

BAB III

PERMASALAHAN

3.1 Analisa Permasalahan Yang Dihadapi

Dalam menjalankan program kerjanya, Direktorat Humas, Kerjasama, Pemasaran, dan RPL IIB Darmajaya menghadapi berbagai tantangan terutama dalam pelayanan surat menyurat ke unit, bagian maupun program studi. Berikut adalah rincian permasalahan berdasarkan aspek waktu, tempat pelaksanaan, serta kerangka pemecahan masalah:

3.1.1 Temuan Masalah

Permasalahan terkait administrasi surat menyurat selama ini belum tersiapkan dengan baik secara digital. Kondisi ini menyebabkan keterlambatan dalam keperluan ketika dibutuhkan untuk pelaporan dan lainnya.

3.1.2 Perumusan Masalah

Bagaimana cara meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan administrasi surat menyurat melalui implementasi sistem arsip digital untuk mengatasi keterlambatan dalam pelaporan dan kebutuhan administrasi lainnya?

3.1.3 Kerangka Pemecahan Masalah

Kerangka pemecahan masalah dalam administrasi surat menyurat yang dihadapi oleh Direktorat Humas, Kerjasama, Pemasaran, dan RPL IIB Darmajaya dapat dilakukan melalui perbaikan sistem pengarsipan secara digital. Hal ini mencakup penerapan sistem manajemen arsip elektronik yang terstruktur dan user-friendly, yang memungkinkan dokumen tersimpan secara rapi dan mudah diakses. Dengan digitalisasi yang tepat, organisasi dapat mengoptimalkan proses administrasi, meningkatkan responsivitas, dan mengurangi risiko keterlambatan dalam pelaporan serta kebutuhan administratif lainnya (Davenport, 1993).

3.2 Landasan Teori

3.2.1. Pengertian Direktorat Humas, Kerjasama, Pemasaran Dan RPL

Direktorat Humas, Kerjasama, Pemasaran, dan RPL (Rekognisi Pembelajaran Lampau) merupakan unit yang berperan dalam mempromosikan citra positif institusi, menjalin kerjasama dengan mitra eksternal, serta mengelola program Rekognisi Pembelajaran Lampau. Direktorat ini juga bertanggung jawab dalam merancang dan mengimplementasikan strategi pemasaran yang mendukung pencapaian target institusi.

3.2.2. Administrasi dan Pengelolaan Surat Menyurat

Administrasi merupakan proses yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan sumber daya untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien. Salah satu aspek penting dalam administrasi adalah pengelolaan surat menyurat, yang berfungsi sebagai alat komunikasi formal antara unit, bagian, dan program studi di sebuah institusi. Pengelolaan surat menyurat yang baik mencakup pencatatan, penyimpanan, dan pengarsipan dokumen secara sistematis, sehingga memudahkan akses dan referensi di masa depan (Handayani, 2016).

3.2.3. Digitalisasi dan Arsip Elektronik

Digitalisasi adalah proses mengubah informasi atau dokumen fisik menjadi format digital. Dalam konteks administrasi, digitalisasi surat menyurat memungkinkan penyimpanan dan pengelolaan dokumen secara elektronik, yang meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan keamanan data (Kusumawati, 2018). Arsip elektronik memungkinkan organisasi untuk mengelola informasi dengan lebih baik, mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik yang rentan terhadap kerusakan dan kehilangan. Sistem ini juga mendukung pencarian dokumen yang cepat dan tepat waktu, sehingga mengurangi potensi keterlambatan dalam pelayanan administrasi (Wiryawan, 2017).

3.2.4. Efisiensi dan Efektivitas dalam Pengelolaan Administrasi

Efisiensi dalam administrasi mengacu pada penggunaan sumber daya secara optimal untuk mencapai hasil yang diinginkan dengan waktu dan biaya seminimal mungkin. Efektivitas, di sisi lain, mengukur sejauh mana tujuan organisasi tercapai. Implementasi sistem arsip digital diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan surat menyurat dengan menyediakan akses yang cepat dan tepat waktu terhadap dokumen yang diperlukan (Setiawan, 2019). Dengan demikian, proses pelaporan dan kebutuhan administrasi lainnya dapat dilakukan dengan lebih baik tanpa keterlambatan yang signifikan.

3.2.5. Manajemen Perubahan dan Implementasi Teknologi

Penerapan teknologi baru dalam organisasi sering kali menghadapi tantangan yang berkaitan dengan manajemen perubahan. Hal ini mencakup resistensi dari staf, kebutuhan akan pelatihan, serta penyesuaian terhadap prosedur baru. Manajemen perubahan yang efektif diperlukan untuk memastikan bahwa digitalisasi surat menyurat dapat diimplementasikan dengan lancar, sehingga dapat mengatasi

permasalahan administrasi yang ada (Lewin, 1951). Dalam konteks ini, penting untuk mengkomunikasikan manfaat dari sistem arsip digital kepada seluruh pemangku kepentingan dan memberikan dukungan yang diperlukan selama proses transisi (Kotter, 1996).

Untuk mendukung analisis permasalahan, landasan teori berikut akan digunakan sebagai acuan dalam memahami fungsi dan peran Direktorat Humas, Kerjasama, Pemasaran, dan RPL (Rekognisi Pembelajaran Lampau) Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.

3.3. Metode Yang Digunakan

Untuk mengatasi permasalahan administrasi surat menyurat yang belum tersampaikan dengan baik secara digital di Direktorat Humas, Kerjasama, Pemasaran, dan RPL IIB Darmajaya, penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode ini dipilih untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual mengenai kondisi saat ini serta untuk memberikan solusi yang tepat terhadap permasalahan yang dihadapi. Berikut adalah rincian metode yang digunakan:

3.3.1. Studi Literatur

Penelitian dimulai dengan melakukan studi literatur untuk memahami konsep dasar tentang administrasi surat menyurat, digitalisasi arsip, efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan administrasi, serta manajemen perubahan dalam implementasi teknologi. Studi ini mencakup kajian terhadap buku, jurnal, artikel, dan sumber-sumber relevan lainnya yang berkaitan dengan topik ini. Landasan teori yang diperoleh dari studi literatur digunakan sebagai acuan dalam menganalisis permasalahan yang dihadapi dan merumuskan solusi.

3.3.2. Observasi

Observasi dilakukan untuk mengidentifikasi secara langsung bagaimana proses administrasi surat menyurat berjalan di Direktorat Humas, Kerjasama, Pemasaran, dan RPL IIB Darmajaya. Observasi ini meliputi pengamatan terhadap alur kerja surat menyurat, teknik pengarsipan yang digunakan, serta

identifikasi kendala yang terjadi dalam pengarsipan digital. Hasil observasi ini akan memberikan gambaran faktual mengenai kondisi yang sebenarnya di lapangan.

3.3.3. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan staf dan pihak terkait di Direktorat Humas, Kerjasama, Pemasaran, dan RPL untuk mendapatkan informasi mendalam mengenai tantangan dan permasalahan yang mereka hadapi terkait administrasi surat menyurat. Wawancara ini bertujuan untuk memahami perspektif mereka mengenai efektivitas sistem pengarsipan saat ini dan kebutuhan akan digitalisasi arsip. Data dari wawancara akan membantu dalam merumuskan solusi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan organisasi.