

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang pesat di era digital saat ini menuntut organisasi sektor publik, termasuk institusi pendidikan tinggi, untuk melakukan transformasi mendasar dalam tata kelola administrasi. Pemerintah Indonesia secara tegas telah mengamanatkan penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik atau *E-Government* melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik (Josilina & Prathama, 2024). Dalam konteks perguruan tinggi, digitalisasi bukan sekadar tren, melainkan kebutuhan strategis untuk merespons dinamika akademik yang menuntut kecepatan dan ketepatan informasi.

Setiap aktivitas yang dilakukan oleh organisasi, baik instansi pemerintah maupun swasta, senantiasa menciptakan arsip sebagai rekaman kegiatan yang tidak terelakkan. Arsip yang tercipta pada dasarnya merupakan bukti otentik dari kegiatan administrasi dan transaksi yang dilakukan oleh suatu lembaga, sekaligus berfungsi sebagai memori kolektif organisasi (Prasti et al., 2023). Namun, pemahaman mengenai manajemen arsip tidak dapat dipisahkan dari tata kelola persuratan. Surat merupakan salah satu dokumen dari penciptaan arsip; ketika sebuah surat telah diproses, didisposisi, dan ditindaklanjuti, dokumen tersebut bertransformasi menjadi arsip yang harus dikelola daur hidupnya. Oleh karena itu, pengelolaan surat yang tepat sangat krusial guna menghindari kekacauan manajemen kearsipan di tahap penyimpanan.

Namun, tantangan utama yang sering dihadapi dalam pengelolaan surat ini justru bermula dari proses pelayanannya yang masih konvensional. Pihak pemohon diwajibkan datang langsung ke kantor administrasi hanya untuk mengurus prosedur pengajuan secara tatap muka dan menyerahkan berkas secara fisik. Berdasarkan hasil wawancara pendahuluan dengan pemohon layanan, dinyatakan bahwa sistem pengajuan fisik ini membebani pihak pemohon. Pemohon mengeluhkan keharusan untuk meluangkan waktu di tengah kesibukan pekerjaan maupun jam kerja hanya

untuk menyerahkan berkas dokumen fisik ke Sekolah Pascasarjana Universitas Diponegoro. Selain itu, pemohon juga merasa kesulitan karena tidak adanya sistem pelacakan (*tracking*) yang transparan untuk memantau sejauh mana surat permohonan mereka telah diproses oleh pihak instansi. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur manual ini tidak hanya memakan waktu yang lama akibat birokrasi antrean, tetapi juga menimbulkan beban biaya tambahan bagi pemohon untuk pencetakan dokumen kertas dan mobilitas pada setiap aktivitas administrasi. Ketergantungan pada prosedur fisik ini pada akhirnya berdampak buruk pada ekosistem kearsipan instansi. Volume kertas yang terus bertambah dari setiap pengajuan mengakibatkan tumpukan dokumen menjadi tidak terkendali, terutama ketika transisi antara arsip aktif dan inaktif tidak dikelola secara tepat waktu (Fauziah & Oktariyanda, 2022).

Fenomena inefisiensi administrasi ini masih terjadi di lingkungan Sekolah Pascasarjana Universitas Diponegoro. Berdasarkan observasi awal, pelayanan surat masuk dan surat keluar masih didominasi oleh prosedur manual. Pihak pemohon diwajibkan menyerahkan berkas permohonan fisik secara langsung ke Sekolah Pascasarjana Undip. Lebih lanjut, setelah Agendaris menerima surat proses pendataan dan pencatatan surat saat ini hanya mengandalkan perangkat lunak spreadsheet seperti Microsoft Excel. Penggunaan Excel untuk pengelolaan persuratan memiliki sejumlah kelemahan mendasar, seperti rentannya duplikasi data, risiko *human error* yang tinggi saat penginputan, serta ketidakmampuan memberikan transparansi status surat secara *real-time* kepada pihak yang mengajukan.

Model pengelolaan persuratan manual yang dikombinasikan dengan pendataan menggunakan Microsoft Excel yang tidak terintegrasi sering kali menimbulkan berbagai kendala operasional yang berimbas pada lambatnya layanan administrasi. Salah satu hambatan utamanya adalah beban kerja agendaris yang harus melakukan input data secara manual dari berkas fisik ke dalam spreadsheet. Ketergantungan pada pengelolaan dokumen cetak mengakibatkan penumpukan berkas fisik di ruang penyimpanan. Hal ini memicu inefisiensi yang signifikan pada tahapan penemuan kembali (*retrieval*) data arsip lama yang berjalan lambat dan berisiko tinggi mengalami kerusakan atau kehilangan.

Kondisi tersebut turut berdampak pada efektivitas layanan bagi pemohon yang mengirimkan surat. Alur birokrasi saat ini masih mewajibkan penyerahan berkas permohonan secara fisik langsung ke gedung Pascasarjana, sehingga proses pengajuan menjadi kurang praktis dan membatasi efisiensi waktu mobilitas pemohon. Maka dari itu, untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan intervensi teknologi berupa pengembangan sistem yang mampu mengotomatisasi alur persuratan. Inovasi dalam sektor publik didefinisikan sebagai ide atau gagasan baru yang dapat diterapkan untuk memperbaiki kualitas pelayanan, baik yang berasal dari pimpinan maupun pegawai (Fauziah & Oktariyanda, 2022). Solusi yang diusulkan adalah perancangan web yang memungkinkan pemohon yakni perusahaan, swasta, instansi pemerintah ataupun masyarakat umum mengajukan surat secara daring. Penerapan layanan secara daring ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi operasional dengan mempercepat proses pencarian dokumen dan mempermudah kinerja administratif pegawai. Melalui sistem yang terintegrasi, pendataan surat masuk dan surat keluar dapat dilakukan secara otomatis, sehingga pegawai tidak perlu lagi melakukan pencatatan secara manual menggunakan Microsoft Excel.

Berdasarkan urgensi untuk mempermudah kinerja agendaris dalam melakukan pencatatan dan pendataan surat masuk maupun surat keluar secara sistematis, proyek ini mengusulkan perancangan sebuah layanan persuratan digital. Sistem ini dirancang sebagai instrumen digitalisasi tata kelola surat yang mengintegrasikan fungsi pengajuan, pendataan, hingga pengarsipan otomatis dalam satu platform berbasis web. Melalui penerapan sistem ini, diharapkan tercipta tata kelola administrasi surat masuk dan surat keluar yang paperless, terpusat, dan akuntabel di Sekolah Pascasarjana Universitas Diponegoro. Oleh karena itu, penulis mengangkat judul Tugas Akhir: “INOVASI PELAYANAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR BERBASIS WEB PADA SEKOLAH PASCASARJANA UNIVERSITAS DIPONEGORO”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat disimpulkan bahwa Sekolah Pascasarjana Universitas Diponegoro telah melaksanakan tata kelola persuratan meliputi surat masuk dan surat keluar, karena masih menggunakan prosedur manual

di mana pemohon harus menyerahkan berkas fisik dengan datang lokasi dan pencatatan agendaris yang hanya mengandalkan spreadsheet dan Microsoft Excel, proses administrasi belum menghasilkan pelayanan dan penemuan kembali (*retrieval*) arsip yang efisien. Maka dari itu, pengkayaan ini akan mengangkat masalah tentang apakah inovasi pelayanan surat masuk dan surat keluar berbasis web sebagai instrumen digitalisasi tata kelola surat dapat meningkatkan efisiensi dan kelancaran pelayanan administrasi pada Sekolah Pascasarjana Universitas Diponegoro

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, tujuan dari pembuatan Tugas Akhir ini adalah guna mempermudah kinerja pencatatan agendaris, meningkatkan efisiensi dan mempermudah pelayanan surat bagi pemohon, serta mempercepat penemuan kembali (*retrieval*) arsip dengan merancang dan membangun sistem persuratan berbasis web sebagai instrumen digitalisasi tata kelola surat masuk dan surat keluar yang terintegrasi pada Sekolah Pascasarjana Universitas Diponegoro.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

Adapun Manfaat dari pembuatan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Bagi Instansi (Sekolah Pascasarjana Universitas Diponegoro)

1. Mempercepat pelayanan administrasi pemohon melalui transformasi alur persuratan manual menjadi sistem informasi berbasis web yang *paperless*.
2. Mengamankan dokumen melalui penyimpanan digital terstruktur yang secara langsung menggantikan pendataan manual berbasis Microsoft Excel, guna mempercepat proses temu kembali (*retrieval*) dan mencegah kerusakan fisik arsip.
3. Mewujudkan tata kelola persuratan yang terpusat guna mempermudah pencatatan surat secara otomatis oleh agendaris

1.4.2 Manfaat Bagi Program Studi

1. Menambah referensi kepustakaan dan kajian empiris mengenai penerapan teknologi informasi dalam bidang kearsipan, yang dapat digunakan sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya oleh mahasiswa

maupun dosen.

2. Menjadi bahan evaluasi untuk mengukur sejauh mana relevansi kurikulum yang diajarkan, khususnya materi mengenai manajemen rekaman elektronik dapat diaplikasikan untuk memecahkan masalah nyata di lingkungan kerja profesional.

1.4.3 Manfaat Bagi Mahasiswa

1. Menjadi sarana implementasi langsung untuk menerapkan teori manajemen kearsipan dan teknologi perkantoran yang telah dipelajari di bangku perkuliahan ke dalam praktik pembuatan sistem yang nyata.
2. Mengasah kemampuan analisis masalah dan keterampilan teknis penulis dalam merancang sebuah inovasi produk digital yang solutif, sebagai bekal kompetensi sebelum terjun ke dunia kerja.
3. Memenuhi salah satu persyaratan akademik guna menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Informasi dan Humas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

1.5 Luaran

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan yang telah ditetapkan, maka luaran yang akan dihasilkan dari penelitian Tugas Akhir ini yaitu terciptanya sistem persuratan berbasis web guna mempermudah inovasi pelayanan surat masuk dan surat keluar pada Sekolah Pascasarjana Universitas Diponegoro. Pembuatan website ini dilakukan karena proses pelayanan surat masuk sebelumnya masih mengharuskan pemohon menyerahkan berkas fisik, serta pendataannya hanya mengandalkan spreadsheet dan Microsoft Excel yang kurang efektif.

Dengan hadirnya inovasi sistem pelayanan surat yang terdigitalisasi, proses pencatatan otomatis akan mempermudah agendaris, staf administrasi, maupun pemohon dalam mengelola persuratan menjadi lebih terintegrasi dan *paperless*, serta mempercepat temu kembali (*retrieval*) arsip secara tepat.

Selain produk sistem informasi, luaran tambahan yang akan dihasilkan sesuai dengan SK Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro adalah penyusunan buku panduan cara penggunaan web pelayanan surat di Sekolah Pascasarjana Undip, yang kemudian akan didaftarkan untuk memperoleh Hak Kekayaan Intelektual (HKI)