

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi terdiri dari beberapa bagian, seperti manusia, teknologi, dan prosedur yang digunakan untuk mengatur jaringan kerja, mendukung tercapainya pengambilan keputusan, koordinasi dan pengendalian. Seberapa baik individu dalam mengelola suatu organisasi mencapai tujuan bergantung pada keberhasilan. Proses perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan pengawasan yang dilakukan untuk mencapai tujuan operasional kantor yang efektif dan efisien. Jadi sistem informasi manajemen adalah sistem informasi yang terintegrasi, yang berarti bahwa sistem tersebut untuk mengumpulkan dan mengatur data informasi penting untuk membantu pekerjaan dalam sebuah organisasi.

2.1.1 Komponen Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi merupakan sub-sistem yang saling terhubung bekerja sama dengan baik untuk mencapai satu tujuan, yaitu mengubah data menjadi informasi bermanfaat. Subsistem terdiri dari sejumlah komponen yang lebih kecil, dan cara mereka disusun bervariasi tergantung pada interpretasi masing-masing. Oleh karena itu, selama semua komponen yang tergolong dalam suatu sub-sistem secara teknis identik, perbedaan dalam pengelompokan tidak perlu dianggap sebagai masalah. Karena sistem informasi tidak dapat terwujud jika salah satu bagiannya tidak ada. Komponen utama sistem informasi manajemen : umum mengenai komponen utama dalam sistem informasi manajemen :

1. Perangkat Keras (*Hardware*)

Perangkat keras merupakan alat fisik yang berfungsi untuk memproses, menginput, menyimpan dan menampilkan data informasi secara aman. Komputer adalah salah satu alat fisik yang sering digunakan di setiap organisasi dalam melakukan aktivitasnya.

2. Perangkat Lunak (*Software*)

Perangkat lunak merupakan bagian yang sangat penting dalam pengendalian karena mengontrol semua fungsi program yang berhubungan dengan pemrosesan data.

3. *Brainware*

Brainware seluruh pihak manusia yang terlibat dalam perencanaan, pembangunan, penggunaan, pengelolaan, dan pengendalian sistem informasi atau komputer.

4. Prosedur

Prosedur adalah pedoman tertulis atau tersusun yang mengatur bagaimana data dikumpulkan, diproses, disimpan, dan disajikan menjadi informasi guna mendukung pengambilan keputusan manajemen., bahkan sistem informasi yang sangat canggih pun akan menghadapi risiko tidak berjalan sesuai harapan. Prosedur penting bagi suatu organisasi agar segala sesuatu dapat dilakukan secara konsisten. Jika prosedur telah diterima oleh pengguna sistem informasi, maka prosedur akan menjadi pedoman bagaimana fungsi sistem informasi tersebut harus dioperasikan.

5. Basis Data

Basis Data adalah kumpulan data yang terorganisir, terintegrasi, dan disimpan secara sistematis di dalam komputer agar dapat diakses, dikelola, serta diperbarui dengan mudah dan cepat yang mereka gunakan. Basis data merupakan komponen inti yang berfungsi sebagai tempat penyimpanan seluruh informasi yang dibutuhkan organisasi untuk kegiatan operasional, manajerial, dan pengambilan keputusan. Masalah dalam manajemen data sering dimulai dengan kesulitan dalam memutuskan data mana yang harus di input untuk diproses. Setelah data ditentukan, langkah selanjutnya adalah mencari tahu bagaimana memastikan bahwa data yang dikumpulkan secara akurat mewakili situasi atau kondisi aktual, sehingga informasi berkualitas tinggi dapat diperoleh.

6. Jaringan dan Komunikasi Data

Teknologi yang memungkinkan pertukaran data dan informasi antar unit organisasi. Keudanya saling berkaitan, karena jaringan merupakan suatu penghubung antar perangkat, sedangkan komunikasi data adalah proses pertukaran informasi yang terjadi melalui jaringan tersebut.

2.1.2 Tujuan Sistem Informasi Manajemen :

Tujuan utama dari sistem informasi manajemen sebagai berikut :

1. Menyediakan suatu informasi untuk mengambil keputusan.
2. Menyediakan informasi yang akurat, dipergunakan didalam suatu perencanaan, pengendalian, pengevaluasian dan juga perbaikan berkelanjutan.
3. Meningkatkan produktivitas dan kinerja
4. Meningkatkan efisiensi operasional

2.1.3 Manfaat Sistem Informasi Manajemen :

Manfaat dari sistem informasi manajemen sebagai berikut :

1. Peningkatan efisiensi operasional
2. Meningkatkan kualitas informasi
3. Meningkatkan kinerja organisasi
4. Mengurangi risiko

Dapat disimpulkan bahwa teori Sistem Informasi Manajemen (SIM) relevansi dengan penelitian peneliti, karena SIM menjadi dasar penting bagi *penerapan E-Office*, sebab digitalisasi surat-menyurat tidak hanya membutuhkan aplikasi, tetapi juga sistem yang terintegrasi antara data, manusia, dan prosedur. Dengan SIM, pengelolaan surat masuk dan keluar dapat terdokumentasi secara lebih baik, sehingga mendukung transparansi dan akuntabilitas birokrasi.

2.2 *Sociotechnical Theory System (STS)*

Teori sistem sosioteknikal adalah pendekatan yang menekankan hubungan antara aspek sosial (manusia, struktur organisasi, budaya kerja) dan aspek teknis (teknologi, sistem informasi, prosedur kerja) dalam suatu sistem kerja. Dalam administrasi perkantoran, teori ini digunakan untuk memahami dan merancang sistem kerja yang seimbang antara penggunaan teknologi informasi dan kontribusi sumber daya manusia untuk mencapai efisiensi, dan budaya kerja. Sistem administrasi perkantoran tidak hanya bergantung pada teknologi digital untuk mengelola data dan dokumen, tetapi juga membutuhkan struktur kerja, komunikasi, dan kolaborasi yang tepat agar karyawan dapat menggunakan teknologi secara optimal. Digital transformasi integrasi digital ke semua aspek organisasi dan Masyarakat mengubah pekerjaan dan struktur organisasi secara keseluruhan, menurut Groves dan van Amelsvoort (2023). Dalam situasi seperti ini, teknologi tidak boleh dianggap terpisah dari dampak sosialnya tugas utama adalah melakukan optimalisasi bersama antara elemen sosial dan teknis untuk menciptakan nilai tambah dan meningkatkan kualitas kerja. Oleh karena itu, masalah sosial dan teknologi harus dipertimbangkan saat membuat perubahan atau menerapkan teknologi baru (Munch., 2022).

Dalam era transformasi digital, manajemen pengetahuan membantu organisasi menyesuaikan dengan perubahan dengan lebih cepat dengan meningkatkan aliran informasi. Ini memungkinkan organisasi untuk tetap cepat beradaptasi dengan permintaan pasar yang baru dalam dunia digital yang terus berubah (Korherr, 2022). Namun, masih ada kekurangan dalam literatur terutama dalam transformasi digital. Untuk mengatasi kekurangan ini, penelitian kualitatif yang dilakukan dalam studi ini mengandalkan wawancara dengan pejabat utama Manajemen Pengetahuan. Tujuannya adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang penggerak penting dari Manajemen Pengetahuan, yang dikaji dari perspektif teori sistem sosial-teknis. Akibatnya, pertanyaan penelitian membahas penggerak Manajemen Pengetahuan dalam konteks transformasi digital.

Teori ini dapat membantu menemukan tantangan dalam kerja sama, komunikasi, dan koordinasi. Mereka juga mengatakan bahwa desain proses digital

harus disesuaikan untuk memenuhi persyaratan sosial pengguna. Dalam surat masuk dan surat keluar digital, ini termasuk mendapatkan bantuan dari manajemen, memberikan pelatihan kepada karyawan, dan menyesuaikan diri dengan sistem baru. Imran (2021) menyatakan bahwa pendekatan STS memiliki kemampuan untuk menyesuaikan infrastruktur teknologi dengan perubahan sosial dalam organisasi dalam transformasi digital. Studi mereka menunjukkan bahwa pemimpin yang visioner, struktur kerja yang fleksibel, dan sistem yang responsif terhadap input pengguna adalah faktor yang memastikan bahwa organisasi dapat menyelesaikan digitalisasi sistem administrasi dengan sukses.

2.2.1 Penerapan Sistem Sosioteknikal dalam Manajemen Surat Masuk dan Surat Keluar

Proses digitalisasi surat masuk dan surat keluar di perkantoran mengubah peran dan tanggung jawab karyawan. Berubah menjadi sistem berbasis elektronik yang membutuhkan keterampilan teknis dan pemahaman perangkat lunak administrasi, proses manual sebelumnya membutuhkan banyak tenaga kerja. Dalam penelitian tentang *e-Government* dan tanda tangan digital, Berbecaru (2019) menekankan pentingnya kepercayaan, otorisasi, dan pelatihan penggunaan sistem sebagai bagian dari pendekatan STS karena implementasi sistem surat elektronik bergantung pada kombinasi teknologi dan adaptasi sosial. Oleh karena itu, pendekatan sistem sosioteknikal memberikan kerangka kerja secara menyeluruh untuk menganalisis dan merancang sistem surat masuk dan surat keluar secara digital yang efektif. Pendekatan ini membantu perusahaan untuk tidak hanya fokus pada pengadaan teknologi tetapi juga untuk membangun kapasitas sosial yang membantu adopsi dan pemanfaatan sistem secara optimal.

2.2.2 Komponen Sistem Socioteknikal

Menurut Said (2019) komponen utama dari sistem socioteknikal adalah

1. Domain : aspek sosial atau teknis
2. Aspek : faktor eksternal seperti regulasi atau budaya
3. Agen atau Grup : pelaku individu/kelompok
4. Tahapan Proses : alur kerja atau siklus kegiatan

2.2.3 Tujuan Sistem Socioteknikal

Tujuan Sistem Socioteknikal Pendekatan socioteknikal bertujuan untuk mewujudkan sistem kerja yang mempertimbangkan aspek sosial organisasi selain teknologi. Tujuan utama sistem socioteknikal, menurut Bakhuis dan Kamp (2024):

1. Menjalankan transisi antara sistem teknologi dan sosial
2. Strategi perubahan harus disesuaikan dengan fase pembangunan sistem.
3. Membentuk sistem sosial-teknis yang jelas dan konsisten

2.2.4 Hubungan dengan Digitalisasi Surat Masuk dan Surat Keluar

Dalam hal digitalisasi surat masuk dan surat keluar pendekatan socioteknikal membantu Perusahaan untuk

1. Meningkatkan partisipasi pegawai dalam penggunaan aplikasi elektronik,
2. Mengurangi kendala terhadap sistem baru
3. Meningkatkan efisiensi terhadap proses surat masuk dan surat keluar
4. Menyesuaikan sistem e-office dengan budaya kerja dan organisasi

Dapat disimpulkan teori Socioteknikal ada hubungannya dengan pengelolaan surat digital. Dalam konteks penelitian ini, penerapan STS sangat relevan. Pengelolaan surat digital di Biro Perekonomian dan Keuangan DKI Jakarta bukan hanya persoalan penggunaan aplikasi *E-Office*, tetapi juga persoalan kesiapan SDM, adaptasi budaya kerja, serta dukungan manajemen. Dengan pendekatan STS, hambatan seperti kurangnya keterampilan digital, resistensi pegawai senior, atau keterbatasan infrastruktur dapat dianalisis dan dicarikan solusi.

2.3 Manajemen Perkantoran

2.3.1 Pengertian Manajemen Perkantoran

Manajemen perkantoran adalah menerapkan fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. Kantor berfokus pada menyediakan layanan informasi kepada individu yang membutuhkannya, seperti pemimpin, karyawan, konsumen, dan masyarakat. dari penjelasan diatas dapat disimpulkan manajemen kantor mencakup semua kegiatan yang berkaitan dengan kantor, seperti mengelola, merencanakan, dan mengontrol, pencatatan, pengumpulan, dan penyimpanan dokumen untuk memastikan bahwa operasi perusahaan berjalan dengan lancar dan efisien.

2.3.2 Tujuan Manajemen Perkantoran

Menurut Dodo Susanto dan Evi Rosdiyanti (2024) tujuan manajemen perkantoran meliputi :

1. Mengembangkan kemampuan komunikasi dan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi
2. Merencanakan, melaksanakan, mengorganisasi, dan mengevaluasi tugas administrasi.
3. Mengelola surat atau dokumen sesuai kebijakan yang berlaku
4. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

2.3.3 Prinsip Manajemen Perkantoran

Menurut Adelia (2025) prinsip-prinsip manajemen perkantoran dibagi menjadi lima, yaitu :

1. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah setiap individu yang menjadi penggerak utama di kantor untuk mencapai tujuan organisasi, struktur organisasi seperti staf administrasi, manajer maupun karyawan operasional

memiliki tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Dalam hal ini, setiap individu memiliki kemampuan, keterampilan dan pengetahuan yang tinggi. Peran manusia sangat penting dalam menunjang keberhasilan organisasi.

2. Efisiensi Biaya & Waktu

Efisiensi biaya dan pemanfaatan waktu keduanya saling berkaitan dan sangat berpengaruh terhadap kinerja dan produktivitas kantor. Efisiensi biaya perlu diperhatikan agar tidak terjadi pemborosan dalam kegiatan aktivitas kantor, penerapan yang dilakukan di kantor yaitu pemanfaatan penggunaan teknologi aplikasi, memanfaatkan peralatan yang tersedia. Efisiensi waktu yang baik berarti pembuatan jadwal yang terstruktur agar tidak ada waktu yang terbuang sia-sia.

3. Pengawasan dan Evaluasi

Pengawasan dan evaluasi adalah kegiatan rutin yang dilakukan di kantor untuk meningkatkan kinerja pegawai yang lebih baik lagi.

4. Pelatihan pegawai

Pelatihan pegawai yang dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan supaya dapat meningkatkan kinerja pegawai yang lebih efektif dan efisien.

5. Digitalisasi

Digitalisasi adalah suatu proses perpindahan dari sistem manual ke digital untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas berbagai aspek pekerjaan perkantoran.

2.3.4 Indikator Manajemen Perkantoran

Menurut Fadilah dan Marsofiyati (2024) bahwa indikator utama pengukuran efektivitas sistem manajemen kantor adalah :

1. Meningkatkan efisiensi
2. Meningkatkan produktivitas

3. Dan meningkatkan kualitas produk perkantoran

Dalam penelitian ini, konsep manajemen perkantoran penting karena *E-Office* merupakan salah satu bentuk modernisasi manajemen perkantoran. Jika sebelumnya pengelolaan surat dilakukan secara manual dengan pencatatan di buku agenda, kini melalui digitalisasi, seluruh alur surat dapat dipantau secara elektronik. Dengan demikian, penerapan *E-Office* dapat dilihat sebagai upaya meningkatkan efektivitas prinsip-prinsip manajemen perkantoran, khususnya dalam efisiensi waktu, biaya, dan kualitas pelayanan publik.

2.4 Sistem Pengelolaan Manajemen Perkantoran

2.4.1 Sistem Pengelolaan Manajemen Kantor

2.4.1.1 Pengertian Sistem

Sistem adalah kumpulan komponen yang terhubung atau bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Sistem komputer adalah salah satu contoh sistem yang digunakan dalam kehidupan sehari-hari atau di tempat kerja.. Sistem komputer merupakan sebagai suatu struktur terkoordinasi dari elemen-elemen teknis dan administrasi termasuk perangkat keras, perangkat lunak aplikasi dan sistem, basis data, jaringan komunikasi, prosedur operasional, serta sumber daya manusia yang dirancang untuk menerima, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi sesuai kebutuhan organisasi. Perangkat keras adalah semua alat pelengkap komputer yang dipegang secara langsung, contoh perangkat keras yaitu *Central Processing Unit (CPU)*, *Random Access Memory (RAM)*, Hardisk, Monitor, Keyboard dan Mouse. Perangkat lunak adalah program yang digunakan untuk menjalankan tugas komputer, contoh : *Windows, Linux, Microsoft word*. Brainware adalah orang yang mengendalikan dan mengoperasikan komputer, yakni operator komputer.

2.4.1.2 Pengertian Pengelolaan

Pengelolaan merupakan suatu proses kegiatan yang direncanakan, diorganisasikan, dan dikerjakan secara sistematis untuk mencapai tujuan

tertentu secara efisien dan efektif. Kegiatan pengelolaan menggunakan sumber daya (manusia,uang,teknologi dan informasi) untuk mencapai tujuan instansi. Tujuan dari pengelolaan yaitu untuk mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja, menciptakan sistem kerja yang terkontrol dan berkelanjutan.

Pengelolaan adalah suatu kegiatan perencanaan aktivitas surat masuk dan surat keluar dalam suatu organisasi atau instansi yang membantu kebijakan dan tujuan organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Kegiatan pengelolaan dalam lingkup kearsipan, pengelolaan surat masuk dan surat keluar, Keduanya merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi untuk menunjang keberhasilan informasi yang lebih efektif dan efisien.

Dapat disimpulkan pengertian diatas, bahwa sistem pengelolaan adalah Suatu rangkaian kegiatan terstruktur dan terkoordinasi untuk merencanakan, mengatur dan mengendalikan sumber daya, informasi atau proses dalam suatu instansi secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Sistem pengelolaan dapat digunakan dalam berbagai bidang, salah satu nya bidang surat masuk dan surat keluar. Pada dasarnya sistem ini mengoptimalkan sumber daya yang ada untuk memastikan bahwa semua proses dilakukan dengan benar. tujuan yang ditentukan dan memberikan hasil maksimal. Surat masuk dan surat keluar dicatat secara digital dan manual dalam sistem ini.

Sistem pengelolaan arsip di Indonesia diatur dalam Undang-undang Nomor 43 Tahun 2009. Pengelolaan arsip adalah rangkaian proses manajemen yang berkesinambungan dalam penyelenggaraan pengelolaan arsip sebagai bukti pertanggungjawaban pemerintah daerah dan memori kolektif bangsa. Dalam mendukung Sistem pengelolaan arsip perlu adanya pedoman yang legal ditandatangani oleh pimpinan instansi.

2.5 Surat Menyurat

2.5.1 Pengertian Surat Menyurat

Surat adalah surat yang disusun dengan tujuan menyampaikan pesan resmi atau tidak resmi dari pengirim kepada penerima, disusun menurut aturan format tertentu. Surat adalah alat komunikasi tertulis yang formal dan resmi yang digunakan untuk menyampaikan informasi penting, menciptakan hubungan kerja, dan mencatat kegiatan organisasi.

Surat menyurat adalah kegiatan komunikasi antara dua pihak atau lebih, biasanya dilakukan dalam media surat sebagai alat informasi, pertanyaan, keputusan, pemberitahuan secara resmi atau tidak resmi. Tujuan surat menyurat adalah untuk memberikan informasi atau pesan dalam bentuk yang jelas dan terstruktur. Kegiatan surat menyurat yang dilakukan di Biro Perekonomian dan Keuangan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta yaitu surat masuk dan surat keluar.

Dapat disimpulkan bahwa surat adalah alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan informasi dalam bentuk kertas yang bersifat resmi atau tidak resmi dalam mencapai tujuan instansi. Surat merupakan bagian yang penting karena surat merupakan jalannya kegiatan administrasi. Surat dapat berbentuk kertas maupun digital. Mengingat perkembangan teknologi, kini kegiatan pengelolaan surat dapat diakses melalui komputer dalam hal ini melalui aplikasi atau *website*.

2.5.2 Fungsi Surat

Dalam melakukan kegiatan surat menyurat tentunya memiliki fungsi surat, fungsi surat ini adalah sebagai alat komunikasi tertulis atau sebagai penghubung komunikasi untuk mempermudah dan memperlancar kerja suatu instansi. Berikut fungsi surat antara lain :

1. Surat sebagai alat komunikasi antara dua pihak, baik individu, organisasi atau instansi untuk menyampaikan informasi secara resmi maupun tidak resmi.

2. Surat sebagai dokumentasi tertulis yang merekam informasi penting, dengan kata lain surat adalah sebagai bukti sah yang dapat digunakan di masa depan.
3. Surat sebagai alat pengingat
4. Surat sebagai jaminan keamanan

2.5.3 Jenis-jenis Surat

Banyaknya jenis-jenis surat yang diterima oleh instansi atau organisasi yang dikirimkan oleh pihak eksternal maupun internal, yang bertujuan untuk menyampaikan dan memberikan informasi kepada pihak yang terkait, berikut beberapa jenis-jenis surat:

1. Surat menurut sifatnya:

- a. Surat Pribadi:

Surat pribadi adalah surat yang berisi untuk kepentingan pribadi yang bersifat non format. Surat pribadi juga digunakan untuk mengungkapkan perasaan, menceritakan yang ingin disampaikan antara individu dengan pihak lain, sehingga format penulisan pribadi tidak menggunakan bahasa bebas atau tidak baku.

- b. Surat Dinas:

Surat Dinas surat resmi yang dibuat dan digunakan oleh instansi, lembaga, organisasi, atau kantor pemerintahan maupun swasta untuk menyampaikan informasi yang bersifat kedinasan, baik internal maupun eksternal organisasi.

- c. Surat Niaga:

Surat Niaga adalah surat resmi dalam bidang perdagangan atau bisnis yang berfungsi sebagai sarana komunikasi, bukti transaksi, serta dasar hukum dalam kegiatan usaha. Untuk tercapainya kegiatan perdagangan antar perusahaan, maka perlu penulisan secara teliti dengan menggunakan bahasa resmi dan baku. Contoh surat penawaran.

2. Surat berdasarkan Keamanan Isinya:

a. Surat Sangat Rahasia:

Surat sangat rahasia adalah surat yang informasinya sangat sensitif yang ditujukan kepada yang berpihak menerima. Yang termasuk surat sangat rahasi antara lain surat intelejen atau dokumen rahasia negara. Dalam penulisan surat sangat rahasia dikirim menggunakan prosedur keamanan ketat, maka surat ini hanya diberikan kepada orang yang memiliki wewenang tinggi.

b. Surat Rahasia:

Surat rahasia adalah surat yang sifatnya mengandung informasi terbatas, jika diketahui pihak yang tidak berwenang, dapat merugikan kepentingan organisasi, individu, atau keamanan.. Yang termasuk surat rahasia yaitu surat keputusan, karena surat rahasia bersifat sangat penting, dalam format penulisan isi dari surat ini menyangku kepentingan negara, dan penyimpanan surat rahasa ini hanya diberikan kepada orang yang berwenang.

c. Surat Biasa:

Surat Biasa adalah surat yang tidak bersifat rahasia, surat ini bersifat umum dan non formal, surat biasa ini tidak menimbulkan dampak serius, maka surat ini bisa dibaca oleh pihak siapapun. Contoh surat undangan rapat umum atau surat pemberitahuan kegiatan.

3. Surat berdasarkan prosedur pengurusannya:

a. Surat Masuk:

Surat masuk adalah surat yang dapat diterima oleh pihak dituju. Berbagai macam jenis surat yang masuk kedalam instansi, surat yang masuk kedalam instansi tentu awalnya akan diterima dan dicatat ke dalam buku agenda surat masuk.

b. Surat Keluar:

Surat keluar adalah surat resmi yang dibuat oleh suatu instansi atau organisasi untuk dikirim kepada pihak luar sebagai bentuk komunikasi, dokumentasi, sekaligus bukti administratif..

2.5.4 Bagian-bagian Surat

Setiap surat memiliki bagian-bagian kegunaan yang berbeda, bisa dikatakan sebagai surat jika bagian surat telah lengkap

1. Kop Surat

Kepala surat ini bertujuan untuk memberikan informasi singkat terkait siapa pengirim, alamat pengirim.

2. Nomor Surat

Setiap instansi memiliki penomoran surat yang berbeda-beda, nomor surat digunakan untuk mempermudah pencatatan pengarsipan surat. Nomor surat memiliki ketentuan tersendiri, dan nomor surat tidak boleh asal dibuat. Untuk keterangan pembuatan nomor surat tergantung pada setiap instansi, khususnya instansi Pemerintahan Daerah Khusus Ibukota Jakarta, nomor surat terdiri dari kode unit kerja, nomor urut surat, bulan, dan tahun pembuatan.

3. Tanggal Surat

Tanggal surat sebagai tanda resmi pembuatan surat, biasanya disertakan dengan kota pembuatan surat.

4. Lampiran

Lampiran merupakan dokumen tambahan Perihal Berisi tentang inti masalah pokok surat.

5. Alamat Surat

Pada bagian alamat surat digunakan untuk ditunjukkan kepada yang dituju.

6. Salam Pembuka

Salam pembuka adalah surat yang diawali dengan pembukaan yang biasanya didalam surat diawali "Dengan hormat".

7. Isi Surat

Pada bagian isi surat digunakan untuk menjelaskan terkait dengan maksud isi surat yang akan dilaksanakan.

8. Penutup

Tahap akhir pada pembuatan surat adalah penutup. Pada bagian penutup berisi pengakhiran kalimat pada surat.

Pengelolaan surat manual memiliki banyak keterbatasan: boros waktu, boros biaya kertas, keterlambatan informasi, serta tingginya risiko kehilangan dokumen. Oleh karena itu, transformasi menuju surat digital melalui aplikasi seperti *E-Office* sangat penting untuk mendukung efisiensi, transparansi, dan keamanan dokumen. Surat digital tidak hanya mempercepat distribusi, tetapi juga memungkinkan penyimpanan arsip elektronik yang lebih aman dan mudah diakses.

2.6 Surat Masuk

Surat masuk menurut Reza (2022) surat yang diterima oleh suatu organisasi dari pihak eksternal atau pihak internal dengan tujuan agar organisasi menerima, mencatat, mendisposisikan, menindaklanjuti, dan mengarsipkannya. Kegiatan pengelolaan surat masuk mulai dari penerimaan hingga penyimpanan memerlukan prosedur yang sesuai dengan standar operasional. Tahapan pengelolaan surat masuk yang dilakukan di Biro Perekonomian dan Keuangan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta, yakni:

1. Penerimaan surat

Penerimaan surat adalah suatu kegiatan menerima surat dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) eksternal atau internal instansi. Tugas ini dilakukan oleh bagian Tata Usaha yang dimana untuk melakukan kegiatan penghitungan jumlah surat yang telah diterima.

2. Pencatatan

Pencatatan adalah suatu kegiatan pencatatan surat yang telah diterima kemudian akan dicatat dalam buku agenda surat masuk.

3. Pendistribusian

Tahap pencatatan telah dilakukan oleh Tata Usaha, kemudian Tata Usaha akan melakukan pendistribusian, yang dimana pada tahap pendistribusian ini surat akan di distribusikan ke unit pengolah atau masing-masing unit kerja untuk diproses lebih lanjut.

4. Penyimpanan

Surat akan disimpan sesuai ketentuan instansi. Surat disimpan untuk menjaga keutuhan dan kemanaan surat, serta memudahkan pencarian arsip. Penyimpanan surat yang digunakan berupa map dan *filling cabinet*.

Berdasarkan tahapan pengelolaan surat masuk diatas dapat disimpulkan bahwa pengelolaan surat masuk dari penerimaan surat yang diterima dibagian Tata Usaha lalu dicatat di buku agenda yang kemudian akan di distribusikan ke bagian Unit Pengolah kemudian akan disimpen ke dalam map, dan *filling cabinet*, yang dimana pengelolaan surat masuk harus di lakukan dengan baik.

2.7 Surat Keluar

Pengertian surat keluar yang disampaikan Yohanis dan Kisma (2024) mengatakan bahwa surat keluar adalah surat yang dibuat oleh suatu organisasi atau unit kerja untuk dikirim kepada pihak lain (baik eksternal maupun internal) yang berfungsi sebagai sarana komunikasi formal, instruksi, permintaan, pemberitahuan, atau keputusan. Surat keluar adalah semua surat yang akan diterima kepada pihak yang tercantu pada alamat surat dinas. Tahapan pengelolaan surat keluar yaitu mulai dari pembuatan konsep surat, penandatangani surat dan pengirim surat. Tahapan pengelolaan surat keluar sebagai berikut:

1. Pembuatan Konsep Surat

Pembuatan konsep surat dibuat oleh staf bagian yang bersangkutan, pada tahap pembuatan konsep surat menggunakan format resmi dari instansi, kemudian surat akan dikirimkan kepada pimpinan untuk dilakukan pengecekan.

2. Penandatangan Surat

Setelah melakukan pengecekan oleh pimpinan, surat akan ditandatangani oleh pimpinan yang berwenang.

3. Pengiriman Surat

Pada pengiriman surat ini telah ditandatangani oleh pimpinan, surat akan dikirim yang dituju melalui kurir atau pos.

2.8 Sistem Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar

2.8.1 Pengelolaan Surat Manual

Pengelolaan surat manual merupakan kegiatan pengelolaan surat yang dilakukan tanpa bantuan teknologi. Pengelolaan surat mulai dari pencatatan sampai surat itu akan disimpan membutuhkan tenaga manusia atau kekuatan yang kuat. Dalam kegiatan pengelolaan surat secara manual di setiap instansi pemerintah atau perusahaan ini mengakibatkan keterlambatan pada saat surat itu akan dikirim, pengelolaan surat secara manual menggunakan alat tulis berupa buku agenda, buku agenda ini digunakan untuk pencatatan penerimaan surat masuk dan surat keluar, dicantumkan secara terpisah, buku agenda berisi nomor agenda, tanggal surat, tanggal diterima, pengirim, isi surat dan tujuan surat. Penyimpanan surat secara fisik disimpan di map dan lemari arsip sesuai dengan kode klasifikasi arsip yang digunakan.

Kegiatan pengelolaan surat secara manual dapat terjadi hambatan, sangat banyak kekurangan pada pengelolaan surat manual, dalam hal ini pengelolaan surat manual di Biro Perekonomian dan Keuangan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta menggunakan tenaga manusia, banyaknya penggunaan kertas yang menimbulkan adanya penumpukan kertas, untuk melakukan kegiatan pengelolaan surat manual ini tidak mudah untuk dilakukannya, yang mengakibatkan pengelolaan surat manual tidak efektif. Perlu adanya dukungan dan inovasi dari pimpinan untuk mengembangkan pengelolaan surat menjadi digital.

2.8.2 Proses Pengelolaan Surat Masuk Manual

Pengelolaan surat masuk manual adalah kegiatan pengelolaan surat yang dilakukan dalam tahap pencatatan yaitu dengan menggunakan buku agenda. Berikut tahapan prosedur pengelolaan surat masuk manual :

1. Penerimaan Surat

Penerimaan surat merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan organisasi saat menerima surat dari luar diterima oleh bagian TU, yang diterima dan

dicatat dalam sistem buku agenda penerimaan surat masuk. Semua surat masuk yang diterima pada suatu bagian harus diperiksa terlebih dahulu untuk memastikan bahwa penulisan alamat surat yang dituju benar. Jika alamat yang dituju salah, petugas atau penerima bagian surat berhak mengembalikan surat tersebut kepada pengirim.

2. Penyortiran Surat

Penyortiran surat adalah kegiatan mengelompokkan surat yang baru diterima ke dalam kategori-kategori yang telah ditetapkan. Kategori surat tersebut seperti rahasia, penting, biasa. Penyortiran dilakukan manual oleh petugas sebelum pencatatan nomor urut dan pengarahan lebih lanjut.

3. Pembukaan Surat

Pada tahap awal pembukaan surat, setelah surat telah diterima, surat akan diperiksa terlebih dahulu yang dilakukan pemeriksaan secara teliti. Pemeriksaan dilakukan untuk memeriksa kelengkapan dan keutuhan surat.

4. Pencatatan Buku Agenda Surat Masuk

Pencatatan Buku Agenda Surat Masuk merupakan kegiatan mencatat setiap surat yang diterima organisasi ke dalam buku atau register fisik secara berurutan dengan data lengkap, kegiatan pencatatan buku agenda surat masuk dilakukan oleh bagian TU.

5. Pendistribusian Surat

Surat dicatat, surat akan diarahkan kepada pihak yang bersangkutan dengan menggunakan lembar disposisi, pimpinan akan memberikan arahan kepada bagian yang ditujukan, pihak bagian akan memeriksa isi dan membalas isi surat.

6. Penyimpanan Surat

Penyimpanan surat merupakan proses penataan dokumen fisik secara sistematis agar informasi tetap terjaga, mudah ditemukan, dan mendukung kelancaran administrasi. Sebelum surat disimpan ke dalam penyimpanan surat, Surat telah di proses, maka surat fisik asli diserahkan kepada bagian TU untuk disimpan penyimpanan ruang arsip. Penyimpanan surat yang

digunakan map, filing cabinet, lemari arsip, atau rak arsip. Surat disimpan dengan rapih agar mudah ditemukan kembali jika dibutuhkan.

2.8.3 Proses Pengelolaan Surat Keluar Manual

Pengelolaan surat keluar adalah serangkaian kegiatan administrasi yang disampaikan kepada pihak lain di luar lingkungannya. Proses pengelolaan surat keluar manual dilakukan pencatatan buku agenda surat keluar, berikut alur pengelolaan surat keluar manual :

1. Pembuatan Konsep Surat

Sebelum surat dibuat, pimpinan akan memberikan arahan terlebih dahulu terkait bentuk dan isi surat, konsep surat disusun sesuai dengan arahan pimpinan., kemudian draft surat akan dibuat oleh bagian sekretaris.

2. Pengetikan Surat

Draft surat selesai dibuat, setelah draft surat mendapatkan persetujuan dan paraf dari pimpinan, kemudian draft surat akan diserahkan kepada unit pada bagian surat masuk dan surat keluar untuk diketik. Jika ada kesalahan, surat harus diketik ulang sepenuhnya.

3. Penandatanganan Surat

Tujuan dari penandatanganan surat adalah sebagai salah satu sah bukti atau menandakan persetujuan isi dan menjadi dasar pelaksanaan tindak lanjut, pada tahap penandatanganan surat ini adalah orang yang memiliki kewenangan pada surat tersebut.

4. Pencatatan Surat di Buku Agenda Surat Keluar

Dalam kegiatan pencatatan buku agenda surat keluar, surat yang sudah ditandatangani oleh pimpinan dan sudah diberi cap serta dilengkapi dengan lampiran dan amplop akan diserahkan ke unit tata usaha untuk dicatat ke dalam buku agenda surat keluar, surat telah selesai dicatat dalam buku agenda, kemudian surat akan dikirim.

5. Pengiriman Surat

Proses pengiriman surat dapat dilakukan melalui dengan tiga acara yaitu secara langsung, kurir atau pos surat.

6. Penyimpanan Surat

Penyimpanan surat keluar adalah kegiatan administrasi untuk menata, mengarsipkan, dan menjaga salinan surat resmi yang telah dikeluarkan organisasi agar tetap rapi, aman, mudah dicari, dan dapat dijadikan bukti administrasi.

Berdasarkan penjelasan di atas, bahwa kegiatan pengelolaan surat masuk dan surat keluar mengalami kekurangan. Pada tabel 2.1 menjelaskan hambatan pengelolaan surat masuk dan surat keluar manual.

Hambatan	Solusi
Manusia	Diadakannya pelatihan untuk arsiparis mengenai pengelolaan surat secara digital.
Waktu	Menggunakan sistem digital menjadi lebih hemat waktu.
Bencana	Digitalisasi arsip
Hilang	Melakukan pengecekan catatan untuk menemukan informasi dan melakukan backup digital

Tabel 2.1 Hambatan Pengelolaan Surat Manual

Sumber: Peneliti, 2025.

Awal mula adanya arsiparis, arsiparis sangat kesulitan dalam penanganan pengelolaan surat manual, penumpukkan kertas pada ruang penyimpanan arsip, dan atas meja kerja, arsiparis melakukan perbaikan membutuhkan waktu yang lama, tentu dalam pengelolaan surat manual tidak efektif, maka

banyak hambatan yang dialami oleh arsiparis, tentu akan memberikan solusi yang terbaik buat kedepannya.

2.9 Technology Acceptance Model (TAM)

Menurut Davis (1989) Technologi Acceptance Model (TAM) menjelaskan bahwa penerimaan pengguna terhadap teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama:

1. Perceived Usefulness (PU) : sejauh mana pengguna yakin dengan penggunaan teknologi meningkatkan kinerja pegawai.
2. Perceived Ease Of Use (PEOU) : sejauh mana pengguna menilai teknologi mudah digunakan.

kedua faktor ini mempengaruhi *attitude toward using* (sikap terhadap penggunaan). Sikap positif ini kemudian membentuk *behavioral intention* (niat untuk menggunakan E-office), yang pada akhirnya berujung pada *actual system use* (penggunaan nyata) di lingkungan biro. Dengan TAM, penelitian ini dapat menganalisis faktor apa yang lebih dominan dalam penerimaan *E-office*, pegawai lebih termotivasi karena manfaat yang dirasakan (*usefulness*), atau karena sistemnya mudah digunakan (*ease of use*) oleh pegawai Biro Perekonomian dan Keuangan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta.

Aplikasi *E-office* secara langsung berhubungan dengan teori TAM. Dalam konteks, PU bahwa penerimaan surat *E-office* terdapat 2.409 surat masuk dan 582 surat keluar yang lebih cepat, kemudian mengurangi resiko kehilangan dokumen dan meningkatkan akurasi distribusi surat. Pegawai akan semakin siap dengan menggunakan *E-office*, jika sistem dianggap mudah dipelajari dan tidak menambah beban kerja (PEOU). Dengan demikian, teori TAM mendapatkan manfaat yang signifikan akan meningkatkan keyakinan pegawai bahwa *E-office* mampu menunjang kinerja pegawai, sistem *E-office* agar dapat diterima, digunakan dengan mudah oleh pegawai Biro Perekonomian dan Keuanagn Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta.

2.10 Pengelolaan Surat Digital

Pengelolaan surat digital adalah proses kegiatan pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang dilakukan oleh instansi pemerintah atau perusahaan yang berbasis digital dengan menggunakan *website* atau aplikasi mulai dari penerimaan hingga arsip itu tersimpan dengan baik. Hal ini sejalan yang dikatakan Jazimatul Husna (2019) bahwa surat digital surat digital adalah bentuk transformasi dari surat konvensional ke dalam media elektronik yang memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung proses pengelolaan administrasi, mulai dari pembuatan, pendistribusian, hingga pengarsipan. Surat digital tidak hanya memudahkan efisiensi kerja, tetapi juga menjamin keamanan data serta mempercepat akses informasi di lingkungan organisasi, termasuk pemerintahan. Dalam kegiatan pengelolaan surat digital dapat mempermudah para pegawai untuk melakukannya, pengelolaan surat yang dilakukan menjadi lebih efektif dan efisien. Dengan perkembangan zaman teknologi membawa dampak perubahan besar bagi perkantoran khususnya dalam bidang surat masuk dan surat keluar, tentu memanfaatkan teknologi informasi yang digunakan. Pengelolaan tersebut melalui *website* atau aplikasi untuk meningkatkan efisiensi, keamanan dan aksesibilitas dalam surat masuk dan surat keluar.

Dalam melakukan ahli media Biro Perekonomian dan Keuangan mengalami perubahan dari konvensional menjadi digital, sehingga pengelolaan surat yang dilakukan lebih maksimal. Duranti dan Franks (2015) Pengelolaan persuratan secara digital bukan hanya soal arsip, melainkan juga mencakup keaslian (authenticity), keabsahan (reliability), dan keutuhan dokumen yang dikelola secara elektronik

Perubahan pengelolaan surat sudah menjadi tugas dan tanggungjawab sebagai arsiparis. Dengan kemajuan teknologi, banyak arsip yang kini dikelola secara digital. Peran arsiparis sangat penting dalam pengembangan sistem surat, salah satunya yaitu membangun sistem arsip digital. Pengelolaan surat dalam hal ini surat masuk dan surat keluar yang digunakan Biro Perekonomian dan Keuangan tersistem *E-office*.

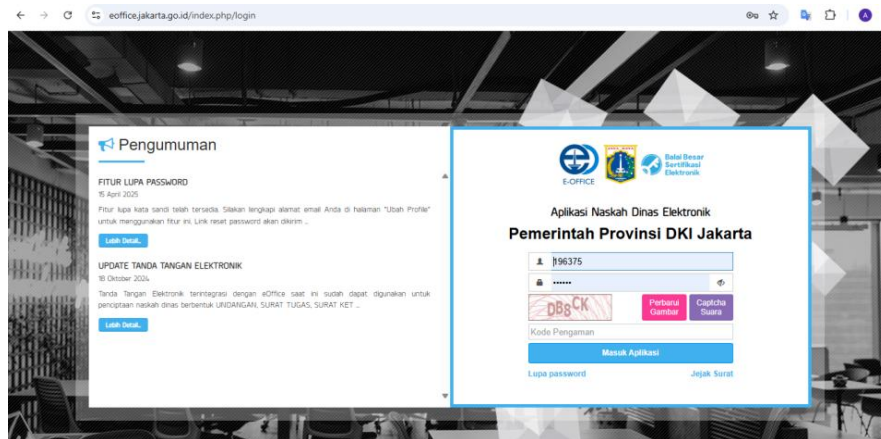
2.11 E-office

Penerapan *e-government* di Indonesia sangat mendukung untuk kegiatan administrasi perkantoran, dengan penerapan *e-government*, pekerjaan kantor dapat lebih optimal sehingga membantu meningkatkan efisiensi waktu, serta dapat meningkatkan produktivitas pegawai. Salah satu kegiatan yang dilakukan di Sekretariat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta dengan cara menerapkan *E-office* untuk kegiatan surat masuk dan surat keluar. Priantny, Dewiki dan Rachmaningsih (2025) menyatakan bahwa aplikasi *E-Office* merupakan wujud transformasi digital dalam tata kelola administrasi kearsipan. *E-Office* memfasilitasi pengelolaan dokumen resmi secara elektronik, mempercepat proses surat-menyurat, dan meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Dengan adanya perkembangan teknologi dapat membantu perkembangan dalam kegiatan proses surat masuk dan surat keluar, khususnya di lingkungan pemerintah. Tentunya penggunaan teknologi ini untuk memaksimalkan peran teknologi di bidang perkantoran. Oleh karena itu, *E-office* berfungsi untuk meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi berbasis komputer dalam menjalankan administrasi kantor, *E-office* juga dapat mengoptimalkan pekerjaan pegawai dengan meningkatkan produktivitas dan efisiensi waktu.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kegiatan surat menyurat yang dilakukan oleh Biro Perekonomian dan Keuangan Sekretariat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta kini sudah menggunakan sistem *E-office*, artinya semua kegiatan perkantoran khususnya dalam proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar dilakukan secara digital. Awalnya untuk kegiatan surat masuk dan surat keluar masih secara manual atau konvensional, dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dapat mengembangkan pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Sistem *E-office* sangat membantu dalam proses surat masuk dan surat keluar, karena sistem *E-office* ini dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat.

Dengan demikian, surat otomatis tersimpan ke dalam sistem *E-office*, adanya sistem *E-office* sangat membantu memudahkan penyimpanan, para pegawai untuk pencarian dan penginputan arsip. Berdasarkan Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Arsip Elektronik. Dapat

disimpulkan bahwa *E-office* dirancang untuk memenuhi kebutuhan dalam mendukung efisiensi, keamanan dan aksesibilitas suatu instansi.



Gambar 2. 1 Tampilan Awal Aplikasi E-office

Sumber: <https://eoffice.jakarta.go.id/index.php/login>

Terlampir gambar 2.3 merupakan gambar tampilan awal pada aplikasi *E-office* Biro Perencanaan dan Keuangan. Aplikasi *E-office* digunakan sejak tahun 2021 yang dibuat oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi DKI Jakarta dalam rangka untuk mempercepat proses tindak lanjut Tata Naskah Dinas. Penggunaan *E-office* telah digunakan oleh seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Provinsi DKI Jakarta. Pengelolaan surat dengan menggunakan aplikasi *E-office* sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 99 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas diterbitkan Instruksi Sekretaris Daerah Nomor 16 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Surat Keluar melalui aplikasi *E-office*.

Penjelasan teori *E-office* diatas, dapat disimpulkan bahwa Dalam penelitian ini, *E-Office* menjadi objek utama karena perannya dalam mengubah sistem pengelolaan surat masuk dan keluar dari manual menjadi digital. Fokus penelitian adalah menilai sejauh mana implementasi *E-Office* meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas, sekaligus mengidentifikasi kendala yang dihadapi pegawai dalam masa transisi.

2.12 Budaya Kerja

Budaya kerja adalah seperangkat nilai, sikap, dan perilaku yang dianut dan dilaksanakan secara konsisten oleh individu maupun kelompok dalam organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Dalam birokrasi pemerintahan, budaya kerja erat kaitannya dengan disiplin, kepatuhan terhadap aturan, tanggung jawab, serta kesiapan untuk beradaptasi dengan sistem baru. Perubahan dari sistem manual ke digital melalui penerapan *E-Office* tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga menuntut perubahan budaya kerja pegawai agar lebih modern, transparan, dan berbasis teknologi. Pentingnya budaya kerja dalam administrasi digital, Implementasi *E-Office* di Biro Perekonomian dan Keuangan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta tidak dapat berhasil hanya dengan penyediaan aplikasi dan infrastruktur teknologi. Faktor penting yang menentukan keberhasilan adalah bagaimana pegawai mau dan mampu mengubah kebiasaan kerja manual menuju pola kerja digital. Tanpa budaya kerja yang adaptif, pegawai cenderung menolak perubahan, lambat beradaptasi, atau bahkan tetap mengandalkan cara manual meski sistem digital telah tersedia.

Berikut Indikator Budaya Kerja :

Berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 54 Tahun 2022 tentang Budaya Kerja dan disesuaikan dengan konteks penelitian ini, indikator budaya kerja yang relevan antara lain:

1. Disiplin : disiplin yang dimaksud adalah kepatuhan dalam menggunakan aplikasi *E-office* sesuai prosedur, tepat waktu dalam proses surat masuk dan surat keluar.
2. Tanggungjawab : tanggungjawab yang dimaksud adalah kesediaan pegawai untuk menjaga integritas data, menyelesaikan tugas pengarsipan, dan memastikan alur surat berjalan lancar.
3. Kerja sama : Kerjasama yang dimaksud adalah kemampuan bekerja sama antarunit dalam pendistribusian, disposisi elektronik, dan tindak lanjut surat.
4. Adaptabilitas atau Responsivitas : kesediaan pegawai untuk belajar teknologi baru, beradaptasi dengan sistem digital, dan cepat menanggapi surat yang masuk.

5. Integritas : kejujuran dan akuntabilitas dalam memproses surat secara digital, termasuk menjaga kerahasiaan dokumen.
6. Inovasi : kemampuan pegawai menemukan cara baru untuk mengoptimalkan penggunaan *E-Office*, misalnya memanfaatkan fitur tanda tangan digital atau notifikasi otomatis.

Dapat disimpulkan diatas, budaya kerja ada hubungannya dengan penelitian peneliti, bahwa Penelitian ini menyoroti analisis perubahan sistem pengelolaan surat masuk dan surat keluar dari manual ke digital menggunakan E-Office. Perubahan tersebut tidak hanya membutuhkan sistem yang baik, tetapi juga budaya kerja pegawai yang mendukung. Budaya kerja yang disiplin, adaptif, dan inovatif akan mempercepat proses digitalisasi, sedangkan budaya kerja yang masih bergantung pada metode manual akan menjadi hambatan.

2.13 Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama yang berjudul “Pemanfaatan Aplikasi E-office Berbasis Web untuk Pengelolaan Surat Masuk di Bagian Tata Usaha“oleh Hatriami Dea dan Saskia Lydiani. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana proses ini dijalankan dan menemukan kendala dan solusi yang relevan dalam organisasi pemerintah. Menurut penelitian ini, pengelolaan surat masuk masih dilakukan secara manual. Surat-surat masih dicatat dalam buku agenda surat masuk. Proses pengelolaan dimulai dengan surat diterima, dicatat, dinomori, diberikan disposisi oleh pimpinan, dan kemudian dikirim ke unit yang terkait. Terlepas dari kenyataan bahwa sistem ini dianggap cukup terorganisir, masih ada beberapa masalah yang terus muncul. Ini termasuk surat yang tertunda, kurangnya pelacakan, dan kemungkinan kehilangan dokumen fisik. Penggunaan sistem digital seperti kantor virtual dan aplikasi pengarsipan elektronik disarankan oleh peneliti untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan surat masuk, mempercepat aliran data, dan mengurangi kemungkinan kesalahan (Hatriami Dea dan Saskia Lydiani,2024).

Penelitian Kedua yang berjudul “*Implementasi Aplikasi Naskah Dinas Elektronik (E-Office) di Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta*” oleh Dinda Amirah Amirudin dan Herbasuki Nurcahyanto. Sesuai dengan Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 99 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Dokumen Resmi dan Peraturan Gubernur Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Manajemen Berbasis Elektronik, Biro Sekretariat Pemerintahan Daerah Khusus Ibukota Jakarta telah menerapkan system e-office. Selain itu, prinsip-prinsip seperti efektivitas, integrasi, kontinuitas, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keamanan diperlukan untuk mengoperasikan aplikasi e-office. Ada beberapa masalah yang muncul akibat dari prinsip tersebut. Pertama, tata kelola naskah dinas diintegrasikan dari tahap awal hingga pemusnahan, sistem backup yang digunakan belum mencakup pemulihan data secara menyeluruh. Selanjutnya, masalah yang kedua adalah bahwa sistem tidak memiliki mekanisme keamanan seperti notifikasi atau autentikasi yang dapat mendeteksi login dengan akun yang tidak dikenal. Jadi, masalah yang terjadi tentu akan memberikan yang terbaik di masa depan karena akan ada solusi untuk masalah tersebut melalui evaluasi dan pengembangan aplikasi e-office terus menerus. (DindaAmirah Amirudin,Herbasuki Nurcahyanto,2024).

Penelitian Ketiga yang berjudul “*Implementasi Penerapan Program Surat Digital (E-Surat) terhadap Percepatan Birokrasi pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat*” oleh Andi Pranata Siregar. membahas bagaimana penerapan program surat digital (E-Surat) dilaksanakan di Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat. Proses surat masuk dan keluar dilakukan melalui dua sistem, yaitu sistem elektronik (E-Surat) dan sistem manual. Dalam hal ini, pengelolaan surat masuk berlangsung dari saat surat diterima dan diberi stempel dan nomor, dan pengelolaan surat keluar berlangsung dari saat konsep surat dibuat hingga surat itu disimpan. Kedua sistem memiliki masalah yang sama yaitu mereka membutuhkan waktu berjam-jam, bahkan berhari-hari, tetapi setelah menggunakan sistem elektronik (E-surat) membutuhkan waktu yang sangat singkat dalam hitungan menit. Hambatan selanjutnya adalah sumber daya

manusia, yang membuat tidak semua orang dapat menggunakan surat menyurat elektronik. Solusi untuk masalah ini adalah Pimpinan harus mengajak seluruh Aparatur Sipil Negara untuk belajar dan menggunakan aplikasi surat menyurat elektronik. (Andi Pranata Siregar,2018).

Penelitian Keempat yang berjudul ”*Penerapan dan Pemanfaatan Electronic Office Pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga*” oleh Noplyantri Narsen dan Agus Sugiarto. Aplikasi Kantor Elektronik yang digunakan di Sekretariat Daerah Kota Salatiga belum berfungsi dengan baik. Penulis memberikan solusi untuk masalah yang dihadapinya karena adanya beberapa hambatan yang dialaminya, seperti alat elektronik kantor seperti printer dan jaringan internet yang biasanya tidak stabil, proses penginputan dokumen seperti sura-surat terhambat. Selain itu, kurangnya sosialisasi, kurangnya anggaran untuk perbaikan aplikasi, dan staf yang tidak dapat mengubah dari manual ke elektronik. Selain itu, masih ada pegawai yang tidak dapat menerima perubahan dari manual ke elektronik, sosialisasi yang kurang maksimal, dan anggaran untuk perbaikan aplikasi yang tidak tersedia. (Noplyantri Narsen, Agus Sugiarto, 2022).

Penelitian Kelima yang berjudul ”*Pemanfaatan Aplikasi e-Office dalam Manajemen Arsip di Madrasah Aliyah Negeri 4 Kota Pekanbaru*” oleh E.Dianita. Sekolah lebih suka menggunakan surat menyurat manual daripada menggunakan sistem elektronik. Sekarang, madrasah lebih suka menggunakan manual daripada sistem elektronik. Meskipun penggunaan e-office menjadi lebih efisien dalam pengelolaan, ada beberapa masalah yang muncul. Misalnya, orang tidak mampu melakukan tugas administratif secara online. Solusi untuk masalah ini adalah Kepala Madrasah harus membuat kebijakan pelatihan agar karyawan tata usaha dapat belajar bagaimana mengelola arsip Madrasah. Permasalahan yang kedua adalah kurangnya keterampilan SDM (E.Dianita,2022).

Dapat disimpulkan dari kelima penelitian tersebut yang sama dengan penelitian saya yaitu yang berjudul” *Pemanfaatan Aplikasi E-Office Berbasis Web untuk Pengelolaan Surat Masuk di bagian Tata Usaha*” oleh Hatriami Dea dan Saskia Lydiani. Karena sama-sama membahas tentang bagaimana penggunaan

aplikasi *e-office* untuk pengelolaan surat masuk dan surat keluar di bagian Tata Usaha, namun ada sedikit perbedaan yaitu objek, waktu dan tempat penelitian.