

# **PENANGANAN SURAT MASUK PADA BAGIAN TATA USAHA DAN KEPEGAWAIAN MELALUI APLIKASI NADINE DI PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN TEKNOLOGI KETENAGALISTRIKAN, ENERGI BARU TERBARUKAN DAN KONSERVASI ENERGI**

**Annie Rufeidah<sup>1</sup>, Katry Anggraini<sup>2</sup>, Dewi Sartika<sup>3</sup>**

Dosen Prodi Sekretari D-III Universitas Pamulang<sup>1,2</sup>, Mahasiswa Prodi Sekretari D-III Universitas Pamulang<sup>3</sup>

*dosen01940@unpam.ac.id; icha.driwes@gmail.com; dewi.sartika.franary@gmail.com*

## **ABSTRAK**

Tugas akhir ini tentang penanganan surat masuk secara elektronik menggunakan aplikasi Naskah Dinas Elektronik (Nadine) di Pusat Penelitian dan Pengembangan Teknologi Ketenagalistrikan, Energi Baru Terbarukan, dan Konservasi Energi (P3tek KEBTKE) – Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral. Metode penulisan tugas akhir ini adalah pengamatan, wawancara, praktik kerja, dan studi literatur. Hasil dari tugas akhir ini adalah aplikasi Nadine merupakan modernisasi tata usaha persuratan sehingga penanganan surat masuk menjadi lebih cepat dan dapat dilakukan dimana saja. Walaupun begitu, manfaat aplikasi Nadine dapat ditingkatkan lagi dengan pemberian waktu input data surat masuk yang lebih lama serta penyediaan panduan penggunaan dalam bentuk file pdf maupun dalam bentuk video tutorial.

Kata kunci: Surat Masuk, Aplikasi, Naskah Dinas Elektronik

## ***HANDLING OF INCOME LETTER ON ADMINISTRATION AND STAFFING SECTION THROUGH NADINE APPLICATIONS IN ELECTRICITY, NEW RENEWABLE ENERGY, AND ENERGY CONSERVATION TECHNOLOGY RESEARCH AND DEVELOPMENT CENTERS***

### **ABSTRACT**

*This thesis is about the management of incoming mail through the application of Electronic Service Manuscript or called Nadine in the Research and Development Centre for Electricity, New Renewable Energy, and Energy Conservation Technology (P3tek KEBTKE) – Ministry of Energy and Mineral Resources. The methodologies of this thesis are observation, interview, internship, and literature review. The result of the thesis is that the Nadine application is a modernization of mail administration so mail handling becomes faster and can be conducted in anywhere. Nevertheless, the benefits of Nadine application can be enhanced by adding more time to input data of incoming mails and by providing Nadine's user guideline in form of pdf file and tutorial video.*

*Keyword: Incoming mail, applications, Electronic Service Manuscript*

## PENDAHULUAN

Indonesia, sebagai negara Asia Tenggara yang memiliki Sumber Daya Energi dan Mineral yang besar, turut berpartisipasi aktif dalam kegiatan perekonomian global. Energi merupakan sumber daya penting bagi masyarakat untuk mendukung kehidupan dan kesejahteraan masyarakat. Namun, seiring dengan peningkatan konsumsi energi dan mineral, jumlah sumber daya energi dan mineral suatu waktu akan habis. Menyadari hal tersebut, Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) selaku regulator sektor energi dan mineral terus melakukan inovasi peningkatan kinerja dan efisiensi di berbagai sisi termasuk pada tata kelola administrasi di internal Kementerian ESDM.

Salah satu transformasi tata kelola yang dilakukan Kementerian ESDM adalah tata kelola sistem persuratan. Surat menyurat merupakan kegiatan umum yang dilakukan oleh perusahaan dan lembaga. Jumlah surat yang diterima maupun dikirim per hari umumnya tidak sedikit dan surat yang dikelola tersebut memiliki jenis yang berbeda-beda. Oleh karena itu, bila surat tersebut tidak ditangani secara khusus akan menimbulkan masalah pada arus komunikasi dan informasi, yang pada

akhirnya menghambat pekerjaan yang lain. Tata kelola persuratan secara konvensional membutuhkan staf khusus yang dapat mengoperasikan komputer, memahami tata kelola naskah dinas, dapat menggunakan aplikasi tata kelola surat, serta cepat dan tepat dalam mengelola surat masuk.

Inovasi tata kelola surat yang dilakukan Kementerian ESDM adalah penggunaan aplikasi tata kelola surat berbasis *web* bernama aplikasi Nadine 2. Aplikasi Nadine digunakan sebagai tata dinas persuratan Kementerian ESDM dengan tujuan memudahkan tata kelola surat, melakukan disposisi secara cepat dan seluruh surat dapat diakses dimanapun. Salah satu unit kerja Kementerian ESDM yang aktif menggunakan aplikasi Nadine 2 adalah Pusat Penelitian dan Pengembangan Teknologi Ketenagalistrikan, Energi Baru Terbarukan, dan Konservasi Energi (P3TKEBTKE) yang berada di Jl. Pengasinan, Gunung Sindur, Bogor – Jawa Barat.

Pengguna aplikasi Nadine 2 membutuhkan kecermatan dan kedisiplinan dalam mengikuti aturan yang berlaku serta mampu memahami tata naskah surat dinas. Namun pada praktiknya, pengguna dapat saja melakukan kesalahan, seperti kesalahan

input dan kesalahan klasifikasi surat, yang dapat menyebabkan permasalahan administrasi serta keterlambatan input dan distribusi surat. Masalah lain yang dapat terjadi ketika menggunakan aplikasi Nadine 2 adalah:

1. Tidak bisa akses *login* satu akun secara bersamaan pada komputer yang berbeda. *Login* bersamaan dapat dilakukan untuk akun yang berbeda.
2. Terganggunya operasional aplikasi dan stabilitas koneksi jaringan internet jika *server* sibuk atau banyak *user* yang memakai aplikasi Nadine 2 bersamaan.
3. Sering muncul pemberitahuan gagal masuk jika pengguna lambat dalam memasukan sebuah data/ dokumen dalam aplikasi.
4. Keterlambatan surat dan informasi jika pengguna tidak sering memeriksa aplikasi secara *update*.
5. Dokumen surat yang belum di digitalisasi (*scan*) tidak dapat di *upload* ke aplikasi Nadine 2.

Berdasarkan permasalahan yang ada maka penulis mengambil judul **“Penanganan Surat Masuk pada Bagian Tata Usaha Kepegawaian Menggunakan Aplikasi Nadine 2 di Pusat Penelitian dan Pengembangan Teknologi Ketenagalistrikan Energi**

## **Baru Terbarukan, dan Konservasi Energi - Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Bogor.”**

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: (1) Bagaimana penanganan surat masuk pada bagian tata usaha dan kepegawaian P3TKEBTKE menggunakan aplikasi Nadine? (2) Apa saja kendala yang dihadapi staf bagian tata usaha kepegawaian P3TKEBTKE dalam menangani surat masuk ketika menggunakan aplikasi Nadine 2? Dan tujuan dari penelitian ini terbagi menjadi 2 (dua), adalah: (1) Untuk mengetahui penanganan surat masuk pada bagian tata usaha kepegawaian menggunakan aplikasi Nadine 2 di P3TKEBTKE . (2) Untuk mengetahui kendala yang dihadapi staf bagian tata usaha kepegawaian dalam menggunakan aplikasi Nadine 2 ketika menangani surat masuk di P3TKEBTKE.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian membutuhkan data yang terkait dengan studi peneliti tentang:

### **1. Jenis Data**

#### **a. Data Primer**

Data penelitian ini diperoleh secara langsung melalui sumber aslinya yaitu wawancara, jejak pendapat individu atau kelompok (orang), dan melalui observasi dari obyek, kejadian, maupun hasil pengujian (benda).

#### **b. Data Sekunder**

Data dari penelitian ini dihasilkan dari media perantara yaitu buku, catatan, dan bukti yang telah sudah ada, atau secara umum menggunakan dokumen publikasi maupun dokumen tidak dipublikasikan.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

### a. Data Primer

Data penelitian yang didapat dari lapangan yaitu peneliti melakukan observasi atau mengamati secara langsung kegiatan operasional yang dilakukan di tempat penelitian tersebut yaitu P3TKEBTKE dan melakukan wawancara dengan narasumber yang telah ditentukan oleh peneliti sebagai subjek dalam penelitian.

### b. Data Sekunder

Data yang dikumpulkan mempelajari dan mengumpulkan informasi dengan terjun langsung di lapangan.

## LANDASAN TEORI

### 1. Pengertian Tata Usaha

Administrasi sebagai salah satu cabang ilmu sosial terkait erat dengan cabang ilmu sosial lainnya yaitu organisasi, manajemen, kepemimpinan, kebijakan, dan hubungan antar manusia (Marliani, 2019: 17). Dari sisi etimologis, administrasi dalam bahasa Inggris berasal dari kata *administration* yang dapat diartikan tata usaha, manajemen kegiatan organisasi, dan manajemen sumber daya. Oleh karena itu, kegiatan administrasi manajemen

perkantoran adalah untuk menjalankan fungsi dan tujuan organisasi.

Salah satu bagian dari administrasi perkantoran adalah Tata Usaha. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan Tata Usaha sebagai kegiatan penyelenggaraan tulis menulis (keuangan dan sebagainya) di perusahaan (negara dan sebagainya) (BPPB, 2016: 1). Menurut Afriyenti (2013: 5), tata usaha mempunyai peranan yang penting dalam melancarkan kehidupan dan perkembangan suatu organisasi manapun dalam kesehariannya karena fungsinya yaitu sebagai pusat dan sumber dokumen. Kegiatan tata usaha perkantoran akan meliputi diantaranya (i) menerima dan mengirim sebuah pekerjaan; (ii) membuat rekening; (iii) surat menyurat, mendikte, dan mengetik; dan (iv) kearsipan (Afriyenti, 2013: 5).

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut, penulis menyimpulkan bahwa Bagian Tata Usaha perkantoran merupakan bagian yang vital dalam menjalankan fungsi organisasi. Bagian Tata Usaha bertanggung jawab dalam mengatur berbagai aspek organisasi secara efisien, efektif, dan mengikuti peraturan perundangan yang berlaku. Salah satu aspek organisasi yang dikelola oleh Bagian Tata Usaha urusan persuratan dimana Bagian Tata Usaha harus memastikan surat yang masuk terdistribusi dengan tepat kepada pegawai yang dituju secara cepat.

## 2. Penanganan surat masuk

Tata usaha persuratan merupakan urusan paling umum dalam sebuah organisasi. Surat masuk merupakan bahan otentik dan juga landasan bagi organisasi untuk melakukan tugas dan fungsinya. Oleh karena itu, tata usaha persuratan harus baik untuk menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi. Surat dapat berupa surat keluar ataupun surat masuk. Menurut Sihotang (2018: 7), proses penanganan surat masuk meliputi penerimaan, membuka, penyortiran, pendistribusian, pengklasifian, dan mengagendakan.

Menurut Kuswantoro (2017: 283), proses penataan dokumen meliputi pencatatan di buku agenda, pembuatan kartu kendali, klasifikasi dokumen, pemberkasan arsip, penyimpanan arsip, pemeliharaan arsip, pengamanan arsip, dan penyusutan arsip. Secara umum, prosedur buku agenda adalah alat kontrol yang digunakan untuk mencatat tanggal surat, nomor surat, pengirim surat, penerima surat, maksud/ tujuan surat, tanggal distribusi surat, dan bukti bahwa surat telah diterima oleh penerima surat. Prosedur kartu kendali mengklasifikasikan surat berdasarkan sifatnya yaitu penting, biasa, dan rahasia. Kartu kendali adalah lembar pengantar surat yang berisikan data-data surat seperti kode, nomor urut, perihal, isi ringkas, pengirim, tanggal, nomor surat, lampiran, pengolah, dan catatan (Marhaeni dan Saputra, 2018: 63). Sama seperti kedua prosedur sebelumnya, prosedur tata naskah

juga bertujuan untuk menyimpan data dan surat dalam sebuah urutan (Winasari, 2018: 631). Tata naskah umumnya berupa map jepit yang berisikan surat, instruksi, disposisi, catatan, dan konsep surat balasan yang disusun secara kronologis.

Proses penyimpanan surat perlu dilakukan secara sistematis sehingga surat dapat mudah dan cepat ditemukan kembali ketika diperlukan. Menurut Susanti, Sholikhah dan Mareta (2018: 26), pengorganisasian penyimpanan surat dapat dilakukan secara terpusat (sentralisasi) dan terpisah (desentralisasi). Sentralisasi arsip surat dilakukan pada unit kerja khusus arsip sedangkan desentralisasi arsip dilakukan oleh masing-masing unit kerja yang bersangkutan. Kedua pengorganisasian penyimpanan surat ini mempunyai kelebihan dan kelemahan masing-masing sehingga kedua pengorganisasian tersebut umum digabungkan. Dalam pengorganisasian kombinasi ini, masing-masing unit kerja menyimpan arsip surat yang masih aktif dipergunakan. Sebaliknya, arsip surat yang tidak lagi aktif digunakan disimpan secara sentralisasi.

Penyimpanan arsip surat perlu memperhatikan upaya pemeliharaan dan pengamanan sehingga kondisi arsip terjaga dengan baik. Junawan dan Deritani (2020: 61) menyebutkan pemeliharaan dan pengamanan arsip meliputi (i) tahap persiapan meliputi pemilahan arsip berdasarkan tingkat kepentingan dan kemudian memindahkannya ke ruang arsip

yang tepat; (ii) tahap pemeliharaan meliputi penataan dan penyimpanan arsip, mengatur kestabilan suhu, serta memeriksa fisik arsip dan lingkungan ruang penyimpanan; (iii) tahap perawaran meliputi penggunaan arsip secara hati-hari termasuk membersihkan tangan sebelum memegang arsip; (iv) tahap pencegahan meliputi pemeliharaan rutin terhadap ruang arsip; dan (v) tahap kesiagaan yaitu perencanaan penyelamatan arsip pada kondisi darurat.

### 3. Tata usaha persuratan modern

Tata usaha persuratan konvensional mempunyai beberapa kelemahan sehingga berbagai kantor telah melakukan modernisasi tata usaha persuratan. Sebagai contoh, tiga prosedur tata usaha persuratan yang dijelaskan Kuswantoro (2017: 283) adalah tata usaha berbasis ketertelusuran surat. Setiap surat yang didistribusikan memerlukan tanda bukti bahwa surat telah diterima, diproses, ditindaklanjuti, dan dibalas. Jika prosedur ini dilakukan secara konvensional, setiap proses di prosedur tersebut akan membutuhkan kehadiran pegawai yang bersangkutan di kantor untuk menerima surat, mendistribusikan surat, memproses surat, dan membalas surat. Dinamika organisasi membuat pegawai sering berada diluar kantor sehingga penggunaan tata usaha persuratan

konvensional dapat menghambat distribusi surat.

Solusi permasalahan klasik seperti itu adalah melakukan modernisasi tata usaha persuratan (Rahmawati, 2018: 112). KBBI mendefinisikan modernisasi sebagai “proses pergeseran sikap dan mentalitas sebagai warga masyarakat untuk dapat hidup sesuai dengan tuntutan masa kini” (BPPB, 2016: 1). Sedangkan, definisi modern di KBBI adalah “terbaru; mutakhir; sikap dan cara berpikir serta cara bertindak sesuai dengan tuntutan zaman” (BPPB, 2016: 1). Berdasarkan definisi tersebut, modernisasi tata usaha persuratan dapat diartikan sebagai tata usaha yang menggunakan teknologi terbaru saat ini yaitu teknologi dan sistem informatika.

KBBI mendefinisikan teknologi informasi sebagai “teknologi seperti komputer, elektronik, dan telekomunikasi, untuk mengolah dan mendistribusikan informasi dalam bentuk digital” (BPPB, 2016: 1). Menurut Nugroho (2020: 14), komputer adalah suatu perangkat elektronik yang digunakan untuk mengolah/ komputasi data sesuai dengan perintah yang telah diberikan sebelumnya sehingga menghasilkan informasi bagi penggunanya. Untuk melakukan perintah tersebut, komputer

membutuhkan perangkat lunak atau aplikasi.

Aplikasi dapat didefinisikan berdasarkan bentuk, fungsi dan peruntukannya. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan aplikasi sebagai suatu program komputer yang dapat digunakan pengguna untuk mengerjakan dan melaksanakan berbagai tugas khusus (BPPB, 2016: 1). Istilah aplikasi menurut Herpendi dan Nasir (2018: 28) adalah program komputer yang dibuat untuk melaksanakan perintah pengguna dalam mencapai tujuan yang diinginkan dan memecahkan masalah melalui teknik komputasi data. Menurut Ningsih dan Yuliyanti (2017: 2), aplikasi adalah kode program komputer yang dibuat untuk melaksanakan perintah pengguna. Bhakti (2017: 357) menjelaskan keberadaan aplikasi akan membantu menyimpan dokumen arsip dalam suatu basis data dan diklasifikasikan sesuai kebutuhan sehingga arsip tersimpan secara teratur.

Berdasarkan berbagai definisi tersebut, aplikasi merupakan program komputer berisi instruksi dan juga database. Secara umum, tingkatan aplikasi dibagi menjadi tiga yaitu tingkatan program aplikasi, tingkatan sistem operasi, dan tingkatan bahasa

pemrograman. Aplikasi dapat digunakan untuk mengontrol perangkat keras, melakukan proses perhitungan, dan berinteraksi dengan dasar lainnya (seperti sistem operasi, dan bahasa pemrograman).

Pada kegiatan tata usaha persuratan modern, staf administrasi menggunakan teknologi informasi (seperti komputer dan aplikasi) untuk menerima, mendistribusikan, dan mengolah surat. Interaksi antara manusia dan teknologi informasi untuk mendukung operasi dan manajemen disebut sebagai sistem informasi. Menurut KBBI, sistem dalam konteks telekomunikasi adalah perangkat unsur yang secara teratur saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas (BPPB, 2016: 1). Sedangkan, informasi di KBBI adalah penerangan, pemberitahuan, kabar atau berita tentang sesuatu (BPPB, 2016: 1). Oleh karena itu, sistem informasi tata kelola persuratan modern dapat didefinisikan sebagai perangkat unsur yang mengatur persuratan menggunakan teknologi informasi untuk memudahkan dan mempercepat proses tata kelola surat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan ini berdasarkan hasil observasi lapangan dan wawancara pada narasumber dan disesuaikan pula

dengan perumusan masalah dan tujuan dari penelitian, yaitu penanganan surat masuk pada bagian tata usaha kepegawaian menggunakan aplikasi Nadine 2.

Kemajuan teknologi dapat membantu instansi pemerintah dalam menyediakan layanan umum ke masyarakat. Teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja birokrasi, perbaikan pelayanan, dan terwujudnya pemerintahan yang baik (good governance). Tuntutan agar instansi pemerintah dapat bekerja lebih cepat, lebih baik, dan lebih terorganisir membutuhkan transformasi tata usaha persuratan yang modern. Modernisasi tata usaha persuratan menggunakan teknologi informasi dapat mempercepat dan mempermudah proses surat kedinasan.

Untuk mewujudkan hal tersebut, P3tek KEBTKE Kementerian ESDM telah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang mampu mengubah budaya kerja dalam pengelolaan surat masuk dari sistem manual ke sistem komputerisasi/elektronik. Sistem penomoran surat dinas elektronik tersebut dapat diakses oleh Operator di Bagian Tata Usaha P3tek KEBTKE guna mempercepat dan mempermudah penyelesaian surat dinas. Disamping itu, P3tek KEBTKE telah mengelola surat menyurat/korespondensi kedinasan menggunakan aplikasi Nadine agar distribusi surat ke setiap pegawai

terkait berjalan dengan tertib dan terkontrol.

Input surat masuk hanya bisa dilakukan oleh level Operator yang telah memahami prosedur penanganan surat masuk. Akses khusus Operator ini mempunyai beberapa keuntungan yaitu:

1. Input data terkait Format Surat, Instansi Surat, Masalah Surat, dan Dokumen Surat yang sudah memenuhi ketentuan yang ada;
2. Mencegah setiap pegawai memasukkan surat ke aplikasi Nadine yang dapat berakibat pada 2 hal. Hal pertama adalah kesalahan dalam input data terkait Format Surat, Instansi Surat, Masalah Surat, dan Dokumen Surat. Hal kedua adalah masuknya surat yang tidak terkait surat kedinasan, seperti iklan, surat pribadi, dan surat yang berisi berita tidak benar.

Dengan adanya aplikasi Nadine, Operator dalam menangani surat masuk tersebut tidak harus berada di kantor. Demikian juga, pengawas atau pegawai lain yang menerima surat masuk tersebut tidak harus berada di kantor untuk membuka surat tersebut. Kelebihan tersebut sangat membantu P3tek KEBTKE di tengah masa pandemi COVID 19. Banyak pegawai P3tek KEBTKE yang bekerja dari rumah (work from home)



namun mereka masih dapat mengakses surat dan naskah dinas yang ditujukan kepada mereka. Untuk pegawai yang masih bekerja di kantor (work from office), pegawai tersebut tidak perlu bertatap muka dengan pegawai bagian Tata Usaha dalam menerima dan membaca surat masuk yang ditujukan pada mereka.

Disposisi atau arahan pimpinan terhadap surat tersebut dibuat dalam aplikasi Nadine. Gambar 3.11 menunjukkan arahan yang diberikan oleh pimpinan P3tek KEBTKE terhadap sebuah surat masuk. Penerima surat masuk tersebut dapat meneruskan kembali surat masuk tersebut ke bawahnya dengan memberikan tambahan aksi yang telah tersedia atau aksi lain yang dapat diketik pada Catatan Disposisi. Oleh karena itu, distribusi surat ke staf menjadi lebih cepat dan terpantau sudah sampai mana tahap disposisinya.

Sebagai kesimpulan di sub analisis penanganan surat masuk, keberadaan Nadine di P3tek KEBTKE meningkatkan efisiensi dan efektifitas tata kelola surat. Pertama, penanganan surat masuk dapat dilakukan secara kolaborasi di mana satu dokumen dapat dianalisa oleh beberapa orang dalam waktu yang singkat tanpa perlu disalin (copy). Kedua, distribusi surat masuk melalui Nadine akan menghemat penggunaan kertas dan tempat

penyimpanan (lemari dan Gedung). Ketiga, kedua hal tersebut pada akhirnya akan menghemat biaya tata usaha persuratan. Terakhir, surat masuk baik yang baru maupun lama dapat dicari dengan cepat karena semua tersimpan dalam aplikasi Nadine. Dengan berbagai keunggulan ini, aplikasi Nadine dapat meningkatkan produktivitas kerja P3tek KEBTKE.

Cara mengatasi Kendala yang Dihadapi dalam Menangani Surat Masuk Pada Bagian Tata Usaha Kepegawaian Menggunakan Aplikasi Nadine. Aplikasi Nadine mempunyai manfaat dalam memudahkan penanganan surat masuk dan sekaligus meningkatkan produktivitas kerja, Akan tetapi, penggunaan Nadine mempunyai beberapa kendala.

Kendala pertama adalah nomor dan tanggal agenda surat tidak bisa dibuat mundur karena nomor dan tanggal tersebut akan diberikan secara otomatis oleh Nadine. Fitur seperti ini mengharuskan Operator harus segera melakukan input Surat Masuk agar nomor dan tanggal agenda surat masuk tersebut tidak dilewati oleh nomor agenda surat masuk lainnya yang datang setelahnya. Solusi jika tidak bisa dilakukan segera adalah melakukan input surat masuk berurutan berdasarkan surat masuk yang datang duluan.

Kendala kedua adalah keterbatasan jumlah pengguna aplikasi Nadine dalam satu waktu. Jumlah maksimum pengguna dalam satu waktu ini tidak diketahui namun semakin banyak pengguna Nadine dalam satu waktu maka akan meningkatkan penggunaan bandwidth server Nadine sehingga kecepatan akses Nadine berkurang. Jumlah pengguna yang sangat besar di waktu bersamaan dapat menyebabkan server menjadi error.

Kendala ketiga adalah ketika aplikasi Nadine menjadi error maka distribusi surat masuk menjadi terhambat. Pada kondisi ini, Operator tidak bisa lagi melakukan input data surat masuk ke aplikasi sehingga Operator harus memberi nomor dan tanggal agenda surat masuk secara manual. Dalam hal ini, Operator harus mempunyai catatan nomor agenda terakhir agar pencatatan nomor agenda terus urut. Ketika aplikasi Nadine sudah tidak error, operator tetap harus memasukkan surat masuk yang sudah diberi nomor agenda tersebut ke aplikasi Nadine agar nomor agenda di aplikasi sesuai dengan nomor agenda yang diberi secara konvensional.

Kendala keempat adalah satu akun hanya bisa digunakan oleh satu orang dan tidak bisa digunakan secara bersamaan. Fitur ini merupakan bagian

keamanan aplikasi agar aplikasi Nadine tidak disalah gunakan oleh orang lain. Akan tetapi, akibatnya adalah Operator tidak dapat meminta tolong rekan kerja non Operator untuk membantu input data Surat Masuk. Hal ini akan menyulitkan jika jumlah surat masuk banyak sedangkan Operator lain sedang tidak ada akses internet untuk masuk ke aplikasi Nadine.

Kendala kelima adalah menggunakan aplikasi Nadine memerlukan keterampilan lebih dibandingkan jika menggunakan tata kelola surat masuk konvensional. Operator aplikasi Nadine setidaknya harus mengerti teknologi informasi untuk masuk ke dalam aplikasi Nadine dan menjalankan fungsi-fungsinya. Akan tetapi, tidak semua yang memahami teknologi informasi dapat menjadi Operator aplikasi Nadine. Syarat lain Operator aplikasi Nadine adalah memahami tata persuratan.

Kendala keenam adalah aplikasi Nadine membatasi waktu Operator yang tidak aktif. Pada saat Operator tidak memberikan respon dalam waktu yang lama, maka aplikasi Nadine akan mengeluarkan (log out) Operator tersebut dari aplikasi. Oleh karena itu, Operator harus menyiapkan semua data dan dokumen yang diperlukan sebelum

input data. Jika tidak, input data dapat menjadi lama dan aplikasi Nadine akan otomatis log out. Akibatnya, data Surat Masuk tidak tersimpan atau hilang sehingga Operator harus memulai dari awal proses input data surat masuk.

## SIMPULAN

Berdasarkan dari pembahasan dan hasil dalam penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti maka dapat diambil kesimpulan bahwa

1. Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian di P3tek KEBTKE, Kementerian Energi Sumber Daya Mineral menggunakan aplikasi Nadine2 untuk penanganan surat masuk yang secara umum dilakukan sebagai berikut:

a. Alur penerimaan surat.

Surat diterima oleh Operator untuk diagendakan, dan diteruskan kepada pengawas yang akan memeriksa dan memverifikasi surat.

b. Pencarian surat masuk.

Pencarian surat masuk dapat dilakukan untuk mengetahui surat yang pernah diarsipkan sebelumnya.

c. Penginputan surat masuk

Penginputan atau memasukan data setiap surat masuk ke dalam aplikasi Nadine sehingga surat tersebut dapat di distribusikan ke pengawas atau pegawai lainnya.

2. Kendala yang dihadapi staff dalam menangani surat masuk pada Bagian Tata

Usaha Kepegawaian ketikan menggunakan aplikasi Nadine 2 adalah:

a. Penomoran surat dilakukan secara otomatis dan berurutan oleh aplikasi Nadine sehingga nomor dan tanggal tidak bisa dibuat mundur.

b. Aplikasi Nadine tidak bisa dibuka oleh jumlah pengguna yang sangat banyak di waktu yang sama.

c. Penggunaan aplikasi Nadine memerlukan sumber daya manusia yang mengerti tata persuratan dan sistem Nadine itu sendiri.

d. Penginputan surat masuk akan terhambat jika aplikasi dan/atau server sedang bermasalah (error).

e. Adanya keterbasan waktu pengelolaan surat masuk di mana jika waktu yang diperlukan melebihi batas waktu maka Operator akan otomatis keluar (logout) dari aplikasi. Akibatnya adalah data tidak tersimpan dan Operator harus mengulang input data dari awal.

f. Satu akun hanya dapat digunakan oleh satu orang pada waktu bersamaan.

## DAFTAR PUSTAKA

Afriyenti. 2013. *Pemberdayaan Pegawai Tata Usaha dalam Rangka Meningkatkan Layanan Administratif*. Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan, Vol. 1.

Bhakti, Demmy Dharma. 2017. *Sistem Informasi Pengelolaan Arsip Perguruan Tinggi*. Teknologi Pembelajaran, Vol. 2.

- BPPB. 2016. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa (BPPB). Diakses pada 1 November 2020.
- Herpendi dan Nasir, Ahlun. 2018. *Aplikasi Arsip Keuangan Masuk dan Keluar Berbasis Web (Studi Kasus PT. Cakra Perkasa Jaya Mulia Banjarmasin)*. Jurnal Sains dan Informatika, Vol. 4.
- Junawan, Hendra dan Deritani, Rezki. 2020. *Strategi Pelestarian Arsip dalam Menghadapi Bencana di Indonesia*. Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga (JPUA), Vol. 10.
- KESDM. 2020. *Naskah Dinas Elektronik (Nadine) V.2*. Jakarta: Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (KESDM).
- Kuswantoro, Agung. 2017. *Pengelolaan Arsip Dinamis Dalam Upaya Pelayanan Prima Bagi Tenaga Kependidikan Pascasarjana UNNES*. Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, Vol. 23.
- Marhaeni dan Saputra, Yoki. 2018. *Perancangan Database Buku Tamu dan Surat Menyurat pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Bogor*. Jurnal Teknologi Informasi ESIT, Vol. 12.
- Marliani, Lina. 2019. *Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang*. Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, Vol. 5.
- Ningsih, Sri Rahayu dan Yuliyanti, Wan. 2017. *Aplikasi Arsip Induk Langgan (AIL) PT. PLN (Persero) Rayon Pelaihari Cabang Banjarmasin Berbasis Web*. Jurnal Sains dan Informatika, Vol. 3.
- Nugroho, Ichwan. 2020. *Hubungan Motivasi Kerja Berbasis Komputer Terhadap Kinerja Karyawan di PT Anugerah Raya*. Jurnal Teknologi Informasi ESIT, Vol. 14.
- P3tekKEBTKE. 2020. *Pusat Penelitian dan Pengembangan Teknologi Ketenagalistrikan, Energi Baru Terbarukan, dan Konservasi Energi (P3tek KEBTKE)*. Bogor: Pusat Penelitian dan Pengembangan Teknologi Ketenagalistrikan, Energi Baru Terbarukan, dan Konservasi Energi (P3tek KEBTKE).
- Rahmawati, Ida Yeni. 2018. *Pendampingan Penyusunan Surat Dinas Berbasis Ejaan Bahasa Indonesia Bagi Sekeretaris Desa di Kecamatan Jenangan Kabupaten Ponorogo*. Khadimul Ummah, Vol. 1.
- Sihotang, Hengki Tamando. 2018. *Sistem Informasi Pengagendaan Surat Berbasis Web Pada Pengadilan Tinggi Medan*. Journal of Informatic Pelita Nusantara, Vol. 3.
- Susanti, Titi, Sholikhah, Faizatush dan Mareta, Mega. 2018. *Pengembangan Model Aplikasi E-Surat Sebagai Upaya Peningkatan Kompetensi Bidang Manajemen Rekod*. Jurnal Gama Societa, Vol. 1.
- Winasari, Kristi. 2018. *Pelaksanaan Penyimpanan Arsip oleh Pegawai Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Ciamis*. Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, Vol. 4.