BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah memicu banyak perubahan digital dalam bidang administrasi organisasi, termasuk dalam hal pengelolaan surat. Dalam kondisi yang ideal, penggunaan sistem elektronik diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan mutu administrasi dengan melalui proses penciptaan surat yang lebih cepat, tepat, dan memiliki kekuatan hukum yang jelas. Digitalisasi surat juga dianggap sebagai bagian dari modernisasi pengelolaan organisasi untuk mendukung kemudahan proses administrasi dan akuntabilitas dalam pekerjaan (Darmawan & Nurmalasari, 2023).

Secara resmi, landasan hukum nasional yang menaungi pengelolaan arsip di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. Undang-undang ini menekankan bahwa arsip merupakan rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi. Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa arsip tidak hanya dalam bentuk tekstual dengan media penyimpanan konvensional berbasis kertas, tetapi juga dapat berbentuk elektronik. Arsip dalam bentuk elektronik dapat terlahir dari proses alih media maupun terlahir digital (*born digital*).

Arsip dalam bentuk elektronik pada dasarnya dapat lahir melalui dua jalur penciptaan yang berbeda. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Arsip Elektronik menegaskan bahwa arsip elektronik merupakan arsip yang diciptakan, yaitu dibuat dan diterima langsung dalam format elektronik, atau merupakan arsip hasil alih media dari bentuk kertas maupun analog ke bentuk elektronik. Pengarsipan elektronik dinilai lebih cocok untuk keperluan informasi yang laju, mudah digunakan, dan fleksibel (Patmawati & Ismaya, 2024).

Pada tahun 2018 Pemerintah Indonesia menetapkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

(SPBE) sebagai landasan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara terintegrasi. Kebijakan tersebut menjadi dasar bagi pengembangan dan penerapan sistem elektronik dalam berbagai bidang administrasi pemerintahan, termasuk bidang kearsipan (Perpres SPBE, 2018) . Sejalan dengan kebijakan tersebut, pengelolaan arsip dinamis dikembangkan melalui penerapan aplikasi umum bidang kearsipan dinamis, salah satunya Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI). Penerapan SRIKANDI kemudian diperkuat melalui Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi. Peraturan tersebut memberikan pedoman penerapan sistem informasi kearsipan dinamis berbasis elektronik secara terintegrasi dalam mendukung penyelenggaraan SPBE serta mengatur penerapannya dalam pengelolaan arsip dinamis. Dengan demikian, kebijakan tersebut menunjukkan adanya arah transformasi pengelolaan arsip dari sistem konvensional menuju pengelolaan berbasis elektronik yang terintegrasi, efektif, dan dapat mendukung akuntabilitas penyelenggaraan administrasi (Arsip Nasional Republik Indonesia, 2021).

Cakupan pengelolaan arsip dinamis berawal dari penciptaan arsip hingga proses penyusutan arsip. Penciptaan arsip meliputi kegiatan pembuatan naskah dinas, penerimaan, registrasi, dan pendistribusian. Sementara itu, penyusutan adalah kegiatan mengurangi volume arsip yang meliputi pemindahan arsip, pemusnahan, dan penyerahan arsip ke lembaga kearsipan (Azizah, 2022).

Surat termasuk naskah dinas yang proses pembuatan, pengelolaan, dan penyimpanannya di masa pemberlakuan SPBE perlu mengedepankan penggunaan sistem elektronik yang terstandar untuk menjamin bahwa setiap surat yang dibuat secara elektronik memiliki kejelasan informasi, dapat ditelusuri kewenangan hukumnya, dapat dipertanggungjawabkan, dan dapat didistribusikan dengan mudah.

Dalam pelaksanaannya, pengelolaan surat memiliki peran penting dalam kegiatan administrasi suatu instansi karena berkaitan dengan informasi, koordinasi, serta pengambilan keputusan. Penerapan teknologi informasi dalam

pengelolaan surat dapat meningkatkan efisiensi kerja serta ketertiban dalam administrasi. Penerapan sistem surat elektronik terbukti dapat mempercepat pengelolaan surat, mengurangi kesalahan dalam pencatatan, dan memudahkan penyimpanan dokumen resmi (Ma et al., 2025).

Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Tengah yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang pengelolaan sumber daya hutan telah menerapkan Aplikasi Surat Menyurat Elektronik (ASME) sebagai sistem resmi untuk surat menyurat. Pada Sekretaris Divisi, ASME digunakan dalam proses penciptaan surat yang meliputi penyusunan konsep, koreksi, persetujuan, penandatanganan, distribusi surat secara elektronik, hingga penyimpanan dokumen dalam sistem.

Berdasarkan observasi awal, penerapan ASME telah digunakan dalam proses penciptaan surat, tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat kondisi yang menunjukkan bahwa proses persuratan belum sepenuhnya bergantung pada ASME. Beberapa dokumen masih disimpan di luar ASME, antara lain melalui *Google Drive*, sedangkan dokumen tertentu masih memerlukan penyimpanan dalam bentuk fisik karena kebutuhan administrasi dan pembuktian hukum. Selain itu, pada proses penciptaan surat ditemukan kendala pada penyesuaian format dokumen terutama pada pengaturan teks dan tabel pada editor, serta adanya kondisi ketika sistem mengalami pemeliharaan atau gangguan jaringan yang menyebabkan proses penggunaan ASME tidak dapat dilakukan sementara.

Kondisi tersebut menunjukkan perlunya analisis lebih lanjut terhadap penggunaan ASME untuk mengetahui sejauh mana sistem telah mendukung kebutuhan pengelolaan surat pada Sekretaris Divisi. Analisis dilakukan dengan memperhatikan kemampuan sistem dalam memproses surat, kualitas informasi, manfaat dan biaya penggunaan, pengendalian dan keamanan, efisiensi proses kerja, serta kualitas layanan bagi pengguna. Penelitian ini menggunakan PIECES Framework yang dikembangkan oleh Whitten dan Bentley yang mencakup enam dimensi *Performance, Information, Economy, Control, Efficiency,* dan *Service*. Keenam dimensi tersebut digunakan untuk

menginterpretasikan kondisi aktual penggunaan ASME berdasarkan bukti yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

1.2 Rumusan Masalah

Penggunaan ASME sebagai sistem informasi persuratan di Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Tengah merupakan salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung proses administrasi dan pengelolaan surat secara elektronik. Dalam pelaksanaannya, ASME telah digunakan untuk mendukung berbagai tahapan persuratan, mulai dari penyusunan, koreksi, persetujuan, penandatanganan, distribusi surat, hingga penyimpanan dokumen. Namun, berdasarkan observasi awal dan pengalaman penggunaan sistem, masih ditemukan beberapa kondisi yang perlu dikaji lebih lanjut. Dari aspek *Performance*, proses penggunaan ASME pada kondisi tertentu dipengaruhi oleh performa server, kualitas jaringan, dan pemeliharaan sistem. Dari aspek *Information*, sistem telah membantu menghasilkan data surat seperti nomor dan tanggal secara otomatis, tetapi informasi substantif tetap bergantung pada ketepatan input pengguna dan masih terdapat kebutuhan penyesuaian format pada editor surat. Dari aspek *Economy*, penggunaan ASME telah mengurangi penggunaan kertas dan proses administrasi manual, meskipun dokumen fisik tertentu masih diperlukan untuk kepentingan arsip dan pembuktian hukum.

Dari aspek *Control*, penerapan hak akses, keamanan dokumen, serta mekanisme validasi dan penandatanganan elektronik menjadi bagian penting dalam menjamin keamanan dan keabsahan surat. Dari aspek *Efficiency*, digitalisasi proses koreksi, persetujuan, distribusi, dan disposisi dapat mengurangi perpindahan dokumen dan penggunaan sumber daya, namun waktu penyelesaian surat masih dipengaruhi oleh proses revisi dan persetujuan pejabat. Sementara itu, dari aspek *Service*, sistem relatif mudah digunakan dan mendukung pekerjaan, tetapi masih terdapat kondisi seperti gangguan jaringan/maintenance dan kebutuhan penyesuaian fitur.

Berbagai kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan ASME tidak dapat dilihat hanya dari keberadaan dan kemampuan sistem dalam

menjalankan fungsi persuratan, tetapi perlu dikaji secara menyeluruh berdasarkan kondisi aktual penggunaannya. Oleh karena itu penelitian ini akan mengkaji aspek operasional sistem yang mencakup *Performance, Information, Efficiency, Control, Economy* dan *Service* serta keterkaitan ke 6 aspek tersebut dalam mendukung operasional ASME sebagai sistem yang mendukung pengelolaan surat. Berdasarkan paparan tersebut, maka pertanyaan yang dirumuskan untuk mengkaji permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana efektivitas aplikasi ASME dalam proses pengelolaan surat ditinjau dari aspek kinerja (*Performance*), kualitas informasi (*Information*), Tingkat Efisiensi (*Efficiency*), ekonomi (*Economy*) sistem kendali (*Control*), dan kualitas layanan (*Service*)?
2. Bagaimana keterkaitan ke 6 aspek tersebut dalam mendukung operasional ASME sebagai sistem yang mendukung pengelolaan surat pada Sekretaris Divisi Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Tengah?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengidentifikasi efektivitas aplikasi ASME dalam proses pengelolaan surat ditinjau dari aspek kinerja (*Performance*), kualitas informasi (*Information*), Tingkat Efisiensi (*Efficiency*), ekonomi (*Economy*) sistem kendali (*Control*), dan kualitas layanan (*Service*).
2. Mengetahui keterkaitan ke 6 aspek tersebut dalam mendukung operasional ASME sebagai sistem yang mendukung pengelolaan surat pada Sekretaris Divisi Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Tengah

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan bidang manajemen kearsipan digital, khususnya mengenai implementasi TNDE di lingkungan BUMN.

b. Penelitian ini dapat menjadi referensi atau literatur pendukung bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji lebih dalam mengenai efektivitas digitalisasi tata naskah dinas.

2. Manfaat Praktis

a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan untuk melakukan *upgrading* fitur pada aplikasi ASME bagi Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Tengah sehingga sistem mampu mengakomodasi standar regulasi TNDE secara akurat dan sistem dapat dikembangkan menjadi lebih efektif.

b. Bagi peneliti lain, penelitian ini diharapkan mampu menjadi sumber referensi yang relevan dalam memvalidasi penggunaan PIECES *framework* sebagai alat analisis yang komprehensif untuk mengukur efektivitas sistem informasi digital. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai implementasi TNDE pada BUMN.

c. Bagi penulis, penelitian ini memberikan manfaat besar sebagai sarana pengembangan ilmu dalam mengidentifikasi serta memecahkan masalah nyata di lapangan, terutama dalam menganalisis hambatan operasional ASME di Perum Perhutani.

1.5 Lingkup Penelitian

Penelitian ini membatasi lingkup penelitian dengan tujuan agar pembahasan menjadi lebih terfokuskan dan terarah, dengan beberapa hal sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada efektivitas ASME, dengan fokus utama pada proses pengelolaan surat. Hal ini mencakup proses penyusunan draft, pemanfaatan fitur pengeditan teks, hingga kesesuaian hasil surat dengan ketentuan yang berlaku.
2. Penelitian dilaksanakan di Sekretaris Divisi Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Tengah, yang terletak di Semarang. Subjek penelitian (informan) dibatasi pada Sekretaris Divisi sebanyak 4 informan, yaitu 3

pegawai yang memiliki intensitas penggunaan ASME tinggi dalam aktivitas pengelolaan surat kedinasan setiap harinya dan 1 informan IT.

3. Penelitian ini berfokus pada penggunaan ASME pada Sekretaris Divisi Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Tengah karena ASME digunakan dalam mendukung proses pengelolaan surat secara elektronik, mulai dari penciptaan, koreksi, persetujuan, penandatanganan, distribusi surat. Hingga penyimpanan surat. Pemilihan ASME sebagai objek penelitian didasarkan pada perannya dalam mendukung proses persuratan elektronik serta adanya kondisi aktual dalam penggunaannya yang perlu dikaji dari sisi operasional sistem. Untuk menganalisis efektivitas tersebut, penelitian ini menggunakan PIECES *Framework* yang dikembangkan oleh Whitten dan Bentley. PIECES dipilih karena fokus penelitian diarahkan pada evaluasi sistem informasi dari sisi operasional dan kinerja sistem, bukan pada penerimaan teknologi oleh pengguna atau kesesuaian antara aspek manusia, organisasi, dan teknologi. Keenam dimensi PIECES, yaitu *Performance, Information, Economy, Control, Efficiency,* dan *Service*, memungkinkan kondisi ASME dikaji secara menyeluruh mulai dari kemampuan sistem dalam menjalankan proses persuratan, kualitas informasi yang dihasilkan, manfaat dan biaya penggunaan, pengendalian dan keamanan, efisiensi proses kerja, hingga kualitas layanan bagi pengguna. Dengan demikian, penggunaan PIECES disesuaikan dengan tujuan penelitian untuk mengidentifikasi efektivitas ASME sebagai sistem informasi dalam mendukung pengelolaan surat.

1.6 Luaran

1. Luaran penelitian ini berupa Tugas Akhir dengan judul "Efektivitas Penggunaan Aplikasi Surat Menyurat Elektronik Menggunakan PIECES Framework Pada Sekretaris Divisi Perum Perhutani Divisi RegionalJawa Tengah". Tugas akhir ini berisi informasi secara teoritis dan praktis mengenai analisis efektivitas transformasi digital kearsipan di lingkungan BUMN.
2. Luaran berupa Artikel SINTA 5 yang berjudul "Efektivitas Penggunaan Aplikasi Surat Menyurat Elektronik (ASME) Menggunakan PIECES

Framework Pada Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Tengah" yang terbit pada jurnal Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology.