

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *NEW MEDIA* DALAM PENGELOLAAN
PERSURATAN (STUDI KASUS APLIKASI SISTEM INFORMASI
PELAYANAN ADMINISTRASI PERKANTORAN (SIPADEK) DI DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA JAMBI)**

(Skripsi)

Oleh :

NAJLA ANINDIYA



**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *NEW MEDIA* DALAM PENGELOLAAN PERSURATAN { STUDI KASUS APLIKSI SISTEM INFORMASI PELAYANAN ADMINISTRASI PERKANTORAN (SIPADEK) DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA JAMBI }

Oleh

NAJLA ANINDIYA

Media aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK) hadir berkat inovasi Pemerintah Kota Jambi yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi untuk membantu dalam pelaksanaan pengelolaan persuratan. Penggunaan aplikasi SIPADEK dalam pengelolaan persuratan memungkinkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi untuk beradaptasi dengan perubahan dan dapat meningkatkan efektifitas komunikasi organisasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar efektifitas penggunaan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK) dalam pengelolaan persuratan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi. Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 68 responden yang merupakan Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi yang pernah mengakses aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK). Hasil penelitian diperoleh melalui teknik analisis data dengan uji normalitas, uji linieritas, uji regresi linier sederhana, dan uji T. Variabel X penggunaan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK) termasuk pada kategori sangat baik dan Variabel Y pengelolaan persuratan termasuk pada kategori sangat baik. Nilai korelasi efektifitas penggunaan aplikasi SIPADEK dalam pengelolaan persuratan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi sebesar 91%. Pemilihan teknologi media baru aplikasi yang digunakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi dalam pengelolaan persuratan dinilai tepat dan efektif serta terdapatnya keselarasan dalam interaksi sosial dan integrasi sosial antar penggunanya.

Kata kunci: Aplikasi SIPADEK, Efektivitas, *New Media*, Pengelolaan Persuratan.

ABSTRACT

THE EFFECTIVENESS OF USING NEW MEDIA IN THE MANAGEMENT OF LETTERING (CASE STUDY OF THE APPLICATION IN THE MANAGEMENT OF LETTERING IN THE DEPARTEMENT OF COMMUNICATIONS AND INFORMATICS IN JAMBI)

BY

NAJLA ANINDIYA

Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK) application media is present thanks to the innovation of the Jambi City Government, which was developed by the departement of communications And informatics in Jambi to assist in implementing correspondence management. Using the SIPADEK application in managing correspondence allows departement of communications And informatics in Jambi to adapt to changes and increase the effectiveness of organizational communications. This research aims to determine how effectively the Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK) application manages correspondence at departement of communications And informatics in Jambi. This research uses a quantitative method by collecting data by distributing questionnaires to 68 respondents who are employees of departement of communications And informatics in Jambi who have accessed the Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK) application. The research results were obtained through data analysis techniques with normality tests, linearity tests, simple linear regression tests, and T-tests. Variable "X", the use of the Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK) application, is included in the very good category and Variable "Y", management of correspondence, is included in the very good category. The correlation value for the effectiveness of using the SIPADEK application in managing correspondence at the Jambi City Communication and Information Service is 91%. The choice of new media application technology used by the departement of communications And informatics in Jambi in managing correspondence is appropriate and effective. There is harmony in social interaction and social integration between users.

Key words: SIPADEK Application, Effectiveness, New Media, Management of Lettering.

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *NEW MEDIA* DALAM PENGELOLAAN
PERSURATAN (STUDI KASUS APLIKASI SISTEM INFORMASI
PELAYANAN ADMINISTRASI PERKANTORAN (SIPADEK) DI DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA JAMBI)**

**Oleh
Najla Anindiya**

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU KOMUNIKASI**

Pada

**Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG**

2023

Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *NEW MEDIA*
DALAM PENGELOLAAN PERSURATAN
(STUDI KASUS APLIKASI SISTEM
INFORMASI PELAYANAN ADMINISTRASI
PERKANTORAN (SIPADEK) DI DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA
JAMBI)**

Nama Mahasiswa : **Najla Anindiya**

Nomor Pokok Mahasiswa : 1916031052

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing



Dr. Purwanto Putra, S.Hum, M.Hum.
NIP 1988100820119032027

2. Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



Wulan Sucijka, S.I.Kom., M.Si.
NIP. 198007282005012001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua Penguji : Dr. Purwanto Putra, S.Hum, M.Hum.



Penguji Utama : Andi Windah, S.I.Kom., MComn&MediaSt



Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dra. Ida Nurhaida, M.Si
NIP. 196108071987032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: **04 Oktober 2023**

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Najla Anindiya. Lahir pada tanggal 11 Juni 2001 di Kota Jambi. Penulis merupakan anak ketiga dari 3 bersaudara. Merupakan anak dari pasangan Bapak Ir.Budidaya,M.For.Sc dan Ibu Choirianti,S.H.

Penulis menyelesaikan pendidikan di TK As-Salam Jambi pada Tahun 2006, Sekolah Dasar Al-Falah Jambi pada tahun 2013, Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Kota Jambi pada tahun 2016 dan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Kota Jambi pada tahun 2019. Kemudian penulis tercatat sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

Selama menempuh studi, penulis mengikuti organisasi kemahasiswaan yaitu HMJ Ilmu Komunikasi sebagai anggota. Kemudian melangsungkan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Radar Lampung.

MOTTO

“Dan terhadap nikmat Tuhanmu hendaklah engkau nyatakan (dengan bersyukur).

(Ad-Dhuha 93:11)

“Not everything will be easy but not everything will be hard.”

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Najla Anindiya
NPM : 1916031052
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Alamat : Jl.Blora no.22 Kel.Gunung Agung Kec.Langkapura
Bandar Lampung
No. Handphone : 081377685206

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Efektivitas Penggunaan *New Media* Dalam Pengelolaan Persuratan (Studi Kasus Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (Sipadek) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Jambi).” adalah benar-benar hasil karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat (milik orang lain) atau pun dibuat oleh orang lain.

Apabila dikemudian hari hasil penelitian atau tugas akhir saya ada pihak-pihak yang merasa keberatan, maka saya akan bertanggung jawab dengan peraturan yang berlaku dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dalam keadaan tekanan dari pihak manapun.

Bandar Lampung, 16 Oktober 2023
Yang membuat pernyataan,



Najla Anindiya
NPM 1916031052

SANWACANA

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, Hidayah, serta Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Efektivitas Penggunaan *New Media* Dalam Pengelolaan Persuratan (Studi Kasus Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (Sipadek) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Jambi)”. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi tidak terlepas dari berbagai hambatan maupun kesulitan. Tanpa adanya bantuan, dukungan, motivasi, dan semangat dari berbagai pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan tepat waktu. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa, atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Ibu Wulan Suciska, S.I.Kom., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Lampung.
4. Bapak Toni Wijaya, S.Sos., M.A., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Lampung.
5. Ibu Andi Windah, S.I.Kom., MComn&MediaSt. selaku dosen pembimbing akademik penulis dan dosen pembahas skripsi penulis. Terima kasih atas segala bimbingan, arahan, masukan dan perbaikan yang ibu berikan kepada penulis.

6. Bapak Dr. Purwanto Putra, S.Hum, M.Hum. selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang selalu memberikan arahan, masukan, motivasi dan sabar dalam membimbing serta mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sebaik mungkin.
7. Seluruh dosen, staff, administrasi dan karyawan FISIP Universitas Lampung, yang telah membantu penulis demi kelancaran skripsi ini.
8. Kedua orang tuaku tercinta papa dan mama, terima kasih atas segala dukungannya selama ini, mulai dari dukungan moral dan finansial yang tidak henti- hentinya diberikan agar penulis selalu semangat menyelesaikan pendidikan dan kuat menghadapi segala hambatan, serta doa yang selalu mengiringi setiap langkah penulis.
9. Kepada abang dan kakak saya tersayang M.Zelandi, M.T dan dr.Hanna Asmar terima kasih atas segala motivasi, doa, dukungan dan waktu yang diberikan untuk membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada member kebersamaan, yaitu Kak Echa, Fathiya, Syifa, Alya, terima kasih atas segala semangat dan support yang diberikan kepada penulis.
11. Kepada sepupuku tersayang Qinnanty Khoirunnissa, terima kasih atas segala doa, motivasi serta waktu yang telah diberikan kepada penulis untuk membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada pegawai Dinas Komunikasi dan informatika Kota Jambi dan pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi, terima kasih sudah meluangkan waktu dan membantu penulis untuk bersedia mengisi kuesioner penelitian.
13. Kepada sahabat-sahabatku B.I, yaitu Devi, Mitha, Sherly, Gasy, Niak, terima kasih sudah setia menemani selama 10 tahun ini dan terus menyemangati peneliti untuk segera menyelesaikan perkuliahan dan pulang ke Jambi.
14. Teman-teman seperjuangan penulis, yaitu Nadhila, Lula, Rosa, Jeem, Monic, Vani, Anin, Eja, Marlis, Erza, terima kasih sudah meluangkan waktunya dalam setiap proses penyelesaian skripsi ini.
15. Seluruh keluarga besar Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Lampung angkatan 2019, yang telah memberi pengalaman dan warna selama proses perkuliahan.

16. Seluruh pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut membantu dan memberikan doa serta motivasi dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Bandar Lampung, Oktober 2023

Penulis

Najla Anindiya

DAFTAR ISI

SANWACANA	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Kerangka Pikir	6
1.6 Hipotesis.....	8
II. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Gambaran Umum	12
2.3. Teori Media Baru (<i>New Media</i>)	18
2.4. Usability	19
2.5. Efektivitas.....	21
2.6. Aplikasi	22
2.7. Pengelolaan Surat.....	23
2.7.1. Pengelolaan	23
2.7.2. Surat	23
2.7.3. Jenis-Jenis Surat	24
2.7.4. Pengelolaan Surat.....	26
2.8. Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK) ...	30
2.8.1. Definisi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK).....	30
2.8.2. Alur Surat Masuk dan Surat Keluar Melalui Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK)	32
III. METODE PENELITIAN	36
3.1 Metode Penelitian.....	36
3.2 Variabel Penelitian	36
3.3 Definisi Konseptual.....	37

3.4 Definisi Operasional.....	38
3.5 Skala Pengukuran.....	40
3.6 Populasi dan Sampel	41
3.6.1 Populasi	41
3.6.2 Sampel.....	42
3.7 Teknik Pengumpulan Data	42
3.8 Teknik Pengolahan Data	43
3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas	44
3.10 Teknik Analisis Data.....	45
3.11 Pengujian Hipotesis.....	46
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Hasil Penelitian	47
4.2 Pembahasan.....	67
V. KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1. Kesimpulan	76
5.2. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	9
Tabel 2. Definisi Operasional	38
Tabel 4. Hasil Output Uji Validitas Pengelolaan Persuratan (Y).....	50
Tabel 5. Kriteria Reliabilitas	51
Tabel 6. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 7. Responden Berdasarkan Status Kepegawaian	53
Tabel 8. Distribusi Jawaban Responden Kemudahan (learnability)	54
Tabel 9. Distribusi Jawaban Responden Efisiensi (efficiency).....	55
Tabel 10. Distribusi Jawaban Responden Mudah diingat(memorability).....	56
Tabel 11. Distribusi Jawaban Responden Kesalahan dan keamanan (errors).....	57
Tabel 12. Distribusi Jawaban Responden Kepuasan (satisfaction).....	58
Tabel 13. Distribusi Jawaban Responden Penciptaan dan Penyimpanan	59
Tabel 14. Distribusi Jawaban Responden Penggunaan.....	60
Tabel 15. Distribusi Jawaban Responden Pemeliharaan.....	61
Tabel 16. Distribusi Jawaban Responden Disposisi	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Hasil United Nations E-Government Survey 2022	2
Gambar 2. Tampilan Website SIPADEK.....	4
Gambar 3. Kerangka Pikir.....	8
Gambar 4. Rumus Cronbach Alpha	45
Gambar 5. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi .	13
Gambar 6. Halaman utama aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK)	14
Gambar 7. Dashboard aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK)	14
Gambar 8. Membuat surat keluar pada aplikasi SIPADEK.....	15
Gambar 9. Laman pilih jeni surat aplikasi SIPADEK	15
Gambar 10. Tulis surat manual aplikasi SIPADEK.....	15
Gambar 11. Tulis surat manual aplikasi SIPADEK.....	16
Gambar 12. Laman atasan aplikasi SIPADEK	16
Gambar 13. Surat belum TTD.....	17
Gambar 14. Lihat surat belum TTD.....	17
Gambar 15. Lihat surat belum TTD.....	17
Gambar 16. Hasil Output Uji Reliabilitas Variabel Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK) (X).....	51
Gambar 17. Hasil Output Uji Reliabilitas Variabel Pengelolaan Surat(Y).....	52
Gambar 18. Uji normalitas Kolmogrov Smirnov.....	63
Gambar 19. Uji Linearitas.....	64
Gambar 20. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	65
Gambar 21. Uji T	66

I. PENDAHULUAN

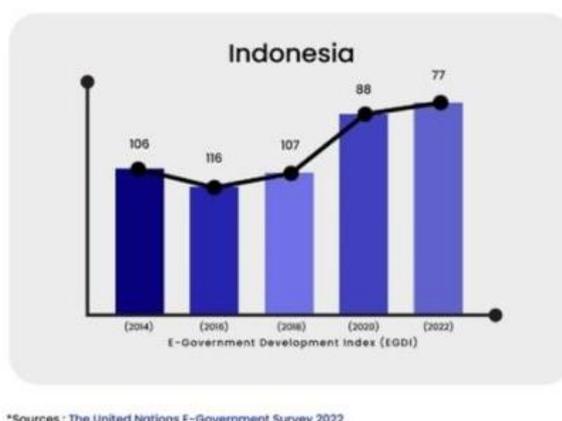
1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi komunikasi pada masa sekarang begitu pesat hingga telah memasuki era digital. Perkembangan teknologi komunikasi pada era digital telah merubah pola komunikasi organisasi. Pola komunikasi organisasi mengalami perubahan dalam berkomunikasi dengan memanfaatkan teknologi komunikasi yang ada, yang dulunya biasa dilakukan secara konvensional sekarang telah beralih melalui elektronik ataupun media baru. Dengan adanya komunikasi melalui media baru diharapkan terjadi interaksi dua arah yang berimbang pada terjadinya perpindahan informasi. Komunikasi organisasi merupakan aspek penting dalam menjaga seluruh informasi yang efektif dan efisien serta koordinasi antar unit kerja di dalam suatu organisasi.

Jika komunikasi yang terjadi pada sebuah organisasi berjalan dengan tidak efektif dan lancar maka akan terjadi ketidaksesuaian dalam pola komunikasi organisasi tersebut. Perubahan pola komunikasi organisasi ini juga terjadi pada bidang pemerintahan. Pemerintah mengubah pola komunikasinya seiring dengan penerapan teknologi informasi di pemerintahan atau yang biasa di kenal dengan *Electronic Government* atau *e-government*.

E-government merupakan penerapan teknologi komunikasi dan informasi oleh pemerintah untuk dapat memberikan informasi dan pelayanannya kepada masyarakat atau publik secara lebih efektif dan efisien. UNDP (United Nation Development Programme) mendefinisikan *e-government* sebagai aplikasi teknologi informasi dan komunikasi oleh lembaga pemerintah yang melibatkan teknologi internet sebagai jaringannya untuk memperbaiki kualitas pelayanan kearah yang lebih baik (Indrajit, 2002, 2). Pada negara

Indonesia sendiri telah terjadi peningkatan peringkat pada hasil survei *E-Government* tahun 2022 yang dilansir dari situs aptika.kominfo.go.id, Indonesia mengalami kenaikan peringkat dari 88 di tahun 2020 menjadi peringkat 77 di tahun 2022. Hal ini menunjukkan bahwa Indonesia sudah berusaha untuk mengembangkan dan melaksanakan sistem pemerintahan berbasis elektronik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Kemunculan *e-government* menuntut untuk perkembangan di bidang teknologi informasi dan komunikasi yang dapat mendukung kemajuan suatu instansi pemerintahan khususnya dalam mengelola tata persuratan.



Gambar 1. Hasil United Nations E-Government Survey 2022
(Sumber : aptika.kominfo.go.id diakses pada 10 Februari 2023)

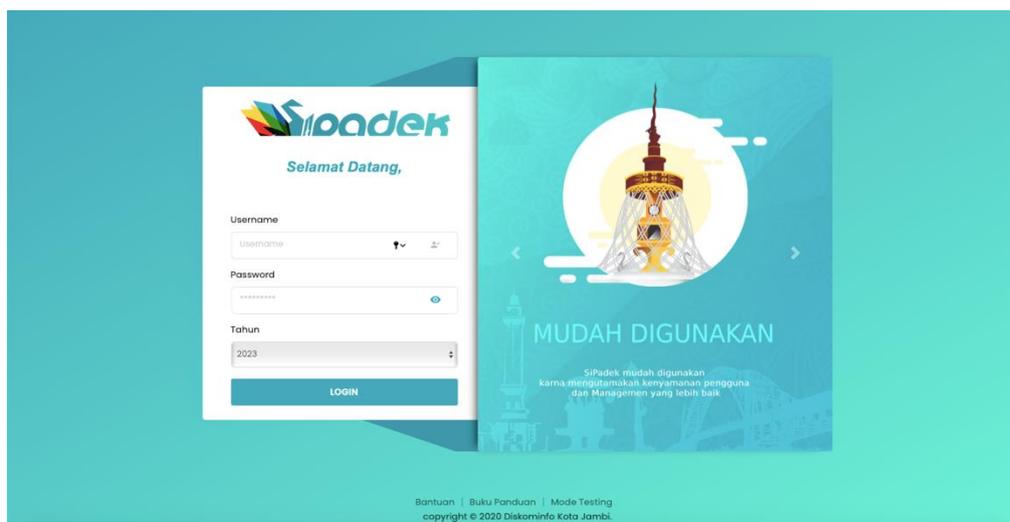
Pengelolaan persuratan di bidang pemerintahan juga mengalami perubahan pola komunikasi, yang semula melalui konvensional telah beralih dan berkembang menggunakan media baru atau digital. Penggunaan tata persuratan digital mengacu pada Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* yaitu mengatur tentang pelaksanaan yang diperlukan untuk menangani masalah strategi pengembangan *e-government* di lingkungan Pemerintahan Indonesia.

Pengelolaan persuratan merupakan salah satu aspek penting yang mempengaruhi produktivitas dan aktivitas komunikasi di suatu instansi, karena komunikasi dan persuratan yang lancar sangat berkontribusi pada kinerja organisasi yang optimal. Surat dikatakan lebih efektif karena informasi yang disampaikan sesuai dengan sumber aslinya dan tidak ada penyingkatan istilah. Pada organisasi pemerintahan surat berfungsi sebagai penunjang kelancaran pelaksanaan komunikasi bagi pimpinan dalam membuat atau mengambil suatu keputusan secara tepat dalam menghadapi suatu masalah.

Diperlukannya inovasi mengenai pengelolaan persuratan yang merupakan cara berkomunikasi dari sebuah organisasi atau instansi pemerintahan baik secara internal maupun eksternal. Mekanisme pengelolaan persuratan yang selama ini berlangsung adalah dimulai dengan penyusunan konsep surat, pengajuan konsep surat, penomoran dan penandatanganan surat, lalu diakhiri dengan pengiriman surat oleh kurir ataupun staff satuan kerja ke unit kerja lainnya secara manual/konvensional. Dalam pengirimannya dimungkinkan adanya keterlambatan surat yang berpengaruh pada informasi yang ada dalam surat tersebut, serta kemungkinan tercecernya surat dalam perjalanan tentu akan sangat berpengaruh dan menghambat kelancaran informasi dan tugas suatu instansi atau unit kerja tersebut.

Hal ini selaras juga dialami oleh Pemerintah Kota Jambi khususnya di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi mengenai masalah tata pengelolaan surat menyurat terkait surat masuk ataupun keluar baik itu secara internal maupun eksternal. Dilansir dari Jambi kita.id wakil walikota Jambi mengungkapkan bahwa sering menemukan adanya pemalsuan dokumen yang masuk ataupun terseraknya berkas penting yang informasinya harus segera dihantarkan. Penumpukan berkas surat masuk juga menjadi hambatan dalam tata pengelolaan surat pada pemerintahan kota Jambi.

Masalah ini menjadi sebuah ide dalam menginovasi tata kelola persuratan yang ada pada pemerintah Kota Jambi untuk beralih menjadi digital/elektronik. Dengan hadirnya perkembangan teknologi komunikasi melalui *new media*, pemerintah Kota Jambi membuat inovasi dalam saluran komunikasi dengan meluncurkan aplikasi SIPADEK atau Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran. Aplikasi ini berguna sebagai alat/saluran dalam berkomunikasi untuk pengelolaan tata persuratan pada Pemerintah Kota Jambi agar menjadi lebih efektif, efisien dan akuntabilitas serta memudahkan proses komunikasi baik itu dalam lingkup internal maupun eksternal. Penggunaan aplikasi SIPADEK dalam pengelolaan persuratan memungkinkan Dinas Komunikasi dan informatika Kota Jambi untuk beradaptasi dengan perubahan ini dan dapat meningkatkan efektifitas komunikasi mereka.



Gambar 2. Tampilan Website SIPADEK

(Sumber : <https://sipadek.jambikota.go.id> diakses pada 14 Februari 2023)

Aplikasi SIPADEK memuat berbagai fitur untuk pengadministrasian perkantoran diantaranya seperti manajemen surat masuk dan keluar, disposisi surat digital, arsip digital, koresponden dan ekspedisi surat, paraf dan tandatangan digital, QR code pada surat untuk keabsahan/legalitas surat, hingga memo melalui suara dan coretan digital. Penomoran naskah dinas atau

surat yang biasa dilakukan secara manual juga beralih menjadi sistem elektronik. SIPADEK menjadi inovasi dalam mewujudkan perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang memudahkan dalam melaksanakan tata persuratan dari konvensional menjadi elektronik/digital.

Pengelolaan persuratan melalui *new media* aplikasi SIPADEK ini telah mengubah cara dalam pengelolaan sistem tata persuratan dan pengarsipan di pemerintahan Kota Jambi. Tata persuratan dan pengarsipan dengan mobile memberikan kecepatan dan ketepatan penyimpanan, pencarian, hingga penemuan kembali dokumen dalam instansi. Hal ini didukung oleh sistem *new media* aplikasi yang memberikan kecepatan akses ke informasi atau dokumen yang diinginkan dalam instansi.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi sebagai pengembang aplikasi memiliki peran utama dalam pengoperasian aplikasi SIPADEK di antara SKPD lainnya di Kota Jambi. Kehadiran teknologi surat menyurat berupa aplikasi SIPADEK memberi keuntungan dalam pengelolaan tata persuratan dan arsip di DISKOMINFO Kota Jambi karena lebih cepat, tepat dan efisien serta mendukung transformasi digital yang sedang berlangsung.

Dengan penjelasan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk melihat efektivitas penggunaan aplikasi SIPADEK dalam pengelolaan persuratan yang berkaitan dengan informasi komunikasi organisasi dan media baru. Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui seberapa besar “Efektivitas Penggunaan *New Media* Dalam Pengelolaan Persuratan (Studi Kasus Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (Sipadek) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Jambi)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka rumusan masalah yang akan diteliti yakni “seberapa besar efektivitas penggunaan *new media* dalam

pengelolaan persuratan (studi kasus aplikasi sistem informasi pelayanan administrasi perkantoran (sipadek) di dinas komunikasi dan informatika kota jambi)?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada pemaparan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang akan diteliti yakni untuk mengetahui seberapa besar efektivitas penggunaan *new media* dalam pengelolaan persuratan (studi kasus aplikasi sistem informasi pelayanan administrasi perkantoran (sipadek) di dinas komunikasi dan informatika kota jambi).

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun praktis, yang mana kegunaan tersebut ialah sebagai berikut :

a. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan perkembangan untuk kajian Ilmu Komunikasi juga dapat menjadi rujukan untuk pembacanya.

b. Secara Praktis

b.1. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi

Hasil penelitian ini bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi diharapkan dapat menjadi acuan dan bahan evaluasi dalam pelaksanaan dan penggunaan aplikasi SIPADEK.

b.2. Stakeholder

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan sebagai sumber referensi atau bahan tambahan bersama dan menambah pengetahuan bagi stakeholder mengenai tata persuratan digital.

1.5 Kerangka Pikir

Sebagai landasan untuk memecahkan masalah yang telah dikemukakan, peneliti memerlukan kerangka pikir untuk menggambarkan alur pikiran

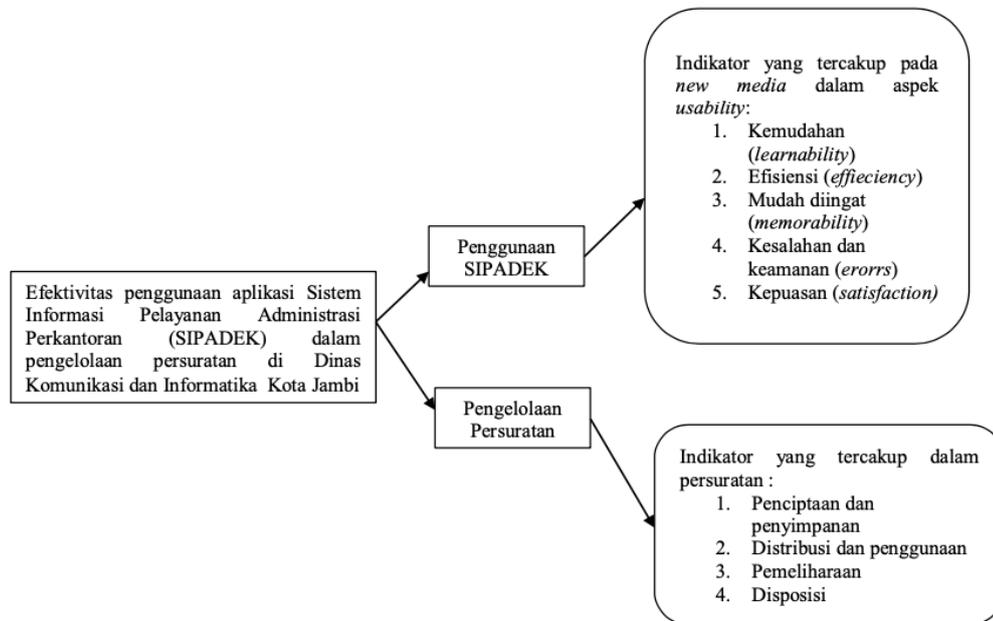
peneliti mengenai fokus penelitian. Fokus penelitian yang akan dilaksanakan mengenai efektivitas penggunaan *new media* aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK) dalam pengelolaan persuratan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi. Dalam hal ini Pemerintah Kota Jambi khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika menggunakan media aplikasi sebagai alat komunikasi dalam menyampaikan pesan/suratnya baik itu untuk internal maupun eksternal.

Pada awal peneliti melakukan pencarian informasi melalui observasi awal, peneliti menemukan permasalahan terkait dengan penggunaan aplikasi SIPADEK dalam pengelolaan persuratan. Adapun permasalahannya yaitu terletak pada sumber daya manusia. Beberapa pengguna masih belum mengoperasikan aplikasi SIPADEK dengan baik dan masih ragu akan fitur/menu pada aplikasi.

Menurut peneliti hal ini menjadi permasalahan karena kemampuan sumber daya manusia merupakan hal utama dalam menentukan keberhasilan dan keefektivitasan suatu program. Variabel bebas (X) penelitian ini yaitu penggunaan aplikasi SIPADEK untuk mengetahui besaran pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan menguraikan indikator *usability* yaitu kemudahan (*learnability*), efisien (*efficiency*), mudah diingat (*memorability*), kesalahan dan kemanan (*errors*) dan kepuasan (*satisfaction*). Sedangkan variabel dependen pada penelitian ini adalah pengelolaan persuratan dengan indikator yaitu penciptaan dan penyimpanan, distribusi dan penggunaan, pemeliharaan, dan diposisi.

Pada penelitian ini menggunakan teori *New Media* oleh Pierre Levy, yaitu membahas mengenai perkembangan media dari konvensional ke era *digital*. Teori *new media* terdapat pada karakteristik salurannya yang dapat digunakan untuk berkomunikasi secara dua arah sehingga komunikasi dapat dilakukan secara interaktif dan dapat menghasilkan feedback dan pertukaran informasi dengan menggunakan teknologi komunikasi.

Dari uraian tersebut, alasan peneliti menggunakan teori tersebut adalah karena indikator dari teori tersebut cocok atau sesuai dengan penelitian ini. Berdasarkan kerangka pikir di atas dapat digambarkan dalam bagan kerangka pikir sebagai berikut:



Gambar 3. Kerangka Pikir
(Sumber: Diolah Oleh Peneliti)

1.6 Hipotesis

Berdasarkan dari latar belakang, rumusan masalah serta kerangka pemikiran yang telah dipaparkan, maka dibuatlah hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H_a : Efektivitas Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK) berpengaruh terhadap Pengelolaan Persuratan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi.

H_o : Efektivitas Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK) tidak berpengaruh terhadap Pengelolaan Persuratan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Dalam Penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian terdahulu sebagai perbandingan dan tolak ukur serta mempermudah penulis dalam menyusun penelitian ini. Tinjauan pustaka harus mengemukakan hasil penelitian lain yang relevan dalam pendekatan permasalahan penelitian: teori, konsep-konsep, analisa, kesimpulan, kelemahan dan keunggulan pendekatan yang dilakukan orang lain. Peneliti harus belajar dari peneliti lain, guna menghindari duplikasi dan pengulangan penelitian atau kesalahan yang sama seperti yang dibuat oleh peneliti sebelumnya. (zainudin, 2008: 100).

Peneliti telah menganalisis penelitian terdahulu yang berkaitan dengan bahasan dalam penelitian ini. Adapun penelitian sebelumnya dipakai sebagai acuan dan referensi penulis dan mempermudah peneliti dalam menyusun penelitian ini.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

1	Penulis	Hendra Fajri, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Indonesia, 2020
	Judul Penelitian	Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai Pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Di Kabupaten Kampar.
	Metode dan Tipe Penelitian	Metode pada penelitian ini adalah kualitatif dan hanya memaparkan situasi/peristiwa. Dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumen.
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hendra Fajri menunjukkan bahwa pengaruh komunikasi diagonal tidak bisa dirasakan langsung karena berhubungan dengan pegawai-pegawai di luar tim bagian. Kesempatan untuk melihat apakah pesan

		yang disampaikan tersebut berperan atau tidaknya dengan motivasi kerja pegawai biasanya hanya dapat dilihat pada saat rapat koordinasi, rapat evaluasi, dan kegiatan lainnya.
	Perbandingan	Penelitian yang dilakukan oleh Hendra Fajri mengenai bagaimana komunikasi organisasi meningkatkan motivasi kerja. Penelitian Hendra menggunakan metode kualitatif. Berbeda dengan penulis yang berfokus pada efektivitas penggunaan aplikasi dalam pengelolaan persuratan dan menggunakan metode kuantitatif.
2	Penulis	Brian Anggika Putra, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Indonesia, 2018
	Judul Penelitian	Efektivitas Penggunaan Media Baru Website dan Aplikasi Online Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pacitan Terhadap Tingkat Pengetahuan Pengunjung tentang Wisata Pacitan.
	Metode dan Tipe Penelitian	Metode pada penelitian ini adalah kuantitatif, yaitu pendekatan yang digunakan agar semua gejala yang diobservasi dapat diukur dan diubah dalam bentuk angka-angka sehingga memungkinkannya digunakan analisis statistik. Penelitian ini mengukur efektivitas penggunaan media baru website dan aplikasi online Dinas Pariwisata Kabupaten Pacitan terhadap tingkat pengetahuan pengunjung tentang wisata pacitan.
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian yang dilakukan oleh Brian Anggika menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan website dari Dinas Pariwisata Kabupaten Pacitan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat pengetahuan pengunjung tentang wisata Pacitan berdasarkan hasil uji regresi linear bergandanya.
	Perbandingan	Penelitian yang dilakukan oleh Brian Anggika fokus pada pengaruh efektivitas penggunaan website terhadap tingkat pengetahuan pengunjung dan memiliki variabel independen 2. Berbeda dengan penulis yang berfokus pada efektivitas penggunaan aplikasi dalam pengelolaan persuratan dan hanya memiliki 1 variabel independen.

3	Penulis	Andi Irfadillah, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2021.
	Judul Penelitian	Efektivitas Komunikasi Terhadap Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba.
	Metode dan Tipe Penelitian	<p>Jenis penelitian yang digunakan oleh Andi Irfadillah adalah penelitian kuantitatif untuk memberikan gambaran hubungan antara berbagai variabel.</p> <p>Metode penelitian kuantitatif ini digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis yang bersifat kuantitatif statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang sudah ditetapkan.</p>
	Hasil Penelitian	<p>Hasil penelitian yang dilakukan oleh Andi Irfadillah menunjukkan bahwa dari ketujuh indikator efektivitas komunikasi memiliki nilai skor lebih dari atau sama dengan 80,71%, yang artinya efektif.</p> <p>Dari ketujuh indikator membuktikan bahwa efektivitas komunikasi terhadap pelayanan kartu tanda penduduk pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumbala berjalan dengan efektif sesuai dengan hipotesis.</p>
	Perbandingan	<p>Penelitian yang dilakukan oleh Andi Irfadillah meneliti tentang efektivitas komunikasi terhadap pelayanan kartu tanda penduduk pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan menggunakan teori 7C yang dikemukakan oleh Cultip yaitu Credibility (Kredibilitas), Context (Konteks), Content (Isi), Clarity (Kejelasan), Continuity and consistency (Kontinuitas dan konsistensi), Channel (Saluran), Capability of the audiens (Kapasitas kemampuan audiens dalam menganalisisnya).</p> <p>Sedangkan penulis meneliti tentang efektivitas penerapan aplikasi pemerintahan dalam pengelolaan persuratan dengan menggunakan teori informasi organisasi dengan indikator <i>usability</i>, hal itu menjadi perbedaan dari penelitian terdahulu ini.</p>

(Sumber: Diolah Oleh Peneliti)

Dari ketiga penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, diketahui terdapat perbedaan pada subyek penelitian. Namun pada ketiga penelitian di atas juga terdapat persamaan dalam metode penelitian yang digunakan.

2.2. Gambaran Umum

a. Sejarah Singkat Dinas KOMINFO Kota Jambi

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Jambi merupakan salah satu dinas di lingkup Pemerintahan Kota Jambi yang mengelola urusan pemerintah di bidang komunikasi dan informatika. Diskominfo Kota Jambi secara legal dibentuk berdasarkan Peraturan daerah Kota Jambi Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Jambi. Jumlah pegawai pada Diskominfo Kota Jambi berjumlah 103 pegawai yang terbagi pada sekretariat dan 4 bidang di lingkungan Diskominfo Kota Jambi.

Penggunaan aplikasi SIPADEK ditujukan untuk seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di lingkup Pemerintahan Kota Jambi. Hingga saat ini pengguna dari SIPADEK ialah 32 organisasi perangkat daerah (OPD) Kota Jambi, 11 Kecamatan, 62 Kelurahan, BNN Kota Jambi, BAZNAS Kota Jambi, BPS Kota Jambi, TP PKK Kota Jambi, Kodim 0415 Jambi.

Diskominfo Kota Jambi sangat mendukung penerapan *Smart City* Kota Jambi, ditandai dengan telah meluncurkan 76 aplikasi untuk pelayanan publik masyarakat, maupun kebutuhan internal penyelenggaraan pemerintah Kota Jambi. Diskominfo Kota Jambi juga melakukan inovasi-inovasi untuk menyebarluaskan informasi melalui sosial media yaitu *website*, *Instagram*, dan *Youtube* yang dikelola langsung oleh dinas tersebut. Diskominfo Kota Jambi berkomitmen untuk konsisten menjaga *Smart City* Kota Jambi yang sustainable dan adaptif serta mengedepankan keterbukaan informasi publik dan kemudahan dalam mengakses informasi. Hasil dari Pemetaan Urusan telah di validasi oleh pemerintah pusat menunjukkan bahwa skor

Diskominfo Kota Jambi dalam urusan kelembagaan yang menangani urusan komunikasi dan informatika berada pada Dinas Tipe A.

b. Visi dan Misi

1) Visi :

Terselenggaranya jaringan komunikasi dan informatika yang terintegrasi untuk mendukung terwujudnya Pemerintahan yang baik. Tujuan penerapan teknologi komunikasi dan informasi terpadu adalah untuk mengelola informasi Pemerintah Kota Jambi secara elektronik secara sistematis, menyeluruh, dan konsisten, sehingga keabsahan informasi dapat dipercaya dan dapat dijadikan sebagai landasan.

2) Misi :

Sebagai bentuk nyata dari visi tersebut, ditetapkanlah misi Diskominfo Kota Jambi yang menggambarkan hal yang seharusnya terlaksana, sehingga hal yang masih abstrak terlihat pada visi akan lebih nyata pada misi tersebut. Mewujudkan jaringan komunikasi dan informatika yang terintegrasi. Lalu, mewujudkan sarana komunikasi dan diseminasi informasi yang efektif. Melaksanakan pengelolaan data dan produksi secara elektronik serta melaksanakan urusan rumah tangga untuk mendukung peningkatan kapasitas organisasi dan pengembangan sumber daya manusia.

c. Struktur Organisasi



Gambar 4. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi

(Sumber Website diskominfo.jambikota.go.id)

d. Tampilan dan cara Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK)

Berikut tampilan dan cara penggunaan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK) yang digunakan pada pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi.

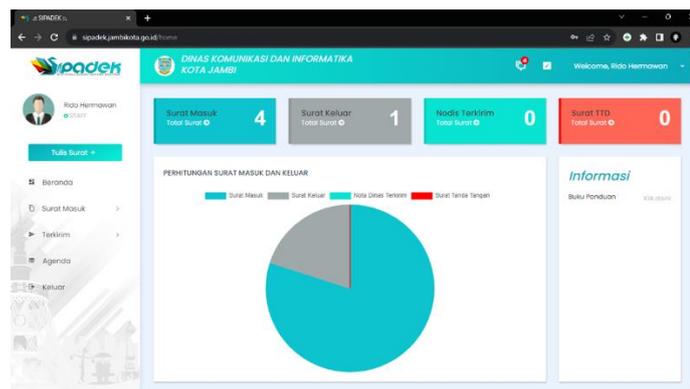
Gambar 5. Halaman utama aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK)



(Sumber Website sipadek.jambikota.go.id)

Pada halaman utama aplikasi SIPADEK terlihat kolom *username* dan *password* yang harus diisi dengan akun yang telah terdaftar untuk masuk/*login* ke aplikasi SIPADEK.

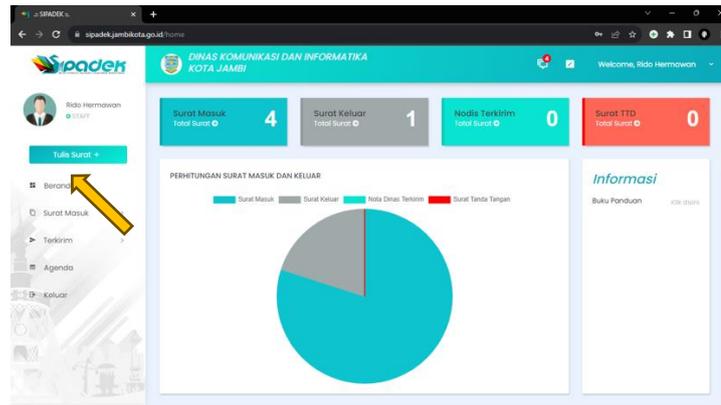
Gambar 6. Dashboard aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK)



(Sumber Website sipadek.jambikota.go.id)

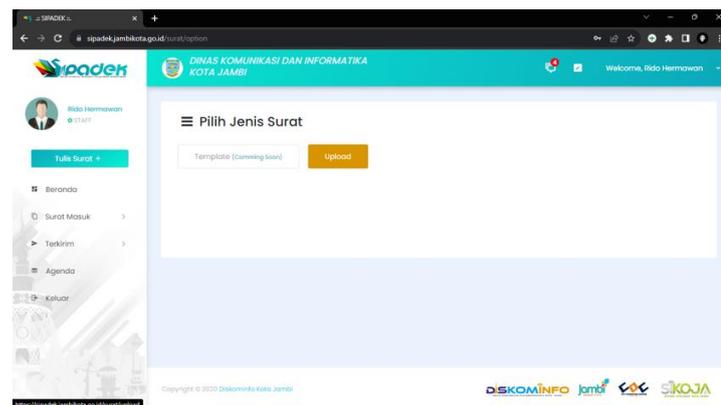
Selanjutnya setelah berhasil *login*/masuk, pengguna akan diarahkan pada laman *dashboard* yang menunjukkan berbagai macam fitur menu sesuai dengan kebutuhan penggunaannya.

Gambar 7. Membuat surat keluar pada aplikasi SIPADEK



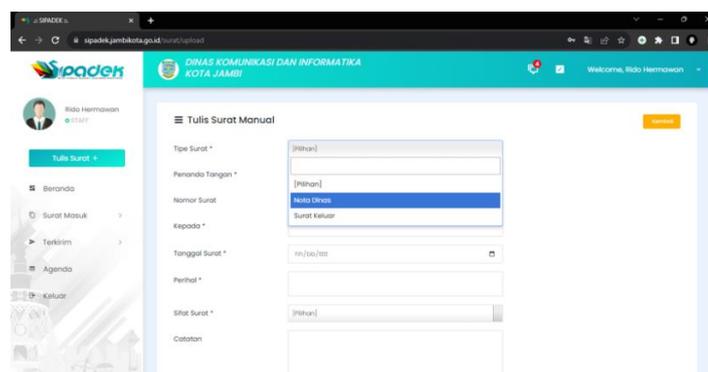
Untuk membuat surat keluar, pengguna dapat meklik tombol di sebelah kiri Tulis Surat, selanjutnya akan diarah kan pada laman pilih jenis surat

Gambar 8. Laman pilih jenis surat aplikasi SIPADEK



Kemudian pengguna meng-klik upload, untuk memilih Jenis Surat yang akan di buat. Maka tampilannya akan menjadi seperti gambar berikut ini:

Gambar 9. Tulis surat manual aplikasi SIPADEK



Gambar 10. Tulis surat manual aplikasi SIPADEK

The screenshot shows the 'Tulis surat' form in the SIPADEK application. The user is Rido Hermawan. The form includes the following fields:

- File Surat:** A field with a file upload icon and the text 'Tidak ada file yang dipilih'.
- Lampiran 1:** A field with a file upload icon and the text 'Tidak ada file yang dipilih'.
- Lampiran 2:** A field with a file upload icon and the text 'Tidak ada file yang dipilih'.
- Lampiran 3:** A field with a file upload icon and the text 'Tidak ada file yang dipilih'.
- Dilisi jika perlu ada kegiatan:** A section with two date pickers: 'Tanggal Mulai' and 'Tanggal Akhir', both set to '11/10/2024'.
- Agenda:** A large text area for entering the agenda details.
- Simpan:** A blue button at the bottom right to save the letter.

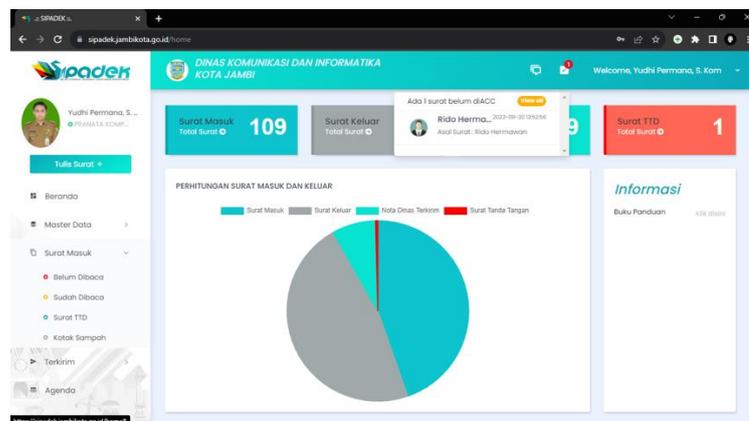
Pada pilihan Jenis Surat, terdapat 2 pilihan yaitu:

- Nota Dinas
- Surat Keluar

Pengguna memilih salah satu jenis surat, kemudian mengisi semua keterangan pada kolom isian tersebut. Setelah mengisi semua kolom, Klik tombol “Simpan” untuk mengirimkan surat kepada atasan pada aplikasi SIPADEK. Proses selanjutnya akan naik berjenjang sesuai jabatan yang ada pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi

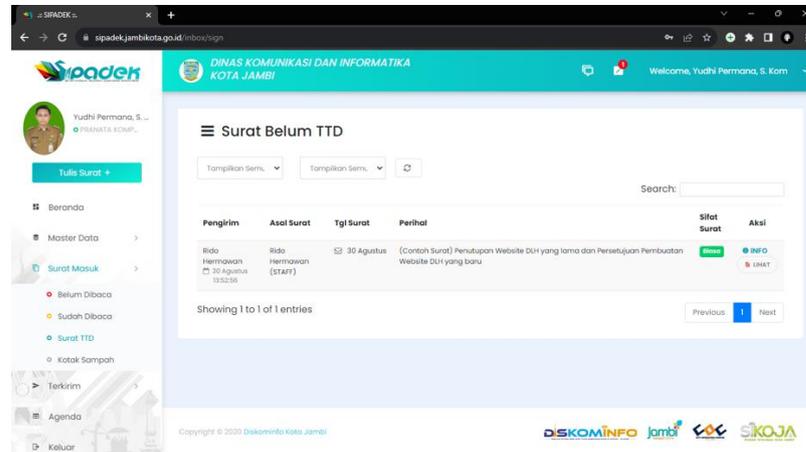
Pada laman atasan atau yang berhak untuk menindak lanjuti akan terlihat notifikasi atau pemberitahuan bahwa terdapat surat yang belum di ACC dan harus segera di tandatangani. Pengguna selaku atasan akan memilih fitur Surat TTD pada posisi sebelah kiri

Gambar 11. Laman atasan aplikasi SIPADEK



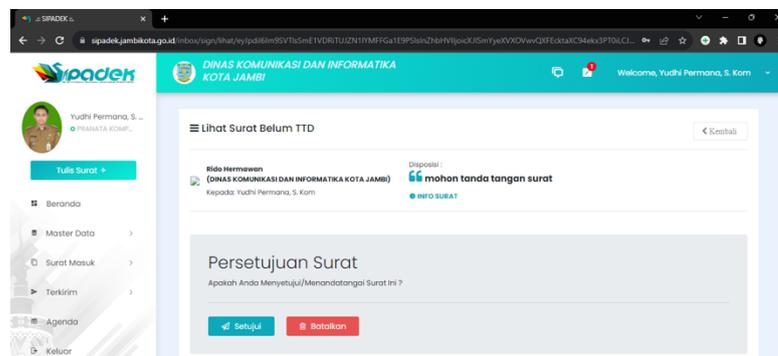
Berikut tampilan surat yang akan disetujui oleh atasan sebelum di buka pada lama surat belum TTD.

Gambar 12. Surat belum TTD

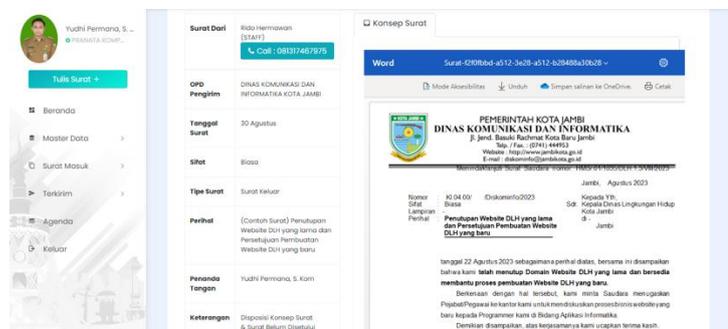


Kemudian, pengguna menekan atau meng-klik surat yang akan ditanda tangani tersebut, dengan meng-klik tombol Lihat.

Gambar 13. Lihat surat belum TTD



Gambar 14. Lihat surat belum TTD



Pengguna meng-klik Tombol “Setujui” untuk penandatanganan surat elektronik tersebut. Selanjutnya surat akan berada di Akun Agendaris, dari setiap

Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan akan di download, beri tanda tandangan, barcode sipadek dan dikirim ke OPD Lain sesuai surat yang di buat.

2.3. Teori Media Baru (*New Media*)

Media baru merupakan perkembangan teknologi yang berkembang pada era komunikasi interaktif, teknologi media baru merupakan konvergensi dengan teknologi media lama sehingga teknologi ini menawarkan berbagai fitur yang memudahkan masyarakat dan juga penggunaannya yang lebih efisien. *New Media* (media baru) ialah sebuah teori yang dikembangkan oleh Pierre Levy yang mengemukakan bahwa *new media* merupakan teori yang membahas mengenai perkembangan media dari konvensional ke era *digital*.

Kemunculan *new media* (media baru) merupakan salah satu hasil dari perkembangan teknologi komunikasi yang baru dan digital. Manfaat *new media* sebagai salah satu alat untuk mendukung proses komunikasi yang dapat digunakan oleh individu, kelompok, organisasi maupun negara.

Media baru dideskripsikan sebagai produk teknologi komunikasi yang hadir bersamaan dengan komputer digital. Aplikasi merupakan salah satu *new media* yang merupakan alternatif dari media tradisional dan tercermin dalam budaya digital. Proses komunikasi di media baru aplikasi memiliki kecepatan dalam penyebaran informasi, keterbukaan dan singkat yang terkoneksi dengan jaringan internet sehingga lebih efisien dalam penggunaannya. *New Media* (media baru) yang diartikan sebagai produk komunikasi yang termediasi teknologi, terdapat bersama komputer digital (Creeber & Martin, 2009). Menurut Herlina (Tesis, 2013:19) Karakteristik media baru dapat digunakan untuk berkomunikasi secara dua arah sehingga komunikasi dapat dilakukan secara interaktif dan dapat menghasilkan umpan balik dan pertukaran informasi. Karakteristik *New Media*, sebagai berikut:

1. Digital

Semua data yang diinput diubah menjadi angka. Dalam hal komunikasi dan media representasional data seperti teks, grafik dan diagram, foto

rekaman gambar bergerak, dan lain-lain diproses dan disimpan dalam bentuk angka dan menjadi output dalam bentuk online, atau memori drive yang diterjemahkan dan diterima sebagai tampilan layar dan dikirim kembali melalui jaringan telekomunikasi.

2. Interaktif

Media baru memungkinkan para pengguna untuk berinteraksi aktif, saling memberikan maupun menerima informasi dan dapat memberikan feedback pada saat itu juga. Berbeda dengan media lama yang pasif dan sulit untuk mendapatkan feedback secara langsung

3. Hypertextual

Merupakan potongan teks yang apabila diakses akan memberikan sambungan pada sebuah halaman website lainnya, atau dapat disebut juga dengan teks yang saling terhubung dengan teks lainnya. Munculnya hypertextual merupakan efek dari teknologi baru dalam era media baru, terutama terkait dengan jaringan internet.

4. Virtual

Virtual adalah ‘maya’ atau ‘seolah-olah’ nyata, semacam keadaan simulasi dari bentuk nyata. Virtual merupakan komunikasi (proses penyampaian dan penerimaan pesan) menggunakan cyberspace atau ruang maya bersifat interaktif.

5. Jaringan

Sebuah internet tidak dapat berguna jika tidak terdapat user atau penggunanya. Dalam hal ini internet dapat menyebabkan sebuah hubungan antara satu pengguna dengan pengguna lainnya.

2.4. Usability

Usability adalah mengukur tingkatan kualitas pada sistem khususnya pada perangkat lunak agar mudah untuk dipelajari, mudah untuk digunakan, serta menjadi sebuah prioritas alat bantu dalam penyelesaian urusan atau suatu tugas. *Usability* berasal dari kata *Usable* yang secara umum berarti dapat digunakan dengan baik. Menurut Joseph Dumas dan Janice Redish (1999) *usability* mengacu kepada bagaimana pengguna bisa mempelajari dan

menggunakan produk untuk memperoleh tujuannya dan seberapa puas mereka terhadap penggunaannya.

Menurut Nielsen (1993) melakukan *Usability Testing* terhadap aplikasi itu penting karena aspek *Usability* merupakan kunci keberhasilan aplikasi dan syarat penerimaan pengguna terhadap suatu aplikasi. “Jika sebuah aplikasi gagal menunjukkan dengan jelas apa yang pengguna cari atau inginkan dari aplikasi, maka pengguna akan meninggalkan aplikasi tersebut dan memilih untuk tidak menggunakannya kembali”(Lestari, 2014). Aplikasi yang merupakan bagian dari *new media* harus dapat menawarkan aspek *usability*, yang dimaksud dari *usability* adalah bahwa aplikasi harus dapat digunakan atau mempunyai kegunaan dengan baik. Definisi *usability* Menurut ISO dalam Dewanto (2006:120) yaitu bagian yang membantu pemakai didalam menyelesaikan keputusan secara efisien, efektif dan bertahan atas segala faktor, yaitu efisien, efektif dan kepuasan:

1. Efisien didalam menggunakan sumber-sumber kebutuhan.
2. Efektif, keputusan pada kecepatan kualitas.
3. Kepuasan, sebagai pengguna yang memiliki pengalaman didalam melakukan suatu pekerjaan.

Berdasarkan definisi tersebut, menurut Nielsen J. (2006) *usability* dapat diukur dengan menggunakan komponen:

- a. Kemudahan (*learnability*), seberapa mudah suatu perangkat digunakan oleh pengguna dan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pengguna.
- b. Efisiensi (*efficiency*), sumber daya yang dikeluarkan guna mencapai ketepatan dan kelengkapan tujuan.
- c. Daya ingat (*memorability*), berkaitan dengan kemampuan daya ingat pengguna tentang isi konten yang berada di perangkat.

- d. Kesalahan dan keamanan (*errors*), berkaitan dengan berapa banyak kesalahan ketika pengguna menggunakan perangkat tersebut.
- e. Kepuasan (*satisfaction*), berkaitan dengan kepuasan apa yang didapat pengguna selama menggunakan perangkat tersebut.

2.5. Efektivitas

Efektivitas merupakan faktor kunci dalam mencapai tujuan yang ditetapkan dalam suatu organisasi, kampanye, atau program apapun. Ketika suatu tujuan atau sasaran tercapai sebagaimana ditetapkan, itu dapat dikatakan efektif. Menurut Mardiasmo (2002: 132) efektivitas pada hakikatnya mengacu pada pencapaian tujuan atau sasaran. Efektivitas adalah hubungan antara *output* dengan tujuan atau sasaran yang ingin dicapai. Efektivitas pada dasarnya menunjukkan pada suatu arah tercapainya hasil, biasanya dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang ingin dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat bagaimana cara mencapai hasil yang ingin dicapai yaitu dengan membandingkan antara *output* dan *inputnya*.

Penilaian efektivitas dari suatu organisasi secara keseluruhan akan ditentukan oleh apakah tujuan itu tercapai dengan baik atau sebaliknya penilaian prestasi perseorangan merupakan suatu organisasi. Keberhasilan suatu organisasi dapat dilihat dari pencapaian tujuan organisasinya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, terdapat beberapa aspek efektivitas organisasi. Agris dalam Tangkilisan (2005: 139) mengemukakan pendapat bahwa efektivitas organisasi ialah keseimbangan atau pendekatan secara optimal pada pencapaian tujuan. Kemampuan dan pemanfaatan tenaga manusia, dengan demikian bahwa konsep organisasi merujuk pada tingkat organisasi melakukan kegiatan atau fungsi-fungsi sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan menggunakan secara optimal alat dan sumber yang ada.

Aktivitas organisasi menyangkut pada dua aspek, yaitu tujuan organisasi dan pelaksanaan fungsi atau cara untuk mencapai tujuan tersebut. Efektifitas dalam kegiatan organisasi dapat dirumuskan sebagai tingkat perwujudan sasaran yang menunjukkan dimana seseorang telah dicapai. Organisasi bisa dikatakan efektif apabila para anggotanya telah merasa puas. Beberapa pandangan mengatakan bahwa susunan organisasi merupakan hal yang penting, tetapi susunan tersebut perlu diberikan kebebasan dalam bertindak.

Berdasarkan dari beberapa pengertian dan penjelasan mengenai aktivitas dapat disimpulkan bahwa efektifitas ialah suatu keadaan dimana menunjukkan rencana yang dapat tercapai. Semakin banyak yang tercapai, semakin efektif pula kegiatan tersebut.

2.6. Aplikasi

Pengertian aplikasi secara umum adalah alat Terapan yang terpadu sebagai sesuai kemampuan yang dimilikinya, aplikasi komputer yang siap pakai bagi *user* atau penggunanya. Menurut Irawan, Deni (2013) dalam bukunya “Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi” menyatakan bahwa: Aplikasi atau perangkat lunak merupakan *software* jadi yang siap untuk digunakan. Aplikasi merupakan komponen yang bermanfaat sebagai media untuk menjalankan pengolahan data ataupun berbagai kegiatan lainnya seperti pembuatan atau pengolahan dokumen. Aplikasi dapat disimpulkan yaitu sebagai *software* atau alat terapan yang dibuat untuk mengerjakan tugas-tugas khusus.

Menurut Hasan Abdurahman dan Asep Ririh Riswaya (2014), aplikasi adalah program untuk menjalankan perintah perintah dari pengguna aplikasi tersebut dengan tujuan mendapatkan hasil yang lebih akurat sesuai dengan tujuan pembuatan. Aplikasi mempunyai sebuah arti yaitu pemecahan masalah yang menggunakan salah satu teknik pemrosesan data yang diharapkan.

2.7. Pengelolaan Surat

2.7.1. Pengelolaan

Kata pengelolaan berasal dari kata dasar yaitu kelola yang memiliki arti menyelenggarakan, mengurus, dan mengusahakan. Pengelolaan dalam percakapan sehari-hari sering di identifikasikan dengan kata manajemen. Hani Handoko (2014:8), mendefinisikan pengertian manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumberdaya organisasi agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. setiap organisasi harus diatur sedemikian rupa agar tujuan organisasi tersebut tercapai.

KBBI (2008:657) menyatakan bahwa “pengelolaan adalah proses pengawasan segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan dan pencapaian tujuan”. Pengelolaan dapat diartikan sebagai proses kegiatan pengendalian tertentu atas segala sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan dengan bantuan orang lain. Dari definisi-definisi pengelolaan yang telah dijabarkan, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan merupakan kegiatan penanganan terhadap suatu hal dengan melibatkan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pengelolaan juga dapat diartikan dengan suatu rangkaian merencanakan, mengatur, mengelola, mengontrol, dan pemantauan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2.7.2. Surat

Surat merupakan salah satu alat komunikasi tertulis yang diperuntukan menyampaikan sebuah informasi kepada suatu pihak ke pihak lain. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), surat memiliki arti kertas yang bertulis atau juga secarik kertas sebagai tanda atau juga sebuah keterangan, sesuatu yang ditulis. Isi dari surat biasanya berupa informasi mengenai pernyataan, permintaan, pemberitahuan, pertanyaan, sanggahan, penawaran atau sebuah laporan. Jadi surat merupakan salah satu alat

komunikasi tertulis untuk menyampaikan sesuatu kepada pihak lain, baik atas nama pribadi ataupun atas nama organisasi atau instansi.

Surat merupakan bagian yang tidak bisa terpisahkan dari suatu aktivitas manusia hingga pada masa modern saat ini. Menurut Suryani, dkk (2014:2) mengemukakan bahwa “Surat sebagai secarik kertas yang berisi bahan komunikasi yang disampaikan oleh seseorang kepada orang lain, baik atas nama pribadi maupun organisasi atau lembaga instansi”. Khususnya pada instansi pemerintahan, administrasi proses surat-menyurat merupakan bagian penting dalam prosesnya.

Surat juga mengalami modernisasi yang mana awalnya surat dalam bentuk konvensional fisik (kertas) beralih menjadi surat elektronik yang dilakukan secara digital atau online melalui sebuah aplikasi dengan menggunakan perkembangan teknologi internet. Fungsi surat elektronik atau digital dalam suatu instansi adalah untuk mengefisienkan tata sistem persuratan yang ada dalam sebuah instansi serta menghemat anggaran belanja dalam membeli kertas dan pengiriman surat.

Berdasarkan uraian pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa surat merupakan sebuah media komunikasi tertulis yang ditulis di atas kertas atau elektronik yang berisi informasi yang disampaikan dari satu pihak ke pihak lain atas nama pribadi ataupun instansi untuk menyampaikan maksud dan tujuan tertentu. Selain itu surat juga termodernisasi dengan beralihnya surat konvensional menjadi surat elektronik untuk memudahkan tata persuratan agar lebih efektif dan efisien.

2.7.3. Jenis-Jenis Surat

Terdapat beberapa jenis surat yang biasa ditemui dalam kehidupan sehari-hari, baik digunakan antar instansi, perusahaan ataupun organisasi. Jenis-jenis surat berdasarkan isi, keamanan, urgensi penyelesaian, dan tujuan. Pada Jurnal (Oktavia D.P., 2017) Menurut Barthos jenis-jenis surat dibagikan sebagai berikut :

a) Menurut Isinya

Jenis surat berdasarkan isinya yang digunakan pada pemerintahan adalah surat dinas. Surat dinas adalah surat yang berisi mengenai masalah kedinasan ataupun administrasi pemerintah. Surat dinas dibuat oleh instansi pemerintahan dan akan dikirimkan kepada pihak yang memiliki hubungan dengan instansi tersebut, dikarenakan surat dinas bersifat resmi maka surat ditulis dengan bahasa resmi.

Contoh dari surat dinas yaitu instruksi, surat tugas, surat keputusan, pengumuman, surat edaran, surat penagihan dan surat undangan rapat dinas. Pada pemerintah Kota Jambi surat dinas telah beralih dari konvensional menjadi digital atau melalui aplikasi sebagai saluran yang telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Walikota Jambi Nomor 17 Tahun 2020 yaitu aplikasi Sistem Informasi Administrasi Perkantoran (SIPADEK).

b) Menurut Keamanan Isinya

Menurut keamanan isinya surat terbagi menjadi tiga, yaitu surat sangat rahasia, surat rahasia, dan surat biasa. Masing-masing surat tersebut memiliki pengertian yang berbeda-beda. Surat sangat rahasia merupakan surat yang berisi dokumen yang sangat penting yang berhubungan dengan keamanan negara ataupun rahasia pribadi seseorang. Surat ini biasa berhubungan dengan keamanan negara, dan biasanya diberi tanda "RHS" atau "SR". Pada surat elektronik jenis surat ini menjadi sifat surat.

Lalu surat rahasia adalah surat yang berisi dokumen penting yang hanya diketahui oleh pejabat yang berhak menerimanya. Pada surat elektronik jenis surat ini menjadi sifat surat. Selanjutnya surat biasa ialah surat yang berisi masalah umum dan biasa. Bukan bersifat rahasia dan bila diketahui orang lain tidak merugikan lembaga atau

perseorangan yang bersangkutan. Pada surat elektronik jenis surat ini menjadi sifat surat.

c) Menurut Urgensi Penyelesaian

2. Surat sangat segera (Kilat)

Surat sangat segera (Kilat) adalah surat yang harus segera dikirim dan isinya secepatnya diketahui oleh penerima surat dan mendapat tanggapa atas isi surat dengan cepat. Surat jenis ini harus diprioritaskan daripada surat lainnya.

3. Surat segera

Surat segera adalah surat yang harus segera diketahui dan ditanggapi. Penyelesaian surat ini dilakukan pada kesempatan pertama tetapi disesuaikan dengan pedoman yang berlaku pada suatu instansi tersebut.

4. Surat biasa

Surat biasa adalah surat yang isinya maupun cara pengirimannya tidak memerlukan cara secepatnya, tetapi sesuai urutan penyelesaian berdasarkan jadwal aktifitasnya.

d) Menurut Tujuan dan Isinya

Jenis surat berdasarkan wujudnya dibedakan menjadi beberapa macam, yaitu surat pemberitahuan, surat perintah, surat permohonan, surat teguran/peringatan, surat panggilan, surat pengantar, surat keputusan.

2.7.4. Pengelolaan Surat

Pengelolaan surat-surat adalah suatu kegiatan administrasi yang penting dalam kantor, organisasi ataupun perusahaan. Hal ini dikarenakan surat biasa berisi informasi penting bagi instansi atau organisasi tersebut. Dalam pengelolaan surat terdapat dua macam yaitu surat masuk dan surat keluar. Menurut Nuraida (2014:88) pengertian “Surat masuk adalah surat yang masuk kedalam suatu instansi atau perusahaan atau bagian dalam suatu instansi atau perusahaan, yang berasal dari instansi atau perusahaan lain atau

dari bagian lain dari instansi atau perusahaan yang sama”. Sementara itu Nuraida (2014:91) menjelaskan pengertian”Surat keluar adalah surat yang dikirim oleh suatu instansi atau perusahaan atau dari bagian di dalam instansi atau perusahaan tersebut, yang ditujukan ke instansi atau perusahaan lain atau ke bagian lain dalam instansi atau perusahaan yang sama”.

Dengan seiring berjalannya waktu pengelolaan surat yang semulanya konvensional telah beralih menjadi elektronik atau digital. Tujuan dari pengelolaan surat elektronik sendiri adalah agar surat dapat sampai kepada pihak yang berkepentingan dengan cepat, tepat, aman, dan efisien serta dapat meminimalisir biaya kertas. Adapun prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar elektronik menurut Tata Naskah Dinas Elektronik dalam Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia sebagai berikut:

1. Pengelolaan Alur Surat Masuk

Keterangan alur surat masuk sebagai berikut:

- a. Surat masuk diterima oleh bagian tata Usaha atau umum.
- b. Staf tata Usaha melakukan pencatatan data agenda surat masuk dan penyimpanan fisik surat dengan melakukan pemindaian dokumen. Pemindaian dokumen bersifat opsional, apabila surat yang diterima sudah dalam bentuk naskah elektronik atau merupakan surat yang bersifat rahasia pemindaian dokumen tidak diperlukan.
- c. Data agenda surat masuk tersimpan dalam basis data yang terpusat.
- d. Pengguna tujuan surat dapat melihat data surat masuk yang ditujukan kepadanya untuk diperiksa isi surat masuk tersebut.
- e. Apabila surat tersebut salah alamat, terdapat fasilitas khusus untuk mengembalikan ke bagian tata usaha agar dilakukan penyesuaian.
- f. Pengguna tujuan surat dapat menangani surat masuk tersebut dengan membuat disposisi. Alur kerja selanjutnya akan mengikuti alur kerja disposisi.
- g. Apabila diperlukan, Yuzar tujuan surat dapat melakukan penanganan secara langsung.

2. Disposisi

Jelaskan alur kerja disposisi adalah sebagai berikut:

- a. Alur disposisi merupakan kelanjutan dari penanganan surat masuk atau disposisi lanjutan. Pembuat disposisi merupakan pengguna tujuan surat yang menerima surat masuk pertama kali atau penerima disposisi yang melakukan disposisi lanjutan.
- b. Posisi dilengkapi dengan keterangan perintah yang diberikan kepada *user* penerima disposisi. Data disposisi yang telah diisi akan tersimpan dalam basis data yang terpusat sistem secara otomatis melengkapi disposisi ini dengan dokumen Lampiran berupa agenda surat masuk yang juga dapat dilihat isinya oleh pengguna penerima disposisi.
- c. Pengguna penerima disposisi dapat melihat secara langsung isi perintah disposisi melalui aplikasi TNDE.
- d. Menerima disposisi harus membuat laporan disposisi untuk atasan.
- e. Laporan disposisi yang dibuat berisi keterangan singkat pelaksanaan disposisi dan konsep surat apabila diperlukan.
- f. Pengguna pembuat disposisi dapat memberikan catatan terhadap laporan yang telah dibuat oleh penerima disposisi sehingga proses pembuatan laporan dan pemberian catatan akan berlangsung terus sampai disetujui pengguna pembuat disposisi.
- g. Apabila diperlukan, penerima disposisi dapat telepon disposisi lanjutan kepada bawahannya.

3. Pengelolaan Alur Surat Keluar

Penjelasan alur surat keluar elektronik sebagai berikut :

- a. Pembuatan konsep surat bukan disposisi (surat inisiatif)
Mekanisme pembuatan surat keluar yang tidak melalui proses posisi diawali dengan pembuatan konsep surat.
 - 1) konsep surat dibuat oleh unit kerja yang mempunyai inisiatif membuat konsep surat keluar.
 - 2) konsep surat dibuat dengan menggunakan *template*/borang acuan naskah dinas.

- 3) Apabila diperlukan konsep surat dapat diajukan kepada pimpinan untuk mendapat persetujuan.
- b. Tindak lanjut laporan disposisi

Orang di posisi yang telah disepakati pada alur sebelumnya dapat menjadi konsep surat keluar.
 - c. Unit kerja akan membuat agenda surat keluar untuk mendapatkan nomor agenda
 - d. Surat diberi nomor dengan memilih format penomoran yang berlaku.
 - e. Surat lengkap dan siap untuk dicetak.
 - f. Surat yang telah dicetak di di bubu hi tandatangan dan cap sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.
 - g. Langkah terakhir adalah melakukan pemindaian terhadap surat yang telah di bubu hi tandatangan dan cap untuk disimpan sebagai dokumen elektronik.

Pada pengelolaan surat tidak lepas dari pengelolaan arsipnya. Arsip merupakan suatu informasi yang terekam dalam media dan bentuk apa pun, yang diterima atau dibuat oleh organisasi dalam rangka operasional organisasi. Jadi dalam pelaksanaan persuratan di setiap organisasi tidak akan terlepas dari aktivitas arsip. Pengelolaan arsip ialah pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen dalam rangka mengelola keseluruhan daur hidup arsip yang terdiri dari beberapa fase yaitu : penciptaan dan penerimaan (*creation and receipt*), pendistribusian (*distribution*), penggunaan (*use*), pemeliharaan (*maintenance*), dan penyusutan suatu arsip.

Dengan kata lain pengelolaan kearsipan merupakan suatu proses kegiatan mulai ari penerimaan, pengumpulan, pengaturan, pemeliharaan, dan penyimpanan dokumen menurut sistem tertentu, sehingga saat diperlukan dapat ditemukan dengan cepat dan mudah. Arsip berdasarkan fungsi dan kegunaanya terbagi menjadi

dua, yaitu arsip dinamis dan arsip statis. Arsip dinamis adalah arsip yang digunakan secara langsung dalam kegiatan sehari-hari dan disimpan dalam jangka waktu yang lama. Sedangkan arsip statis yaitu arsip yang sudah tidak dipergunakan karena telah habis masa retensinya dan memiliki nilai kesejarahan dan telah diverifikasi oleh Arsip Nasional Republik Indonesia atau Lembaga Kearsipan.

Proses pengelolaan arsip elektronik memiliki perbedaan dengan pengelolaan arsip cetak. Menurut Read dan Ginn dalam (Muhidin dan Winata:2016) pada pengelolaan arsip terdapat 5 fase yaitu penciptaan, distribusi, penggunaan, pemeliharaan, dan disposisi. Semua pengelolaan arsip elektronik dapat dilakukan dalam satu tahap/siklus. Arsip elektronik yang dibuat menggunakan teknologi komputer akan langsung terintegrasi kedalam sistem pengelolaan arsip elektronik, berbeda untuk arsip yang merupakan hasil digitalitas perlu dilakukan alih media seperti *scanning*, *conversion*, dan *importing* untuk tersimpan dalam arsip elektronik.

2.8. Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK)

2.8.1. Definisi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK)

Dalam rangka implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) untuk menunjang kelancaran tugas penyelenggaraan pemerintahan dibidang tata persuratan agar dapat terlaksana secara efektif dan efisien dengan kondisi dan kebutuhan instansi di lingkungan pemerintah Kota Jambi, maka berdasarkan Peraturan Walikota Jambi Nomor 17 Tahun 2020 tentang Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK) dibuat sebagai sistem informasi surat masuk dan keluar yang digunakan untuk membantu dalam melakukan pengolahan surat masuk, surat keluar, proses distribusi atau disposisi dan sebagai pengarsipan dokumen.

Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK) dapat diakses oleh seluruh pegawai pemerintahan kota jambi dalam memudahkan tugasnya dibidang administrasi pemerintahan. Pada aplikasi SIPADEK terdapat berbagai fitur untuk pengadministrasian perkantoran diantaranya seperti penciptaan surat, manajemen surat masuk dan keluar, disposisi surat digital, arsip digital, koresponden dan ekspedisi surat, paraf dan tandatangan digital, *QR code* pada surat untuk keabsahan/legalitas surat, rekapitulasi surat.

Terdapat hak akses pengguna dalam penggunaan aplikasi SIPADEK, yaitu sebagai berikut :

1. Hak akses pengguna dalam aplikasi SIPADEK membaca surat masuk dan surat keluar, membuat konsep surat, pemeriksaan / odd surat, persetujuan surat, dan disposisi.
2. Hak akses agendaris dalam aplikasi SIPADEK bagi petugas tata Usaha / sekretariat yaitu membaca surat masuk dan surat keluar, penomoran surat, pendataan surat, pengiriman surat.
3. Hak akses administrator dalam aplikasi SIPADEK yaitu manajemen data induk pengguna (*master data user*), pemberian kewenangan roll pengguna, dan manajemen Borang acuan / Template surat masuk dan surat keluar. Untuk penambahan / perubahan pengguna dan burung acuan / tempat dilakukan dengan persetujuan atasan langsung administrator.

Tujuan dari peluncuran aplikasi SIPADEK adalah untuk mewujudkan sistem surat masuk dan surat keluar secara elektronik sesuai dengan perundang-undangan. Sasaran dari SIPADEK adalah tercapainya pemahaman tentang penyelenggaraan SIPADEK pada kepada perangkat daerah pemerintah Kota Jambi, terwujudnya keterpaduan SIPADEK pada perangkat daerah pemerintah Kota Jambi, serta terwujudnya efektivitas dan efisiensi komunikasi, khususnya terkait pemanfaatan surat masuk dan surat keluar secara elektronik pada perangkat daerah.

2.8.2. Alur Surat Masuk dan Surat Keluar Melalui Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK)

1) Surat Masuk

Berikut penjelasan mengenai alur surat masuk yang diterima dalam bentuk elektronik, yang dikirimkan oleh OPD lain melalui SIPADEK :

- a. Surat masuk diterima oleh basis data SIPADEK dan notifikasi surat masuk dapat dilihat oleh Bagian Umum/Sekretariat.
- b. Staf Bagian Umum/Sekretariat melakukan pencatatan data surat masuk. Data surat masuk tersimpan dalam basis data yang terpusat (server Aplikasi SIPADEK).
- c. Staf bagian Umum/Sekretariat melengkapi dengan lembaran disposisi kepada pimpinan/kepala sesuai alur kerja disposisi.
- d. Pimpinan/kepala secara langsung dapat melihat data surat masuk yang ditujukan kepadanya untuk diperiksa isi detail surat masuk tersebut.
- e. Pimpinan/kepala dapat memberikan disposisi dan paraf pada lembar disposisi surat masuk.
- f. Pimpinan/kepala perangkat daerah dapat melakukan penanganan secara langsung tanpa memberikan disposisi.
- g. Apabila diperlukan kordinasi segera dengan perangkat daerah lain, surat masuk segera di disposisikan kepada pejabat terkait unit kerja tertentu, untuk segera diolah dan di tandatangani oleh pimpinan.kepala, sehingga dapat cepat di distribusikan Bagian Umum/Sekretariat kepada perangkat Daerah yang diperlukan.
- h. Dalam hal surat masuk yang untuk penanganannya memerlukan persetujuan pimpinan yang lebih tinggi diteruskan dengan disertai nota dinas.

Berikut penjelasan mengenai alur surat masuk yang diterima secara langsung dalam bentuk cetak (*hard copy*) yang dikirimkan oleh OPD atau *stakeholder* lainnya :

- a. Surat masuk diterima oleh bagian umum/sekretariat dalam bentuk cetak/hardcopy.
- b. Staf bagian umum/sekretariat melakukan pendataan data surat masuk dan penyimpanan surat ke dalam SIPADEK dengan melakukan pemindaian dokumen dan diunggah ke dalam SIPADEK.
- c. Data surat masuk tersimpan dalam basis data yang terpusat pada server aplikasi Padek yang ada di data center pada dinas Kominfo.
- d. Staf bagian umum/sekretariat melengkapi dengan lembaran disposisi kepada pimpinan/kepala sesuai alur kerja disposisi.
- e. Pimpinan/kepala dapat melihat data surat masuk yang ditunjukkan kepadanya untuk diperiksa isi detail surat masuk tersebut.
- f. Pimpinan/kepala dapat memberikan disposisi dan paraf pada lembar disposisi surat masuk. Alur selanjutnya akan mengikuti alur kerja disposisi.
- g. Pimpinan/kepala perangkat daerah dapat melakukan penanganan secara langsung tanpa memberikan disposisi.
- h. Apabila diperlukan koordinasi segera dengan rakyat daerah lain, surat masuk tersebut dapat segera di disposisi kan kepada pejabat terkait di unit kerja tertentu, untuk segera di olah dan segera ditandatangani oleh pimpinan/kepala, sehingga dapat cepat didistribusikan bagian umum/sekretariat kepada perangkat daerah diperlukan.
- i. Dalam hal surat masuk yang untuk penanganannya memerlukan persetujuan pimpinan yang lebih tinggi diteruskan dengan disertai nota dinas.

2) Surat Keluar

Berikut penjelasan alur mengenai surat keluar yang diterima dalam bentuk elektronik melalui SIPADEK :

- a. Konsep surat dibuat dengan menggunakan format surat keluar oleh pembuat surat.

- b. Atasan pembuat surat melakukan pemeriksaan konsep surat. Pemeriksaan konsep surat dilakukan beberapa tingkat sesuai dengan Struktur Organisasi Perangkat Daerah.
- c. Pemeriksaan akhir konsep surat dilakukan oleh pejabat yang berwenang menandatangani surat.
- d. Setelah disetujui oleh pejabat yang berwenang menandatangani surat, maka surat akan otomatis masuk ke Surat Keluar Bagian Umum/Sekretariat.
- e. Proses berikutnya, bagian umum/sekretarat membuka surat keluar dan menyisipkan tanda tangan digital serta kode batang QR *code*) pada surat keluar.
- f. Bagian umum/sekretariat akan mencetak surat dan memberikan nomor surat sesuai format penomoran yang berlaku (tanggal surat akan diisi otomatis oleh aplikasi SIPADEK) serta memberikan cap basah pada surat keluar.
- g. Untuk kepentingan arsip surat keluar elektronik, semua surat keluar dalam bentuk hardcopy, di scan lalu diunggah ke dalam aplikasi SIPADEK dalam bentuk PDF.
- h. Surat keluar telah lengkap dan siap dikirim.

3) Disposisi

Berikut penjelasan mengenai alur kerja disposisi pada aplikasi SIPADEK:

- a. Pembuatan disposisi merupakan kelanjutan dari penggunaan surat masuk atau disposisi lanjutan. Disposisi dilengkapi dengan keterangan perintah yang diberikan oleh pembuat disposisi kepada penerima disposisi.
- b. Data disposisi yang telah di isikan, akan disimpan dalam basis data yang terpusat. Sistem secara otomatis melengkapi disposisi ini dengan dokumen berupa surat masuk yang juga dapat dilihat isinya oleh penerima disposisi.

- c. Penerima disposisi wajib melihat secara langsung isi disposisi pada aplikasi SIPADEK, dan menindak lanjuti isi disposisi.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Penelitian ini adalah menggunakan metode Kuantitatif pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lainnya (Sugiyono, 2014: 53). Lehmann (dalam Yusuf, 2014: 62) menyatakan bahwa penelitian deskriptif kuantitatif adalah salah satu jenis penelitian yang bertujuan mendeskripsikan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi tertentu, atau mencoba menggambarkan fenomena secara detail.

Dalam penelitian deskriptif kuantitatif, kedalaman isi bukanlah hal yang dijadikan fokus penelitian, melainkan gambaran yang representatif tentang sesuatu yang diteliti dan dianalisis menggunakan analisis statistik, dan secara naratif. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif yang mengumpulkan data berupa angka, dan kemudian akan diolah lalu dianalisis untuk memperoleh suatu kesimpulan ilmiah di balik data angka tersebut.

3.2 Variabel Penelitian

Secara umum variabel adalah objek yang akan dijadikan penelitian baik yang berbentuk abstrak maupun yang berbentuk real. Adapun menurut Nurdin (2019:114) terdapat dua variabel penelitian yaitu:

- a. Variabel Bebas (*independent variable*) Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi, menjelaskan atau menerangkan variabel yang lain yang menyebabkan perubahan pada variabel terikat. Variabel bebas

biasanya ditandai dengan simbol X. Variabel bebas pada penelitian ini adalah Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK).

- b. Variabel Terikat (*dependent variable*) variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain tetapi tidak dapat mempengaruhi variabel lain. Variabel terikat biasanya ditandai dengan simbol Y. Variabel terikat pada penelitian ini adalah Pengelolaan Persuratan.

3.3 Definisi Konseptual

Definisi konseptual merupakan pemaknaan dari konsep yang digunakan, sehingga akan memudahkan peneliti untuk mengoperasionalkan konsep tersebut di lapangan (Singarimbun, 2006:46). Definisi konsep mendeskripsikan teori dalam sebuah penelitian, yang mana berisi uraian sistematis mengenai teori yang digunakan. Berdasarkan definisi tersebut maka definisi konsep dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Penggunaan Aplikasi SIPADEK

SIPADEK merupakan singkatan dari sistem informasi pelayanan administrasi perkantoran yang memiliki fungsi untuk membantu dalam melakukan pengolahan surat masuk, surat keluar, proses distribusi atau disposisi dan sebagai pengarsipan dokumen bagi seluruh pegawai lingkup Pemerintah Kota Jambi. Penggunaan aplikasi ini merujuk pada bagaimana cara pegawai pemerintah Kota Jambi dalam menerapkan penggunaan aplikasi pengolahan surat tersebut dalam mengelola tata persuratan yang ada.

- b. Pengelolaan Persuratan

Pengelolaan persuratan merupakan cara berkomunikasi dari sebuah organisasi atau instansi pemerintahan baik secara internal maupun eksternal. Pada penelitian ini pengelolaan persuratan merujuk pada bagaimana tata pengelolaan persuratan dalam sebuah organisasi dengan benar untuk menghasilkan informasi yang diinginkan.

3.4 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penjelasan atau cara mengukur sebuah konsep atas variabel yang bersangkutan. Definisi operasional merupakan variabel penting yang dimaksud untuk memahami arti setiap variabel dan sebelum melakukan analisis, menentukan untuk men, serta mengetahui sumber pengukuran. Dengan mendefinisikan secara operasional juga dapat memudahkan peneliti untuk mengetahui alat ukur penelitian yang cocok untuk setiap variabel, yang mana uji hipotesis dapat dilakukan dengan tepat (Sugiyono, 2015:59). Berikut adalah definisi operasional dalam penelitian ini :

Tabel 2. Definisi Operasional

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK).	Kemudahan (learnability). Peneliti mengukur kemampuan Sumber Daya Manusia pada dinas Kominfo Kota Jambi untuk menyesuaikan diri terhadap penggunaan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK).	<ul style="list-style-type: none"> - Seberapa paham Pejabat unit kerja, bagian umum/sekretariat, administrator dalam mengakses form <i>login</i> pada aplikasi SIPADEK - Seberapa paham Pejabat unit kerja, bagian umum/sekretariat, dalam mengakses tombol dan komponen yang ada pada aplikasi SIPADEK - Seberapa paham Administrator dalam mengelola manajemen data induk pengguna (master data unit) pada aplikasi SIPADEK 	Likert
	Efisiensi. Peneliti melakukan pengukuran terhadap tingkat interaksi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi untuk saling berintegrasi dan menyesuaikan antar sumber dayanya mengenai penggunaan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi	<ul style="list-style-type: none"> - Seberapa paham Pejabat unit kerja, bagian umum/sekretariat dalam alur kerja pada aplikasi SIPADEK. - Seberapa paham Pejabat unit kerja, bagian umum/sekretariat dalam pembuatan nota dinas didalam lingkungan internal pada aplikasi SIPADEK - Pejabat unit kerja, bagian 	Likert

	Perkantoran (SIPADEK).	umum/sekretariat, dan administrator memahami aspek-aspek yang menjadi acuan untuk mencapai tujuan aplikasi SIPADEK	
	Mudah Diingat (memorability). Peneliti mengukur hasil dari input, proses dan output dari penggunaan aplikasi yang dijalankan di dinas Kominfo Kota Jambi apakah telah sesuai kualitas dan kuantitas informasi yang diinginkan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK).	<ul style="list-style-type: none"> - Pejabat unit kerja, bagian umum/sekretariat memahami cara mengakses surat masuk pada aplikasi SIPADEK - Pejabat unit kerja, bagian umum/sekretariat memahami cara mengakses surat keluar aplikasi SIPADEK - Pejabat unit kerja memahami langkah untuk melakukan disposisi surat pada aplikasi SIPADEK - Bagian umum/sekretariat memahami tata cara pendataan surat masuk Pada Aplikasi SIPADEK - Bagian umum/sekretariat memahami tata cara rekapitulasi surat pada aplikasi sipadek - Bagian administrator memahami tata cara mengunggah paraf dan tanda tangan pada aplikasi SIPADEK 	Likert
	Kesalahan dan keamanan (errors)	Seberapa banyak <i>error</i> ketika pengguna mengakses SIPADEK	Likert
	Kepuasan (satisfaction)	Kepuasan pengguna terhadap fungsi dari aplikasi SIPADEK	Likert
Pengelolaan Persuratan	Penciptaan dan penyimpanan	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami keamanan dalam setiap dokumen yang tersimpan dalam tata persuratan 	Likert

		<ul style="list-style-type: none"> - Memahami proses penciptaan setiap dokumen dalam tata persuratan elektronik - 	
	Penggunaan	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami cara mendistribusikan dan menggunakan informasi yang ada pada dokumen tata persuratan elektronik - Memahami alternatif tindakan pengguna setelah mendapatkan dokumen elektronik 	Likert
	Pemeliharaan	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami jadwal retensi terkait pemeliharaan arsip dalam tata persuratan elektronik - Memahami kategori penyimpanan arsip elektronik dalam tata persuratan 	Likert
	Disposisi	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami tahapan terkait penentuan pengelolaan persuratan dan arsip elektronik - Memahami terkait penghapusan dan temuan kembali pada tata persuratan elektronik 	Likert

(Sumber: Diolah Oleh Peneliti)

3.5 Skala Pengukuran

Skala pengukuran digunakan untuk mengklasifikasikan variabel yang akan diukur supaya tidak terdapat kesalahan dalam menentukan analisis data dan

langkah penelitian selanjutnya. Pada penelitian ini, dalam pemberian skor peneliti menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena atau gejala sosial. Pernyataan yang dibuat dalam sekali ke terdiri dari dua yaitu pernyataan positif yang berfungsi untuk mungkir mengukur sikap positif, dan pernyataan negatif yang mengukur sikap negatif.

Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Setiap jawaban dalam penelitian akan mendapatkan skor sesuai dengan apa yang telah ditentukan oleh peneliti.

- a. Bagi jawaban sangat tidak setuju akan diberi nilai 1, yang mana masuk ke dalam nilai terkecil
- b. Bagi jawaban tidak setuju akan diberi nilai 2, yang mana masuk ke dalam nilai kecil.
- c. Bagi jawaban netral akan diberi nilai 3, yang mana masuk ke dalam nilai sedang.
- d. Bagi jawaban setuju akan diberi nilai 4, yang mana masuk ke dalam nilai besar.
- e. Bagi jawaban sangat setuju akan diberi nilai 5, yang mana masuk kedalam nilai terbesar.

3.6 Populasi dan Sampel

3.6.1 Populasi

Sabar (2007) dalam mengatakan bahwa populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada di dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi atau studi populasi atau studi sensus. Sedangkan menurut Sugiyono pengertian populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Nurdin, 2019:91).

Berdasarkan definisi tersebut maka pengertian populasi adalah obyek penelitian secara keseluruhan yang terdiri dari makhluk hidup, benda, gejala, nilai tes atau peristiwa sebagai sumber data yang mewakili karakteristik tertentu pada penelitian. Populasi dalam penelitian peneliti ini adalah seluruh pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi yang saat ini berjumlah 110 orang.

3.6.2 Sampel

Sampel menurut Sugiyono dalam (Nurdin, 2019:95) adalah bagian atau jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Oleh karena itu sampel dapat diartikan sebagai bagian dari populasi yang dijadikan sumber data dan dapat mewakili populasi. Pada penelitian ini populasi telah diketahui sebanyak 110 orang. Adapun kriteria penelitian yaitu, seperti :

1. Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi.
2. Pernah menggunakan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK) setidaknya tiga kali.

Adapun sampel pada penelitian ini adalah 68 yang merupakan seluruh populasi yang memenuhi kriteria penelitian diatas.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang ditempuh dan alat-alat yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data nya (Darmawan, 2013 : 159). Teknik pengumpulan data merupakan bagian yang paling penting dalam suatu penelitian dan hal ini juga akan menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian. Data yang diperoleh harus sesuai dengan apa tujuan penelitian, yang mana hal ini agar proses penelitian bisa berlangsung hingga memperoleh jawaban dari rumusan masalah yang ada. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik atau sumber pengumpulan data primer dengan menggunakan kuesioner.

Kuesioner merupakan teknik kumpulan data yang dilakukan dengan cara mencari memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Angket merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden (Darmawan, 2013:199). Truman pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis untuk diisi oleh responden. Pengumpulan data tersebut akan memberikan sebuah gambaran bagaimana cara yang ditempuh peneliti untuk mendapatkan data yang dibutuhkan.

3.8 Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data bertujuan untuk mengubah data mentah dari hasil pengukuran menjadi data yang lebih halus sehingga memberikan arah untuk pengajian lebih lanjut (Sudjana 2001: 128). Setelah mengumpulkan informasi atau data dari lapangan, selanjutnya perlu disiapkan yaitu informasi tersebut dengan menggunakan beberapa prosedur, yaitu :

1. *Editing* : proses pemeriksaan kembali data yang telah didapat atau dikumpulkan dari responden terlepas apakah ada kekeliruan dalam penguasa pengisiannya, tidak lengkap, tidak sesuai dan lainnya.
2. *Coding* (Pengkodean) : memberikan petunjuk atau gambaran terhadap catatan observasi, wawancara dan kuisisioner beserta jawabannya. Kode dapat berupa huruf atau angka yang digunakan untuk memberikan identitas pada data yang akan dianalisis.
3. *Tabulasi* : sebuah langkah mempersiapkan alat untuk mengolah data yang telah diperiksa dan diberi kode. Dilihat dari segi pekerjaannya terdapat dua Fase pekerjaan, yaitu merancang tabel atau analisis dan mengisi atau memindahkan data atau informasi dari catatan kuisisioner ke dalam tabel analisis yang telah dipersiapkan (Siregar, 2013: 23).

3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengujian validitas dilakukan dengan analisis faktor, di mana menurut Sugiyono (2007 :172) adalah dengan mengkorelasikan antara skor item instrumen dalam satu faktor, dan mengkorelasikan skor faktor dengan skor total. Pada penelitian ini akan dilakukan uji validitas kepada 30 responden di Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi.

Pengujian validitas instrumen riset menggunakan rumus korelasi *product moment* :

$$r_{xy} = \frac{N - (\sum XY) - (\sum Y)}{\sqrt{N \sum 2 - (\sum X^2) \{N \sum y^2 - (\sum y^2)\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} : Hasil perkalian x dan variabel y

x : Hasil skor angket variabel x

y : Hasil skor angket variabel y

X^2 : Hasil perkalian kuadrat dari hasil angket variabel x

y^2 : Hasil perkalian kuadrat dari angkat variabel y

N: Jumlah sampel

Reliabilitas adalah tingkat kemampuan atau konsistensi suatu alat ukur. Uji reliabilitas adalah uji tingkat keandalan kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Menurut Sugiono (2015: 174), Reliabilitas adalah tingkat kemampuan atau konsistensi suatu alat ukur. Dalam riset, reliabilitas adalah sejauh mana Estimasi suatu tes tetap dapat diprediksi setelah diulangi mengenai materi dan dalam kondisi serupa. Rumus untuk menghitung Reliabilitas instrumen dengan menggunakan Cronbach Alpha dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{11} = \left(\frac{k}{(k-1)} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Gambar 15. Rumus Cronbach Alpha

(Sumber Diolah Oleh Peneliti)

Keterangan :

r_{11} = Nilai reliabilitas

K = Jumlah item pertanyaan

Σ = Nilai Varian masing-masing item

σ^2 = Nilai varian total t

3.10 Teknik Analisis Data

Menganalisis data merupakan sebuah proses setelah mengumpulkan keseluruhan data dari responden dan sumber lain. Dalam proses ini peneliti akan mengelompokkan data berdasarkan variabel, menyajikan data dari setiap variabel yang diteliti serta melakukan perhitungan guna menguji hipotesis yang diajukan. Pada penelitian ini menggunakan berbagai uji yaitu uji normalitas dan uji regresi linear sederhana agar dapat melihat pengaruh antar variabel bebas dan variabel terikat yang dibantu melalui program *Statistic Product and Service Solution* (SPSS) versi 26. Dapat diuraikan langkah-langkah dalam uji tersebut ialah sebagai berikut:

3.10.1 Uji Normalitas

Uji normalitas adalah prasyarat utama dalam penelitian yang menggunakan regresi karena uji normalitas berusaha melihat bagaimana sebaran data hasil penelitian berdistribusi secara normal atau tidak. Menurut Ghozali (2016) dalam (Purnawijaya, 2019) bahwasanya uji normalitas ialah bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi pada kedua variabelnya yaitu variabel bebas dan variabel terikat memiliki distribusi yang normal atau mendekati normal.

Data yang baik adalah data yang berdistribusi normal atau mendekati normal sehingga data tersebut bisa dikatakan layak. Penelitian ini menggunakan uji normalitas *Kolmogorov Smirnov* dengan bantuan program *Statistic Product and Service Solution* (SPSS) versi 25. Memiliki ketentuan pada standar pengujian taraf signifikansi (Sig) 5% sebagai berikut :

1. Jika $Sig < \alpha (0,05)$ artinya berdistribusi tidak normal.
2. Jika $Sig > \alpha (0,05)$ artinya berdistribusi dengan normal.

3.11 Pengujian Hipotesis

Penelitian ini untuk mengetahui tingkat signifikansi dari koefisien korelasi dengan menggunakan statistik uji "T". Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (Y). Uji T dilakukan untuk menguji bagaimana pengaruh variabel bebas (X) yaitu penggunaan aplikasi sistem informasi pelayanan administrasi perkantoran (SIPADEK) dan variabel dependen (Y) yaitu pengelolaan persuratan.

Jika nilai probabilitas signifikan lebih kecil dari 0.05 (5%) maka sebuah variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, yang memiliki kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- 2) Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan diatas maka penulis membuat sebuah kesimpulan yakni sebagai berikut.

1. Penggunaan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK) (X) berpengaruh terhadap pengelolaan persuratan (Y) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi dimana hasil $t_{hitung} 18,584 > t_{tabel}$ dengan tingkat *Sig.* $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis H_a diterima. Sehingga dapat diartikan bahwa variabel penggunaan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK) berpengaruh terhadap pengelolaan persuratan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi.
2. Nilai korelasi 0,916 sehingga variabel X dan variabel Y memiliki hubungan yang tinggi hal ini didasari pada tabel derajat hubungan. Sehingga tingkat efektivitas penggunaan aplikasi SIPADEK dalam pengelolaan persuratan berada pada derajat hubungan yang sangat tinggi. Dapat disimpulkan bahwa nilai korelasi efektivitas penggunaan aplikasi SIPADEK dalam pengelolaan persuratan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi sebesar 91%. Hal tersebut menjelaskan bahwa penggunaan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK) efektif dalam pengelolaan persuratan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil, pembahasan dan kesimpulan penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan oleh peneliti guna untuk melengkapi skripsi ialah sebagai berikut :

1. Bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi diharapkan dapat menjadi acuan dan bahan evaluasi dalam pelaksanaan dan penggunaan aplikasi SIPADEK dilingkup internal maupun eksternal di pemerintahan Kota Jambi. Serta meningkatkan keamanan aplikasi agar para pengguna merasa aman dalam menggunakannya dalam pekerjaan sehari-hari.
2. Bagi *stakeholder* diharapkan menjadi acuan dan sumber referensi dan menambah pengetahuan bagi *stakeholder* dalam tata persuratan digital dengan *new media* yaitu aplikasi pengelolaan persuratan.
3. Saran untuk peneliti diharapkan dapat melakukan penelitian yang lebih sempurna, baik dari segi variabel yang digunakan maupun teori yang lebih relevan. Sehingga diharapkan peneliti selanjutnya mampu meneliti efektivitas aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK) dengan variabel dependen lain atau aplikasi jenis lainnya yang belum pernah diteliti sebelumnya sehingga dapat memperkaya bahan referensi dan sumber bacaan mengenai pengelolaan persuratan dengan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewanto, I. J. 2006. Web Desain Metode Aplikasi dan Implementasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Dumas, Joseph S., Janice C. 1999. *A Practical guide to Usability Testing*. Redish. Bethesda, USA : Redish & Associates, Inc.
- Handoko, T Hani. 2014. Manajemen edisi 2. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Membangun Aplikasi E-Government*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Indrawijaya, Adam Ibrahim. 2010. Teori, Perilaku dan Budaya Organisasi. Bandung: Refika Aditama.
- Lestari, S. (2014). Analisis Usability Web (Studi Kasus Website Umkm Binaan Bppku Kadin Kota Bandung). *Jurnal Ilmiah Teknologi Infomasi Terapan*, 1(1).
- Mardiasmo, 2002. Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Muhidin, S. A. and Winata, H., 2016, Manajemen Kearsipan, Pustaka Setia: Bandung
- Nielsen, J., & Loranger, H. (2006). *Prioritizing Web Usability*. 2006. Berkeley, Calif.: New Riders.
- Purwanto, D. 2006. Komunikasi bisnis. Edisi: 3. Jakarta: Erlangga.
- Romlu, Khomsahrial. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT. Grasindo, 2011.
- Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D . Bandung: Alfabeta.
- Suryani, Nanik, Agung Kuswantoro dan Mulyono. 2014. Korespondensi Bahasa Indonesia. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widiasarana/

- Widodo, Joko. 2001. Good Governance Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol. Surabaya: Insan Cendikia.
- Yulistyo, & Sabana, A. (2019). *Potret Proyek Perubahan Kelautan dan Perikanan*. Yogyakarta: Deepublisher.
- Yusuf, Muri. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan. Jakarta: Kencana.

Jurnal

- Lenak, S. M., Sumampow, I., Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Jurnal Governance*, 1(1), 5-7.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/view/34301/32264>
- Rahardi, R. Kunjana. 2008. Surat Menyurat Dinas. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- Richardus Eko, 2002, *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, ANDI, Yogyakarta.
- Sibarani, T. (2016). Efektivitas Sistem Tata Persuratan Digital (e-Surat) Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. *Publika*, 4(5), 2-3.
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/14982/13554>

Skripsi/Tesis

- Anggika, Brian. 2018. Efektivitas Penggunaan Media Baru Website dan Aplikasi Online Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pacitan Terhadap Tingkat Pengetahuan Pengunjung tentang Wisata Pacitan. Skripsi. Universitas Islam Indonesia.
- Fajri, Hendra. 2020. Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai Pada Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Di Kabupaten Kampar. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.
- Herlina, Oktafiani. *Komunikasi Pemasaran Pariwisata DIY Melalui Pemanfaatan e-tourism oleh Swasta dan Pemerintah (Studi Komparatif*

www.visitingjogja.com dan www.yogyes.com). Tesis. 2013. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada

Irfadillah, Andi. 2021. Efektivitas Komunikasi Terhadap Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Pada Kantor Dinas dan Pencatatan Sipil Bulukumba. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar.

Internet

Pemerintah Kota Jambi. (2022, September 10). Surat Menyurat Kini Bisa Hanya Dalam Genggaman Tangan [video]. Youtube, https://youtu.be/80AAvff_dLE.

Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2011. <https://jdih.anri.go.id/peraturan/38.%20PERKA%20PELKSANAAN%20ATA%20NASKAH%20DINS%20ELEKTRONIK%20ANRI.pdf>, diakses pada 10 Maret 2023.

Peraturan Walikota Jambi Nomor 17 Tahun 2020. <https://jdih.jambikota.go.id/metadata/peraturan-walikota-no-17-tahun-2020>, diakses pada 10 Maret 2023.

Saefudin. 2022. “Signifikan, Hasil Survei e-Government Indonesia Naik 11 Peringkat”, <https://aptika.kominfo.go.id/2022/10/signifikan-hasil-survei-e-government-indonesia-naik-11-peringkat/>, diakses pada 10 februari 2023.

Website Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi. <https://diskominfo.jambikota.go.id>, diakses pada 3 Agustus 2023,