



**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI SURAT MENYURAT
ELEKTRONIK (ASME) MENGGUNAKAN PIECES FRAMEWORK
PADA SEKRETARIS DIVISI PERUM PERHUTANI DIVISI REGIONAL
JAWA TENGAH**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Terapan Program Studi Informasi dan Humas

Disusun Oleh:

Faizza Syadza Lutfila
40020622650084

**KONSENTRASI KEARSIPAN
PROGRAM STUDI INFORMASI DAN HUMAS
DEPARTEMEN INFORMASI DAN BUDAYA
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2026



**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI SURAT MENYURAT
ELEKTRONIK (ASME) MENGGUNAKAN PIECES FRAMEWORK
PADA SEKRETARIS DIVISI PERUM PERHUTANI DIVISI REGIONAL
JAWA TENGAH**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Terapan Program Studi Informasi dan Humas

Disusun Oleh:

Faizza Syadza Lutfila
40020622650084

**KONSENTRASI KEARSIPAN
PROGRAM STUDI INFORMASI DAN HUMAS
DEPARTEMEN INFORMASI DAN BUDAYA
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2026

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan sebenarnya, penulis menyatakan bahwa skripsi ini disusun tanpa mengambil bahan hasil penelitian baik untuk memperoleh suatu gelar sarjana atau diploma yang sudah ada di universitas lain maupun hasil penelitian lainnya. Penulis juga menyatakan bahwa skripsi ini tidak mengambil bahan dari publikasi atau tulisan orang lain kecuali yang sudah disebutkan dalam rujukan dan dalam Daftar Pustaka. Penulis bersedia menerima sanksi jika terbukti melakukan plagiasi / penjiplakan.

Nama : Faizza Syadza Lutfila

NIM : 40020622650084

Tanda Tangan :



Tanggal : 13 Agustus 2026

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI SURAT MENYURAT ELEKTRONIK (ASME) MENGGUNAKAN PIECES FRAMEWORK PADA SEKRETARIS DIVISI PERUM PERHUTANI DIVISI REGIONAL JAWA TENGAH

Disusun Oleh:

Faizza Syadza Lutfila
40020622650084

Semarang, 13 Agustus 2026

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Tugas Akhir

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Irawati', with a horizontal line extending to the right.

Yayuk Endang Irawati, S.S., M.A.
NIP.19850211201903200

HALAMAN PENGESAHAN

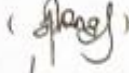
Tugas Akhir Ini Diajukan Oleh:

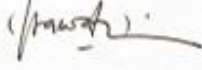
Nama : Faizza Syadza Lutfila
NIM : 40020622650084
Program Studi : Informasi dan Humas
Judul Tugas Akhir : Efektivitas Penggunaan Aplikasi Surat Menyurat Elektronik (ASME) Menggunakan PIECES Framework Pada Sekretaris Divisi Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Tengah

Telah berhasil dipertahankan di depan Tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Sains Informasi pada Program Studi Informasi dan Humas, Departemen Informasi dan Budaya, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.

TIM PENGUJI

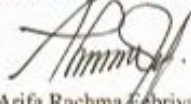
Ketua Penguji : Jazimatul Husna, S.IP., M.IP.
NIP. 198204252018072001

Penguji 1 : Dr. Endang Fatmawati, S.S., S. Sos., M.Si., M.A. ()
NIP. 197910252005012001

Penguji 2 : Yayuk Endang Irawati, S.S., M.A. ()
NIP. 198502112019032009

Semarang,

Ketua Program Studi Informasi dan Humas

()
Arifa Rachma Febriyani, S.I.Kom., M.I.Kom.
NIP. 199202122020122022

PERSYARATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai isi vitas akademika Universitas Diponegoro, saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Faizza Syadza Lutfila
NIM : 40020622650084
Program Studi : Informasi dan Humas
Departemen : Informasi dan Budaya
Fakultas : Sekolah Vokasi
Jenis Karya : Tugas Akhir (TA)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Diponegoro Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non Exclusive Royalty Free Right) atas karya Tugas Akhir yang berjudul:

**“EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI SURAT MENYURAT
ELEKTRONIK (ASME) MENGGUNAKAN PIECES FRAMEWORK
PADA SEKRETARIS DIVISI PERUM PERHUTANI DIVISI REGIONAL
JAWA TENGAH”**

Dengan Hak Bebas Royalti/Non-eksklusif ini maka Universitas Diponegoro berhak menyimpan, mengalih mediakan/halamanatkan mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan sebagai penulis/peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Semarang
Pada Tanggal :

Mengetahui,
Ketua Program Studi Informasi dan Humas

Yang Menyatakan,

Arifa Rachma Febriyani, S.I.Kom., M.I.Kom.
NIP. 199202122020122022

Faizza Syadza Lutfila
NIM. 4002062265008

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "Efektivitas Penggunaan Aplikasi Surat Menyurat Elektronik (ASME) Menggunakan PIECES Framework Pada Sekretaris Divisi Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Tengah."

Penelitian ini disusun untuk menganalisis sejauh mana ASME telah berjalan efektif dalam mendukung proses penciptaan surat di Sekretaris Divisi Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Tengah, dengan menggunakan PIECES Framework (*Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, Service*) sebagai alat analisis dan pendekatan kualitatif melalui wawancara, observasi, serta studi dokumen.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Kedua orang tua saya tercinta serta kakak dan adik-adik saya, dengan rasa penuh syukur selalu menjadi tempat pulang, sumber semangat, dan kekuatan dalam setiap proses yang penulis jalani. Tidak ada kata yang cukup untuk menggambarkan doa, kasih sayang, dan pengorbanan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan Tugas Akhir ini. Tugas Akhir ini penulis persembahkan sebagai salah satu bentuk terima kasih atas segala hal yang telah diberikan, lesabaran, dan cinta yang telah diberikan tanpa pernah meminta balasan. Di balik selesainya perjalanan perkuliahan ini, ada doa Ayah dan Bunda serta Kakak dan adik-adik yang selalu menyertai. Semoga pencapaian ini dapat menjadi salah satu alasan untuk membuat mereka bangga. Terima kasih telah menjadi alasan bagi saya untuk terus melangkah dan tidak menyerah.

2. Yang terhormat Ibu Yayuk Endang Irawati, S.S., M.A., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan, serta memberikan masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Jazimatul Husna, S.IP., M.IP. dan Ibu Dr. Endang Fatmawati, S.S., S. Sos., M.Si., M.A. selaku dosen penguji, yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk memberikan masukan, arahan, kritik, dan saran dalam penyusunan tugas akhir ini.
4. Ibu Arifa Rachma Febriyani, S.I.Kom., M.I.Kom., Selaku Ketua Program Studi Informasi dan Humas.
5. Seluruh dosen dan staf pengajar Program Studi Informasi dan Humas yang telah memberikan ilmu dan bekal selama masa perkuliahan.
6. Pihak Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Tengah pada bagian Sekretaris Divisi, khususnya para narasumber yang telah bersedia meluangkan waktu untuk diwawancarai dan memberikan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
7. Khaerunisa Safa Kusuma Putri, selaku teman dekat yang sudah menemani penulis sejak hari pertama menjadi mahasiswa hingga akhirnya sampai pada titik ini bersama. Terima kasih sudah menjadi bagian dari begitu banyak cerita selama masa perkuliahan. Terima kasih karena selalu ada, baik untuk sekedar mendengarkan keluh kesah, memberikan semangat, maupun membantu penulis ketika merasa kesulitan. Banyak hal yang mungkin tidak akan bisa terulang setelah lulus, tetapi kenangan tentang masa-masa ini akan selalu menjadi bagian yang berharga. Terima kasih sudah tumbuh dan berproses bersama sejak maba hingga sampai di penghujung perjalanan ini.
8. Nandhini Syfa', Mutiara Wahyu Dewi, dan Azhara Adinesa selaku teman-teman terdekat penulis sedari bangku sekolah menengah hingga hari ini, terima kasih karena masih menjadi bagian dari perjalanan panjang ini. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, menjadi penghibur di saat lelah, dan tetap hadir dalam berbagai versi kehidupan yang kita jalani.

Kalian adalah salah satu pengingat bahwa perjalanan menuju titik ini tidak pernah benar-benar saya lalui sendirian. Semoga, sejauh apa pun nanti langkah kita membawa pergi, akan selalu ada ruang untuk kembali mengenang masa-masa yang pernah kita lewati bersama. Terima kasih sudah tumbuh bersama saya sejak SMP, dan semoga persahabatan ini tetap menemukan jalannya untuk terus bertahan.

9. Teman-teman kuliah penulis, Zahra, Erin, Marsya, Savira, Pasya, dan Indi. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan sejak semester pertama hingga akhirnya sampai di titik ini bersama-sama. Terima kasih sudah saling membantu, menguatkan, dan menemani di tengah segala kesibukan dan tekanan selama kuliah. Terima kasih karena sampai hari ini kita masih dipertemukan di kelas yang sama dan masih bisa menikmati perjalanan ini bersama. Terima kasih sudah menjadi bagian dari perjalanan panjang ini.
10. Teruntuk diri sendiri, terima kasih karena sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih telah memilih untuk terus melangkah meskipun ada banyak hari yang terasa berat, melelahkan dan penuh keraguan. Terima kasih tetap mencoba bahkan ketika hasilnya tidak selalu sesuai dengan yang diharapkan. Perjalanan ini mungkin tidak selalu berjalan dengan mudah, tetapi berhasil melewati satu per satu prosesnya hingga sampai di titik ini. Tidak semua perjuangan harus dilihat oleh orang lain untuk menjadi berarti. Setiap air mata, rasa lelah, kegagalan, dan keberhasilan yang pernah dilalui adalah bagian dari perjalanan yang membentukmu hari ini. Semoga setelah ini kamu tetap berani melangkah, tetap percaya pada kemampuan diri sendiri, dan tidak lupa untuk menghargai setiap proses yang telah kamu lalui.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan

manfaat, khususnya bagi pengembangan keilmuan di bidang kearsipan dan sistem informasi, serta bermanfaat bagi Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Tengah dalam upaya peningkatan kualitas Aplikasi Surat Menyurat Elektronik (ASME) ke depannya.

Semarang, 13 Agustus 2026

Penulis

ABSTRAK

Transformasi digital mendorong organisasi untuk menerapkan sistem informasi dalam pengelolaan surat secara elektronik. Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Tengah menerapkan Aplikasi Surat Menyurat Elektronik (ASME) sebagai sistem yang mendukung proses penciptaan dan pengelolaan surat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas ASME menggunakan *PIECES Framework* serta menganalisis keterkaitan antar dimensi PIECES dalam mendukung pengelolaan surat. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam semi-terstruktur terhadap empat informan yang merupakan pengguna ASME pada Sekretaris Divisi, serta dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan transkripsi, kondensasi data, pengkodean, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Data kemudian diinterpretasikan berdasarkan enam dimensi *PIECES Framework*, yaitu *performance*, *information*, *economy*, *control*, *efficiency*, dan *service*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ASME telah mendukung efektivitas pengelolaan surat melalui peningkatan kecepatan dan keteraturan proses, penyediaan informasi yang akurat, lengkap, relevan, dan mudah ditelusuri, pengurangan penggunaan sumber daya dan biaya operasional, pengendalian akses serta keamanan dokumen, optimalisasi proses kerja, dan dukungan layanan bagi pengguna. Meskipun demikian, efektivitas ASME belum sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi oleh persetujuan berjenjang, kondisi jaringan dan server, keterbatasan fleksibilitas fitur penyuntingan, serta belum meratanya pemanfaatan dan pemahaman pengguna terhadap sistem. Keenam dimensi PIECES juga menunjukkan keterkaitan dalam operasional ASME, di mana kelancaran proses mendukung kualitas informasi, keamanan, efisiensi, manfaat ekonomi, dan layanan pengguna. Dengan demikian, efektivitas ASME tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknologi, tetapi juga oleh keterpaduan sistem, sumber daya manusia, infrastruktur, dan proses bisnis organisasi.

Kata Kunci: Aplikasi Surat Menyurat Elektronik, Efektivitas Sistem Informasi, PIECES Framework, Pengelolaan Surat, Perum Perhutani.

ABSTRACT

Digital transformation is driving organizations to implement information systems for electronic document management. Perum Perhutani's Central Java Regional Division has implemented the Electronic Correspondence Application (ASME) as a system to support the creation and management of documents. This study aims to analyze the effectiveness of ASME using the PIECES Framework and to examine the interrelationships among the PIECES dimensions in supporting document management. This study employs a case study method with a descriptive qualitative approach. Data were collected through participatory observation, semi-structured in-depth interviews with four informants—ASME users within the Division Secretariat—and document analysis. Data analysis was conducted through the stages of transcription, data condensation, coding, data presentation, and the derivation and verification of conclusions. The data were then interpreted based on the six dimensions of the PIECES Framework: performance, information, economy, control, efficiency, and service. The research results show that ASME has supported the effectiveness of mail management through increased speed and regularity of processes; the provision of accurate, complete, relevant, and easily traceable information; reduced use of resources and operational costs; control over document access and security; optimization of work processes; and service support for users. However, the effectiveness of ASME is not yet fully optimized because it is still influenced by tiered approval processes, network and server conditions, limited flexibility in editing features, and uneven user adoption and understanding of the system. The six dimensions of PIECES also demonstrate interconnections within ASME operations, where the smoothness of processes supports information quality, security, efficiency, economic benefits, and user services. Thus, the effectiveness of ASME is determined not only by technological capabilities but also by the integration of the organization's systems, human resources, infrastructure, and business processes.

Keywords: *Electronic Correspondence Application, Information System Effectiveness, PIECES Framework, Letter Management, Perum Perhutani.*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Lingkup Penelitian	6
1.6 Luaran	7
BAB II LANDASAN TEORI & TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.2 Tinjauan Pustaka	15
2.3 Kerangka Berpikir.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	22
3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	30
3.3 Subjek/Informan.....	31
3.4 Objek Penelitian.....	31
3.5 Sumber Data Penelitian.....	31
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.7 Teknik Analisis Data.....	39

3.8 Teknik Keabsahan Data	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Gambaran Umum Aplikasi Surat Menyurat Elektronik (ASME).....	45
4.2 Alur Penggunaan ASME.....	46
4.3 Efektivitas Penggunaan ASME Berdasarkan Framework PIECES	47
4.4 Keterkaitan Dimensi PIECES dalam Mendukung Operasional ASME.....	69
BAB V PENUTUP	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penyajian Relevansi Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3. 1 Data Informan Wawancara	34
Tabel 3. 2 Daftar Pertanyaan Wawancara.....	35
Tabel 3. 3 Tabel Indikator PIECES.....	40