PENERAPAN APLIKASI E-ARSIP PADA BIDANG PERENCANAAN DAN DISTRIBUSI DI PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO) UNIT PELAKSANAAN PELAYANAN PELANGGAN PONTIANAK

LAPORAN AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan

Kelulusan Program Diploma III

DELA CAHYATI NINGRUM

E0061221025

Program Studi Administrasi Perkantoran

PROGRAM DIPLOMA III

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

PENERAPAN APLIKASI E-ARSIP PADA BIDANG PERENCANAAN DAN DISTRIBUSI DI PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO) UNIT PELAKSANAAN PELAYANAN PELANGGAN PONTIANAK

HALAMAN PERSETUJUAN

Diajukan Oleh:

DELA CAHYATI NINGRUM

E0061221025

Telah Disetujui Oleh

Pembimbing Laporan Akhir

Pontianak, ……..

Syarif Redha Fachmi Al Qadrie S.IP, M.A.

NIDN. 0028119007

HALAMAN PENGESAHAN

PENERAPAN APLIKASI E-ARSIP PADA BIDANG PERENCANAAN DAN DISTRIBUSI DI PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO) UNIT PELAKSANAAN PELAYANAN PELANGGAN PONTIANAK

Tanggung Jawab Yuridis Pada :

Dela Cahyati Ningrum

E0061221025

Telah disidangkan

Pada Tanggal, 27 Mei 2025

Syarif Redha Fachmi Al Qadrie S.IP, M.A. Pembimbing : …….

NIDN. 0028119007

Rasidar, SE, M.SI Penguji : ……..

NIP : 196808252007012001

Pontianak, ……

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Tanjungpura

Dr. Herlan, S.Sos., M.Si

NIP: 197205212006041001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama mahasiswa	: Dela Cahyati Ningrum
Nim	: E0061221025
Tempat, Tanggal Lahir	: Pontianak, 24 Desember 2004
Jurusan/Program Studi	: Administrasi Perkantoran/ D-III
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Perguruan Tinggi	: Universitas Tanjungpura

Menyatakan bahwa Laporan Akhir yang penulis buat untuk memenuhi persyaaratan kelulusan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Kota Pontianak dengan judul "Penerapan Aplikasi E-Arsip pada Bidang Perencanaan dan Distribusi di PT Perusahaan Listrik Negara (persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Pontianak". Merupakan hasil karya sendiri bukan duplikat dari karya orang lain, kecuali yang tertera pada rujukan Laporan Akhir ini.

Demikian surat pernyataan ini penulis buat dengan sebesar-besarnya tanpa paksaan siapapun.

Pontianak, 21 Maret 2025

Yang Membuat Pernyataan

Dela Cahyati Ningrum

RINGKASAN LAPORAN AKHIR

Laporan akhir ini berjudul "Penerapan Aplikasi E-Arsip Pada Bidang perencanaan dan distribusi di PT Perusahaan Listrik Negara (persero) unit pelaksanaan pelayanan pelanggan pontianak" dengan menggunaan metode deskriptif kualitatif. Melalui metode observasi, wawancara, dan dokumentasi, penulis menemukan beberapa permasalahan dalam penerapan aplikasi E-Arsip ini yang digunakan di kantor. adapun permasalahannya yaitu *Server Down,* dikarenaan jaringan yang tidak stabil/lelet sehingga bisa menghambat proses pengarsipan secara digital. Selain itu Aplikasi yang masih *Intranet* (hanya bisa diakses pada jaringan kantor saja) Kondisi ini juga berpengaruh pada pegawai yang sedang dinas di luar kota sehingga tidak dapat mengakses aplikasi tersebut untuk proses pengarsipan.

Tujuan penulisan laporan akhir ini untuk mengetahui bagaimana penerapan aplikasi di PLN unit pelaksanaan pelayanan pelanggan Pontianak khususnya pada bagian perencanaan dan distribusi apakah sudah memaksimalkan Penerapan Aplikasi e-arsip ini di kantor. Sebagai saran dari penulis, penerapan aplikasi e-arsip di PLN UP3 ini harus lebih meningkatan lagi jaringan yang stabil agar dalam pengarsipan secara digital berjalan dengan lancar, dan aplikasi yang masih *intranet* juga harus di ubah menjadi sistem di luar jaringan kantor agar proses pengarsipan bisa terus di arsipkan pada saat pegawai sedang dinas keluar kota dan juga bisa di kerjakan pada saat dirumah (*work from home*).

MOTTO

"Barang siapa berserah diri kepada Allah, maka cukuplah Allah sebagai penolongnya."

(QS. At-Talaq: 3)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al Baqarah: 286)

“Keberanian adalah kunci untuk membuka pintu menuju impian”

(Dela Cahyati Ningrum)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur tiada hentinya penulis panjatkan kepada Allah SWT., karena atas berkat dan rahmat Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini. Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan karena telah dihadirkan orang-orang yang hebat yang selalu menjadi penyemangat dan memberikan doa, penulis persembahkan kepada:

1. Terimakasih kepada kedua orang tua penulis yaitu bapak Ir. Bakhtiar dan ibu Dewi Suryani, penulis persembahkan laporan akhir ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta yang tulus kepada orang tua penulis karena telah memberikan kasih sayang dan cinta yang luar biasa dan selalu memberikan semangat serta doa yang tiada henti untuk anaknya menuju kesuksesan.

2. Terimakasih kepada abang/kakak dan adik tercinta atas dukungan serta kasih sayang yang begitu luar biasa yaitu Andri Novrianto, Anggraeni Puspita Sari, Wahyu Aldi Setiawan dan Fajria Salsabila yang selalu ada digarda terdepan/dibelakang penulis.

4. Terimakasih kepada teman" penulis yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang selalu bersama dalam pengerjaan laporan akhir ini serta memberikan motivasi dan penyemangat yang luar biasa.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, atas kemudahan dan kelancaran yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan dan menyusun laporan akhir ini yang berjudul tentang "Penerapan Aplikasi E-Arsip pada Bidang Perencanaan dan Distribusi di Perusahaan Listrik Negara Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Pontianak"

Laporan ini salah satu syarat akademis yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan Pendidikan Program Diploma Tiga (D-3) Program Studi Administrassi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak. Pada kesempatan kali ini penulis hendaknya menyampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak yang memberikan dukungan moril maupun material sehingga laporan akhir ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari peran dan dukungan berbagai pihak sehingga tugas ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Ucapan terimakasih dan apresiasi penulis tujukan juga kepada:

1. Dr. Herlan M.SI selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
2. Syarif Redha Fachmi Alqadri S.IP, M.A selaku Dosen pembimbing laporan akhir
3. Rasidar SE, M.SI selaku Dosen penguji
4. Dhidik Apriyanto SE, M.SI selaku ketua Program Studi Administrasi Perkantoran D3 Faultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
5. Staf dosen akademik Diploma III Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

6. Manager PLN unit pelaksanaan pelayanan pelanggan Pontianak
7. Kepala bagian perencanaan dan distribusi PLN UP3 Pontianak serta seluruh pegawai di Bidang Perencanaan dan Distribusi penulis ucapkan terimaksih.

Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Untuk itu penulis menyadari pentingnya kritik dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan penulisan laporan akhir ini.

Akhir kata laporan ini bisa memberi manfaat untuk pembaca maupun bagi penulis pribadi.

Pontianak, 21 Maret 2025

Dela Cahyati Ningrum
E0061221025

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
PERNYATAAN KEASLIAN iv
RINGKASAN LAPORAN AKHIR v
MOTTO vi
HALAMAN PERSEMBAHAN vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI x
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR TABEL xiv
BAB 1 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Penulisan 1
1.2 Tujuan dan Manfaat 5
1.2.1 Tujuan Penulisan 5
1.2.2 Manfaat Penulisan 6
1.3.1 Pengertian E-Arsip 7
1.3.2 Aspek Penerapan E-Arsip 7
1.3.3 Pengelolaan Arsip Elektronik 9
1.3.4 Jenis Arsip Elektronik 10
1.3.5 Tahapan Pengelolaan Arsip Elektronik 12
1.3.6 Komponen Dalam Sistem Kearsipan Elektronik 13
1.3.7 Manfaat Pengelolaan Arsip Elektronik 15

1.3.8 Pengertian Aplikasi 16
1.3.9 Pengertian Penerapan 17
1.4 Metode Penulisan 18
1.4.1 Teknik Pengumpulan Data 18
1.4.2 Teknik Analisa Data 20
BAB II 22
GAMBARAN UMUM LOKASI MAGANG 22
2,1 Sejarah dan Perkembangan PT PLN UP3 Pontianak 22
2.1.1 Visi, Misi dan Motto PLN UP3 Pontianak 25
2.2 Struktur organisasi PT PLN UP3 Pontianak 27
2.3 Tugas Pokok dan Fungsi PT PLN UP3 Pontianak 28
1.4.1 Jumlah pegawai di PT PLN UP3 Pontianak 33
BAB III 41
3.1 Deskripsi Pelaksanaan Magang 41
3.2 Analisis Data 45
3.2.1 Penggunaan Aplikasi E-Arsip 48
3.2.2 Hasil Wawancara Pegawai Bidang Perencanaan dan Distribusi PLN UP3 Pontianak 56
3.3.3 Hambatan Yang Terjadi Dalam Penerapan Aplikasi E-Arsip PLN UP3 Pontianak 57
3.3.4 Usaha Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Hambatan 59
BAB IV 62
PENUTUP 62
4.1 Kesimpulan 62
4.2 Saran 63

DAFTAR PUSTAKA 64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo PT PLN (PERSERO) 22

Gambar 2. 2 Foto Gedung PLN UP3 Pontianak 25

Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT PLN UP3 Pontianak 28

Gambar 3. 1 Tampilan Menu Login Aplikasi E-Arsip.....49

Gambar 3. 2 Tampilan Menu Beranda 49

Gambar 3. 3 Tampilan Registrasi Arsip..... 50

Gambar 3. 4 Tampilam Form Registrasi..... 51

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Daftar Nama Pegawai PT PLN UP3 Pontianak……33

Tabel 3.1 Jurnal kegiatan mingguan…….42

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penulisan

Perkembangan teknologi yang pesat pada era modern sekarang telah mempengaruhi banyak sisi kehidupan yang kita lakukan. Perkembangan digitalisasi yang semakin tahun semakin kompleks membuat pemerintah terus mengembangkan *electronic government*. Di era Globalisasi saat ini dimana dunia instansi manapun akan menggunakan yang namanya teknologi informasi dan komunikasi tidak ada lagi halnya di instansi manapun tidak menggunakan sebuah sistem teknologi yang canggih. Teknologi kini menjadi sebuah hal yang penting didalam dunia kerja, tanpa adanya sebuah teknologi yang canggih maka didalam sebuah pekerjaan instansi tidak ada yang efektif dan efisien. Penerapan Aplikasi di setiap instansi saat ini sangat beragam, baik dari segi jenis Aplikasi yang digunakan maupun cara pengoperasiannya. Seperti halnya dalam pengarsipan dokumen-dokumen sebagian instansi kini sudah menggunakan arsip secara digital/Arsip elektronik

Menurut Australia Arcive (2018) dalam buku *Managing Electrinic Record*, arsip elektronik adalah arsip yang tercipta dan terpelihara sebagai bukti dari transaksi, Aktifitas dan fungsi lembaga atau individu yang ditransfer dan diolah didalam dan diantara sistem komputer. Setiap instansi memiliki kebutuhan dan karakteristik yang berbeda, sehingga penerapan teknologi informasi, khususnya Aplikasi, disesuaikan untuk mendukung efektivitas dan efisiensi kerja.

Aplikasi sebagai penerapan sistem desain dalam pengolahan data dengan menggunakan aturan atau kaidah bahasa pemograman khusus. dalam konteks ini, diperlukan penyesuaian dalam penggunaan komputer, yang tidak hanya mengubah cara mencatat dan menyimpan informasi, tetapi juga memperkenalkan metode baru dalam proses pengumpulan, pengelolaan, pembuatan, serta berbagi informasi dengan pihak lain. Transformasi ini memungkinkan peningkatatan efisiensi kerja, akurasi data, dan kemudaahan dalam akses informasi diberbagai instansi.

Layaknya salah satu instasi yaitu PLN Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Pontianak yang bergerak dibidang kelistrikan, kini sudah menerapkan aplikasi e-arsip sebagai media penyimpanan arsip secara elektronik. Aplikasi e-arsip merupakan sistem digital yang digunakan untuk mengelola arsip secara elektronik. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang pengelolaan Arsip Elektronik menyebutkan pada pasal 1 ayat 3 bahwa arsip Elektronik adalah arsip yang diciptakan, yaitu dibuat dan diterima dalam format elektronik atau arsip hasil alih media. Sebelum diterapkan aplikasi e-arsip ini, pengelolaan arsip di PLN UP3 masih dilakukan secara terpisah dan manual sehingga menyulitkan para pegawai untuk mencari dokumen tersebut. Dokumen dalam bentuk fisik sering kali menumpuk dan sulit diakses serta memiliki resiko kehilangan dan kerusakan akibat faktor lingkungan. Berangkat dari permasalahan tersebut, PLN menerapkan aplikasi e-arsip sebagai media penyimpanan arsip elektronik secara digital. Dengan adanya aplikasi e-arsip ini pengelolaan arsip menjadi lebih tertata, fleksibilitas, mudah diakses dan menghindari resiko kehilangan data.

Aplikasi e-arsip mulai diterapkan di PLN UP3 Pontianak ditahun 2024. Aplikasi e-arsip ini digunakan oleh karyawan PLN khususnya pada cabang PLN Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Pontianak, Fitur yang tersedia sudah memuat berbagai informasi didukung dengan tampilan aplikasi sederhana yang dapat memudahkan berbagai kalangan untuk dapat mengoperasikannya. Beberapa fitur yang dimana aplikasi e-arsip ini pada bidang perencanaan dan distribusi dapat mengakses data dan berkas pelanggan yang sudah di arsipkan secara digital seperti halnya data rancangan anggaran biaya (RAB), nota dinas, surat permohonann, kontrak kerja dan sebagainya. Aplikasi e-arsip, diharapkan menjadi solusi digitalisasi pengelolaan arsip yang efisien dan aman. Tujuan utama dari aplikasi e-arsip ini adalah menciptakan tata kelola kearsipan yang lebih efektif, efisien, transparan, aman, dan fleksibilitas. E-arsip juga bertujuan untuk mempermudah akses terhadap dokumen dan arsip bagi pegawai yang sedang membutuhkan data. Arsip yang tersimpan secara digital dengan enkripsi dan akses terbatas berdasarkan izin pengguna. Sesuai dengan undang-undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang kearsipan, setiap lembaga negara, pemerintah daerah, hingga BUMN dan BUMD wajib melakukan pengelolaan arsip yang baik sebagai bentuk tanggung jawab dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Berdasarkan pengamatan pada saat mengikuti MBKM program magang di kantor PLN UP3 Pontianak, yang terletak di Jl. Jenderal Ahmad Yani No 25, Pontianak Kota, kalimantan barat 78121. Pada kantor PLN UP3 Pontianak penulis mengikuti program kegiatan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) program magang dan ditempatkan pada bidang perencanaan dan distribusi selama 2 (dua)

bulan terhitung mulai 16 September – 15 November 2024. ditemukan beberapa permasalahan dalam penerapan Aplikasi e-arsip yaitu :

1. Server down

Beberapa pegawai PLN UP3 selalu mengeluhkan *server* yang *down* yang dikarenakan akses internet yang lelet dan Jika *server* internal mengalami gangguan atau perawatan, aplikasi e-Arsip tidak bisa diakses sehingga arsip menjadi lambat dan menghambat proses pengarsipan. Hal ini berdampak pada terganggunya alur kerja administrasi, seperti keterlambatan dalam pencarian data, pengiriman surat digital, serta proses verifikasi dan validasi dokumen yang membutuhkan waktu lebih lama dari seharusnya. Kondisi ini juga menimbulkan ketergantungan tinggi terhadap jaringan internal yang stabil, padahal dalam praktiknya, kestabilan tersebut belum sepenuhnya terjamin. Akibatnya, pegawai sering kali harus menunda pekerjaan atau mencari cara manual sebagai alternatif, yang justru mengurangi efisiensi sistem digital yang telah dirancang untuk mempermudah pengelolaan arsip.

2. Aplikasi yang masih *Intranet* (hanya bisa akses di jaringan kantor saja)

Aplikasi yang masih *intranet* juga menjadi keluhan beberapa pegawai di PLN UP3 Pontianak hal ini disebabkan karena aplikasi tersebut hanya dapat diakses melalui jaringan internal kantor. Artinya, pegawai tidak bisa mengakses sistem tersebut dari luar kantor, seperti saat berada di lapangan, sedang melakukan pekerjaan luar, atau dalam kondisi kerja jarak jauh. Kondisi ini sangat membatasi mobilitas dan fleksibilitas pegawai dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, sistem

berbasis intranet umumnya memiliki kecepatan akses yang lebih lambat, terlebih jika digunakan secara bersamaan oleh banyak pengguna. Aplikasi semacam ini juga cenderung menggunakan teknologi lama yang kurang responsif dan tidak terintegrasi dengan sistem berbasis cloud atau teknologi digital terbaru. Hal ini menyebabkan proses kerja menjadi lebih lambat, terutama dalam hal pengolahan data.

Permasalahan yang telah dijelaskan dalam latar belakang penulisan menjadi alasan utama penulis memilih untuk membahas topik ini dalam laporan tugas akhir, maka dari itu laporan ini diberi judul " **Penerapan Aplikasi E-Arsip Pada Bidang perencanaan dan distribusi di PT Perusahaan Listrik Negara (persero) unit pelaksanaan pelayanan pelanggan pontianak**" Dengan demikian penulis berharap dapat menemukan solusi yang dapat membantu mengatasi hambatan-hambatan yang muncul tersebut.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Penulisan

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan maka tujuan dari dibuatnya penulisan ini untuk mendeskripsikan gambaran tentang penerapan aplikasi e-arsip ini terhadap kinerja pegawai dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan dokumen serta mendukung transformasi digital dalam lingkungan kerja khususnya di bidang perencanaan dan distribusi PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Pontianak.

1.2.2 **Manfaat Penulisan**

1. Manfaat Teoritis

   Sebagai bahan referensi akademik untuk sarana pengembangan ilmu pengetahuan dan informasi tentang penerapan aplikasi e-arsip dalam pengelolaan arsip secara digital yang dikaji secara teoritis bagi mahasiswa Administrasi Perkantoran (DIII) Fisip Untan.

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi Penulis

      Hasil dari penulisan ini diharapkan dapat mengembangkan wawasan penelitian untuk mengembangkan ilmu tentang kearsipan yang telah diterapkan dan dipelajari selama perkuliahan dan selama penyelesaian penelitian khususnya di PLN Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Bidang Perencanaan dan Distribusi Pontianak.

   b. Bagi Instansi

      Penulisan ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk meningkatkan dan memperhatikan dalam penyimpanan Arsip khususnya di Sub Bidang Perencanaan Dan Distribusi PT PLN (persero) Unit Pelaksanaan pelayanan Pelanggan Pontianak.

   c. Bagi Pembaca

      Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang sedang mengadakan penelitian yang serupa.

1.3 Tinjauan Pustaka

1.3.1 Pengertian E-Arsip

E-arcihive atau yang dikenal arsip elektronik ialah arsip yang dibuat, digunakan, dan dipelihara sebagai bentuk bukti transaksi, kegiatan, fungsi lembaga dan individu yang telah dialihkan dan kemudian diolah dengan menggunakan komputer (Rifauddin,2016). National Arcive and Record Administration (NARA) Amerika Serikat (dalam Zulkarnain & Sumarsono, 2018) menjelaskan bahwa arsip elektronik merupakan arsip yang disimpan dan diolah didalam suatu format di mana hanya komputer yang dapat memprosesnya. Arsip elektronik merupakan arsip yang telah mengalami perubahan bentuk dari bentuk fisik lembaran kerja menjadi lembaran *file elektronik.* Muhidin & Winata (2018) mendefinisikan arsip elektronik sebagai arsip yang diciptakan, digunakan, dan dipelihara sebagai bukti transaksi, aktivitas, dan fungsi lembaga atau individu yang ditransfer dan diolah dengan sistem komputer.

1.3.2 Aspek Penerapan E-Arsip

Indrajit (2006) menyatakan bahwa dalam menerapkan suatu sistem informasi termasuk e-arsip, perlu diperhatikan lima aspek strategis :

1. Aspek Teknologi

   Meliputi kerangka keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), jaringan komputer, dan sistem keamanan digital.

2. Aspek Sumber Daya Manusia

   Meliputi kompetisi, pelatihan, dan kesiapan pengguna atau pengelolaan arsip elektronik.

3. Aspek Proses Bisnis

   Meliputi perubahan alur erja dari manual menjadi digital serta integrasi sistem dalam kegiatan administrasi.

4. Aspek Organisasi

   Berkaitan dengan komitmen pimpinan, kebijakan internal, dan pembentukan unit pengelola arsip digital.

5. Aspek Data/Informasi

   Meliputi kualitas, keamanan, dan kemudahan akses terhadap arsip digital.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh *Harvard JFK School Of Government* dalam Indrajit (2002) untuk menjalankan konsep digitalisasi di sektor publik terdapat tiga elemen sukses sebagai berikut ini :

1. Support

Indikator pertama ini menjadi yang paling vital dan harus dimiliki oleh pemerintah karena harus memiliki kemauan dan target dari pihak-pihak yang memilki tanggungjawab dalam menyusun kebijakan untuk dapat ikut andil secara serius menerapkan konsep e-government. Dukungan yang diberikan oleh pemerintah harus lebih dari sebuah gagasan saja namun meliputi beberapa hal seperti, sumber daya manusia, sumber daya anggaran, dan menghadirkan infrastuktur penunjang (jaringan internet dan perangkat komputer) diikuti juga dengan adanya aturan atau dasar hukum yang jelas serta sosialisasi yang terjadwal agar proses penerapan e-government terasa dampaknya bagi publik.

2. *Capacity*

Indikator kedua ini digambarkan seabagai kemampuan yang dimiliki oleh pemerintah dalam proses penerapan e-government. Dalam bagian ini yang termasuk kedalam kemampuan yakni, tersedianya sumber daya manusia yang memiliki komptensi dibidangnya. Infrastuktur yang memadai, dan penyediaan anggaran yang mencukupi guna melakukan penerapan

3. *Value*

Indikator ketiga ini mengenai keterkaitan dampak yang dihasilkan dengan adanya penerapan e-government. Maksudnya ialah sebagus apapun konsep e-government yang ada namun tidak memiliki manfaat maka hal tersebut tidak lah bernilai dan berkesan baik. Oleh karena itu, pemerintah harus jeli dalam memilih penerapan e-government agar efektif dan efisien.

1.3.3 Pengelolaan Arsip Elektronik

Dalam pasal 1 ayat 1 peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 6 tahun 2021 tentang pengelolaan Arsip Elektronik, disebutkan bahwa pengelolaan arsip elektronik adalah proses pengendalian arsip elektronik secara efisien, efektif dan sistematis yang meliputi pembuatan, penerimaan, penggunaan, penyimpanan, pemeliharaan, alih media, penyusutan, akuisisi, deskripsi, pengolahan, preservasi, akses dan pemanfaatan. Pengelolaan arsip elektronik dibeberapa buku disebut dengan istilah sistem manajemen dokumen elektronik atau *electronic records management* (ERM).

Pengelolaan arsip elektronik akan menghasilkan sejumlah dokumen dalam bentuk elektronik. Sistem manajemen dokumen elektronik yang baik akan mendukung beberapa hal berikut ini (Sedarmayanti,2017):

1. Pertukaran informasi yang efektif serta interoperabilitas yang lebih baik antara organisasi/perusahaan pemerintah;
2. Menyediakan sumber informasi yang berkualitas dan autentik;
3. Prinsip-prinsip administrasi, proteksi dan transparasi informasi;
4. Pertukaran, ekstraksi dan perangkuman informasi lintas organisasi atau perusahaan.

Pengelolaan dokumen Elektronik yang baik harus memiliki 3 (tiga) unsur utama yaitu (Sedarmayanti, 2017).

1. Kebijakan, strategi, dan budaya kerja
2. Prosedur pengelolaan dokumen elektronik dalam suatu siklus hidup dokumen
3. Sistem informasi yang mendukung manajemen dokumen

1.3.4 Jenis Arsip Elektronik

Menurut peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 6 tahun 2021 tentang pengelolaan Arsip Elektronik, arsip elektronik dibedakan menjadi beberapa jenis, yaitu:

1. Arsip yang diciptakan dengan menggunakan aplikasi perkantoran, misalnya aplikasi pengolah kata (*word documents*), aplikasi *spreadsheets*, aplikasi presentasi, dan aplikasi dekstop.

2. Arsip yang diciptakan oleh sistem informasi bisnis, misalnya basis data dari sistem informasi yang ada diorganisasi, seperti basis data, sistem data geospasial, sistem manajemen klien, sistem manajemen hubungan pelanggan, sistem yang dibangun secara *in house*, maupun sistem manajemen *online*.
3. Arsip yang berada dalam lingkungan dalam jaringan atau berbasis web, misalnya *website, internet, extranet* dan arsip dari transaksi *online*.
4. Arsip pesan elektronik dari sistem komunikasi yaitu
    a. Surat elektroniik
    b. Layanan pesan singkat
    c. Layanan pesan multimedia
    d. Pertukaran data elektronik
    e. Pertukaran dokumen elektronik
    f. Pengiriman pesan instan
    g. Ems (*enhanced messaging service*)
    h. Komunikasi multimedia

Menurut Irwanto Eko Saputra (2013), arsip elektronik dapat di temukan dalam beberapa bentuk:

1. Dokumen diciptakan dengan menggunakan aplikasi perkantoran. Misalnya word *processed document*, *spreadsheets,* dan presentasi.
2. Arsip dalam dilingkungan *online* dan berbasis *web*. Misalnya internet, *website* publik, dan arsip transaksi *online*

3. Arsip yang diciptakan oleh sistem informasi bisnis berbasis data, sistem informasi data geospasial, sistem informasi kepegawaian, sistem informasi pengelolaan klien, sistem informasi pengelolaan hubungan klien, dan sistem informasi yang dibuat senidiri
4. Pesan elektronik dari sistem informasi: e-mail, *Short Messaging Services* (SMS), *Multimedia Messaging Services* (MMS), *Electronic Data Interchange* (EDI), Pertukaran dokumen electronic (faks elektronik), *voice mail*, pesan instan (*instant messaging*), komunikasi multimedia (misalnya *vidio conferencing* dan *teleconferencing*).

1.3.5 Tahapan Pengelolaan Arsip Elektronik

Menurut Muhidin dan Winata (2018), arsip elektronik mengalami beberapa fase perjalanan atau tahapan atau *electronic record life cycle*, yaitu :

1. *Creation and storage* yaitu penciptaan dan penyimpanan penciptaan arsip elektronik dihasilkan dari penggunaan aplikasi perangkat lunak tertentu, penyimpanannya diperangkat penyimpanan eksternal, seperti *harddisk*, USB *flash drive, cloud*, dan lain sebagainya.
2. *Distribution and use*, yaitu penggunaan dan distribusi. Siklus arsip adalah mendistribusikan dan menggunakan informasi yang terkandung dalam folder dan *file* elektronik. Distribusi dapat melalui aplikasi *e-email*, misalnya *Gmail*, *Yahoo Ma*il, atau dapat melalui aplikasi *chat*, misalnya whatsapp, telegram, pesan singkat SMS, faksimile, atau menggunakan jalur distribusi manual, misalnya kurir.

3. Pemeliharaan atau *maintenance.* Tahap pemeliharaan arsip pada umumnya terkait dengan pemusnahan atau jadwal retensi tertentu. *File* elektronik dapat dijadwalkan untuk disimpan atau dibuang, mengingat terbatasnya kapasitas penyimpanan elektronik yang digunakan.
4. Diposisi atau *disposition*, yaitu tahapan penentuan keberadaan arsip elektronik yang dibuat, apakah arsip itu disimpan atau dimusnahkan.

Menurut peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 6 tahun 2021 tentang pengelolaan Arsip Elektronik, tahapan pengelolaan arsip elektronik dibagi menjadi 9 (Sembilan) tahap, yaitu :

1. Pembuatan dan penerimaan arsip elektronik
2. Penggunaan arsip elektronik
3. Penyimpanan arsip elektronik
4. Pemeliharaan dan alih media arsip elektronik
5. Penyusutan arsip elektronik
6. Akuisisi arsip elektronik
7. Deskripsi dan pengolahan arsip elektronik
8. Preservasi digital
9. Akses dan pemanfaatan arsip elektronik

1.3.6 Komponen Dalam Sistem Kearsipan Elektronik

Sistem kearsipan elektronik terdiri dari tiga komponen (Sugiarto & Wahyono, 2015), yaitu :

1. Kabinet virtual

Kabinet virtual merupakan *databasa* yang meniru bentuk dari kabinet nyata yang dipergunakan pada sistem kearsipan konvensional. Bedanya, jika di dalam kabinet nyata kemampuan menampung arsip adalah terbatas, didalam kabinet maya ini kemampuan menampung datanya adalah tida terbatas. Yang membatasi adalah kemampuan fisik harddisk dalam menyimpan data digital. Atribut-atribut dalam kabinet virtual ini akan mencatat beberapa hal sebagai berikut:

a. Kode kabinet
b. Nama kabinet
c. Fungsi kabinet
d. Lokasi
e. Kebutuhan pencatatan lainnya

2. Map Virtual

Map virtual merupakan bisnis data yang atribut-atributnya seperti map sesungguhnya dalam sistem kearsipan konvensional. tetapi, tidak seperti map konvensional yang memiliki kemampuan terbatas untuk menyimpan dokumen, map virtual ini memiliki kemampuan yang tidak terbatas dalam menyimpan dokumen. beberapa atribut yang dicatat dalam map virtual adalah:

a. Kode map
b. Nama map
c. Lokasi map

3. Lembaran Arsip Virtual

Lembaran arsip yang tersimpan didalam map virtual bisa berbentuk file dokumen atau gambar, file dokumen adalah file-file yang dibuat dari Microsoft Word, Excel, Access, dan lain sebagai ya. sedangkan file gambar adalah file berupa gambar sebagai hasil scan atau import bitmop dari media yang lain. beberapa atribut yang dicatat didalam basis datanya antara lain:

a. Kode arsip
b. Nama arsip
c. Klasifikasi
d. Tanggal arsip
e. Tanggal terima
f. Pengirim arsip
g. Penerima
h. Gambar
i. Lokasi *file*
j. Lokasi fisik *file*

1.3.7 Manfaat Pengelolaan Arsip Elektronik

Menurut Irwanto Eko Saputra (2013), manfaat pengelolaan arsip elektronik yaitu :

1. Penanganan arsip elektronik dan arsip statis dapat dikelola dari awal perencanaan atau pembuatan naskah atau dokumen.

2. Memenuhi tuntutan *top managemen* terhadap kecepatan dan ketepatan
3. Memudahkan *aksesibilitas* dan menjamin *akuntabilitas*
4. Menuju *paperless society* dan menghemat ruangan atau sarana prasarana (dari gedung ke *server*)
5. Manajemen pengawasan akan lebih mudah, cepat dan lebih *accountable menuju good governance*
6. Meningkatkan pelayanan umum (*public service*)

1.3.8 Pengertian Aplikasi

Aplikasi dapat diartikan sebagai suatu program berbentuk perangkat lunak yang berjalan pada suatu sistem tertentu yang berguna untuk membantu berbagai kegiatan yang dilakukan oleh manusia. Selain pengertian diatas, ada banyak pengertian dari kata "Aplikasi" yang dikemukakan oleh para ahli. Berikut ini beberapa definisi aplikasi menurut para ahli Baenil Huda (2019) :

1. Ali Zaki dan *Smitdev Community*, Aplikasi merupakan komponen yang bermanfaat sebagai media untuk menjalankan pengolahan data ataupun berbagai kegiatan lainnya seperti pembuatan ataupun pengolahan dokumen dan file.
2. Sri Widianti

   Menurut Sri Widianti, Aplikasi merupakan sebuah *sofeware* (perangkat lunak) yang bertugas sebagai *front end* pada sebuah sistem yang dipakai untuk mengolah berbagai macam data sehingga menjadi sebuah informasi yang bermanfaat untuk penggunanya dan juga sistem yang berkaitan.

3. Harip Santoso

   Menurut Harip Santoso, Aplikasi merupakan sebuah kelompok file (class, form, report) yang ditujukan sebagai pengeksekusi aktivitas tertentu yang saling berkaitan seperti contohnya aplikasi *payroll* dan aplikasi *fixed asset.*

4. Yuhefizar

   Menurut Yuhefizar, Aplikasi adalah program yang sengaja dibuat dan dikembangkan sebagai pemenuh kebutuhan penggunanya dalam menjalankan suatu pekerjaan tertentu.

5. Hengky W. pramana

   Menurut Hengky W. pramana, pengertian aplikasi adalah satu unit perangkat lunak yang sengaja dibuat untuk memenuhi kebutuhan akan berbagai aktivitas ataupun pekerjaan, seperti aktivitas perniagaan, periklanan, pelayanan masyarakat, game, dan berbagai aktivitas lainnya yang dilakukan oleh manusia.

1.3.9 Pengertian Penerapan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan. Sedangkan menurut beberapa ahli berpendapat bahwa, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya. Menurut Usman (2002), penerapan (implementasi) adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem.Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai

tujuan kegiatan. Menurut Setiawan (2004) penerapan (implementasi) adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif."

1.4 Metode Penulisan

Dalam melakukan penulisan laporan akhir ini metode yang dilakukan oleh penulis adalah menggunakan metode deskriptif kualitatif yang dimana, selama penulis melakukan proses pengumpulan data penulis juga ikut dalam melakukan kegiatan tersebut, yang menghasilkan berupa data tertulis atau lisan yang didapat dari informasi yang beredar dan perilaku yang tepat diamati baik itu pada saat proses pengamatan maupun proses wawancara.

1.4.1 Teknik Pengumpulan Data

Fase terpenting dalam penulisan laporan akhir adalah pengumpulan data. Untuk memperoleh data yang akurat, relevan dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penulisan ini, teknik yang digunakan dalam tahap pengumpulan data adalah teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.

1. Observasi

Menurut Spradley dalam Sugiyono (2012) dalam penelitian kualitatif terdapat 3 komponen yang harus diamati, yakni tempat, aktor, dan aktivitas. Pada penelitian kali ini observasi yang dilakukan akan bersifat observasi tak berstruktur, dikarenakan masih belum memiliki gambaran secara pasti tentang hal-hal apa saja yang akan diamati melainkan hanya berpegangan pada rambu-rambu pengamatan

yang dipahami oleh peneliti sugiyono (2012). Dalam proses penulisan laporan yang dilakukan penulis untuk mencari data guna menunjang kelancaran proses penyusunan laporan, yaitu dengan teknik ini mendapatkan informasi tertentu yang diperoleh secara akurat dengan melakukan pengamatan secara langsung di PT PLN Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Bidang Perencanaan Dan Distribusi.

2. Wawancara

Salah satu metode pengumpulan data yang kedua ialah dengan jalan wawancara yaitu mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung atau tak langsung kepada responden. wawancara ini dilakukan oleh peneliti dengan materi pembahasan yang lebih bebas dan luas jika dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuannya agar dapat memahami permasalahan secara lebih mendalam dengan memintai pendapat atau ide-ide terkait suatu permasalahn kepada para informan, Sugiyono (2012). Metode ini adalah suatu cara untuk memperoleh data dengan cara mengajukan pertanyaan kepada Karyawan di bidang Perencanaan dan distribusi PLN Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Pontianak.

3. Dokumentasi

Dikumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah lalu titik dokumen dapat berbentuk tulisan atau gambar. Metode dokumetasi ini merupakan pelengkap dari metode observasi dan wawancara. seperti diungkap oleh sugiyono (2012) bahwa hasil peneliti observasi dan wawancara akan lebih kredibel atau dapat dipercaya kalau didukung metode dokumentasi.

1.4.2 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam pengamatan ini adalah teknik analisa deskriptif kualitatif yaitu pengamatan yang menghasilkan data secara penggambaran fenomena-fenomena yang dicermati dari setiap perilaku sekitar dan selanjutnya diolah dan dianalisis. Analisis data ini dibuat penulis berdasarkan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi agar penyusunan laporan akhir yang ditulis sesuai dengan yang diharapkan. Langkah pertama yang harus ditempuh dalam pengumpulan data adalah mencari informasi dari kepustakaan mengenai hal-hal yang ada relevensinya dengan judul tulisan. Informasi yang relevan diambil dan dicatat pada kartu informasi. Disamping pencarian informasi dari kepustakaan, peneliti juga dapat memulai terjun kelapangan. Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data periode tertentu. Pada penelitian ini analisis data dilakukan pada saat data berlangsung sehingga pada saat wawancara penulis sudah melakukan analisis terhadap jawaban atas pertanyaan bila dirasa jawaban dari narasumber belum memuasan maka penulis melakukan analisis data dengan langkah sebagai berikut:

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Semakin lama penelitian berada dilapangan, maka data yang diperoleh penulis akan semakin banyak dan rumit. Oleh karena data yang terdapat dilapangan yang banyak tersebut perlu dicatat secara detail dan rinci. Mereduksi data adalah proses pemilihan, penyederhanaan, klasifikasi data kasar dari dari hasil pengumpulan data dilapangan. Kegiatan ini tidak hanya dilakukan ketika penelitian

dilapangan selesai dilaksanakan, tetapi mulai sejak turun hingga selesai penelitian. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan lebih terperinci sehingga mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila sewaktu-waktu diperlukan.

2. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian ditujukan untuk memberikan pemaparan singkat atau penyajian yang disederhanakan sebagai contoh: grafik, tabel, diagram dan sejenisnya. Data tersebut diorganisasikan dan susun dengan pola kerangka pikir yang telah dibuat penulis, dengan demikian data yang diperoleh menjadi mudah dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing/verification)

kesimpulan merupakan temuan yang digeneralisasikan yang didapat dari hasil penelitian, temuan tersebut dapat berupa gambaran atau deskripsi suatu objek yang menjadi ringkasan umum secara keseluruhan dari data yang ditemukan. Kesimpulan mempunyai dua jenis yaitu kesimpulan awal atau kesimpulan sementara dan kesimpulan tetap. Kesimpulan akan berubah kapan saja, jika tidak didukung oleh fakta yang dapat dipertanggungjawabkan dan akan berubah seiring dengan bukti-bukti yang kuat ditemukan. Sedangkan kesimpulan tetap apabila ditemukan pada tahap awal yang telah didukung bukti yang valid dan konsisten.