

**IMPLEMENTASI E-DOCUMENT DALAM
PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN KELUAR
(Studi Kebijakan UU No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi
Elektronik
di Bagian Umum Balai Kota Malang, Jawa Timur)**

An Nisa Nur Amalia¹, Afifuddin², Hayat³

Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang

Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144. Indonesia

LPPM Unisma Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

Email : AmaliaNur@gmail.com

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini menyangkut pengelolaan surat keluar dan masuk dalam persaingan teknologi modern, di setiap organisasi atau pemerintahan kota Malang surat sangat dibutuhkan. Selain sebagai tempat bertukar informasi, surat sebagai sarana alat bukti tertulis untuk digunakan sebagaimana perlunya. Kegiatan surat menyurat dalam pemerintahan bisa disebut dengan kearsipan, perlunya pengendalian sistem surat menyurat di pemerintah seiring berkembangnya zaman kini pencatatan surat menjadi semakin mudah, jika dulu masih menggunakan proses pencatatan manual kini pencatatan menggunakan komputer, mesin scan dan masih banyak lagi. Apalagi jumlah surat masuk dalam tata usaha balai kota Malang bisa dikatakan cukup banyak, berdasarkan data dokumentasi oleh peneliti menemukan jumlah surat masuk pada tahun 2015 surat masuk sejumlah 375 di tahun 2016 1.711 surat masuk sedangkan di tahun 2017 4.306 surat masuk dan di tahun 2019 untuk sementara ini 195 surat masuk. Mengetahui hal ini pemerintah diharapkan mampu memberikan kebijakan terhadap pengadaan surat elektronik atau surat digital agar lebih baik dalam pengelolaan surat masuk maupun keluar. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan hasil dengan pengelolaan surat masuk keluar dengan menggunakan e-dokumen. Apalagi perkembangan teknologi jaman sekarang sudah tidak diragukan lagi, banyak berbagai macam teknologi canggih yang bisa digunakan manusia agar pekerjaan menjadi lebih mudah. Surat masuk dalam sistem pemerintahan yang ada di balai kota Malang cukup signifikan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pentingnya pengelolaan surat dengan berbasis teknologi yang modern, ditambah dengan banyaknya surat masuk yang datang menuntut pengelolaannya harus semaksimal mungkin. Agar pemerintah dapat menerapkan pondasi pelayanan kepada masyarakat lebih baik. Sistem surat digital yang sudah di akui dan sudah diimplementasikan kepada pemerintahan membuat sistem pencatatan surat menjadi lebih mudah dan ringan. Faktor pendukung penelitian ini meliputi kualitas suradi dalam pencatatan surat masuk dan keluar, fasilitas pendukung kerja seperti komputer, mesin scan, mesin print, dan yang lainnya. Kemudian faktor penghambat dalam pengelolaan surat masuk dan keluar bisa dikarenakan cuaca, jaringan internet, surat terselip atau yang lainnya, dan perlunya evaluasi dalam pengendalian surat.

Kata kunci : surat masuk, surat keluar, e-dokumen,

1. PENDAHULUAN

Kearsipan merupakan bagian yang sangat penting dari pekerjaan kantor. Setiap pekerjaan dan kegiatan di perkantoran memerlukan data dan informasi. Salah satu sumber data adalah arsip, karena arsip adalah bukti dan rekaman dari suatu kegiatan. Arsip biasanya diolah dengan cara manual dan dengan cara elektronik menggunakan komputer.

Membahas kearsipan tentunya tidak akan lepas dari istilah arsip. Istilah arsip berasal dari bahasa Yunani, yaitu dari kata *arche*, kemudian berubah menjadi *archea* dan selanjutnya mengalami perubahan kembali menjadi *archeon*. *Archea* artinya dokumen atau catatan mengenai permasalahan. (Sunarto, 2005:4) Menurut Undang – Undang No. 7 tahun 1971 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Kearsipan, sesuai dengan sifat arsip di bedakan menjadi dua :

1. Arsip Dinamis yaitu arsip yang dipergunakan secara langsung dalam perencanaan, pelaksanaan penyelenggaraan kehidupan kebangsaan pada umumnya. Arsip ini senantiasa masih berubah, baik nilai dan artinya sesuai dengan fungsinya. Contoh : Undang – undang, peraturan – peraturan dan sebagainya.
2. Arsip Statis yaitu arsip yang tidak perlu dipergunakan secara langsung untuk perencanaan, penyelenggaraan kehidupan kebangsaan pada umumnya. Arsip ini justru mempunyai sifat tarif nilai yang abadi, contoh : Teks Proklamasi.

Seperti diketahui bahwa kehadiran arsip elektronik dapat dikatakan masih baru atau jenis baru (*new genre*) dalam tipologi bidang kearsipan, dan arsip elektronik mulai dikenal pada dekade 1980 – 1990 di belahan benua Eropa. Saat ini perkembangan teknologi yang semakin canggih membuat pekerjaan di kantor menjadi lebih mudah dan tidak memerlukan banyak waktu. Surat sebagai alat komunikasi yang dulu banyak sekali digunakan sebelum adanya telepon genggam, sebelum era modern ini keberadaan surat sangat banyak digunakan.

Pengelolaan dokumen elektronik juga sudah diatur dalam UU No 11 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Secara umum, materi Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE) dibagi menjadi dua bagian besar, yaitu pengaturan mengenai informasi dan transaksi elektronik dan pengaturan mengenai perbuatan yang dilarang. Berikut beberapa penelitian terkait dengan judul skripsi diatas ialah

1. Judul : Pengelolaan Surat Masuk dan Keluar Di Kantor Kecamatan Piyungan Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. Oleh Yuli Astuti, 2014
2. Judul : Rancang Bangun Prototipe Aplikasi Manajemen E-Documen Di Dinas Pertanian Kabupaten Jombang. Oleh Karbila Barakah Hartono, 2013.
3. Judul : Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Kantor Kecamatan Donorojo Kabupaten Pacitan. Oleh Hesti Andriyani, 2015

Pengaturan mengenai informasi dan transaksi elektronik mengacu pada beberapa instrumen internasional, seperti UNCITRAL Model Law on eCommerce dan UNCITRAL Model Law on eSignature. Bagian ini dimaksudkan untuk mengakomodir kebutuhan para pelaku bisnis di internet dan masyarakat umumnya guna

mendapatkan kepastian hukum dalam melakukan transaksi elektronik.

Beberapa materi yang diatur, antara lain: 1. pengakuan informasi/dokumen elektronik sebagai alat bukti hukum yang sah (Pasal 5 & Pasal 6 UU ITE); 2. tanda tangan elektronik (Pasal 11 & Pasal 12 UU ITE); 3. penyelenggaraan sertifikasi elektronik (certification authority, Pasal 13 & Pasal 14 UU ITE); dan 4. penyelenggaraan sistem elektronik (Pasal 15 & Pasal 16 UU ITE)

Kemudian dari peraturan pemerintah nomor 28 tahun 2012 tentang pelaksanaan undang-undang nomor 43 tahun 2009 tentang kearsipan, yang dimaksud dengan arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

2. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kebijakan Publik adalah suatu keputusan yang dimaksudkan untuk tujuan mengatasi permasalahan yang muncul dalam suatu kegiatan tertentu yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan (Mustopadidjaja, 2002). Sementara itu pakar kebijakan publik mendefinisikan bahwa kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dikerjakan atau tidak dikerjakan oleh pemerintah, mengapa suatu

kebijakan harus dilakukan dan apakah manfaat bagi kehidupan bersama harus menjadi pertimbangan yang holistik agar kebijakan tersebut mengandung manfaat yang besar bagi warganya dan berdampak kecil dan sebaiknya tidak menimbulkan persoalan yang merugikan, walaupun demikian pasti ada yang diuntungkan dan ada yang dirugikan, disinilah letaknya pemerintah harus bijaksana dalam menetapkan suatu kebijakan (Thomas Dye, 1992; 2-4).

Kebijakan publik dalam praktik ketatanegaraan dan pemerintahan pada dasarnya terbagi dalam tiga prinsip yaitu: pertama, dalam konteks bagaimana merumuskan kebijakan publik (Formulasi Kebijakan), kedua, bagaimana kebijakan publik tersebut diimplementasikan dan ketiga, bagaimana kebijakan publik tersebut dievaluasi (Nugroho 2004,100-105). Dalam pelaksanaannya kebijakan publik memiliki berbagai jenis, menurut James Anderson 2006 sebagai tersebut

1. Kebijakan substantif versus kebijakan prosedural
2. Kebijakan distributif versus kebijakan redistributif
3. Kebijakan material versus kebijakan simbolis
4. Kebijakan yang berhubungan dengan barang umum dan barang privat

Implementasi kebijakan menurut William dan Elmore yang dikutip oleh Sunggono (2004:139), adalah “keseluruhan dari kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan”. Sedangkan Wibawa (2002:5), memberikan pengertian tentang implementasi kebijakan “sebagai pelaksanaan dari suatu kebijakan atau program”. Faried Ali dan A.Samsu Alam (202:33), memberikan pengertian bahwa “kebijakan sebagai pernyataan kehendak atas pilihan alternatif yang dikehendaki untuk dilakukan dan yang dibangun atas dasar pengaturan kehendak dalam aktualisasinya dirumuskan ke dalam bentuk aturan perundang-undangan”.

Secara sederhana, surat-menyurat dapat diartikan sebagai kegiatan penanganan surat-surat masuk dan keluar secara berkesinambungan yang meliputi penerimaan, penggolongan, pengarahannya, pencatatan, pendistribusian dan pengiriman. Beberapa mengenai jenis-jenis surat dinas yakni, Jenis-jenis surat dapat digolongkan menjadi beberapa macam, diantaranya adalah :

A. Menurut Keamanan Isinya

1. Surat Sangat Rahasia
Merupakan surat yang isinya sangat dirahasiakan dan tidak boleh diketahui/dibaca atau sampai jatuh ke tangan orang lain yang tidak berkepentingan, sebab menyangkut keamanan negara
2. Surat Rahasia
Surat yang isinya tidak boleh diketahui oleh pihak/orang lain yang yang tidak berkepentingan karena dapat merugikan pihak yang bersangkutan.
3. Surat Biasa
Jenis surat yang tidak menimbulkan kerugian dan akibat buruk bagi organisasi yang bersangkutan

B. Berdasarkan Proses Penyelesaiannya

1. Sangat Segera
Surat yang harus diselesaikan atau disampaikan kepada penerima secepat mungkin dan mendapat prioritas utama
2. Segera

- Surat yang harus disampaikan kepada penerima tetapi tidak mendapatkan prioritas utama
3. Biasa
Surat yang tidak harus segera disampaikan dan diselesaikan kepada penerima

Menurut Sutarto, 1981:131 Surat dinas adalah termasuk salah satu jenis warkat yang berisi informasi resmi yang dibuat oleh seorang pejabat untuk ditujukan kepada pihak lain antara lain berupa pemberitahuan, permintaan, pertanyaan. Pengelolaan surat dinas dilakukan dengan berbagai hal, Oleh karena itu beberapa teknik dalam penanganan surat masuk harus melalui bagian umum tata usaha, berikut ulasan mengenai beberapa proses penanganan surat masuk :

A. Lembar Disposisi

Lembar disposisi dalam bentuk folio berwarna kuning sebagai sampul depan surat yang berperan sebagai amplop surat. Lembar disposisi digunakan sebagai lembar pengantar surat yang isinya mengenai pesan singkat dari surat masuk yang diterima, dan dari mana surat tersebut berasal.

B. Buku Agenda

Penanganan surat sistem buku agenda adalah, sistem pengurusan surat menggunakan buku agenda dalam pencatatan surat masuk maupun surat keluarnya. Buku agenda adalah suatu buku yang dipergunakan untuk mencatat surat-surat masuk dan keluar dalam satu tahun. Petugas yang mengagendakan surat disebut agendaris. Buku agenda memiliki 3 macam;

1. **Buku agenda tunggal/campuran** adalah buku agenda yang dipergunakan untuk mencatat surat masuk dan keluar sekaligus berurutan pada tiap halaman.
2. **Buku agenda berpasangan** adalah buku agenda yang dipergunakan untuk mencatat surat masuk di halaman sebelah kiri dan surat keluar di sebelah kanan, atau sebaliknya dengan nomor urut sendiri-sendiri.
3. **Buku agenda kembar** adalah buku agenda yang dipergunakan untuk mencatat surat masuk dan surat keluar disediakan buku sendiri-sendiri.

4.

C. Kartu Kendali

Kartu kendali juga memerankan peran penting dalam pengendalian surat, kartu kendali berukuran

10 cm x 15 cm dan terdiri dari tiga lembar. Biasanya dicetak dengan menggunakan *carbon copy*.

Surat keluar menurut Sri Endang (2009: 8) “surat-surat yang dikeluarkan/dibuat suatu organisasi untuk dikirimkan kepada pihak lain, baik perorangan maupun kelompok dengan kata lain surat keluar adalah surat yang dibuat dan dikirimkan kepada pihak lain baik untuk perorangan maupun organisasi. Sama halnya dengan surat masuk, fungsi utama surat keluar adalah sebagai sarana komunikasi dengan pihak lain.

Adapun proses pengelolaan surat keluar menurut Wursanto (2004: 249) dilaksanakan melalui beberapa tahapan. Tahap pertama yaitu pengonsepan surat keluar yang dilakukan oleh satuan kerja pengeolah. Tahap kedua konsep surat diketik menjadi surat dinas yang kemudian diserahkan kepada unit pencatat untuk dicatat dan diproses lebih lanjut. Surat yang telah dicatat kemudian diteruskan kepada pejabat atau pimpinan yang bersangkutan untuk ditandatangani.

Bentuk surat adalah pola surat menurut susunan letak dan bagian – bagian surat. Bentuk-bentuk surat biasanya selalu dipakai dalam kedinasan atau pekerjaan atau juga keorganisasian. Bentuk surat adalah susunan tata letak bagian-bagian surat (layout), bagian surat mempunyai peranan yang sangat penting untuk menunjukkan ciri khas dari masing-masing bentuk surat. Selain itu bentuk-bentuk surat biasanya memiliki bentuk susunan atau bentuk struktur yang berbeda dengan bentuk surat yang lainnya

Berbagai aplikasi yang dapat digunakan sebagai penanganan surat yakni penggunaan aplikasi e-dokumen, yang salah satunya sebagai pengontrol/manajemen dokumen dan media digital penyimpanan dokumen yang sudah didukung berbagai macam *Format* file maka program tersebut yakni *Elektronik Document Management System (EDMS)* atau Sistem Manajemen Dokumen Elektronik yang disingkat menjadi Sistem Manajemen E-Document.

Sebelum masuk pada kajian tentang arsip, perlu diketahui element penting dalam pengelolaan arsip elektronik ini yakni prototype, Prototype merupakan alat instrument dalam pengelolaan surat masuk dan keluar, di dalam sistemnya memiliki kecanggihan dan merupakan alat yang sangat kondusif digunakan untuk mengelola dokumen, selain itu juga mudah pengaplikasiannya. Berikut peneliti paparkan berbagai pengetahuan mengenai definisi prototipe sebagai berikut :

Pertama, prototipe merupakan versi awal dari sistem perangkat lunak yang dipakai untuk mendremostasikan konsep, mencoba pilihan desain, dan umumnya untuk menemukan lebih banyak

mengenai masalah-masalah dan solusinya. (Ian Sommerville, 2003:163)

Kedua, prototipe adalah implementasi bagian dari produk software yang secara typical fungsinya dibatasi, reliabilitas rendah, tampilannya miskin, dan kurang ketegasan. (Al Bahra Bin Ladjamudin, 2006:22)

Ketiga, prototipe adalah bagian dari produk yang mengekspresikan logika maupun fisik antarmuka eksternal yang ditampilkan. (Janner Simarmata, 2010:62).

Dalam menggunakan arsip elektronik, kita memerlukan alat yang disebut dengan hardware (perangkat keras) dan software (perangkat lunak). Menurut Sugiarto, Agus & Wahyono, Teguh. 2014, dua hal tersebut penting dalam implementasi sistem kearsipan elektronik, sehingga harus ditentukan dan dianalisa hardware dan software apa yang akan digunakan dalam system kearsipan tersebut.

1. Pemilihan hardware

Beberapa kategori yang perlu diperhatikan dalam pemilihan hardware adalah sebagai berikut:

- a. Kemampuan hardware, menyangkut kemudahan melakukan input, kecepatan proses, kapasitas penyimpanan, kualitas keluaran.
- b. Keandalan hardware, berhubungan dengan tingkat atau frekuensi kegagalan proses secara teknik.
- c. Biaya, harus memperhitungkan harga beli, biaya pemasangan dan pemeliharaan, dan biaya operasi (upah dan kegunaan).
- d. Fleksibilas dan kompatibilitas, perangkat yang dipilih harus kompatibel apabila dihubungkan dengan perangkat yang lain agar tidak membatasi gerak arsip dan mempersulit kegiatan kearsipan.

2. Analisis pemilihan software

Tujuan dilakukannya analisis terhadap software yang akan digunakan dalam system arsip elektronik adalah agar dapat memilih sesuai dengan system dan mudah dalam mengoperasikannya. Untuk mendapatkan perangkat lunak, kita data memilih satu dari beberapa item berikut:

- a. Membeli perangkat lunak yang sudah ditulis atau dibuat perusahaan software. Cara ini memang praktis tetapi memakan biaya yang cukup banyak karena harga softwarenya yang masih mahal.

- b. Menyewa program aplikasi dengan internet. Jasa penyimpanan data atau dokumen secara online dapat dimanfaatkan untuk arsip elektronik, selain tidak memakan biaya yang banyak penggunaan ini dapat mempermudah akses penyimpanan dan pengambilan dokumen serta tidak perlu khawatir akan virus yang kemungkinan menyerang komputer.
- c. Membuat dan mengembangkan sendiri program aplikasi baru yang disesuaikan dengan kondisi perusahaan. Keuntungan dari system ini jelas memberikan kemudahan bagi kantor karena programnya telah disesuaikan dengan kebutuhan sedangkan kelemahannya adalah program ini harus dikerjakan oleh ahli arsip dan ahli pemrograman komputer.

3. Pengendalian Keamanan

Pengendalian keamanan system fisik bertujuan agar menghindari kerusakan atau kehilangan dokumen. Pengendalian ini dapat dilakukan dengan menetapkan kondisi sebagai berikut:

- a. Memberikan batasan akses ke system (hanya orang berwenang yang boleh mengakses system)
- b. Pengaturan suhu ruang komputer agar terhindar dari panas berlebih, kelembaban, kebakaran, dan bahaya lain yang mungkin terjadi.
- c. Perlu adanya backup terhadap file penting untukantisipasi adanya kerusakan pada file yang asli.
- d. Perlu adanya perlindungan asuransi untuk komponen system jika memungkinkan. Dengan adanya perlindungan ini, kontinuitas operasi system masih dapat berjalan meskipun setelah terjadi bencana tertentu. Hal ini karena asuransi telah menjamin atau mengganti komponen perangkat yang rusak.

Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Transaksi Elektronik, menerangkan informasi elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, elektronika data interchange (EDI), surat elektronik (*electronic mail*), telegram, teleks, telecopy atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahami.

Keberadaan arsip konvensional dan arsip elektronik saat ini merupakan tantangan bagi penerapan model daur hidup ini. Fokus dari pendekatan daur hidup arsip adalah proses-proses rutin. Hanya sedikit pertimbangan yang diberikan mengenai arsip-arsip apa yang perlu diciptakan, dan bagaimana arsip-arsip tersebut dikaptur dan dikelola, diberi bentuk serta konteksnya.

3. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan menggali fakta kemudian diuraikan sesuai dengan kenyataan yang ada mengenai pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Bagian Umum, Balai Kota Malang. Fakta yang ada kemudian dideskripsikan dengan berpedoman pada butir-butir pertanyaan dalam observasi, wawancara dan dokumentasi di lapangan. Setelah data terkumpul kemudian disajikan dalam bentuk kalimat yang kemudian ditarik suatu kesimpulan. Sementara itu, penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya, dan penelitian ini tidak mengutamakan besarnya populasi atau *sampling* bahkan populasi atau *sampling*nya sangat terbatas (Rachmat Kriyantono, 2006: 58).

3.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian bersifat tentatif seiring dengan perkembangan penelitian. Moleong (2004:237) menyatakan bahwa fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif, sekaligus membatasi penelitian guna memilih data yang relevan dan yang baik. Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan penelitian dalam laporan ini adalah prosedur pengelolaan surat masuk dan keluar bagian umum balaikota Malang. Hal ini mengingat jika peneliti pernah melakukan kegiatan magang di bagian tersebut mempermudah penulis dalam meneliti. Berikut peneliti paparkan beberapa aspek aspek fokus penelitian ini adalah

3.3. Lokasi dan Situs Penelitian

Penentuan lokasi penelitian harus benar-benar dipertimbangkan sehingga dapat diperoleh data yang dibutuhkan dan tercapainya tujuan penelitian itu sendiri. Penelitian terkait arsip elektronik mengambil lokasi di bagian umum Balaikota Malang. Penentuan lokasi penelitian ini didasarkan atas beberapa pertimbangan antara lain karena biaya, waktu, tenaga yang dimiliki oleh

peneliti, serta letaknya yang begitu strategis dan mudah dijangkau bagi peneliti.

3.4. Sumber Data

Menurut Satori dan Komariah (2010:50) dalam penentuan sumber data pada penelitian kualitatif pada umumnya dilakukan secara purposive. Sumber data diperlukan untuk menunjang terlaksananya penelitian sekaligus untuk menjamin keberhasilan dari penelitian tersebut. Sumber data dapat diperoleh, baik secara langsung (data primer) maupun tidak langsung (data sekunder) yang berhubungan dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Sumber data primer
2. Sumber data sekunder

3.5. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi alamiah serta pengumpulan data lebih banyak pada observasi, wawancara, dan dokumentasi. Oleh karena itu, teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan observasi, wawancara, dan studi dokumen.

A. Wawancara

Peneliti dapat melakukan wawancara dengan pegawai pemerintahan, dengan wawancara peneliti dapat mengetahui lebih banyak informasi dari kasus yang diangkat.

B. Observasi

Menurut Sugiyono, 2010: 312 dalam hal ini, peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data bahwa ia sedang melakukan penelitian.

C. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu cara pengumpulan data dengan menggunakan dokumen yang berhubungan dengan penelitian tersebut atau mencari data mengenai hal-hal/variable berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, lentera, notulen rapat, agenda dll (Suharsimi, 2002:26)

3.6. Instrument Penelitian

Menurut Suharmi Arikunto (2006:149) ada beberapa instrument yang namanya sama dengan metodenya, antara lain adalah:

1. Instrument untuk metode tes adalah tes atau soal tes
2. Instrument untuk metode angket atau kuesioner adalah angket atau kuesioner
3. Instrument untuk metode observasi adalah cek – list
4. Instrument untuk metode observasi adalah pedoman observasi atau dapat juga cek – list

Namun dalam penelitian kualitatif ini, instrument penelitian dengan menggunakan teknik, observasi, wawancara serta dokumentasi. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pengertian pengumpulan data dan instrumen penelitian adalah suatu proses yang dilakukan untuk mengungkap berbagai fenomena yang terjadi di masyarakat dengan menggunakan berbagai cara dan metode agar proses ini berjalan secara sistematis dan lebih dapat dipertanggung jawabkan kevaliditasnya.

3.7. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain (Sugiyono, 2007:224).

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengelolaan e-document di Bagian Umum, Tata Usaha Balaikota Malang yang telah disampaikan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Pengelolaan surat masuk menggunakan e-document dapat dikelompokkan dalam dua pola yaitu untuk surat biasa dan surat penting. Surat biasa yang diterima langsung dapat diproses tanpa melalui pencetakan terlebih dahulu. Sedangkan surat penting perlu dicetak terlebih dahulu sebelum di proses seperti surat berbasis kertas.
2. Penyimpanan surat-surat baik surat manual maupun surat elektronik sebagian besar masih dilakukan secara manual atau dengan menyimpan surat atau tanda bukti surat, sehingga memerlukan adanya tenaga arsiparis agar penyimpanan dan penemuan kembali terhadap surat yang bersangkutan dapat dilakukan secara cepat dan tepat.
3. Fasilitas-fasilitas pendukung surat elektronik telah tersedia dengan baik. Namun, penggunaannya masih belum optimal karena masih terdapat sebagian pegawai yang belum dapat menggunakan teknologi.
4. Pengelolaan surat elektronik sebagian besar masih menggunakan langkah- langkah pengelolaan surat biasa atau kertas. Sehingga didalam pengelolaan surat elektronik memerlukan waktu yang panjang untuk menyelesaikannya.

3.8. Keabsahan Data

Dalam penulisan ini digunakan teknik analisis deskriptif. Menurut Suharsimi (2006:11), analisis deskriptif yaitu mengumpulkan data dengan berisi tentang uraian dan paparan berupa kata-kata, gambar suatu objek, sebagaimana adanya pada suatu waktu. Peneliti menggunakan metode deskriptif dimaksudkan agar memperoleh gambaran dan data secara sistematis tentang berbagai hal yang berkaitan dengan penerapan E-Arsip di Tata Usaha Bagian Umum Balai Kota Malang. Berikut merupakan uji keabsahan data yaitu :

1. Uji *Credibility* (Kredibilitas)

Kredibilitas merupakan validitas internal dalam penelitian kualitatif. Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi, dan *member check* (Sugiyono, 2010: 368). Atas pertimbangan dengan adanya keterbatasan waktu dalam melakukan penelitian dan kehadiran peneliti dalam melakukan penelitian di lapangan dapat mengganggu kenyamanan kerja para pegawai maka peneliti tidak menggunakan semua teknik dalam menguji kredibilitas. Uji kredibilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, dan menggunakan bahan referensi.

2. Uji *Dependability* (Kebergantungan)

Uji *dependability* merupakan uji keabsahan data dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian oleh auditor yang independen (Sugiyono, 2010: 377). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan uji *dependability* dengan diaudit secara langsung oleh pembimbing mengenai keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian mulai dari menentukan masalah, memasuki lapangan, menentukan sumber data, sampai membuat kesimpulan.

3. Uji *Confirmability* (Kepastian)

Dalam penelitian kualitatif, uji *confirmability* yaitu menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang dilakukan (Sugiyono, 2010: 378). Dalam upaya untuk menguji *confirmability*, dilakukan dengan pembimbingan secara berkelanjutan dan terus menerus dengan pembimbing mengenai keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian ini.

4. KESIMPULAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka disimpulkan bahwa, pengelolaan surat masuk di Tata Usaha Bagian Umum Malang cukup baik, dengan memanfaatkan teknologi secara moden dan digunakan sesuai dengan prosedur. Pengelolaan surat masuk dan keluar dilakukan dengan 2 hal, yakni yang pertama dengan sistem manual dengan mencatatn dibuku agenda, kartu kendali dan di lembar disposisi. Untuk pencatatan surat dalam bentuk elektronik, mengguakan sistem surat digital yang sudah didukung oleh kominfo. Selain itu aplikasi prototype dapat dimanfaatkan dengan mengendalikan perangkat di dalamnya, berkas-berkas surat yang sudah di proses tadi kemudian disimpan dalam komputer dan map agar lebih mudah dalam penemuan kembali arsip bila nanti diperlukan.

2. Saran

Berdasarkan pada hasil penelitian mengenai pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Tata Usaha Bagian Umum Balai Kota Malang, terdapat hambatan-hambatan yang perlu diatasi. Untuk mengatasi hambatan serta untuk mengoptimalkan pengelolaan surat, maka terdapat beberapa saran yang diberikan untuk pengelolaan surat yaitu sebagai berikut:

- Memberikan evaluasi kepada staf di bidang pengelolaan surat masuk dan surat keluar serta arsip.
- Dalam pendistribusian surat atau dalam penanganan surat keluar, hendaknya staf yang mengantarkan lebih muda atau rentang usianya muda
- Sebaiknya menetapkan pedoman dan sistem pengelolaan baku dalam pelaksanaan kegiatan pengelolaan surat masuk dan surat keluar, agar surat lebih terorganisir dan mudah dikendalikan serta diawasi.
- Hendaknya disediakan tempat khusus untuk menyimpan arsip surat agar tersimpan dengan aman dan rapi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin, *Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002.
- Agung, Adi Nugroho. 2006. : *Menumbuhkan Service Loyalty melalui Kualitas Pelayanan dan Pengelolaan Respon Emosi Konsumen pada*

- Perusahaan Jasa. Jurnal Manajemen.* Vol. 5, No. 2
- Abdul Wahab, Solichin. 1991. *Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*, Jakarta: Bumi Aksara
- Agus Purwanto, Erwan, 2012, *Implementasi Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*, Yogyakarta : Gava Media
- Abdul Wahab, Solichin. 2004. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti (2012;71) Aan Komariah dan Djam'an Satori, 2010, *Metodologi Penelitian Kualitatif* Bandung : Alfabeta.
- Ali, Faried dan Syamsu Alam, 2012, *Study kebijakan pemerintahan*, PT. Refika Aditama, Bandung.
- Anderson, James E. 2006. *Public Policy Making, Sixth Edition*, Boston : Houghton Mifflin Company.
- AR. Mustopadidjaya (2002), *Manajemen Proses Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kinerja*, Jakarta: LAN
- Arikunto, Prof. Dr. Suharsimi. 2000. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi, 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.
- Agus Sugiarto dan Teguh Wahyono. 2005. *Manajemen Kearsipan Modern*. Yogyakarta: Gava Media.
- AG Subarsono. 2009. *Analisis Kebijakan Publik Konsep Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- A. G Subarsono, 2005. *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi* Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Artikel E-Document Sebagai Langkah Praktis Efisiensi Organisasi Di Universitas Sebelas Maret
- Budi Winarno. 2002. *Apakah Kebijakan Publik ? dalam Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Media Pressindo.
- A O'Brien, James, (2005), *Pengantar Sistem Informasi Perspektif Bisnis dan Manajerial*. Jakarta: Salemba Empat.
- Al-Bahra Bin Ladjamudin. 2006. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Agus Sugiarto dan Teguh Wahyono. 2005. *Manajemen Kearsipan Modern*. Yogyakarta: Gava Media.
- Britton, Carol dan Doake, Jill. (2001). *Object-Oriented System Development : A Gentle Introduction*. McGraw-Hill, Singapore.
- Bin Ladjamudin, Al Bahra "Analisis dan Desain Sistem Informasi" oleh Penerbit Graha Ilmu, Tangerang 2005.
- Drs. Soewito, dkk dalam bukunya "Surat Menyurat Indonesia"
- Dunn, William N. 2003 (1994). *Public Policy Analysis: An Introduction*, New Jersey: Pearson Education. Edisi bahasa Indonesia diterjemahkan dari edisi kedua (1994) diterbitkan sejak 1999 dengan judul *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Dra. Titin Astini, Dra. Aah Johariah. 2008. *Melakukan Prosedur Administrasi SMK*. Cetakan Kedua. Bandung : CV. Armico.
- Danim, Sudarwan. 2002. *Menjadi Peneliti kualitatif*. Bandung : Pustaka Setia
- Dye, Thomas R. 1992. *Understanding Public Policy*. USA : Prentice-Hall, INC., Englewood Cliffs, NJ.
- Endang, Sri dkk. 2008. *Modul Menangani Surat / Dokumen Kantor*. PT Gelora Aksara Pratama.
- Endang R, Sri. 2009. *Modul Mengelola dan Menjaga Sistem Kearsipan*. Jakarta: Erlangga

- Gie, The Liang. 2000. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta. Liberty.
- Hessel Nogi S. Tangkilisan, M.Si, Drs, 2003. *Kebijakan Publik yang Membumi, Konsep, Strategi dan Kasus*, Yogyakarta: Lukman Offset dan YPAPI.
- Haryadi, Hendi. (2009). *Administrasi Perkantoran untuk Manajemen & Staf*. Jakarta Selatan : Transmedia Pustaka.
- Hakim, Rustman dkk. 2003. *Komponen Perancangan Lansekap*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ida Nuraida. (2007). *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Kanisius.
- Islamy,M.Irfan,2001,*Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*,Bumi Aksara,Jakarta.
- IG Wursanto. 2004. *Dasar- Dasar Manajemen Personalia*.PT. Pustaka Diam.Jakarta
- Janner, Simarmata. 2010. *Rekayasa Perangkat Lunak*.Yogyakarta: Penerbit Andi
- Kriyantono, Rachmat.2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana
- Moleong Lexy J. 2004, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mahsun. 2013. *Metode Penelitian Bahasa: Tahapan, Strategi, Metode, dan Tekniknya*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Nasution. 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Nugroho D, Riant. 2004. *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Gramedia
- Perum Perhutani.(1999). *Pedoman Surat Menyurat dan Tata Kearsipan*. Jakarta: Perum Perhutani
- Pasolong, Harbani *Teori Admisnistrasi Publik*, Alfabetha
- Parta Ibeng, Diposting pada November 6, 2018
- Parsons, Wayne. 2006. *Publik Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Purwanto, Dyah.2012. *Implementasi Kebijakan Kebijakan Publik*. Yogyakarta:Gava Media.
- Robbin dan Coulter, 2007 *Manajemen* (Edisi Kedelapan). Jakarta:PT Indeks
- Rakhmat, Jalaluddin.1985. *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung: Remadja Karya
- Sekaran Uma, 2011. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Sukoco, Badri Munir. (2006). *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Surabaya:Erlangga
- Sugiarto, Agus & Wahyono, Teguh. 2014. *Manajemen Kearsipan Elektronik Panduan Pengembangan Aplikasi Kearsipan Elektronik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sedarmayanti. (2003). *Tata Kearsipan dengan Memanfaatkan Teknologi Modern*. Cetakan III. Bandung: Mandar Maju.
- Sedianingsih dkk.(2010). *Teori dan Praktik Administrasi Kesekretariatan*. Jakarta:Kencana Prenada Media Grub.
- Sunarto, 2005. *MSDM Strategik*, Amus Yogyakarta
- Sommerville, Ian 2003. *Software Engineering (Rekayasa Perangkat Lunak)* Jakarta:Erlangga
- Simarmata, Janner 2010. *Rekayasa Perangkat Lunak*. Yogyakarta:CV Andi Offset
- Sutarto, 1995. *Dasar-dasar Kepemimpinan Administrasi*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Sutarto. 1981, *Dasar-Dasar Organisasi*, Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Sugiyono.2006.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2007, *Metodologi Penelitian Bisnis*, PT. Gramedia, Jakarta
- Tim Administrasi Perkantoran. (2007). *Modul Melakukan Prosedur Adnministrasi*. Jakarta: Yudhistira

Tony Waworuntu. (1995). *Pedoman Perkantoran Dan Kesekretarisan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka

Van Meter, Donal dan Van Horn, Carl E. 1975. *The Policy Implementation Process Conceptual Frame Work*. Journal Administration and Society.

Walker, JR Orville; et al. (2003). *Marketing Strategy: A Decision-Focused Approach*. (4th ed). Mc Graw-Hill, New York.

Wallace, Jo Ann Lee, & Dexter R.Schubert. *Records Management Integrated Information System*. New Jersey U.S.A: Prentice Hall. 1992

Wursanto, 1991, Kearsipan 1, Yogyakarta : Kanisius Yogyakarta.

Wursanto, 1991, Kearsipan 2, Yogyakarta : Kanisius Yogyakarta.

Winarno, Budi. 2007. Kebijakan Publik :Teori dan Proses. Yogyakarta :MedPress (Anggota IKAPI).

Widjaja, A.W. 1993. Administrasi Kearsipan: Suatu Pengantar. Jakarta: Grafindo.

Dokumen Perundang Undangan

Peraturan pemerintah nomor 28 tahun 2012 tentang pelaksanaan undang-undang nomor 43 tahun 2009 tentang kearsipan

Peraturan Pemerintah No. 82 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik,

Perka ANRI Nomer 14 Tahun 2012

Peraturan Kepala Arsip Nasional RI No. 14 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Kebijakan Umum Pengelolaan Arsip Elektronik

Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pedoman Autentikasi Arsip Elektronik

UU ITE No. 14 tahun 2012 tentang Undang Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik

UU No. 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun

2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071).

Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. LN.No.58 TLN.4843

Umi Narimawati. 2008. Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi. Bandung: Agung Media

UU No. 7 tahun 1971 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Kearsipan

Sumber Internet :

<http://www.scribd.com/doc/58298607/Pengertian-Prototype> by wahyu Lukman Hakim

<http://elsivaks. /2017/03/korespondensi-bentuk-bentuk-surat.html>

<https://referensi.elsam.or.id/2015/02/uu-nomor-11-tahun-2008-tentang-informasi-dan-transaksi-elektronik/>

<http://srantidv. /2017/04/jenis-jenis-surat-dan-bentuk-bentuk.html>

<http://dinashptr. /2017/04/bentuk-bentuk-surat.html>

<http://nurulfatmame. /2016/04/sistem-kearsipan-elektronik.html>

<https://pendidikan.co.id/pengertian-surat-menurut-ahli-jenis-ciri-dan-fungsinya/>

<https://samhameristin.wordpress.com/2018/09/14/manajemen-arsip-elektronik/>

<https://kelsumbersari.malangkota.go.id/sejarah-berdirinya-balaikota-malang/>

<https://kelsumbersari.malangkota.go.id/sejarah-kota-malang/>

<https://riezlioko.wordpress.com/2011/12/05/aspek-aspek-yang-mempengaruhi-administrasi-pembangunan/>

<https://www.maxmanroe.com/vid/surat/pengertian-surat-masuk-dan-surat-keluar.html>

<https://bettynmawengku./2016/11/prosedur-surat-masuk-dan-surat-keluar 16.html>

<https://idtesis.com/prosedur-pengelolaan-surat-masuk-dan-surat-keluar/>

<https://sispeg.unikama.ac.id/download/Surat-menyurat-Kearsipan.pdf>

<https://tesisdisertasi.com/2010/03/teori-kebijakan-publik.html>

<http://berbagiilmu52.com/2015/11/teori-teori-kebijakan-publik-teori.html>

https://ematurbongs.com/2012/09/konsep-dan-model-model-implementasi_20.html

https://www.academia.edu/34762349/ANALISIS_KEBUTUHAN_APLIKASI_E-DOCUMENT