

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penjelasan mengenai teori, konsep, serta hasil-hasil penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai landasan atau referensi dalam penelitian dan penulisan. Hal ini bertujuan untuk memperkuat dan memperkaya kerangka teori yang digunakan dalam pembahasan yang digunakan dan memberikan perspektif tentang masalah yang sama dalam bidang yang berbeda serta dengan adanya literature review dapat memberikan representasi terhadap penelitian yang sudah ada dengan persepsi yang berbeda dalam melakukan penelitian.

Pertama, penelitian oleh Jihan dan Saifullah (2024) dengan judul Efektifitas Penelitian mengenai Tata Naskah pada Dinas Elektronik dengan pemanfaatan Aplikasi yakni e-Office di Dinas Komunikasi dan Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Bekasi pada tahun 2021 bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai penerapan aplikasi e-Office di instansi tersebut. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi langkah-langkah alternatif yang dapat dilakukan guna meningkatkan efektivitas pelaksanaan APE melalui penggunaan aplikasi yakni e-Office. pada tahun yang sama. Karena Tata Naskah Dinas Secara Elektronik (TNDE) ini dahulu ada dua yaitu Tata Naskah Dinas Secara Elektronik (TNDE) biasa yang dikelola hanya oleh operatornya saja namun setelah itu Pemerintah Kota Bekasi menciptakan sebuah aplikasi e-office yang bisa dikelola oleh pegawai, sehingga para pegawai dapat menerapkan Tata Naskah Dinas Secara Elektronik (TNDE) menggunakan aplikasi e-office ini sudah terbiasa didalam mengakses aplikasi e-office lalu memudahkan pegawai untuk mengakses serta menginput data-data kepegawaian, memudahkan pegawai untuk membuat laporan/surat keterangan untuk kepentingan pegawai.

Kedua, penelitian oleh Dwi Nurul Huda (2015) dengan judul Sistem Informasi Pengelolaan Tata Naskah Dinas pada Elektronik di ranah Pemerintah Kota Tanjungpinang membahas pemanfaatan teknologi informasi berbasis elektronik sebagai sarana untuk memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Meskipun demikian, implementasi sistem ini masih menghadapi berbagai hambatan. Tujuan utama penggunaan aplikasi elektronik ini adalah untuk menciptakan layanan

yang lebih cepat dan efisien tanpa harus menunggu lama. Namun, praktik penyimpanan dokumen yang masih mengandalkan media kertas serta kesulitan dalam menelusuri surat-surat penting menyebabkan kinerja pegawai menjadi tidak optimal. Proses pencatatan dan pelaporan surat masuk maupun keluar yang masih dilakukan secara manual menggunakan buku besar juga menghambat penyebaran informasi dan memperlambat arus surat-menyurat. Sistem ini ditingkatkan menggunakan web dengan SQL Server data base. Berdasarkan hasil pengujian, aplikasi yang dirancang mampu mengatasi kendala yang dihadapi dalam sistem manual sebelumnya.

Ketiga, penelitian oleh Evi Rachman Aukia (2015) yang berjudul "Pemanfaatan Aplikasi pada E-Surat Sistem Informasi Kearsipan Dinamis dalam mengelola Arsip digital di Dinas Arsip dan Perpus Kota Surabaya" menunjukkan dampak penting dari kemajuan teknologi, khususnya dalam hal mengelola arsip secara digital. Salah satu media yang digunakan untuk mendukung pengelolaan tersebut. Penelitian tersebut menggambarkan cara mengelola aplikasi SIKD dalam arsip digital, juga mengidentifikasi kelebihan dan kekurangannya dalam mendukung implementasi e-government. Penelitian dilakukan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data ini dilakukan berbagai tahapan seperti reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan jika penerapan aplikasi E-Surat SIKD dalam mengelola arsip digital telah efektif, dan terbukti mampu mendukung pelaksanaan e-government di lingkungan Dinas Arsip Perpustakaan pada Kota Surabaya..

B. Kajian Teori

1. Efektivitas

Menurut Duncan dalam kutipan Richard M. Steers (1999), efektivitas dapat diukur melalui tiga indikator utama, yakni pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Pencapaian tujuan mengacu pada sejauh mana suatu proses mampu memenuhi target yang telah ditetapkan, termasuk tahapan-tahapan atau periodisasi yang diperlukan untuk mencapainya. Tujuan ini harus dicapai dalam rentang waktu tertentu dan sesuai dengan target serta dasar hukum yang berlaku. Pendekatan integrasi mengukur seberapa baik organisasi mampu menjalin komunikasi, menyosialisasikan kebijakan, dan membangun konsensus, baik

secara internal maupun dengan organisasi lain. Sementara itu, adaptasi merujuk pada orientasi organisasi yang menyesuaikan diri pada perubahan lingkungan. Aspek ini dinilai dari proses perekrutan serta pengembangan sumber daya manusia, termasuk peningkatan kompetensi dan penyediaan sarana prasarana yang mendukung.

2. E-Government

Secara umum, e-government dimaknai dengan pemanfaatan teknologi digital proses transformasi aktivitas pemerintahan, dengan tujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kualitas pelayanan publik. E-government merujuk pada pengolaan maupun penggunaan informasi melalui teknologi dalam instansi pemerintahan guna menciptakan sistem yang lebih transparan dan responsif. Tujuan yang ingin dicapai akan sangat memengaruhi implementasi e-government itu sendiri. Selain meningkatkan kinerja organisasi pemerintahan, e-government juga memberikan manfaat dalam memberdayakan masyarakat melalui akses informasi yang terbuka. Hal ini memungkinkan masyarakat dan pihak-pihak lainnya untuk berpartisipasi dan pengambilan keputusan serta perumusan kebijakan publik, sehingga tercipta layanan yang lebih baik dan pemerintahan yang lebih demokratis.

Penerapan e-government diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, memperkuat efektivitas operasional internal instansi pemerintah, serta mempermudah akses publik terhadap informasi yang dikelola pemerintah. Tujuan utama dari e-government yaitu untuk memungkinkan pemerintah pada lembaga yang memberikan pelayanan yang lebih optimal pada publik. Pemanfaatan teknologi informasi oleh organisasi pemerintahan ditujukan untuk memperbaiki efisiensi, efektivitas, serta transparansi dalam penyelenggaraan layanan. Melalui sistem e-government, diharapkan pelayanan publik menjadi lebih responsif, proses internal pemerintahan lebih efisien, dan keterbukaan informasi kepada masyarakat semakin terjamin.

Ketika pemerintah telah menetapkan komitmennya dalam meningkatkan tata kelola pada pemerintahan yang baik, sehingga pelayanan publik menjadi

aspek strategis yang perlu mendapat perhatian serius. Menurut Dwiyanto (2005), terdapat beberapa alasan penting terkait hal ini:

- a. Pelayanan publik merupakan titik interaksi utama antara negara dan masyarakatnya.
- b. Bidang pelayanan publik menjadi wadah yang relatif mudah untuk prinsip good governance secara nyata.
- c. Pelayanan publik menyangkut kepentingan semua pihak yang terlibat dalam sistem tata kelola pemerintahan.

Pada dasarnya, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan publik yang akuntabel dalam tugasnya. Menurut Indrajit (2002) mengenai ruang lingkup e-government, jika ditelaah dari history konsep e-government memiliki perkembangann denga adanya tiga indikator yakni:

- 1) Globalisasi yang berkembang yang sebelum diperkirakan dapat menjadikan sebab seperti demokrasii, asasi hak manusia, supremasi, pemberantasan nepotisme, tata kelola pemerintahan dan perusahaan yang baik, perdagangan bebas, serta keterbukaan pasar sebagai perhatian utama bagi setiap negara. Negara yang mengabaikan hal-hal ini berisiko tertinggal dalam dinamika global. Dalam konteks ini, pemerintah dituntut untuk mereposisiakan perannya—tidak lagi hanya fokus pada urusan domestik, tetapi juga memperhatikan bagaimana negara dan masyarakatnya dapat berperan dan bersaing dalam tatanan globag.
- 3) Perkembangan teknologi informasi, baik di bidang komputer maupun telekomunikasi, terjadi dengan sangat cepat, memungkinkan penciptaan, pengelolaan, dan distribusi data, informasi, serta pengetahuan ke seluruh dunia hanya dalam hitungan detik.
- 4) Meningkatnya kualitas hidup masyarakat dunia juga didorong oleh kemajuan sektor swasta dalam menjalankan aktivitas ekonominya. Hubungan yang semakin dekat antara masyarakat dan pelaku ekonomi seperti pedagang, investor, serta perusahaan telah mendorong terbentuknya standar dalam layanan meningkat dari waktu ke waktu.

Dengan demikian, keberadaan dari tiga aspek telah mendorong munculnya dorongan partisipasi masyarakat yang mengharapkan agar dapat meningkatkan pemerintah secara signifikan melalui pemanfaatan informasi teknologi dan komunikasi terintegrasi. Sebagai respons terhadap tuntutan tersebut, inisiatif penerapan e-government pun terus dikembangkan guna memenuhi layanan masyarakat akan birokrasi yang lebih tepat dan cepat.

3. Aplikasi Sistem Tata Naskah Dinas Elektronik

Penerapan pada aplikasi sistem tata naskah dinas elektronik (SiTaNDE) dirancang secara otomatis untuk mendukung efektivitas, efisiensi, perencanaan yang matang, serta akuntabilitas dalam pengelolaan administrasi. Inovasi ini merupakan bagian dari strategi manajemen perubahan, karena memiliki struktur yang lebih rinci, sistematis, kronologis, dan berbasis pada perencanaan kerja yang terukur. Melalui aplikasi SiTaNDE, sehingga keputusan dapat dilakukan secara akuntabel, sehingga mampu meningkatkan kualitas layanan administrasi di lingkungan instansi pemerintah daerah bagi seluruh pihak yang berkepentingan.

Saat ini, pemanfaatan teknologi informasi menjadi sarana penting dalam mendukung sistem pencatatan administrasi kepegawaian secara elektronik, dengan tujuan agar pelaksanaan tugas administrasi dapat berlangsung lebih efisien dan lancar (Sari, 2018). Pengelolaan surat yang ideal adalah ketika dokumen tersusun rapi dan mudah ditemukan kembali dalam waktu singkat. Oleh karena itu, diperlukan inovasi dalam pengelolaan surat elektronik, mulai dari proses penerimaan, pencatatan, hingga pemusnahan surat. Inovasi tersebut diharapkan dapat menghasilkan kinerja yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Untuk mendukung keberhasilan pemanfaatan aplikasi ini dalam kerangka e-government, dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan teknologi, serta dukungan perangkat teknologi yang memadai.

Surat atau naskah dapat dikatakan makna yang serupa, yaitu sebagai bentuk pernyataan yang tertulis berfungsi untuk media komunikasi dalam Penyampaian informasi terhadap pihak yang lain merupakan fungsi dasar dari

dokumen atau surat. Namun, dalam konteks kearsipan, istilah "naskah" memiliki cakupan yang lebih luas dibandingkan dengan "surat." Naskah dinas merupakan informasi yang tertulis sebagai alat pada komunikasi resmi yang dapat diterbitkan kepada pejabat yang memiliki wewenang dalam suatu instansi di tingkat pemerintah pusat maupun daerah. Menurut Bambang Muhidin dan Winata (2016:43), penggunaan naskah dinas diartikan sebagai informasi tertulis (naskah) yang dapat mencakup berupa jenis, format, penyusunan, pengesahan, arsip, termasuk media komunikasi resmi pada pemerintahan.

Sementara itu, menurut Sugiarto dan Wahyono dalam bukunya "Pengelolaan Arsip Elektronik" (2014:52), pengelolaan naskah dinas merupakan kegiatan administratif yang berkaitan dengan penataan dan pemeliharaan data tertulis berdasarkan topik tertentu secara kronologis dalam suatu berkas. Selanjutnya, merujuk pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2009 Pasal 1, pengelolaan naskah dinas mencakup pengaturan berbagai aspek seperti jenisformat, tata cara penyusunan, pengesahan, distribusi, dan arsio dinas, serta media komunikasi resmi.

Dalam praktiknya, tata naskah dinas dibagi menjadi beberapa jenis. Menurut Muhidin dan Winata (2016:45), diantara jenis naskah dinas yaitu:

a. Naskah Dinas Bersifat Instruktif

Naskah dinas yang berisi kebijakan pokok maupun kebijakan pelaksanaan yang dijadikan pedoman juga dilaksanakan ketika menjalankan tugasnya serta aktivitas organisasi. Biasanya, naskah ini berbentuk produk hukum yang berisi peraturan, penetapan, atau penugasan tertentu yang memiliki kekuatan mengikat secara administratif.

b. Naskah Dinas Bersifat Pengaturan

Naskah dinas jenis ini berfungsi untuk mengatur pelaksanaan kegiatan di lingkungan organisasi.

Jenis naskah ini umumnya digunakan untuk menetapkan aturan atau ketentuan internal yang berkaitan dengan tata cara kerja, prosedur operasional, atau pelaksanaan tugas secara teknis dan administratif meliputi:

1) Pengaturan

Naskah layanan yang bersifat dokumen panduan utama yang berisi kebijakan umum dan berlaku secara menyeluruh di seluruh organisasi, menjadi acuan dalam pembuatan dokumen-dokumen layanan lainnya.

2) Pedoman

Naskah layanan yang berisi sebagai rujukan umum yang nantinya akan diuraikan lebih lanjut menjadi petunjuk teknis atau operasional yang disesuaikan dengan kondisi tiap unit organisasi.

3) Intruksi

Naskah layanan dokumen yang memberikan perintah atau arahan pelaksanaan kebijakan yang merujuk pada regulasi yang berlaku.

4) Tata Tertib Tetap

Naskah layanan dokumen berisi langkah-langkah dan prosedur baku untuk pelaksanaan kegiatan tertentu yang dilakukan secara berulang.

5) Surat Edaran

Naskah layanan menyampaikan informasi penting yang harus segera diketahui dan dipahami oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

c. Naskah dinas penetapan

Naskah layanan ini berisi penetapan digunakan untuk mengatur keputusan penting seperti pengangkatan, perubahan status, atau pelimpahan tugas kepada pihak tertentu.

b. Naskah dinas penugasan

Naskah penugasan merupakan instruksi resmi dari atasan kepada bawahan mengenai pelaksanaan tugas tertentu..

e. Naskah Dinas Korespondensi

Naskah layanan korespondensi memuat Dokumen surat-menyurat resmi memuat informasi terkait pelaksanaan tugas organisasi, baik yang disampaikan dari atasan ke bawahan maupun sebaliknya. Jenis-jenisnya meliputi

1) Nota Dinas

Naskah catatan ringkas resmi untuk menyampaikan hal-hal rutin antar pejabat dalam organisas.

- 2) Memorandum
Naskah Memorandum digunakan untuk menyampaikan pengingat, arahan, atau opini resmi mengenai suatu isu dalam organisasi.
- f. Naskah dinas Surat-Menyurat Resmi Eksternal
Contoh naskah dinas Surat-Menyurat Resmi Eksternal meliputi;
 - 1) Surat dinas
Surat dinas digunakan untuk menyampaikan informasi atau dokumen penting dari pejabat kepada pihak eksternal dalam konteks tugas dinas.
 - 2) Surat undangan
Surat undangan dipakai untuk mengundang secara formal pihak luar agar hadir dalam acara resmi organisasi.
- g. Naskah dinas khusus
Contoh-contoh naskah dinas khusus antara lain:
 - 1) Surat perjanjian
Dokumen yang memuat Surat perjanjian sebagai dokumen kesepakatan hukum
 - 2) Surat kuasa
Dokumen yang berisi Surat kuasa sebagai bukti pelimpahan kewenangan,
 - 3) Berita acara
Dokumen yang menjelaskan proses Berita acara sebagai catatan resmi kegiatan.
 - 4) Surat keterangan
Dokumen yang memberikan untuk menyatakan status atau informasi penting.
 - 5) Surat pengantar
Dokumen yang digunakan untuk surat pengantar untuk mengirim barang atau dokumen.
 - 6) Pengumuman
Dokumen yang berisi sebagai media informasi massal.
 - 7) Laporan
Dokumen yang memuat sebagai bukti kegiatan.

8) Telaahan staf

Dokumen berupa sebagai bahan pertimbangan kebijakan.

9) Formulir

Dokumen yang dirancang sebagai alat pengumpulan data sistematis.

Naskah dinas arahan dalam pengelolaan sistem tata naskah dinas elektronik (SiTaNDE). Untuk menulis surat dinas yang baik, seorang penyusun harus memahami dengan jelas masalah yang akan disampaikan. Pemahaman ini menjadi dasar dalam menentukan isi dan tujuan surat. Selain itu, aspek seperti bahasa Indonesia yang benar, jenis dan ukuran kertas, serta format surat juga penting untuk diperhatikan agar surat dinas tersusun dengan rapi dan harmonis. Menurut Muhidin dan Winata (2016:75), pengelolaan naskah dinas meliputi beberapa kegiatan, antara lain::

a. Penyusunan naskah

Penyusunan konsep surat dinas diawali dengan inisiatif pejabat berwenang yang sesuai pada tugas dan fungsinya, atau bisa juga berasal dari disposisi, nota dinas, memo, perintah atasan, maupun informasi jabatan. Penyusunan konsep dapat dilakukan oleh pejabat, pelaksana, atau staf, namun harus mendapat persetujuan dari pejabat yang berhak menandatangani surat tersebut. Setelah disetujui dan ditandatangani, konsep surat disimpan sebagai bukti administratif. Jika diperlukan persetujuan lebih lanjut, pejabat terkait harus memberikan paraf pada konsep surat untuk menjamin akuntabilitas, keabsahan, dan keteraturan administrasi.

b. Pengklasifikasian Informasi

pengklasifikasian pengelompokan berdasarkan keaslian, bobot informasi, tingkat kerahasiaan, dan penyampaian surat.

1) Tingkat keaslian surat

Tingkat keaslian surat meliputi hal-hal berikut:

a) Asli

Surat Asli adalah dokumen resmi yang ditujukan langsung kepada suatu lembaga sesuai dengan alamat yang tertera pada kop surat, dan merupakan versi pertama atau utama dari surat tersebut

b) Tembusan

Merupakan versi tembusan atau tiruan dari surat yang dibagikan kepada pihak lain yang masih berkaitan dengan isi surat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

c) Salinan

hasil salinan surat yang sudah dilegalisasi atau disahkan oleh pejabat yang memiliki kewenangan, sehingga memiliki nilai hukum seperti surat aslinya.

2) Bobot Bobot Surat dikategorikan menjadi dua:

a) Surat penting: Berisi informasi strategis, kebijakan, atau hal operasional yang berpengaruh langsung pada pengambilan keputusan atau pelaksanaan kegiatan instansi.

b) Surat biasa: Berisi informasi rutin atau administratif yang tidak berpengaruh langsung pada kebijakan atau operasional.

3) Tingkat kerahasiaan surat berdasarkan pada jaminan keamanan terhadap isi i yang termuat dalam informasi surat . Klasifikasi ini terdiri atas:

a) Surat sangat rahasia: Memuat informasi dengan pengamanan tertinggi, terkait keamanan negara, hanya boleh diakses pejabat berwenang secara langsung.

b) Surat rahasia: Berisi informasi dengan pengamanan tinggi yang hanya dapat diakses pejabat tertentu.

c) Surat terbatas: berupa Informasi khusus yang sifatnya rahasia sehingga membutuhkan pengamanan dan hanya dapat diakses pejabat tertentu yang berwenang.

d) Surat biasa: Informasi umum yang tidak memerlukan pengamanan khusus dan dapat diakses oleh pihak terkait secara administratif.

4) Tingkat Penyampaian atau Penyelesaian Surat

Tingkat penyampaian atau penyelesaian surat ditentukan berdasarkan urgensi waktu pengiriman dan tindak lanjut surat setelah ditandatangani. Klasifikasinya meliputi:

- a) Sangat segera: Surat yang disampaikan pada hari yang sama dengan penandatanganan, membutuhkan tindak lanjut cepat tanpa penundaan.
- b) Segera: Surat disampaikan secepat mungkin setelah penandatanganan, meskipun tidak harus pada hari yang sama.
- c) Biasa: Surat disampaikan sesuai jadwal atau prosedur yang berlaku, tidak mendesak namun tetap harus diproses sesuai aturan.

5) Proses Pengetikan

Pengetikan surat bisa dilakukan secara manual atau elektronik sesuai jenis surat dan fasilitas yang ada. Untuk surat rahasia yang diketik manual, perlu pengamanan khusus seperti:

- a) Pengetikan dilakukan oleh petugas khusus.
- b) Tanggal rahasia disimpan terpisah dan aman.
- c) Surat rahasia wajib mencantumkan kode rahasia pada kepala surat untuk memudahkan pengendalian dan pelacakan

6) Penggandaan

Surat dapat disalin atau diperbanyak melalui fotokopi, stensil, pencetakan, atau media digital seperti CD. Namun, proses penggandaan ini hanya diperbolehkan setelah surat tersebut ditandatangani secara resmi oleh yang berwenang. Jika surat memerlukan cap dinas, cap harus sesuai dan asli dari salinan. Untuk surat dengan klasifikasi rahasia, penggandaan dilakukan secara ketat dan diawasi oleh unit atau pelaksana yang ditunjuk demi menjaga keamanan dan kerahasiaan isi surat.

7) Pendistribusian

Pendistribusian surat di instansi harus mengikuti sistem pengurusan surat yang berlaku, baik sentralisasi, desentralisasi, atau kombinasi keduanya. Pendistribusian, terutama untuk surat dinas konvensional (internal maupun eksternal), harus dicatat secara rapi menggunakan sistem pencatatan yang ditetapkan instansi. Untuk surat internal, setelah diterima unit terkait, penerima wajib memberi paraf dan tanggal penerimaan sebagai bukti surat sudah diterima.

