

**TUGAS AKHIR**  
**PENERAPAN APLIKASI MANAJEMEN SURAT (AMS)**  
**SEBAGAI SISTEM ARSIP PERSURATAN DI PT PLN (Persero)**  
**UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN (UP3)**  
**YOGYAKARTA**



**DISUSUN OLEH :**

**SUZIANA HINGI**

**18001492**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA MANAJEMEN**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU BISNIS KUMALA NUSA**  
**YOGYAKARTA**

**2021**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Sebagai Sistem  
Arsip Persuratan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana  
Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta

Nama : Suziana Hingi

NIM : 18001492

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Administrasi Perkantoran

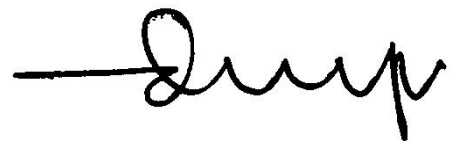
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir  
Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta  
pada :

Hari : Senin

Tanggal : 7 Juni 2021

Mengetahui

Dosen Pembimbing



Dwi Wahyu Pril Ranto, S.E., M.M.

NIK. 10600102

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENERAPAN APLIKASI MANAJEMEN SURAT (AMS) SEBAGAI  
SISTEM ARSIP PERSURATAN DI PT PLN (Persero) UNIT PELAKSANA  
PELAYANAN PELANGGAN (UP3) YOGYAKARTA**

Laporan Tugas Akhir ini telah diajukan pada Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala  
Nusa Yogyakarta untuk memenuhi persyaratan akhir pendidikan pada Program  
Studi Manajemen.

Disetujui dan disahkan pada :

Hari : .....

Tanggal : .....

**Tim Penguji**

Ketua

Anggota

Dr. Wahyu Eko Prasetyanto, S.H.,M.M      Wahyu Febri E, S.E., M.Si.,AK., CA

**Mengetahui**

Ketua STIBSA Yogyakarta

Anung Pramudyo, S.E., M.M.

NIP. 19780204 200501 1 002

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Suziana Hingi

NIM : 18001492

Judul Tugas Akhir : Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Sebagai Sistem Arsip Persuratan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan karya hasil saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun kecuali tersebut dalam referensi dan bukan merupakan hasil karya orang lain sebagian maupun secara keseluruhan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum.

Yogyakarta, 10 Juni 2021

Yang membuat pernyataan

Suziana Hingi

18001492

## MOTTO

“ Belajar dan bekerja dengan giat, serta tidak lupa bersyukur,  
tentu akan memberikan hasil yang baik”

“Tuhan adalah gembalaku, takkan kekurangan aku.”

**(Maz 23: 1)**

“Mengucap syukurlah dalam segala hal, sebab itulah yang  
dikehendaki Allah di dalam Kristus Yesus bagi kamu ”

**(1 Tes 5 : 18)**

“Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan  
hilang.”

**(Amsal 23 : 18)**

“Sebuah cita-cita akan menjadi kesuksesan, jika kita awali  
dengan bekerja untuk mencapainya.”

“Jangan menunda-nunda untuk melakukan suatu pekerjaan  
karena tidak ada yang tahu apakah kita dapat bertemu hari esok  
atau tidak”

“Barangsiapa setia dalam perkara-perkara kecil, ia setia juga  
dalam perkara-perkara besar. Dan barangsiapa tidak benar dalam  
perkara-perkara kecil, ia tidak benar juga dalam perkara perkara  
besar”

**(Lukas 16 : 10-11)**

## **PERSEMBAHAN**

*Yang utama dari segalanya sembah sujud serta syukur kepada Tuhan Yesus Kristus. Limpahan kasih dan sayangMu telah memberikan ku kekuatan dan membekaliku dengan ilmu. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya Tugas Akhir yang sederhana ini dapat terselesaikan.*

*Saya persembahkan Tugas Akhir ini sebagai ucapan rasa syukur dan rasa terima kasihku yang tidak terhingga :*

*Untuk Bapak dan Ibu tercinta, Penulisan Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada Bapak Mikhael Raya dan Ibu Theresia Jawa yang senantiasa selalu memberi dukungan serta doanya. Terima kasih yang tak terhingga segala pengorbanan, kasih sayang, usaha dan semangat yang telah diberikan kepada saya untuk penyelesaian tugas akhir ini semoga Bapak dan Ibu senang dan bahagia. Semoga penulisan ini menjadi salah satu langkah awal untuk membahagiakan Bapak dan Ibu.*

*Untuk Almamater dan Dosen, Terima kasih yang tak terhingga untuk almamater kampus Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta, Dosen - dosen, terutama Dosen pembimbing yang tak pernah lelah dan sabar memberikan bimbingan dan arahnya.*

*Untuk Bapak Petrus Meson, Kakak Theresi, dan keluarga besar Wungubelen, Bapak Gabriel Bala Ibu Rosa Berek serta kakak, abang, adik sebagai keluargaku yang selalu memberikan nasehat, dukungan, motivasi serta doa kepada saya.*

*Untuk Amelia Meme Mikhael dan Angela Mace Nuli sebagai adik saya yang selalu mendukung dan memberikan semangat serta memberikan motivasi.*

*Untuk Yosep Sabon sebagai kakak saya yang selalu memberikan dukungan kepada saya.*

*Untuk teman-teman terdekat saya, Terima Kasihku yang tak terhingga kepada kalian semua yang selalu membantu dan kerjasama.*

*Akhir kata, saya tidak akan bisa menjadi seperti saat ini tanpa adanya kalian semua.*

**TERIMA KASIH**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur, penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus, atas berkat dan anugerah - Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir dengan judul **“Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Sebagai Sistem Arsip Persuratan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta”**. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan kelulusan dan untuk menempuh gelar Ahli Madya (A.Md.) pada Program Studi Diploma Tiga Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, hal ini disebabkan adanya beberapa kesulitan dan hambatan dan masih banyak kekurangan - kekurangan lainnya, maka dari itu penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun dari semua pihak.

Dalam penyelesaian Tugas Akhir ini berjalan dengan lancar berkat bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang senantiasa memberikan kesehatan dan perlindungan - Nya kepada saya.
2. Bapak Anung Pramudyo, S.E.,M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta.
3. Bapak Dwi Wahyu Pril Ranto, S.E.,M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan Tugas Akhir ini.

4. Seluruh jajaran Dosen dan staf Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Bisnis Kumala Nusa Yogyakarta yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada saya.
5. Kedua orang tua saya Bapak Mikhael Raya dan Ibu Theresia Jawa yang sayangi dan saya cintai yang selalu memberikan dukungan penuh dan kasih sayang serta doa untuk saya.
6. Para teman - teman terdekat di STIBSA Yogyakarta angkatan 2018 atas perjuangan dan kebersamaan baik dalam perkuliahan maupun organisasi selama kurang lebih tiga tahun ini.
7. Seluruh pihak yang terkait yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, pengetahuan dan kerja sama dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan penulis di masa yang akan datang. Dengan penuh harapan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca.

Yogyakarta, 10 Juni 2021

Peneliti

Suziana Hingi



## DAFTAR ISI

COVER.....	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	I
HALAMAN PENGESAHAN.....	II
HALAMAN PERNYATAAN.....	III
MOTTO.....	IV
PERSEMBAHAN.....	V
KATA PENGANTAR.....	VI
DAFTAR ISI.....	VIII
DAFTAR GAMBAR.....	XI
DAFTAR LAMPIRAN.....	XII
ABSTRAK.....	XIII
BAB I PENDAHULUAN.....	2
A. Latar Belakang.....	2
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Deskripsi Teori.....	9
1. Pengertian Sistem.....	9
2. Pengertian Arsip.....	10
3. Pengertian Kearsipan.....	12

4. Jenis-jenis Arsip.....	13
5. Fungsi dan Tujuan Kearsipan.....	15
6. Sistem Penyimpanan Arsip.....	17
7. Penyusutan Arsip.....	19
8. Pengertian Sistem Arsip Elektronik.....	20
9. Komponen Sistem Arsip Elektronik.....	21
10. Manfaat Arsip Elektronik.....	22
11. Sistem Aplikasi.....	23
12. Aplikasi Manajemen Surat (AMS).....	24
B. Penelitian Terdahulu.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
A. Metode Penelitian.....	30
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
C. Jenis dan Sumber Data.....	32
D. Teknik Pengumpulan Data.....	33
E. Teknik Analisis Data.....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	36
1. Sejarah.....	36
2. Visi, Misi, Tujuan, Motto.....	37
3. Logo PT PLN (Persero).....	39
4. Struktur Organisasi.....	41
5. Sumber Daya Manusia (Personalialia).....	42

B. Hasil Penelitian / Pembahasan.....	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Logo PT PLN	41
Gambar 4.2	Struktur Organisasi PT PLN (Persero) UP3 Yogyakarta	41
Gambar 4.3	Fokus penelitian pada bagian keuangan, SDM & administrasi	41
Gambar 4.4	Log in AMS	52
Gambar 4.5	Tampilan awal masuk AMS	52
Gambar 4.6	Tampilan <i>form entry</i> data Surat Masuk	53
Gambar 4.7	Tampilan untuk melihat data surat pada nomor surat	56
Gambar 4.8	<i>Entry</i> surat keluar	56
Gambar 4.9	Tampilan <i>form entry</i> surat keluar	58
Gambar 4.10	Nota dinas masuk / keluar	60
Gambar 4.11	Surat bentuk khusus	62
Gambar 4.12	Produk hukum	65

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Pertanyaan Wawancara	74
Lampiran 2	Daftar Pertanyaan Kuesioner Terbuka	75

## ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan teknologi yang berkembang pesat semakin berkembang pula tingkat kebutuhan terhadap kemajuan teknologi dan inovasi yang diciptakan untuk memberikan kenyamanan serta kemudahan bagi manusia. Seperti PT PLN yang telah memanfaatkan teknologi yang berupa sistem aplikasi persuratan yaitu Aplikasi Manajemen Surat (AMS) yang memudahkan pekerjaan pegawai PT PLN, oleh karena itu penulis melakukan penelitian dengan judul “Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Sebagai Sistem Arsip Persuratan di PT PLN(Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta, mengetahui kelebihan dan kekurangan serta kendala apa saja yang sering terjadi dalam penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data meliputi wawancara dan kuesioner (terbuka).

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) sebagai sistem arsip persuratan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta telah berjalan dengan baik untuk melakukan pengelolaan surat menyurat yang bersifat bukan rahasia dan pengelolaan arsip dinamis aktif dalam kegiatan administrasi kesekretariatan, aplikasi ini yang membantu kinerja perusahaan untuk memperlancar dan mempermudah proses pengelolaan surat menyurat baik internal maupun eksternal di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta. Penggunaan aplikasi ini sangat baik dan mudah serta lebih efektif dan efisiensi bagi pekerjaan seluruh pegawai PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta, karena dengan adanya Aplikasi Manajemen Surat (AMS) ini sangat membantu pegawai dalam menyelesaikan kegiatan pengelolaan surat menyurat dan arsip persuratan sehingga pekerjaan sehari - hari akan lebih mudah dan meningkatkan produktivitas yang semakin baik dan mampu menyelesaikan tugas / pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan.

**Kata Kunci : Sistem, arsip, persuratan, aplikasi, pengelolaan, arsip dinamis aktif**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin berkembang pesat, semakin berkembang pula tingkat kebutuhan terhadap kemajuan teknologi. Setiap teknologi dan inovasi yang diciptakan memberikan kenyamanan serta banyak kemudahan bagi manusia. Misalnya surat menyurat ada beberapa teknologi yang dapat membantu proses kegiatan administrasi seperti e-mail, microsoft word dan lain sebagainya yang berfungsi memudahkan pembuatan surat menyurat. Oleh karena itu teknologi menjadi sangat penting di era sekarang, apalagi dengan adanya teknologi yang berkembang pesat setiap harinya.

Menurut Sedarmayanti (2018: 16) Kemajuan teknologi informasi membuat semua pihak dapat mengetahui berbagai informasi ingin mereka ketahui dengan segera, semakin banyak yang mampu memanfaatkan teknologi sehingga dapat menunjang efektivitas, efisiensi dan produktivitas, berkat kemajuan teknologi berbagai pesan dapat dikirim dan diterima pada waktu yang bersamaan walau jarak antara pengirim dan penerimanya jauh. Menurut Mills, Standingford, dan Appleby (1990) (dalam Alwya Ulfa 2018) menjelaskan bahwa penggunaan teknologi informasi dalam kegiatan perkantoran juga memberikan beberapa keuntungan, antara lain penghematan tenaga atau sumber daya manusia, waktu, material (*Paperless*), ruangan,

perlengkapan kantor, kemudahan pendistribusian informasi, kemudahan komunikasi antar personel di kantor, ketelitian, dan keakuratan. Hal tersebut lebih memudahkan pegawai dalam menyelesaikan tugas administrasi secara efektif dan efisien. Semakin berkembang pesatnya teknologi, dalam perusahaan juga sangat membutuhkan teknologi atau aplikasi yang berupa sistem arsip yang diperlukan bagi perusahaan, organisasi maupun perorangan untuk mempermudah dan memperhatikan ketepatan dalam mengelola data dan informasi, mengolah surat masuk, surat keluar dan mengarsip surat. Penerapan sistem arsip tidak hanya diterapkan pada bidang komputer dan teknologi lainnya tetapi juga diterapkan dalam berbagai aspek kehidupan serta yang berkaitan dengan pengelolaan surat menyurat dalam suatu instansi. Salah satu kegiatan administrasi yang sangat penting dalam perusahaan yaitu pengelolaan surat menyurat atau korespondensi, karena surat menyurat merupakan rangkaian aktivitas yang sangat berperan penting dalam penyampaian informasi untuk mengirim informasi kepada pihak yang dituju. Menurut Darji (1987) (dalam Alwya Ulfa 2018) menjelaskan bahwa surat adalah salah satu sarana untuk menyampaikan informasi atau pernyataan secara tertulis kepada pihak lain baik atas nama sendiri ataupun jabatannya dalam organisasi. Sedangkan menurut Priansa dan Darnida (2015) dalam (Alwya Ulfa 2018) surat dapat dikatakan sebagai sarana untuk menyampaikan pikiran, isi hati, maksud atau kehendak pada orang lain melalui bahasa tulisan dengan mempergunakan kertas sebagai sarannya, Surat merupakan bentuk komunikasi secara tertulis yang bertujuan untuk



menyampaikan pesan atau informasi dari satu ke pihak lain. Surat ditulis atau dibuat oleh seseorang dan isinya menyangkut informasi, kepentingan tugas dan kegiatan instansi yang bersangkutan. Pesan atau informasi yang disampaikan dapat berupa pernyataan, permintaan, laporan, saran-saran, dan sebagainya.

Dalam era globalisasi ini terdapat banyak aplikasi yang digunakan dalam proses kegiatan surat menyurat. Salah satu instansi yang sudah mulai memanfaatkan teknologi sebagai pengolahan surat menyurat yaitu PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta. PT PLN (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memberikan pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat dalam penyediaan tenaga listrik satu-satunya unit dari PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta yang merupakan unit layanan pelanggan di wilayah Yogyakarta yang bertugas mengatur seluruh distribusi energi listrik di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta membawahi tujuh ULP (Unit Layanan Pelanggan) yang ada di setiap daerah. Proses bisnis PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta adalah salah satu perusahaan yang melayani tenaga kelistrikan yang meliputi pelayanan pelanggan, layanan teknik, dan transaksi energi. Sebagai salah satu perusahaan besar tentunya banyak menjalin kerjasama dengan perusahaan lain agar tercapai tujuan tertentu. Oleh karena itu, untuk mempermudah kerjasama perusahaan dalam kegiatan surat menyurat maka PT PLN (Persero)

Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta menggunakan Aplikasi Manajemen Surat (AMS). Sistem aplikasi manajemen surat diciptakan untuk menggantikan metode pengelolaan surat menyurat secara manual menjadi digital atau terkomputerisasi yang bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses manajemen surat baik surat masuk, surat keluar, nota dinas, disposisi, maupun pencarian surat.

Aplikasi Manajemen Surat (AMS) merupakan suatu aplikasi yang berfungsi sebagai sarana untuk mengelola administrasi kesekretariatan yang bukan bersifat rahasia, gunanya untuk menjamin kelancaran penerimaan surat, pengeluaran surat, pendistribusian surat, pencarian surat baik surat masuk maupun surat keluar, produk hukum, surat bentuk khusus maupun nota dinas, yang lebih terukur. Aplikasi ini dipakai untuk menyimpan data - data surat menyurat dalam bentuk *softcopy* dan juga membantu menunjukkan lokasi/tempat *hardcopy* yang disimpan.

Pada era digital seperti sekarang ini, banyak inovasi-inovasi yang diciptakan di berbagai bidang seperti perkembangan teknologi yang dapat meningkatkan pekerjaan, tugas dan tanggung jawab setiap orang yang menggunakan atau memanfaatkan adanya teknologi seperti sistem Aplikasi Manajemen Surat (AMS), sebagai sistem atau alat yang dapat dijadikan sebagai bukti surat menyurat di setiap perkantoran. Dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih ini, sangat dibutuhkan adanya alat-alat komunikasi canggih yang dapat mengurangi penggunaan lembar/kertas (*paperless*) dan tidak perlu ruang yang banyak untuk mengarsip surat salah

satunya dalam pengelolaan surat menyurat. Oleh sebab itu, pengelolaan surat menyurat dalam perkantoran akan lebih mudah , efektif dan efisien karena adanya teknologi yang berupa aplikasi manajemen surat, dengan adanya aplikasi ini akan memberikan kemudahan untuk para pengguna yang berkepentingan dalam melakukan pengarsipan maupun pencarian surat serta mempermudah untuk pegawai dalam mengelola surat dengan sistem manajemen surat daripada mengelola surat dengan sistem manual. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk membuat tugas akhir dengan judul **“Penerapan aplikasi Manajemen Surat (AMS) Sebagai Sistem Arsip Persuratan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta”**

## **B. Rumusan Masalah**

Sesuai dengan judul tugas akhir ini maka masalah yang penulis rumuskan yaitu :

1. Bagaimana penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) sebagai sistem arsip persuratan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta ?
2. Apa saja kelebihan dan kekurangan pada penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta ?

3. Apa saja kendala-kendala pada penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan Penulisan tugas akhir yang berjudul “Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Sebagai Sistem Arsip Persuratan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) sebagai sistem arsip persuratan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan pada penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui apa saja kendala-kendala pada Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi penelitian-penelitian selanjutnya demi mengembangkan ilmu pengetahuan dalam pengembangan sistem informasi khususnya Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta.

##### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan menambah pengalaman dalam menerapkan ilmu yang didapat selama kuliah dan dapat mengaplikasikannya dalam praktik atau dunia kerja. Dan sebagai penambahan wawasan dan ilmu pengetahuan, khususnya bagi manajemen administrasi kantor serta menjadi bahan bacaan di perpustakaan kampus dan dapat memberikan referensi bagi mahasiswa lain. Serta sebagai acuan serta masukan atau saran yang berguna dan pertimbangan yang bermanfaat bagi pihak instansi dalam memberikan informasi yang berguna dalam menerapkan Aplikasi Manajemen Surat (AMS).

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Deskripsi Teori

##### 1. Pengertian Sistem

Secara umum, sistem adalah suatu kumpulan objek atau unsur-unsur atau bagian-bagian yang memiliki arti berbeda-beda yang saling memiliki hubungan, saling bekerjasama dan saling mempengaruhi satu sama lain serta memiliki keterikatan pada rencana atau *plan* yang sama dalam mencapai suatu tujuan tertentu pada lingkungan yang kompleks. Menurut Romney dan Steinbart (2015 : 3), “Sistem adalah suatu rangkaian yang terdiri dari dua atau lebih komponen yang saling berhubungan dan saling berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan dimana sistem biasanya terbagi dalam sub sistem yang lebih kecil yang mendukung sistem yang lebih besar”. Menurut Gelinas dan Dull (2012 : 11), “Sistem merupakan seperangkat elemen yang saling bergantung bersama-sama mencapai tujuan tertentu. Dimana sistem harus memiliki organisasi, hubungan timbal balik, integrasi dan tujuan pokok”.

Menurut Azhar Susanto (2013 : 22), “Sistem adalah kumpulan (*group*) dari sub sistem/bagian/komponen apapun baik fisik maupun nonfisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai tujuan tertentu”. Menurut Widjajanto (2012 : 2), “Sistem adalah sesuatu yang memiliki bagian-bagian yang saling

berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu melalui tiga tahapan yaitu *input* (masuk), proses dan *output* (keluar)”.

Menurut Mulyadi (2012 : 5), “Sistem adalah suatu jaringan prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan”. Sedangkan menurut Jimmy L.Gaol (2013 : 9), “Sistem adalah hubungan satu unit dengan unit-unit yang lainnya saling berhubungan satu sama lainnya dan yang tidak dapat dipisahkan serta menuju satu kesatuan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan apabila suatu unit macet atau terganggu, unit lainnya pun akan terganggu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan tersebut”. Dan menurut Krismanji (2011 : 1), “Sistem adalah rangkaian komponen yang dikoordinasikan untuk mencapai serangkaian tujuan”. Pada dasarnya sistem adalah suatu kerangka dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan”. Sehingga dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa sistem adalah kumpulan atau rangkaian komponen-komponen yang saling berhubungan, bekerjasama dan saling berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan dengan melalui tiga tahapan *input* (masuk), proses dan *output* (keluar).

## **2. Pengertian Arsip**

Secara umum pengertian dari arsip adalah sebuah catatan atau rekaman yang diketik, dicetak, atau ditulis dalam wujud angka, gambar, dan huruf yang memiliki arti serta tujuan tertentu untuk dijadikan sebagai suatu

bahan informasi dan juga komunikasi yang direkam dalam berbagai media, seperti media komputer, kertas, atau kertas film. Berdasarkan Undang Undang Nomor 43 tahun 2009 Pasal 1 ayat 2 terkait kearsipan, arsip merupakan suatu bentuk rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media dan sesuai perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, yang dibuat serta diterima oleh lembaga negara dan lembaga lainnya.

Pengertian Arsip Menurut Para Ahli :

Menurut Agus Sugiarto (2005 : 5) menjelaskan bahwa pengertian arsip adalah kumpulan suatu dokumen yang disimpan secara teratur dan berencana karena memiliki fungsi agar setiap kali dibutuhkan bisa ditemukan kembali dengan cepat. Menurut Sularso Mulyono (2012 : 1) mengatakan bahwa arsip adalah penempatan berbagai kertas dalam suatu tempat penyimpanan yang baik menurut aturan yang sudah ditentukan terlebih dahulu dengan sedemikian rupa, sehingga setiap kertasnya bisa ditemukan cepat dan mudah jika waktunya dibutuhkan.

Menurut Yohanes Suraja (2006 : 33) menyatakan bahwa arsip adalah suatu catatan atau naskah yang dibuat dan juga diterima oleh organisasi pemerintah, perorangan, atau swasta terkait suatu hal atau peristiwa kehidupannya dalam bentuk apapun, baik itu berkelompok atau individu, yang mempunyai kegunaan tertentu, serta disimpan secara sistematis agar bila diperlukan bisa disajikan kembali dengan cepat dan mudah. Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa arsip adalah suatu bentuk



rekaman atau penempatan berbagai kertas atau catatan atau naskah yang disimpan secara teratur dan berencana karena memiliki manfaat agar bisa ditemukan kembali dengan cepat dan mudah jika waktunya dibutuhkan.

### **3. Pengertian Kearsipan**

Secara umum kearsipan adalah suatu proses pengaturan dan penyimpanan bahan-bahan atau warkat secara sistematis, sehingga bahan-bahan tersebut dapat dicari dengan cepat atau diketahui tempatnya setiap diperlukan. Definisi kearsipan adalah pengelolaan catatan rekaman kegiatan atau sumber informasi yang memiliki nilai kegunaan dengan aturan dan terencana baik itu arsip yang dibuat maupun diterima agar mudah ditemukan kembali jika diperlukan. Dalam sistem administrasi kearsipan atau *filling* adalah penyelenggaraan administrasi/manajemen kearsipan yang mempermudah lalu lintas surat keluar dan masuk. Kearsipan adalah kegiatan yang berkaitan dengan penyimpanan arsip, baik arsip dinamis maupun statis.

Menurut Donni dan Agus (2013 : 158) mengatakan bahwa “kearsipan adalah aktivitas yang berhubungan dengan kegiatan pengelolaan arsip atau administrasi arsip”. Seperti dikatakan oleh Sugiarto (2005:3) bahwa “kearsipan merupakan dasar dari pemeliharaan surat mulai dari penyimpanan hingga penyusutan sehingga apabila diperlukan dapat ditemukan kembali”. Sedarmayanti (2008 : 55) menyatakan bahwa “kearsipan adalah kegiatan mengatur dan menyusun

arsip dalam suatu catatan yang sistematis dan logis, menyimpan serta merawat arsip untuk digunakan secara aman dan ekonomis”.

Menurut Moekijat (2007 : 75), berpendapat bahwa “kearsipan adalah bagian pekerjaan kantor yang sangat penting berupa informasi-informasi tertulis yang tepat mengenai keputusan-keputusan, pikiran-pikiran, kontrak-kontrak, saham-saham, dan transaksi-transaksi harus tersedia apabila diperlukan, agar kantor dapat memberikan pelayanan yang diberikan”. Sehingga dari definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kearsipan merupakan proses dari awal penyimpanan hingga penyusutan kearsipan yang dapat dilakukan dan disimpan untuk digunakan pada waktu dibutuhkan.

#### **4. Jenis-jenis Arsip**

Menurut Sugiarto dan Wahyono (2005 : 10), Bentuk arsip bisa beragam, tidak hanya berupa lembaran kertas dan tulisan seperti yang sering dianggap oleh kebanyakan orang. Namun, dalam sebagian besar kantor, arsip memang terutama berupa surat atau dokumen berbentuk lembaran kertas bertulisan. Dan dapat dibedakan beberapa jenis arsip :

##### **a. Arsip menurut Subyek dan Isinya**

Menurut Subyek dan isinya merupakan arsip yang dikelompokkan berdasarkan isi atau subjek dari surat yang disimpan. Contoh arsip ini adalah riwayat hidup pegawai, laporan keuangan, surat

penawaran, surat lamaran, surat pengangkatan pegawai, rekaman presensi, dll.

b. Arsip menurut bentuk dan wujud fisik

Arsip menurut bentuk dan wujud fisik merupakan arsip yang dikelompokkan berdasarkan fisik surat dari surat atau fisik lainnya dari arsip itu sendiri. Contoh dari arsip ini adalah surat, pita rekaman, mikrofon, disket, *Compact Disk (CD)*, dll.

c. Arsip menurut nilai dan kegunaannya

Arsip menurut nilai dan kegunaannya merupakan arsip yang mempunyai nilai atau kegunaannya. Contoh dari arsip ini adalah undangan, surat, surat keputusan, akta pendirian perusahaan, dll.

d. Arsip menurut sifat kepentingannya

Arsip menurut sifat kepentingannya merupakan arsip yang mempunyai sifat kepentingan atau urgensi baik berupa vital, penting, berguna sampai tidak berguna. Contoh dari arsip ini adalah surat undangan, akte pendirian perusahaan, daftar gaji, dll.

e. Arsip menurut fungsinya

Arsip menurut fungsinya didasarkan menjadi dua yaitu arsip dinamis dan arsip statis

- 1) Arsip Dinamis adalah arsip yang digunakan secara langsung dalam kegiatan perkantoran sehari-hari.
- 2) Arsip Statis adalah arsip yang sudah tidak dipergunakan secara langsung dalam kegiatan perkantoran sehari-hari.

f. Arsip menurut tempat atau tingkat pengelolaannya

Arsip menurut tempat atau tingkat pengelolaannya merupakan pengelolaan atau tempat yang akan menyimpan arsip misalnya arsip pusat yang biasa disebut dengan sentralisasi atau arsip unit yang biasa disebut dengan desentralisasi atau berada di unit-unit setiap organisasi.

g. Arsip menurut keasliannya

Arsip menurut keasliannya merupakan arsip asli yang langsung dibuat dengan hentakan mesin tik atau disebut dengan dokumen utama yang benar benar memiliki keaslian yang tinggi

h. Arsip menurut kekuatan hukum

Arsip menurut kekuatan hukum merupakan arsip yang dilihat dari bukti keasliannya. Arsip ini memiliki nilai keasliannya yaitu arsip yang mempunyai tanda tangan asli dari atasan atau pimpinan suatu organisasi sebagai bukti sahnya arsip tersebut.

## **5. Fungsi dan Tujuan Kearsipan**

a. Fungsi Kearsipan

Kearsipan berfungsi untuk menjadikan keseimbangan arsip dalam segi penciptaan, arus dokumen, pencatatan, penerusan, pendistribusian, pemakaian, penyimpanan, pemeliharaan, pemindahan dan pemusnahannya. Menurut Priansa (2012:158-159), mengatakan bahwa “kearsipan bagi organisasi merupakan penunjang untuk kelancaran

kegiatan operasional. Melalui kearsipan, informasi dan data otentik dapat diperoleh dengan cepat dan tepat”. Oleh karena itu, kearsipan yang baik harus dilaksanakan fungsi kearsipan yaitu :

- 1) Alat Penyimpanan warkat
- 2) Alat bantu perpustakaan, khususnya pada organisasi besar yang menyelenggarakan sistem sentralisasi
- 3) Alat bantu bagi pimpinan dan manajemen dalam mengambil keputusan
- 4) Alat perekam perjalanan organisasi
- 5) Mengefektifkan dan mengefisiensikan pekerjaan
- 6) Alat untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi organisasi.
- 7) Alat untuk memberikan keterangan yang diperlukan bagi yang membutuhkan data.
- 8) Sumber informasi peristiwa dan kegiatan yang terjadi di kantor.

b. Tujuan Kearsipan

Tujuan utama dari kearsipan adalah apabila kita sewaktu-waktu membutuhkan informasi yang ada pada arsip, kita dapat dengan mudah menemukannya.

Tujuan arsip (Widjaja, 1993:102) adalah untuk menjamin keselamatan bahan pertanggungjawaban nasional tentang perencanaan, pelaksanaan penyelenggaraan kehidupan kebangsaan serta untuk menyediakan bahan pertanggungjawaban tersebut bagi kegiatan pemerintah.

- 1) Menyampaikan surat dengan aman dan mudah, selama diperlukan.
- 2) Menyiapkan surat setiap saat diperlukan.
- 3) Mengumpulkan bahan - bahan yang mempunyai sangkut paut dengan suatu masalah yang diperlukan sebagai pelengkap.

## 6. Sistem Penyimpanan Arsip

Sistem penyimpanan arsip adalah sistem yang dipergunakan pada penyimpanan warkat agar kemudahan kerja penyimpanan dapat diciptakan dan penemuan warkat yang sudah disimpan dapat dilakukan dengan cepat bilamana warkat tersebut sewaktu-waktu diperlukan. Menurut Barthos (2013 : 43), “Dalam penyimpanan arsip bukan hanya sekedar disimpan saja namun perlu diatur cara penyimpanannya agar suatu saat diperlukan dapat ditemukan dengan mudah dan cepat”. Menurut Amsyah (2017:71), “Sistem penyimpanan adalah sistem yang dipergunakan pada penyimpanan warkat agar kemudahan kerja penyimpanan dapat diciptakan dan penemuan warkat yang sudah disimpan dapat dilakukan dengan cepat bilamana warkat tersebut sewaktu-waktu diperlukan”.

Sedangkan Menurut Donni dan Agus (2013 : 164-167), sistem penyimpanan arsip (*filing system*) adalah sistem yang digunakan untuk menyimpan arsip agar dapat ditemukan dengan cepat bilamana dokumen tersebut sewaktu-waktu dibutuhkan. Sistem kearsipan adalah pengaturan atau penyimpanan arsip secara logis dan sistematis, menggunakan abjad, nomor,

huruf atau kombinasi nomor dan huruf sebagai identitas arsip yang bersangkutan.

Secara umum sistem penyimpanan arsip menurut Donni dan Agus (2013 : 164 -167) ada 5 cara yaitu :

- a. Sistem abjad (*Alphabetical System*), sistem penyimpanan arsip dengan menggunakan metode penyusunan secara abjad (menyusun nama dalam urutan nama-nama mulai dari A sampai dengan Z)
- b. Sistem Perihal/Masalah/Subyek (*Subject System*), sistem penyimpanan arsip yang didasarkan pada pokok masalah surat.
- c. Sistem Nomor (*Numerical System*), sistem penyimpanan arsip yang digunakan dengan tata cara menyusun arsip dengan urutan angka-angka sebagai pedoman untuk mengaturnya. Nomor dapat diberikan menurut sistem seri atau menurut persepuluhan atau *decimal numeric* misalnya : 00, 10, 20, 30 dan seterusnya.
- d. Sistem Tanggal (*Chronological System*), sistem penyimpanan arsip didasarkan kepada tanggal surat diterima (untuk surat masuk) dan tanggal surat dikirim (untuk surat keluar).
- e. Sistem wilayah/ Daerah (*Geographical System*), sistem penyimpanan arsip yang berdasarkan wilayah atau daerah. Penyusunan arsip-arsip dilakukan berdasarkan pembagian wilayah yang menjadi alamat suatu surat. Warkat yang disimpan dalam folder-folder pada umumnya diatur berdasarkan metode abjad atas dasar wilayah. Dalam penerapannya juga

perlu disusun daftar klasifikasi wilayah, sistem ini biasanya digunakan oleh perusahaan ekspedisi.

## **7. Penyusutan Arsip**

Penyusutan arsip adalah suatu kegiatan mengurangi volume arsip dengan cara memindahkan, memusnahkan dan menyerahkan. Berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 34 tahun 1975 kegiatan pengurangan arsip dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- a. Dengan memindahkan arsip inaktif dari unit pengolah atau kerja ke unit kearsipan dalam lingkungan masing-masing.
- b. Memusnahkan arsip sesuai ketentuan yang berlaku.
- c. Menyerahkan arsip dari unit kearsipan kepada Arsip Nasional RI

Menurut Undang-Undang No. 8 tahun 1997 tentang dokumen perusahaan bahwa tersirat adanya suatu kewenangan bagi suatu perusahaan untuk memindahkan, memusnahkan, atau menyerahkan arsip berdasarkan jadwal retensi arsip menurut Undang-Undang tersebut maupun yang telah ditetapkan oleh perusahaan yang bersangkutan. Sedangkan menurut Muhidin dan Winata (2016 : 113), Penyusutan arsip adalah kegiatan pengurangan jumlah (volume) arsip dengan cara pemindahan arsip inaktif dari unit pengolah ke unit kearsipan, pemusnahan yang tidak memiliki nilai guna, dan penyerahan arsip statis (bernilai sejarah) kepada Lembaga kearsipan (UU No. 43 tahun 2009). Penyusutan arsip dilakukan oleh pencipta



arsip berdasarkan jadwal retensi arsip. Dengan demikian, penyusutan arsip dilakukan apabila sudah habis masa retensinya. Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa penyusutan arsip adalah kegiatan pengurangan jumlah (volume) arsip dengan memindahkan, memusnahkan dan menyerahkan arsip kepada Lembaga Kearsipan.

## **8. Pengertian Sistem Arsip Elektronik**

Arsip elektronik atau *Electronic Archive* adalah sistem atau tata cara pengumpulan informasi berupa dokumen yang direkam dan disimpan menggunakan teknologi komputer berbentuk dokumen elektronik (*Document Management System*) dengan tujuan agar dokumen mudah dilihat, dikelola, ditemukan dan dipergunakan kembali. Muhidin dan Winata (2016: 426, dalam Wido Indra Putra & Malta Nelisa), menjelaskan bahwa arsip elektronik adalah arsip yang diciptakan, digunakan, dan dipelihara sebagai bukti transaksi, aktivitas, dan fungsi lembaga atau individu yang ditransfer dan diolah dengan sistem komputer.

Menurut Hendri (2009:52), menjelaskan bahwa arsip elektronik adalah kumpulan data yang disimpan dalam bentuk data scan yang dipindahkan ke media komputer secara elektronik atau dilakukan dengan *digital copy* menggunakan resolusi tinggi kemudian disimpan di *hard drive* atau *optical disk*. Sedangkan menurut *International Council on Archives* (ICA) dalam buku Manajemen Arsip Elektronik (Kuswantoro dan Saeroji. 2014:15, dalam Wido Indra Putra & Malta Nelisa), menjelaskan bahwa arsip elektronik

adalah arsip yang bisa di copy yang digunakan untuk menyimpan arsip konvensional yang mempunyai informasi penting dan diproses dengan menggunakan komputer digital. Sehingga definisi diatas dapat disimpulkan bahwa arsip elektronik adalah suatu sistem atau tata cara mengumpulkan informasi dalam bentuk dokumen yang discan atau disimpan dengan menggunakan teknologi komputer berupa dokumen elektronik yang bertujuan supaya dokumen dapat ditemukan dan dipakai kembali.

## 9. Komponen Sistem Arsip Elektronik

Menurut Priansa dan Garnida (2013 :171, dalam Wido Indra Putra & Malta Nelisa 2020 : 41), menjelaskan bahwa ada 4 (empat) komponen dasar dalam sistem kearsipan elektronik diantaranya :

- a. Memindahkan dokumen, salah satu metode yang digunakan untuk memindahkan dokumen yaitu dengan cara scanning.
- b. Menyimpan dokumen, setelah dipindai kedalam sistem, dokumen harus disimpan dengan benar. Sistem penyimpanan ini harus mampu mendukung perubahan teknologi, peningkatan jumlah dokumen, serta mampu bertahan dalam waktu lama.
- c. Mengindeks dokumen, ketika dokumen berupa kertas disimpan di kantor, dokumen itu harus dikelola agar bermanfaat untuk organisasi dengan melakukan pelabelan, disortir, di indeks, ditempatkan pada folder dan dimasukkan di *filling cabinet*.

- d. Mengontrol akses, aspek penting dari sistem pengarsipan dokumen secara elektronik, karena hampir setiap orang di dalam organisasi mampu membaca dokumen pada setiap komputer yang terhubung dan LAN (*Local Area Network*) di seluruh area kantor.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa sistem kearsipan elektronik merupakan suatu kombinasi dan penyusunan dari unsur-unsur dan komponen-komponen sistem kearsipan yang didesain untuk mengatasi masalah-masalah kearsipan di dalam suatu perusahaan sehingga tujuan yang ditetapkan dapat tercapai dengan maksimal.

## **10. Manfaat Arsip Elektronik**

Manfaat yang dapat diperoleh dengan sistem pengarsipan berbasis komputer cukup banyak, tetapi secara umum dapat dikatakan bahwa dengan penggunaan media elektronik, pengelolaan arsip dapat dilakukan dengan efektif dan efisien. Dengan penggunaan media elektronik dalam pengelolaan arsip, akan diperoleh manfaat kecepatan, kemudahan dan kehematan. Mengingat pentingnya tugas manajemen kearsipan, maka dewasa ini banyak pihak yang menggunakan media elektronik dalam pengelolaan dokumen sehingga menghasilkan data yang bersifat elektronik. Sistem pengarsipan elektronik memiliki banyak manfaat, adapun para ahli menyatakan :

Sugiarto dan Wahyono, (2005:122) menyatakan bahwa dengan menggunakan media elektronik, diharapkan akan membantu pihak pengelola arsip untuk dapat mengelola dokumen dengan lebih baik sehingga lebih

efektif dan efisien baik dalam hal penyimpanan, pengelolaan, pendistribusian dan perawatan dokumen.

Sistem kearsipan elektronik memiliki banyak manfaat. (Sugiarto dan Wahyono, 2005 : 122) menyatakan bahwa penggunaan media elektronik dalam pengelolaan arsip adalah :

a. Kecepatan

Melalui penggunaan media elektronik maka proses pencarian, penemuan, pendistribusian dan juga pengolahan data akan dapat dilakukan dengan waktu singkat.

b. Kemudahan

Kita akan diberikan kemudahan dalam hal pencarian, penemuan, pendistribusian dan juga pengelolaan data, cukup memberi perintah kepada media tersebut, maka media tersebut akan mengerjakan apa yang diperintahkan.

c. Kehematan

Penggunaan media elektronik kita bisa menggunakan lebih sedikit tenaga, pikiran dan juga biaya yang diperlukan dalam pengelolaan arsip.

## **11. Sistem Aplikasi**

Menurut Komite Standardisasi Perencanaan Amerika (America National Standards Institute Inc.) (2002:6) “sistem adalah serangkaian metode, prosedur, atau teknik yang disatukan oleh interaksi yang teratur sehingga

membentuk suatu kesatuan yang terpadu”. Menurut Janer (2004:14) “aplikasi adalah suatu unit perangkat lunak yang dibuat untuk melayani kebutuhan akan beberapa aktivitas seperti sistem perniagaan, pelayanan masyarakat, periklanan atau semua proses yang dilakukan manusia”. Sedangkan, menurut Supriyanto (2005:2) “aplikasi merupakan program yang memiliki aktivitas pemrosesan perintah yang diperlukan untuk melaksanakan permintaan pengguna dengan tujuan tertentu”. Sehingga definisi diatas dapat disimpulkan bahwa sistem aplikasi adalah suatu perangkat/serangkaian lunak yang dibuat untuk membantu melaksanakan pekerjaan penggunaannya. Seperti sistem perniagaan, pelayanan masyarakat, periklanan atau semua proses yang dilakukan manusia.

## **12. Aplikasi Manajemen Surat (AMS)**

AMS adalah aplikasi komputer sebagai sarana untuk pengelolaan administrasi kesekretariatan berupa surat non rahasia, kelancaran penerimaan surat, pendistribusian surat, pengeluaran surat, pencarian surat baik surat masuk maupun surat keluar, produk hukum, surat bentuk khusus maupun nota dinas. Aplikasi ini digunakan untuk menyimpan data surat menyurat dalam bentuk *softcopy* sekaligus sebagai sarana bantu untuk menunjukkan

lokasi/tempat *hardcopy* disimpan dan memberi kemudahan bagi *user* dalam melakukan pengarsipan maupun pencarian dokumen .

Menurut *Standard Operating Procedure* (SOP) Pengoperasian Aplikasi Manajemen Surat (AMS) PT PLN (Persero) Kantor Pusat (2013:4), Aplikasi Manajemen Surat didefinisikan sebagai berikut: “Suatu aplikasi komputer yang berfungsi sebagai sarana untuk pengelolaan administrasi kesekretariatan yang bukan bersifat rahasia, kelancaran penerimaan surat, pendistribusian surat, pengeluaran surat, pencarian surat baik surat masuk, surat keluar, produk hukum, surat bentuk khusus maupun nota dinas”.

Aplikasi Manajemen Surat menawarkan kemudahan dalam melakukan akses data arsip yang telah disimpan. Kemudahan dalam mengakses data disebabkan oleh penyimpanan arsip yang baik dan teratur. Syarat yang harus dipenuhi apabila menginginkan suatu *database* yang baik adalah keteraturan dalam penyimpanan data.

Menurut *Standard Operating Procedure* (SOP) Pengeoperasian Aplikasi Manajemen Surat (AMS) PT PLN (Persero) Kantor Pusat (2013:5) terdapat tiga syarat yang harus dipenuhi agar bisa mengoperasikan Aplikasi Manajemen Surat, yaitu :

a. SDM Pelaksana

SDM pelaksana Aplikasi Manajemen Surat, yaitu setiap pegawai di lingkungan PT PLN (Persero) Kantor Pusat yang memiliki tugas serta tanggung jawab dalam proses penerimaan serta pendistribusian dan atau dokumen kesekretariatan, selain itu juga harus bertanggung jawab serta

menjaga kerahasiaan isi surat dan atau dokumen. Hal tersebut bertujuan agar setiap surat yang diproses melalui Aplikasi Manajemen Surat tidak dimanfaatkan untuk kepentingan yang dapat merugikan perusahaan. SDM Pelaksana Aplikasi Manajemen Surat yang dimaksud, seperti :

- 1) Sekretariat Direktur Utama
- 2) Sekretariat Direktorat
- 3) Sekretariat Satuan/Divisi/Sekper
- 4) Seluruh Pejabat Struktural
- 5) Seluruh Fungsional Ahli dan Fungsional
- 6) Seluruh Outsourcing yang diberikan tugas khusus

b. Hardware (Perangkat Keras)

Perangkat keras adalah salah satu elemen untuk menjalankan komputer yaitu perangkat yang dapat diraba secara fisik serta dapat menjalankan berbagai perintah yang diberikan oleh perangkat lunak seperti personal computer/laptop/tablet, printer, scanner yang sesuai dengan spesifikasi yang disyaratkan. Spesifikasi dari perangkat keras yang sama dapat saja berbeda, bergantung pada komponen yang membentuk di dalamnya. Semakin bagus spesifikasi maka semakin berkualitas pula fungsi dari perangkat tersebut dan berpengaruh pada kemampuan kerja komputer. Komputer diharuskan untuk menginstal perangkat lunak atau aplikasi browser seperti *Mozilla Firefox*, *Google Chrome*, dan atau *Opera Mini*. Selain menginstal aplikasi browser tersebut, diperlukan juga untuk

menginstal aplikasi PDF *reader* untuk membuka atau *download file* berbentuk PDF, misal *Adobe PDF* dan atau *Foxit Reader*.

c. Jaringan LAN/WAN/Internet

Koneksi jaringan baik akan membuat kinerja Aplikasi Manajemen Surat semakin lancar, karena agar dapat mengoperasikan Aplikasi Manajemen Surat diperlukan koneksi yang stabil agar dapat mengakses Aplikasi Manajemen Surat.

## B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka dalam landasan teori ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut :

1. Hasil Penelitian Erba Adli Damara & Mecca Arfa. (2017)

Penelitian Erba Adli Damara & Mecca Arfa (2017), berjudul “*Aplikasi Manajemen Surat Untuk Pengelolaan Arsip Dinamis Aktif*”. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode penelitian kualitatif dan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mengenai penerapan Aplikasi Manajemen Surat di PT PLN (Persero) APP Salatiga. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa PT PLN (Persero) APP Salatiga menggunakan Aplikasi Manajemen Surat untuk melakukan pengelolaan administrasi kesekretariatan yang bersifat bukan rahasia.



Aplikasi Manajemen Surat memiliki berbagai fasilitas yang memudahkan pengguna dalam melakukan pengelolaan arsip dinamis aktif di PT PLN (Persero) APP Salatiga. Aplikasi Manajemen Surat memiliki berbagai menu yang berguna untuk mengelola arsip dinamis aktif pada PT PLN (Persero) APP Salatiga, diantaranya adalah menu pengelolaan surat, menu penerimaan surat, menu surat keluar, menu disposisi surat, alat bantu temu kembali, menu nota dinas, menu surat bentuk khusus, menu produk hukum, dan menu lainnya. Aplikasi Manajemen Surat di PT PLN (Persero) APP Salatiga mampu melakukan pengelolaan arsip dinamis aktif dengan lebih cepat dari pada melakukan pengelolaan arsip dinamis aktif dengan cara manual. Hanya dengan melakukan *input* data satu kali, maka seluruh kegiatan pengelolaan arsip di PT PLN (Persero) APP Salatiga dapat terselesaikan.

## 2. Hasil Penelitian Finalia Yunus. (2015)

Penelitian Finalia Yunus (2015), berjudul "*Tata Kelola Sistem Informasi Pada Media Internal AMS (Aplikasi Manajemen Surat) Sebagai Sarana Penyampaian Informasi di PT PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau*". Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk membahas bagaimana tata kelola sistem informasi dimana didalamnya terdapat konsep dari sistem informasi yaitu perencanaan, pengelolaan, pengendalian dan penilaian. Berdasarkan

penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa, Perencanaan, pengelolaan, pengendalian dan penilaian media internal AMS (Aplikasi Manajemen Surat) pada penyampaian informasi di PT PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dilakukan melalui beberapa tingkatan yaitu membentuk ide dan *design*, melaksanakan penerapan AMS sesuai dengan SOP dengan selalu mengontrol, mengevaluasi dan menindaklanjuti setiap perubahan dan kendala yang terdapat di dalam prosesnya. Media internal AMS sangat baik dan mendukung agar aplikasi ini dapat bertahan serta *diupdate* dan direvisi terus sesuai dengan kebutuhan pengguna (*user*), dan pengguna dituntut untuk menjalin kerjasama agar tercapainya tujuan perusahaan menyampaikan informasi dengan baik kepada internal perusahaan.

3. Hasil Penelitian Hardianawati & Siti Aisyah. (2018)

Penelitian Hardianawati & Siti Aisyah (2018), berjudul "*Analisis Penggunaan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Pada Pengelolaan Surat Masuk Terhadap Efisiensi Kerja Pegawai PT PLN (Persero) Pusharlis UWP II*". Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk 1) mengetahui pengelolaan surat masuk dengan menggunakan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) pada PT PLN (Persero) Pusharlis UWP II dan untuk 2) mengetahui efisiensi kerja pegawai dalam penggunaan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) pada pengelolaan surat masuk PT PLN

(Persero) Pusharlis UWP II. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa, hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) pengelolaan surat masuk pada PT PLN (Persero) Pusharlis UWP II sudah berjalan dengan baik, termasuk pengelolaan surat masuk dengan AMS. 2) Penggunaan Aplikasi Manajemen Surat (AMS), berpengaruh baik terhadap efisiensi kerja pegawai. Pegawai dan pengelola surat masuk pun sudah mahir mengoperasikan AMS. 3) Dengan adanya Aplikasi Manajemen Surat (AMS) membuat pengelolaan surat masuk menjadi lebih rapi.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Metode Penelitian**

Dalam proses penelitian ada hal penting yang harus diperhatikan, yaitu metode penelitian, karena dalam proses penelitian, metode penelitian merupakan bagian terpenting dari proses penelitian, tujuannya agar suatu proses penelitian bisa tercapai sesuai dengan objek yang akan diteliti. Dalam melakukan penelitian perlu mengikuti aturan atau kaidah yang berlaku, agar hasil penelitian yang diperoleh dapat dikatakan valid. Menurut Sugiyono (2012) metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dapat dideskripsikan, dibuktikan, dikembangkan dan ditemukan pengetahuan, teori untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah dalam kehidupan manusia (Sugiyono : 2012).

Metode penelitian menurut Sugiyono (2017 : 3, menjelaskan bahwa metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengamati fenomena yang disekitarnya, metode ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial,

pemahaman tersebut akan diperoleh setelah dilakukan penelitian terhadap kenyataan yang menjadi fokus penelitian yaitu “Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Sebagai Sistem Arsip Persuratan di PT PLN (Persero) UP3 Yogyakarta”. Penelitian deskriptif adalah suatu metode yang meneliti tentang status kelompok, manusia, suatu objek, suatu kondisi. Suatu sistem, pemikiran ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang, tujuan metode deskriptif ini adalah mendeskripsikan apa yang saat ini berlaku dan memperoleh informasi- informasi mengenai saat ini. Penelitian ini hanya mendeskripsikan informasi apa adanya sesuai dengan hasil penelitian, metode ini dilakukan untuk mendeskripsikan bagaimana “Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Sebagai Sistem Arsip Persuratan di PT PLN (Persero) UP3 Yogyakarta”.

## **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

### **1. Tempat Penelitian**

Adapun lokasi penelitian ini dilaksanakan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta Jl. Gedongkuning No.3, Pringgolayan, Banguntapan, Kec. Banguntapan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta.

### **2. Waktu Penelitian**

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dalam waktu satu (1) minggu mulai tanggal 12 Mei 2021 sampai 20 Mei 2021.

### C. Jenis dan Sumber Data

Kegiatan penelitian ini memerlukan data yang objektif dan relevan dengan judul penulis, agar penelitian penulisan tugas akhir ini berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2016 :225), Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung di lapangan. Sedangkan, Menurut Husein Umar (2013 :42), data primer adalah : “Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang biasa dilakukan oleh peneliti”. Data Primer merupakan data yang belum pernah dikumpulkan sebelumnya, dan dikumpulkan semata-mata untuk tujuan penyelidikan. Data primer mengacu pada data yang berasal dari peneliti untuk pertama kalinya. Data primer adalah data pertama kali yang dikumpulkan oleh peneliti melalui upaya pengambilan data di lapangan langsung. Karena hal inilah data primer disebut sebagai data pertama atau data mentah. Data Primer yang diperoleh dari wawancara secara langsung dengan kepala bagian administrasi PT PLN dan *staf* administrasi lainnya.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua. Artinya data ini diperoleh dari perusahaan atau organisasi yang telah tersedia baik berbentuk catatan ataupun dokumentasi. Data sekunder juga dapat diperoleh dari sumber dari buku-buku, arsip dan dokumen instansi. Data sekunder dari penelitian ini diambil dari arsip - arsip seperti profil perusahaan, dokumen-dokumen seperti foto (Kriyantono, 2006 : 43).

### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan 2 (dua) macam teknik pengumpulan data, yakni wawancara dan dokumentasi. Adapun penjelasannya sebagai berikut :

#### 1. Wawancara

Menurut Sugiyono, (2018 : 140 ), wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*Interview*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*Interviewe*) untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan. Objek penelitian ini menggunakan teknik wawancara yang terstruktur yaitu pewawancara memberikan pertanyaan yang sesuai dengan daftar pertanyaan yang sudah tertulis atau lebih fleksibel, selain itu memberikan pertanyaan kepada informan seperti interogasi pertukaran informasi dengan subjek yang diteliti dengan situasi dan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti secara mendalam.

## 2. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2016 : 142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Jenis kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner terbuka dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden dan memberikan kesempatan para responden untuk menuliskan pendapatnya mengenai pertanyaan-pertanyaan yang ada pada lembar kuesioner yang diberikan oleh peneliti.

## **E. Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2017 : 207) kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah yang telah diajukan. Dalam metode analisis ini penulis mengambil analisis kualitatif deskriptif yaitu analisis yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan keadaan atau fenomena dengan kata - kata atau kalimat kemudian data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.



Analisis data yang digunakan peneliti adalah analisis data :

1. Analisis Kualitatif

Menurut Moleong (2007 : 3) menjelaskan bahwa analisis kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa penjelasan, baik kata - kata tertulis maupun lisan dari orang - orang serta perilaku yang diamati.

2. Analisis Deskriptif

Menurut Nazir (1998 : 63), metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status, sekelompok manusia, suatu objek atau suatu kondisi, atau suatu sistem pemikiran di suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuannya mendeskriptifkan data - data yang diperoleh dan dibahas secara menyeluruh berdasarkan fakta-fakta yang terjadi di perusahaan dan dikaitkan dengan teori - teori yang mendukung pembahasan, sehingga dapat diambil kesimpulan serta memberikan saran yang diperlukan perusahaan.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah**

Berawal di akhir abad ke-19, bidang pabrik gula dan pabrik ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Antara tahun 1942 - 1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan - perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II. Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada sekutu, kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delegasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas yang sama- sama dengan Pemimpin KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan - perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW.

Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU - PLN (Badan Umum Perusahaan Listrik Negara) yang

bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai Pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan. Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 17, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang.

## **2. Visi, Misi, Tujuan, Motto**

### **a. Visi**

“Menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se- Asia Tenggara dan #1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi”

Penjabaran Visi sebagai berikut :

#### **1) Perusahaan Listrik**

Perusahaan memiliki bisnis utama berupa penyebaran penyediaan tenaga listrik dengan tetap mengembangkan bisnis di

sepanjang rantai nilai ketenagalistrikan mulai dari energi primer, pembangkitan, transmisi, distribusi, dan penjualan untuk mendukung sustainabilitas industri ketenagalistrikan di Indonesia.

2) Terkemuka se- Asia Tenggara

Perusahaan mampu menyediakan tenaga listrik dengan standar kualitas pelayanan kelas dunia sehingga menjadikan Indonesia sebagai pilihan investasi utama di Asia Tenggara. Pelayanan kelas dunia yang dimaksud diharapkan dapat diwujudkan pada tahun 2024 di mana menjadi *Top 20 World Bank getting electricity rank*.

3) 1 Pilihan Pelanggan

Perusahaan merupakan pilihan utama pelanggan karena kualitas dan pelayanan yang diberikan sehingga konsumen menjadi loyal.

4) Solusi Energi

Perusahaan dapat memberikan nilai kepada pelanggan berupa solusi total terhadap setiap permasalahan terkait energi sehingga perusahaan harus mampu mengantisipasi berbagai peluang dan tantangan usaha, serta konsisten dalam pengembangan standar kerja.

**b. Misi**

Sesuai dengan Anggaran Dasar PT PLN (Persero) maka ditetapkan Misi Perusahaan sebagai berikut :

- 1) Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- 2) Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- 3) Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- 4) Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

**c. Motto**

Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik

**3. Logo PT PLN (Persero)**

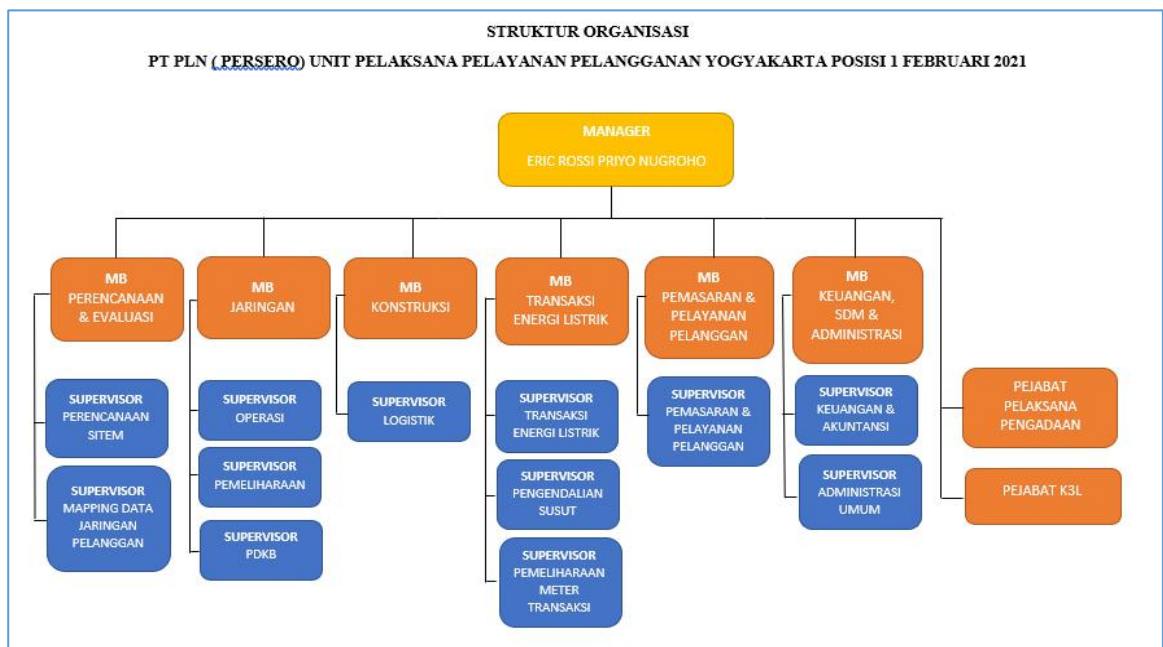
- a. Bidang Persegi sebagai dasar, berwarna kuning, tanpa garis pinggir :
  - 1) Bidang Persegi : PLN sebagai wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna.
  - 2) Warna Kuning : Listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat, serta melambungkan semangat yang menyala - nyala yang dimiliki setiap insan yang berkarya di PLN.

- b. Petir/Kilat, berwarna merah, atas tebal, bawah runcing, memotong/menembus tiga gelombang :
- 1) Petir/Kilat : Tenaga listrik sebagai produk jasa utama PLN, serta mengartikan kerja cepat dan tepat para insan PLN dalam memberikan solusi terbaik bagi pelanggan.
  - 2) Warna merah : Representasi kedewasaan PLN selaku perusahaan listrik pertama di Indonesia dan dinamisme gerak laju PLN beserta insan perusahaan, serta keberanian menghadapi tantangan perkembangan zaman.
- c. Tiga Gelombang, berwarna biru, berbentuk sinusoida (2,5 perioda), ujung gelombang menghadap ke bawah, sejajar mendatar, terletak di tengah - tengah dasar kuning.
- 1) Tiga Gelombang : Gaya rambat energi listrik yang dialirkan tiga bidang usaha utama PLN (Kit, Lur, Dis) seiring sejalan dengan kerja keras para insan PLN guna memberikan layanan terbaik pelanggannya.
  - 2) Warna biru : Kesetiaan dan pengabdian pada tugas menuju dan mencapai kemakmuran dan kesejahteraan rakyat Indonesia, serta kehandalan yang dimiliki insan PLN dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan.



Gambar 4.1 Logo PT PLN

#### 4. Struktur Organisasi



Gambar 4.2 Stuktur Organisasi PT PLN (Persero) UP3 Yogyakarta



Gambar 4.3 Fokus penelitian pada bagian keuangan, SDM & administrasi

## **5. Sumber Daya Manusia (Personalia)**

### **Manajer Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan**

- a. Mengembangkan konsep kebijakan teknis berdasarkan yang sudah menjadi target perusahaan.
- b. Menganalisis target unit bisnis dari perusahaan target atas dasar ketentuan PT PLN pusat.
- c. Menginstruksi supervisor layanan pelanggan dan supervisor administrasi.
- d. Mengontrol kegiatan pemeliharaan dan penanganan supervisor administrasi berkaitan penanganan pencurian penagihan.
- e. Pemeliharaan kegiatan dan pengelolaan pencurian tenaga listrik terintegrasi dalam upaya untuk mengurangi jumlah kWh pengaturan (Kilo watt hour) teknis atau non teknis.
- f. Meninjau laporan tentang pelaksanaan kegiatan pelayanan untuk mengidentifikasi hambatan dan upaya penyesuaian.
- g. Memeriksa secara teruji terhadap bukti pengiriman uang dari penjualan secara dadakan di rekening bank PLN pusat dan memeriksa hasil stand meter dari konsumen sebagai media rekaman - pembedaan implementori.
- h. Mengontrol aktivitas klien / pelanggan.
- i. Evaluasi data statistik pada pengembangan wilayah.
- j. Melakukan tugas dinas lainnya sesuai dengan kewajiban dan tanggung jawab utama.



- k. Mengembangkan konsep kebijakan teknis berdasarkan teknis perusahaan.

### **Manajer Bagian Perencanaan & Evaluasi**

- a. Merancang Rencana Anggaran (RKA) Induk Tahunan Proyek.
- b. Melaksanakan penyusunan evaluasi kinerja dan sosialisasi terkait pelaksanaan dan pengimplementasiannya terhadap organisasi proyek.
- c. Merencanakan dan mengelola kegiatan dan pembebasan lahan dan mengelola kegiatan penyelidikan tanah.
- d. Bertanggung jawab menyediakan AMDAL, ULP dan RKL serta lisensi.
- e. Mengelola dan memelihara sistem manajemen mutu.
- f. Merumuskan standar produk / bahan baku, dan pengembangan aplikasi.
- g. Melaksanakan perencanaan proyek yang sinergi dengan koordinasi dengan jasa manajemen konstruksi.
- h. Menentukan penetapan rasio proyek induk.

### **Manajer Bagian Jaringan**

- a. Menyusun Program Rencana Kerja (PRK) untuk kegiatan Operasi dan Pemeliharaan Jaringan Distribusi.
- b. Menyusun pola operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi yang efisiensi.
- c. Melakukan koordinasi dalam rangka operasi dan pemeliharaan Jaringan Distribusi dengan Rayon / instansi terkait termasuk PFK.

- d. Melakukan verifikasi dan validasi *asset* distribusi secara periodik.
- e. Melakukan monitoring dan evaluasi kinerja proteksi distribusi dan pelayanan teknik.
- f. Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan anggaran Operasi dan Jaringan Distribusi, PDKB, serta PLTMH.
- g. Melakukan analisa dan evaluasi kinerja operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi termasuk PDKB.
- h. Mengkoordinasikan penyusunan dan mengendalikan pelaksanaan SOP untuk setiap jenis pekerjaan Distribusi guna tercapainya *zero accident*.

#### **Manajer Bagian Konstruksi**

- a. Mengkoordinasikan dengan bagian terkait dalam rangka pengoperasian PB/PD.
- b. Mengelola pelaksanaan pekerjaan pemasangan gardu distribusi TR dan TM.
- c. Mengelola pelaksanaan pekerjaan jaringan distribusi TR dan TM.
- d. Merencanakan dengan bidang terkait dalam rangka pengoperasian jaringan distribusi baru.
- e. Memastikan keberhasilan peremajaan pelanggan PD/PB dan pelaksanaan Serah Terima Fisik Teknik (STFT) dan Serah Terima Operasi (STOP).
- f. Memastikan pengelolaan logistik yang meliputi tata usaha gudang dan pengendalian ketersediaan material.

- g. Melaksanakan Pedoman Keselamatan Ketenagalistrikan (K2) dan K3 untuk keselamatan dan keamanan pegawai dalam bekerja.
- h. Memastikan pengelolaan manajemen gudang 5S.
- i. Memonitoring penyelesaian keluhan pelanggan.

### **Manajer Bagian Transaksi Energi Listrik**

- a. Mengkoordinasikan dan mengevaluasi pelaksana manajemen billing.
- b. Mengkoordinasikan dengan AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat terkait dengan proses billing.
- c. Menyusun biaya operasi dan investasi serta data pendukung RKAP.
- d. Memonitoring dan mengendalikan realisasi penggunaan anggaran SKKI/SKKO.
- e. Mengkoordinasikan kegiatan operasional di bagian transaksi energi.
- f. Mengevaluasi dan mengendalikan susut, PJU, P2TL, AMR, pemeliharaan APP, pemeliharaan meter transaksi dan hasil ukur meter transaksi.
- g. Menyusun rencana program pemeliharaan meter transaksi.
- h. Melaksanakan *settlement* antar unit pelaksana dan P3B dalam pengelolaan transfer price energi.
- i. Mengkoordinasikan dan mengevaluasi pemasangan dan pemeliharaan AMR.
- j. Merencanakan dan mengevaluasi pekerjaan pemeliharaan APP dan hasil penerapan metrologi secara berkala.

- k. Memonitoring dan mengevaluasi manajemen APP.
- l. Mengkoordinasikan kegiatan Wiring dan Setting APP.
- m. Mengkoordinasikan dengan bagian dan instansi berwenang untuk kegiatan P2TL.
- n. Mengawasi pengelolaan manajemen segel.
- o. Memonitor kinerja vendor pelaksana pekerjaan bidang transaksi energi.
- p. Memonitor upaya kegiatan penekanan susut dan berkoordinasi dengan bagian atau area terkait.
- q. Menindak lanjuti laporan hasil berita acara pemeriksaan.
- r. Memonitor evaluasi kinerja pihak ketiga berdasarkan SLA.
- s. Melaksanakan komunikasi dengan bagian terkait dan instansi berwenang untuk pelaksanaan P2TL.

### **Manajer Bagian Keuangan, SDM & Administrasi**

- a. Mengelola peningkatan Integritas Layanan Publik (ILP) kehumasan.
- b. Mengkoordinasikan dan mengevaluasi pengelolaan tenaga kerja, kegiatan administrasi umum, SDM dan pelanggan.
- c. Memverifikasi dan validasi terhadap kelengkapan transaksi pembayaran.
- d. Mengkoordinir pelaksanaan kegiatan pencatatan transaksi keuangan.
- e. Mengkoordinir dan mengelola anggaran investasi, anggaran operasi, *cash budget* dan pendapatan.
- f. Menyusun kebutuhan rencana diklat dan evaluasi hasil diklat.

- g. Melakukan monitoring operasional kendaraan dinas, fasilitas kantor dan pemeliharaan gedung.
- h. Mengkoordinasikan proses pelanggaran disiplin pegawai.
- i. Mengevaluasi fasilitas / sarana kerja, tunjangan kecelakaan kerja dan permohonan SPPD.

### **Pejabat Pelaksanaan Pengadaan**

- a. Memastikan bahwa spesifikasi dan deskripsi teknis yang ditulis tidak mengandung ambiguitas, jelas dan bersifat generik, serta mendorong kompetisi yang wajar antar penyedia, tidak menyebut *brand names*, atau memberi restriksi (kecuali jika masih dalam masa pemeliharaan *Original Equipment Manufacture (OEM)*).
- b. Menyusun jadwal pelaksanaan pengadaan barang / jasa, melakukan finalisasi dokumen pelelangan dan memahami penyusunan estimasi biaya sebagai dasar Harga Perkiraan Sendiri (KPS), konsep Total Cost of Ownership (TCOP), serta melakukan analisa penawaran harga dari penyedia untuk diusulkan penentuan nya oleh pengguna barang / jasa.
- c. Memastikan calon penyedia barang / jasa yang akan diundang tidak termasuk dalam daftar hitam (*blacklist*) PLN, dan melakukan penilaian kualifikasi calon Penyedia Barang/Jasa dalam hal pengadaan melalui prakualifikasi atau pascakualifikasi yang memiliki DPT
- d. Menentukan penilaian kewajaran harga yang ditawarkan oleh penyedia dengan berkoordinasi dengan Pejabat Perencana Pengadaan.

- e. ditindak Perkiraan Sendiri (HPS), konsep Total Cost of Ownership (TCOO), serta melakukan analisa penawaran harga dari penyedia.
- f. Melakukan analisa yang mendalam terhadap lingkungan pengadaan barang / jasa.
- g. Melakukan proses pengumuman / undang kepada calon penyedia barang/jasa.
- h. Memberikan penjelasan pengadaan (AANWIJZING), serta melakukan evaluasi terhadap dokumen penawaran.
- i. Melakukan negosiasi kompetitif dengan calon penyedia yang memberikan penawaran terbaik dan melampaui nilai maksimum kualitas (*best and final offer* “BAFO”). BAFO merupakan tambahan langkah meningkatkan kompetisi dan *value of money*.

**Pejabat K3L (Keselamatan, Kesehatan, Kerja dan Lingkungan)**

- a. Menyiapkan peralatan kerja untuk operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi.
- b. Merencanakan penyusunan Program Rencana Kerja (PRK) pemeliharaan
- c. Merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi kegiatan pemeliharaan jaringan distribusi sesuai SOP dan anggaran yang ditetapkan.
- d. Melakukan koordinasi dengan rayon dan bagian terkait dalam pelaksanaan pekerjaan pemeliharaan jaringan distribusi.

- e. Merencanakan kebutuhan material operasi dan pemeliharaan untuk meningkatkan keandalan dan keamanan jaringan distribusi termasuk PFK.

## **B. Hasil Penelitian / Pembahasan**

### **1. Aplikasi Manajemen Surat (AMS) di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta**

Aplikasi Manajemen Surat merupakan suatu aplikasi yang dikembangkan oleh PLN Kantor Pusat sebagai pengelolaan arsip dinamis aktif yang digunakan untuk penerimaan surat, disposisi surat, dan surat keluar. Aplikasi Manajemen Surat (AMS) merupakan suatu aplikasi yang berfungsi untuk mengelola administrasi kesekretariatan yang bukan bersifat rahasia, Aplikasi Manajemen Surat ini digunakan untuk dapat mempermudah dan memperlancar dalam melakukan pengelolaan surat menyurat administrasi kesekretariatan secara elektronik yang berbasis web, sehingga dalam diakses oleh pengguna (*User*) dalam mengakses Aplikasi Manajemen Surat (AMS) harus terkoneksi dengan internet. Aplikasi manajemen Surat juga berfungsi sebagai pengelolaan arsip persuratan, sebagai alat bantu untuk mencari dokumen/surat, baik surat masuk dan surat keluar dalam bentuk *softcopy* dan *hardcopy*, karena setiap pegawai PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta memiliki akun / e-mail korporat yang bisa diakses oleh seluruh pegawai PT PLN (Persero) UP3 Yogyakarta sehingga

penerapan Aplikasi Manajemen Surat sebagai arsip persuratan menjadi lebih efektif, lebih ringkas dan mudah karena surat dapat diterima dengan cepat karena seluruh pekerjaan dapat dilakukan dengan Aplikasi Manajemen Surat.

## **2. Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) sebagai Sistem Arsip Persuratan di PT PLN (Persero) UP3 Yogyakarta**

Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) sebagai sistem otomasi persuratan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta sudah berjalan dengan baik, dengan memanfaatkan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) sebagai arsip persuratan elektronik yang membantu kinerja perusahaan serta mudah digunakan untuk memperlancar dan mempercepat proses surat menyurat internal dan eksternal di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta serta memudahkan dalam penerimaan, disposisi dan pengiriman surat. Penggunaan sistem aplikasi ini sangat baik untuk efektivitas dan efisiensi pekerjaan seluruh pegawai PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta, karena dengan adanya sistem online berupa Aplikasi Manajemen Surat (AMS) ini proses surat menyurat dengan cepat sampai kepada orang, organisasi atau lembaga yang dituju. Selain itu dengan adanya Aplikasi Manajemen Surat (AMS) ini sangat membantu pegawai dalam menyelesaikan kegiatan pengelola surat menyurat dan arsip surat juga menghemat



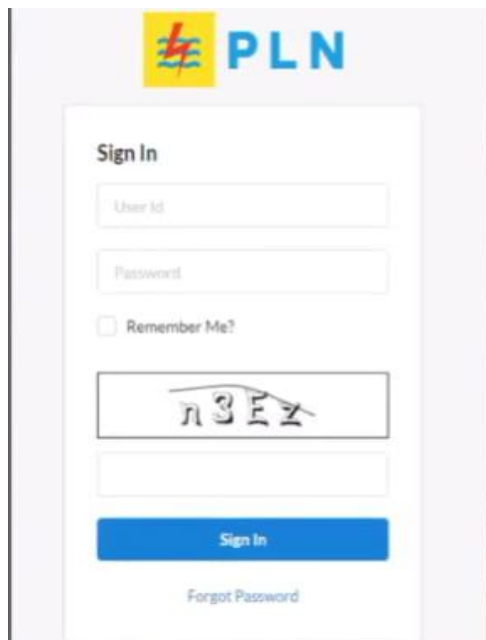
tenaga dan waktu pegawai PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta sehingga pegawai lebih cepat dan tepat dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari dan dapat membantu secara optimal dalam efektivitas dan efisiensi waktu dan meningkatkan produktivitas yang semakin baik dan mampu menyelesaikan tugas/pekerjaan sesuai target dan waktu yang ditentukan.

Menurut Standard Operating Procedure (SOP) Pengoperasian Aplikasi Manajemen Surat (AMS) PT PLN (Persero) Kantor Pusat sebagai berikut:

1. Masukan *username* dan *password*

Untuk dapat mengoperasikan Aplikasi Manajemen Surat, pengguna harus terdaftar sebagai *user* aplikasi, masukan *username* dan *password join domain / email* terlebih dahulu, dengan cara sebagai berikut :

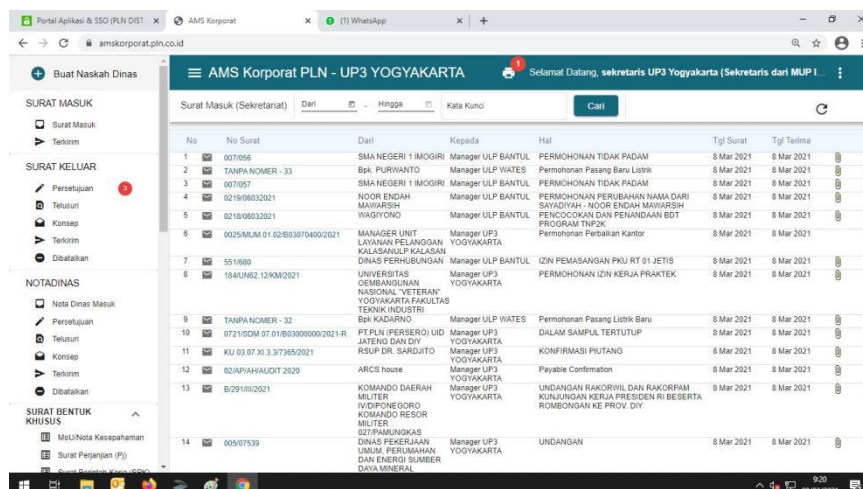
- a. Buka salah satu browser yang direkomendasikan di atas
- b. Masukkan Alamat AMS
- c. Masukkan *username* dan *password*



Gambar 4.4 Log in AMS

## 2. Tampilan Aplikasi

Jika username dan password benar, tampilan menu (Surat Masuk, Surat Keluar, Nota Dinas, Bentuk Khusus, dan lain lain), seperti yang terlihat sesuai gambar dibawah ini :



Gambar 4.5 Tampilan awal masuk AMS

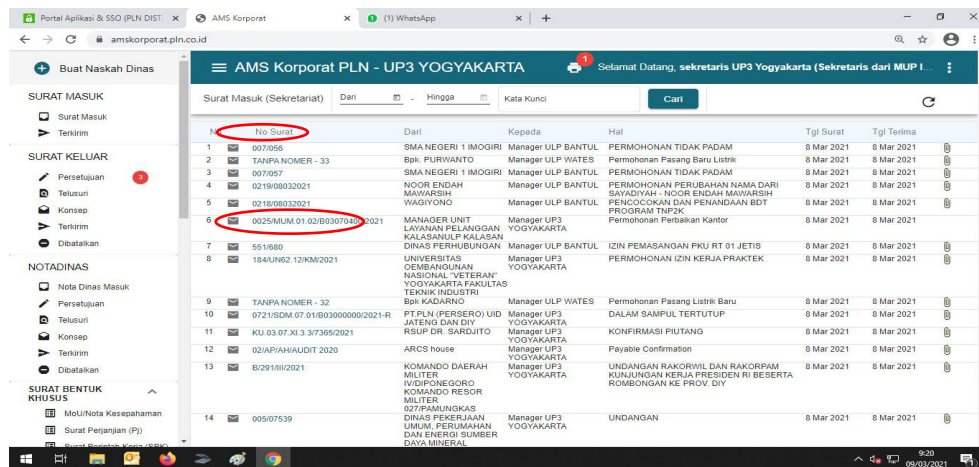
3. *Form Entry* Data Surat Masuk Baru, isikan pada *form* data surat masuk seperti dibawah :

**Gambar 4.6** Tampilan *Form Entry* Data Surat Masuk

- Tahun agenda, secara *default* menunjukkan tahun berjalan.
- Tanggal terima, Isikan tanggal pada saat menerima surat dengan mengklik pada kolom tanggal dan pilih tanggal yang sesuai.
- Nomor surat, Isikan pada kolom surat, sesuai yang tertera pada surat yang diterima.
- Tanggal surat, Isikan dengan mengklik pada kolom tanggal surat dan pilih sesuai tanggal yang tertera dalam surat.
- Dari, Isikan pada kolom dari, sesuaikan dari mana asal surat diterima.
- Kepada, Isikan pada kolom kepada sesuai tujuan yang tertera dalam surat.
- Perihal, Isikan pada kolom perihal sesuai yang tertera pada perihal surat yang diterima.

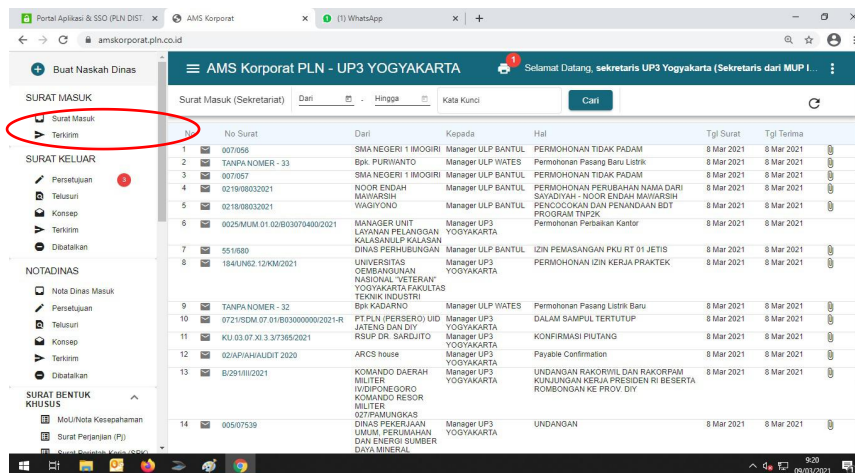
- h. Lampiran, Klik terlebih dahulu pada kotak kecil, kemudian isikan jumlah lembar lampiran dalam angka, dan klik *dropdown* / panah kebawah untuk memilih satuan (LBR, SET, BUKU) atau klik panah kebawah / *dropdown* untuk memilih (TEMBUSAN, UNTUK DIKETAHUI, SEBAGAI LAPORAN).
- i. Permasalahan (Kode Masalah), Isikan pada kolom permasalahan sesuai dengan kode masalah yang berlaku di PLN.
- j. Sifat, Isikan dengan mengklik tombol *dropdown* atau panah kebawah dan pilih SEGERA atau AMAT SEGERA.
- k. Jenis surat, klik pada panah kebawah / dropdown, pilih FACSIMILE atau SURAT sesuai bentuk form yang digunakan.
- l. Keterangan, Isikan pada kolom keterangan sesuai kebutuhan, misalkan surat yang lampirannya buku, karena tidak mungkin di scan, isikan kolom keterangan “Lampiran akan disampaikan secara manual karena dalam bentuk buku”.
- m. *Upload file* hasil scan, yang telah di scan dalam format .pdf, klik pada browse cari dimana *file* hasil scan disimpan, kemudian klik *open* (besar *file* maksimal 2 MB), pastikan *file* hasil scan yang di *upload* benar
- n. Ruang Penyimpanan, Isikan dimana *file hardcopy* asli akan disimpan
- o. No. Almari & No. *Ordner*, Isikan *file hardcopy* disimpan di almari nomor berapa dan ordner nomor berapa.

- p. Tindak lanjut / Disposisi, Sekretariat / Unit tata usaha tidak mempunyai kewenangan untuk mengisi disposisi pilihan No. 1 s/d 13 tersebut
- q. Kepada, Isikan kemana tujuan surat akan dikirim / diteruskan dengan mengetikkan nama sekretariat / nama orang dengan benar agar tidak salah kirim, termasuk jika ada tembusan (pastikan tujuan kirim harus benar).
- r. Keterangan, Jika diperlukan bisa diisi.
- s. *Submit*, Klik submit untuk mengirimkan data - data surat beserta *softcopy* -nya ke alamat tujuan kirim. (Setelah di klik *SUBMIT*, akan muncul pesan Data Berhasil Disimpan), klik OK, maka *Form Entry* data surat masuk, kembali kosong, siap untuk *entry data* surat masuk selanjutnya, jika tidak ada klik *close window*.
- t. Setelah surat masuk didistribusikan kepada tujuan, surat dari No surat tanggal surat yang telah dikirim/ditindaklanjuti melalui AMS oleh sekretariat Umum, sebagai arsip di AMS berada di "Sent". Untuk mengetahui surat masuk - detail yang terbagi menjadi Data Surat, Arsip dan History Tindak lanjut /Disposisi, Klik pada "Nomor Surat", seperti gambar dibawah :



Gambar 4.6 Tampilan untuk melihat data surat pada nomor surat

#### 4. Surat Keluar / Entry Surat Keluar



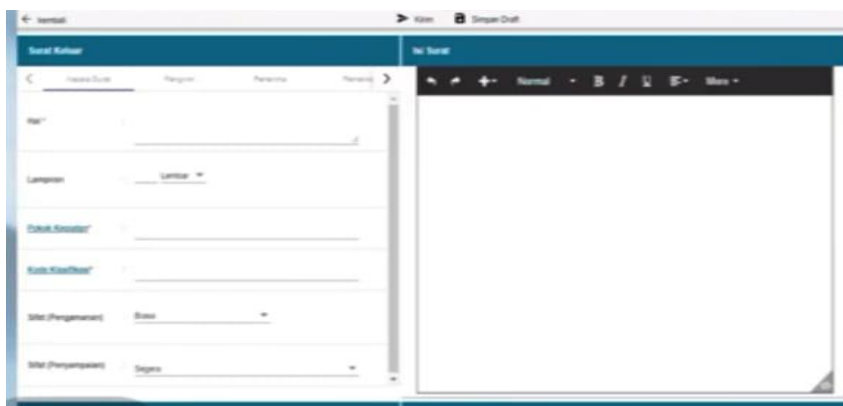
Gambar 4.7 Entry surat keluar

- Klik pada SURAT KELUAR, klik Data Baru
- Entry Surat Keluar Baru setelah hardcopy ditandatangani / disahkan.
- Tahun, secara *default* menunjuk tahun berjalan.
- Nomor surat, cara penetikannya / KODE MASALAH/ KODE ORGANISASI / TAHUN BERJALAN (108/PLN-JATENG/2021)

- e. Kode Masalah, diisikan Kode Masalah sesuai yang diketik pada Nomor Surat, yaitu pada contoh 108 tanggal surat secara *default* menunjukkan tanggal berjalan, jika menginginkan tanggal lain klik pada kolom tanggal dan pilih tanggal yang diinginkan.
- f. Lampiran, jika ada lampiran isikan pada kolom lampiran.
- g. Jenis surat, secara *default* menunjukkan SURAT, sedang pilihan lainnya adalah FACSIMILE jika klik pada panah kebawah / dropdown.
- h. Kepada, Isikan tujuan ke sekretariat mana yang akan dikirimkan.
- i. Alamat, Isikan alamat yang akan dituju.
- j. Tembusan, Isikan tembusan sesuai dalam surat yang sudah ditandatangani jika ada.
- k. Perihal, Isikan perihal sesuai surat yang sudah disahkan / ditandatangani.
- l. Keterangan, Isikan jika ada keterangan yang perlu dimasukkan.
- m. *File* Arsip, adalah *file* dalam bentuk *softcopy PDF*, hasil scan dari surat yang sudah ditandatangani dan diberi nomor hasil *entry* data surat keluar ( untuk tahapan ini tidak perlu upload).
- n. Ruangan penyimpanan, Diisi di ruang mana arsip *hardcopy* akan disimpan.
- o. No almari, Isikan di almari nomor berapa arsip *hardcopy* akan disimpan.
- p. No. *Ordner*, Isikan di ordner nomor berapa arsip *hardcopy* akan disimpan.
- q. Hasil *Entry* Data Surat Keluar, jika sudah lengkap klik *submit*, setelah di *submit* sesuai urutan tahapan diatas maka nomor surat keluar akan

muncul secara *system*, kemudian isikan nomor urut tersebut sehingga nomor surat menjadi 0003 / 108 / PLN-JATENG / 2021.

- r. Setelah nomor surat diketik ke surat yang akan dikirimkan, diberi tanggal dan stempel kemudian di scan dalam bentuk *file softcopy PDF*, hasil scan di upload dengan klik *browse*, cari dimana *file* disimpan, jika sudah ketemu klik pada nama *file* dan *open*, maka surat keluar yang akan dikirim sudah siap.



**Gambar 4. 8 Tampilan *Form Entry* surat keluar**

## 5. Nota Dinas (Masuk & Keluar)

- a. Nota Dinas Masuk, setiap nota dinas yang baru diterima, masuknya di *Inbox* Nota Dinas.

Sebagai contoh nota dinas No. 0001/056/SPV/2021 yang dikirim ke Intan, ditandai dengan :

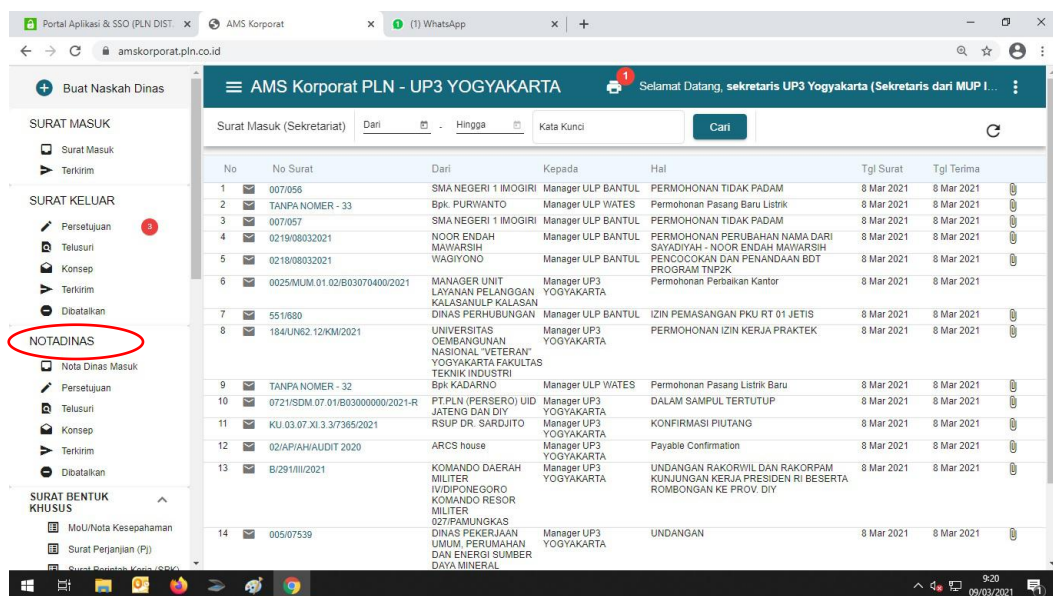
- 1) Di depan *Inbox* Nota Dinas, ada angka sejumlah nota dinas yang masuk / diterima.
- 2) Dari, perihal dan tanggal berwarna merah, karena belum dibaca.



- 3) Untuk mengetahui *detail* nota dinas No. 0001/056/SPV/2021, klik di nomor nota dinas, sedangkan untuk mengetahui isi nota dinas klik *download*.
  - 4) Jika sudah terbaca klik tanda x, jika akan melanjutkan/meneruskan nota dinas kepada tujuan yang lain, klik lanjut, jika dianggap cukup klik selesai.
- b. Nota Dinas Keluar, penciptaan/pembuatan nota dinas sampai dengan disahkannya oleh pejabat yang berwenang masih dibuat di luar AMS. Setelah ditandatangani oleh pejabat yang berwenang baru data -data nota dinas di masukkan pada AMS sebagai berikut :
- 1) Klik Nota Dinas baru, isikan data nota dinas pada *form*.
  - 2) No nota dinas, isikan / KODE MASALAH/KODE JABATAN/TAHUN (098/SPV/2021).
  - 3) Tanggal, klik pada tanggal dan pilih.
  - 4) Dari, isikan sesuai yang tanda tangan di nota dinas.
  - 5) Kepada, isikan tujuan nota dinas akan dikirim.
  - 6) Perihal, isikan perihal nota dinas.
  - 7) Lampiran, jika ada klik pada kota kecil terlebih dahulu.
  - 8) Permasalahan, isikan kode permasalahan yang sesuai ada di nomor nota dinas.
  - 9) Sifat, jika diperlukan isikan Segera atau Amat Segera.
  - 10) Keterangan, isikan jika diperlukan.
  - 11) *Form Entry* nota dinas sudah diisi, jika sudah klik OK, klik *submit*.

12) Setelah klik *submit*, maka nomor urut nota dinas akan muncul, dari nomor urut tersebut ketikkan ke *hardcopy* nota dinas, kemudian scan dalam format pdf dan upload dengan klik *browse*.

13) Isikan kepada sebagai tujuan kirim, klik *submit*, setelah klik *submit* file arsip nota dinas berpindah ke *sent*, sampai disini proses pembuatan dan pengiriman nota dinas selesai.



Gambar 4.9 Nota dinas masuk / keluar

## 6. Surat Bentuk Khusus

Surat bentuk khusus penciptaannya / pembuatannya di luar AMS, sama dengan Surat Keluar / Nota Dinas Keluar, sedangkan proses di AMS pada saat pengambilan nomor, tanggal dan pengarsipan *softcopy*, sedangkan yang mempunyai kewenangan untuk *entry data* hanya petugas sekretariat (Unit Tata Usaha) adapun surat bentuk khusus yang ada di AMS terdiri dari :

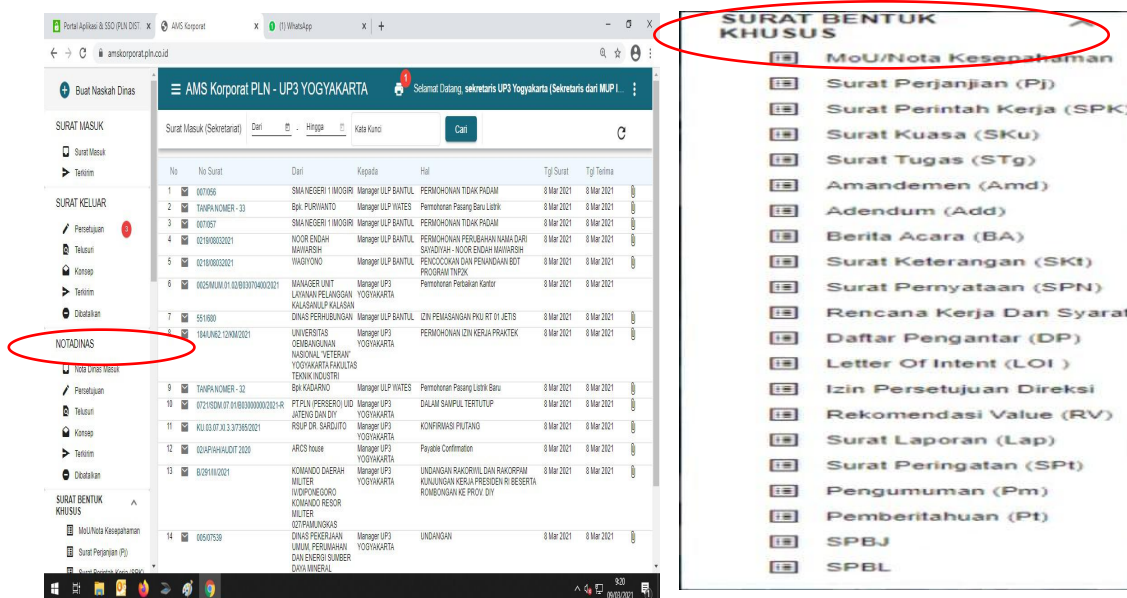
- a. MOU /Nota Kesepahaman
- b. Surat Perjanjian (SP)

- c. Surat Perintah Kerja (SPK)
- d. Surat Kuasa (SKu)
- e. Surat Tugas (STg)

Cara Entry data salah satu surat bentuk khusus, misalnya MOU / Nota Kesepahaman sebagai berikut :

- a. Klik MOU / Nota Kesepahaman, kemudian klik data baru.
- b. Setelah klik data baru, akan muncul *form* isian, jika sudah diisi klik *submit*.
- c. Tahun, secara default menunjukkan tahun berjalan.
- d. Nomor MOU, isikan ./MoU/KODE MASALAH/KODE ORGANISASI/TAHUN ( ./MoU/009/DIST-JATENG/2021)
- e. Dengan, isikan MOU dengan siapa / instansi mana.
- f. Kode masalah, isikan sesuai masalah yang ada di nomor MOU.
- g. Tanggal MOU, isikan sesuai dengan pada saat tanggal ditandatangani.
- h. Lampiran, isikan dengan angka, jika ada.
- i. Perihal, isikan perihal MOU -nya.
- j. Keterangan, isikan keterangan tambahan jika diperlukan.
- k. *File* arsip, *Upload* Data MOU yang sudah ditandatangani dan *scan* dalam format *pdf*.
- l. Ruang penyimpanan, isikan ruang penyimpanan arsip *hardcopy*.
- m. No. Almari, isikan di almari mana arsip *hardcopy* disimpan.
- n. No. *Ordner*, isikan di *ordner* nomor berapa, arsip *hardcopy* disimpan.
- o. Jika sudah diisi lengkap dengan *form* diatas, klik *submit*.

- p. Isikan nomor urut MOU yang diberikan oleh sistem ke *hardcopy*, kemudian *scan* dalam format *pdf*, jika sudah di *upload* klik *update* untuk mengakhiri.
- q. Untuk teknik pengisian *form* surat bentuk khusus lainnya (SP,SPK, SKu, STg) caranya sama dengan MOU.



**Gambar 4.10 Surat bentuk Khusus**

## 7. Produk Hukum

Produk Hukum penciptaanya / pembuatannya diluar Aplikasi Manajemen Surat (AMS), sama dengan surat bentuk khusus, dengan proses di Aplikasi Manajemen Surat (AMS) pada saat pengambilan nomor, tanggal dan pengarsipan *softcopy*, sedangkan yang mempunyai kewenangan untuk entry data hanya petugas sekretariat (Unit Tata Usaha) adapun produk hukum yang ada di Aplikasi Manajemen Surat (AMS) terdiri dari :

- Keputusan (K)
- Edaran (E)

- c. Pengumuman (Pm)
- d. Pemberitahuan (Pt)

Dalam produk hukum terbagi *Internal* dan *External*, yang dimaksud internal adalah produk hukum yang diterbitkan sendiri oleh Area / KDIS sehingga penomorannya mengambil dari AMS. Sedangkan yang dimaksud external adalah produk hukum yang penerbitnya berasal dari luar unitnya (misalnya dari PLN Pusat, dari Pemerintahan) sehingga penomorannya mengikuti yang sudah ada.

Cara entry data salah satu produk hukum, misalnya Keputusan :

- a. Klik Keputusan , kemudian klik pada data baru.
- b. Isikan pada form entry data baru setelah keputusan yang dibuat ditandatangani.
- c. Sumber surat, secara default adalah *INTERNAL* (Membutuhkan No. Urut), karena dibuat oleh internal (bisa KDIS / bisa Area).
- d. Tahun, secara default menunjukkan tahun berjalan.
- e. Nomor Keputusan, isikan./KODE JABATAN/TAHUN  
(./GM.DIST-JATENG/2021 jika KDIS, atau ./MAN.AREA\_SBS/2021 jika Area yang terbitkan).
- f. Tanggal Keputusan, isikan sesuai tanggal penerbitan dengan cara klik pada tanggal dan pilih tanggalnya yang sesuai.
- g. Tanggal berlaku, isikan tanggal sesuai masa berlaku keputusan.
- h. Kepada, isikan kepada keputusan itu dibuat.
- i. Perihal, isikan perihal keputusan.

- j. Keterangan, isikan keterangan tambahan jika diperlukan.
- k. Jika isian diatas sudah diisi klik *submit*.
- l. Setelah di klik *submit*, akan muncul peringatan, jika sudah benar klik OK atau klik *Cancel* jika ada perubahan / perbaikan.
- m. Nomor yang diberikan oleh sistem (0056), ketikan pada *hardcopy* Keputusan yang sudah ditandatangani, Kemudian scan Keputusan tersebut ke dalam format PDF kemudian *upload* sebagai *file softcopy*, lengkapi ruang penyimpanan, almari dan *ordner*, jika sudah klik *update*.  
(Pembuatan Keputusan *INTERNAL* sudah selesai).

Cara *entry* data Keputusan *EXTERNAL* sebagai berikut :

- a. Klik Keputusan dan data baru, isikan data data keputusan yang diterima pada *form*.
- b. Sumber Surat, pilih *EXTERNAL* (No sesuai surat yang datang) dengan klik *dropdown* / panah kebawah.
- c. Tahun, pilih sesuaikan dengan tahun keputusan yang diterima.
- d. Nomor Keputusan, ketikan nomor surat keputusan yang diterima.
- e. Tanggal Keputusan, pilih sesuai dengan tanggal keputusan yang diterima.
- f. Tanggal Berlaku, pilih sesuai dengan tanggal keputusan berlakunya.
- g. Kepada, ketikan keputusan tersebut diperuntukkan siapa.
- h. Perihal, ketikan sesuai dengan yang ada di keputusan.
- i. Keterangan, ketikan sesuai dengan keterangan jika diperlukan.

- j. File arsip, scan terlebih dahulu keputusan yang diterima dalam format pdf, kemudian *upload*.
- k. Ruang penyimpanan, isikan arsip *hardcopy* akan disimpan.
- l. No almari, isikan almari tempat menyimpan arsip *hardcopy*.
- m. *No. Ordner*, isikan nomor ordner tempat penyimpanan arsip *hardcopy*.
- n. Klik submit (*Entry data keputusan dari EXTERNAL sudah selesai*).

The screenshot displays the AMS Korporat PLN - UP3 YOGYAKARTA web application. The main content area shows a table of incoming letters (Surat Masuk) with the following columns: No, No Surat, Dari, Kepada, Hal, Tgl Surat, and Tgl Terima. The table contains 14 rows of data. A red circle highlights the text 'PRODUK HUKUM' in the top right corner. Below the table, there are icons and labels for 'Peraturan (P)', 'Keputusan (K)', and 'Edaran'.

No	No Surat	Dari	Kepada	Hal	Tgl Surat	Tgl Terima
1	007066	SIWA NEGERI 1 MOGRI	Manajer ULP BANTUL	PERICHOHAN TIDAK PADAM	8 Mar 2021	8 Mar 2021
2	TANPA NOMOR-33	BK PURWANTO	Manajer ULP INATES	Pemohonan Pemasang Baru Listrik	8 Mar 2021	8 Mar 2021
3	007067	SIWA NEGERI 1 MOGRI	Manajer ULP BANTUL	PERICHOHAN TIDAK PADAM	8 Mar 2021	8 Mar 2021
4	021910032021	NUUR ENDAH MAHARANI	Manajer ULP BANTUL	PERICHOHAN PERUBAHAN NAMA DARI SARJUDIHA - NUOR ENDAH MAHARANI	8 Mar 2021	8 Mar 2021
5	0210100032021	WISNYONDO	Manajer ULP BANTUL	PERICOCCOKAN DAN PERAWAHDAN BDT PROGRAM TPEXK	8 Mar 2021	8 Mar 2021
6	1003AM.M.01.02.00074002021	MANAGER UNIT LAHAN PELANGGAN KALASAMPUL KALUGAN	Manajer ULP3 YOGYAKARTA	Pemohonan Pabukan Kantor	8 Mar 2021	8 Mar 2021
7	551680	DINAS PERHUBUNGAN	Manajer ULP BANTUL	IDN PEMASANGAN PKU RT 01 JETIS	8 Mar 2021	8 Mar 2021
8	1041N62.124302021	UNIVERSITAS CEBAHANGINAN NASIONAL "VETERAN" YOGYAKARTA FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI	Manajer ULP3 YOGYAKARTA	PERICHOHAN IDN KERJA PRAKTEK	8 Mar 2021	8 Mar 2021
9	TANPA NOMOR-32	BK KADARNO	Manajer ULP INATES	Pemohonan Pemasang Listrik Baru	8 Mar 2021	8 Mar 2021
10	0721620M.07.01.000000002021	PT PLN (PERSERO) UD JATENG DAN ZIY	Manajer ULP3 YOGYAKARTA	DALAM SAMPAUL TERTUTUP	8 Mar 2021	8 Mar 2021
11	KULI.01.XI.3.37892021	RSUP DR. SARJUDI YOGYAKARTA	Manajer ULP3 YOGYAKARTA	KONFRIMASI PUTANG	8 Mar 2021	8 Mar 2021
12	02APAHADOT.2020	ARCIS house	Manajer ULP3 YOGYAKARTA	Payable Confirmation	8 Mar 2021	8 Mar 2021
13	0291112021	KOMANDO DAERAH MILITER INDRAMAGROD KOWANDO RESOR MILITER	Manajer ULP3 YOGYAKARTA	UNDANGAN RAKORWIL DAN RAKORPAM KUNJUNGAN KERJA PRESIDEN RI BESESERTA ROMBONGAN KE PROV. DIY	8 Mar 2021	8 Mar 2021
14	06107319	DIKAS PEKERJAAN UMUM PERUMAHAN DAHLENGER SUNGER DAYA MINERAL	Manajer ULP3 YOGYAKARTA	UNDANGAN	8 Mar 2021	8 Mar 2021

Gambar 4.11 Produk hukum

### **3. Manfaat (Kelebihan), Kekurangan dari Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) sebagai Sistem Arsip Persuratan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta**

#### **a. Manfaat (Kelebihan)**

- 1) Dapat mengakses surat menyurat secara *online* dan dapat diakses sewaktu- waktu.
- 2) Mempercepat / *Update* informasi surat masuk dan keluar.
- 3) Tertata rapi dan jelas sesuai fungsi dan keperluan.
- 4) Lebih memudahkan dan lebih cepat proses pembuatan dan penyampaian surat.
- 5) Arsip surat lebih mudah mencari data surat keluar/masuk.
- 6) Pengarsipan lebih rapi dan terdokumentasi.
- 7) Efektif, efisien waktu dan tempat.
- 8) Penomoran surat terdokumentasi dengan baik.
- 9) Penghematan biaya ekspedisi.
- 10) Mendukung program *less paper save trees*.
- 11) Fleksibel karena menggunakan *approval online*.
- 12) Alat tracing untuk suatu dokumen atau keperluan / kegiatan.

#### **b. Kekurangan**

- 1) Pembuatan surat /tampilan surat tidak sesuai dengan keinginan.
- 2) Proses edit surat cukup sulit.
- 3) *Editing* pembuatan surat cukup makan waktu.



- 4) Kesulitan dalam mengatur paragraf karena *output* bentuk *PDF*.
- 5) Memerlukan panduan karena banyak klasifikasi kode surat.
- 6) Langkah-langkahnya kurang sederhana.
- 7) Update data pegawai mutasi kadang belum ter - *update*.
- 8) Pengkodean jenis surat yang masih kurang beragam.
- 9) Penulisan naskah tidak sesuai format baku.

**4. Kendala-kendala dari Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) sebagai Sistem Arsip Persuratan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta**

- a. Sering terjadi gangguan pada internet/jaringan sehingga memperlambat proses *input* surat masuk/keluar.
- b. Format naskah surat Aplikasi Manajemen Surat (AMS) belum bisa menyesuaikan format baku penulisan surat.
- c. Approval berjenjang yang kadang kala belum dilakukan oleh pejabat terkait sehingga mengakibatkan surat belum bisa diproses lebih lanjut.
- d. Sering terjadi *server error* saat aplikasi diakses.
- e. Lupa *password* dan harus *login/change password* (ganti kata sandi baru).
- f. Surat yang dikirim atau sudah terkirim tidak bisa dihapus kecuali menghubungi *helpdesk*.
- g. Untuk surat yang mendesak terkendala proses *approval*.

## **5. Penyusutan arsip di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta**

Penyusutan atau pemusnahan arsip yang sudah tidak mempunyai nilai kegunaan dan telah melampaui jangka waktu penyimpanan. Arsip persuratan dapat dimusnahkan 10 tahun atau lebih yang telah ditetapkan pimpinan Lembaga Negara atau Badan Pemerintahan menetapkan keputusan setelah mendapat persetujuan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia. Penyusutan atau pemusnahan arsip di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta, pengarsipan yang dilakukan secara manual penyusutan atau pemusnahan dilakukan 10 - 15 tahun, namun setelah 15 tahun arsip persuratan masih dapat digunakan sehingga arsip persuratan yang tidak mempunyai nilai kegunaannya dapat dimusnahkan dan telah melampaui jangka waktu penyimpanan sebagaimana tercantum dalam jadwal retensi arsip masing - masing. Dan pengarsipan surat yang dilakukan secara elektronik yang disimpan pada Aplikasi Manajemen Surat (AMS) tidak dilakukan penyusutan atau pemusnahan, karena arsip persuratan yang dilakukan dengan sistem penyimpanan elektronik hanya disimpan di dalam Aplikasi Manajemen Surat (AMS).

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, maka disimpulkan sebagai berikut :

1. Penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Sebagai Sistem Arsip Persuratan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta, penggunaan aplikasi ini sangat baik dan mudah serta lebih efektif dan efisiensi bagi pekerjaan seluruh pegawai PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta, karena dengan adanya Aplikasi Manajemen Surat (AMS) ini sangat membantu pegawai dalam menyelesaikan kegiatan pengelolaan surat menyurat dan arsip persuratan, sehingga pekerjaan sehari - hari akan lebih mudah dan meningkatkan produktivitas yang semakin baik dan mampu menyelesaikan tugas/pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan.
2. Kelebihan dalam penerapan aplikasi AMS yaitu dapat diakses secara *online*, mempercepat informasi surat masuk dan surat keluar, dan lebih mudah dalam proses pembuatan dan penyampaian surat, serta pengarsipan lebih rapi dan terdokumentasi Kelemahan dalam penerapan aplikasi AMS yaitu *editing* pembuatan surat cukup makan waktu, kesulitan mengatur paragraf karena output nya berbentuk PDF dan

3. pengkodean jenis surat masih kurang beragam serta penulisan naskah tidak sesuai format baku.
4. Kendala yang sering terjadi dalam penerapan aplikasi AMS yaitu sering terjadi gangguan pada internet/jaringan sehingga memperlambat proses *input* surat masuk/keluar, sering terjadi *server error* saat aplikasi diakses dan untuk surat yang mendesak terkendala proses *approval*.
5. Penyusutan atau pemusnahan arsip di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta, pengarsipan yang dilakukan secara manual penyusutan atau pemusnahan dilakukan 10 - 15 tahun, namun setelah 15 tahun arsip persuratan masih dapat digunakan sehingga arsip persuratan yang tidak mempunyai nilai kegunaannya dapat dimusnahkan dan telah melampaui jangka waktu penyimpanan sebagaimana tercantum dalam jadwal retensi arsip masing - masing. Dan pengarsipan surat yang dilakukan secara elektronik yang disimpan pada Aplikasi Manajemen Surat (AMS) tidak dilakukan penyusutan atau pemusnahan, karena arsip persuratan yang dilakukan dengan sistem penyimpanan elektronik hanya disimpan di dalam Aplikasi Manajemen Surat (AMS).

## **B. Saran**

Adapun saran yang ingin disampaikan penulis berkaitan dengan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta, agar kinerja dari aplikasi yang digunakan lebih optimal maka penulis memberikan beberapa saran yaitu :

1. Dalam penerapan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) sering terjadi kendala seperti adanya gangguan jaringan / internet dan *server error* saat mengakses aplikasi, komputer atau perangkat dan jaringan yang digunakan harus sering diperhatikan, diperbaharui / mengupdate sistem aplikasi manajemen surat agar terhindarnya kendala yang tidak diinginkan. Dengan lebih diperhatikannya komputer atau perangkat jaringan yang digunakan akan lebih mendapatkan hasil yang baik dan bisa dilihat dari fungsi dan kualitas yang maksimal dari penggunaan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) karena memberikan kemudahan dalam proses pengelolaan surat dan pengarsipan surat.
2. Diharapkan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) harus dikembangkan dan ditingkatkan lagi untuk dapat digunakan secara optimal oleh seluruh pegawai PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta serta memperbaiki sistem yang lama agar sistem pengelolaan surat menyurat lebih mudah diakses sehingga proses surat menyurat lebih cepat untuk diselesaikan.

3. Diharapkan tampilan dan desain pada Aplikasi Manajemen Surat (AMS) lebih disederhanakan lagi karena masih banyak pegawai yang merasa kesulitan dengan tampilan dan desain yang disediakan. Untuk menghindari kesalahan pengelolaan surat dan pengarsipan surat dengan mudah dan cepat dapat dikembangkan sesuai kebutuhan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Accurate. 2012. Arsip : Pengertian, Fungsi, Sifat dan Jenis jenisnya. [Internet]. Tersedia : [https://accurate.id/marketing-manajemen/pengertian-arsip/#Pengertian\\_Arsip](https://accurate.id/marketing-manajemen/pengertian-arsip/#Pengertian_Arsip) [8 April 2021].
- Damara Adli Erba & Arfa Mecca. 2017. *Aplikasi Manajemen Surat Untuk Pengelolaan Arsip Dinamis Aktif di PT PLN (Persero) APP Salatiga*. Jurnal.Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hardianawati & Aisyah Siti. (2018). *Analisis Penggunaan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Pada Pengelolaan Surat Masuk Terhadap Efisiensi Kerja Pegawai PT PLN (Persero) Pusharlis UWP II*. Jurnal Administrasi Bisnis. 2(2), 23-38.
- Purta Indra Wido & Nelisa Malta. 2019. *Pengelolaan Arsip Elektronik di Unit Kearsipan PT Semen Padang*. 8(2), 40-41.
- Ranah Research. *Pengertian Metode Penelitian dan Jenis jenis Metode Penelitian*. [Internet]. Tersedia : <https://ranahresearch.com/metode-penelitian-dan-jenis-metode-penelitian/> [21 April 2021].
- Standard Operating Procedure (SOP) REV.1 Petunjuk Pengoperasian Aplikasi Manajemen Surat (AMS) PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur*. Surabaya.
- Subara Etika Anggun. 2018. *Analisis Kesuksesan Aplikasi Manajemen Surat PT PLN Rayon Rivai Menggunakan Model delone dan Mclean*. Skripsi. Palembang: Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
- Syafnidawaty. 2020. *Pengertian Data Primer*. [Internet]. Tersedia : <https://raharja.ac.id/2020/11/08/data-primer/> [22 April 2021].
- Wahyudi Puput. 2013. *Sistem Kearsipan di Bagian Umum Pada Kantor Kecamatan Gunungpati Kota Semarang*. Tugas Akhir.
- Yunus Finalia. 2015. *Tata Kelola Sistem Informasi Pada Media Internal AMS (Aplikasi Manajemen Surat) Sebagai Sarana Penyampaian Informasi di PT PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau*. Jurnal. Riau : Universitas Riau.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

1. Bagaimana penerapan aplikasi manajemen surat (AMS) sebagai sistem arsip persuratan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta ?
2. Apa manfaat dan kemudahan dalam penerapan aplikasi manajemen surat (AMS) sebagai sistem arsip persuratan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta?
3. Apa saja kendala - kendala dari penerapan aplikasi manajemen surat (AMS) sebagai sistem persuratan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta?
4. Apa saja kelebihan dan kekurangan pada aplikasi manajemen surat (AMS) sebagai sistem arsip persuratan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta?
5. Bagaimana cara sistem penyusutan arsip persuratan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta?



## Lampiran 2

### DAFTAR PERTANYAAN KUESIONER TERBUKA

1. Bagaimana penerapan aplikasi manajemen surat (AMS) Korporat sebagai sistem persuratan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta?

Jawab :

2. Apa saja manfaat dan kemudahan dalam penerapan aplikasi manajemen surat (AMS) Korporat sebagai sistem persuratan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta?

Jawab :

3. Apa saja kendala-kendala yang sering terjadi pada saat penggunaan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Korporat sebagai sistem persuratan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta?

Jawab :

4. Apa saja kelebihan dan kekurangan pada Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Korporat sebagai sistem persuratan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta?

Jawab :

5. Apakah dalam penyajian Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Korporat menghasilkan informasi yang akurat, relevan dan dapat dihasilkan pada saat itu juga?

Jawab :

6. Kritik dan saran Anda untuk Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Korporat kedepannya agar lebih baik untuk mendukung kegiatan sehari-hari di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta?

Jawab :