

**IMPLEMENTASI SISTEM TATA NASKAH DINAS  
ELEKTRONIK PADA *AIRPORT SAFETY RISK AND  
PERFORMANCE* DI PT ANGKASA PURA I KANTOR  
CABANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL  
I GUSTI NGURAH RAI-BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**I Luh Kikik Kusuma Yanti**

**NIM 2015713003**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2023**

**IMPLEMENTASI SISTEM TATA NASKAH DINAS  
ELEKTRONIK PADA *AIRPORT SAFETY RISK AND  
PERFORMANCE* DI PT ANGKASA PURA I KANTOR  
CABANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL  
I GUSTI NGURAH RAI-BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**I Luh Kikik Kusuma Yanti**

**NIM 2015713003**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2023**

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama : I Luh Kikik Kusuma Yanti**

**NIM : 2015713003**

**Prodi/Jurusan: D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis**

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:

**“IMPLEMENTASI SISTEM TATA NASKAH DINAS ELEKTRONIK PADA AIRPORT SAFETY RISK AND PERFORMANCE DI PT ANGKASA PURA I KANTOR CABANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI-BALI”**

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 25 Agustus 2023

Yang menyatakan,



I Luh Kikik Kusuma Yanti

NIM. 2015713003




*Lembar Persetujuan dan Pengesahan*

**IMPLEMENTASI SISTEM TATA NASKAH DINAS ELEKTRONIK  
PADA AIRPORT SAFETY RISK AND PERFORMANCE DI PT  
ANGKASA PURA I KANTOR CABANG BANDAR UDARA  
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI-BALI**

Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah Diploma Tiga  
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Bali

**I LUH KIKIK KUSUMA YANTI**  
**NIM 2015713003**

Badung, 25 Agustus 2023  
Disetujui oleh,

<b>Nama Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
Ketua Dosen Penguji,  Dra. Ni Luh Putu Inten Rumini, M.Agb NIP. 196210101989112001	
Dosen Penguji 1,  Dr. Gede Santanu, SE., MM NIP. 196007241990031002	
Dosen Penguji 2,  Putu Adriani Prayustika, SE., MM NIP. 198406082015042002	

Dosen Pembimbing 1,



**(Dra. Ni Luh Putu Inten Rumini, M.Agb)**  
NIP. 196210101989112001

Dosen Pembimbing 2,




**(Kadek Cahya Dewi, S.T., M.Cs)**  
NIP. 198409092014042001

Disahkan oleh,  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Ketua,

  
**(Nyoman Indah Kusuma Dewi, S.E., MBA, PH.D)**  
NIP. 196409291990032003

Diketahui oleh,  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Ketua,

  
**(I Made Widiyantara, S.Psi., M.Si)**  
NIP. 19790218200312100

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Implementasi Sistem Tata Naskah Dinas Elektronik Pada *Airport Safety Risk and Performance* di PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai-Bali”.

Adapun tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh ijazah Diploma III Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Selama penyusunan tugas akhir ini penulis telah banyak mendapat bantuan, bimbingan dan dukungan dari beberapa pihak sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini yaitu kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E, M.eCom. selaku direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE.,MBA.,Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
3. Ibu Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S. T.Ak., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
4. I Made Widiantara, S.Psi., M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

5. Ibu Dra. Ni Luh Putu Inten Rumini, M.Agb selaku dosen Pembimbing 1 yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta motivasi kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
6. Ibu Kadek Cahya Dewi, S.T., M.Cs selaku dosen Pembimbing 2 yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta motivasi kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
7. Bapak Handy Heryudhitiawan selaku General Manager PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan penelitian di *Airport Safety, Risk and Performance Department*.
8. Bapak Arief Walibuana selaku PTS. *Airport Safety, Risk and Performance Senior Manager* yang telah memberikan penulis kesempatan untuk melakukan penelitian di *Airport Safety, Risk and Performance Department*.
9. Ibu Ni Kadek Widya Ningsih selaku Sekretaris *Airport Safety, Risk and Performance* yang telah membantu memberikan data yang diperlukan penulis.
10. Ibu Hesti, Ibu Endah dan seluruh pegawai pada bagian *Airport Safety, Risk and Performance*, yang telah menuntun, membimbing dan memberikan pengarahan selama penulis melakukan penelitian.
11. Seluruh Pegawai yang bekerja di PT Angkasa Pura I Kantor Cabang

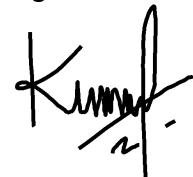
Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai-Bali yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu telah memberikan informasi yang berkaitan dengan penyusunan Tugas Akhir ini.

12. Kepada seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan baik secara moral dan material, serta doa kepada peneliti sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan tepat waktu.

13. Seluruh teman dan rekan-rekan seperjuangan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu telah menemani, memberi motivasi, semangat dan saran selama penyusunan Tugas Akhir ini.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari adanya kekurangan dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan tugas akhir ini. Penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan wawasan tambahan bagi seluruh pihak. Akhir kata penulis menyampaikan terima kasih.

Badung, 25 Agustus 2023



Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Metode penelitian.....	7
1. Lokasi Penelitian.....	7
2. Objek Penelitian.....	7
3. Data Penelitian.....	8
4. Teknik Analisis Data.....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>14</b>
A. Administrasi.....	14
1. Pengertian Administrasi.....	14
2. Fungsi Administrasi.....	15
B. Surat.....	16
1. Pengertian Surat.....	16
2. Fungsi Surat.....	17
3. Jenis-Jenis Surat.....	19
C. Tata Naskah Dinas Elektronik.....	20
D. Pengertian Implementasi.....	21
E. <i>Airport Safety Risk And Performance</i> .....	21
F. Flowchart.....	22
<b>BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>24</b>
A. Sejarah Perusahaan.....	24
B. Bidang Usaha.....	32
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan.....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
A. Kebijakan Perusahaan.....	44
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	47



<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>66</b>
A. SIMPULAN .....	66
B. SARAN .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Skema Teknik Analisis Data Kualitatif.....	12
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT Angkasa Pura I.....	36
Gambar 4. 1 Flowchart Surat Keluar.....	49
Gambar 4. 2 Halaman Login TNDE .....	50
Gambar 4. 3 Tampilan awal web TNDE.....	51
Gambar 4. 4 Tampilan Permohonan Nomor Surat.....	52
Gambar 4. 5 Tampilan untuk Menghasilkan Surat.....	53
Gambar 4. 6 Tampilan Fitur Surat Terkirim.....	54
Gambar 4. 7 Tampilan Log Registration Surat Keluar.....	55
Gambar 4. 8. Flowchart Surat Masuk .....	58
Gambar 4. 9 Tampilan Surat Masuk Eksternal.....	60
Gambar 4. 10 Tampilan Surat Masuk Internal .....	61

## DAFTAR TABEL

TABEL 2. 1 Simbol-simbol Flowchart.....	22
---	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 2 Surat Keluar Dalam Bentuk Surat Digital

Lampiran 3 Surat Masuk Dalam Bentuk Surat Fisik

Lampiran 4 Buku Ekspedisi *Airport Safety, Risk And Performance*

Lampiran 5 Buku Surat Masuk *Airport Safety, Risk And Performance*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada era digital saat ini, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi mengalami kemajuan yang pesat. Perkembangan teknologi ini membawa perubahan dalam setiap aspek kehidupan, termasuk di dunia pemerintahan dan bisnis khususnya pada perusahaan. Banyak perusahaan yang telah memanfaatkan perkembangan teknologi untuk memudahkan dalam melakukan pekerjaan. Semakin berkembangnya teknologi digital menyebabkan kebutuhan akan informasi semakin bertambah. Dunia informasi seakan tidak bisa terlepas dari teknologi, penerapan teknologi oleh masyarakat menjadikan perkembangan teknologi semakin canggih. Salah satu perubahan penting yang terjadi adalah penggunaan teknologi dalam memudahkan komunikasi dan pengiriman surat menyurat, khususnya surat dinas. Seiring dengan perkembangan teknologi, tata cara penyusunan surat dinas mengalami

perubahan. Saat ini, pengiriman surat dinas sudah tidak lagi menggunakan media konvensional seperti kertas dan amplop, melainkan menggunakan sistem surat menyurat secara digital. Sistem ini semakin memudahkan pekerjaan dalam menjalankan kegiatan administrasi surat menyurat.

Administrasi merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan untuk mengelola sumber daya perusahaan dengan efektif dan efisien, sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Tata naskah dinas merupakan salah satu unsur dari kegiatan administrasi umum dalam mengelola, menyusun, menerima dan menyimpan dalam bentuk dokumen, surat, berkas, ataupun formulir. Dengan memanfaatkan sistem digital pelaksanaan administrasi menjadi lebih hemat waktu dan biaya, serta memudahkan dalam penyimpanan ataupun pencarian data.

Selama melaksanakan praktik kerja lapangan, kegiatan administrasi surat menyurat menggunakan sistem digital yaitu web Tata Naskah Dinas Elektronik. Menurut Pedoman Umum Tata Naskah Dinas Elektronik Di Lingkungan Instansi Pemerintah (2011:6-7), "Tata Naskah Dinas Elektronik merupakan pengelolaan naskah dinas secara elektronik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk kecepatan dan kemudahan dalam proses pengambilan keputusan". Namun, penerapan Tata Naskah Dinas Elektronik juga membutuhkan persiapan dan penyesuaian yang baik. Perlu ada regulasi

dan kebijakan yang jelas terkait penggunaan Tata Naskah Dinas Elektronik agar tidak menimbulkan kebingungan dan kesalahan dalam penggunaannya. Selain itu, juga perlu adanya pelatihan dan sosialisasi terhadap penggunaan Tata Naskah Dinas Elektronik agar pengguna mampu memahami dan menggunakannya dengan baik. Dalam hal ini, penting bagi instansi pemerintah atau bisnis untuk mempersiapkan segala sesuatu dengan baik sebelum menerapkan Tata Naskah Dinas Elektronik. Dengan demikian, implementasi Tata Naskah Dinas Elektronik dapat berjalan dengan lancar dan memberikan manfaat yang maksimal.

Salah satu perusahaan yang sudah menerapkan sistem digital dalam surat menyurat adalah PT Angkasa Pura I yang merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang pengelolaan dan pengusahaan bandar udara di Indonesia yang memfokuskan pelayanan pada kawasan Indonesia timur dan tengah. PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali juga mengatur dan mengoperasikan 15 Bandar Udara yang ada di Indonesia, serta mempunyai 5 anak perusahaan.

Berdasarkan keputusan direksi PT Angkasa Pura nomor: *KEP.DU.226/TU.02/2020* tentang "Pedoman Tata Naskah Dinas Elektronik PT Angkasa Pura I". Merupakan salah satu inovasi untuk melaksanakan sistem tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*) adalah dengan melaksanakan perubahan dan

pengembangan sistem pengelolaan naskah dinas dari sistem manual menjadi sistem digital melalui pemanfaatan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dengan menggunakan Tata Naskah Dinas Elektronik.

Selain menggunakan sistem pengelolaan digital melalui web Tata Naskah Dinas Elektronik, PT Angkasa Pura I masih menggunakan sistem administrasi secara manual. Dikarenakan masih ada surat yang harus dalam wujud fisik seperti surat rancangan anggaran biaya (RAB), surat berita acara (BA), maupun surat yang memerlukan tandatangan basah. Oleh karena itu, PT Angkasa Pura I masih mengelola surat menggunakan 2 (dua) sistem yaitu secara digital dan manual. Untuk surat keluar fisik maupun digital akan didistribusikan melalui perantara sekretaris sedangkan untuk surat masuk internal yang berwujud fisik akan diterima oleh sekretaris dan surat digital akan otomatis masuk ke akun senior manager. Serta surat masuk eksternal yang berwujud fisik terlebih dahulu diterima oleh resepsionis kemudian akan di proses oleh tata usaha sedangkan surat digital akan otomatis masuk ke akun tata usaha dan untuk surat masuk eksternal biasanya tidak ada proses lanjutan hanya sampai ditangan penerima tanpa adanya balasan surat. Surat yang berwujud fisik akan dikembalikan ke pihak pembuat surat, apabila tidak diperlukan untuk dikembalikan maka akan disimpan pada folder bantex masing-masing unit.

Peneliti melakukan observasi di PT Angkasa Pura I Kantor Cabang



Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai-Bali tepatnya pada *Airport Safety, Risk and Performance Department*. Pada *Airport Safety, Risk and Performance Department* ini dibagi menjadi 3 (tiga) unit yaitu *Safety Management System and Occupational Safety Health, Quality Risk and Performance* dan *Airport Environment*. Selama melakukan observasi peneliti mengamati pada departemen tersebut kerap mengabaikan prosedur pendistribusian surat keluar, hal tersebut membuat surat yang belum diverifikasi menumpuk pada web Tata Naskah Dinas Elektronik. Dan pencetakan surat fisik setiap harinya saat melaksanakan kegiatan administrasi membuat semakin banyak surat fisik yang menumpuk serta web Tata Naskah Dinas Elektronik sangat bergantung pada kualitas jaringan internet, ketika jaringan internet mengalami kendala kegiatan administrasi akan menjadi terhambat.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti mengangkat permasalahan dengan judul "**Implementasi Sistem Tata Naskah Dinas Elektronik Pada *Airport Safety Risk and Performance* Di PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali**".

## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka yang menjadi pokok permasalahan yaitu:

1. Bagaimanakah Implementasi Sistem Tata Naskah Dinas Elektronik pada *Airport Safety Risk and Performance* di PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali?
2. Apa Saja Kendala-kendala Yang Dihadapi Dan Solusi Yang Diberikan Saat Implementasi Sistem Tata Naskah Dinas Elektronik pada *Airport Safety Risk and Performance* di PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk Mengetahui Implementasi Sistem Tata Naskah Dinas Elektronik pada *Airport Safety Risk and Performance* di PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali?
2. Untuk Mengetahui Kendala-kendala Yang Dihadapi Dan Solusi Yang Diberikan Saat Implementasi Sistem Tata Naskah Dinas Elektronik pada *Airport Safety Risk and Performance* di PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali?

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Mahasiswa  
Menambah wawasan dan pengetahuan tentang sistem elektronik dalam pelaksanaan administrasi menggunakan Tata Naskah Dinas

Elektronik serta membantu merealisasikan antara teori perkuliahan dengan praktek yang didapat di dunia kerja atau industri.

## 2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas dan memperkaya daftar pustaka di Politeknik Negeri Bali dan diharapkan hasil penelitian ini menjadi sumbangan pemikiran serta informasi baru khususnya pada mata kuliah *e-filling (electronic filling)* dalam mengatasi masalah yang sama atau terkait di masa yang akan datang.

## 3. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi oleh pihak manajemen dalam menerapkan suatu sistem Tata Naskah Dinas Elektronik di PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai-Bali.

## **E. Metode penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada *Airport Safety Risk and Performance* di PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali.

### **2. Objek Penelitian**

Adapun objek penelitian ini adalah “Implementasi Sistem Tata Naskah Dinas Elektronik pada *Airport Safety Risk and Performance* di PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I

Gusti Ngurah Rai-Bali”.

### **3. Data Penelitian**

#### **a. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Menurut Hendryadi, *et, al* (2019:218) penelitian kualitatif merupakan proses pencarian data yang mendalam tentang fakta dari suatu kegiatan. Sedangkan menurut Sugiyono, (2020:9) metode penelitian kualitatif merupakan penelitian secara alami, dengan teknik pengumpulan data triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), hasil dari data yang diperoleh berguna untuk memahami makna, keunikan dan menemukan hipotesis.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif merupakan data yang berasal dari fenomena sosial yang terjadi secara alamiah, berdasarkan fakta melalui pengumpulan data secara triangulasi yaitu gabungan dari observasi, wawancara dan dokumentasi.

#### **b. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah:

##### **1) Data Primer**

Data primer adalah jenis data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti melalui metode pengumpulan data tertentu seperti kuesioner, wawancara atau observasi. Menurut

Cooper dan Schindler ed. Abdillah (2018:104), data primer adalah yang dikumpulkan secara langsung untuk tujuan tertentu, yang belum pernah digunakan sebelumnya. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dengan *Sekretaris Dan Staff Airport Safety Risk and Performance Departement* di PT Angkasa Pura Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai-Bali.

## 2) Data Sekunder

Menurut Hair et al. (2019:173), data sekunder adalah data yang sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain dan dapat digunakan oleh orang lain untuk penelitian lainnya. Secara umum data sekunder merupakan informasi yang telah ada sebelumnya dapat berupa diagram, label, dokumen maupun grafik. Sumber data sekunder yang digunakan pada penelitian ini yaitu data yang berkaitan dengan implementasi tata naskah dinas elektronik dari berbagai jurnal, buku dan sumber internet.

### **c. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik Pengumpulan Data yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

#### 1) Observasi

Menurut Cooper dan Schindler (2019:240), mengemukakan bahwa observasi merupakan pengamatan secara langsung

yang terstruktur tentang kejadian, objek, dan perilaku. Secara umum observasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang umum dilakukan dalam penelitian, observasi dapat dilakukan dengan cara langsung, yaitu dengan mengamati secara tatap muka, atau dengan cara tidak langsung, yaitu dengan menggunakan teknologi seperti kamera atau rekaman video.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan observasi terhadap implementasi Tata Naskah Dinas Elektronik selama 3 (tiga) bulan, dimulai dari tanggal 30 Januari 2023 sampai dengan 30 April 2023 bertempat di PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali.

## 2) Wawancara

Wawancara adalah bentuk interaksi sosial yang dilakukan oleh peneliti dengan tujuan memperoleh informasi secara lisan mengenai topik penelitian yang diangkat (Sugiyono, 2018:280). Peneliti melakukan wawancara secara langsung dan tatap muka dengan Sekretaris dan Staff *Airport Safety Risk and Performance Departement* PT Angkasa Pura Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai-Bali.

## 3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk tulisan dan

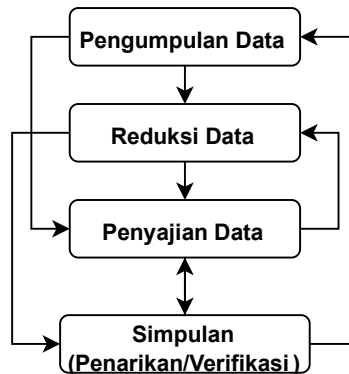
gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian yang dilaksanakan (Sugiyono, 2018:476). Dalam penelitian ini, penulis melakukan dokumentasi dengan cara menangkap layar web Tata Naskah Dinas Elektronik dan dokumentasi berupa gambar contoh surat elektronik dan surat cetak sehingga mempermudah penulis untuk memenuhi data dalam penelitian ini.

#### **4. Teknik Analisis Data**

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Analisis data dalam metode kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai, apabila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu untuk memperoleh data yang tepat. Aktivitas dalam analisis data, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Miles dan Huberman, ed. Sugiyono, 2020:246).

Jadi teknik analisis ini memaparkan dan menggambarkan secara lengkap permasalahan yang ada berdasarkan data dan keterangan yang sudah di peroleh dari perusahaan sehingga nantinya dapat

ditarik sebuah kesimpulan. Berikut pada Gambar 1.1 adalah skema dari teknik analisis data kualitatif



Gambar 1. 1 Skema Teknik Analisis Data Kualitatif

Uraian dari gambar 1.1 tentang skema teknik analisis data kualitatif yaitu sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dilakukan dengan cara triangulasi (observasi, wawancara, dan dokumentasi). Pengumpulan data dilakukan bertahap sehingga data yang diperoleh terstruktur, peneliti melakukan pengamatan terhadap situasi/obyek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar dituliskan pada kertas. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang sesuai.

b. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari hasil triangulasi, selanjutnya akan di reduksi yang berarti merangkum, memilah dan memilih hal-hal pokok. Kemudian dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan



mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

c. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Pada penelitian kualitatif ini peneliti memilih menggunakan flowchart dengan uraian singkat terkait pengertian dari alur yang telah dibuat.

d. Kesimpulan / Verifikasi Data

Kesimpulan awal yang didapat masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kemudian apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang tepat. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang belum pernah digunakan sebelumnya.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang diuraikan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Implementasi sistem tata naskah dinas elektronik di *Airport Safety Risk and Performance* pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali dapat diklasifikasikan menjadi 2 yaitu, surat keluar dan surat masuk. Surat masuk dibedakan lagi menjadi surat masuk *internal* dan surat masuk *eksternal*. Pengguna yang terlibat dalam surat keluar adalah pegawai, *senior manager*, sekretaris dan unit yang dituju. dan pengguna yang terlibat dalam surat masuk internal dalam bentuk fisik adalah sekretaris, *senior manager*, *manager*, pegawai dan unit penghasil surat, sedangkan surat masuk internal (surat digital) maupun eksternal (surat digital /fisik) pengguna yang terlibat adalah pihak penghasil surat, resepsionis (eksternal), sekretaris (internal), tata usaha, *general manager*, *senior manager*, *manager* dan pegawai.

2. Kendala-kendala dan solusi yang dihadapi saat implementasi sistem tata naskah dinas elektronik di *Airport Safety Risk and Performance* pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali yaitu sebagai berikut:
  - a. Implementasi Tata Naskah Dinas Elektronik tidak berjalan sesuai dengan prosedur pendistribusian surat, solusinya dengan melakukan *follow up* secara berkala dan menjaga komunikasi antar pegawai.
  - b. Pencetakan surat fisik secara berlebihan sehingga terjadinya penumpukan kertas, solusinya dengan melakukan penyimpanan data pada google drive dan document pada komputer.
  - c. Tata naskah dinas elektronik bergantung pada teknologi informasi dan jaringan internet, ketika jaringan internet mengalami kendala maka kegiatan administrasi pun terhambat, solusinya segera laporkan ke PIC (penanggung jawab), *Airport Technology* dan pihak Telkom.

## **B. SARAN**

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan guna untuk kelancaran dalam implementasi Tata Naskah Dinas Elektronik dalam pengelolaan surat digital yaitu:

1. Untuk menghemat waktu dan tenaga sebaiknya setiap pihak mematuhi prosedur pendistribusian surat yang berlaku.

2. Tertib dalam mengimplementasikan Tata Naskah Dinas Elektronik agar berjalan sesuai dengan yang diharapkan, sebaiknya surat fisik discan dan disimpan pada google drive maupun document pada komputer supaya tidak terjadinya pencetakan surat secara berlebihan.
3. Memanfaatkan teknologi yang terus berkembang sangat tepat, namun sebaiknya web Tata Naskah Dinas Elektronik dibuatkan akses untuk dapat dibuka tanpa jaringan internet.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin. (2020). *“Surat Menyurat dalam Bisnis”*. Penerbit Gava Media.
- Abdul Kadir. (2020). *“Dasar-Dasar Komunikasi Bisnis”*. Penerbit Andi.
- Cooper, D.R., & Schindler ed. Abdillah, L. (2021). Mengkaji Pustaka (Literature Review). *Desain Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif*. Medan: Yayasan Kita Menulis (2021).
- Cooper, D.R., & Schindler, P.S. 2019. *“Business research methods (13<sup>th</sup> ed)”*. McGraw-Hill Education.
- Daryanto. (2020). *“Bahasa Indonesia”*. Penerbit Bumi Aksara.
- Daryanto, A. 2018. *“Tata Naskah Dinas Elektronik pada Pemerintahan Daerah”*. Jurnal Administrasi Publik, 6(1), 31-3
- Hair Jr, J. F., Wolfinbarger, M., Ortinau, D. J., & Bush, R. P. 2019. *“Essentials of marketing research”*. McGraw-Hill Education. Halaman 173.
- Henryadi, T. I. 2019. *“Metode Penelitian: Pedoman Penelitian Bisnis dan Akademik”*. Jakarta: Lembaga Pengembangan Manajemen dan Publikasi Imperium (LPMP Imperium).
- Hanief, Shofwan, I Wayan Jepriana. (2020). Konsep Algoritme dan aplikasinya dalam pemrograman C++. Yogyakarta: Andi.
- International Civil Aviation Organization. 2013. *“Safety management manual”* (SMM) (No. 9859). Canada: International Civil Aviation Organization.
- Indrawan, I. J., Edro P. 2022. *“Manajemen Peserta Didik”*. Penerbit Qiara Media. E-book, <https://books.google.co.id/>

Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2020. Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I Nomor KEP.DU.226/TU.02/2020 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE).

Lubis, H. J., MM, M. P., & Haidir, M. P. (2019). *Administrasi dan Perencanaan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Prenada Media.

Mariskha. (2015). *Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar*. Yogyakarta.

Nurjaman, A. 2020. *"Kiat Menyusun Naskah Dinas"*. Penerbit Andi.

Purwanto, N. (2015). *Psikologi Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Purnomo. (2019). *"Surat Menyurat dalam Bisnis"*. Penerbit Andi.

R. Soesilo, A.M. 2020. *"Administrasi Publik Kontemporer"*. Prenadamedia Group.

Sutha, D. W. 2018. *"Administrasi Perkantoran: Cara Mudah Memahami Konsep Dasar Administrasi Perkantoran Secara Umum"*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka. E-book: <https://scholar.google.com/>

Sugiyono, P. D. 2020. *"Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian Yang Bersifat: Eksploitatif, Enterpretif Dan Konstruktif"*. Edited By Y. Suryandari. Bandung: ALFABETA.

Syukran, M., Agustang, A., Idkhan, A. M., & Rifdan, R. (2022). Konsep organisasi dan pengorganisasian dalam perwujudan kepentingan manusia. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(1), 95-103.

Sugiyono. (2018). *“Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D”*. Alfabeta.

Sigit Handoyo. 2020. *“Panduan Praktis Menulis Surat Resmi dalam Bisnis”* Penerbit Andi.

Syafrudin, H. 2020. *“Teknik Menulis Surat Dinas dan Surat Bisnis”*. Penerbit Bumi Aksara.

Sutomo, B. 2020. *“Pedoman Penulisan Naskah Dinas dan Tata Cara Penyelesaiannya”*. Penerbit Erlangga.

Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 6 Tahun 2020 tentang Pedoman Penulisan Naskah Dinas di Lingkungan Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah.

Terry, G. R. (2022). *“Principles of Management”*. McGraw-Hill Education.

Wibawanto, W (2017). *Desain dan Pemrograman Multimedia Pembelajaran Interaktif*. Jember: Cerdas Ulet Kreatif.

Y. Latif, D.N. 2021. *“Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi”*. Penerbit Kencana

Sumber Internet:

Anri. 2021. “Pedoman Umum Tata Naskah Dinas”. <https://jdih.anri.go.id/> (Diakses 2 April 2023).

Gramedia. 2021. “Pengertian Administrasi” <https://www.gramedia.com/> (Diakses 2 April 2023).

Gramedia. 2021. “Pengertian Surat Resmi” <https://www.gramedia.com/> (Diakses 2 April 2023).

Kemenag. "Pengaruh Kemajuan Teknologi Komunikasi Dan Informasi"  
<https://bdkjakarta.kemenag.go.id/> (Diakses 2 April 2023).

PT Angkasa Pura I. <http://www.ap1.co.id>. (Diakses 20 April 2023)

Repository. "Metode Penelitian" <http://repository.stei.ac.id/> (Diakses 2 April 2023).

Repository. "Metode Penelitian" <http://repository.unpkediri.ac.id/> (Diakses 2 April 2023).

Repository. "Fungsi Surat". <https://repository.bsi.ac.id/> (Diakses 5 Juli 2023)

Zen Flowchart, n.d., "Simbol-simbol flowchart" Diambil dari website  
<https://www.zenflowchart.com/> (Diakses 9 Juli 2023)