

***USER MANUAL* PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN
SURAT KELUAR MENGGUNAKAN SISTEM APLIKASI
ARSIP DIGITAL DI BPJS KESEHATAN KANTOR
CABANG DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Anita Dwi Pratiwi
NIM 1915713019**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

**USER MANUAL PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT
KELUAR MENGGUNAKAN SISTEM APLIKASI ARSIP DIGITAL DI
BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG DENPASAR**

Anita Dwi Pratiwi

Program Studi D3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga
Politeknik Negeri Bali, Jalan Kampus Bukit Bukit Jimbaran, Kuta Selatan,
Badung, Bali - 80364
Telp. (0361) 701981 Fax. 701128
E-mail : anitadwipratiwi8@gmail.com

ABSTRAK

Sistem kearsipan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar saat ini menggunakan sistem aplikasi Arsip Digital. Sistem ini diperuntukkan untuk memudahkan dalam *monitoring* dan distribusi berkas arsip. Namun Arsip Digital ini belum sepenuhnya dapat dirasakan manfaatnya secara maksimal. Karena masih tetap saja terjadi adanya penumpukan berkas. Ada beberapa penyebab mengapa hal itu bisa terjadi salah satunya adalah terbatasnya panduan cara pengoperasian arsip digital. Sehingga dalam Tugas Akhir ini dapat diketahui, sistem aplikasi Arsip Digital memerlukan sebuah dokumen panduan cara pengoperasian (*user manual*). Agar nantinya pengelolaan surat dapat dikerjakan oleh lebih banyak orang secara mandiri. *User Manual* ini dibuat dengan menggunakan metode SDLC (*System Development Life Cycle*) dan dengan cara menggambarkan *flowchart* alur sistem.

Kata kunci: *User Manual, Arsip Digital, Surat, Flowchart, SDLC (System Development Life Cycle)*

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dan ikut serta dalam membantu proses penulisan tugas akhir ini, yaitu:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat melakukan penelitian dan menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
2. Bapak Dr. I Ketut Santra.,M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas di jurusan sebagai penunjang penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik..
3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi.,M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis yang telah memberikan bimbingan dan dorongan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

4. Ibu Ni Made Kariati, S.Kom.M.Cs selaku Dosen Pembimbing I penulis yang banyak memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi,SE,MBA,Ph.D sebagai Dosen Pembimbing II penulis yang banyak memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh perkuliahan.
7. Bapak Muhammad Ali selaku Kepala Cabang BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar yang telah memberikan waktu dan kesempatan kepada penulis untuk dapat melakukan Praktek Kerja Lapangan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
8. Ibu Ni Made Adhe Sugi Windariani selaku Kepala Bidang Penjaminan Manfaat Rujukan (PMR) BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar yang telah memberikan kesempatan dan arahan kepada penulis.
9. Seluruh pegawai di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar terutama di bidang Penjaminan Manfaat Rujukan (PMR) yang telah membimbing penulis selama melakukan penelitian.

10. Kedua Orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa, dukungan, serta bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

11. Serta para sahabat yang telah banyak membantu dan mendukung penulis dalam penelitian Tugas Akhir ini dengan baik.

Besar harapan penulis semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang bersifat membangun untuk kesempurnaan dimasa yang akan datang. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Badung, 12 Juli 2022

Penulis

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah mengalami perkembangan pesat yang membuat sebuah perubahan bagi kehidupan manusia. Hal ini menuntut manusia untuk terus berpacu dalam meningkatkan kinerja guna mengimbangi perkembangan teknologi untuk dapat memberikan informasi yang maksimal. Informasi dapat diperoleh dari berbagai dokumen yang dikenal dengan istilah arsip. Setiap lembaga atau instansi akan menghasilkan arsip berupa dokumen yang dapat dijadikan bukti keberadaan suatu lembaga atau instansi tersebut. Pada dasarnya arsip merupakan catatan atau rekaman dari setiap kegiatan yang dilakukan yang dimana dapat berupa naskah atau dokumen maupun informasi terekam yang dalam realisasinya baik berupa tulisan, gambar serta suara. Dokumen tersebut dapat dinamakan arsip yang merupakan salah satu faktor dalam menunjang kelancaran penyelenggaraan kegiatan administrasi.

Menurut Rosalina Sovalin (2017) “arsip adalah rekaman informasi baik yang tercatat secara tekstual, gambar maupun audio visual yang dibuat oleh organisasi baik organisasi publik maupun privat dan disimpan dengan menggunakan berbagai media”.

Pada era digital seperti sekarang ini setiap instansi atau perusahaan baik swasta maupun dibawah naungan pemerintah dituntut untuk dapat memanfaatkan perkembangan teknologi informasi yang semakin berkembang. Guna mendukung pencapaian kepuasan dan kemudahan bagi pihak instansi atau perusahaan itu sendiri. Berpijak dari hal tersebut, salah satu contohnya yaitu BPJS Kesehatan yang dimana pastinya sangat memerlukan pemanfaatan teknologi informasi yang akurat dalam pengelolaan data.

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan Badan Hukum Publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan jaminan Kesehatan Nasional bagi seluruh rakyat Indonesia. Instansi pemerintah yang satu ini merupakan program pemerintah dalam kesatuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diresmikan pada tanggal 31 Desember 2013 dan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014. Kegiatan pelayanan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar tidak terlepas dari kegiatan operasional surat menyurat, karena surat memiliki peranan penting sebagai sarana untuk mencapai tujuan perusahaan. Sehingga pengelolaan yang baik

mengenai surat masuk maupun surat keluar sangat diperlukan. Dengan pengelolaan surat yang baik maka kegiatan dalam perusahaan akan menjadi lebih efektif dan efisien.

Dalam kegiatan operasional di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar pasti terjadi peningkatan volume surat atau berkas karena hampir setiap hari akan ada lembaga kesehatan maupun stake holder yang mengirim berkas-berkas klaim maupun kerjasama kepada pihak BPJS Kesehatan yang mengakibatkan terjadinya penumpukan berkas. Sehingga mengakibatkan sulitnya melakukan pencarian berkas surat yang diinginkan serta mengakibatkan ruang penyimpanan berkas menjadi penuh dikarenakan volume berkas yang semakin hari selalu bertambah. Selain itu, pekerjaan pun menjadi tidak efektif dan efisien.

Sistem kearsipan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar saat ini menggunakan suatu sistem arsip yang disebut dengan Arsip Digital. Sistem ini merupakan aplikasi yang menghimpun surat masuk maupun surat keluar di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar.

Arsip Digital ini diterapkan sejak tahun 2014. Sistem ini dapat diakses melalui website oleh pegawai di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar. Arsip Digital ini digunakan untuk memudahkan dalam monitoring dan distribusi surat baik surat masuk maupun surat keluar di lingkungan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar. Arsip Digital ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas para pegawai di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar. Efisiensi dapat

dicapai melalui penghematan tenaga dan waktu karena dapat mengurangi terjadinya penumpukan berkas surat sehingga berkas dapat dikelola dengan segera dan efektif karena sistem ini dapat membantu mengurangi terjadinya berkas hilang dan membantu para pegawai dalam proses monitoring karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.

Namun keberadaan sistem aplikasi Arsip Digital di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar ini belum sepenuhnya dapat dirasakan secara maksimal. Karena walaupun BPJS Kesehatan telah memiliki aplikasi Arsip Digital, tetap saja terjadi adanya penumpukan berkas sehingga berkas tidak dapat dikelola dengan segera. Lalu adanya berkas yang tercecer sehingga mengakibatkan sulitnya pencarian berkas. Kegiatan pengelolaan yang tidak urut dan kesalahan saat memasukkan data membuat proses pengelolaan surat menjadi kurang efisien. Ada beberapa penyebab mengapa hal itu bisa terjadi seperti terbatasnya panduan cara pengoperasian arsip digital ini sehingga pengelolaan hanya dapat dilakukan oleh pegawai yang telah paham dengan arsip digital, penyebab lainnya yaitu volume berkas yang selalu meningkat membuat berkas tidak dapat dikelola dengan segera sehingga terjadi penumpukan berkas. Selain itu, para pegawai yang paham terhadap penggunaan sistem aplikasi Arsip Digital ini memiliki waktu yang sangat terbatas untuk dapat sharing knowledge, mengingat beban kerja dan prioritas pekerjaan yang dimiliki. Selain itu,

perusahaan memiliki waktu yang terbatas untuk dapat mengadakan workshop mengenai cara pengoperasian aplikasi Arsip Digital ini mengingat aktivitas perusahaan yang cukup padat. Memungkinan akan selalu ada pertanyaan yang sama dari sejumlah pegawai lainnya terutama pegawai baru tentang penerapan arsip digital tersebut. Sehingga membuat berkas surat yang ada menjadi menumpuk dan tak terkendali.

Berdasarkan latar belakang dan pentingnya fungsi–fungsi dalam sistem aplikasi arsip digital maka penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian **“USER MANUAL PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR MENGGUNAKAN SISTEM APLIKASI ARSIP DIGITAL DI BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG DENPASAR”**

B. Pokok Masalah

Merujuk uraian latar belakang, maka yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana Membuat *User Manual* Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Menggunakan Sistem Aplikasi Arsip Digital di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan membuat panduan mengenai User Manual Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Menggunakan Sistem Aplikasi Arsip Digital di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, adapun manfaat yang dapat diperoleh adalah:

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan ijazah Diploma III Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
 - b. Untuk mengaplikasikan materi yang telah diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada dilapangan dan menambah pengetahuan, wawasan serta keterampilan.
2. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - a. Sebagai tambahan sumber referensi untuk bahan penelitian bagi mahasiswa yang akan meneliti lebih lanjut terhadap masalah terkait.
 - b. Sebagai bahan pertimbangan dan masukan dalam kegiatan proses belajar mengajar serta dapat memperkaya bahan bacaan di Politeknik Negeri Bali.
 - c. Salah satu sumbangsih Politeknik Negeri Bali terhadap masyarakat luas yang memberikan dampak positif dari penerapan keilmuan di semua sendi kehidupan masyarakat.
3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan karena dapat digunakan sebagai tambahan informasi serta sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan khususnya dalam

penerapan Sistem Aplikasi Arsip Digital di BPJS Kesehatan Cabang Denpasar.

E. Metode Penelitian

Dalam penulisan penelitian ini metode yang digunakan dalam pengumpulan datanya adalah sebagai berikut:

1. Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar. Tepatnya di Jalan D.I Panjaitan No. 6 Niti Mandala Renon, Denpasar, Bali.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah "*User Manual* Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Menggunakan Sistem Aplikasi Arsip Digital di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar".

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Adapun jenis data yang dipilih penulis untuk digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif adalah jenis data non-numerik atau tidak dapat diproses dalam bentuk angka. Data ini umumnya hanya bisa diamati dan dicatat sehingga menghasilkan suatu informasi. Pada penelitian ini data kualitatif yang digunakan berupa keterangan-keterangan yang berhubungan dengan penelitian seperti sejarah

perusahaan, struktur organisasi dan uraian tugas, serta informasi yang berkaitan dengan penerapan Arsip Digital.

b. Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan berbagai sumber data yang dapat mendukung penelitian ini sesuai prosedur yang telah ditentukan. Adapun data yang diperlukan sebagai berikut:

1) Data Primer

Menurut Danang Sunyoto (2013) data primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya. Data dikumpulkan sendiri oleh penulis langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Data yang diperoleh oleh penulis berupa pengetahuan tentang penerapan Arsip Digital langsung ditempat lokasi penelitian. Serta wawancara dengan beberapa pegawai bidang Penjaminan Manfaat Rujukan (PMR) di BPJS Kesehatan Cabang Denpasar.

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2012) data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen. Data

sekunder yang didapat oleh peneliti bersumber dari artikel, buku dan jurnal.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu. Wawancara yang dilakukan oleh penulis dilakukan dengan pegawai bidang Penjaminan Manfaat Rujukan (PMR) yang dimana mengetahui tentang informasi yang dibutuhkan penulis mengenai pengelolaan sistem Arsip Digital di BPJS Kesehatan Cabang Denpasar.

2. Observasi

Observasi yang dilakukan oleh penulis yaitu mengamati secara langsung dan juga mencatat data mengenai bagaimana penerapan sistem Arsip Digital di BPJS Kesehatan Cabang Denpasar.

3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan mengumpulkan data-data yang telah didokumentasi seperti screenshot tampilan aplikasi Arsip Digital, foto surat masuk dan surat keluar, serta foto box file berkas surat.

G. Teknis Analisis Data

Menurut Sugiyono (2018) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu teknis analisis dengan membuat gambaran secara langsung yang didapatkan dilapangan berupa informasi dan keterangan-keterangan selama melakukan penelitian.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa sistem aplikasi arsip digital dapat dikembangkan dengan menggunakan metode SDLC (*System Development Life Cycle*) atau daur hidup pengembangan sistem. Terdiri dari beberapa tahap yaitu *planning, analysis, design, implementation, dan maintenance*. *User manual* ini dibuat dengan cara mengidentifikasi keseluruhan jalannya sistem melalui *interface*. Serta mengumpulkan data-data dengan melihat tampilan sistem dan menganalisis agar dapat mengurutkan kembali proses pengelolaan data menggunakan sistem tersebut sesuai dengan ketentuan. Perancangan desain *user manual* ini dibuat dengan cara menggambarkan *flowchart* alur sistem mulai dari tahap awal hingga akhir dari pengelolaan berkas yang akan diarsip dan menggunakan tampilan berupa *screenshot* setiap tahap dari sistem aplikasi beserta rincian keterangan cara pengoperasian sistem secara urut. Adanya *user manual* ini dapat membantu kegiatan pengelolaan surat

menggunakan aplikasi Arsip Digital menjadi lebih efektif dan maksimal karena pengelolaan surat dapat dikerjakan oleh lebih banyak orang secara mandiri sehingga berkas dapat dikelola dengan segera serta dapat mengurangi terjadinya kesalahan saat memasukkan data.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kendala-kendala yang ditemukan dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar menggunakan sistem aplikasi arsip digital di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar adapun saran yang dapat diberikan untuk perusahaan yaitu BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar sebaiknya mensosialisasikan *user manual* di setiap department yang berhubungan dengan sistem aplikasi arsip digital ini sebagai panduan bagi pegawai yang berkaitan dengan kegiatan pengelolaan surat menyurat di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar.

DAFTAR PUSTAKA

- Alvintasari, Martika Sri dan Rosy, Brillian. 2020. "Keefektifan SIMASKEREN Terhadap Penemuan Kembali Arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar". *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, Vol. 8, No. 2.
- Danang, Sunyoto. 2013. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT. Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Hendrawan, Muhammad Rosyihan dan Ulum, Mochamad Chazienul. 2017. *Pengantar Kearsipan: Dari Isu Kebijakan Ke Manajemen*. Malang: UB Press.
- Khinanty, Icha. 2020. *Buku Saku Pengelolaan Kearsipan*.
- Muhidin, Sambas Ali dan Winata, Hendri. 2016. *Manajemen kearsipan: untuk organisasi publik, bisnis, sosial, politik, dan kemasyarakatan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Putri, Desi. 2018. "Pengelolaan Arsip di Kantor Badan Pengendalian Dampak Lingkungan Daerah Kota Padang". *Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan*, Vol. 7, No. 1.

Sidh, Rahmahwati. 2013. "Peranan Brainware Dalam Sistem Informasi Manajemen". *Jurnal Computech & Bisnis* ISSN 2442-4943, Vol. 7, No.1.

Sovalin, Rosalina. 2017. *Manajemen Arsip Dinamis*. Malang : UB Press.

Sugiarto, Agus dan Wahyono, Teguh .2014. *MANAJEMEN KEARSIPAN. ELEKTRONIK*. Yogyakarta : PENERBIT GAVA MEDIA.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.

Susanto, Azhar. 2013. *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung: Lingga Jaya.