

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkembangnya teknologi informasi yang semakin pesat telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk cara pemerintah menjalankan urusannya. Sistem pengelolaan surat masuk dan surat keluar elektronik atau *E-Office* merupakan salah satu bentuk transformasi digital yang saat ini banyak diterapkan oleh instansi pemerintah, termasuk Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta. Kehadiran sistem ini menjadi solusi atas berbagai persoalan dalam administrasi manual, seperti keterlambatan distribusi surat, penumpukan arsip, serta tingginya risiko kehilangan dokumen penting.

Permasalahan tersebut selama ini berdampak pada efektivitas kerja pegawai. Proses pengiriman surat yang lambat menyebabkan informasi tidak segera diterima oleh pihak yang membutuhkan, penumpukan arsip menghambat ruang kerja sekaligus meningkatkan biaya penyimpanan, sedangkan risiko kehilangan dokumen dapat menurunkan akuntabilitas kinerja birokrasi. Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem pengelolaan surat yang lebih cepat, efisien, dan aman.

Sebelum adanya sistem digital, pengelolaan surat masuk dan keluar di Biro Perekonomian dan Keuangan dilakukan secara manual, surat masuk yaitu dengan penerimaan surat yang dilakukan mendatangi secara langsung, pencatatan yang digunakan menggunakan buku agenda, mendistribusikan surat melalui media fisik dan menyimpan arsip fisik, sedangkan surat keluar manual yaitu membuat draft surat manual, tandatangan manual, pencatatan buku agenda. Proses manual ini memiliki banyak kelemahan, seperti lambtanya pendistribusian surat, risiko kehilangan dokumen, keterbatasan ruang arsip, dan sulitnya melakukan pelacakan arsip dalam jangka panjang.

Menjawab tantangan tersebut, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengacu pada Instruksi Sekretaris Daerah Nomor 16 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Surat Keluar melalui sistem *E-Office*. Instruksi ini merupakan langkah strategis dalam memperkuat tata kelola administrasi berbasis digital, serta mendorong percepatan

transformasi digital di lingkungan pemerintah daerah. Dengan adanya instruksi tersebut, diharapkan pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Biro Perekonomian dan Keuangan dapat lebih terintegrasi, terdokumentasi dengan baik, serta mampu meningkatkan akuntabilitas kinerja pegawai.

Secara nasional, kebijakan penerapan sistem berbasis digital dalam pemerintahan sebenarnya telah diatur sejak lama melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Pengembangan *E-Government*. Kebijakan tersebut menegaskan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik, mempercepat proses administrasi, memperkuat koordinasi antarinstitusi, serta membangun sistem pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Dengan demikian, Instruksi Sekretaris Nomor 16 Tahun 2022 dapat dipandang sebagai tindak lanjut implementasi *E-Government* di tingkat daerah.

Seiring perkembangan tersebut, kegiatan administrasi perkantoran, khususnya pengelolaan surat masuk dan keluar, mengalami pergeseran dari metode konvensional menuju sistem digital. Sistem *E-Office* memudahkan pegawai dalam mendistribusikan surat tepat waktu, mengurangi penggunaan kertas, sekaligus mempermudah penyimpanan dan pencarian data arsip. Hal ini sejalan dengan pendapat Dewandaru (2013) yang menyatakan bahwa penerapan *E-Office* merupakan salah satu upaya penting dalam mendukung keberhasilan pengelolaan surat masuk dan surat keluar di lingkungan perkantoran.

Penggunaan aplikasi *E-office* di Biro Perekonomian dan Keuangan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta pada tahun 2021 yang berpedoman pada Instruksi Sekretaris Daerah Nomor 16 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Surat Keluar melalui Aplikasi *E-office*. Kegunaan *E-office* sangat membantu pegawai dalam proses percepatan pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Pengoperasian aplikasi *E-office* tentu memiliki fitur-fitur yang ada pada aplikasi *E-office*, seperti : Manajemen Surat Masuk dan Surat Keluar, Disposisi elektronik, Tanda Tangan Digital, Pelacakan Surat, Penyimpanan Arsip Digital, Notifikasi dan Keamanan Data. Dengan adanya fitur-fitur aplikasi *E-Office*, Biro Perekonomian dan Keuangan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta dapat menjalankan pengelolaan surat masuk dan surat keluar secara lebih efektif dan akuntabel. Namun,

pemanfaatan optimal dari fitur-fitur ini tetap membutuhkan kesiapan sumber daya manusia, kebijakan pendukung, serta komitmen manajemen dalam mendorong transformasi digital di lingkungan birokrasi.

Instruksi Sekretaris Daerah Nomor 16 Tahun 2022 merupakan salah satu pedoman yang digunakan sebagai acuan dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar, instruksi ini berisi tentang mekanisme pengelolaan surat masuk dan surat keluar, bimbingan teknis yang dilakukan agar pegawai memahami pengelolaan surat digital, hal ini bimbingan teknis terkait penggunaan aplikasi *E-office*, kegiatan pengelolaan surat masuk dan surat keluar tetap melakukan pemantauan dan evaluasi secara 6 bulan.

Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta sebagai lembaga pemerintah daerah yang menjalankan tugas Gubernur di bidang administrasi memiliki peran penting dalam pengelolaan kearsipan. Pada Biro Perekonomian dan Keuangan, pengelolaan arsip aktif berada di Subbagian Tata Usaha (TU) dengan tanggung jawab utama mengelola surat masuk dan surat keluar. Mengingat beban administrasi yang besar, kebutuhan akan sistem modern yang mampu mendukung efisiensi kerja menjadi sangat mendesak.

Berdasarkan hasil pengamatan awal, pengelolaan surat masuk dan keluar di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta sebelum adanya *E-Office*, mengalami lambatnya distribusi surat, penumpukkan arsip, risiko rusak dan hilangnya surat, kurangnya efisiensi biaya dan waktu. Hal ini menimbulkan ketidakefisienan sekaligus risiko kehilangan arsip. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis perubahan sistem pengelolaan surat masuk dan surat keluar dari manual ke digital melalui sistem *E-Office*, serta menilai sejauh mana penerapan Instruksi Sekretaris Daerah dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja biro.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam implementasi sistem ini. Penelitian ini diberi judul “Analisis Perubahan Sistem Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar dari Manual ke Digital Menggunakan *E-Office* pada Biro Perekonomian dan Keuangan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berfokus pada bagaimana perubahan sistem pengelolaan surat menyurat dari manual ke digital menggunakan *E-office* pada Biro Perekonomian dan Keuangan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta, penelitian ini berfokus pada unit kerja yang terlibat dalam kegiatan administrasi surat menyurat, baik surat masuk maupun surat keluar yang sebelumnya menggunakan sistem manual jadi digital melalui *E-office*, serta bagaimana ke efektifitas dan efisiensi dalam perubahan sistem pengelolaan surat menyurat dari manual ke digital yang menggunakan *E-office*. Permasalahan ini penting dikaji karena perubahan sistem surat menyurat melalui *eoffice* tidak hanya menyangkut pada aspek teknologi, tetapi menyangkut aspek sumber daya manusia dan budaya kerja serta tata kelola organisasi. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mendalam tentang efektivitas dan efisiensi penerapan *E-office* serta peningkatan kualitas layanan administrasi surat menyurat, Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

Berdasarkan uraian diatas, rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana mekanisme pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada Biro Perekonomian dan Keuangan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta?
2. Bagaimana dampak implementasi *E-office* terhadap efisiensi dan efektivitas kerja pegawai di Biro Perekonomian dan Keuangan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta?
3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam perubahan sistem pengelolaan surat menyurat di Biro Perekonomian dan Keuangan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta?

1.3 Tujuan

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, maka tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk mendiskripsikan pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada Biro Perekonomian dan Keuangan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta.
2. Untuk menjelaskan dampak implementasi *E-office* terhadap efesiensi dan efektivitas kerja pegawai pada Biro Perekonomian dan Keuangan Sekretariat Daerah Prvonsi DKI Jakarta
3. Untuk menjelaskan faktor pendukung dan penghambat dalam perubahan sistem pengelolaan surat menyurat pada Biro Perekonomian dan Keuangan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta

1.4 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

a) Manfaat Teoritis

Dapat memberikan kontribusi dalam ilmu kearsipan khususnya mengenai pengelolaan surat menyurat.

b) Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, menambah wawasan dan memberikan inovasi serta solusi mengenai pengelolaan surat masuk dan surat keluar dalam Instansi.

2. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan:

- a. Dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan menambah wawasan mengenai pengelolaan surat masuk dan surat keluar khususnya Program Studi Informasi dan Humas.
- b. Dapat mengembangkan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) yang didapat dari perkuliahan dengan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi yang diterapkan di lapangan.

4. Bagi Universitas Diponegoro

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah koleksi Pustaka sebagai bahan referensi untuk menambah ilmu pengetahuan yang akan mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai pengelolaan surat menyurat.

5. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta dalam pengelolaan surat menyurat

1.5 Luaran

Luaran dari tugas akhir ini berupa artikel dengan Perubahan Sistem Pengelolaan Surat Menyurat dari Manual ke *Digital* Menggunakan *E-office* Pada Biro Perekonomian dan Keuangan Sekretariat Daerah DKI Jakarta.