajemen Surat dapat dipindahkan. Akan tetapi akses untuk memindahkan data tersebut hanya dimiliki oleh PLN Kantor Induk saja. Hal tersebut dikarenakan PLN Kantor Induk merupakan *server* Aplikasi Manajemen Surat, sehingga memiliki akses ke dalam sistem Aplikasi Manajemen Surat. Selain itu, PLN Kantor Induk merupakan pusat dari seluruh data yang terekam di Aplikasi Manajemen Surat seluruh Indonesia.

Selain mampu untuk memindahkan data, Aplikasi Manajemen Surat juga memiliki kemampuan untuk dihubungkan dengan perangkat lunak lainnya.

Pengertian dihubungkan dalam penelitian ini adalah Aplikasi Manajemen Surat dapat melakukan pekerjaannya bersandingan dengan perangkat lunak lainnya. Hal ini diungkapkan oleh informan berikut,

“Iya bisa, tapi pakai *e-mail* korporat. Nanti itu pegawai kalau dapat surat dari AMS nanti dapat *kayak* pemberitahuan gitu lewat *e-mail*.” (Garina Martiani, 29 September 2017).

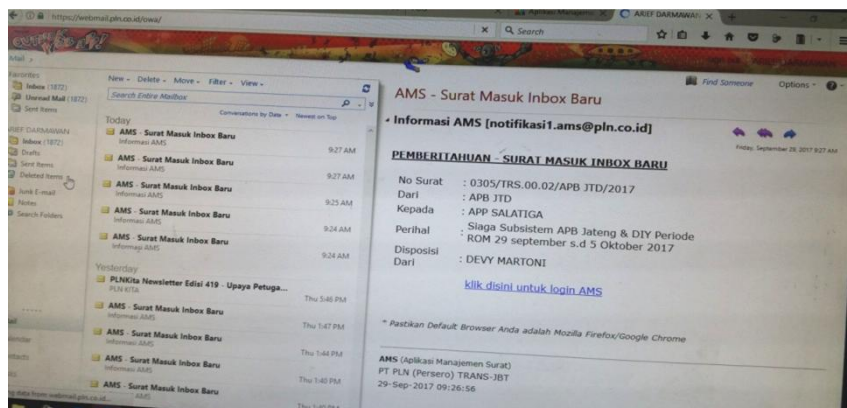
Berdasarkan jawaban dari informan tersebut dapat diketahui bahwa Aplikasi Manajemen Surat dapat dihubungkan dengan *e-mail* korporat PLN. Apabila Aplikasi Manajemen Surat milik pengguna mendapatkan surat masuk baru, maka *e-mail* akan memberi suatu notifikasi melalui *e-mail*. Jawaban senada juga diberikan oleh informan berikut,

“AMS itu terkoneksi sama *e-mail* korporat, jadi kalau ada surat masuk ke AMS nanti di *e-mail* ada *form*-nya. Sek sek tak kasih contoh, nah ini, surat masuk *inbox* baru *form*-nya disini (red. menunjuk monitor komputer) ini ada notif ya, ini bisa di hubungkan ke *smartphone* bisa, tapi ini pakai *e-mail* korporat ya bukan gmail, *e-mailnya* PLN.co.id.” (Arief Darmawan, 29 September 2017).

Berdasarkan jawaban dari informan tersebut dapat diketahui bahwa Aplikasi Manajemen Surat dapat terkoneksi dengan *e-mail* korporat, sehingga pengguna dapat memperoleh notifikasi adanya surat masuk di Aplikasi Manajemen Surat melalui *e-mail* korporat yang dapat dibuka melalui *smartphone*.

Jawaban dari Garina Martiani dan Arief Darmawan menyatakan bahwa Aplikasi Manajemen Surat mampu dihubungkan dengan *e-mail* korporat sehingga akan memberikan notifikasi adanya surat masuk baru dengan cara mengirimkan pemberitahuan melalui *e-mail* korporat. Jadi, *e-mail* dapat diakses melalui *smartphone* sehingga sewaktu-waktu terdapat surat masuk baru pada Aplikasi Manajemen Surat, maka akan mendapat *e-mail* notifikasi di *smartphone*.

Gambar 5.2 Tampilan Notifikasi Melalui *E-mail*



Sumber: Dokumentasi Peneliti di PT PLN (Persero) APP Salatiga, 2017

Tampilan notifikasi dari *e-mail* tersebut menunjukkan informasi yang lengkap mengenai surat masuk baru di Aplikasi Manajemen Surat. Informasi yang ditampilkan meliputi nomor surat, nama pengirim, nama penerima, perihal surat, nama yang mendisposisikan surat, serta terdapat *link* yang dapat digunakan untuk langsung *log in* ke Aplikasi Manajemen Surat. Hanya saja, *e-mail* korporat merupakan *e-mail* yang hanya dapat dibuka pada aplikasi *browser*, sehingga notifikasi hanya dapat dilihat pada saat pengguna membuka *e-mail* korporat saja. Oleh karena itu, pengguna tidak dapat mendapatkan notifikasi Aplikasi Manajemen Surat melalui *e-mail* secara langsung.

5.6 Kepuasan Pengguna Aplikasi Manajemen Surat di PT PLN (Persero) APP Salatiga

Kepuasan pengguna merupakan hal terpenting dalam suatu penggunaan sebuah perangkat lunak. Kepuasan pengguna terhadap perangkat lunak akan menunjukkan tingkat keberhasilan perangkat lunak tersebut. Perangkat lunak yang diciptakan

dengan tujuan mempermudah pengguna dalam menyelesaikan pekerjaan haruslah mampu memberikan suatu kepuasan pada saat digunakan.

5.6.1 Efisiensi

Penggunaan Aplikasi Manajemen Surat sebagai sarana pengelolaan administrasi kesekretariatan diharapkan dapat memberikan efisiensi baik tenaga, waktu, dan biaya kepada pengguna dalam bekerja. Pekerjaan yang dilakukan oleh sekretariat PT PLN (Persero) APP Salatiga menjadi lebih cepat selesai karena bantuan dari Aplikasi Manajemen Surat. Pekerjaan tersebut diantaranya adalah melakukan pengolahan surat, baik surat masuk dan surat keluar, nota dinas, produk hukum, atau surat bentuk khusus, selain itu juga melakukan disposisi surat, melakukan pencarian surat, dan lain sebagainya. Apabila pengolahan arsip dinamis aktif tersebut dilakukan secara manual, maka akan membutuhkan waktu yang lebih lama. Oleh karena itu, Aplikasi Manajemen Surat digunakan untuk membantu pegawai sekretariat PT PLN (Persero) APP Salatiga dalam menyelesaikan pekerjaan agar lebih cepat terselesaikan, sehingga dapat menghemat tenaga, waktu, dan biaya yang dikeluarkan. Hal tersebut dikuatkan oleh jawaban dari informan berikut,

“Iya, yang pasti lebih efisien ya. Tenaga yang dikeluarkan juga *nggak* banyak, terus juga *nggak* terlalu makan waktu, pekerjaan bisa selesai *cepat*, terus juga bisa diakses intranet dan internet, kalau internet kan di luar kantor aku bisa. Kalau biaya juga iya lebih hemat mas, kan kita jadi hemat kertas buat *ngeprint gitu*, disposisi bisa langsung.” (Aprina Fauzia Ariesanti, 29 September 2017).

Berdasarkan jawaban informan tersebut dapat diartikan bahwa memang penggunaan Aplikasi Manajemen Surat mampu menjadikan pekerjaan lebih efisien. Tenaga dan waktu yang dikeluarkan menjadi lebih sedikit daripada saat

melakukan pekerjaan secara manual. Aplikasi Manajemen Surat juga dapat diakses kapanpun dan dimanapun, karena selain dapat diakses menggunakan jaringan intranet, Aplikasi Manajemen Surat juga dapat diakses menggunakan jaringan internet. Jadi dalam melakukan pekerjaan tidak hanya terbatas di lingkungan PT PLN (Persero) APP Salatiga saja. Selain itu, disposisi surat juga menjadi lebih cepat. Penggunaan Aplikasi Manajemen Surat mampu untuk menghemat anggaran kantor, karena menjadi lebih hemat penggunaan kertas. Jawaban serupa juga disampaikan oleh informan berikut selaku pengguna aktif,

“Iya mas iya jadi lebih efisien, kertas-kertas ini kita *nggak* perlu mencetak buat disposisi *nggak* usah *nyetak* kita udah *tau* di AMS. Kita juga lebih cepat dalam melakukan pengolahan ya, tenaga juga jadi lebih hemat disposisi *nggak* usah jalan keliling-keliling bawa buku agenda lagi *kayak* dulu.” (Garina Martiani, 29 September 2017).

Jawaban informan tersebut menjelaskan bahwa Aplikasi Manajemen surat dapat menghemat tenaga, waktu, dan biaya. Pengguna aktif tidak perlu mencari yang bersangkutan untuk menyerahkan surat, sehingga disposisi surat dapat dilakukan dengan mudah dan cepat melalui Aplikasi Manajemen Surat, begitu pula dengan pengolahan surat. Biaya yang dikeluarkan juga lebih sedikit karena penggunaan Aplikasi Manajemen Surat dapat menghemat penggunaan kertas. Selain pegawai sekretariat sebagai pengguna aktif merasakan efisiensinya, pengguna pasif juga merasakan efisiensi penggunaan Aplikasi Manajemen Surat. Berikut jawaban informan yang sering menggunakan Aplikasi Manajemen Surat,

"Oh ya pasti, dari sisi waktu pasti lebih efisien, dari sisi tenaga juga sama. terutama yang paling penting penghematan dari sisi penggunaan pemakaian kertas. Kalau kita *paperless* berarti kita sadar lingkungan kan ya.” (Arief Darmawan, 29 September 2017).

“Iya, iya betul. Kan hemat biaya juga *to mas*. Biasanyakan pakai *nyetak*, kalau sekarang *enggak* kan bisa. Kan lebih cepat ini *malahan*.” (Supriyanto, 2 Oktober 2017).

“Iya, ya jelas lebih efisien. Efisien waktu, dan kita bisa lihat dimana saja itu, jadi tidak harus di kantor. Kita jadi bisa monitor *ngecek* apa tugas kita, apa yang diperintahkan atasan sama kita langsung ya.” (Totok Hartono, 6 Oktober 2017).

Berdasarkan jawaban pengguna pasif di atas dapat kita ketahui bahwa penggunaan Aplikasi Manajemen Surat menjadi lebih efisien. Setiap pegawai PT PLN (Persero) APP Salatiga dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan lebih cepat karena dapat melihat tugas dan perintah yang diberikan oleh atasan kapanpun dan dimanapun. Penggunaan kertas menjadi lebih sedikit karena seluruh informasi dapat diketahui melalui Aplikasi Manajemen Surat. Selain faktor waktu, tenaga dan biaya, penggunaan Aplikasi Manajemen Surat juga mampu untuk meminimalisir penggunaan tempat penyimpanan fisik.

Jawaban-jawaban di atas dapat ditarik garis besar bahwa menurut informan, penggunaan Aplikasi Manajemen Surat mampu memberikan efisiensi bagi pengguna baik dari segi tenaga, waktu, dan biaya. Pengguna dapat menghemat tenaga karena untuk menyerahkan surat tidak perlu mencari yang bersangkutan secara langsung, surat cukup didisposisi melalui Aplikasi Manajemen Surat. Waktu yang diperlukan untuk mengelola arsip menjadi lebih singkat daripada saat melakukan pengelolaan arsip secara manual. Pengguna juga dapat mengakses Aplikasi Manajemen Surat kapan pun dan dimana pun. Penggunaan Aplikasi Manajemen Surat juga dapat mengurangi dana untuk pengadaan kertas dan buku agenda.

5.6.2 Layanan

Saat menggunakan suatu perangkat lunak, diharapkan pihak pengembang atau vendor mampu memberikan suatu pelayanan yang baik terhadap penggunanya. Pada penelitian ini, pelayanan yang ditinjau adalah pelayanan yang diberikan oleh pihak PLN Kantor Induk selaku pengembang Aplikasi Manajemen Surat yang digunakan di PLN APP Salatiga. Kualitas pelayanan yang diberikan harus baik karena apabila suatu saat muncul suatu permasalahan, maka dapat diatasi sebaik mungkin.

5.6.2.1 Tanggung Jawab Pihak Pengembang Aplikasi Manajemen Surat

Pihak PLN Kantor Induk selaku pengembang yang bertanggungjawab menangani Aplikasi Manajemen Surat telah memberikan kontak yang dapat dihubungi apabila suatu saat terjadi permasalahan pada Aplikasi Manajemen Surat. Hal ini diungkapkan oleh informan berikut,

“Yang memperbaiki kantor induk langsung, jadi nanti aku telepon ke IT nya sana. Tapi belum pernah sih kalau aplikasinya *error* apa gimana. Karena IT nya unit *nggak* dikasih akses, semua terpusat. Ada kontaknya ini *bentar-bentar*, *kayaknya* di halaman awal *deh*. Nah ini *Service Desk*, ada nomor telepon sama *e-mail*.” (Aprina Fauzia Ariesanti, 29 September 2017).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa apabila terjadi suatu masalah atau kerusakan pada Aplikasi Manajemen Surat, pegawai sekretariat dapat menghubungi PLN Kantor Induk langsung melalui *Service Desk* yang terdapat pada halaman *log in* Aplikasi Manajemen Surat. Pegawai sekretariat dapat menghubungi melalui telepon atau *e-mail* kepada TI PLN Kantor Induk, karena seluruh akses Aplikasi Manajemen Surat dilakukan secara terpusat. Jawaban senada juga diungkapkan informan berikut, “Kita paling minta tolong TI

lewat *service center* nya nanti dihubungi lewat *e-mail* atau telepon.” (Garina Martiani, 29 September 2017). Pendapat serupa juga diungkapkan oleh Badai Marindro sebagai berikut:

“.....Jadi kan AMS itu dikelola sama Kantor Induk Trans-JBT dan PLN Pusat. Nah PLN itu punya *staf* TI. Jadi biasanya kalau ada kendala kita *hubungin* aja *sih*, biasanya dari sekretariat akan *hubungin* IT-nya sana.....” (Badai Marindro, 15 Januari 2018).

Jawaban di atas dapat diartikan bahwa apabila terjadi kendala berkaitan dengan Aplikasi Manajemen Surat, maka bagian sekretariat akan menghubungi *staf* TI PLN Kantor Pusat untuk meminta bantuan.

Berdasarkan jawaban dari informan-informan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa apabila terjadi permasalahan pada Aplikasi Manajemen Surat, pegawai bagian sekretariat dapat menghubungi bagian TI PLN Kantor Pusat selaku pengembang aplikasi melalui kontak yang dapat diperoleh di *service desk* pada halaman *log in* Aplikasi Manajemen Surat.

Gambar 5.3 Tampilan *Service Desk*



The image shows a screenshot of the AMS (Aplikasi Manajemen Surat) login interface. At the top left, there is a logo for AMS (Aplikasi Manajemen Surat) with a lightning bolt icon. To the right of the logo, the text 'AMS Aplikasi Manajemen Surat' is displayed. Further right, there is a 'Service Desk' section with a telephone icon and the contact information: 'call (021) 500-515 / ext. 4444' and 'email: helpdeskplnpusat@pln.co.id'. Below this, the text 'KANTOR UTJBT SK 520' is displayed. The main login area features a graphic of envelopes and a person icon, followed by 'Username :', 'Password :', and a 'Log In' button.

Sumber: Dokumentasi Peneliti di PT PLN (Persero) APP Salatiga, 2017

Namun untuk mencegah terjadinya masalah ataupun kerusakan pada Aplikasi Manajemen Surat, PLN Kantor Induk selaku pengembang aplikasi melakukan pemeliharaan sistem secara rutin. Hal tersebut disampaikan oleh informan berikut,

“.....Cuma tiga bulan sekali ada *maintenance* dari pusat. Paling jam delapan jam sebelas udah selesai, kalau *nggak* dibalik jam dua belas atau jam empat gitu, paling *nggak* empat jam lah selesai. Atau kalau *enggak* misalnya agak..kan biasanya hari libur, jadi Sabtu Minggu jadi *nggak* ganggu kerjaan.” (Aprina Fauzia Ariesanti, 29 September 2017).

Menurut jawaban informan di atas, untuk menanggulangi dan/atau mencegah adanya kerusakan sistem, maka PLN Kantor Induk melakukan pemeliharaan sistem setiap tiga bulan sekali. Selama pemeliharaan sistem, Aplikasi Manajemen Surat tidak dapat digunakan untuk bekerja terlebih dahulu. Biasanya pemeliharaan sistem dilakukan selama empat jam. Pemeliharaan sistem dapat dilakukan pada jam kerja atau pada hari libur, Sabtu atau Minggu sehingga tidak terlalu mengganggu pekerjaan.