

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membawa perubahan signifikan dalam tata kelola administrasi pemerintahan dan institusi pendidikan di Indonesia. Pemerintah melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menegaskan pentingnya pemanfaatan teknologi digital untuk mewujudkan birokrasi yang efektif, transparan, dan akuntabel. SPBE dirancang untuk mendorong integrasi layanan publik dan tata kelola administrasi dengan memanfaatkan teknologi informasi, sehingga proses kerja yang sebelumnya manual dapat digantikan dengan sistem elektronik yang lebih cepat, efisien, dan terdokumentasi dengan baik. Implementasi SPBE tidak hanya menysasar instansi pemerintahan pusat dan daerah, tetapi juga lembaga pendidikan tinggi, termasuk Politeknik Negeri Media Kreatif.

Salah satu wujud penerapan SPBE adalah digitalisasi pengelolaan naskah dinas. Naskah dinas mencakup surat masuk, surat keluar, nota dinas, dan dokumen administratif lainnya merupakan media komunikasi resmi dalam organisasi. Pengelolaan surat dinas secara elektronik dapat meningkatkan efektivitas dan kecepatan distribusi informasi. Hal ini juga sejalan dengan tuntutan era digital yang menekankan pada kecepatan layanan, efisiensi biaya, dan kepastian hukum melalui dokumentasi elektronik yang dapat diverifikasi dan dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, transformasi dari tata naskah manual menuju sistem elektronik menjadi kebutuhan yang tidak dapat dihindarkan.

Politeknik Negeri Media Kreatif sebagai salah satu perguruan tinggi vokasi di bawah Menteri Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi memiliki tanggung jawab untuk mengimplementasikan prinsip-prinsip SPBE dalam pengelolaan administrasi internalnya. Sebagai lembaga pendidikan tinggi, Politeknik Media Kreatif tidak hanya dituntut menghasilkan lulusan yang

kompeten di bidang industri kreatif, tetapi juga wajib menunjukkan tata kelola institusi yang modern, profesional, dan sesuai dengan kebijakan nasional digitalisasi birokrasi. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menggunakan aplikasi Sistem Tata Naskah Dinas Elektronik (SINDE) dalam mengelola surat masuk dan surat keluar pada Sub Bagian Umum.

Aplikasi SINDE dirancang untuk mempermudah pencatatan, distribusi, monitoring, dan pengarsipan surat secara elektronik, sehingga proses administrasi dapat berlangsung lebih cepat, transparan, dan terdokumentasi dengan baik. Melalui SINDE, surat masuk yang sebelumnya harus melalui proses panjang mulai dari penerimaan, pencatatan manual, hingga distribusi fisik ke unit kerja dapat dialihkan ke mekanisme elektronik yang lebih ringkas. Begitu juga dengan surat keluar yang dapat diproses, ditandatangani, dan didistribusikan melalui aplikasi, sehingga mengurangi ketergantungan pada dokumen kertas. Dengan cara ini, SINDE mendukung kebijakan *paperless office* dan penghematan sumber daya. Sistem ini juga memberikan manfaat dari sisi keamanan dan pengendalian, karena setiap dokumen memiliki jejak audit digital yang dapat dilacak.

Namun demikian, penerapan aplikasi SINDE tidak lepas dari berbagai tantangan. Berdasarkan observasi awal, terdapat hambatan dalam penggunaan aplikasi ini, baik dari sisi teknis, sumber daya manusia, maupun dukungan organisasi. Dari sisi teknis, beberapa pengguna mengeluhkan adanya kendala jaringan, kurangnya dukungan layanan teknis, serta keterbatasan fitur tertentu. Dari sisi sumber daya manusia, tidak semua pegawai memiliki literasi digital yang sama, sehingga terdapat perbedaan kecepatan adaptasi terhadap penggunaan aplikasi. Selain itu, masih ada pegawai yang menerapkan cara manual karena dianggap lebih familiar. Dari sisi organisasi, faktor dukungan manajemen, kebijakan internal, serta ketersediaan pelatihan juga sangat menentukan keberhasilan implementasi aplikasi ini. Jika dukungan organisasi tidak memadai, maka sistem secanggih apa pun sulit untuk memberikan hasil optimal.

Permasalahan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi SINDE tidak hanya bergantung pada kualitas teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dan dukungan organisasi. Dengan kata lain, terdapat keterkaitan erat antara tiga aspek utama yaitu manusia, organisasi, dan teknologi. Untuk itu, diperlukan sebuah evaluasi yang mampu menilai keberhasilan penerapan aplikasi SINDE secara menyeluruh dengan mempertimbangkan ketiga aspek tersebut. Model evaluasi digunakan dalam penelitian ini adalah *Human-Organization-Technology Fit* (HOT-Fit) yang dikembangkan oleh Maryati Mohd. Yusof, Jasna Kuljis, Anastasia Papazafeiropouloub, dan Lampros K. Stergioulas (2008). Model ini menekankan bahwa keberhasilan sistem informasi dipengaruhi oleh kesesuaian (fit) antara aspek manusia, organisasi, dan teknologi.

Pemilihan model HOT-Fit dalam penelitian ini didasari oleh pertimbangan bahwa model ini mampu memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan SINDE. Pada aspek *Human* dapat dianalisis sejauh mana kompetensi, kepuasan, dan persepsi pegawai terhadap aplikasi ini. Pada aspek *Technology* dapat dikaji kualitas sistem, tampilan, kehandalan, dan kelengkapan fitur SINDE. Sementara itu, pada aspek *Organization* dapat dikaji sejauh mana dukungan pimpinan, regulasi internal, dan penyediaan pelatihan bagi pegawai. Sementara pada aspek *Fit* dapat dilihat keterpaduan antara teknologi, manusia, dan organisasi dalam mendukung pengelolaan surat dinas dengan menggunakan aplikasi SINDE. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai implementasi aplikasi SINDE.

1.2. Rumusan Masalah

Transformasi digital dalam tata kelola persuratan di lingkungan perguruan tinggi mendorong Politeknik Negeri Media Kreatif untuk menggunakan SINDE. Sistem ini dirancang untuk menggantikan proses

manual dalam pengelolaan surat-menyurat. Berdasarkan observasi awal diketahui bahwa pemanfaatan SINDE di Subbagian Umum Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta belum sepenuhnya berjalan secara efektif. Berdasarkan latar belakang terdapat permasalahan yang ditemukan seperti pengguna masih mengalami kendala dalam menggunakan sistem, dukungan organisasi yang belum optimal, dan terdapat beberapa aspek teknologi yang perlu ditingkatkan.

Oleh karena itu, fokus penelitian ini ingin melakukan evaluasi keberhasilan penerapan aplikasi SINDE secara menyeluruh dengan mempertimbangkan aspek *Human*, *Organization*, dan *Technology* serta kesesuaian (*fit*) aspek-aspek tersebut untuk mengetahui keberhasilan dan tantangan penerapan SINDE di lingkungan Politeknik Negeri Media Kreatif, khususnya di Subbagian Umum Politeknik Media Kreatif. Berdasarkan fokus penelitian tersebut dirumuskan pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan SINDE di Sub Bagian Umum Politeknik Media Kreatif ditinjau dari aspek manusia (*Human*), Organisasi (*Organization*) dan Teknologi (*Technology*)?
2. Bagaimana kesesuaian (*Fit*) ketiga aspek tersebut dalam penerapan SINDE?
3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat keberhasilan penerapan sistem tersebut?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis penerapan SINDE di Sub Bagian Umum Politeknik Media Kreatif ditinjau dari aspek manusia (*human*) sebagai pengguna, aspek organisasi (*organization*) sebagai pengelola, dan aspek teknologi (*technology*) sebagai infrastruktur pendukung.
2. Mengetahui kesesuaian tiga aspek dalam penerapan SINDE.
3. Mengetahui faktor pendukung dan penghambat keberhasilan penerapan sistem tersebut.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang sistem informasi dan manajemen teknologi informasi.
- b. Penelitian ini dapat menambah literatur mengenai penerapan model evaluasi sistem informasi dalam konteks institusi pendidikan tinggi, khususnya terkait dengan tata kelola naskah dinas elektronik.
- c. Penelitian ini dapat menjadi referensi akademis bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan kajian sejenis dengan memanfaatkan model HOT-FIT untuk menilai kesesuaian (FIT) antara aspek manusia, organisasi, dan teknologi dalam mengevaluasi keberhasilan implementasi sebuah sistem informasi di lingkungan institusi pendidikan.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi Sub Bagian Umum Politeknik Media Kreatif dalam mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas penerapan sistem SINDE. Temuan terkait faktor pendukung dan penghambat dapat menjadi dasar dalam perbaikan kebijakan, pengembangan kompetensi SDM, dan peningkatan kualitas sistem secara teknis.
- b. Penelitian ini dapat membantu pihak pengelola dalam memahami pentingnya keselarasan antara teknologi, organisasi, dan pengguna agar sistem informasi yang diimplementasikan dapat berjalan secara optimal.

1.5. Lingkup Penelitian

Penelitian ini membatasi lingkup penelitian dengan tujuan agar pembahasan menjadi lebih terarah, dengan ketentuan berikut:

1. Objek penelitian dalam kajian ini adalah SINDE yang diterapkan di lingkungan Subbagian Umum Politeknik Media Kreatif. Obyek ini dipilih karena perannya dalam mendukung kelancaran kegiatan administrasi di sebuah institusi, dalam hal ini di Sub Bagian Umum Politeknik Media Kreatif.
2. Penelitian ini dilakukan di Subbagian Umum Politeknik Media Kreatif sebagai unit yang menjadi pengguna aktif dari sistem SINDE dan tidak mencakup evaluasi pada unit lain dengan alasan pendekatan penelitian bersifat kualitatif sehingga lebih mengutamakan kedalaman data dan interpretasi daripada keluasan cakupan. Temuan penelitian ini dapat berfungsi sebagai studi kasus awal yang dapat menjadi referensi untuk pengembangan penelitian serupa di unit lain di masa yang akan datang, baik dalam konteks lingkup spasial di Politeknik Media Kreatif maupun lembaga pendidikan tinggi lainnya.
3. Subyek dalam penelitian ini mencakupi pegawai yang terlibat langsung dalam proses penggunaan SINDE di Subbagian Umum Politeknik Negeri Media Kreatif, yang terdiri dari pegawai administrasi dan pengguna SINDE. Pemilihan subyek dilakukan secara *purposive sampling* dengan mempertimbangkan pengalaman dalam menggunakan SINDE. Interaksi secara langsung dengan subyek penelitian bertujuan untuk memperoleh informasi secara mendalam mengenai pengalaman penggunaan sistem, termasuk kemudahan dan manfaat sistem menurut pandangan subyektif dari subyek penelitian, dukungan organisasi, dan kendala yang dihadapi. Pendekatan ini penting untuk menganalisis tingkat kesesuaian antara aspek manusia, organisasi, dan teknologi dalam penerapan SINDE.
4. Penelitian ini menggunakan pendekatan HOT-Fit yang mencakup tiga aspek utama, yaitu:

- a. Manusia (*human*) yang mencakup pengguna, tingkat kepuasan, dan pengalamannya dalam menggunakan sistem.
- b. Organisasi (*organization*) mencakup dukungan pimpinan, kebijakan internal, dan struktur organisasi yang mendukung penggunaan sistem.
- c. Teknologi (*technology*) yang meliputi kualitas sistem, kemudahan penggunaan, dan keandalan teknis.

Model HOT-Fit dipilih dalam penelitian ini karena menawarkan pendekatan menyeluruh terhadap penggunaan SINDE. SINDE sebagai sistem tata naskah dinas berbasis elektronik tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi saja, tetapi juga pada kesiapan SDM sebagai pengguna dan organisasi selaku pengelola.

1.6. Luaran Penelitian

1. Luaran penelitian ini berupa Tugas Akhir berjudul “Penggunaan Aplikasi SINDE dalam Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar pada Sub Bagian Umum Politeknik Media Kreatif dengan Menggunakan Model HOT-FIT”. Tugas Akhir ini berisi informasi secara teoretis dan praktis mengenai penerapan SINDE di lingkungan Politeknik Media Kreatif, khususnya pada Subbagian Umum.
2. Hak Kekayaan Intelektual (HKI) berupa Modul berjudul “Pengolahan Surat Masuk dan Surat Keluar”. Modul ini dapat digunakan sebagai sumber pengetahuan bagi mahasiswa yang sedang dan ingin memahami proses pengolahan surat masuk dan surat keluar yang dilakukan dalam konteks kerja administrasi modern. Modul ini memiliki keterkaitan erat dengan tema penelitian karena membahas proses administrasi perkantoran yang menjadi inti dari sistem SINDE, sedangkan modul mengajarkan prinsip dasar pengolahan surat.