

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pesatnya kemajuan teknologi informasi saat ini bisa dikatakan sudah memasuki era informasi yang mengalami perkembangan cukup signifikan. Hal ini semakin terlihat perkembangannya ketika pada saat pandemic Covid-19 mulai melanda Indonesia yang dinyatakan pada bulan Maret tahun 2020. Keputusan Presiden No. 11 Tahun 2020 mengenai Pencantuman Kedaruratan Kesehatan Masyarakat COVID-19 (*Corona Virus Disease 2019*) pada tanggal 31 Maret 2020 sebagai Bencana Nasional, serta memperhatikan arahan Presiden RI untuk menyusun tatanan normal baru yang mendukung produktivitas kerja namun tetap memprioritaskan kesehatan dan keselamatan masyarakat.

Berkaitan dengan Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 2020, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 58 Tahun 2020 mengeluarkan surat edaran mengenai Penegakan Sistem Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara dalam Tatanan normal baru. Surat edaran tersebut menjelaskan penyesuaian sistem kerja dengan salah satu pointnya Work From Home (WFH) yaitu bekerja dari rumah. Melakukan pekerjaan dari rumah membuat tenaga kerja cukup kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaanlayanan

administrasi. Oleh karena itu, hampir seluruh proses pelaksanaan layanan administrasi tidak berjalan seperti biasanya.

Untuk tetap menstabilkan roda layanan administrasi agar tetap memenuhi kebutuhan dan berjalan semestinya maka dengan cepat penyelenggaraan pelayanan public merombak sistem layanan yang masih kurang memanfaatkan teknologi karena masih terbiasa dengan prosedur yang dilakukan secara langsung bertatap muka dan sistem konvensional menjadi lebih aktif melibatkan dan memanfaatkan teknologi informasi.

Teknologi informasi adalah perangkat yang diciptakan manusia untuk mengakses, mengendalikan dan memanfaatkan informasi dengan cara elektronik dengan menggunakan segala macam sesuatu yang berkaitan dengan sistem pengelolaan data informasi. Teknologi informasi tidak terbatas pada teknologi computer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan juga mencakup komunikasi untuk mengirimkan informasi. (Simarmata, Romindo, Dkk, 2020, p. 2). Penggunaan teknologi telah terbukti sangat mempermudah para pengguna untuk memperoleh informasi berbagai sumber dan informasi yang dimilikinya dari berbagai pihak. Dalam pelayanan public pemanfaatan teknologi sebagai pekerjaan layanan administrasi sangat diperlukan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Perkembangan teknologi informasi dalam bentuk digital yang mana tercipta berbagai produk-produk baru yang disebut dengan aplikasi. Aplikasi teknologi informasi ialah suatu program yang diciptakan untuk memudahkan penggunaan dalam melaksanakan pengelolaan, pencarian, penyimpanan dan pemeliharaan pada sebuah sistem informasi dalam bentuk media elektronik. Aplikasi teknologi informasi memiliki tujuan untuk memudahkan pengguna dalam mengelola dan mengakses informasi supaya nilai informasi bisa disalurkan dengan cepat dan akurat. Agar sumber informasi dapat tersedia saat dibutuhkan, maka setiap instansi harus bisa mengelola sumber informasi dengan sebaik mungkin.

Salah satu instansi yang memanfaatkan aplikasi persuratan sebagai sarana pengelolaan surat masuk yaitu Lembaga Pendidikan Universitas Jambi. Universitas Jambi merupakan salah satu perguruan negeri tinggi yang berada di daerah jambi. Pengelolaan surat masuk di Universitas Jambi sesuai dengan Peraturan Direksi Tahun 2010 mengenai pengelolaan arsip dan dokumen pada instansi. Lembaga Pendidikan Universitas Jambi menggunakan aplikasi yang disebut Paperlees Office (PLO). Paperless office merupakan sebuah aplikasi pelaksanaan lingkungan kerja yang sedapat mungkin mengurangi pemakaian kertas dalam pekerjaan sehari-hari. Hal tersebut dapat dijalankan dengan adanya konversi dokumen dan kertas lainnya kedalam sistem digital. Aplikasi ini diciptakan oleh lembaga pengemangan teknologi informasi dan komunikasi (LPTIK) universitas jambi yang dimanfaatkan untuk menyalurkan surat masuk yang diterima di bagian Tata Usaha kepada semua atasan dan

pihak yang ingin dituju. Aplikasi ini berbasis e-mail corporate / perorangan. Jenis surat masuk yang dapat diterima diantara lain yaitu surat dinas, surat perintah, surat permohonan bantuan dan lain sebagainya. Salah satu unit yang menerapkan aplikasi ini yaitu sub bagian tata usaha BUPK Universitas Jambi. Sub Bagian Tata Usaha BUPK Universitas Jambi merupakan salah satu unit kerja yang melayani pelaksanaan sesuatu pekerjaan operatif dengan menyediakan berbagai keterangan yang diperlukan salah satunya mempunyai tugas melakukan urusan administrasi persuratan, kearsipan, dan layanan pimpinan. Seluruh kegiatannya dituntut untuk cepat dan tepat.

Penggunaan teknologi informasi berbasis aplikasi telah diimplementasikan pada instansi ini, salah satunya ialah pemanfaatan PLO untuk menunjang aktivitas kearsipan surat masuk di Sub Koordinator Tata Usaha Pimpinan dan Protokoler BUPK Universitas Jambi. Sebagian teknologi informasi pasti mempunyai kelebihan dan kekurangan dalam penggunaannya. Dengan demikian, penggunaan teknologi informasi sangat penting untuk menunjang seluruh aktivitas yang dilakukan oleh unit tersebut sehingga pegawai menjalankan pekerjaan sesuai tupoksi dan efisiensi terhadap peningkatan kinerja.

Kinerja merupakan hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja mempunyai makna lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya (Pabundu (2006, p. 121).

Dalam melaksanakan sebuah pekerjaan, seorang pegawai akan berusaha untuk melaksanakan pekerjaannya tersebut dengan sungguh-sungguh agar dapat memberikan hasil yang baik sesuai dengan kemampuan, pengalaman, kesungguhan serta waktu pengerjaan tugas yang dibebankan kepadanya.

Dalam penggunaan aplikasi persuratan, efisiensi kinerja dalam memenuhi tujuan yang telah ditentukan yaitu harus adanya upaya yang dilakukan oleh orang dalam unit kerja tersebut. Kinerja dalam sebuah unit kerja akan sangat ditentukan oleh faktor pegawainya, karena hal tersebut dalam menilai kinerja suatu organisasi sebaiknya dinilai dalam tampilan kerja dari pegawainya. Dengan kata lain penerapan aplikasi persuratan menyokong dalam pengiriman surat masuk, tetapi hanya untuk dilakukan internal kantor, beserta pengambilan keputusan sehingga bisa menyokong kinerja pegawai menjadi lebih efektif dan berdaya guna.

Berangkat dari hal diatas seperti hasil studi pendahuluan, wawancara dan observasi yang sudah dilakukan oleh peneliti yang menyatakan bahwa manfaat dari penggunaan aplikasi persuratan masih kurang optimal terhadap peningkatan kinerja. Aplikasi tersebut hanya sebatas memudahkan pekerjaan yang awalnya pekerjaan menggunakan sistem konvensional hingga dirubah menjadi serba teknologi. Hal ini tentu membuat pegawai merasa bingung dan kwalahan dalam penggunaannya. Dan dilihat juga dari jumlah pengguna aplikasi ini tidak sebanding dengan jumlah pelayan.

“Pernyataan dari BA salah satu staf pegawai, pegawai yang bekerja disini hanya 4 orang yang menggunakan aplikasi dan 1 orang

pegawai umum, 1 orang pegawai pengelola dan kepala staf. Aplikasi ini memudahkan dalam menyelesaikan pekerjaan, untuk kendala tentu ada.”

Maka dari itu, peneliti ingin memahami lebih lanjut dan mendalami keadaan di lapangan mengenai penggunaan aplikasi persuratan dan peningkatan kinerja. Oleh karena itu, peneliti ingin meninjau lebih dalam melalui Skripsi yang berjudul **“Pemanfaatan Aplikasi Persuratan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Sub Koordinator Tata Usaha Pimpinan dan Protokoler BUPK Universitas Jambi”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian di atas, rumusan masalah pada penelitian ini dibuat dalam kalimat pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana pemanfaatan aplikasi persuratan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada penerapannya di sub bagian tata usaha BUPK Universitas Jambi ?
2. Apa saja factor pendukung dan penghambat pada pemanfaatan aplikasi persuratan dalam meningkatkan kinerja pegawai di sub bagian tata usaha BUPK Universitas Jambi ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, adapun tujuan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pemanfaatan aplikasi persuratan dan mendeskripsikan kinerja pegawai di sub bagian tata usaha BUPK Universitas Jambi

2. Untuk mengetahui apa saja factor pendukung dan penghambat pada pemanfaatan aplikasi persuratan dalam meningkatkan kinerja pegawai di sub bagian tata usaha BUPK Universitas Jambi.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penulis berharap dari penelitian yang dilakukan ini dapat memperoleh manfaat teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah wawasan dan ilmu bagi pengembang ilmu pengetahuan terutama mengetahui pemanfaatan aplikasi persuratan dan mengetahui efisiensi kinerja pegawai dalam menerapkan aplikasi.

2. Manfaat Praktis

- a. Terhadap Tenaga Kependidikan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan dalam melaksanakan pekerjaan sehingga kinerja yang dihasilkan menjadi lebih baik lagi dan efisiensi pada masa akan datang.
- b. Terhadap Universitas Jambi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsi kepada unit kerja untuk menjadi salah satu kajian atau telaah, khususnya dalam hal pemanfaatan teknologi agar penerapan aplikasi dapat terlaksana lebih baik dan benar dimasa yang akan datang.

- c. Untuk Program Studi Administrasi Pendidikan Jurusan Ilmu Pendidikan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jambi. Penelitian ini bisa memberikan referensi terkait dengan mata kuliah Surat dan Kearsipan, Manajemen Perkantoran, Manajemen Sistem Informasi dan ICT dalam hal menerapkan secara efisien.
- d. Untuk penelitian selanjutnya, sebagai bahan referensi bagi semua pihak yang bermaksud melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pemanfaatan aplikasi persuratan dalam meningkatkan kinerja pegawai.