

J I K A P

JURNAL INFORMASI DAN KOMUNIKASI ADMINISTRASI PERKANTORAN



UNS
UNIVERSITAS
SEBELAS MARET

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA

JIKAP

Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran

Volume 7 Nomor 5, September 2023

SUSUNAN REDAKSI

Editor in Chief

Anton Subarno, S.Pd., M.Pd., Ph.D. (Scopus ID: 57191828251)

Associate Editors

Subroto Rapih, S.Pd., M.Pd., Ph.D. (Scopus ID: 57222593421)

Editorial Board Members

Prof. Dr. Muhyadi

Prof. Dr. Tjutju Yuniarsih, M. Pd. (Scopus ID: 57192806413)

Prof. Dr. Wiedy Murtini, M.Pd (Scopus ID: 57193251856)

Dr. Cicilia Dyah Sulistyaningrum Indrawati, M.Pd (Scopus ID: 57222179659)

Muhammad Choerul Umam, S.PdI., M.Pd.

Nur Rahmi Akbarini, S.Pd., M.Pd.

Sigit Permansah, S.Pd, M.Pd.

Winarno, S.Kom., M.Pd.

Copy Editors

Chairul Huda Atma Dirgatama, (Scopus ID: 57203089787)

Arif Wahyu Wirawan, S.Pd., M.Pd (Scopus ID: 57214136612)

Alamat Redaksi:

Gedung B Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret

Jalan Ir . Sutami 36A Surakarta 57126 Telp. /Fax. (0271) 648939, 669124

E-mail: jikap@fkip.uns.ac.id

	Halaman
Susunan Redaksi	ii
Daftar Isi	iii
Pengaruh komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan (Studi pada karyawan swalayan Luwes Gading) <i>Puspita Kusuma Ningrum, Tri Murwaningsih, Anton Subarno</i>	383-390
Pelaksanaan job description pegawai di DPMPTSP Kota Surakarta <i>Lutfiana Fatjriah Anjaswati, Tri Murwaningsih, Nur Rahmi Akbarini</i>	391-397
Pengaruh praktik kerja industri dan peran guru pembimbing konseling terhadap kesiapan kerja siswa SMK Negeri 1 Karanganyar <i>Anis Nur Jaya Santi, Patni Ninghardjanti, Tutik Susilowati</i>	398-405
Implementasi e-government di masa pandemi dalam pelayanan publik oleh Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Sragen <i>Haniyah Salsabila, Jumiyanto Widodo</i>	406-411
Pengaruh sarana prasarana dan lingkungan keluarga terhadap motivasi belajar pembelajaran daring mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran <i>Lailatul Syafa'ah, Cicilia Dyah Sulistyaningrum Indrawati, Muhammad Choerul Umam</i>	412-422
Hubungan media komunikasi massa dan motivasi belajar terhadap hasil belajar peserta didik di SMK Wikarya Karanganyar <i>Ria Novitasari, Patni Ninghardjanti, Susantiningrum Susantiningrum</i>	423-429
Penerapan aplikasi e-perpus sukoharjo (Digital Library) di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sukoharjo <i>Irwanda Wisnu Wardhana, Cicilia Dyah Sulistyaningrum, Muhammad Choerul Umam</i>	430-436
Pelaksanaan pembelajaran praktik korespondensi program otomatisasi tata kelola perkantoran di masa new normal (Studi kasus di SMK Batik 2 Surakarta) <i>Yandhira Lingga Pradhani, Patni Ninghardjanti, Susantiningrum Susantiningrum</i>	437-443
Pengelolaan arsip dinamis pada Kantor Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karanganyar <i>Anggit Pratama, Wiedy Murtini, Susantiningrum Susantiningrum</i>	444-449
Penggunaan aplikasi sistem administrasi kendaraan pajak online (Sakpole) dalam Pembayaran PKB Tahunan di Samsat Surakarta <i>Annisaa Milenia Oktaviani, Hery Sawiji, Anton Subarno</i>	450-461
Analisis pembelajaran mata diklat kewirausahaan dalam menumbuhkembangkan minat berwirausaha siswa administrasi perkantoran di SMK Negeri 1 Karanganyar <i>Salsabilla Chairunisa, Hery Sawiji, Patni Ninghardjanti</i>	462-470

Analisis sistem pelayanan prima untuk wisatawan di balai pelestarian situs manusia purba Sangiran <i>Mayta Eka Maharani, Wiedy Murtini, Cicilia Dyah Sulistyaningrum I</i>	471-477
Analisis pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Kantor Kecamatan Baki Kabupaten Sukoharjo <i>Abi Yuliano Sugiarto, Cicilia Dyah Sulistyaningrum Indrawati, Muhammad Choerul Umam</i>	478-486

Pengaruh komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan (Studi pada karyawan swalayan Luwes Gading)

Puspita Kusuma Ningrum*, Tri Murwaningsih, Anton Subarno

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: puspitakusuma7@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan, (2) Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan, dan (3) Pengaruh komunikasi dan kecerdasan emosional secara simultan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap Supermarket Luwes Gading yang berjumlah 80 karyawan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik non-probability sampling dengan teknik sampel jenuh. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik dan regresi linier berganda dengan SPSS 25 for Windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan komunikasi terhadap kinerja karyawan di Supermarket Luwes Gading. Hal ini dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,618 > 1,991$) pada taraf signifikansi 5%; 2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada Supermarket Luwes Gading. Hal ini dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,485 > 1,991$) pada taraf signifikansi 5%; 3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi dan kecerdasan emosional secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Swalayan Luwes Gading. Hal ini dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($115,702 > 3,11$) pada taraf signifikansi 5%. Dengan sumbangan efektif Komunikasi (X1) sebesar 45%, sumbangan efektif Kecerdasan Emosional (X2) sebesar 30%, dan sumbangan relatif Komunikasi (X1) sebesar 60%, maka sumbangan relatif Kecerdasan Emosional (X2) sebesar 40 %.

Kata kunci: efektivitas karyawan; kecakapan emosional; pertukaran informasi

Abstract

This study aims to know (1) the effect of communication on employee performance, (2) the Effect of emotional intelligence on employee performance, and (3) the Effect of communication and emotional intelligence simultaneously on employee performance. This research is quantitative research with a correlational research design. The population in this study were all permanent employees of Luwes Gading Supermarkets, totaling 80 employees. The sampling technique used was the non-probability sampling technique with a saturated sample technique. The data analysis technique is a classic assumption test and multiple linear regression with SPSS 25 for Windows. The results showed that: 1) There was a positive and significant effect of communication on employee performance at Luwes Gading Supermarkets. This is evidenced by $t_{count} > t_{table}$ ($3.618 > 1.991$) at a significance level of 5%; 2) There was a positive and significant effect of emotional intelligence on

**Corresponding author*

Citation in APA style: Ningrum, P.K., Murwaningsih, T., Subarno, A. (2023). Pengaruh Komunikasi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Swalayan Luwes Gading). Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran, 7(5), 383-390. <https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i5.64154>

employee performance at Luwes Gading Supermarkets. This is evidenced by $t_{count} > t_{table}$ (2,485 > 1,991) at a significance level of 5%; 3) There was a positive and significant influence between communication and emotional intelligence simultaneously on employee performance at Luwes Gading Supermarkets. This is evidenced by $t_{count} > t_{table}$ (115.702 > 3.11) at a significance level of 5%. With the effective contribution of Communication (X1) of 45%, the effective contribution of Emotional Intelligence (X2) of 30%, and the relative contribution of Communication (X1) of 60%, the relative contribution of Emotional Intelligence (X2) of 40%.

Keywords: communication; emotional intelligence; employee performance

Received August 01, 2022; Revised August 15, 2022; Accepted September 08, 2022;
Published Online September 02, 2023

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i5.64154>

Pendahuluan

Kinerja merupakan hasil dari kuantitas serta kualitas pekerjaan yang karyawan lakukan sesuai tanggung jawab yang diterimanya (Mangkunegara, 2016). Simanjuntak dalam Widodo (2015) berpendapat bahwasanya kinerja yakni suatu hasil atau tingkat pencapaian kerja individu dari tugas yang harus dilaksanakan dan target yang harus diraih dalam jangka waktu tertentu.

Bagi perusahaan kinerja karyawan begitu penting guna meraih tujuan serta berdampak besar bagi keberhasilan suatu perusahaan. Wibowo (2016) mengatakan, bagi suatu organisasi kinerja yang baik dari karyawan sangatlah penting karena tentunya ada tujuan organisasi yang hendak diraih, dan akan lebih mudah meraih tujuan tersebut apabila organisasi tersebut memiliki karyawan yang berkinerja baik. Ardansyah (2014) menyebutkan bahwa terdapat tujuh indikator dalam kinerja karyawan, yakni kuantitas, kualitas, keandalan, inisiatif, kerajinan, sikap dan kehadiran. Sedangkan Bangun (2012) menerangkan bahwa indikator kinerja karyawan adalah kuantitas, kualitas, ketepatan waktu, kehadiran dan kemampuan kerjasama.

Kinerja karyawan banyak dipengaruhi oleh faktor yang salah satunya yaitu komunikasi (Kasmir, 2016). Suharsono dan Dwiantara (2013) mendefinisikan bahwa komunikasi merupakan suatu proses berkirim pesan antara dua orang atau lebih dengan beberapa efek maupun umpan balik yang terjadi seketika ketika proses komunikasi tersebut berlangsung. Komunikasi yang tepat akan dapat meningkatkan kinerja karyawan, sebab komunikasi pada dasarnya diperlukan dalam aktivitas yang ada. Komunikasi dapat membantu meningkatkan motivasi dengan memberi pemahaman pada karyawan terkait apa yang bisa dikerjakan untuk memperbaiki kinerja yang ada bawah standar, seberapa baik mereka bekerja, dan apa yang harus dikerjakan (Robbins, 2013). Komunikasi yang baik akan berpengaruh positif pada suasana kerja di perusahaan dan dapat menumbuhkan hubungan baik yang selanjutnya dapat meningkatkan kinerja karyawan (Prayogi dkk., 2019). Pendapat yang sama dikemukakan oleh Arifin (2019) bahwa adanya hubungan komunikasi yang baik dan harmonis akan sangat berpengaruh pada kinerja karyawan di suatu perusahaan.

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang individu untuk dapat mengenali kemampuan mengelola emosi serta memacu diri secara baik serta pada relasinya dengan individu lain serta mengenali perasaan individu lain maupun perasaannya tersendiri (Abidin & Nisak, 2017). Kinerja tidak hanya dari kemampuan secara sempurna, namun juga pada kemampuan menjalin hubungan kerja dengan orang lain dan kemampuan mengelola serta menguasai kemampuannya sendiri. Daniel Goleman menyebut kemampuan ini sebagai “Emotional Intelligence” atau “Kecerdasan Emosional”. Hal ini sesuai dengan penelitian Goleman dalam Wibowo (2011) yang mengatakan bahwasanya kecerdasan intelektual (IQ) menyumbang sekitar

20% faktor yang menentukan keberhasilan dalam hidup, sementara untuk yang 80% dipengaruhi kekuatan lain (kecerdasan emosional). Pada umumnya, karyawan dengan tingkat kecerdasan emosional lebih tinggi akan memiliki kinerja yang lebih baik, karena kemampuannya mengelola emosi dalam bekerja (Prentice, 2019). Pernyataan ini menandakan bahwasanya peran dari perilaku manusia begitu penting dalam lingkungan kerja. Keberhasilan suatu instansi sangat ditentukan oleh sikap karyawan dalam bekerja.

Kecerdasan serta komunikasi memberikan pengaruh pada kinerja karyawan. Hal tersebut selaras dengan penelitian Anto (2015) mengenai *“The Mediating Role Of Organizational Commitment In Influence Relationships Between Interpersonal Communication and Emotional Intelligence Toward Employee Performance”* bahwasanya komunikasi dan kecerdasan emosional berpengaruh pada kinerja karyawan. Namun, dalam kenyataannya tidak semua karyawan dalam perusahaan memiliki komunikasi yang baik dan tidak semua karyawan dapat mengendalikan emosinya dengan baik terhadap atas apa yang dirasakan dalam pekerjaannya tersebut. Penelitian ini mengkaji terkait bagaimana pengaruh komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Swalayan Luwes Gading.

Swalayan Luwes Gading merupakan perusahaan swasta yang bergerak di industri retail di Kota Surakarta. Berdasarkan wawancara dengan HRD *Development* Swalayan Luwes Gading, kinerja karyawan Swalayan Luwes Gading mengalami penurunan, hal tersebut dilihat dari sejumlah komponen penilaian kinerja karyawan, seperti: Inisiatif, masih kurangnya inisiatif dalam diri karyawan, sehingga akan berfokus hanya pada perintah atasannya saja. Komunikasi antara atasan dan karyawan yang kurang serta kesadaran bekerja sama dengan rekan kerja yang kurang. Kuantitas, hasil kerja karyawan belum memenuhi harapan perusahaan dan sering terjadi ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian tugas.

Permasalahan kedua yaitu mengenai komunikasi yaitu sering terjadinya penyampaian informasi yang kurang baik dan jelas, hal ini sering menjadi keluhan bagi karyawan, karena terkadang mereka tidak mengetahui maksud yang disampaikan tersebut dari hal tersebut menunjukkan bahwa kurang baiknya komunikasi yang terjadi dapat menyebabkan pesan yang akan disampaikan tidak tersampaikan secara baik kepada karyawan dan akhirnya karyawan kurang dapat mengerti mengenai pesan yang disampaikan, selain itu permasalahan komunikasi yang terjadi ialah adanya kurang baiknya komunikasi antar karyawan yang terkadang mengakibatkan miskomunikasi antar sesama rekan kerja

Permasalahan selanjutnya yaitu mengenai kecerdasan emosional. Menurut HRD Swalayan Luwes Gading, kecerdasan emosional sangat dibutuhkan dalam melakukan pekerjaannya. Namun pada kenyataannya, ada mayoritas atasan dan karyawan yang tidak pandai dalam hal mengelola emosinya. Hal tersebut terlihat dari sejumlah indikator yang ada, seperti ketidakmampuan sejumlah atasan serta karyawan untuk mengelola emosi ketika mereka ada dalam tekanan emosional yang berat akibat pekerjaan atau tugas yang mereka lakukan. Selain itu pada saat menangani pelanggan yang tidak dan emosi yang menginginkan diberi pelayanan yang cepat yang seringkali membuat karyawan menahan emosinya. Adanya pelanggan yang memiliki karakteristik, sikap atau perilaku yang berbeda-beda setiap harinya, karyawan dituntut untuk menampilkan emosi yang positif dan memberikan pelayanan terbaik baik pelanggan, terlepas dari apa yang sebenarnya mereka rasakan. Dalam hal ini tanpa pengelolaan emosi yang baik akan dapat memicu munculnya perasaan tertekan yang mengakibatkan penurunan kinerja karyawan dan berakhir dengan karyawan berhenti dari pekerjaannya.

Tujuan yang hendak dicapai penulis dalam penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan di Swalayan Luwes Gading, menguji pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di Swalayan Luwes Gading, serta menguji pengaruh komunikasi dan kecerdasan emosional secara simultan terhadap kinerja karyawan di Swalayan Luwes Gading.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Swalayan Luwes Gading yang beralamatkan di Jl. Veteran, No.50, Gajahan, Kecamatan Pasar Kliwon, Surakarta. Dengan rentan waktu penelitian mulai dari bulan Desember 2021 hingga Agustus 2022.

Pendekatan yang dipergunakan pada penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian korelasional. Hal tersebut dikarenakan data yang dipakai dalam menganalisa hubungan antar variabel direpresentasikan dengan skala numerik atau angka. Tujuan dari penelitian yakni guna mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap Swalayan Luwes Gading yang berjumlah 80 orang. Sedangkan untuk sampel karena jumlah populasi pada penelitian ini tidak melebihi 100 orang responden, maka sampel yang dipakai yakni sampel jenuh, sehingga peneliti mengambil 100% jumlah populasi di Swalayan Luwes Gading yaitu sejumlah 80 orang.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Non Probability Sampling*. Sugiyono (2019) memaparkan bahwasanya, teknik pengambilan sampel *Non-probability sampling* yakni suatu teknik yang dipakai dalam mengambil sampel yang tidak memberi kesempatan/peluang yang sama bagi setiap anggota atau unsur populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dalam penelitian ini menggunakan sampling jenuh yang mana semua anggota populasi menjadi sampel semua. Selanjutnya, untuk teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara untuk mencari informasi awal dan kuesioner atau angket dengan bentuk *check list*

Teknik analisis data dilakukan dengan menyusun tabulasi, selanjutnya melakukan uji prasyarat analisis yakni uji normalitas dengan menggunakan metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*, uji linieritas menggunakan jalur *Sig. Deviation from Linearity*, dan uji multikolinearitas dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor (VIF)* pada model regresi di program SPSS 25 for windows. Setelah itu, dilakukan uji hipotesis dengan uji T, uji F, analisis regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi, dan sumbangan efektif serta relatif.

Hasil Dan Pembahasan

Hasil penelitian

Berdasarkan hasil kuesioner 80 responden karyawan tetap Swalayan Luwes Gading mengenai kinerja karyawan diperoleh nilai tertinggi 66; nilai terendah 43; *Mean (M)* 55,44; *Median (Me)* 57,00; *Modus (Mo)* 60; dan *Std. Deviation* 6,150. Berikut tabel 1 yaitu distribusi frekuensi variabel kinerja karyawan:

Tabel 1

Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Interval	Frekuensi	(%)
42-45	7	8,8 %
46-49	10	12,5 %
50-53	12	15,0 %
54-57	16	20,0 %
58-60	20	25,0 %
61-64	10	12,5 %
65-67	5	6,3 %
Total	80	100,0 %

Dapat disimpulkan bahwa nilai yang sering muncul pada kelas interval 58-60 dengan frekuensi 20 dan persentase 25,0%

Berdasarkan hasil kuesioner 80 responden karyawan tetap Swalayan Luwes Gading mengenai komunikasi diperoleh nilai tertinggi 49; nilai terendah 31; *Mean (M)* 42,54; *Median (Me)* 45,00; *Modus (Mo)* 45; dan *Std. Deviation* 4,994. Berikut tabel 2 yaitu distribusi frekuensi variabel komunikasi:

Tabel 2*Distribusi Frekuensi Variabel Komunikasi (X_1)*

Interval	Frekuensi	(%)
29-31	3	3,8 %
32-34	7	8,8 %
35-37	8	10,0 %
38-41	14	17,5 %
42-45	23	28,7 %
46-48	18	22,5 %
49-51	7	8,8 %
Total	80	100,0 %

Dapat disimpulkan bahwa nilai yang sering muncul pada kelas interval 42 - 45 dengan frekuensi sebanyak 23 dan persentase 28,7 %.

Berdasarkan hasil kuesioner 80 responden karyawan tetap Swalayan Luwes Gading mengenai kecerdasan emosional diperoleh nilai tertinggi 50; nilai terendah 32; *Mean* (M) 42,43; *Median* (Me) 44,00; *Modus* (Mo) 45; dan *Std. Deviation* 4,893. Berikut tabel 3 yaitu distribusi frekuensi variabel kecerdasan emosional.

Tabel 3*Distribusi Frekuensi Variabel Kecerdasan Emosional (X_2)*

Interval	Frekuensi	(%)
32-34	6	7,5 %
35-37	8	10,0 %
38-40	10	12,5 %
41-43	17	21,3 %
44-46	23	28,7 %
47-49	12	15,0 %
50-52	4	5,0 %
Total	80	100,0 %

Dapat disimpulkan bahwa nilai yang sering muncul pada kelas interval 44 – 46 dengan frekuensi sebanyak 23 dan persentase 28,7 %.

Berdasarkan tabel 4 yaitu pengolahan data melalui program SPSS 25 *for windows* diperoleh hasil uji normalitas:

Tabel 4*Hasil Uji Normalitas*

N	Sig.	Kondisi	Ket
80	0,087	Sig > 0,050	Normal

Hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,087 > 0,050$ sehingga keseluruhan data tersebut dinyatakan memiliki distribusi normal atau memiliki sebaran data yang normal. Sedangkan uji linieritas dapat dilihat pada tabel 5 berikut:

Tabel 5*Hasil Uji Linieritas*

Variabel	F	Sig	Ket
Komunikasi	0,634	0,836	Linear
Kecerdasan Emosional	1,254	0,256	Linear

Hasil uji Linieritas menunjukkan bahwa variabel komunikasi bernilai signifikan $0,836 > 0,050$ yang artinya variabel komunikasi memiliki hubungan yang linear dengan variabel kinerja karyawan. Begitu juga dengan variabel kecerdasan emosional yang bernilai signifikan $0,256 >$

0,050 menandakan variabel kecerdasan emosional memiliki hubungan yang linear dengan variabel terikat yakni kinerja karyawan

Tabel 6

Hasil Uji Multikolinieritas

	Model	Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Komunikasi	0,155	6,463
	Kecerdasan Emosional	0,155	6,463

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Berdasarkan tabel 6, yaitu hasil uji multikolinieritas, kedua nilai hasil *tolerance* memperlihatkan melebihi 0,100 ($0,155 > 0,100$) dan kedua variabel bernilai VIF kurang dari 10 ($6,463 < 10$). Dapat diambil kesimpulan dalam model regresi tidak mengalami multikolinearitas.

Hasil uji hipotesis diperoleh persamaan regresi linier berganda: $Y = 8,815 + 0,645X_1 + 0,452X_2$. Sedangkan untuk hasil Uji T menunjukkan variabel komunikasi terhadap kinerja diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,618 > 1,991$ dan signifikansi senilai $0,001 < 0,050$. Maka dari itu disimpulkan bahwa secara positif signifikan adanya pengaruh antara variabel komunikasi (X_1) pada variabel kinerja karyawan (Y). Sedangkan untuk kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,485 > 1,991$ serta signifikansi senilai $0,015 < 0,05$. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwasanya secara positif signifikan adanya pengaruh antara variabel kecerdasan emosional (X_2) pada variabel kinerja karyawan (Y).

Hasil Uji F diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ yakni $115,702 > 3,11$ dan signifikansi bernilai $0,000 < 0,050$, maka dapat disimpulkan pada penelitian ini secara positif signifikan ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel komunikasi (X_1) dan kecerdasan emosional (X_2) pada variabel kinerja karyawan (Y).

Hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai koefisien determinasi senilai 0,744 yang menandakan bahwasanya senilai 74,4% Kinerja karyawan bisa diterangkan oleh variabel bebasnya. Sedangkan sisanya ($100\% - 74,4\% = 25,6\%$) diterangkan variabel lain.

Pembahasan

Hipotesis pertama penelitian ini diduga terdapat pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan di Swalayan Luwes Gading. Berdasarkan perhitungan didapatkan hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,618 > 1,991$ dan nilai signifikansi 0,001 yang lebih kecil dari 0,050. Dari hasil tersebut maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara positif dan signifikan terdapat pengaruh antara variabel komunikasi (X_1) pada variabel kinerja karyawan (Y). Komunikasi di lingkungan pekerjaan yang tercipta secara baik antara pimpinan dan karyawan atau karyawan dengan karyawan sehingga kinerja yang dihasilkan akan baik juga.

Dari hasil pengumpulan data angket yang telah dilakukan kepada 80 responden karyawan tetap Swalayan Luwes Gading dan telah ditabulasi dapat diketahui bahwa item pernyataan yang mendapatkan skor tertinggi yaitu item pernyataan nomor 11 dengan total skor 269 yang berisi pernyataan “Saya selalu memperbaiki pekerjaan saya setelah mendapat masukan dari atasan”. Pernyataan ini merupakan pernyataan positif dengan skor 1-4, Hal ini memperlihatkan selepas individu paham akan pesan dari seorang komunikator kepada penerima pesan, sehingga perubahan sikap akan terjadi yang dilakukan sesuai apa yang dikomunikasikan maka apabila karyawan mendapatkan masukan dari atasan, maka karyawan akan memperbaiki pekerjaan sesuai dengan yang diarahkan atasan.

Sebaliknya untuk item pernyataan yang mendapatkan skor terendah ialah nomor 8 yang berisi pernyataan “Saya dapat memahami pesan yang dikomunikasikan oleh rekan kerja lain”. Pernyataan ini merupakan pernyataan positif dengan skor 1-4. Hal tersebut memperlihatkan bahwasanya komunikasi antar sesama karyawan masih dapat dikatakan kurang baik, sehingga

karyawan terkadang tidak memahami pesan atau informasi yang disampaikan oleh rekan kerja yang lainnya.

Sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Palupi (2022) bahwa dengan komunikasi secara baik akan sangat berpengaruh pada kinerja karyawan. Hal tersebut dikarenakan komunikasi pada dasarnya diperlukan dalam aktivitas yang ada sehingga bisa mendorong karyawan untuk bisa meningkatkan kinerja dan semangat kerja mereka masing-masing. Penelitian ini dengan hasil yang juga relevan dengan penelitian Wandu dkk. (2019) menjabarkan bahwasanya secara positif signifikan komunikasi berpengaruh pada kinerja pegawai BPBD Provinsi Banten dengan t hitung senilai 8,721 dan tingkat signifikansi senilai 0,000.

Hipotesis kedua penelitian ini diduga terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di Swalayan Luwes Gading. Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,485 > 1,991$ dan nilai signifikansi 0,015 yang lebih kecil dari 0,050. Dari hasil tersebut H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara positif signifikan terdapat pengaruh antara variabel kecerdasan emosional (X_2) pada variabel kinerja karyawan (Y). Makin baik tingkat kecerdasan emosional setiap individu, maka kinerja yang dihasilkan juga makin baik, karena mereka dapat mengendalikan dan mengelola emosinya sehingga akan menimbulkan peningkatan pada kinerjanya.

Dari hasil pengumpulan data angket yang telah dilakukan kepada 80 responden karyawan tetap Swalayan Luwes Gading dan telah ditabulasi dapat diketahui bahwa item pernyataan yang mendapatkan skor tertinggi yaitu item pernyataan nomor 6 dengan total skor 274 yang berisi pernyataan “Dengan adanya rekan kerja yang saling membantu dapat memberikan semangat saya dalam bekerja”. Pernyataan ini merupakan pernyataan positif dengan skor 1-4. Hal tersebut menandakan bahwasanya rekan kerja yang saling membantu dapat menjadi suatu motivasi atau dorongan yang menggerakkan karyawan untuk bersemangat dalam melakukan pekerjaan supaya bisa meraih tujuan yakni kinerja yang maksimal.

Sebaliknya untuk item pernyataan yang mendapatkan skor terendah ialah skor terendah ialah nomor 1 yang berisi pernyataan “Saya memiliki pemahaman yang baik tentang emosi saya sendiri” dengan total skor 248. Pernyataan tersebut merupakan pernyataan positif dengan skor 1-4. Skor 1 “Sangat Tidak Setuju (STS)” dan skor 4 untuk “Sangat Setuju (SS). Hal tersebut menandakan bahwasanya kesadaran diri individu dalam mengenali perasaan diri sendiri dan emosi di dalam dirinya sendiri masih dapat dikatakan kurang baik.

Kecerdasan emosional bisa membuat kinerja karyawan meningkat dalam meraih tujuan dengan tepat serta meraih keberhasilan di tempat kerja dan membangun hubungan kerja yang produktif. Penjelasan tersebut didukung dengan penelitian Ardiansyah dan Sulistiyowati (2018) mengatakan bahwasanya secara positif signifikan kecerdasan emosional berpengaruh pada kinerja pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kuningan yang dapat dibuktikan dengan hasil nilai t hitung senilai 4,899 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000.

Hipotesis ketiga diduga terdapat pengaruh komunikasi kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di Swalayan Luwes Gading. Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $115,702 > 3,11$ dan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,050. Dari hasil tersebut maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara positif dan signifikan terdapat pengaruh antara variabel komunikasi (X_1) dan kecerdasan emosional (X_2) secara simultan pada variabel kinerja karyawan (Y).

Dari hasil pengumpulan data angket yang telah ditabulasi dapat diketahui bahwa item pernyataan yang mendapatkan skor tertinggi yaitu item pernyataan nomor 16 dengan total skor 271 yang berisi pernyataan “Saya datang ke tempat kerja sesuai dengan waktu yang telah ditentukan perusahaan”. Hal tersebut menandakan bahwa karyawan disiplin dalam mengikuti peraturan jam kerja yang ada di Swalayan Luwes Gading.

Sebaliknya untuk item pernyataan yang mendapatkan skor terendah ialah nomor 11 yang berisi pernyataan “Saya mampu menyelesaikan pekerjaan melampaui target yang ditentukan oleh perusahaan” dengan total skor 245. Pernyataan tersebut merupakan pernyataan positif dengan skor 1-4. Skor 1 “Sangat Tidak Setuju (STS)” dan skor 4 untuk “Sangat Setuju (SS). Hal tersebut

menandakan bahwasanya karyawan merasa belum mampu apabila pimpinan membebankan target yang terlalu tinggi kepada karyawan.

Bersumber pada data yang sudah terkumpul serta diolah, penelitian ini berhasil membuktikan bahwasanya secara positif signifikan ada pengaruh antara komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Swalayan Luwes Gading. Selaras dengan pendapat yang dikemukakan oleh Titang (2013) bahwasanya komunikasi yaitu suatu elemen terpenting dan signifikan dalam sebuah perusahaan serta dibuktikan dalam menciptakan kolaborasi antar pekerja dan memungkinkan organisasi berfungsi secara efektif. Komunikasi yang baik dalam sebuah perusahaan tentu memiliki dampak terhadap kinerja karyawan. Begitu juga dengan kecerdasan emosional, Robbin dan Judge (2015) menyatakan bahwasanya kecerdasan emosional yakni Sebuah kapabilitas individu dalam menilai atau mengelola emosi dalam dirinya sendiri dan juga dalam berhubungan dengan orang lain. Ini berarti bahwa seseorang dengan kecerdasan emosional yang baik akan memiliki kualitas hubungan yang baik pula dengan orang lain. Itu juga diperkuat karena kecerdasan emosional tidak hanya membentuk kompetensi dalam individu tetapi juga kompetensi sosial. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa antara komunikasi dan kecerdasan emosional yakni hal yang saling mendukung karena keduanya menghasilkan hubungan yang baik di lingkungan perusahaan yang akan berdampak pada kinerja karyawan. Hal tersebut bisa dibuktikan secara empiris dari hasil penelitian terdahulu. Salah satunya penelitian Riswati dkk. (2021), menyatakan bahwa secara positif signifikan variabel komunikasi dan kecerdasan emosional berpengaruh simultan pada variabel kinerja karyawan, hal tersebut didukung dengan hasil pengujian didapatkan nilai F_{hitung} senilai 21.907 dengan Sig. 001 lebih kecil dari signifikansi 0,000.

Kesimpulan

Dari hasil analisis data yang sudah diuraikan, ada beberapa hal yang bisa dikonklusikan pada penelitian ini, antara lain: Secara positif dan signifikan terdapat pengaruh antara komunikasi terhadap kinerja karyawan. Dibuktikan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yakni $3,618 > 1,991$ serta signifikansi bernilai 0,001 yang lebih kecil dari 0,050. Dari hasil tersebut maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Secara positif dan signifikan terdapat pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,485 > 1,991$ dan signifikansi bernilai 0,015 lebih kecil dari 0,050. Dari hasil tersebut tersebut maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Secara positif dan signifikan terdapat pengaruh antara komunikasi dan kecerdasan emosional secara simultan terhadap kinerja karyawan. Dibuktikan dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $115,702 > 3,11$ dan signifikansi bernilai 0,000 lebih kecil dari 0,050. Dari hasil tersebut tersebut maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Saran yang diberikan peneliti kepada Swalayan Luwes Gading yaitu Pihak pimpinan Swalayan Luwes Gading sebaiknya tidak membebankan target yang terlalu tinggi kepada karyawan agar karyawan tidak kesulitan dalam mencapai target tersebut. Pihak pimpinan Swalayan Luwes Gading dapat memberikan tugas kepada karyawan dalam bentuk kelompok atau *team*, sehingga dapat meningkatkan hubungan komunikasi antar karyawan dan komunikasi yang terjalin dapat tercipta dengan baik. Pihak pimpinan Swalayan Luwes Gading sebaiknya selalu memberikan pemahaman ketika *briefing* pagi sebelum mulai bekerja kepada seluruh karyawan bahwa mengendalikan emosi saat bekerja itu penting. Saran untuk karyawan Swalayan Luwes Gading diharapkan tidak menunda pekerjaan yang diberikan oleh pihak atasan, sehingga target pekerjaan dapat terselesaikan dengan tepat waktu, diharapkan dapat saling terbuka dan dapat mendengarkan pendapat antara satu sama lain, sehingga komunikasi dapat dipahami oleh kedua belah pihak dengan baik. Selain itu apabila terdapat ketidakpahaman terhadap apa yang disampaikan baik dari atasan ataupun rekan kerja, karyawan dapat menanyakan kembali agar dapat paham terkait apa yang disampaikan serta diharapkan dapat mengapresiasi dirinya sebagai bentuk mengenali emosi diri sendiri.

Daftar Pustaka

- Abidin, M. Z., & Nisak, I. (2017). Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Kinerja Guru (Studi Pada Guru SDI Sabilil Huda Sumorame-Candi). *Psikologia: Jurnal Psikologi*, 1(1), 84-99.
- Anto, K. A. (2015). The mediating role of organizational commitment in influence relationships between interpersonal communication and emotional intelligence toward employee performance. *International Journal of Business, Economics and Law*, 7(2), 47-56.
- Ardansyah, W., & Wasilawati, W. (2014). Pengawasan, Disiplin Kerja, dan Kinerja Pegawai Badan Pusat Statistik Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Manajemen*, 16(2), 153–162. DOI: 10.9744/jmk.16.2.153–162
- Ardiansyah, Y., & Sulistiyowati, L. H. (2018). Pengaruh kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, 2(1), 91-100.
- Arifin, A. R. (2019). *Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja, Dan Pengawasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Prima Usaha Era Mandiri Di Surabaya* (Doctoral dissertation, Universitas Bhayangkara Surabaya).
- Arikunto, S. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga.
- Goleman, D. (2015). *Emotional Intelligence, Kecerdasan Emosional “Mengapa EI Lebih Penting dari IQ”*. Terjemahan oleh T Hermaya. Gramedia Pustaka Utama Pendidikan Nasional.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kesatu. PT Rajagrafindo Persada.
- Mangkunegara, A.A. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Remaja Rosdakarya.
- Palupi, W.N (2022). Analysis of The Effect of Communication on Employee Performance. *Journal of Sharia Management and Business*, 2(12), 22-26.
- Prayogi, M. A., Lesmana, M. T., & Siregar, L. H. (2019). The influence of communication and work discipline to employee performance. In Proceedings of the First International Conference on Administration Science (ICAS 2019). *Atlantis Press*, 343, 423-426.
- Prentice, C. (2019). Managing service encounters with emotional intelligence. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 51, 344 -351.
- Riswati, F., & Mulyono, A. (2021). Pengaruh Komunikasi Dan Kecerdasan Emosional Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai (Studi Kasus pada Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Sumenep). *Ekonomika45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 8(2), 74-81.
- Robbins, S.P. & Judge, T.A. (2013). *Perilaku Organisasi*. Penerbit Salemba Empat.
- Robbins, S.P., & Judge, T.A. (2015). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat.
- Sugiyono. P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D dan Penelitian Pendidikan*. Alfabeta.
- Suharsono & Dwiantara, L. (2013). *Komunikasi Bisnis: Peran Komunikasi Interpersonal dalam Aktivitas Bisnis*. CAPS.
- Titang, F. (2013). The impact of internal communication on employee performance in an organization. *Available at SSRN 2865675*.
- Wandi, D., Adha, S., & Asriyah, I. (2019). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Banten. *Jurnal Ekonomi Vokasi*, 2(2), 18-30.
- Wibowo, M.K (2016). *Manajemen Kinerja*. Rajawali Pers.
- Widodo, S.E. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke-1. Pustaka Pelajar.

Pelaksanaan *job description* pegawai di DPMPTSP Kota Surakarta

Lutfiana Fatjriah Anjaswati*, Tri Murwaningsih, Nur Rahmi Akbarini

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: lutfianafjr@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui pelaksanaan uraian tugas pegawai; (2) mengetahui hambatan dalam penerapan uraian tugas pegawai; dan (3) mengetahui solusi permasalahan pelaksanaan uraian tugas di DPMPTSP Surakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Sumber data penelitian ini meliputi informan, tempat, peristiwa, dan dokumen. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dan snowball sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara semi terstruktur, observasi partisipatif pasif, dan analisis dokumen. Validitas penelitian ini diuji dengan menggunakan triangulasi teknis dan triangulasi sumber. Analisis data menggunakan model interaktif agar hasil penelitian mudah dipahami. Hasil penelitian ini adalah: (1) Pelaksanaan uraian tugas pegawai pada DPMPTSP Kota Surakarta berpedoman pada Visi dan Misi, Peraturan Walikota Surakarta Nomor 40 Tahun 2021, dan Keputusan Walikota Surakarta Nomor 800.1/97.1 Tahun 2021, penyusunannya telah memperhatikan prinsip Sistematis, Jelas, Ringkas, Tepat, dan Taat, serta penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan Keputusan Walikota Surakarta Nomor 800.1/97.1 Tahun 2021; (2) Kendala uraian tugas pegawai berupa lambatnya proses pemenuhan jumlah pegawai, belum adanya SOP kerja, bertambahnya beban kerja sebagian pegawai, dan pembatasan pembukaan magang mahasiswa di masa pandemi; dan (3) Solusi permasalahan pelaksanaan uraian tugas pegawai adalah dengan mengajukan usulan kekurangan pegawai kepada BKD Kota Surakarta, menyusun SOP kerja, mengusulkan pembagian beban kerja, dan memanfaatkan sumber daya manusia yang ada.

Kata kunci: beban kerja; kualitatif; sumber daya manusia; uraian tugas

Abstract

This study aims to: (1) determine the implementation of employee job descriptions; (2) know the obstacles in implementing employee job descriptions; and (3) find out the solution to the problem of implementing the job description at DPMPTSP Surakarta. This research uses a qualitative approach with a case study method. This study's data sources include informants, places, events, and documents. The sampling technique used purposive sampling and snowball sampling. Data collection techniques used semi-structured interviews, passive participatory observation, and document analysis. The validity of this research was tested using technical triangulation and source triangulation. Data analysis uses an interactive model to make the research results easy to understand. The results of this study are: (1) The implementation of employee job descriptions at the Surakarta City DPMPTSP guided by the Vision and Mission, Surakarta Mayor Regulation Number 40 of 2021, and Surakarta Mayor's Decree Number 800.1/97.1 of 2021, the preparation has taken into account the principles of Systematic, Clear, Concise, Precise, and Obedient, and the placement of employees who are not in accordance with the Decree of the Mayor of Surakarta Number 800.1/97.1 of 2021; (2) Obstacles in employee job descriptions in the form of the slow process of fulfilling the number of employees, the absence of work SOPs, increasing workloads for some employees, and restrictions on opening student internships during the pandemic; and (3) The solution to the problem of implementing employee job descriptions is submitting a proposal for a shortage of employees to the Surakarta City BKD, compiling work SOPs, proposing workload distribution, and utilizing existing human resources.

*Corresponding author

Citation in APA style: Anjaswati, L.F., Ninghardjanti, P., Susilowati, T. (2023). Pelaksanaan Job Description Pegawai di DPMPTSP Kota Surakarta. Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran, 7(5), 391-397. <https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i5.64778>

Keywords: *human resources; job description; qualitative; workload*

Received August 29, 2022; Revised September 22, 2022; Accepted September 22, 2022;
Published Online September 02, 2023

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i5.64778>

Pendahuluan

Perubahan pada era baru, mengharuskan organisasi bersaing untuk dapat memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat sebagai tujuan yang hendak dicapai. Khususnya pada organisasi yang bergerak pada bidang pelayanan publik. Tujuan yang dicapai ditentukan dalam perencanaan Sumber Daya Manusia (SDM). Mukminin dkk. (2019) memaparkan definisi dari perencanaan Sumber Daya Manusia berupa ketentuan kedudukan pada sebuah jabatan yang akan ditempati sesuai dengan kebutuhan. Pelaksanaan perencanaan SDM membutuhkan individu yang tertuang dalam struktur organisasi yang akan memberikan gambaran jelas mengenai hubungan pada aktivitas yang dibatasi. Pemenuhan jabatan pada struktur organisasi yang dimiliki didapatkan melalui Analisis Beban Kerja sebagai kuantitas yang dibutuhkan dan *job analysis* sebagai dasar mendapatkan kompetensi setiap pegawai yang dibutuhkan sebagai kualitas SDM yang dimiliki.

Perencanaan SDM menghasilkan pedoman dalam pemenuhan kebutuhan jabatan melalui *job analysis* (analisis jabatan). Hanggraeni (2012), mendefinisikan *job analysis* sebagai salah satu kegiatan yang ada pada Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) suatu organisasi dalam mengidentifikasi kebutuhan jabatan yang berupa tugas, tanggung jawab, hubungan dengan jabatan lain, serta persyaratan yang dibutuhkan agar pegawai mampu menjalankan tugas dengan baik. Salah satu hasil dari *job analysis* yaitu *job description* (job deskripsi) yang berisi tugas dan tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Suryani dan Lilis (2020) mendefinisikan, uraian pekerjaan sebagai sebuah ilustrasi kegiatan yang tertulis di dalamnya terdapat tugas dan tanggung jawab, keadaan kondisi pekerjaan, dan aspek pekerjaan yang diemban pada setiap jabatan dalam organisasi. Penyusunan *job description* diharapkan dapat membantu organisasi dalam mencapai tujuannya agar tugas yang dibebankan sesuai dengan jabatan yang bertanggung jawab, menghindari tumpang tindih pekerjaan, dan hasil pekerjaan yang dikeluarkan dapat maksimal. Priansa (2014) menguraikan prinsip penyusunan *job description* yaitu sistematis, jelas, ringkas, tepat, dan taat asas. Penyusunan yang dilakukan harus memuat unsur – unsur *job description*. Prayoga (2016) mengutip pendapat Rivai mengenai unsur - unsur yang harus diperhatikan pada saat penyusunan *job description* yaitu, nama pekerjaan, ringkasan, peralatan, lingkungan, dan aktivitas.

DPMPTSP Kota Surakarta yang bergerak di bidang pelayanan publik mengharuskan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pada pelaksanaan pemenuhan kebutuhan jumlah pegawai, DPMPTSP Kota Surakarta melakukan analisis jumlah pegawai optimal menggunakan Analisis Beban Kerja. Utami dkk. (2020) mendefinisikan ABK sebagai metode pengukuran jumlah kebutuhan pegawai untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan baik agar beban kerja yang diberikan tidak berlebih atau kurang. Afan (2019) mengutip pendapat Sutarto mengenai beban kerja pada setiap pejabat yang ada pada organisasi harus merata agar terhindar dari satuan jabatan yang terlalu banyak melakukan pekerjaan atau bertumpuk – tumpuk tugasnya dan ada jabatan yang sedang menganggur. Pada perhitungan jumlah pegawai yang dibutuhkan berdasarkan analisis jabatan dan Analisis Beban Kerja, DPMPTSP Kota Surakarta membutuhkan 94 Aparat Negeri Sipil (ASN). Kenyataannya, DPMPTSP Kota Surakarta hanya memiliki 57 pegawai yang terdiri dari 31 Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 26 Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK). Akibat kekosongan jabatan, memungkinkan pelaksanaan *job description* dikerjakan oleh pegawai lain. Penambahan beban kerja akan menimbulkan permasalahan berupa beban kerja yang berlebih.

Paparan latar belakang diatas, rumusan masalah yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

1) Bagaimana Pelaksanaan *Job Description* Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta?; 2) Bagaimana Kendala Pelaksanaan *Job Description* Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta?; dan 3) Bagaimana Solusi dari Kendala Pelaksanaan *Job Description* Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta?. Paparan rumusan tersebut menghasilkan tujuan penelitian berupa: 1) Mengetahui Pelaksanaan *Job Description* Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta; 2) Mengetahui Kendala Pelaksanaan *Job Description* Pegawai

pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta; dan 3) Mengetahui Solusi dari Kendala Pelaksanaan *Job Description* Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta karena terdapat permasalahan mengenai pelaksanaan *job description*. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Sugiyono (2016) menguraikan definisi metode penelitian kualitatif yaitu metode dengan filsafat positivisme sebagai landasannya, peneliti sebagai instrumen kunci, *purposive* dan *snowball* menjadi teknik pengambilan sampel, penggabungan dengan triangulasi, analisis data bersifat kualitatif, dan hasil penelitian menekankan makna daripada generalisasi. Definisi dari studi kasus Rahardjo (2017) bahwa, metode penelitian yang tepat untuk menggali informasi tersembunyi dalam fenomena sosial dan budaya untuk dipublikasikan yaitu dengan studi kasus.

Informan kunci pada penelitian ini yaitu Kepala Sub Koordinator Organisasi dan Kepegawaian DPMPTSP Kota Surakarta. Pemenuhan data juga didukung oleh informan pendukung yang ditunjuk oleh informan kunci. Informan pendukung pada penelitian ini yaitu, Pengelola Kepegawaian, Analisis Organisasi, Pengelola Layanan Operasional, Pengelola Pengaduan Publik, dan Kepala Sub Koordinator Pemantauan Pemenuhan Komitmen Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Kota Surakarta. Data sekunder yang diperlukan yaitu struktur organisasi, visi dan misi, data pegawai, *job description* pegawai, dan laman resmi DPMPTSP Kota Surakarta serta penelitian terdahulu.

Teknik pengambilan sampel yang peneliti gunakan yaitu wawancara semi terstruktur, observasi partisipasi pasif, dan analisis dokumen.

Teknik uji validitas data menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Triangulasi teknik untuk menguji data dengan mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Triangulasi sumber untuk menguji data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber dengan teknik yang sama.

Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman atau juga disebut dengan analisis interaktif yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil Dan Pembahasan

Hasil penelitian

Pedoman *job description* pegawai pada DPMPTSP Kota Surakarta yaitu visi dan misi organisasi, Peraturan Walikota Surakarta Nomor 40 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah yang berisi uraian tugas pokok dan fungsi yang harus dilaksanakan oleh pegawai DPMPTSP Kota Surakarta pada pasal 428-447, dan Keputusan Walikota Nomor 800.1/97.1 Tahun 2021 Tentang Kebutuhan Jumlah dan Jenis Jabatan Aparatur Sipil Negara Berdasarkan Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta yang berisi kebutuhan jumlah pegawai pada halaman 247 - 248.

Penyusunan *job description* pegawai dilakukan oleh Kepala Sub Koordinator Organisasi dan Kepegawaian yang dibantu oleh Analisis Organisasi. *Job description* dapat berubah-ubah sesuai keadaan yang terjadi dan ketentuan yang dikeluarkan. Penyusunan *job description* berawal dari *job analysis* yang berisi uraian pekerjaan kemudian pelaksanaan pekerjaan akan dinilai pada Sasaran Kinerja Pegawai (SKP). Pemenuhan kebutuhan jumlah pegawai DPMPTSP Kota Surakarta, didapatkan melalui Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS). Berdasarkan dokumentasi dan observasi yang dilakukan, *job description* pegawai pada DPMPTSP Kota Surakarta disusun dengan memperhatikan prinsip penyusunan *job description* diantaranya sistematis, jelas, ringkas, tepat, dan taat asas. Sistematis terlihat dari adanya hubungan organisasi antara atasan dengan bawahan yang jelas untuk mempermudah pegawai dalam mempertanggungjawabkan tugasnya. Jelas terlihat dari uraian pekerjaan yang ditulis dengan terang sehingga pegawai dapat mengerjakan pekerjaan dengan tepat. Ringkas terlihat dari penggunaan kalimat yang singkat dan padat agar pegawai tidak merasa kesusahan dalam memahami pekerjaannya. Tepat terlihat dari pegawai yang dapat memperoleh gambaran pekerjaan sesuai dengan isi *job description*. Taat asas

terlihat dari isi *job description* yang sesuai dengan pedoman yang digunakan. Penyusunan *job description* memiliki unsur atau elemen yang harus diperhatikan yaitu nama jabatan, uraian pekerjaan, peralatan, dan deskripsi lingkungan kerja. Selain itu, penyusunan *job description* DPMPTSP Kota Surakarta memiliki unsur yang harus ada yaitu nama jabatan, uraian tugas dan tanggung jawab, serta hubungan dengan jabatan lainnya.

Pada wawancara yang peneliti lakukan, pegawai DPMPTSP Kota Surakarta telah mengetahui tugas dan tanggung jawab yang dibebankan oleh pegawai. Penempatan pegawai yang dilakukan tidak sesuai dengan Keputusan Walikota Surakarta Nomor 800.1/97.1 Tahun 2021. Peraturan tersebut menyebutkan, DPMPTSP Kota Surakarta harus memiliki 94 pegawai tetapi pada kenyataannya hanya memiliki 57 pegawai. Kekosongan jabatan diisi oleh jabatan lain yang menyebabkan ketidaksesuaian dengan pedoman yang telah dibuat. Meskipun demikian, peneliti tidak menemukan kesalahpahaman antara pegawai mengenai pekerjaan yang saling tertukar. Penempatan yang tidak sesuai ini diakibatkan oleh kebutuhan jumlah pegawai yang belum terpenuhi, beberapa pengerjaan *job description* pegawai dilakukan oleh jabatan lain. Kepala DPMPTSP Kota Surakarta memerintahkan pegawai yang berada pada bidang yang sama untuk mengerjakan *job description* jabatan yang kosong. Perintah ini tidak dapat dibantah oleh pegawai dan merupakan sesuatu yang mutlak untuk dilaksanakan tanpa adanya diskusi dengan pegawai yang bersangkutan.

Kendala yang dihadapi DPMPTSP Kota Surakarta dalam pelaksanaan *job description* pegawai yaitu: 1) Lambatnya pemrosesan pemenuhan kebutuhan jumlah pegawai yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Surakarta. DPMPTSP Kota Surakarta tidak dapat melakukan perekrutan pegawai sendiri untuk dapat menutupi kekurangan pegawai yang dimiliki; 2) Belum adanya SOP pekerjaan yang dibuat oleh Sub Koordinator Organisasi dan Kepegawaian yang menyulitkan pegawai ketika menemui sebuah kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan; 3) Bertambahnya beban kerja akibat pelimpahan tugas dan tanggung jawab oleh Kepala Dinas sehingga penyelesaian pekerjaan dilakukan dengan kurang semangat. Hal ini juga didasari oleh tidak adanya pemberian motivasi berupa penilaian dan kenaikan gaji pada pekerjaan tambahan yang ditandai dengan pengerjaan tugas dilakukan dengan mengulur – ulur waktu pekerjaan dan beranggapan bahwa pekerjaan tambahan yang dibebankan tidak mendapatkan imbalan menjadikan pegawai meremehkan tugas tambahan yang diberikan; 4) Pembatasan pembukaan magang mahasiswa yang dilakukan oleh Walikota Surakarta sebagai upaya pencegahan penyebaran virus *covid-19* di Kota Surakarta khususnya pada Organisasi Pemerintah Daerah (OPD).

Solusi dari kendala yang dilakukan oleh pegawai DPMPTSP Kota Surakarta yaitu: 1) Mengajukan usulan kekurangan kebutuhan jumlah pegawai ke BKD Kota Surakarta yang dilakukan oleh Kepala Sub Koordinator Organisasi dan Kepegawaian DPMPTSP Kota Surakarta pada tiap penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) sebagai usaha pemenuhan kebutuhan jumlah pegawai pada DPMPTSP Kota Surakarta; 2) Menyusun SOP pekerjaan untuk dapat membantu pegawai dalam menghadapi kesulitan ketika menyelesaikan pekerjaan. SOP pekerjaan masih dalam proses pembuatan oleh Sub Koordinator Organisasi dan Kepegawaian. Sembari menunggu dalam proses pembuatan, pegawai DPMPTSP Kota Surakarta dapat bertanya kepada pegawai yang lebih berpengalaman atau dapat meningkatkan kemampuan dengan belajar mandiri yang dilakukan dengan atau tanpa bantuan orang lain; 3) Mengusulkan pemerataan beban kerja kepada Kepala Dinas. Akan tetapi, sampai saat ini belum ada yang protes terhadap pekerjaan tambahan yang diberikan. Semua pegawai memiliki pola pikir bahwa pekerjaan yang dilakukan merupakan bentuk pengabdian sebagai ASN untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dan merupakan sebuah tanggung jawab pegawai yang harus dilaksanakan dengan baik; 4) Memanfaatkan Sumber Daya Manusia yang ada pada DPMPTSP Kota Surakarta yaitu para pegawai yang dimiliki untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik meskipun tanpa bantuan dari mahasiswa magang karena pekerjaan yang dilakukan memang sudah seharusnya dilaksanakan dan diselesaikan dengan semaksimal mungkin.

Pembahasan

DPMPTSP Kota Surakarta dalam menyusun *job description* telah berpedoman pada ketentuan yang ada yaitu visi dan misi organisasi, Peraturan Walikota Surakarta Nomor 40 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah bagian keempat pasal 428 – 447, dan Keputusan Walikota Nomor 800.1/97.1 Tahun 2021 Tentang

Kebutuhan Jumlah dan Jenis Jabatan Aparatur Sipil Negara Berdasarkan Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta halaman 247 - 248. Pedoman tersebut yang menjadi dasar terbentuknya *job description* untuk memperjelas tanggung jawab setiap pegawai. Adanya pedoman dalam penyusunan *job description*, akan membantu dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat dan mempertegas tanggung jawab setiap jabatan. Sependapat dengan Sativa dkk. (2021) yang menyatakan untuk dapat membuat suatu sumber daya manusia melakukan pekerjaan dengan baik, diperlukan adanya *job analysis* yang berisi karakteristik yang dibutuhkan dan tugas dan tanggung jawab setiap pegawai agar tujuan yang dicapai sesuai dengan perencanaan yang telah ditentukan. Pengadaan pegawai pada DPMPTSP Kota Surakarta dilakukan dengan cara perekrutan Calon Pegawai Negeri Sipil yang diatur oleh Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Surakarta. Sesuai pendapat Efelin dkk. (2022) yang menyatakan bahwa Badan Kepegawaian Daerah merupakan lembaga yang memiliki fungsi utama dalam pencarian Sumber Daya Manusia yang berada di kawasan pemerintahan daerah dan membantu pemerintah daerah dalam rangka pengadaan pegawai untuk mendapatkan Sumber Daya Manusia yang sesuai dengan kebutuhan organisasi pemerintah daerah.

Tugas dan tanggung jawab dalam penyusunan *job description* di DPMPTSP Kota Surakarta yaitu Kepala Sub Koordinator Organisasi dan Kepegawaian dibantu oleh Analisis Organisasi. Penyusunan *job description* pegawai pada DPMPTSP Kota Surakarta yaitu berawal dari menganalisis *job analysis* yang berisi *job description* yang kemudian pelaksanaannya akan dinilai pada SKP. Lumataw dkk. (2014) proses penyusunan *job description* pegawai harus dilakukan sesuai dengan prinsip penyusunan *job description* yaitu sistematis, jelas, ringkas, tepat, dan taat asas. DPMPTSP Kota Surakarta telah memperhatikan kelima asas tersebut dalam penyusunan *job description* pegawai. Wahjono (2015) menyebutkan bahwa dalam *job description* pekerjaan setidaknya terdapat jabatan, tugas dan tanggung jawab, dan hubungan dengan jabatan lain. Penyusunan *job description* pada DPMPTSP Kota Surakarta telah memenuhi minimal unsur yang harus dimiliki pada *job description*.

DPMPTSP Kota Surakarta dalam melaksanakan pekerjaannya tidak melakukan penempatan pegawai yang tepat. Ketidaksesuaian terhadap Keputusan Walikota Nomor 800.1/97.1 Tahun 2021 ini diakibatkan oleh kekurangan Sumber Daya Manusia. Kepala DPMPTSP Kota Surakarta memerintah pegawai lain pada bidang yang sama untuk dapat menutup kekosongan pekerjaan. Meskipun tidak sesuai dengan pedoman yang ditentukan, dalam keberlangsungannya pegawai DPMPTSP Kota Surakarta terlihat telah mengetahui dan paham terhadap tugas dan tanggung jawab masing – masing tanpa adanya konflik pegawai yang diakibatkan oleh *job description* pegawai. Mustikawati dan Kurniawan (2014) mengatakan bahwa *job description* pegawai disusun dengan tujuan untuk mengarahkan pegawai melaksanakan pekerjaannya agar langkah yang dilakukan jelas sesuai dengan yang ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi.

Kendala yang dihadapi pada pelaksanaan *job description* pegawai pada DPMPTSP Kota Surakarta yaitu: 1) Lambatnya pemrosesan pemenuhan kebutuhan jumlah pegawai sebagai permasalahan yang sering dihadapi oleh Organisasi Pemerintah Daerah Kota Surakarta yaitu terjadinya kekurangan pegawai sesuai dengan pendapat Candra (2022) Permasalahan kekurangan pegawai pada Organisasi Pemerintah Daerah Kota Surakarta juga terjadi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surakarta; 2) Belum adanya SOP Pekerjaan. Setiawati (2015) menyatakan SOP merupakan panduan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu yang terstruktur dan dapat dipertanggung jawabkan. Hal ini akan menimbulkan kesulitan bagi pegawai yang memiliki belum terlalu berpengalaman dalam menyelesaikan pekerjaannya. Supriyanto dan Hendriyati (2021) permasalahan SOP akan semakin rumit apabila ditemukan pegawai dengan pengalaman nol, sehingga akan menimbulkan kebingungan dari pegawai tersebut yang akan mempengaruhi tujuan organisasi yang ingin dicapai; 3) Bertambahnya beban kerja pada beberapa pegawai akibat perintah Kepala Dinas untuk menyelesaikan pekerjaan pada jabatan yang kosong. Kelalaian dalam melaksanakan pekerjaan berakibat pada menurunnya semangat kerja pegawai yang diberikan pekerjaan tambahan karena kurangnya motivasi berupa penilaian dan penambahan gaji sesuai dengan pendapat Alfian dkk. (2019) mengatakan bahwa motivasi dapat berupa memberikan kompensasi yang baik dan pemberian *reward* agar pegawai melaksanakan pekerjaannya dengan semangat untuk mencapai tujuan yang diinginkan; 4) Pembatasan pembukaan magang mahasiswa selama pandemi yang dilakukan oleh Walikota Surakarta dengan tujuan mengurangi adanya penyebaran virus *covid-19* pada organisasi pemerintah daerah yang sesuai dengan pendapat Agung (2021) yang mengatakan bahwa selama pandemi *covid-19*, pemerintah melakukan pembatasan aktivitas dalam skala besar yang bertujuan untuk menekan angka kenaikan *covid-19*.

Solusi dari kendala pelaksanaan *job description* pegawai pada DPMPTSP Kota Surakarta yaitu: 1) Mengajukan usulan kekurangan kebutuhan jumlah pegawai ke BKD Kota Surakarta oleh Kepala Sub Koordinator Organisasi dan Kepegawaian pada setiap kesempatan penerimaan CPNS, DPMPTSP Kota Surakarta selalu mengusulkan jumlah jabatan kosong ke BKD Kota Surakarta sebagai harapan kebutuhan jumlah pegawai pada DPMPTSP Kota Surakarta terpenuhi, sependapat dengan Alfariji, dkk. (2020) mengenai pengadaan ASN pada organisasi pemerintah daerah yang dilaksanakan oleh BKD agar berjalan dengan efektif yaitu dengan kerja sama antara organisasi dan BKD untuk dapat menyediakan informasi yang akurat tentang kebutuhan jumlah pegawai yang dibutuhkan; 2) Menyusun SOP Pekerjaan oleh Sub Koordinator Organisasi dan Kepegawaian. SOP akan membantu pegawai ketika mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan. Rachmi dkk. (2014) penyusunan SOP bertujuan untuk membentuk sistem kerja secara rinci mengenai peran pegawai dalam sebuah organisasi untuk dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik.; 3) Mengusulkan pemerataan beban kerja kepada Kepala Dinas yang memberikan perintah untuk menyelesaikan pekerjaan tambahan pada jabatan kosong. Beban kerja yang berlebih mengakibatkan kelalaian dalam bekerja. Akan tetapi, sampai saat ini belum ada protes yang disampaikan langsung untuk Kepala Dinas mengenai pekerjaan tambahan yang diberikan. Semua pekerjaan tambahan diselesaikan dengan semaksimal mungkin. Pegawai beranggapan bahwa pekerjaan yang dilakukan sebagai bentuk pengabdian ASN kepada masyarakat dan tanggung jawab yang harus diselesaikan, sesuai dengan pendapat Muzayanah (2020) yang mengatakan bahwa memberikan pelayanan terbaik guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan dapat menjadi pemersatu antara masyarakat dan pemerintah merupakan tugas dari Aparatur Sipil Negara yang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja; 4) Memanfaatkan Sumber Daya Manusia yang ada pada DPMPTSP Kota Surakarta sebagai bentuk kepercayaan Kepala Dinas kepada pegawainya untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan, Jorgensen dan Asgard (2019) mengatakan bahwa manajer harus dapat mempercayai anggotanya untuk menyelesaikan pekerjaan yang telah diberikan, dalam hal ini kepercayaan merupakan hubungan emosional antara satu orang ke orang lain secara positif.

Kesimpulan

Berdasarkan paparan data dari hasil penelitian dan pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan *job description* pegawai pada DPMPTSP Kota Surakarta telah berpedoman pada ketentuan yang berlaku yaitu visi dan misi organisasi, Peraturan Walikota Surakarta Nomor 41 Tahun 2021, dan Keputusan Walikota Nomor 800.1/97.1 Tahun 2021; Penyusunan *job description* telah memperhatikan prinsip penyusunan yaitu sistematis, jelas, ringkas, tepat, dan taat asas dan unsur yang terdapat pada *job description* pegawai DPMPTSP Kota Surakarta yaitu nama jabatan, uraian pekerjaan, dan hubungan dengan pegawai lain; dan penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan Keputusan Walikota Surakarta Nomor 800.1/97.1 Tahun 2021. Kendala pada pelaksanaan *job description* pegawai pada DPMPTSP Kota Surakarta yaitu lambatnya pemrosesan kebutuhan jumlah pegawai, belum adanya SOP pekerjaan, bertambahnya beban kerja pada beberapa pegawai, dan pembatasan pembukaan magang mahasiswa selama pandemi. Solusi dari kendala pelaksanaan *job description* pegawai pada DPMPTSP Kota Surakarta yaitu mengajukan usulan kekurangan kebutuhan jumlah pegawai ke BKD Kota Surakarta, menyusun SOP pekerjaan, mengusulkan pemerataan beban kerja, dan memanfaatkan Sumber Daya Manusia yang ada.

Daftar Pustaka

- Afan, I. (2019). Analisis Beban Kerja Pegawai Negeri Sipil Pada Sekretariat Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Energi Sumber Daya Mineral Provinsi DIY (Studi Kasus Jabatan Fungsional Umum). *Kumpulan abstrak hasil penelitian STIE Widya Wiwaha Yogyakarta Tahun 2019*. Hlm. 20.
- Alfariji, M., Rorong, A., & Tampongangoy, D. (2020). Efektivitas Prosedur Rekrutmen Pegawai Negeri Sipil di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Kabupaten Pulau Taliabu. *Jurnal Administrasi*, 6(97), 70.

- Alfian, M., Niswaty, R., Darwis, M., Arhas, S.H., & Salam, R. (2019). Motivasi Kerja Pegawai pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Gowa. *Journal of Public Administration and Government*, 1(2), 43.
- Agung, M.M. (2021). Kepastian Hukum Magang Calon Notaris pada Daerah yang Menetapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(1), 71.
- Candra, D. (2022). Pengelolaan E-Arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surakarta. *kumpulan abstrak hasil penelitian Universitas Sebelas Maret Tahun 2022*. Hlm. 4.
- Efelin, K.S., Pangemanan, S.E., & Kasenda, V. (2022). Peranan Badan Kepegawaian Daerah Dalam Rekrutmen Pegawai Negeri Sipil di Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro Tahun 2019/2020. *Jurnal Government*. 2(1), 2-13.
- Hanggraeni, D. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Jorgensen, L. & Asgard, T. (2019). *Trust and Control in Project Management*. *Procedia Computer Science* 164, 397-406.
- Lumataw, Y.L.H., Massie, R.G.A., & Umboh, J.M.L. (2014). Gambaran Analisis Jabatan, Rekrutmen, Seleksi, Penempatan, dan Promosi Pegawai Pada Jabatan Struktural Dinas Kesehatan Kota Gorontalo Tahun 2014. *JIKMU*, 4(4), 604.
- Mukminin, A., Habibi, A., Prasajo, L.D., & Yuliana, L. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Pendidikan*. UNY Press.
- Mustikawati, F. & Kurniawan, I. (2014). Pengaruh *Job Description* terhadap Kinerja Karyawan Departemen *Security* di PT. Wilmar Nabati Indonesia – Gresik. *GEMA Ekonomi Jurnal Fakultas Ekonomi*, 3(2), 179.
- Muzayanah. (2020). Pemahaman Terhadap Tanggung Jawab, Hak, dan Kewajiban Pegawai Terhadap U.U. NO 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH) Universitas Pendidikan Ganesha*, 6(1), 228-242.
- Prayoga, T. (2016). Re-Desain Struktur Organisasi dan Job Analisis PT Citra International Underwriter (CIU Insurance). *Kumpulan abstrak hasil penelitian Universitas Airlangga Tahun 2016*. Hlm 35.
- Priansa, D.J. (2014). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.
- Rahardjo, M. (2017). Studi Kasus Dalam Penelitian Kuantitatif: Konsep dan Prosedurnya. *Kumpulan abstrak hasil penelitian Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Tahun 2017*. Hlm. 2.
- Rachmani, A., Susanto, T.D., & Herdiyanti, A. (2014). Pembuatan *Standard Operating Procedure* (SOP) *Service Desk* Berdasarkan Kerangka Kerja Itil V3 dengan Menggunakan Metode Analisis Gap Layanan (Studi Kasus: PT. XYZ, Tangerang). *Jurnal Teknik Pomits*, 3(2), 175-180. <http://dx.doi.org/10.12962/j23373539.v3i2.8116>
- Sativa, O., Mardiana, S., & Lubis, M.S. (2021). Peranan Analisis Jabatan terhadap Kinerja Pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara. *Perspektif*. 11(2), 597.
- Setiawati, W. (2015). Penyusunan *Standard Operating Procedure* (SOP) Pada PT Sketsa Cipta Graha di Surabaya. *AGORA*, 3(1), 515-522.
- Supriyanto, S. & Hendriyanti, L. (2021). Analisa Pengaruh SOP (*Standard Operating Procedure*) Terhadap Kinerja Waiter dan Waitress di In Ballroom Restoran Hotel Ayaartta Malioboro Yogyakarta Indonesia. *Journal Of Tourism and Economic*, 4(1), 73-84.
- Suryani, N. & Lilis. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Konsep dan Praktik)*. Desanta Mulia Visitama.
- Utami, H.N., Prasetya, A., & Hendrawan, M.R. (2020). Analisis Beban Kerja Sebagai Dasar Perencanaan Kebutuhan Pegawai. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 7(2), 95-105.
- Wahjono, Imam, S., Mondy. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat.

Pengaruh praktik kerja industri dan peran guru pembimbing konseling terhadap kesiapan kerja siswa SMK Negeri 1 Karanganyar

Anis Nur Jaya Santi*, Patni Ninghardjanti, Tutik Susilowati

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: anisnurjayasanti25@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh magang terhadap kesiapan kerja siswa kelas XII OTKP di SMK 1 Karanganyar; (2) pengaruh peran guru bimbingan konseling terhadap kesiapan kerja siswa kelas XII OTKP di SMKN 1 Karanganyar; dan (3) pengaruh magang dan peran guru bimbingan konseling terhadap kesiapan kerja siswa kelas XII OTKP di SMK 1 Karanganyar. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian adalah seluruh siswa kelas XII OTKP. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh dengan sampel sebanyak 72 siswa. Metode pengumpulan data menggunakan angket dan analisis dokumen. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan uji prasyarat analisis, uji normalitas, uji linearitas, dan uji multikolinearitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) magang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesiapan kerja ($t_{hitung} 5,504 > t_{tabel} 1,99495$); (2) peran guru bimbingan konseling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesiapan kerja ($t_{hitung} 2,050 > t_{tabel} 1,99495$); dan (3) magang dan peran guru bimbingan konseling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesiapan kerja ($F_{hitung} 22,025 > F_{tabel} 13$).

Kata kunci: kesiapan karir; kuantitatif; magang; pengajar

Abstract

The research aims to know: (1) the effect of internship on work readiness of class XII OTKP at Vocational High School 1 Karanganyar; (2) the effect of the role of counseling guidance teacher on work readiness of class XII OTKP at Vocational High School 1 Karanganyar; and (3) the effect of internship and the role of counseling guidance teacher on work readiness of class XII OTKP at Vocational High School 1 Karanganyar. This research used descriptive quantitative methods. The research population is all students of class XII OTKP. The sampling technique used saturation sampling with 72 students as samples. Methods of data collection using questionnaire and document analysis. Data analysis using multiple linear regression analysis with analysis prerequisite test, the normality test, linearity test, and multicollinearity test. The result of the research shows that: (1) internship has a positive and significant effect on work readiness ($t_{count} 5,504 > t_{tabel} 1,99495$); (2) the role of counseling guidance teacher has a positive and significant effect on work readiness ($t_{count} 2,050 > t_{tabel} 1,99495$); and (3) internship and the role of counseling guidance teacher has positive and significant on work readiness ($F_{count} 22,025 > F_{tabel} 13$).

Keywords: internship; quantitative; teacher; work readiness

Received September 08, 2022; Revised September 13, 2022; Accepted September 22, 2022; Published Online September 02, 2023

**Corresponding author*

Citation in APA style: Santi, A.N.J., Ninghardjanti, P., Susilowati, T. (2023). Pengaruh praktik kerja industri dan peran guru pembimbing konseling terhadap kesiapan kerja siswa SMK Negeri 1 Karanganyar. Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran, 7(5), 398 – 406.

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i5.65048>

Pendahuluan

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan jenjang pendidikan menengah yang berfokus pada kejuruan dan pengembangan ketrampilan siswa. Menurut Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pada penjelasan pasal 15 pendidikan kejuruan merupakan pendidikan tingkat menengah yang mempersiapkan peserta didik terutama untuk bekerja dalam bidang keahlian tertentu. Pelaksanaan pembelajaran di SMK terdiri dari 70% praktik dan 30% teori dimana siswa lulusan dari SMK dituntut untuk memiliki keahlian tertentu. SMK mempersiapkan lulusan agar terampil dan memiliki kesiapan kerja.

Kesiapan kerja menurut Sinamo (2005) ialah segala aktivitas manusia yang mengerahkan energi biologis, psikologis, dan spiritual dari dalam dirinya yang bertujuan agar dapat memperoleh hasil tertentu, kesiapan kerja sendiri dapat dibentuk melalui pengalaman belajar yang diterima siswa baik melalui sekolah maupun luar sekolah atau dalam dunia usaha dan dunia industri. Sedangkan menurut Zamzam (2012) kesiapan kerja ialah suatu proses dalam menggapai harapan yang melibatkan nilai, sikap, pengetahuan dan juga ketrampilan. Berdasarkan pengertian kesiapan kerja menurut para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kesiapan kerja adalah kondisi dimana seseorang dapat mendefinisikan kematangan dalam mempraktikkan sesuatu, dan juga dapat menyampaikan dan merespon kondisi yang ada pada dirinya dalam melakukan aktivitas yang bertujuan untuk memperoleh hasil maupun harapan tertentu. Kesiapan kerja perlu dimiliki oleh setiap siswa terutama siswa lulusan dari sekolah kejuruan yang berbeda dengan sekolah umum lainnya dimana siswa lulusan sekolah kejuruan dituntut untuk memiliki kemampuan dan ketrampilan khusus sehingga ketika lulus dari sekolah sudah memiliki kesiapan untuk memasuki dunia kerja.

Kesiapan kerja lulusan SMK masih kurang. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya jumlah pengangguran lulusan SMK, berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik hasil Survey Angkatan Kerja Nasional Tahun 2019-2021 diketahui bahwa selama tiga tahun terakhir tingkat pengangguran terbuka dari lulusan SMK memiliki angka presentase tertinggi pada tahun 2019 tingkat pengangguran terbuka lulusan SMK sebesar 10,36%, kemudian pada tahun 2020 mengalami peningkatan yaitu sebesar 13,55%, sedangkan pada tahun 2021 mengalami penurunan menjadi 11,13% namun angka tersebut merupakan presentase tertinggi dibandingkan dengan lulusan lainnya. Data tersebut didukung oleh jurnal dari Sri dan Sontani (2021) menyatakan bahwa masalah yang tak kunjung terselesaikan hingga saat ini adalah rendahnya kesiapan kerja lulusan SMK yang dapat diindikasikan melalui rendahnya daya serap lulusan SMK baik secara regional maupun secara nasional. Alindra dkk. (2015) dalam jurnalnya menyebutkan bahwa melalui hasil penyebaran angket pada tahun ajaran 2014/2015 memperoleh informasi bahwa siswa jurusan teknik bangunan yang menyatakan siap untuk terjun langsung di dunia kerja hanya sebesar 41%. Melalui kedua jurnal tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa memang kesiapan kerja siswa lulusan SMK masih kurang. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Fatimah dkk. (2022) bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara praktik kerja industri dan kesiapan kerja.

Kesiapan kerja antara lain dipengaruhi oleh 7 faktor menurut Ihsan (2017) yaitu kemampuan, citra diri, pendukung, akademis, dasar/bawaan, perilaku, serta cita-cita dan potensi diri. Salah satu program yang diharapkan dapat mendukung kesiapan kerja siswa adalah adanya praktik kerja industri atau praktik kerja lapangan. Syaifudin (2009) berpendapat bahwa sekolah kejuruan memiliki program praktik kerja industri yang dilaksanakan di dunia usaha dan dunia industri. Melalui adanya praktik kerja industri ini sebagai implementasi dari teori yang telah didapatkan di bangku sekolah dan untuk dipraktikkan secara langsung di dunia usaha dan dunia industri.

Selain mendapatkan pengalaman kerja melalui praktik kerja industri siswa juga membutuhkan bimbingan yang tepat agar dapat memiliki kesiapan yang cukup ketika memasuki dunia kerja. Bimbingan ini biasanya dilakukan oleh guru pembimbing dimana menurut Peraturan Pemerintah No 74 Tahun 2008 menegaskan mengenai tugas guru pembimbing yaitu bertanggung jawab, berwenang dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan bimbingan dan konseling terhadap siswa. Bimbingan menurut pendapat Munandir (2011) ialah pendidikan yang bertujuan untuk membantu

siswa dalam menentukan rencana karirnya serta untuk mempersiapkan diri sebelum memasuki dunia kerja. Berbeda dengan guru pembimbing disekolah umum di sekolah kejuruan guru pembimbing dituntut tidak hanya untuk membantu membimbing siswa dalam hal akademik tetapi juga untuk membimbing siswa dalam menentukan potensi yang ada pada diri siswa sehingga dapat menentukan karir atau pekerjaan yang tepat untuk siswa kedepannya sehingga ketika siswa sudah lulus dari sekolah sudah memiliki kesiapan untuk bekerja.

Permasalahan terkait kesiapan kerja juga terjadi di SMKN 1 Karanganyar kompetensi keahlian Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran. Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan di SMK Negeri 1 Karanganyar peneliti mendapati bahwa pelaksanaan praktik kerja industri program keahlian Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran dilakukan selama 6 bulan dan melalui 2 tahap yang masing-masing tahap dilakukan selama 3 bulan. Pelaksanaan praktik kerja industri dilakukan ketika jeda diantara semester 3 dan semester 4 atau ketika siswa dikelas XI. Selain melakukan program praktik kerja industri di dalam sekolah juga dilakukan dengan beberapa instansi diluar sekolah yang sebelumnya sudah bekerja sama dengan sekolah untuk bekerja sama dan melakukan program praktik kerja industri.

Peneliti juga melakukan observasi kepada beberapa siswa kelas XII SMK Negeri 1 Karanganyar kompetensi keahlian Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran yang telah melaksanakan praktik kerja industri bahwa adanya program praktik kerja industri ini dirasa oleh siswa masih kurang sebagai pengalaman untuk mendukung kesiapan kerja siswa karena ada beberapa siswa yang merasa praktik kerja yang dilakukannya masih kurang sesuai dengan apa yang telah diperoleh dari pembelajaran ataupun teori selama di sekolah, sehingga siswa merasa belum memiliki cukup pengalaman dan kesiapan untuk memasuki dunia kerja.

Selain merasa masih kurang pengalaman dalam bekerja sehingga belum memiliki kesiapan kerja yang cukup beberapa siswa juga merasa masih bingung mengenai penentuan karir kedepannya mereka kedepannya, siswa merasa belum bisa mengenali potensi, minat, bakat, kemampuan maupun cita-cita yang sebenarnya diinginkan. Siswa merasa membutuhkan bimbingan yang lebih mendalam lagi agar dapat menentukan karir mereka kedepannya nanti sehingga siswa nantinya tidak akan merasa masih bingung apa yang akan dilakukan ketika nanti lulus dari sekolah.

Berdasarkan permasalahan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Pengaruh Praktik Kerja Industri dan Peran Guru Pembimbing Konseling Terhadap Kesiapan Kerja Siswa Kelas XII Kompetensi Keahlian Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran SMK Negeri 1 Karanganyar Tahun Ajaran 2022/2023.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMK Negeri 1 Karanganyar yang beralamat di Jalan Monginsidi Nomor 1, Manggeh, Tegalgede, Kec. Karanganyar, Kab. Karanganyar, Jawa Tengah, Kode Pos 57714. Waktu pelaksanaan penelitian ini selama 7 bulan terhitung dari bulan Maret sampai September 2022.

Desain penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan variabel bebas yaitu praktik kerja industri dan peran guru pembimbing konseling serta variabel terikat yaitu kesiapan kerja. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh kelas XII OTKP di SMK Negeri 1 Karanganyar tahun ajaran 2022/2023 yang berjumlah 72 siswa, pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan menggunakan sampling jenuh yaitu menggunakan semua anggota populasi sebagai sampel. Teknik pengambilan data pada penelitian ini dengan skala *likert* dengan 5 alternatif jawaban menggunakan angket melalui *google form* guna mempermudah pengambilan data.

Analisis data pada penelitian ini menggunakan *SPSS Statistics 26* dimulai dengan menyusun tabulasi data yaitu memasukkan data yang diperoleh kedalam tabel guna mempermudah dalam menghitung kemudian melakukan uji prasyarat analisis yang terdiri dari uji normalitas, uji linieritas, dan uji multikolinieritas kemudian melakukan uji hipotesis penelitian yang terdiri dari analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan menghitung sumbangan relatif dan sumbangan efektif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dengan membagikan angket melalui *google form* kepada responden penelitian yaitu siswa kelas XII OTKP di SMK Negeri 1 Karanganyar tahun ajaran 2022/2023 sejumlah 72 siswa menggunakan teknik pengambilan sampel jenuh atau seluruh siswa sebagai sampel tanpa terkecuali.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Berdasarkan hasil uji normalitas diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,200 > 0,05$ sehingga keseluruhan data tersebut dapat dinyatakan memiliki sebaran data yang normal.

2. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linier antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), berdasarkan hasil uji linieritas, diperoleh nilai *Sig. Deviation from Linearity* sebesar $0,205 > 0,05$, maka dapat disimpulkan terdapat hubungan linier kesiapan kerja (Y) dan praktik kerja industri (X_1) dan nilai *Sig. Deviation from Linearity* sebesar $0,189 > 0,05$, maka dapat disimpulkan terdapat hubungan linier kesiapan kerja (Y) dan peran guru pembimbing konseling (X_2).

3. Uji multikolinearitas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah terdapat hubungan antara variabel bebas satu dengan variabel bebas yang lain tidak saling mempengaruhi. Uji multikolinearitas digunakan untuk syarat analisis regresi ganda sehingga apabila terjadi multikolinieritas antar variabel maka uji regresi ganda tidak dapat dilanjutkan begitupun sebaliknya. Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai *Tolerance* pada setiap variabel bebas $0,924 > 0,10$ dan nilai VIF $1,083 < 10,00$ maka tidak terjadi multikolinearitas sehingga analisis dapat dilanjutkan.

4. Uji t

Hasil perhitungan uji t dengan variabel praktik kerja industri (X_1) terhadap kesiapan kerja (Y) menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 5,504 dapat disimpulkan Hasil dari $t_{hitung} = 5,504 > t_{tabel} = 1,99495$, maka H_0 ditolak sehingga ada pengaruh yang signifikan antara Praktik Kerja Industri dan Kesiapan Kerja. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa Hipotesis 1 yang menyatakan “*Ada Pengaruh Positif yang Signifikan Pratik Kerja Industri dan Kesiapan Kerja Siswa Kelas XII OTKP SMK Negeri 1 Karanganyar Tahun Ajaran 2022/2023*” terbukti kebenarannya, kemudian uji t pada variabel peran guru pembimbing konseling (X_2) terhadap kesiapan kerja (Y) menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 2,050 dapat disimpulkan hasil dari $t_{hitung} = 2,050 > t_{tabel} = 1,99495$, maka H_0 ditolak sehingga ada pengaruh yang signifikan antara Peran Guru Pembimbing Konseling dan Kesiapan Kerja. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa Hipotesis 1 yang menyatakan “*Ada Pengaruh Positif yang Signifikan Peran Guru Pembimbing Konseling dan Kesiapan Kerja Siswa Kelas XII OTKP SMK Negeri 1 Karanganyar Tahun Ajaran 2022/2023*” terbukti kebenarannya.

5. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah praktik kerja industri (X_1) dan peran guru pembimbing konseling secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kesiapan kerja (Y). Berdasarkan hasil Uji F diperoleh nilai signifikansi untuk pengaruh Praktik Kerja Industri (X_1) dan Peran Guru Pembimbing Konseling (X_2) secara bersama-sama terhadap Kesiapan Kerja Siswa (Y), dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 22,052 > F_{tabel} 3,13$, maka dapat diambil kesimpulan bahwa praktik kerja industri (X_1) dan peran guru pembimbing konseling (X_2) berpengaruh secara bersama-sama terhadap kesiapan kerja (Y).

6. Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan $\hat{Y} = 25,280 + 0,456X_1 + 0,207X_2$, hasil ini menunjukkan bahwa setiap terjadi peningkatan ataupun penurunan variabel praktik kerja industri (X_1) sebesar 1 poin maka akan diikuti peningkatan atau penurunan variabel kesiapan kerja siswa (Y) sebesar 0,456. Hal tersebut berlaku juga pada variabel peran guru pembimbing konseling (X_2) apabila terjadi peningkatan atau penurunan sebesar 1 poin maka akan diikuti peningkatan atau penurunan variabel kesiapan kerja siswa (Y) sebesar 0,207.

7. Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui berapa persen pengaruh yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,390 yang berarti pengaruh yang diberikan oleh variabel Praktik Kerja Industri (X_1) dan Peran Guru Pembimbing Konseling (X_2) terhadap variabel Kesiapan Kerja Siswa (Y) adalah sebesar 39%

8. Sumbangan Efektif

Sumbangan efektif digunakan untuk mengukur besarnya sumbangan variabel praktik kerja industri (X_1) dan peran guru pembimbing konseling (X_2) terhadap variabel kesiapan kerja (Y). Total sumbangan yang diberikan variabel bebas (X) sama dengan R^2 . Rumus perhitungan Sumbangan efektif adalah $\text{Beta}_{\%} \times \text{Koefisien Korelasi} \times 100\%$. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh bahwa sumbangan efektif praktik kerja industri (X_1) terhadap kesiapan kerja siswa (Y) adalah sebesar 32%, sedangkan sumbangan efektif peran guru pembimbing konseling (X_2) terhadap kesiapan kerja siswa (Y) adalah sebesar 7%.

9. Sumbangan Relatif

Sumbangan relatif digunakan untuk mengukur sumbangan setiap variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Jumlah sumbangan relative (SR) dari seluruh variabel bebas merupakan 100% atau sama dengan 1. Untuk menghitung sumbangan relatif dengan menggunakan rumus $\text{SR}(X)\% = \frac{\text{Sumbangan Efektif}(X)\%}{R^2}$. Berdasarkan hasil perhitungannya rumus tersebut diperoleh sumbangan relatif variabel praktik kerja industri (X_1) terhadap kesiapan kerja (Y) adalah sebesar 82%, sedangkan sumbangan relatif peran guru pembimbing konseling (X_2) terhadap kesiapan kerja siswa (Y) adalah sebesar 18%.

Pembahasan

1. Praktik Kerja Industri

Hipotesis pertama pada penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh praktik kerja industri terhadap kesiapan kerja siswa kelas XII kompetensi keahlian OTKP di SMK Negeri 1 Karanganyar. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik kerja industri berpengaruh positif terhadap kesiapan kerja siswa, hal tersebut dapat dibuktikan dengan melihat nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($5,504 > 1,99495$) dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh praktik kerja industri (X_1) terhadap kesiapan kerja siswa (Y) terbukti kebenarannya.

Salah satu manfaat praktik kerja industri menurut Hamalik (2007) siswa akan mendapat pengalaman baru sehingga dapat membantu untuk menumbuhkembangkan ketrampilan yang dimiliki. Adanya praktik kerja industri diharapkan agar memberikan pengetahuan, ilmu, pengalaman baru bagi siswa dalam bekerja di dunia usaha dunia industri. Selain itu juga diharapkan melalui praktik kerja industri siswa dapat mengembangkan ketrampilan yang dimiliki seperti bersosialisasi dengan rekan kerja, dan berpendapat apabila dibutuhkan. Berdasarkan hasil pengumpulan data angket yang dilakukan kepada 72 responden siswa kelas XII kompetensi keahlian OTKP SMK Negeri 1 Karanganyar tahun ajaran 2022/2023 dan telah ditabulasi dapat diketahui bahwa nilai tertinggi variabel praktik kerja industri ada pada pernyataan butir 5 dengan skor 333 yang berbunyi “saya mendapatkan pengetahuan baru dalam bekerja”. Pernyataan tersebut merupakan pernyataan positif dengan skor 1-5 dimana skor 1 untuk “Sangat Tidak Setuju (STS)” dan skor 5 untuk “Sangat Setuju (SS)”. Hal tersebut menunjukkan bahwa manfaat dari praktik kerja industri adalah siswa mendapatkan pengetahuan atau ilmu baru ketika melaksanakan praktik kerja industri. Selain itu, nilai terendah pada variabel praktik kerja industri ada pada pernyataan butir 10 dengan skor 244 yaitu pada yang berbunyi “saya takut untuk mengemukakan pendapat saya”. Pernyataan tersebut merupakan pernyataan negatif dengan skor 1-5. Skor 1 untuk “Sangat Setuju (SS)” dan skor 5 untuk “Sangat Tidak Setuju (STS)”. Hal tersebut menunjukkan bahwa ketika melaksanakan praktik kerja industri sebagian besar siswa masih belum berani untuk mengemukakan pendapatnya.

Hasil analisis regresi linier berganda pada tabel 4.9 diperoleh nilai koefisien regresi pada variabel praktik kerja industri (X_1) sebesar 0,456 bernilai positif yang berarti apabila setiap ada peningkatan satu nilai praktik kerja industri maka akan meningkatkan kesiapan kerja siswa sebesar 0,456.

Tabel 1. Hasil perhitungan sumbangan efektif

Variabel	Sumbangan Efektif (Beta _% x Koefisien Korelasi x 100%)	
Praktik Kerja Industri (X ₁)	0,538 0,594 100% 32%	x x = =
Peran Guru Pembimbing Konseling (X ₂)	0,201 0,349 100% 7%	x x = =
Total	39%	

(Sumber: data diolah 2022)

Berdasarkan hasil perhitungan sumbangan efektif pada tabel 1, menyatakan bahwa besaran sumbangan efektif yang diberikan variabel praktik kerja industri (X₁) terhadap kesiapan kerja siswa (Y) sebesar 32%. Melalui data tersebut dapat dikatakan apabila pelaksanaan praktik kerja industri semakin meningkat, maka kesiapan kerja siswa juga akan ikut meningkat.

2. Peran guru pembimbing konseling

Hipotesis kedua pada penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh peran guru pembimbing konseling terhadap kesiapan kerja siswa kelas XII kompetensi keahlian OTKP di SMK Negeri 1 Karanganyar. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa peran guru pembimbing konseling berpengaruh positif terhadap kesiapan kerja siswa, hal tersebut dapat dibuktikan dengan melihat nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,050 > 1,99495$) dengan nilai signifikansi sebesar $0,044 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh peran guru pembimbing konseling (X₂) terhadap kesiapan kerja siswa (Y) terbukti kebenarannya.

Seorang guru pembimbing konseling tidak hanya bertugas untuk membimbing siswa dalam hal akademik tetapi juga bertugas untuk membimbing karir siswa. Tugas pokok guru pembimbing konseling yang terdapat pada Keputusan Menteri No 84 (1993) tentang Jabatan Fungsional Guru dan Angka Kreditnya pada pasal 3 ayat 2 yaitu untuk menyusun, melaksanakan, mengevaluasi pelaksanaan, analisis hasil pelaksanaan, dan juga tidak lanjut dalam program bimbingan terhadap siswa yang menjadi tanggungjawabnya. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa guru pembimbing konseling bertanggungjawab penuh terhadap bimbingan karir siswa. Salah satu tujuan bimbingan karir menurut Azam (2016) adalah memberikan pemahaman diri mengenai kemampuan, minat dan kepribadian yang berkaitan dengan pekerjaan.

Berdasarkan hasil pengumpulan data angket yang telah dilakukan kepada 72 responden siswa kelas XII kompetensi keahlian OTKP SMK Negeri 1 Karanganyar tahun ajaran 2022/2023 yang telah ditabulasi dapat diketahui bahwa nilai tertinggi yang diperoleh dari angket variabel peran guru pembimbing konseling ada pada pernyataan butir 3 dengan skor 289 yang berbunyi “guru pembimbing konseling membantu saya untuk mengetahui kelemahan yang saya miliki”. Pernyataan tersebut merupakan pernyataan positif dengan skor 1-4 dimana skor 1 untuk “Sangat Tidak Setuju (STS)” dan skor 5 untuk “Sangat Setuju (SS)”. Hal tersebut menunjukkan bahwa guru pembimbing konseling telah membantu memberikan pemahaman diri terhadap siswa sehingga dapat membantu siswa dalam menemukan minat maupun bakat yang dimilikinya.

Sedangkan skor terendah terdapat pada butir pernyataan nomor 14 dengan skor 248 yang berbunyi “guru pembimbing konseling mengadakan diskusi berkaitan dengan karir yang akan saya pilih”. Pernyataan tersebut merupakan pernyataan positif dengan skor 1-5 dimana skor 1 untuk “Sangat Tidak Setuju (STS)” dan skor 5 untuk “Sangat Setuju (SS)”. Hal tersebut menunjukkan bahwa bimbingan yang diberikan guru pembimbing konseling dalam mendiskusikan hal yang berkaitan dengan karir bersama siswa masih belum maksimal karena setelah mengetahui minat atau bakat yang dimilikinya, siswa perlu diberikan bimbingan secara komprehensif dalam menentukan karir.

Tabel 2.

Hasil analisis regresi linier berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	25.280	7.389
Praktik Kerja Industri (X ₁)	.456	.083
Peran Guru Pembimbing Konseling (X ₂)	.207	.101

(Sumber: data diolah 2022)

Hasil analisis regresi linier berganda pada tabel 2, diperoleh nilai koefisien regresi pada variabel peran guru pembimbing konseling (X₂) sebesar 0,207 bernilai positif yang berarti apabila setiap ada peningkatan 1 nilai dari peran guru pembimbing konseling maka akan meningkatkan kesiapan kerja siswa sebesar 0,207. Selanjutnya berdasarkan hasil perhitungan sumbangan efektif pada tabel 4.12 menyatakan bahwa besaran sumbangan efektif yang diberikan variabel peran guru pembimbing konseling (X₂) terhadap kesiapan kerja siswa (Y) sebesar 7%. Melalui data tersebut dapat dikatakan apabila peran guru pembimbing konseling masih belum maksimal dalam membimbing siswa, seperti guru belum melakukan secara maksimal kegiatan diskusi atau bimbingan mengenai karir siswa sehingga peran guru pembimbing konseling perlu ditingkatkan lagi karena berdasarkan data hasil penelitian diketahui apabila peran guru pembimbing konseling semakin meningkat, maka kesiapan kerja siswa juga akan ikut meningkat

3. Kesiapan kerja

Hipotesis ketiga pada penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh praktik kerja industri dan peran guru pembimbing konseling terhadap kesiapan kerja siswa kelas XII kompetensi keahlian OTKP di SMK Negeri 1 Karanganyar. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh praktik kerja industri dan peran guru pembimbing konseling secara bersama-sama terhadap kesiapan kerja siswa, hal tersebut dapat dibuktikan dengan melihat F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($22,025 > 3,13$) dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh praktik kerja industri (X₁) dan peran guru pembimbing konseling (X₂) terhadap kesiapan kerja siswa (Y) terbukti kebenarannya.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan $\hat{Y} = 25,280 + 0,456X_1 + 0,207X_2$ yang berarti koefisien regresi variabel praktik kerja industri (X₁) dan peran guru pembimbing konseling (X₂) bertanda positif, dengan demikian peningkatan praktik kerja industri dan peran guru pembimbing akan mempengaruhi peningkatan kesiapan kerja siswa kelas XII kompetensi keahlian OTKP di SMK Negeri 1 Karanganyar. Selanjutnya berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi pada tabel 4,10 menunjukkan nilai R² sebesar 0,390 yang berarti

pengaruh yang diberikan oleh variabel Praktik Kerja Industri (X_1) dan Peran Guru Pembimbing Konseling (X_2) terhadap variabel Kesiapan Kerja Siswa (Y) adalah sebesar 39%.

Ciri-ciri kesiapan mental kerja menurut Widodo (2012) yaitu memiliki pertimbangan yang logis, memiliki kemampuan kerjasama, memiliki sikap kritis, memiliki kemampuan beradaptasi, memiliki tanggungjawab dan memiliki ambisi untuk maju. Seorang siswa dapat dikatakan sudah memiliki kesiapan mental kerja ketika berambisi untuk maju ketika bekerja serta memiliki sikap tanggungjawab yang tinggi, dapat beradaptasi pada lingkungan baru terutama lingkungan kerja, kemudian dapat bekerja sama dengan orang lain serta memiliki sikap kritis dan mau menerima ataupun memberikan pendapatnya.

Berdasarkan hasil pengumpulan data angket yang telah dilakukan kepada 72 responden siswa kelas XII kompetensi keahlian OTKP SMK Negeri 1 Karanganyar tahun ajaran 2022/2023 yang telah ditabulasi diketahui bahwa nilai tertinggi pada angket variabel kesiapan kerja siswa terdapat pada butir pernyataan nomor 14 dengan skor 318 yang berbunyi “saya akan memperbaiki diri dalam bersikap untuk karir yang lebih baik”. Pernyataan ini merupakan pernyataan positif dengan skor 1-5, dimana skor 1 untuk “Sangat Tidak Setuju (STS)” dan skor 5 untuk “Sangat Setuju (SS)”. Hal tersebut menunjukkan bahwa siswa memiliki ambisi untuk maju dan mau meningkatkan diri guna mencapai karir yang lebih baik, yang termasuk salah satu ciri kesiapan mental kerja. Selain itu nilai terendah terdapat pada butir pernyataan nomor 6 dengan skor 265 yang berbunyi “saya mudah beradaptasi dengan orang-orang baru”. Pernyataan tersebut merupakan pernyataan positif dengan skor 1-5 dimana skor 1 untuk “Sangat Tidak Setuju (STS)” dan skor 5 untuk “Sangat Setuju (SS)”. Hal tersebut menunjukkan bahwa kemampuan beradaptasi siswa belum maksimal, dimana kemampuan beradaptasi ini merupakan salah satu ciri kesiapan mental kerja.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil data yang diperoleh dan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat diambil simpulan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan praktik kerja industri dan kesiapan kerja siswa kelas XII kompetensi keahlian OTKP di SMK Negeri 1 Karanganyar tahun ajaran 2022/2023, hal tersebut dapat dibuktikan dengan melihat nilai $t_{hitung} 5,504 > t_{tabel} 1,99495$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima. Hasil tersebut dapat menunjukkan bahwa semakin baik pelaksanaan praktik kerja industri maka akan membantu meningkatkan kesiapan kerja siswa. Terdapat pengaruh positif dan signifikan peran guru pembimbing konseling terhadap kesiapan kerja siswa kelas XII kompetensi keahlian OTKP di SMK Negeri 1 Karanganyar tahun ajaran 2022/2023, hal tersebut dapat dibuktikan dengan melihat nilai $t_{hitung} 2,050 >$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,044 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal tersebut membuktikan bahwa semakin tingginya peran guru pembimbing konseling dalam membantu membimbing dan mengarahkan siswa dalam menentukan jenjang karir maka akan meningkatkan kesiapan kerja siswa. Terdapat pengaruh positif dan signifikan praktik kerja industri dan peran guru pembimbing konseling secara bersama-sama terhadap kesiapan kerja siswa kelas XII kompetensi keahlian OTKP di SMK Negeri 1 Karanganyar tahun ajaran 2022/2023, hal itu dapat dibuktikan dengan melihat nilai $F_{hitung} 22,025 > F_{tabel} 3,13$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal tersebut membuktikan bahwa semakin meningkatnya praktik kerja industri dan peran guru pembimbing konseling secara bersama-sama maka akan meningkatkan kesiapan kerja siswa.

Daftar Pustaka

- Alindra, D., Iskandar, G., Rani, dan Totoh, Andayono. (2015). Kontribusi Pengalaman Prakerin terhadap Kesiapan Kerja Siswa Jurusan Teknik Bangunan SMK N 2 Payakumbuh. *Jurnal: CIVED* 3(3), 695-702.
- Ulul, A. (2016). *Bimbingan dan Konseling Perkembangan di Sekolah*. Deepublish.
- Fatimah, S., Murwaningsih, T., dan Susantiningrum. (2022). Pengaruh Praktik Kerja Industri dan Motivasi Memasuki Dunia Kerja terhadap Kesiapan Kerja Siswa. *Jurnal JIKAP*, 6(1), 17-26. <https://doi.org/10.20961/jikap.v6i1.54852>

- Hamalik, O. (2007). *Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan*. Bumi Aksara.
- Ihsan, M. (2018). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesiapan Kerja pada Siswa SMK Negeri 1 Sinjai. *Jurnal Pendidikan*, 6(2), 105-115.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 84. (1993). *Tentang Jabatan fungsional Guru dan Angka Kreditnya*. Diperoleh 15 April 2022, dari https://simpuh.kemenag.go.id/regulasi/kepmenpan_84_93.pdf
- Munandir. (2011). *Program Bimbingan Karier di Sekolah*. Depdiknas Press.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74. (2008). *Tentang Guru*. Diperoleh 15 April 2022, dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/4892/pp-no-74-tahun-2008>
- Sari, P.P., & Sotani, U.T. (2021). Kontribusi Prestasi Belajar Mata Pelajaran Produktif dan Bimbingan Karir terhadap Kesiapan Kerja Siswa Sekolah Menengah Kejuruan. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 6(1), 32-46.
- Sinamo, J. (8). (2005). *Etos Kerja Profesional*. Institut Dharma Mahardika.
- Syaifudin, A. (2009). *Inspiring Teachers Motivating Students and Empowering People*. Diperoleh 1 April 2022, dari <https://www.scribd.com/document/4387745/Pengertian-Pendidikan-system-ganda>
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20. (2003). *Tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Diperoleh 20 April 2022, dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/43920/uu-no-20-tahun-2003>
- Widodo, S. (2012). Hubungan antara Kedisiplinan Belajar dan Motivasi Berprestasi dengan Kesiapan Mental Kerja Siswa Kelas XII SMK Muhammadiyah Prambanan (Skripsi). *Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Firdaus, Z. Z. (2012). Pengaruh Unit Produksi, Prakerin dan Dukungan Keluarga Terhadap Kesiapan Kerja Siswa SMK. *Jurnal Pendidikan Vokasi*, 2(3), 397-409.

Implementasi *e-government* di masa pandemi dalam pelayanan publik oleh Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Sragen

Haniyah Salsabila*, Jumiyanto Widodo

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: haniyah08@student.uns.ac.id

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era Revolusi Industri 4.0 menyebabkan perubahan pada sistem yang ada di masyarakat dan pemerintahan. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam sistem pemerintahan khususnya dalam hal Pelayanan Publik kepada masyarakat menjadi lebih efektif terutama di masa pandemi yang membatasi dimensi ruang pelayanan. *E-Government* yang digunakan pemerintah dapat mempermudah proses penyampaian pelayanan dari masyarakat kepada pemerintah. Penulis memilih Pemerintah Daerah Kabupaten Sragen karena Kabupaten Sragen telah mendapatkan penghargaan dalam best of the best *e-government* Award 2007 dari Warta Ekonomi. Penulis fokus pada penerapan *e-Government* di perangkat daerah khususnya Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Sragen, berdasarkan hasil kajian penerapan *E-Government* oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Sragen belum terlaksana di semua perangkat regional.

Kata kunci: departemen koperasi; pemerintahan digital; usaha mikro, kecil, dan menengah

Abstract

Information and communication technology development in the Industrial Revolution era 4.0 caused changes in existing systems in society and government. The use of information and communication technology in the government system, especially in terms of Public Services to the community, becomes more effective, especially during a pandemic that limits the dimension of service space. E-Government used by the government can facilitate the process of submitting services from the public to the government. The author chose the Regional Government of Sragen Regency because Sragen Regency has received an award in the best of the best e-government Award 2007 from Warta Ekonomi. The author focuses on the implementation of e-government in regional devices, especially the Cooperative and SME Office of Sragen Regency, based on the results of a study of the implementation of E-Government by the Regional Government of Sragen Regency has not been implemented in all regional devices.

Keywords: cooperative department; digital government; micro small and medium enterprises

Received December 28, 2020; Revised January 02, 2021; Accepted February 28, 2023;
Published Online September 02, 2023

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i5.47081>

*Corresponding author

Citation in APA style: Salsabila, H. (2023). Implementasi *e-government* di masa pandemi dalam pelayanan publik oleh Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Sragen. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 7(5), 406-411.
<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i5.47081>

Pendahuluan

Sejak akhir tahun 2019 hampir seluruh negara bagian di dunia diserang oleh wabah virus corona atau sering disebut sebagai *coronavirus disease*. Pandemi yang telah menyerang 10% penduduk di dunia dengan total 64.508.175 kasus per 3 Desember 2020 dan telah menewaskan 1.492.989 jiwa ini juga mempengaruhi berbagai sektor kehidupan manusia mulai dari pendidikan, pekerjaan, bahkan kehidupan bersosial. *World Health Organization (WHO)* menyerukan konsep *Work From Home (WFH)* sejak pandemi mulai menyebar, selain itu muncul peraturan-peraturan baru seperti kewajiban menggunakan masker, kebiasaan mencuci tangan, etika ketika bersin dan batuk, larangan untuk berkerumun dan masih banyak lagi. Di Indonesia sendiri, di masa awal pandemi juga menerapkan konsep *Work From Home (WFH)* dengan tujuan untuk memutus mata rantai persebaran virus, namun karena ketidaksiapan pekerja dalam melaksanakan *Work From Home (WFH)* sehingga banyak perusahaan maupun kantor pemerintah yang mengalami penurunan produktivitas sehingga Pemerintah Indonesia mulai memberikan izin kepada perusahaan untuk menjalankan kembali usahanya dengan sistem *New Normal* yaitu melakukan aktivitas normal dengan tetap mematuhi protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Pandemi virus corona juga mempengaruhi sektor pemerintahan khususnya dalam sistem pelayanan kepada masyarakat, dengan adanya aturan baru yang membatasi aktivitas masyarakat secara tidak langsung berpengaruh ke dalam penurunan aktivitas pelayanan publik oleh pemerintahan kepada masyarakat, padahal di masa pandemi ini kebutuhan masyarakat akan pelayanan pemerintah semakin tinggi, khususnya oleh Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah karena melalui unit ini pemerintah memberikan tunjangan kepada masyarakat dalam rangka penguatan perekonomian masyarakat di masa pandemi. Adanya tunjangan yang diberikan oleh Pemerintah ini menyebabkan masyarakat berbondong-bondong untuk mendaftarkan usaha mereka, hal ini menciptakan masalah baru yakni timbulnya kerumunan yang sulit dikendalikan di Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah hal ini dapat membahayakan kesehatan masyarakat maupun petugas karena banyak masyarakat yang terlibat dalam kerumunan yang melanggar protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, selain itu pelayanan yang per-diberikan kepada masyarakat pun menjadi tidak maksimal.

Solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan menerapkan *E- Government*. *E-government* merupakan pelayanan yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Dengan penerapan e-government dimasa pandemi diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Metode Penelitian

Artikel ini disusun dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang menjabarkan data berdasarkan gabungan antara sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer diperoleh berdasarkan hasil penelusuran melalui website resmi yang dimiliki Pemerintah

Kabupaten Sragen. Sumber data sekunder diperoleh berdasarkan jurnal-jurnal terkait e- government.

Hasil Kajian

Menurut Rianto dkk. (2012), *E-Government* merupakan bentuk aplikasi terkait tata kelola pelayanan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi. Sedangkan Indrajit (2002) menyatakan

bahwa *E-Government* merupakan bentuk interaksi baru antara pemerintah dan masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi. Dapat dikatakan bahwa penerapan *E- Government* merupakan salah satu dampak positif dari perkembangan teknologi dunia. Menurut surat kabar CNN Indonesia seruan *e-government* sudah dicanangkan oleh pemerintah sejak tahun 2014, namun masih perlu banyak perbaikan dalam proses pelaksanaannya, apabila dalam prakteknya pelaksanaan *e-government* berjalan dengan lancar maka hal ini dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam penetapan kebijakan publik oleh pemerintah. Implementasi *E-Government* pada unit Pemerintahan daerah termasuk ke dalam konsepsi *New Administration Law* yang lebih dikenal dengan Hukum Administrasi Baru atau istilah *Good Governance*.

Penerapan *E-government* dalam pemerintahan juga diatur berdasarkan Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* untuk menciptakan pemerintah yang adil, bersih, dan transparan terhadap masyarakat. *E-Government* juga merupakan salah satu cara yang dilakukan untuk menjawab tuntutan masyarakat yaitu:

- a. Masyarakat mengharapkan pelayanan publik dari pemerintah yang dapat mengakomodasi seluruh kepentingan masyarakat, mampu menjangkau seluruh wilayah, serta mudah dijangkau oleh masyarakat.
- b. Masyarakat mengharapkan pemerintah menyediakan tempat atau forum yang dapat digunakan untuk menyampaikan aspirasi sebagai pertimbangan dalam perumusan kebijakan publik oleh masyarakat.

Penerapan *e-government* di Indonesia tidaklah mudah mengingat besarnya wilayah Indonesia dan adanya keterbatasan baik dari Sumber Daya Alam (SDA) maupun Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki, hal ini dapat dilihat dari Survei *E-Government Development*

Index (EGDI) yang dilakukan oleh Departemen Ekonomi dan Hubungan Sosial (DESA) Perserikatan Bangsa-Bangsa pada tahun 2018 yang menunjukkan Indonesia berada pada posisi 107 dari 193 negara dalam hal penilaian pelayanan publik berbasis *online (e-government)*. Berikut ini adalah strategi yang dapat diterapkan oleh pemerintah dalam penyusunan sistem *e- government* antara lain, pemerintah perlu menciptakan pemerataan jaringan komunikasi di pusat maupun di wilayah, pemerintah perlu menata kembali sistem kerja pemerintahan pusat dan otonom, pemerintah dapat memanfaatkan teknologi informasi dan teknologi komunikasi dengan lebih maksimal, pemerintah perlu melakukan pelatihan tenaga kerja dengan tujuan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), dan yang utama pemerintah perlu memperhatikan kematangan perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi dari program *e-government* yang dijalankan pemerintah.

Strategi lain yang dapat diterapkan adalah dengan penerapan *e-government* pada tingkat pemerintahan daerah, hal ini juga dapat digunakan untuk meningkatkan angka melek teknologi pada masyarakat daerah selain itu, dengan lingkup populasi yang kecil maka tingkat keberhasilan pelaksanaan *e-government* juga akan semakin tinggi. Terciptanya keberhasilan pada pelaksanaan di tingkat daerah juga akan mempengaruhi sistem pelayanan di tingkat nasional karena masyarakat mulai terbiasa beralih ke sistem online yang lebih mudah dan lebih cepat sehingga penyesuaiannya akan jauh lebih mudah. Pemerintah daerah tersusun atas beberapa perangkat daerah, pada daerah provinsi perangkat daerah tersusun atas sekretariat daerah, dinas daerah, dan lembaga teknis daerah, pada tingkat daerah kabupaten/kota perangkat daerah terdiri atas sekretariat daerah, dinas daerah, lembaga teknis daerah, serta kecamatan dan kelurahan.

Pemerintah Daerah Kabupaten Sragen merupakan salah satu daerah percontohan dalam kesuksesan penerapan *e-government* dalam pelayanan kepada masyarakat. Indikator kesuksesan

pelaksanaan e-government berdasarkan teori pengukuran dari *The UN Web Measure Index* menurut Lee (2009) terdiri dari beberapa tahapan yaitu:

- a. Tahap *Emerging*, yang ditandai dengan kepemilikan *web* resmi pemerintah daerah.
- b. Tahap *Enhanced*, yang ditandai dengan ketersediaan informasi mengenai kebijakan publik yang diterapkan oleh pemerintah.
- c. Tahap *Interactive*, yang ditandai dengan ketersediaan layanan yang berbasis *online*.
- d. Tahap *Transactional*, yang ditandai dengan adanya interaksi 2 arah antara pemerintah dan masyarakat.
- e. Tahap *Connected*, yang ditandai dengan terciptanya hubungan antara masyarakat dan pemerintah sebagai bentuk respon akan kebutuhan masyarakat.

Pemerintah Kabupaten Sragen memiliki beberapa aplikasi sebagai wujud pelaksanaan *e- government* yang diklasifikasikan ke dalam 2 jenis sistem, yaitu sistem Front Office Management Information dan sistem Back Office Management Information. Sistem Front Office Management merupakan sistem yang berhubungan dalam hal pelayanan kepada publik yang didalamnya terdapat beberapa aplikasi penunjang pelayanan antara lain:

- a. Portal Web Pemerintah Kabupaten Sragen.
- b. Email.
- c. Crisis Center.
- d. Sistem Informasi Geografi (SIG).
- e. Sistem Administrasi Kependudukan (SIMDUK).
- f. Sistem Perijinan Terpadu dengan sistem one step service.
- g. Sistem Jaringan Data Informasi Hukum (SJDIH).
- h. Aplikasi perdagangan antar wilayah.
- i. Layanan Pengaduan.

Pandemi Covid-19 yang menyerang dunia sejak akhir tahun 2019 lalu memaksa perubahan sistem pelayanan publik beralih dari yang konvensional ke sistem online (daring), Pemerintah Kabupaten Sragen tentunya lebih siap dengan kebijakan baru ini sebab praktek pelaksanaan e-government di Kabupaten Sragen telah dimulai sejak tahun 2003 dan mengalami perkembangan yang cukup pesat antara tahun 2011-2016, meskipun belum sempurna namun sudah cukup efektif. Dilihat dari sisi kependudukan dengan adanya aplikasi sistem administrasi kependudukan (SIMDUK) yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil cukup efektif untuk pengurusan pembuatan e-KTP, Kartu Keluarga, dsb. Perkembangan berita tentang Covid-19 ataupun yang lainnya juga selalu di update melalui portal resmi pemerintah kabupaten.

Dilihat dari sisi perekonomian dimasa pandemi ini Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah bekerjasama untuk melindungi kesejahteraan masyarakat dengan cara memberikan tunjangan sosial kepada masyarakat yang disalurkan melalui dinas terkait. Pemerintah melalui kecamatan memberikan tunjangan untuk disalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan, pemerintah melalui Dinas Koperasi dan UMKM memberikan tunjangan bagi pengusaha UMKM terdampak Covid yang telah melakukan verifikasi usaha pada dinas terkait. Situs resmi Dinas Koperasi dan UMKM kabupaten Sragen yaitu dinkop.sragenkab.go.id di dalamnya terdapat form terkait pendaftaran usaha, pendaftaran merk dagang, ijin usaha, perjanjian usaha dan lain sebagainya. Adanya sistem tersebut dapat memudahkan pengusaha ataupun masyarakat untuk mendaftarkan usaha ataupun mengajukan kebutuhan lain.

Dinas Koperasi dan UMKM Pemerintah Kabupaten Sragen juga memiliki fungsi yang lain, yaitu:

- a. Perumusan kebijakan publik bagi Koperasi dan UMKM.
- b. Melakukan Koordinasi kebijakan.
- c. Melaksanakan Kebijakan terkait koperasi dan UMKM

Berikut adalah realisasi indikator kinerja dinas koperasi dan UKM Kabupaten Sragen tahun 2019:

Tabel 1

Realisasi Kinerja Sasaran 2019

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Satuan	Target	Realisasi	Capaian
1	2	3	4	5	6
Meningkatnya kemandirian ekonomi daerah melalui peningkatan kualitas koperasi serta usaha mikro dan kecil	% koperasi sehat	%	60	42,31%	70,52%
	% meningkatnya usaha mikro menjadi kecil	%	1	1,55%	155%

Berdasarkan tabel 1 dapat disimpulkan bahwa realisasi kinerja Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Sragen menunjukkan hasil yang cukup baik meskipun belum mencapai target yang ditentukan. Dalam praktek pelaksanaan *e-government* oleh Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Sragen mengalami beberapa kendala antara lain, jumlah tenaga kerja yang terbatas, kualitas SDM yang belum maksimal, serta keterbatasan infrastruktur yang dimiliki oleh Dinas Koperasi dan UMKM. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan mengadakan pelatihan-pelatihan bagi tenaga kerja dengan tujuan untuk meningkatkan kemampuan tenaga kerja, mengikuti sosialisasi dari kementerian terkait dalam hal ini adalah kominfo, serta menggunakan tenaga kontrak.

Simpulan Dan Saran

Praktek Pelaksanaan *e-government* telah diterapkan di Indonesia sejak awal tahun 2000, meskipun belum maksimal dalam penerapannya, pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan berbasis *online (daring)*. Terjadinya pandemi memaksa sektor pelayanan pemerintah menggunakan sistem *e-government* dengan maksimal, yang tentunya membawa dampak positif yaitu masyarakat dan petugas untuk mulai berlatih dan terbiasa dengan menggunakan sistem *online* yang secara tidak langsung membawa kemajuan bagi masyarakat. Pemerintah Daerah Kabupaten Sragen merupakan salah satu daerah yang telak melaksanakan *e- government* sejak lama sehingga hanya diperlukan penyesuaian agar lebih tersistem dengan baik. Saran yang dapat saya berikan untuk Pemerintah Daerah Kabupaten Sragen adalah penerapan sistem *e-government* diberbagai sektor pemerintahan, karena hingga saat ini belum semua sektor pemerintahan dapat menerapkan *e-government*. Pelatihan kepada pegawai dan masyarakat perlu ditingkatkan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat lebih maksimal dan aspirasi dari masyarakat dapat tersampaikan dengan baik. Peningkatan sarana- prasarana penunjang pelaksanaan *e-governement* juga diperlukan untuk meminimalisasi terjadinya permasalahan dalam proses pelayanan. Kemauan dan semangat untuk perubahan yang lebih baik perlu dijaga agar kemajuan dapat tercapai.

Daftar Pustaka

- Rianto, B., & Lestari, T. (2012). Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik. *CV Putra Media Nusantara (PMN)*.
- Indonesia, P.R. 2003. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. *Sekretaris Negara*.
- Indrajit, R. E. 2002. *Membangun Aplikasi e-Government*. PT. Elek Media Komputindo.
- Kurnia, T.S., Rauta, U., & Siswanto, A. 2017. E-Government dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di Indonesia. *Masalah-masalah Hukum*, 46(2), 170-181.
- Prayogo, Y.A. (2012). Strategi Dinas Perindustrian Koperasi dan UMKM Kabupaten Sragen dalam Pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Mandiri di Kabupaten Sragen. (Skripsi). Universitas Sebelas Maret.
- Santoso, S., & Jati, N.C. (2020), Analisis Ketepatan Kebijakan Pembinaan UMKM di Kecamatan Kedawung Kabupaten Sragen. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 33-50.
- Setiawan, A., Hermi R., & Manar, D.G. (2013). Efektivitas Penerapan E-government Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sragen Dalam Program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK). *Journal of Politic and Government Studies*, 2(3), 1-15.

Pengaruh sarana prasarana dan lingkungan keluarga terhadap motivasi belajar pembelajaran daring mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran

Lailatul Syafa'ah*, Cicilia Dyah Sulistyaningrum Indrawati, Muhammad Choerul Umam

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: lailatulsyafaah670@student.uns.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) pengaruh sarana prasarana terhadap motivasi belajar daring siswa PAP, (2) pengaruh lingkungan keluarga terhadap motivasi belajar daring siswa PAP, dan (3) pengaruh sarana prasarana dan lingkungan keluarga terhadap motivasi belajar daring siswa PAP. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dengan populasi sebanyak 158 siswa PAP angkatan 2020 dan 2021. Sampel yang digunakan adalah 113 siswa PAP. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Proportionate Stratified Random Sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan sarana prasarana terhadap motivasi belajar berdasarkan hasil uji t ($t_{hitung} = 3,531 > t_{tabel} = 1,981$) dan sig. $0,001 < 0,05$, (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan lingkungan keluarga terhadap motivasi belajar berdasarkan hasil uji t ($t_{hitung} = 3,755 > t_{tabel} = 1,981$) dan sig. $0,000 < 0,05$, dan (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan sarana prasarana dan lingkungan keluarga terhadap motivasi belajar berdasarkan hasil uji F ($F_{hitung} = 22,849 > F_{tabel} = 3,08$) dan sig. $0,000 < 0,05$).

Kata kunci: hubungan keluarga; infrastruktur; tekad belajar

Abstract

The purpose of this study was to determine (1) the effect of infrastructure on the online learning motivation of PAP students, (2) the influence of the family environment on the online learning motivation of PAP students, and (3) the influence of infrastructure and family environment on the online learning motivation of PAP students. This study uses a quantitative approach with a survey method with a population of 158 PAP students in the class of 2020 and 2021. The sample used is 113 PAP students. The sampling technique used is proportionate stratified random sampling. The results showed that (1) there was a positive and significant effect of infrastructure on learning motivation based on the results of the t-test ($t_{count} = 3,531 > t_{table} = 1,981$) and sig. $0.001 < 0.05$, (2) there is a positive and significant effect of the family environment on learning motivation based on the results of the t-test ($t_{count} = 3.755 > t_{table} = 1.981$) and sig. $0.000 < 0.05$, and (3) there is a simultaneous positive and significant effect of infrastructure and family environment on learning motivation based on the results of the F test ($F_{count} = 22.849 > F_{table} = 3.08$) and sig. $0.000 < 0.05$).

Keywords: family environment; infrastructure; learning motivation

Received September 08, 2022; Revised September 19, 2022; Accepted September 19, 2022; Published Online September 02, 2023

**Corresponding author*

Citation in APA style: Syafa'ah, L., Sulistyaningrum, C.D., Umam, M.C. (2023). Pengaruh sarana prasarana dan lingkungan keluarga terhadap motivasi belajar pembelajaran daring mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 7(5), 412-422. <https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i5.65056>

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i5.65056>

Pendahuluan

Salah satu aspek kehidupan yang penting yaitu pendidikan. Semua orang tanpa kecuali mempunyai hak untuk mendapatkan pendidikan. Namun munculnya pandemi Covid-19 atau *Coronavirus Disease 19* sejak akhir tahun 2019 yang melanda seluruh dunia, kini muncul sebuah peraturan baru terkait dengan pembatasan jaga jarak (*physical distancing*). Berbagai kebijakan terkait pembatasan sosial diterapkan oleh Pemerintah untuk meminimalisir penyebaran virus *corona*. Pembatasan sosial ini berdampak pada sendi kehidupan tak terkecuali di bidang Pendidikan, khususnya dengan adanya pemberlakuan *Work From Home* (WFH) bagi berbagai instansi hingga pada akhirnya muncul metode baru dalam rangka penyesuaian terhadap kondisi pandemi yaitu metode pembelajaran daring. Metode pembelajaran yang semulanya pembelajaran konvensional kini berubah menjadi pembelajaran *online* atau pembelajaran daring. Hal ini berlaku di seluruh jenjang pendidikan tanpa terkecuali. Pembelajaran daring dianggap sebagai solusi di bidang pendidikan, seperti penelitian Febrianto dkk. (2020) pembelajaran daring memungkinkan peserta didik dengan keterbatasan waktu dan jarak geografis agar tetap mendapatkan pendidikan.

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan mengeluarkan Surat Edaran dengan Nomor 36962/MPK.A/HK/2020 terkait pembelajaran secara daring dan bekerja dari Rumah dalam Rangka penyebaran *Coronavirus Disease* (Covid-19). Pada bagian keempat, dijelaskan bahwa akan memberlakukan pembelajaran secara daring dari rumah bagi siswa dan mahasiswa. Pada tanggal 16 Maret 2020, Universitas Sebelas Maret mengeluarkan Surat Edaran dengan Nomor 1480/UN27/HK/2020 tentang Kewaspadaan diri, Kesiapsiagaan serta Tindakan Antisipasi Pencegahan Penyebaran Infeksi Covid-19 di Lingkungan Universitas Sebelas Maret. Terdapat enam poin yang disampaikan, salah satunya yaitu mengubah bentuk perkuliahan luring (tatap muka) menjadi pembelajaran daring. Namun kasus Penyebaran Covid-19 mengalami lonjakan pada akhir tahun 2021 sampai awal tahun 2022. Sehingga surat edaran tersebut tidak hanya berlaku sampai tanggal 28 Maret saja namun hingga pada waktu yang belum bisa ditentukan.

Pembelajaran daring yaitu pembelajaran yang berlangsung menggunakan jaringan internet yang berlangsung secara tidak tatap muka antara pengajar dan peserta didik (Pohan, 2020). Dalam penelitian Khasanah dkk. (2020) bahwa dengan munculnya covid-19 menjadi kondisi yang tidak menentu seperti saat ini, pembelajaran daring sangat diperlukan agar peserta didik tetap mendapat hak belajar tanpa harus membahayakan diri. Adanya metode pembelajaran konvensional luring beralih menjadi daring atau *online* ini tentunya mengakibatkan perubahan kegiatan belajar mengajar. Perubahan yang cukup signifikan ini membuat dorongan dalam diri individu mengalami penurunan. Setiap individu memiliki dorongan untuk melakukan suatu hal. Dorongan inilah yang disebut dengan motivasi.

Motivasi sangat diperlukan dalam kegiatan belajar maupun pembelajaran. Mahasiswa yang memiliki motivasi belajar yang tinggi lebih mudah mengikuti proses pembelajaran dengan baik dari pada mahasiswa dengan motivasi belajar yang rendah. Namun pada realitanya, adanya pembelajaran daring yang berlangsung lama membuat mahasiswa mengalami penurunan motivasi. Peneliti melakukan penyebaran survei kuesioner pra penelitian dengan mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran (PAP) sebanyak 20 responden.

Tabel 1
Hasil Kuesioner Pra Penelitian Mahasiswa PAP

No.	Motivasi Belajar	Jumlah	Persentase
1	Tinggi	2	10%
2	Sedang	5	25%
3	Rendah	13	65%
Total		20	100%

Menurut Putra dan Wikansari (2017), kategori kriteria motivasi ada tiga yaitu motivasi kuat (67-100%), motivasi sedang (34-66%), dan motivasi lemah atau rendah (0-33%). Berdasarkan hasil survei pada tabel 1, terlihat bahwa motivasi belajar tinggi sebanyak 10%, motivasi belajar sedang sebesar 25% dan motivasi belajar yang rendah sebesar 65%. Sejalan dengan hal tersebut, peneliti juga melakukan wawancara dengan 10 mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran terkait motivasi belajar selama pembelajaran daring. Peneliti menemukan permasalahan terkait motivasi belajar diantaranya yaitu; beberapa mahasiswa saat mengikuti pembelajaran disertai dengan kegiatan lain yang berakibat kurang fokus. Kegiatan lain dalam hal ini yaitu melakukan aktivitas secara bersamaan dalam satu waktu. Antusias mahasiswa untuk bertanya dan mengkritisi pertanyaan dari dosen masih terbilang rendah, mahasiswa masih terbilang pasif dalam mengikuti pembelajaran. Nurseto (2012) menyatakan, pembelajaran yang efektif yaitu mahasiswa dan dosen ikut berkontribusi aktif dalam pembelajaran. Ketika mahasiswa aktif di dalam proses pembelajaran maka persentase keberhasilan belajar akan lebih meningkat. Beberapa mahasiswa mempelajari dan mengulas materi hanya untuk mempersiapkan ujian. Inisiatif mahasiswa untuk eksplorasi materi pembelajaran dari luar selain dari dosen yang terkait masih rendah.

Selain itu, peneliti juga menemukan permasalahan terkait sarana prasarana, diantaranya yaitu; banyak mahasiswa mengalami kendala jaringan (sinyal) seperti koneksi data tidak stabil yang menyebabkan sering keluar masuk saat mengikuti pembelajaran daring khususnya saat *video conference* berlangsung, tidak semua mahasiswa diberikan fasilitas Wi-Fi (*wireless fidelity*), minimnya kompatibilitas spesifikasi *device* pembelajaran yang dimiliki mahasiswa. Adapun untuk permasalahan terkait lingkungan keluarga yaitu sebagai berikut; suasana lingkungan keluarga yang kurang kondusif saat mengikuti pembelajaran daring dan adanya pengaruh atau gangguan anggota keluarga yang lain menyebabkan konsentrasi belajar menurun dan beberapa mahasiswa merasa orang tua bersikap kurang memperhatikan perkembangan belajar anak dikarenakan kesibukan dalam pekerjaan.

Nurhidayah (2014) menjelaskan, motivasi belajar dipengaruhi oleh faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Adapun faktor intrinsik yaitu psikologi meliputi minat, sikap, kecerdasan, kemampuan kognitif, dan bakat), sedangkan faktor ekstrinsik meliputi sarana prasarana atau fasilitas, perhatian orang tua, administrasi, kurikulum, pengajar, dan lingkungan (sosial dan alam). Berbagai cara dapat meningkatkan motivasi belajar dengan tidak mengurangi peran masing-masing. Peneliti menetapkan sarana prasarana dan lingkungan keluarga yang selanjutnya ditetapkan sebagai variabel di dalam penelitian ini. Berdasarkan pendapat Shalahuddin, sarana prasarana dan lingkungan keluarga termasuk faktor ekstrinsik yang berpengaruh dalam motivasi belajar. Sejalan dengan permasalahan yang peneliti temukan, faktor yang mempengaruhi motivasi belajar yaitu sarana prasarana dan lingkungan keluarga.

Motivasi belajar yaitu daya penggerak yang berasal dari dalam diri peserta didik yang menimbulkan rasa ingin belajar dan memberikan arah pada kegiatan belajar (Sardiman, 2014). Uno (2016) menyatakan motivasi merupakan dorongan muncul dipengaruhi rangsangan dari dalam maupun dari luar, yang mengakibatkan seseorang berkeinginan untuk mengadakan perubahan tingkah laku atau aktivitas tertentu lebih baik dari keadaan sebelumnya. Uno (2016) berpendapat bahwa motivasi merupakan salah satu yang menentukan kecenderungan untuk sukses. Indikator motivasi belajar menurut Uno (2016) ada enam, diantaranya yaitu; hasrat dan keinginan berhasil, dorongan dan kebutuhan dalam belajar, harapan dan cita-cita masa depan, penghargaan dalam belajar, kegiatan yang menarik dalam belajar, dan lingkungan belajar yang kondusif. Prinsip motivasi belajar menurut Wahab (2016) yaitu; motivasi sebagai penggerak untuk mendorong aktivitas atau kegiatan belajar, motivasi pujian lebih baik dari pada motivasi hukuman, motivasi berkaitan dengan kebutuhan belajar, dan motivasi bisa meningkatkan rasa optimism dalam kegiatan belajar.

Sarana prasarana adalah segala sesuatu berupa peralatan maupun perlengkapan yang secara langsung maupun tidak langsung menunjang dalam proses pembelajaran. Barnawi dan Arifin (2014) menyatakan, sarana pendidikan adalah segala sesuatu berupa peralatan dan perlengkapan secara langsung, sedangkan prasarana pendidikan secara tidak langsung menunjang proses pendidikan yang mencakup seluruh peralatan dan perlengkapan. Puspitasari (2016) menjelaskan, sarana prasarana belajar merupakan alat-alat yang dipergunakan siswa dalam membantu proses belajarnya seperti ruangan belajar, alat-alat pelajaran, penerangan dan suasana

tempat belajar. Dalam penelitian Rahayu dan Utama (2015), sarana dan prasarana tidak bisa dipandang sebelah mata, tanpa adanya sarana dan prasarana dapat menyebabkan pelaksanaan pendidikan tidak berjalan dengan optimal. Adapun indikator sarana prasarana yang digunakan dalam penelitian ini menurut Utami (2020) dan Rahayu dan Haq (2021) yang disesuaikan dengan kondisi selama pembelajaran daring antara lain: (1) ruang belajar, (2) ketersediaan akses jaringan, (3) media pembelajaran elektronik (*e-learning*), dan (4) media pembelajaran berupa aplikasi *online learning*.

Lingkungan keluarga diartikan sebagai kelompok masyarakat terkecil yang terdiri dari orangtua dan anak, sebagai lingkungan pendidikan pertama dan mempunyai pengaruh terhadap tumbuh kembang anak. Lingkungan keluarga merupakan salah satu lingkungan yang sangat dekat dengan anak sehingga kondisi lingkungan keluarga mempunyai pengaruh terhadap tumbuh kembang dan hasil belajar anak. Hasbullah (2013) menyatakan lingkungan keluarga merupakan lingkungan pendidikan pertama, anak mendapatkan didikan dan bimbingan pertama di dalam keluarga. Lingkungan keluarga juga dianggap lingkungan yang utama, karena sebagian besar dari kehidupan anak adalah di dalam keluarga, sehingga pendidikan yang paling banyak diterima oleh anak adalah dalam keluarga. Indikator lingkungan keluarga berdasarkan pendapat Slameto (2015) yaitu cara orangtua mendidik, relasi antar anggota keluarga, suasana rumah, keadaan ekonomi keluarga, pengertian orangtua, dan latar belakang kebudayaan. Adapun indikator lingkungan keluarga yang digunakan dalam penelitian ini antara lain: (1) cara orang tua mendidik, (2) relasi antar anggota keluarga, (3) suasana rumah, dan (4) latar belakang kebudayaan. Adapun fungsi dan keluarga menurut Hasbullah (2013) diantaranya yaitu menanamkan dasar pendidikan moral, peletakan dasar-dasar keagamaan, memberikan dasar pendidikan sosial, menjamin kehidupan emosional anak, dan pengalaman pertama masa kanak-kanak.

Berdasarkan paparan latar belakang, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait pengaruh sarana prasarana dan lingkungan keluarga terhadap motivasi belajar pembelajaran daring mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP UNS.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1) Untuk mengetahui adakah pengaruh sarana prasarana terhadap motivasi belajar pembelajaran daring mahasiswa PAP FKIP UNS. 2) Untuk mengetahui adakah pengaruh lingkungan keluarga terhadap motivasi belajar pembelajaran daring mahasiswa PAP FKIP UNS? 3) Untuk mengetahui adakah pengaruh sarana prasarana dan lingkungan keluarga terhadap motivasi belajar pembelajaran daring mahasiswa PAP FKIP UNS.

Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 158 mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP UNS tahun angkatan 2020 dan 2021 sebanyak 158 mahasiswa. Sampel yang digunakan sebanyak 113 mahasiswa Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP UNS dengan menggunakan rumus slovin. Dalam menentukan jumlah atau besaran sampel tiap angkatan menggunakan rumus alokasi proporsional (Siswoyo dkk., 2012). Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *probability sampling* jenis *proportionate stratified random sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket (kuesioner) dan dokumentasi. Hasil angket (kuesioner) diukur menggunakan skala likert. Data hasil pengukuran melalui skala likert masih tergolong data ordinal yang kemudian dikonversikan menjadi data interval menggunakan metode *successive interval* (MSI) agar dapat di uji statistik dan analisis regresi. Uji validitas melalui korelasi *product moment* dan uji reliabilitas melalui koefisien *cronbach's alpha*. Uji prasyarat yang digunakan yaitu uji normalitas, uji linearitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Sedangkan uji hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, koefisien determinasi dan sumbangan efektif & sumbangan relatif

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian

Tabel 2

Deskripsi Data

Statistics				
		Motivasi Belajar (Y)	Sarana Prasarana (X ₁)	Lingkungan Keluarga (X ₂)
N	Valid	113	113	113
	Missing	0	0	0
Mean		57.32244	41.16752	52.13911
Median		57.95	40.559	51.387
Mode		70.022	37.102*	66.561
Std. Deviation		7.571843	6.050115	7.91212
Minimum		33.748	24.128	33.806
Maximum		73.031	53.892	68.324
Sum		6477.436	4651.93	5891.719

Berdasarkan tabel 2 yaitu data yang berhasil dikumpulkan melalui kuesioner sebanyak 113 responden, variabel motivasi belajar diperoleh hasil nilai tertinggi 73,031, nilai terendah 33,748, *Mean* 57,322, *Median* 57,950, *Mode* (nilai yang sering muncul) 70,022, *sum* (total nilai secara keseluruhan) 647,436, dan *standar deviation* (besaran kelompok data terhadap rata-rata, jika menunjukkan nilai dalam data homogen) sebesar 7,571 yang artinya nilai data dalam variabel Motivasi Belajar termasuk heterogen.

Variabel sarana prasarana diperoleh hasil nilai tertinggi 53,892, nilai terendah 24,128, *Mean* 41,167, *Median* 40,559, *Mode* (nilai yang sering muncul) 37,102, *sum* (total nilai secara keseluruhan) 4651,930, dan *standar deviation* (besaran kelompok data terhadap rata-rata, jika menunjukkan nilai dalam data homogen) sebesar 6,050 yang artinya nilai data dalam variabel sarana prasarana termasuk heterogen.

Variabel lingkungan keluarga diperoleh hasil nilai tertinggi 68,324, nilai terendah 33,806, *Mean* 52,139, *Median* 51,387, *Mode* (nilai yang sering muncul) 66,561, *sum* (total nilai secara keseluruhan) 5891,719, dan *standar deviation* (besaran kelompok data terhadap rata-rata, jika menunjukkan nilai dalam data homogen) sebesar 7,912 yang artinya nilai data dalam variabel lingkungan keluarga termasuk heterogen.

Pengujian normalitas menggunakan Uji Non-Parametrik *One-Sample Kolmogorov-Smirnov SPSS 25.0*. Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 2, nilai signifikansi sebesar $0,200 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Tabel 3

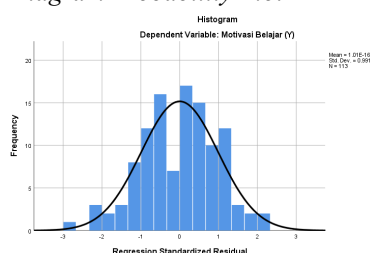
Hasil Uji Normalitas

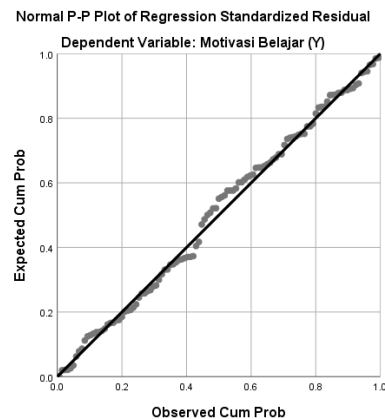
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
Unstandardized Residual			
N			113
	Mean		0
Normal Parameters ^{a,b}	Std. Deviation		6.36440133
	Absolute		0.056
Most Extreme Differences	Positive		0.053
	Negative		-0.056
Test Statistic		0.056	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}	

Berikut merupakan uji normalitas melalui histogram dan *probability plot* menggunakan bantuan *SPSS 25.0* pada tabel 3.

Gambar 1

Diagram Probability Plot



Gambar 2*Histogram Uji Normalitas*

Berdasarkan hasil uji normalitas melalui histogram pada gambar 1 dan *probability plot* pada gambar 2 menunjukkan bahwa data atau titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, serta grafik histogram menunjukkan kurva teratur atau pola distribusi yang normal, sehingga model regresi pada penelitian ini memenuhi asumsi normalitas. Hal ini berarti model regresi layak digunakan untuk memprediksi variabel motivasi belajar berdasarkan masukan dari variabel bebas yaitu sarana prasarana dan lingkungan keluarga.

Uji linearitas untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen bersifat linear atau tidak. Dalam penelitian ini nilai *Sig. Deviation from Linearity* motivasi belajar dengan sarana prasarana sebesar $0,670 > 0,05$, serta nilai *Sig. Deviation from Linearity* motivasi belajar dengan lingkungan keluarga sebesar $0,746 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel dependen dengan variabel independen mempunyai hubungan yang linear.

Uji Multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi interkorelasi (hubungan yang kuat) antar variabel independen (bebas). Model regresi yang baik ditandai dengan tidak terjadi interkorelasi antar variabel independen.

Tabel 4*Hasil Uji Multikolinearitas*

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics
	Standardized			Coefficients			
	Unstandardized		Beta	Coefficients		Tolerance	
	B	Std. Error		B	T		
1 (Constant)	24.729	4.864			5.084	.000	
Sarana Prasarana	.390	.110	.312		3.531	.000	.824
Lingkungan Keluarga	.317	.084	.331		3.750	.000	.824

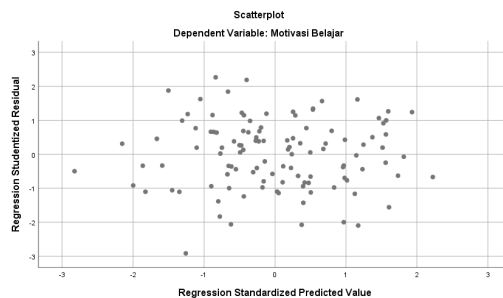
A. Dependent Variable: Motivasi Belajar

Berdasarkan tabel 4 pada nilai VIF, nilai $VIF < 10,0$ maka tidak terjadi multikolinearitas, dan berlaku sebaliknya. Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel 15, dapat diketahui bahwa nilai *Tolerance* $0,824 > 0,10$ dan nilai $VIF 1,213 < 10,0$, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen.

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Penelitian ini menggunakan metode *Scatterplot* dan *Glejser*. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Gambar 3

Diagram Scatterplot



Berdasarkan hasil metode *Scatterplot* pada gambar 3, menunjukkan bahwa titik-titik data penyebar disekitar angka 0, penyebaran titik-titik tidak membentuk pola bergelombang atau tidak berpola, sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Dasar pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas menggunakan metode *Glejser*.

Tabel 5

Uji heteroskedastisitas Metode Glejser

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	T	
1 (Constant)	7.100	2.742		2.589	.011
Sarana Prasana	-.108	.062	-.180	-1.739	.085
Lingkungan Keluarga	.049	.048	.107	1.030	.305

A. Dependent Variable: Abs Res

Berdasarkan uji heteroskedastisitas pada tabel 5, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada variabel sarana prasarana (X_1) sebesar 0,85 (Sig. 0,085 > 0,05) dan nilai signifikansi pada variabel lingkungan keluarga (X_2) sebesar 0,305 (Sig. 0,305 > 0,05), sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Diketahui persamaan regresi yaitu $Y = 24,729 + 0,390X_1 + 0,317X_2 + \epsilon$. Nilai konstan (Y) sebesar 24,729 artinya jika variabel Sarana Prasarana (X_1) dan Lingkungan Keluarga (X_2) nilainya adalah 0 (nol), maka variabel Motivasi Belajar akan berada pada angka 24,729. Koefisien regresi (X_1) dari perhitungan linier berganda didapat nilai coefficient (b_1) = 0,390. Hal ini berarti setiap ada peningkatan Sarana Prasarana (X_1) maka Motivasi Belajar akan meningkat, dengan anggapan variabel Lingkungan Keluarga (X_2) adalah konstan. Koefisien regresi (X_2) dari perhitungan linier berganda didapat nilai coefficient (b_2) = 0,317. Hal ini berarti jika mempunyai Lingkungan Keluarga (X_2) baik maka Motivasi Belajar akan meningkat, dengan anggapan variabel Sarana Prasarana (X_1) adalah konstan.

Uji t dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara parsial yang diberikan variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Dasar pengambilan keputusan jika nilai sig. < 0,05 atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima atau terdapat pengaruh variabel X terhadap Y.

Tabel 6

Hasil Uji t

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	T	
1 (Constant)	24.729	4.864		5.084	.000
Sarana Prasana	.390	.110	.312	3.531	.001
Lingkungan Keluarga	.317	.084	.331	3.755	.000

A. Dependent Variable: Motivasi Belajar

Berdasarkan uji t pada tabel 6, diperoleh nilai Sig. Untuk pengaruh Sarana Prasarana (X_1) terhadap Motivasi Belajar (Y) sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 3,531 > t_{tabel} 1,981$, dan nilai Sig. Untuk pengaruh Lingkungan Keluarga (X_2) terhadap Motivasi Belajar (Y) sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 3,755 > t_{tabel} 1,981$. Dapat disimpulkan bahwa Sarana Prasarana (X_1) berpengaruh terhadap Motivasi Belajar (Y) serta Lingkungan Keluarga (X_2) berpengaruh terhadap Motivasi Belajar (Y).

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (X) secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen (Y). Dasar pengambilan keputusan jika nilai sig. $< 0,05$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima atau terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

Tabel 7

Hasil Uji F

Anova ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1884.647	2	942.324	22.849	.000 ^b
Residual	4536.628	110	41.242		
Total	6421.275	112			

A. Dependent Variable: Motivasi Belajar
B. Predictors: (Constant), Lingkungan Keluarga, Sarana Prasana

Berdasarkan uji F pada tabel 7, diperoleh nilai Signifikansi untuk Sarana Prasarana (X_1) dan Lingkungan Keluarga (X_2) secara simultan terhadap Motivasi Belajar (Y) sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 22,849 > F_{tabel} 3,08$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa Sarana Prasarana (X_1) dan Lingkungan Keluarga (X_2) berpengaruh secara simultan terhadap Motivasi Belajar (Y).

Analisis koefisiensi determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase (%) pengaruh yang diberikan variabel independen (X) secara simultan terhadap variabel dependen (Y).

Tabel 8

Hasil Analisis Koefisiensi Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.542 ^a	.294	.281	6.421999

A. Predictors: (Constant), Lingkungan Keluarga (X_2), Sarana Prasana (X_1)

Berdasarkan tabel 8, dapat diketahui nilai *R Square* sebesar 0,294 atau 29,4%. Artinya pengaruh sarana prasarana (X_1) dan Lingkungan Keluarga (X_2) secara simultan terhadap Motivasi Belajar (Y) sebesar 29,4%.

Sumbangan Efektif digunakan untuk mengukur sumbangan suatu variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Sumbangan relatif digunakan untuk mengukur sumbangan tiap variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Hasil perhitungan sumbangan efektif (SE) dari variabel sarana prasarana sebesar 0,140 atau 14,0% dan sumbangan efektif dari variabel lingkungan keluarga sebesar 0,154 atau 15,4%. Penjumlahan dari sumbangan efektif seluruh variabel independent adalah sama dengan jumlah nilai *R Square* (R^2) yaitu senilai 0,289 atau 28,9%.

Sumbangan relatif dari variabel sarana prasarana sebesar 0,48 atau 48% dan sumbangan relatif dari variabel lingkungan keluarga sebesar 0,52% atau 52%. Penjumlahan seluruh sumbangan relatif variabel independent yaitu sebesar 1 atau sama dengan 100%. Berdasarkan perhitungan sumbangan efektif dan sumbangan relatif dapat diketahui bahwa variabel lingkungan keluarga lebih dominan mempengaruhi variabel motivasi belajar dibandingkan dengan variabel sarana prasarana

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuraikan di atas, maka dapat dikemukakan pembahasan sebagai berikut: Hasil uji koefisien regresi dari variabel sarana prasarana terhadap motivasi belajar bernilai positif sebesar 0,390, sehingga dapat dikatakan bahwa sarana prasarana berpengaruh positif terhadap motivasi belajar yang dibuktikan pula melalui uji t dengan perolehan nilai t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} (nilai t_{hitung} 3,531 > t_{tabel} 1,981) dengan taraf signifikansi 0,001. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, artinya sarana prasarana mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap motivasi belajar. Sumbangan efektif untuk variabel sarana prasarana sebesar 14,0% dan sumbangan relatif sebesar 48%. Dengan demikian, hipotesis pertama (H_2) yang menyatakan “terdapat pengaruh sarana prasarana terhadap motivasi belajar pembelajaran daring mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP UNS” dapat dibuktikan.

Berdasarkan penelitian Rahayu dan Utama (2015) bahwa sarana prasarana tidak dapat diabaikan dalam proses pembelajaran karena tanpa adanya sarana prasarana, pelaksanaan pembelajaran tidak akan berjalan dengan baik. Hasil penelitian Nafis dkk. (2019) bahwa semakin lengkap sarana prasarana belajar mahasiswa maka semakin tinggi motivasi belajar mahasiswa, dan sebaliknya semakin rendah kualitas sarana dan prasarana belajar, maka motivasi belajar mahasiswa juga semakin rendah. Berdasarkan hasil penelitian Mas'udatul dkk. (2021) bahwa terdapat pengaruh secara parsial dan signifikan antara sarana prasarana terhadap motivasi belajar. Hal ini dibuktikan dari hasil perhitungan analisis regresi nilai koefisien 0,223 hal ini berarti setiap ada peningkatan satu satuan variabel sarana prasarana, maka akan menyebabkan peningkatan terhadap motivasi belajar sebesar 0,223 dengan asumsi variabel motivasi belajar adalah konstan. Nilai signifikansi sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$). Serta berdasarkan hasil penelitian Jannah dan Tatang (2018) bahwa sarana prasarana pembelajaran memiliki hubungan kuat dengan motivasi belajar siswa dibuktikan dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($53,930 > 4,043$). Sarana dan prasarana memiliki pengaruh yang kuat terhadap motivasi belajar siswa sebesar 53%.

Hasil uji koefisien regresi dari variabel lingkungan keluarga terhadap motivasi belajar bernilai positif sebesar 0,317, sehingga dapat dikatakan bahwa lingkungan keluarga berpengaruh positif terhadap motivasi belajar yang dibuktikan pula melalui uji t dengan perolehan nilai t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} (nilai t_{hitung} 3,775 > t_{tabel} 1,981) dengan taraf signifikansi 0,000. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, artinya lingkungan keluarga mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap motivasi belajar. Sumbangan efektif untuk variabel sarana prasarana sebesar 15,4% dan sumbangan relatif sebesar 52%. Dengan demikian, hipotesis kedua (H_2) yang menyatakan “terdapat pengaruh lingkungan keluarga terhadap motivasi belajar pembelajaran daring mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP UNS” dapat dibuktikan.

Berdasarkan hasil penelitian Rachmah dkk. (2019) bahwa lingkungan keluarga yang positif akan berdampak pada motivasi belajar, semakin bagus serta positif lingkungan keluarga maka semakin bagus juga motivasi dan minat belajarnya. Lingkungan keluarga termasuk dalam lingkungan sosial yang mempengaruhi motivasi belajar. Hasil penelitian Sholekhah (2021) menyatakan lingkungan belajar berpengaruh terhadap motivasi belajar secara positif dan signifikan yang dibuktikan dengan hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,186 > 1,981$) dan Sig. ($0,031 < 0,05$). Hasil penelitian Muhasiye (2017) lingkungan keluarga memegang peranan penting bagi siswa dalam meningkatkan proses kegiatan belajar serta lingkungan keluarga memiliki pengaruh terhadap motivasi belajar siswa yang dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,506 > 2,030$). Hasil penelitian oleh Nugrahini & Margunani (2015) bahwa Motivasi belajar siswa dipengaruhi oleh berbagai faktor baik dari dalam diri siswa, maupun dari luar. Lingkungan keluarga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi belajar siswa sebesar 17,8% dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,626 > 1,9977$). Hasil penelitian oleh Whitaker dkk. (2012) bahwa lingkungan dan karakteristik keluarga merupakan faktor penting dalam menentukan motivasi belajar.

Sarana prasarana dan lingkungan keluarga secara simultan berpengaruh terhadap motivasi belajar. Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil uji ANOVA atau uji F yang diperoleh F_{hitung} 22,849 > F_{tabel} 3,08 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan melihat hasil perhitungan di atas, maka probabilitas lebih kecil dari 0,05 dan F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} , artinya H_0 ditolak dan H_3 diterima atau dapat dikatakan model regresi dapat digunakan untuk memprediksi motivasi belajar pembelajaran daring.

Sedangkan hasil analisis regresi linear berganda juga diperoleh persamaan $Y = 24,729 + 0,390X_1 + 0,317X_2 + \epsilon$ yang menunjukkan bahwa koefisiensi regresi linear untuk variabel sarana prasarana (X_1) sebesar 0,390 dan lingkungan keluarga variabel (X_2) sebesar 0,317, artinya setiap peningkatan satu satuan variabel sarana prasarana dan lingkungan keluarga akan menyebabkan peningkatan motivasi belajar. Jadi dapat disimpulkan, jika terjadi kenaikan satu satuan variabel sarana prasarana akan menyebabkan kenaikan motivasi belajar sebesar 0,390 dan jika terjadi kenaikan satu satuan variabel lingkungan keluarga akan menyebabkan kenaikan motivasi belajar sebesar 0,317. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H_3) yang menyatakan “terdapat pengaruh sarana prasarana dan lingkungan keluarga secara bersama-sama terhadap motivasi belajar pembelajaran daring mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP UNS” dapat dibuktikan.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan pendapat Nurhidayah (2014) menyatakan bahwa motivasi belajar dipengaruhi oleh faktor intrinsik dan ekstrinsik. Faktor ekstrinsik meliputi lingkungan (alam dan sosial), perhatian orang tua, kurikulum, pengajar, sarana prasarana atau fasilitas, dan administrasi. Berdasarkan hasil penelitian Rachmah dkk. (2019) bahwa lingkungan keluarga termasuk lingkungan sosial. Sarana prasarana dan lingkungan keluarga termasuk faktor yang mempengaruhi motivasi belajar. Hasil penelitian Lestari (2016) bahwa secara langsung terdapat pengaruh positif dan signifikan lingkungan keluarga dan fasilitas belajar terhadap motivasi belajar. Hasil penelitian Rachmah (2019) bahwa terdapat pengaruh langsung antara lingkungan keluarga terhadap motivasi belajar disebabkan kondisi keluarga yang kondusif dapat menumbuhkan kembangkan motivasi dalam belajar dan terdapat pengaruh langsung antara fasilitas belajar terhadap motivasi belajar disebabkan adanya fasilitas yang lengkap dan memadai serta dengan pemanfaatan yang maksimal maka menumbuhkan motivasi belajar. Hasil penelitian Imanti (2019) bahwa terdapat pengaruh positif secara parsial maupun simultan antara lingkungan keluarga dan ketersediaan sarana prasarana berpengaruh terhadap motivasi belajar. Hal ini dilihat dari hasil perhitungan uji t variabel lingkungan keluarga terhadap motivasi belajar sebesar $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,822 > 1,988$), sedangkan uji t variabel ketersediaan sarana prasarana terhadap motivasi belajar diperoleh sebesar $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,822 > 1,988$) dan hasil uji F diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ sebesar ($9,646 > 3,100$).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian penelitian, simpulan yang diperoleh antara lain: 1) terdapat pengaruh positif dan signifikan sarana prasarana (X_1) terhadap motivasi belajar (Y) terhadap motivasi belajar pembelajaran daring mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP UNS, 2) terdapat pengaruh positif dan signifikan lingkungan keluarga (X_2) terhadap motivasi belajar (Y) pembelajaran daring mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP UNS, dan 3) terdapat pengaruh positif dan signifikan sarana prasarana (X_1) dan lingkungan keluarga (X_2) secara bersama-sama (simultan) terhadap motivasi belajar (Y) pembelajaran daring mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP UNS.

Adapun saran yang dapat disampaikan antara lain:

1. Bagi Bapak/Ibu Dosen Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP UNS: berdasarkan hasil penelitian ternyata mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran banyak yang mengalami kendala, salah satunya yaitu keluar masuk saat mengikuti pembelajaran daring khususnya saat *video conference* berlangsung. Hal ini disebabkan banyak mahasiswa yang mengalami jaringan atau koneksi internet yang tidak stabil. Bapak/Ibu dosen disarankan membuat desain pembelajaran yang bervariasi. Menggunakan *platform* pembelajaran yang tepat yang dapat diterima oleh semua kalangan mahasiswa, baik kalangan mahasiswa di pedesaan maupun perkotaan.
2. Bagi mahasiswa Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP UNS:
 - a. Mahasiswa sebaiknya memperjelas tujuannya agar tetap semangat belajar dan tidak berpengaruh oleh keadaan atau situasi apapun. Disarankan mahasiswa dapat eksplorasi dan

mencoba metode belajar yang cocok dengan dirinya masing-masing agar tidak mudah jenuh dalam belajar.

b. Mahasiswa disarankan untuk mencari tempat yang terdapat koneksi atau jaringan yang stabil dan kuat atau mencari tempat yang terdapat fasilitas Wi-Fi (*wireless fidelity*) agar dapat meminimalisir terjadinya keluar masuk *video conference* pembelajaran daring.

3. Bagi orang tua mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP UNS: Orang tua atau keluarga disarankan untuk memahami dan mentoleransi anak saat belajar. Orang tua berusaha membantu menciptakan lingkungan belajar yang nyaman dan kondusif, misalnya saat anak belajar atau mengikuti pembelajaran daring, orang tua atau anggota keluarga tidak menyalakan dan menonton media elektronik dengan volume yang keras.

4. Bagi peneliti selanjutnya: penelitian ini memberikan informasi bahwa variabel sarana prasarana dan lingkungan keluarga berpengaruh terhadap motivasi belajar sebesar 29,4%. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi belajar dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Oleh karena itu, diharapkan penelitian selanjutnya untuk mengungkapkan faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap motivasi belajar misalnya kurikulum, kemampuan peserta didik, maupun faktor lainnya.

Daftar Pustaka

- Febrianto, P. T., Mas'udah, S., & Megasari, L. A. (2020). Implementasi of online learning during the Covid-19 pandemic on Madura Island, Indonesia. *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*, 19(8), 233-252. <https://doi.org/10.1234/ijlt.v19i8.1234>
- Hasbullah. (2013). *Dasar-dasar ilmu pendidikan*. Rajawali Pers.
- Kemendikbud RI. (2020, Maret 23). Pembelajaran secara daring dan bekerja dari rumah dalam rangka penyebaran *Corona Virus Disease (Covid-19)* [Surat Edaran Nomor: 36962/MPK.A/HK/2020]. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. <https://www.kemdikbud.go.id/main/blog/2020/03/se-mendikbud-pembelajaran-secara-daring-dan-bekerja-dari-rumah-untuk-mencegah-penyebaran-covid19>
- Nurhidayah. (2014). Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi belajar mahasiswa program studi PGSD FKIP Universitas Ahmad Dahlan. *Jurnal Pendidikan Sekolah Dasar*, 1(1), 22-30. <https://doi.org/10.1234/jpsd.v1i1.5678>
- Nurseto, T. (2012). Membuat media pembelajaran yang menarik. *Jurnal Ekonomi dan Pendidikan*, 8(1), 19–35. <https://doi.org/10.1234/jep.v8i1.9012>
- Rahayu, A. D., & Haq, M. S. (2021). Sarana dan prasarana dalam mendukung pembelajaran daring pada masa pandemi Covid-19. *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 9(1), 45-56. <https://doi.org/10.1234/jimp.v9i1.3456>
- Sardiman, A. M. (2014). *Interaksi & motivasi belajar mengajar*. Rajawali Pers.
- Slameto. (2015). *Belajar dan faktor-faktor yang mempengaruhi*. Rineka Cipta.
- Universitas Sebelas Maret. (2020, Maret 15). Surat Edaran Rektor Universitas Sebelas Maret. Nomor: 1480/UN27/HK/2020. Surakarta. Universitas Sebelas Maret. <https://uns.ac.id/id/uns-update/antisipasi-penyebaran-corona-rektor-uns-keluarkan-surat-edaran.html>
- Utami, I. T. (2020). Pengaruh fasilitas belajar terhadap prestasi belajar pada mata kuliah korespondensi Indonesia. *Jurnal Sekretari & Administrasi (Serasi)*, 18(2), 17-28. <https://doi.org/10.1234/jsa.v18i2.5678>
- Wahab, R. (2016). *Psikologi belajar*. Rajawali Pers.

Hubungan media komunikasi massa dan motivasi belajar terhadap hasil belajar peserta didik SMK Wikarya Karanganyar

Ria Novitasari*, Patni Ninghardjanti, Susantiningrum Susantiningrum

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: Ria.novitasari1244@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan (1) untuk mengetahui adakah hubungan antara media komunikasi massa dengan hasil belajar siswa di SMK Wikarya Karanganyar. (2) untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara motivasi belajar siswa dengan hasil belajar siswa di SMK Wikarya Karanganyar, dan (3) Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara media komunikasi massa dan motivasi belajar siswa terhadap hasil belajar siswa. di SMK Wikarya Karanganyar. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode korelasional. Teknik pengumpulan data dengan angket dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program IBM SPSS 24.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Terdapat hubungan positif antara media komunikasi massa dengan hasil belajar di SMK Wikarya Karanganyar yang ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,106 > 2,010$) dengan persamaan signifikansi $0,041 < 0,05$. 2) Terdapat hubungan yang positif antara motivasi belajar dengan hasil belajar siswa di SMK Wikarya Karanganyar ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,031 > 2,010$) dengan persamaan signifikansi $0,048 < 0,05$. 3) Terdapat hubungan antara media komunikasi massa dengan motivasi belajar secara bersama-sama dengan hasil belajar siswa SMK Wikarya Karanganyar yang ditunjukkan dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($6,56 > 3,19$) dengan persamaan signifikansi $0,003 < 0,05$.

Kata kunci: dorongan; kuantitatif; penyampaian pesan

Abstract

This study aimed (1) to determine whether there was a relationship between mass communication media and student learning outcomes in SMK Wikarya Karanganyar. (2) to find out whether there was a relationship between student learning motivation and student learning outcomes in SMK Wikarya Karanganyar Vocational School, and (3) To determine whether there is a relationship between mass communication media and students' learning motivation on student learning outcomes in SMK Wikarya Karanganyar Vocational School. This research is quantitative research with the method of correlational. Data collection techniques with questionnaires and documentation. The data analysis technique used multiple linear regression analysis with the help of the IBM SPSS 24.0 program. The results showed that 1) There was a positive relationship between mass communication media and the learning outcomes at SMK Wikarya Karanganyar as indicated by $t_{count} > t_{table}$ ($2.106 > 2.010$) with a significance equation of $0.041 < 0.05$. 2) There was a positive relationship between learning motivation and learning outcomes of students in SMK Wikarya Karanganyar as indicated by $t_{count} > t_{table}$ ($2.031 > 2.010$) with a significance equation of $0.048 < 0.05$. 3) There is a relationship between mass communication media and learning

*Corresponding author

Citation in APA style: Novitasari, R., Ninghardjanti, P., Susantiningrum. (2023). Hubungan media komunikasi massa dan motivasi belajar terhadap hasil belajar peserta didik di SMK Wikarya Karanganyar. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 7(5), 423-429. <https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i5.63108>

motivation together with the results learning of students at SMK Wikarya Karanganya, which is indicated by $F_{count} > F_{table}$ ($6.56 > 3.19$) with a significance equation of $0.003 < 0.05$.

Keywords: communication; motivation; quantitative

Received July 09, 2022; Revised September 08, 2022; Accepted October 04, 2022;
Published Online September 02, 2023

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i5.63108>

Pendahuluan

Pendidikan memiliki peran penting didalam proses pembangunan, melalui pendidikan suatu bangsa memiliki modal untuk terus maju dan berkembang sesuai dengan tuntutan zaman yang terus berjalan. Salah satu indikator untuk melihat maju atau tidaknya suatu bangsa itu sendiri dilihat dari kualitas pendidikan di negara itu. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat menuntut sumber daya manusia yang berkualitas dari suatu bangsa.

Hasil belajar yang baik dapat diperoleh melalui belajar dengan sungguh-sungguh. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan belajar siswa secara umum dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang berasal dari diri siswa itu sendiri sedangkan faktor eksternal berasal dari lingkungan keluarga, lingkungan sekolah dan lingkungan masyarakat. Peningkatan hasil belajar yang baik tidak hanya didukung oleh kemauan siswa untuk mau belajar dengan baik, tetapi terdapat faktor lain yang mempengaruhi peningkatan hasil belajar tersebut, diantaranya media komunikasi massa dan motivasi belajar juga mempengaruhi hasil belajar peserta didik. Hasil belajar merupakan puncak dari keberhasilan belajar siswa terhadap tujuan belajar yang telah ditetapkan. Media tidak hanya sebagai kanal pembawa informasi, tetapi sudah berkembang sebagai pusat informasi itu sendiri. Perkembangan media di era teknologi informasi memungkinkan semua lapisan masyarakat mengakses informasi secara bebas dan sangat terbuka. Kondisi demikian memungkinkan pemahaman yang berbeda dari masing-masing komunikan. De vito. Dalam Winarni (2003) menyebutkan beberapa fungsi media komunikasi massa atau sebagai indikator media komunikasi massa yang baik yaitu meliputi : 1) Menghibur 2) meyakinkan 3) menginformasikan 4) menganugerahkan status 5) membius dan 6) menciptakan rasa kebersatuan.

Hasil belajar siswa dapat meliputi aspek kognitif (pengetahuan), afektif (sikap), dan psikomotorik (tingkah laku). Hal ini sesuai dengan pendapat Suparno (2012, hlm.61) yang menuliskan bahwa, "Hasil belajar dipengaruhi oleh pengalaman siswa dengan dunia fisik dan lingkungannya". Hasil belajar seseorang tergantung pada apa yang telah diketahuinya, missal konsep-konsep tujuan, dan motivasi yang mempengaruhi interaksi dengan bahan yang dipelajari.

Selain minat siswa dalam belajar, salah satu faktor yang terpenting yang dapat mempengaruhi hasil belajar siswa yaitu adanya motivasi dalam belajar. Peserta didik memerlukan adanya motivasi sebagai penggerak aktivitas belajar didalamnya. Dengan adanya motivasi, peserta didik akan belajar lebih keras, dan tekun serta memiliki konsentrasi penuh dalam proses belajar materi pembelajaran. Dorongan motivasi dalam belajar merupakan salah satu yang perlu dibangkitkan dalam upaya pembelajaran disekolah.

Motivasi dalam belajar yang dimiliki setiap siswa berbeda antara siswa satu dengan siswa lainnya, didalamnya terdapat siswa yang memiliki motivasi belajar yang cukup tinggi, tetapi terdapat pula siswa dengan motivasi belajar yang kurang optimal. Hamzah B. Uno (2011) menyebutkan indikator motivasi belajar yang berbeda, dapat diklasifikasikan sebagai berikut: 1) Adanya hasrat dan keinginan berhasil 2) Adanya dorongan dan kebutuhan dalam belajar 3) Adanya harapan atau cita-cita masa depan 4) Adanya penghargaan dalam belajar 5) Adanya kegiatan yang menarik dalam belajar 6) Adanya lingkungan belajar yang kondusif, sehingga memungkinkan seorang siswa dapat belajar dengan baik.

Hal ini dapat dilihat dari antusias dan perhatian siswa dalam mengikuti proses belajar mata pelajaran korespondensi. Di SMK Wikarya Karanganyar sendiri antusias dan perhatian yang dimiliki siswa disana sangatlah rendah, hal itu dapat dilihat dari kurangnya respon siswa terhadap kegiatan belajar mengajar didalam kelas. Pada saat proses pembelajaran sedang berlangsung saja

14 dari 25 siswa dikelas masih pasif dalam mengikuti proses pembelajaran, misalnya saja ketika guru sedang menyampaikan materi dan melemparkan pertanyaan kepada beberapa siswa terkait materi pembelajaran yang sedang berlangsung semua siswa dikelas tersebut masih enggan untuk menjawab. Pada saat KBM sedang berlangsung, seringkali aktifitas diluar kegiatan belajar seperti mengobrol dengan teman, bermain *handphone*, tidur dikelas, dan membuat kegaduhan bukan menjadi hal yang asing lagi bagi mereka. Hal tersebut menunjukkan masih terdapat siswa yang memiliki motivasi belajar yang belum optimal.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif, yang ditujukan untuk membuat deskripsi atau gambaran yang sistematis, akurat dan faktual mengenai fakta-fakta, sifat, serta hubungan antara peristiwa yang diteliti. Penelitian ini dilaksanakan di SMK Wikarya Karanganyar yaitu Jalan Ngaliyan, Jungke, Kec. Karanganyar, Kab. Karanganyar Prov. Jawa Tengah. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei 2020 sampai dengan September 2021.

Metode penelitian yang penulis gunakan ialah penelitian kuantitatif dengan pendekatan korelasional. Penelitian korelasional atau yang biasa disebut sebagai penelitian hubungan sebab akibat yaitu penelitian yang tujuannya untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, atau hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Pendekatan korelasional menurut Arikunto (2013) penelitian korelasi atau penelitian korelasional adalah penelitian yang dilakukan oleh penulis untuk mengetahui tingkat hubungan antara 2 variabel atau lebih, tanpa melakukan perubahan, tambahan, atau manipulasi terhadap data yang sudah ada.

Penelitian ini akan menetapkan populasi yaitu seluruh peserta didik kelas XI OTKP SMK Wikarya Karanganyar yang terdiri dari 2 kelas dengan jumlah peserta didik seluruhnya sebanyak 51 peserta didik. Menurut Arikunto (2012) jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya. Berdasarkan pendapat diatas karena jumlah populasinya tidak lebih besar dari 100 orang, maka penulis mengambil 100% jumlah populasi yang ada yaitu sebanyak 51 peserta didik. Dengan demikian penggunaan seluruh populasi tanpa harus menarik sampel penelitian sebagai unit observasi disebut sebagai metode sampel jenuh.

Penelitian ini akan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Analisis korelasi dan regresi berganda ini adalah analisis tentang hubungan antara satu dependent variabel dengan dua atau lebih independent variabel. Adapun penggunaan teknik analisis regresi linear berganda harus memenuhi syarat populasi harus berdistribusi normal, uji linear regresi harus menunjukkan kelinearannya, dan tidak terdapat hubungan yang berarti antara variabel-variabel bebas. Uji Prasyarat dalam penelitian kali ini yaitu dilakukan dengan langkah sebagai berikut: 1) Uji Normalitas, 2) Uji Linearitas, 3) Uji Multikolinearitas, 4) Uji Hipotesis

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Terdapat 3 variabel dalam penelitian ini, yaitu 2 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Adapun kedua variabel bebas tersebut terdiri dari media komunikasi massa (X1) dan motivasi belajar (X2) dan untuk variabel terikat yaitu hasil belajar (Y). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket /kuesioner. Angket digunakan untuk mengambil data variabel X1, X2, dan Y. Responden adalah peserta didik kelas XI OTKP 1 dan XI OTKP II, SMK Wikarya Karanganyar dengan jumlah populasi 51 peserta didik. Pengambilan sampel menggunakan teknik sampel jenuh dengan mengambil seluruh peserta didik kelas XI OTKP yang berada di SMK Wikarya Karanganyar.

Tabel 1
Deskripsi Data

	Hasil Belajar r (Y)	Media Komunika si Massa (X ₁)	Motivasi Belajar (X ₂)
Jumlah Data	51.00	51.00	51.00
Jumlah valid	51.00	51.00	51.00
Mean	41.41	63.43	60.71
Median	40.00	62.00	60.00
Modus	39.00	60.00	57,00
N.Min	34.00	51.00	51.00
N.Maks	50.00	80.00	79.00
Skor Total	2112	3235	3096
Range	16.00	29.00	28.00
Variance	17.48	53.57	39.01
St. Deviasi	4.18	7.31	6.24

Hasil Uji Prasyarat Analisis berdasarkan tabel 1.

a) Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah ada data kontinyu berdistribusi normal sehingga analisis regresi dapat dilakukan. Berdasarkan hasil uji normalitas residual dengan menggunakan rumus kolmogorov smirnov test dengan bantuan program SPSS 23, diperoleh hasil 0,200. Data variabel X1, X2, dan Y dapat dikatakan berdistribusi normal, karena hasil nilai signifikansi sebesar $0,200 > 0,05$.

b) Uji Linearitas

Berdasarkan hasil uji linearitas diketahui nilai sig. deviation from linearity dari X1 sebesar $0.740 > 0.05$, maka dinyatakan bahwa variabel X1 linear terhadap Y, berdasarkan hasil uji linearitas diketahui bahwa nilai sig. deviation from linearity dari X2 sebesar $0.302 > 0.05$, maka dinyatakan bahwa variabel X2 linear terhadap Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara media komunikasi massa dan motivasi belajar dengan hasil belajar.

c) Uji Multikolinearitas

- Berdasarkan nilai tolerance $0.879 > 0.10$, artinya tidak terjadi gejala multikolinearitas
- Berdasarkan nilai VIF diperoleh nilai sebesar $1.137 < 10.00$, artinya tidak terjadi gejala multikolinearitas,
- Dengan melihat nilai tolerance dan VIF Kesimpulannya adalah model regresi pengaruh motivasi belajar dan media komunikasi massa terhadap hasil belajar tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Hasil Uji Hipotesis

Hasil hipotesis pertama penelitian menyatakan bahwa diduga terdapat pengaruh Media Komunikasi Massa terhadap Hasil Belajar peserta didik kelas XI OTKP di SMK Wikarya Karanganyar. Hipotesis tersebut diuji dengan uji t. berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan, didapatkan hasil thitung sebesar (2,106) dimana Thitung lebih besar dari ttabel (2,010) dan dengan nilai signifikansi 0,041 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama dapat diterima dan terbukti signifikan.

Hasil hipotesis kedua penelitian menyatakan bahwa diduga terdapat pengaruh Motivasi Belajar terhadap Hasil Belajar peserta didik kelas XI OTKP di SMK Wikarya Karanganyar. Hipotesis tersebut diuji dengan uji t. berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan, didapatkan hasil thitung sebesar (2,031) dimana Thitung lebih besar dari ttabel (2,010) dan dengan nilai signifikansi 0,048 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua dapat diterima dan terbukti signifikan.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 6,56 dan nilai signifikansi 0,003, sedangkan untuk $N=51$ diperoleh F_{tabel} dengan signifikansi 5% adalah 3,19. Dari hasil tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ (6,56 > 3,19) dan signifikansi < 0,05 (0,003 < 0,05) maka H_0 ditolak. Sehingga hipotesis yang menyatakan “terdapat pengaruh yang signifikan media komunikasi massa dan motivasi belajar secara bersama-sama terhadap hasil belajar peserta didik di kelas XI OTKP SMK Wikarya Karanganyar” terbukti dapat diterima.

Pembahasan

Hasil persamaan regresi diperoleh $\hat{Y} = 19,74 + 0,16X_1 + 0,18X_2$. menunjukkan bahwa koefisien regresi untuk variabel Media Komunikasi Massa (X_1) sebesar 0,16 artinya, setiap peningkatan satu satuan variabel Media Komunikasi Massa menyebabkan kenaikan Hasil Belajar sebesar 0,16, sehingga terdapat pengaruh yang positif antara Media Komunikasi Massa dengan Hasil Belajar.

Hasil hipotesis pertama penelitian menyatakan bahwa diduga terdapat pengaruh Media Komunikasi Massa terhadap Hasil Belajar peserta didik kelas XI OTKP di SMK Wikarya Karanganyar. Hipotesis tersebut diuji dengan uji t. berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan, didapatkan hasil t_{hitung} sebesar (2,106) dimana t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (2,010) dan dengan nilai signifikansi 0,041 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama dapat diterima dan terbukti signifikan.

Hasil analisis diatas memperkuat teori yang dikembangkan oleh Slameto (Dalam Festiawan, 2020) yang menyatakan bahwa terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi hasil belajar, salah satunya adalah bahan dan alat termasuk didalamnya yaitu media komunikasi massa. Menurut Alfiani (2018) mengemukakan bahwa “media pembelajaran adalah alat yang dapat membantu proses belajar mengajar dan berfungsi untuk memperjelas makna pesan yang disampaikan, sehingga dapat mencapai tujuan pembelajaran dengan lebih baik dan sempurna” media pembelajaran yang dimaksudkan termasuk didalamnya yaitu media komunikasi massa. Sejalan dengan teori tersebut, terdapat penelitian yang telah dilakukan oleh Nurjalia (2018) yang menyatakan bahwa ada pengaruh antara media sosial terhadap Prestasi akademik Mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry. Dengan kata lain semakin sering mahasiswa menggunakan media sosial maka prestasi akademik mahasiswa akan berpengaruh. ada pengaruh antara media sosial terhadap Prestasi akademik Mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry. Dengan kata lain semakin sering mahasiswa menggunakan media sosial maka prestasi akademik mahasiswa akan berpengaruh.

Hasil persamaan regresi diperoleh $\hat{Y} = 19,74 + 0,16X_1 + 0,18X_2$. menunjukkan bahwa koefisien regresi untuk variabel Motivasi Belajar (X_2) sebesar 0,18 artinya, setiap peningkatan satu satuan variabel Motivasi belajar menyebabkan penurunan Hasil Belajar sebesar 0,18, sehingga terdapat pengaruh yang negatif antara Motivasi Belajar dengan Hasil Belajar.

Hasil hipotesis kedua penelitian menyatakan bahwa diduga terdapat pengaruh Motivasi Belajar terhadap Hasil Belajar peserta didik kelas XI OTKP di SMK Wikarya Karanganyar. Hipotesis tersebut diuji dengan uji t. berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan, didapatkan hasil t_{hitung} sebesar (2,031) dimana t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (2,010) dan dengan nilai signifikansi 0,048 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua dapat diterima dan terbukti signifikan.

Hasil analisis diatas memperkuat teori yang dikembangkan oleh Sardiman (2019) yang menyatakan bahwa Upaya dalam meningkatkan motivasi belajar ini dapat dilakukan cara memberi angka, hadiah, saingan atau kompetisi, ego-involvement, memberi ulangan, mengetahui hasil, pujian, hukuman, hasrat untuk belajar, minat, serta tujuan yang diakui. Sejalan dengan teori tersebut, terdapat penelitian yang telah dilakukan oleh Warti (2016) yang menyatakan bahwa Terdapat pengaruh yang positif antara motivasi belajar siswa dengan hasil belajar matematika siswa. Dengan persamaan regresi $Y=a+bx=29,65+0,605x$. Koefisien korelasi (r)=0,974 signifikan pada 0,05, maka semakin tinggi motivasi belajar maka makin baik pula hasil belajar matematikanya.

Hasil persamaan regresi diperoleh $\hat{Y} = 19,74 + 0,16X_1 + 0,18X_2$. Menunjukkan bahwa koefisien regresi untuk variabel Media Komunikasi Massa (X_1) sebesar 0,16 dan variabel Motivasi Belajar (X_2) sebesar 0,18 artinya, Media Komunikasi Massa dan Motivasi Belajar mempunyai pengaruh yang positif juga negative dan signifikan secara bersama-sama terhadap Hasil Belajar. Merujuk pada hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan jika variabel media komunikasi massa ditingkatkan satu satuan, maka akan diikuti dengan meningkatnya variabel hasil belajar, dan jika variabel motivasi belajar ditingkatkan satu satuan menyebabkan penurunan Hasil Belajar. Hasil belajar yang dimaksud didalam penelitian ini adalah hasil belajar peserta didik kelas XI OTKP di SMK Wikarya Karanganyar.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 6,56 dan nilai signifikansi 0,003, sedangkan untuk $N=51$ diperoleh F_{tabel} dengan signifikansi 5% adalah 3,19. Dari hasil tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($6,56 > 3,19$) dan signifikansi $< 0,05$ ($0,003 < 0,05$) maka H_0 ditolak. Sehingga hipotesis yang menyatakan “terdapat pengaruh yang signifikan media komunikasi massa dan motivasi belajar secara bersama-sama terhadap hasil belajar peserta didik di kelas XI OTKP SMK Wikarya Karanganyar” terbukti dapat diterima.

Hasil analisis diatas memperkuat teori yang dikembangkan oleh Hasil analisis diatas memperkuat teori yang dikembangkan oleh Kadek (2018) yang menyatakan bahwa terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi hasil belajar, yaitu faktor internal dan eksternal, didalam faktor eksternal tersebut salah satunya adalah media massa. Sejalan dengan teori tersebut, terdapat penelitian yang telah dilakukan oleh Berahmana (2020) yang menyatakan bahwa ada pengaruh antara media sosial terhadap prestasi akademik. Dengan kata lain semakin sering mahasiswa menggunakan media sosial maka prestasi akademik mahasiswa akan berpengaruh, dengan hasil variabel Media Sosial berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Prestasi Akademik Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Stambuk 2017 dengan nilai $> (3,368 > 1,987)$ dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Amir S (2018) menyatakan bahwa terdapat pengaruh motivasi belajar mahasiswa terhadap prestasi belajar mahasiswa D3 Keperawatan Akper Kaltara Tarakan Semester V Tahun 2018. Dengan hasil penelitian menggunakan uji gamma didapatkan nilai signifikan (p) = 0.000, sehingga dengan demikian H_0 ditolak

Kesimpulan

Berdasarkan data yang sudah dianalisis, dapat disimpulkan yaitu terdapat pengaruh positif yang signifikan antara media komunikasi massa terhadap hasil belajar peserta didik kelas XI OTKP di SMK Wikarya Karanganyar yang ditunjukkan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,106 > 2,010$) dengan persamaan signifikansi $< 0,05$. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara motivasi belajar terhadap hasil belajar peserta didik kelas XI OTKP di SMK Wikarya Karanganyar yang ditunjukkan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,031 > 2,010$) dengan persamaan signifikansi $< 0,05$. Terdapat pengaruh positif yang signifikan media komunikasi massa dan motivasi belajar secara bersama-sama terhadap hasil belajar peserta didik kelas XI OTKP di SMK Wikarya Karanganyar, yang ditunjukkan dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($6,55 > 3,19$) dengan persamaan signifikansi $< 0,05$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,215 sehingga secara bersama-sama media komunikasi massa (X_1) dan motivasi belajar (X_2) mempengaruhi hasil belajar (Y) sebesar 21,5%. Nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan besarnya sumbangan efektif dan sumbangan relatif. Adapun saran yang diberikan peneliti kepada guru mata pelajaran Korepondensi di SMK Wikarya Karanganyar, berdasarkan hasil angket yang telah dianalisis peneliti memberikan saran untuk Guru membuat perencanaan yang lebih baik mengenai penyampaian materi dan juga target hasil belajar siswa, guna memperbaiki hasil belajar siswa yang kurang maksimal. Selain itu saran lain kepada siswa XI OTKP 1&2 SMK Wikarya Karanganyar, siswa disarankan untuk menyampaikan kesulitan yang terjadi ketika melakukan pembelajaran, sehingga tidak mudah mengabaikan tugas ketika mendapatkan tugas dengan tingkat kesulitan yang tinggi, selain itu siswa juga disarankan untuk menyelesaikan tugas-tugas dengan waktu yang telah ditentukan, sehingga tidak menghambat tugas yang lainnya.

Daftar Pustaka

- Amir,S. (2019). Pengaruh Motivasi Belajar Terhadap Prestasi Akademik Mahasiswa D3 Keperawatan Akper Kaltara Tarakan Semester V Tahun 2018. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Pencerah*. 08(2) 81-86. Diperoleh 18 februari 2022, dari <https://stikesmu-sidrap.e-journal.id/>
- Arikunto. (2013). *Prosedur Penelitian*. PT. Rineka Cipta.
- Berahmana (2020). *Skripsi pengaruh Manajemen Waktu Dan Media Sosial Terhadap Prestasi Akademik Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Stambuk 2017 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan*.Diperoleh 20 februari 2022, dari <http://digilib.unimed.ac.id/42005>
- De Vito, Joseph. 1997. *Komunikasi Antarmanusia*. Professional Books.
- Festiawan, R. (2020). *Belajar dan pendekatan pembelajaran*. Universitas Jendral soedirman. Diperoleh dari <https://www.academia.edu>
- Kadek A, DKK. (2019). *Faktor-Faktor Eksternal Yang Mempengaruhi Hasil Belajar Ilmu Pengetahuan Sosial Siswa Kelas Viii Di Smp Negeri 3 Singaraja Tahun Ajaran 2018/2019*. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*. 11(2). Diperoleh 18 Maret 2022,dari <https://ejournal.undiksha.ac.id/>
- Nurjalia (2018). *Skripsi Pengaruh Media Sosial Terhadap Prestasi Akademik Mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Uinar-Raniry*. Diperolah 22 Februari 2022, dari <https://repository.ar-raniry.ac.id/>
- Sardiman (2019). *Skripsi faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi belajar siswa kelas 10 SMA Negeri I Piyungan, pada mata pelajaran ekonomi tahun ajaran 2015/2016*.
- Suparno, P. 2012. *Filsafat Konstruktivisme Dalam Pendidikan*. Kanisius
- Uno, H. B. (2014). *Teori Motivasi dan Pengukurannya: Analisis di Bidang Pendidikan*. Bumi Aksara.

Penerapan aplikasi e-perpus Sukoharjo (*digital library*) di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sukoharjo

Irwanda Wisnu Wardhana*, Cicilia Dyah Sulistyaningrum Indrawati, Muhammad Choerul Umam

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: irwanda.wisnu02@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah (1) implementasi Aplikasi E-Perpus Sukoharjo (Perpustakaan Digital) pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Sukoharjo; (2) kendala yang dihadapi dalam implementasi Aplikasi E-Perpus Sukoharjo (Perpustakaan Digital); (3) Upaya yang dilakukan Perpustakaan Daerah Kabupaten Sukoharjo untuk mengatasi kendala pada Aplikasi E-Perpus Sukoharjo (Perpustakaan Digital). Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis studi kasus. Teknik pengambilan sampelnya adalah purposive sampling dan snowball sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) implementasi Aplikasi E-Perpus Sukoharjo (Perpustakaan Digital) meliputi a) perencanaan dan penyiapan pengadaan aplikasi, b) peluncuran dan pengenalan aplikasi kepada masyarakat, dan b) pelaksanaan aplikasi pendaftaran anggota. ; 2) kendala implementasi aplikasi E-Perpus Sukoharjo (Perpustakaan Digital), antara lain a) server yang kurang memadai, b) sosialisasi aplikasi yang kurang optimal, c) kurangnya administrator dalam implementasi aplikasi, d) koleksi buku digital yang masih kurang dalam suatu aplikasi; 3) upaya yang dilakukan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Sukoharjo dalam menangani permasalahan Aplikasi E-Perpus Sukoharjo (Perpustakaan Digital) antara lain a) melakukan koordinasi dengan penyedia layanan terkait permasalahan server, b) sosialisasi secara masif kepada masyarakat, c) penunjukan pengelola aplikasi, d) penambahan koleksi buku yang masih ada dalam aplikasi.

Kata kunci: departemen arsip; kualitatif; perangkat lunak; perpustakaan elektronik

Abstract

The objectives of this study are (1) the implementation of Sukoharjo E-Perpus Application (Digital Library) at the Sukoharjo Regency Regional Library; (2) the obstacles faced in implementing the Sukoharjo E-Perpus Application (Digital Library); (3) efforts made by the Regional Library of Sukoharjo Regency to overcome obstacles in the Sukoharjo E-Perpus Application (Digital Library). This study uses a qualitative research approach with the type of case study. The sampling technique is purposive sampling and snowball sampling. The results showed that 1) the implementation of the Sukoharjo E-Perpus Application (Digital Library) included a) planning and preparation of application procurement, b) launching and introducing applications to the public, and b) implementing member registration applications. ; 2) obstacles to implementing the Sukoharjo E-Perpus application (Digital Library), including a) inadequate servers, b) suboptimal application socialization, c) lack of administrators in implementing applications, d) digital book collections that are still lacking in an application; 3) the efforts made by the Sukoharjo Archives and Library Service in dealing with problems of the Sukoharjo E-Perpus Application (Digital Library) include a) coordinating with service providers related to server problems, b) massive socialization to the public, c) appointment application administrator, d) addition to the collection of books that are still in the application.

**Corresponding author*

Citation in APA style: Wardhana, I.W., Sulistyaningrum, C.D., Umam, M.C. (2023). Penerapan aplikasi e-perpus sukoharjo (Digital Library) di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sukoharjo. Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran, 7(5), 430-436. <https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i5.65188>

Keywords: applications; e-library; department of archives and libraries; qualitative

Received September 13, 2022; Revised November 03, 2022; Accepted December 07, 2022;
Published Online September 02, 2023

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i5.65188>

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan suatu tempat, fasilitas atau tempat yang banyak terdapat koleksi buku dan berbagai akademik sumber daya yang tersedia untuk tujuan bacaan dan referensi (Asabere dkk., 2021). Perpustakaan menjadi salah satu sarana yang dibutuhkan dalam pembangunan dunia Pendidikan dan pengetahuan. Pendidikan dapat terselenggara dengan sempurna apabila tidak dilengkapi oleh sumber belajar yang diperlukan dalam kegiatan belajar mengajar. Perpustakaan menjadi salah satu pusat sumber daya informasi menjadi ujung tombak gerak majunya suatu institusi terutama institusi pendidikan, di mana tuntutan untuk adaptasi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan sangat tinggi. Tanpa memandang semua latar belakang penggunaannya, perpustakaan dibangun untuk mewariskan ilmu pengetahuan kepada seluruh masyarakat (Iztihana, 2020).

Salah satu upaya agar perpustakaan dapat tetap berkembang dengan baik yakni perlu dilangsungkan perubahan terhadap cara pengelolaan perpustakaan yakni beralih dari sistem tradisional menuju ke perpustakaan modern. Beriringan dengan perkembangannya informasi dan teknologi komunikasi sudah sepantasnya perpustakaan menggunakan teknologi tersebut untuk meningkatkan pelayanan. Kemajuan menurut Fahrizandi (2020) konsep perpustakaan *digital* adalah juga diterima oleh sebagian besar pengguna dan pustakawan. Keuntungan menggunakan *E-library* oleh sekolah yaitu memudahkan peminjam melainkan juga untuk pustakawan itu sendiri dan orang lain yang berkontribusi suatu karya ilmiah maupun buku yang dihasilkan (Salmi, 2019).

Perpustakaan sebagai pelayanan dalam hal peningkatan minat baca masyarakat di Kabupaten Sukoharjo terus berupaya untuk menarik perhatian masyarakat dalam meningkatkan minat bacanya dengan meluncurkan Aplikasi E-Perpus Sukoharjo (*Digital Library*). Pengadaan aplikasi ini dengan menunjuk PT Enam Kubuku Indonesia untuk membantu dalam pembuatan aplikasi. Berdasarkan wawancara dengan pegawai sebagai Pustakawan Ahli diperoleh informasi dalam penerapan Aplikasi E-Perpus Sukoharjo (*Digital Library*) ini terdapat beberapa kendala yaitu: 1) aplikasi memiliki *server* kurang memadai menyebabkan dalam penerapan di masyarakat kurang optimal; 2) kurangnya sosialisasi kepada masyarakat menyebabkan sebagian besar masyarakat tidak mengetahui adanya aplikasi E-Perpus Sukoharjo (*Digital Library*); 3) tidak memiliki SDM (Sumber Daya Manusia) yang mempunyai keahlian dalam mengelola aplikasi; dan 4) sebagai perpustakaan digital fasilitas buku digital pada aplikasi yang jumlahnya masih terbatas dari judul dan eksemplar. Peran perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui aplikasi E-Perpus Sukoharjo (*Digital Library*) sangat diperlukan.

I. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sukoharjo, beralamat di Jalan Slamet Riyadi No 17, Johosari, Joho, Sukoharjo. Penelitian dilakukan secara bertahap mulai dari Januari 2022 selesai pada Juli 2022. Menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif menggunakan peneliti sebagai instrumen kunci, Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara triangulasi data (gabungan antara observasi, wawancara, dan dokumentasi), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian yang diperoleh lebih memahami makna serta keunikan, membangun fenomena, dan menemukan hipotesis (Sugiyono, 2020). Dengan jenis studi kasus, menggunakan data yang diperoleh dari sumber dan pihak yang terbatas dan hanya berkaitan dengan penelitian yang dilakukan (Sugiyono, 2020).

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer merupakan data yang didapatkan peneliti secara langsung dari sumber dan data sekunder merupakan sumber data didapatkan peneliti secara langsung dari sumber (Sugiyono, 2014). Teknik pengambilan sampel pada penelitian menggunakan *purposive sampling* dan *snowball sampling* (Sugiyono, 2014).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian menggunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Validitas penelitian ini dengan triangulasi teknik dan sumber. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis interaktif dengan langkah langkah 1) pengumpulan data; 2) reduksi data; 3) penyajian data; 4) penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2020).

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian

Berikut ini adalah hasil penelitian mengenai penerapan Aplikasi E-perpus Sukoharjo (*Digital Library*) di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sukoharjo.

1. Penerapan Aplikasi E-Perpus Sukoharjo

Penerapan Aplikasi E-perpus Sukoharjo (*Digital Library*) diawali dengan perencanaan dan persiapan pengadaan aplikasi sebagai upaya memudahkan masyarakat dalam pencarian informasi yang efektif dan efisien. Perencanaan dan pengadaan aplikasi dilakukan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Sukoharjo pada Februari 2017 yang melibatkan Kepala Dinas, Direktur Utama dan pegawai bagian perpustakaan dengan menunjuk PT Enam Kubuku Indonesia untuk menjadi penyedia aplikasi E-Perpus Sukoharjo.

Aplikasi E-Perpus Sukoharjo (*Digital Library*) diluncurkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Sukoharjo pada bulan November 2018 dalam acara seminar sastra di Ruang Sirkulasi Perpustakaan Kabupaten Sukoharjo. Masyarakat dapat mengakses aplikasi ini dimana saja dan kapan saja dengan cara mengunduh aplikasi E-Perpus Sukoharjo di Playstore dan melakukan pendaftaran. Pendaftaran dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Dengan *system operating android* yang mudah digunakan dan mendapatkan fitur yang berguna dalam menunjang penggunaan aplikasi E-Perpus Sukoharjo (*Digital Library*).

2. Kendala Penerapan Aplikasi E-Perpus Sukoharjo

Penerapan aplikasi E-Perpus Sukoharjo (*Digital Library*) masih terkendala pada *server*nya. Aplikasi ini terakhir dilakukan pembaharuan terakhir 2020 yang menyebabkan *server* kurang mumpuni ketika digunakan. Aplikasi E-Perpus Sukoharjo (*Digital Library*) mengalami kendala *server* ketika melakukan sosialisasi kepada masyarakat, *server* mengalami permasalahan ketika diakses oleh banyak orang dimana aplikasi sering keluar sendiri. Selain itu, untuk mengakses aplikasi juga diperlukan waktu yang cukup lama dengan jaringan yang kuat dan *device* kompatibel.

Mayoritas masyarakat tidak mengetahui keberadaan aplikasi membuktikan bahwa sosialisasi pengenalan aplikasi E-Perpus Sukoharjo (*Digital Library*) belum dilaksanakan secara optimal. Sosialisasi dilakukan secara daring menggunakan media sosial dan luring dengan menyampaikan disela-sela event masyarakat, hal tersebut dilakukan untuk menjangkau seluruh masyarakat Sukoharjo. Belum optimalnya karena rendahnya kemampuan masyarakat akan ilmu pengetahuan dan teknologi serta masa pandemi yang mengharuskan kegiatan sosialisasi secara langsung dihentikan, digantikan menggunakan media sosial hanya ketika pegawai longgar saja.

Implementasi aplikasi E-Perpus Sukoharjo (*Digital Library*) ini memiliki keterbatasan pada tidak adanya administrator aplikasi. Administrator mempunyai tugas sebagai pengelola aplikasi setiap mengalami kendala atau melakukan evaluasi, administrator aplikasi diharapkan dapat dikelola sendiri oleh pegawai perpustakaan, Hal ini tidak bisa terwujud disebabkan karena tidak adanya pegawai yang mempunyai keahlian khusus mengenai pengelolaan aplikasi dan sudah mempunyai jobdesk masing-masing yang sudah ditentukan waktunya.

Aplikasi E-Perpus Sukoharjo saat ini memiliki *e-book* dengan jumlah 700 judul 26.964 eksemplar. Keterbatasan jumlah *e-book* yang dimiliki ini menyebabkan Perpustakaan Daerah Kabupaten Sukoharjo belum bisa memenuhi kebutuhan masyarakat dikarenakan tidak semua buku yang di terbitkan bisa menjadi *e-book*.

3. Upaya Perpustakaan Daerah Sukoharjo dalam Mengatasi Kendala Penerapan Aplikasi E-Perpus Sukoharjo

Server sebagai tolak ukur kecepatan aplikasi memegang peran penting. Kendala *server* yang sering *error* ketika dijangkau oleh banyak pengguna dan lamanya waktu untuk mengakses aplikasi menyebabkan pengguna merasa tidak nyaman dan enggan menggunakan suatu aplikasi. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Sukoharjo dalam menangani kendala *server* aplikasi E-Perpus Sukoharjo (*Digital Library*) yaitu melakukan koordinasi secara internal dan salah satu pegawai menghubungi pihak ahli dalam menangani masalah *server* melalui telepon atau *WhatsApp* pada saat mendapatkan laporan yang dialami masyarakat. Selain itu, melakukan perbaikan kerusakan pada aplikasi pembaruan UI, modul peminjaman, dan *bug fixing* pada aplikasi. Hal ini dilakukan karena di luar lingkup keahlian pegawai perpustakaan.

Banyaknya masyarakat yang belum mengetahui akan hadirnya aplikasi E-Perpus Sukoharjo ini menunjukkan bahwa sosialisasi pengenalan aplikasi tersebut belum optimal. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan dalam menangani kendala tersebut maka terus melakukan sosialisasi masif secara luring terakhir dilakukan di SMP Kartasura pada Februari 2022 dan secara daring dilakukan dengan mengupload konten terkait aplikasi. Sosialisasi secara masif dilakukan untuk mengenalkan aplikasi e-perpus kepada seluruh masyarakat Sukoharjo. memperkuat upaya tersebut Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Sukoharjo melaksanakan sosialisasi dengan memaksimalkan media sosial seperti *Youtube*, *Instagram*, dan *Website* Perpustakaan Sukoharjo.

Implementasi aplikasi E-perpus Sukoharjo (*Digital Library*) yang mengalami kendala di mana tidak adanya administrator khusus dalam keberjalanan aplikasi tersebut membuat implementasi aplikasi tidak berjalan maksimal. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Sukoharjo dalam upaya untuk menanggulangi kendala yang terjadi dilakukan dengan melakukan penunjukan administrator aplikasi. Penunjukan penanggung jawab koordinasi memudahkan dalam mengatasi kendala. Hal tersebut menjadi lebih efektif dan efisien dalam mengatasi kendala aplikasi.

Terbatasnya jumlah buku yang dimiliki oleh Aplikasi E-Perpus Sukoharjo (*Digital Library*) diatasi oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Sukoharjo dengan cara mengajukan anggaran pengadaan buku pada tahun 2022 untuk menambah koleksi *e-book*. Selain mengajukan anggaran penambahan buku digital, juga dilakukan penambahan fitur donasi buku pada aplikasi. Melalui fitur tersebut dapat memaksimalkan donasi buku yang diperoleh dari masyarakat yang ingin mendonasikan buku. Fitur ini dapat diakses masyarakat melalui aplikasi kapan saja.

Pembahasan

Berikut ini adalah pembahasan penelitian mengenai penerapan Aplikasi E-perpus Sukoharjo (*Digital Library*) di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sukoharjo:

1. Penerapan Aplikasi E-Perpus Sukoharjo

Aplikasi E-Perpus Sukoharjo (*Digital Library*) merupakan sebuah aplikasi perpustakaan berbasis digital yang dihadirkan di kalangan masyarakat dengan tujuan memaksimalkan pelayanan perpustakaan dan meningkatkan budaya literasi untuk kenyamanan dan kemudahan mengakses perpustakaan digital, sejalan dengan penelitian Joshi dkk. (2015) menunjukkan melalui *Android Based Smart Learning and Attendance Management System* mempermudah siswa belajar di mana saja kapan saja sesuai keinginan kenyamanan siswa itu sendiri.

Perencanaan dan persiapan merupakan tahap dasar untuk implementasi kegiatan. Perencanaan diartikan sebagai upaya persiapan dan pengalokasian berbagai sarana prasarana yang dimiliki suatu organisasi secara efektif dan efisien agar program kerja yang telah ditetapkan terlaksana dengan baik (Sinambela, 2016). Perencanaan penerapan Aplikasi E-Perpus Sukoharjo (*Digital Library*) diawali dengan transaksi pengadaan antara Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Sukoharjo dengan pihak penyedia jasa layanan aplikasi yaitu PT Enam Kubuku Indonesia. Pengadaan barang jasa merupakan kegiatan untuk memperoleh barang dan jasa oleh suatu instansi secara transparan, efektif, dan efisien sesuai dengan kebutuhan dan keinginan penggunaannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Fithri dkk., 2018). Aplikasi tersebut diluncurkan November 2018, pengenalan atau sosialisasi dilakukan agar masyarakat mengetahui dan memahami tentang Aplikasi E-Perpus Sukoharjo (*Digital Library*).

Sosialisasi diartikan sebagai sebuah proses penanaman atau transfer nilai dan aturan dari satu generasi ke generasi lainnya dalam masyarakat (Normina, 2014). Sosialisasi aplikasi dilakukan secara langsung dengan datang di acra masyarakat dan menggunakan media sosial seperti *Instagram*, *Youtube* dan *Website* yang dimiliki oleh perpustakaan. Media sosial merupakan media yang relevan untuk membangun dan mempertahankan pelanggan karena media sosial memberikan ruang untuk bertukar informasi otentik dan trendi (Yadav & Rahman, 2018). Pengguna plikasi E-Perpus Sukoharjo (*Digital Library*) harus melakukan pendaftaran terlebih dahulu untuk menikmati layanan visual yang ada pada pada aplikasi, sejalan dengan penelitian (Hartadi dkk., 2020) Tampilan visual berperan penting dalam membangun interaksi sebab pengguna tidak akan menggunakan atau mengakses kembali aplikasi apabila tampilannya dianggap buruk.

2. Kendala Penerapan Aplikasi E-Perpus Sukoharjo

Penerapan Aplikasi E-Perpus Sukoharjo (*Digital Library*) memiliki kendala yang terjadi, seperti penelitian yang dilakukan oleh Putra dan Siwi (2021) menunjukkan kendala utama dalam pelaksanaan Ujian Sekolah Berbasis Android (USBA) yaitu rendahnya kapasitas jaringan internet. Aplikasi E-Perpus Sukoharjo (*Digital Library*) memilki kendala pada *server* yang kurang optimal, *server* berfungsi memberikan layanan secara *real time* terhadap permintaan dari pengguna. Oleh karena itu, *server* harus memiliki sifat *high availability* agar sistem dapat memberikan informasi secara cepat dan tepat (Pribadi dkk., 2020). Pengenalan Aplikasi yang masih kurang sehingga masyarakat Sukoharjo belum sepenuhnya mengetahui adanya Aplikasi E-Perpus Sukoharjo (*Digital Library*) ditambah dengan adanya pandemi covid-19 yang diterapkannya kebijakan *social distancing* membuat sosialisasi semakin tidak berjalan lancar sebab tidak boleh menggelar pertemuan-pertemuan yang mengakibatkan kerumunan (Santoso, 2022). Sebuah aplikasi memerlukan seseorang yang ahli untuk mengelola agar aplikasi tersebut dapat dinikmati, Perpustakaan Sukoharjo tidak memiliki sumber daya manusia (SDM) dalam hal tersebut, menurut kompetensi sumber daya manusia memiliki peranan yang mutlak dalam kemajuan suatu perusahaan (Hayati & Yulianto, 2021). Hal utama yang diberikan aplikasi ini adalah koleksi dari buku digitalnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, sejalan dengan Jauriah (2018) koleksi bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan harusnya dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

3. Upaya Perpustakaan Daerah Sukoharjo dalam Mengatasi Kendala Penerapan Aplikasi E-Perpus Sukoharjo

Kendala yang terjadi dalam implementasi aplikasi E-Perpus Sukoharjo dapat diatasi melalui beberapa upaya. Penelitian yang dilakukan Ekaputra (2021) menunjukkan upaya mengatasi kendala penerapan aplikasi Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD) dilakukan dengan berkoordinasi kepada pemerintah pusat dan melakukan sosialisasi pengenalan aplikasi SIPD kepada masyarakat. Hal ini serupa yang dilakukan oleh perpustakaan dalam mengatasi kendala *server* dengan berkoordinasi dengan internal perpustakaan lalu disampaikan kepada pihak terkait, dalam hal ini pihak yang ahli dalam mengelola aplikasi PT. Enam Kubuku Indonesia. Koordinasi dilakukan dengan cara menghubungi pihak penyedia layanan aplikasi tersebut melalui *WhatsApp* kemudian menyampaikan keluhan-keluhan yang dialami oleh masyarakat agar dilakukan perbaikan segera. *WhatsApp* memudahkan untuk melakukan informasi dan koordinasi tanpa harus bertemu secara langsung (Amna, 2018). Kendala belum optimalnya penerapan aplikasi E-Perpus Sukoharjo ini dikarenakan tidak semua masyarakat mengetahui keberadaan aplikasi tersebut disebabkan karena sosialisasi yang dilaksanakan belum optimal, menurut Rachmawati dkk. (2018) kegiatan sosialisasi dirasa perlu dikembangkan dengan cara penentuan strategi yang tepat dan sasaran yang tepat pula. Hal ini dilakukan agar tujuan yang telah ditetapkan dicapai. Kendala tidak adanya administrator khusus dalam keberjalanan aplikasi E-Perpus Sukoharjo diatasi dengan melakukan penunjukan administrator aplikasi tersebut. Pembagian jobdesk bertujuan untuk melimpahkan wewenang dan tanggung jawab yang tepat sehingga program yang telah ditetapkan akan berjalan sesuai dengan program yang telah direncanakan (Ihsan dkk., 2021). Perpustakaan baik konvensional maupun digital sangat identik dengan koleksi buku-bukunya. Perpustakaan yang memiliki koleksi buku yang lengkap dan koleksinya terus mengalami pembaharuan menjadikan perpustakaan tersebut disegani oleh pengguna atau masyarakat. Penerapannya aplikasi E-Perpus Sukoharjo yang diluncurkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Sukoharjo memiliki keterbatasan dalam jumlah buku dan keterbaruan

buku. Dengan meningkatkan jumlah koleksi yang tersedia, yang mencakup jenis koleksi, koleksi terkini, dan promosi perpustakaan, dapat menarik pengunjung untuk mengunjungi perpustakaan (Jamaluddin, 2017).

Kesimpulan

Penerapan Aplikasi E-Perpus Sukoharjo (*Digital Library*) di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sukoharjo merupakan inovasi pelayanan yang diberikan perpustakaan. Berdasarkan data yang dikumpulkan dan analisis data yang dilakukan, dapat disimpulkan penerapan Aplikasi E-Perpus Sukoharjo (*Digital Library*) meliputi perencanaan dan persiapan pengadaan aplikasi, sosialisasi aplikasi kepada masyarakat, pelaksanaan pendaftaran. Kendala penerapan Aplikasi E-Perpus Sukoharjo (*Digital Library*) yaitu *server* yang kurang mumpuni dalam pengoperasian, sosialisasi kepada masyarakat yang belum optimal, tidak adanya administrator aplikasi, dan kurangnya koleksi buku digital dalam aplikasi. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam penerapan Aplikasi E-Perpus Sukoharjo (*Digital Library*) yaitu mengenai *server* yang kurang mumpuni dengan berkoordinasi pihak internal kemudian menyampaikan kepada pihak yang ahli dalam mengelola aplikasi, sosialisasi terus masif dilakukan secara langsung maupun dengan media sosial, penunjukan administrator aplikasi untuk mempermudah koordinasi ketika mengalami kendala dalam aplikasi, dan menggunakan anggaran untuk pengadaan pembelian buku digital dan memanfaatkan fitur donasi. Berdasarkan hasil penelitian tersebut diajukan saran sebagai pertimbangan agar penerapan Aplikasi E-Perpus Sukoharjo (*Digital Library*) lebih baik lagi, yaitu untuk merekrut pegawai yang mempunyai keahlian bidang IT dalam mengelola aplikasi, untuk menggiatkan sosialisasi secara masif kepada masyarakat terkait adanya aplikasi agar masyarakat memanfaatkan aplikasi tersebut dengan maksimal, dan menggunakan anggaran pengelolaan aplikasi sebaik mungkin, khususnya dalam pengadaan koleksi.

Daftar Pustaka

- Amna, A. (2018). WhatsApp dan Konsep Jarak Sosial Baru Di Masyarakat. *Expose Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(2), 134-144
- Ekaputra, N. D. (2021). Efektivitas penerapan aplikasi Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD) dalam penyusunan dokumen RKPD di Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Otonomi*, 21(1), 62-79.
- Fahrizandi, F.(2020). Pemanfaatan Teknologi Informasi di Perpustakaan. *Tik Ilmeu : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 4(1), 63-76. doi:10.29240/tik.v4i1.1160
- Fithri, E.J., Ardiani, S., Widyastuti, E., & Farista, R.H. (2018). Analisis Komparatif Efektivitas dan Efisiensi E-Procurement dalam Proses Pengadaan Barang dan Jasa. *Jurnal Riset Terapan Akuntansi*, 2(1), 16-24.
- Hartadi, M., Swandi, I., & Mudra, I. (2020). Warna dan Prinsip Desain User Interface (UI) Dalam Aplikasi Seluler "Bukaloka". *Jurnal Dimensi DKV Seni Rupa dan Desain*, 5 (1), 105-119.
- Hayati, N. & Yulianto, E. (2021). Efektivitas Pelatihan dalam Meningkatkan Kompetensi Sumber Daya Manusia. *Journal Civics and Social Studies*, 5(1), 98-115.
- Ihsan, R., Atma, Y., Anderson, A., & Gunawan. (2021). Karakteristik Kepemimpinan Pendidikan Islam Perspektif Q.S. Al Maidah Ayat 57 dan Q.S. At Taubah Ayat 71. *MASALIQ : Jurnal Pendidikan dan Sains*, 1(3), 72-86.
- Iztihana, A., & Arfa, M. (2020). Peran Pustakawan MTs N 1 Jepara Dalam Upaya Mengembangkan Minat Kunjungan Siswa Pada Perpustakaan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 9(1), 93-103.
- Jamaluddin, N. (2017). *Pengaruh Ketersediaan Koleksi Terhadap Kunjungan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar*. (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar) Makassar, Indonesia.
- Jauriah, J. (2018). *Persepsi Mahasiswa Jurusan Pendidikan Agama Islam (PAI) Terhadap Ketersediaan Koleksi Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Yasni Muara*

- Bungo. (Skripsi, Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Yasni Muara Bungo) Jambi, Indonesia.
- Normina. (2014). Masyarakat dan Sosialisasi. *Ittihad Jurnal Kopertais Wilayah XI Kalimantan*. *Ittihad Jurnal Kopertais Wilayah XI Kalimantan*, 12 (22), 107-115.
- Pribadi, Y., Bijaksana, A., & Irwansyah, M. A. (2020). Analysis of the Use of the Failover Clustering Method to Achieve High Availability on a Web Server. *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi*, 8(2), 218-229.
- Putra, R. H., & Siwi, M. E. (2021). Analisis pelaksanaan Ujian Sekolah Berbasis Android (USBA). *Jurnal Ecogen*, 4 (1), 62-71.
- Salmi, R. (2019). Penerapan *E-library* Dalam Sistem Informasi Di Sekolah. <http://dx.doi.org/10.31227/osf.io/byz79>
- Santoso, A. (2022). Partisipasi Politik Masyarakat Dalam Pilkada Tahun 2020 Di Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur. *Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri*.
- Sinambela, L. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. ALFABETA.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. ALFABETA.
- Yadav, M. & Rahman, Z. (2018). The influence of social media marketing activities on customer loyalty: A study of e-commerce industry. *Benchmarking An International Journal*, 25(9), 3882-3905.

Pelaksanaan pembelajaran praktik korespondensi program otomatisasi tata kelola perkantoran di masa *new normal* (studi kasus di SMK Batik 2 Surakarta)

Yandhira Lingga Pradhani*, Patni Ninghardjanti, Susantiningrum Susantiningrum

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: yandhiralingga@student.uns.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Penerapan praktik korespondensi di era new normal, (2) hambatan pelaksanaan praktik korespondensi, (3) upaya mengatasi hambatan pelaksanaan praktik korespondensi program OTKP. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Sumber data penelitian dari informan (Siswa, Guru Korespondensi, Ketua Program OTKP), peristiwa (implementasi praktik korespondensi pada masa new normal pandemi), dan dokumen (profil sekolah, materi korespondensi). Teknik pengambilan sampel menggunakan snowball dan purposive sampling. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumen. Uji keabsahan data menggunakan triangulasi data, dan metode. Teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles & Huberman. Hasil penelitian menunjukkan: 1) Pelaksanaan pembelajaran praktik korespondensi pada masa new normal di SMK Batik 2 Surakarta telah terlaksana dengan perencanaan dan persiapan sebelum pelaksanaan praktik dimulai, namun penerapan praktiknya belum terlaksana. dilaksanakan secara optimal. 2) Hambatan pembelajaran: a) Penyampaian materi belum maksimal karena keterbatasan sarana prasarana pembelajaran, b) memerlukan waktu untuk menyesuaikan lingkungan belajar, c) respon siswa yang pasif, d) kurangnya waktu pembelajaran praktik, e) penjadwalan kelas praktik belum maksimal. 3) Upaya untuk mengatasinya: a) Pengulangan materi, b) Menggunakan media pembelajaran yang mendukung, c) Penggunaan laboratorium perkantoran dioptimalkan, d) pendekatan aktif pada siswa, e) Menetapkan jadwal latihan.

Kata kunci: analisis kasus; pembelajaran keterampilan; periode baru

Abstract

The research aims to determine (1) the Implementation of correspondence practice in a new normal era, (2) obstacles to the implementation of correspondence practice, (3) efforts to overcome obstacles to the implementation of correspondence practice of the OTKP program. This type of research is a descriptive qualitative case study approach. Sources of research data from informants (Students, Correspondence Teachers, Heads of OTKP Programs), events (implementation of correspondence practices during the new normal period of the pandemic), and documents (school profiles, correspondence materials). The sampling technique uses snowball and purposive sampling. Data collection techniques with interviews, observations, and documents. Test the validity of the data using data triangulation, and methods. Data analysis techniques using Miles & Huberman interactive models. The results of the study showed: 1) The implementation of correspondence practice learning during the new normal period at SMK Batik 2 Surakarta has been carried out by planning and preparing before the implementation of the practice begins, but the application of the practice has not been implemented optimally. 2) Learning barriers: a) Submission of material has not been maximized due to limited learning infrastructure, b) requires time to adjust the learning environment, c) passive student response, d) lack of practical learning time, e) scheduling of practical classes have not been maximized. 3) Efforts to overcome: a)

*Corresponding author

Citation in APA style: Pradhani, Y.L., Ninghardjanti, P., Susantiningrum. (2023). Pelaksanaan pembelajaran praktik korespondensi program otomatisasi tata kelola perkantoran di masa new normal (Studi kasus di SMK Batik 2 Surakarta). *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 7(5), 437-443. <https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i5.70304>

Repeating the material, b) Using supportive learning media, c) The use of office labs is optimized, d) an active approach in students, e) Setting practice schedules.

Keywords: case studies; correspondence; new normal; practical learning

Received January 12, 2023; Revised April 03, 2023; Accepted April 03, 2023; Published Online September 02, 2023

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i5.70304>

Pendahuluan

Tuntutan global terhadap dunia pendidikan untuk selalu dan senantiasa melakukan penyesuaian terhadap usaha dalam peningkatan mutu pendidikan, terutama dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi bagi dunia pendidikan khususnya dalam proses pembelajaran (Haris, 2017). Penyesuaian proses pembelajaran untuk siswa selama masa new normal terutama pada pembelajaran yang memerlukan kegiatan praktik menjadi salah satu penyebab yang ingin diteliti. Dalam kegiatan belajar 2 mengajar siswa pada program studi Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran di SMK Batik 2 Surakarta telah menerapkan pembelajaran campuran selama 1 semester. Dalam proses pembelajaran *online*, guru menggunakan aplikasi penunjang belajar seperti *Microsoft Teams*, *Whatsapp Group*, dan *Google Classroom*.

Pelaksanaan pembelajaran dilaksanakan dengan metode ceramah, diskusi dan pemberian tugas melalui *Microsoft Teams* dan *Whatsapp Group*. Pemberian materi diberikan melalui *Whatsapp Group* dan *Google Classroom* yang akan digunakan dengan menyesuaikan kebutuhan dan kuota siswa. Untuk pelaksanaan kegiatan pembelajaran secara *offline*, guru menggunakan metode ceramah dan diskusi dalam kelas. Berdasarkan hasil observasi peneliti, ditemukan permasalahan dalam pembelajaran korespondensi pada program keahlian Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran terkait dengan penerapan teknologi dalam pembelajaran praktik, peran siswa dalam pelaksanaan pembelajaran praktik dan keterbatasan waktu dalam pelaksanaan praktik selama masa new normal pandemi covid-19.

Penggunaan teknologi dalam pelaksanaan pembelajaran yang belum maksimal dan bersifat monoton menjadikan kegiatan belajar mengajar yang berlangsung cenderung pasif. Pelaksanaan pembelajaran korespondensi yang dilaksanakan hanya di kelas X saja dirasa belum cukup karena terdapat materi yang belum tersampaikan, mengingat pelaksanaan ujian praktik bagi siswa kelas XII OTKP mengharuskan penilaian korespondensi untuk ujian praktik, peran guru dalam manajemen waktu pembelajaran antara penyampaian materi dan pelaksanaan praktik dalam kelas sangat dibutuhkan. Pembelajaran adalah serangkaian proses yang dilaksanakan pengajar agar siswa belajar. Manfaat pembelajaran menurut Suyono dan Hariyanto (2016) yaitu memperoleh pengetahuan yang dikembangkan melalui pengalaman saling berbagi, sehingga memberikan keuntungan bagi yang lain. Strategi yang direncanakan mengacu pada perilaku dan proses berpikir yang digunakan serta mempengaruhi hal yang akan yang dipelajari. Sobry (2013) strategi pembelajaran adalah kegiatan guru dan murid dalam perwujudan kegiatan belajar mengajar untuk mencapai tujuan pembelajaran.

Kegiatan pembelajaran yang dilaksanakan memerlukan media pembelajaran guna memudahkan pencapaian tujuan yang telah dirumuskan (Adam & Syastra, 2015). Peranan media pembelajaran dalam proses belajar menurut Tafonao (2018) diantaranya: (1) Dapat menghindari terjadinya banyak menghafal, (2) Membangkitkan minat atau motivasi, (3) Mengatasi keterbatasan ruang, waktu dan ukuran, (4) Pembelajaran lebih komunikatif dan produktif, (5) Meningkatkan keaktifan siswa dalam kegiatan pembelajaran, (6) Menarik perhatian. Dapat disimpulkan bahwa media yang digunakan dalam proses belajar mengajar dapat meningkatkan motivasi siswa dan menarik perhatian siswa dalam mengikuti pembelajaran baik teori maupun praktik.

Pembelajaran praktik merupakan metode dimana peserta didik melakukan percobaan agar dapat membuktikan sendiri materi yang dipelajari dan dapat memberikan pengertian secara jelas daripada penjelasan secara lisan (Akbar dkk., 2015). Prosedur yang dilakukan dalam pelaksanaan metode

pembelajaran menurut Azizah (2021) yaitu: (1) Penyampaian tujuan, (2) Penjelasan materi pembelajaran praktik, (3) Pendemonstrasian cara kerja, (4) Latihan/ praktik simulasi. Tujuan dari dilaksanakannya pembelajaran praktik menurut Daryanto (2013) diantaranya: (1) Meningkatkan kemampuan siswa terhadap kondisi nyata di lapangan, (2) Menambah wawasan tentang informasi serta melatih pola pikir siswa untuk dapat menggali permasalahan, dianalisa dan dicari penyelesaiannya, (3) Memperluas wawasan siswa tentang orientasi pengembangan teknologi di mendatang sehingga diharapkan dapat menyadari realitas yang ada antara teori yang diberikan di kelas dengan tugas yang dihadapi di lapangan, (4) Memberikan solusi terhadap masalah yang ada saat pelaksanaan praktik.

Selama pembelajaran new normal berlangsung, pelaksanaan praktik dilaksanakan secara campuran yaitu dengan *online* dan kelas *offline*. Aspek yang harus disiapkan dalam pembelajaran new normal, antara lain: (1) Kesiapan sarana prasarana, (2) Pemetaan kompetensi guru, (3) Perencanaan pembelajaran, (4) Kesiapan peserta didik, (5) Panduan pelaksanaan pembelajaran. Sekolah dapat menerapkan model belajar yang sesuai dengan kondisi lingkungan belajar, model belajar yang dapat diterapkan menurut Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemdikbud, 2021) diantaranya: (1) Model *Blended Learning*, (2) Model *Hybrid Learning*. Dalam proses pembelajaran korespondensi terdapat standar kompetensi dan kompetensi dasar yang harus dipenuhi oleh guru, yaitu menyesuaikan dengan kurikulum yang berlangsung.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana pelaksanaan pembelajaran praktik korespondensi program OTKP pada masa new normal pandemi covid-19 di SMK Batik 2 Surakarta?, (2) Apakah terdapat hambatan dalam pelaksanaan pembelajaran praktik korespondensi program OTKP pada masa new normal pandemi covid- 19 di SMK Batik 2 Surakarta?, (3) Bagaimana upaya mengatasi hambatan dalam pelaksanaan pembelajaran praktik korespondensi program OTKP pada masa new normal pandemi Covid-19 di SMK Batik 2 Surakarta?

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan sejak Mei hingga Juli 2022 di SMK Batik 2 Surakarta. Lokasi dipilih sebagai tempat penelitian dengan pertimbangan atau alasan (1) Belum terdapat penelitian tentang pelaksanaan pembelajaran praktik korespondensi selama masa new normal pandemi covid-19, (2) Tersedianya data yang dibutuhkan terkait permasalahan dalam penelitian yaitu kurangnya persiapan dalam pelaksanaan pembelajaran praktik.

Adanya kasus yang perlu dilakukan telaah, maka pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif metode studi kasus. Permasalahan pembelajaran praktik korespondensi selama masa new normal di SMK Batik 2 Surakarta perlu dilakukan pengkajian lebih mendalam. Penelitian ini menggunakan data primer hasil wawancara bersumber dari narasumber atau informan dan dokumen dari guru korespondensi dan siswa program OTKP yang melaksanakan praktik. Sedangkan data sekunder berupa data yang didapatkan peneliti dari SMK Batik 2 Surakarta. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui analisis dokumen dan wawancara dengan siswa kelas X OTKP, Guru Korespondensi, dan Kepala program OTKP.

Teknik Pengambilan sampel menggunakan *purposive* dan *snowball sampling*. *Purposive sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu, sedangkan *snowball sampling* yaitu pengumpulan sampel awal jumlahnya kecil dan kemudian semakin membesar dengan menentukan informan kunci terlebih dahulu (Sugiyono, 2019). Teknik uji validitas data menggunakan uji kredibilitas dengan triangulasi data dan triangulasi metode. Triangulasi data dengan pengecekan data agar dapat meningkatkan kualitas data. Sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi, apabila telah ditemukan data yang sama, maka mata yang digunakan dapat dianggap valid. Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles & Huberman (Sugiyono, 2019), bahwa analisis data dilakukan secara interaktif yaitu secara terus menerus hingga data yang diperoleh jenuh. Prosedur penelitian dalam pengkajian ini yaitu penelitian pendahuluan, pengembangan desain, penelitian sebenarnya, dan penulisan laporan yang dilakukan oleh peneliti.

Hasil dan Pembahasan

Teknik pengumpulan data berupa wawancara dengan siswa kelas X OTKP, Guru Korespondensi dan Kepala Program OTKP di SMK Batik 2 Surakarta. Berdasarkan teknik pengumpulan data tersebut diperoleh hasil penelitian dan pembahasan sebagai berikut:

Hasil penelitian

Informan penelitian terdiri dari siswa kelas X OTKP, Guru Korespondensi, dan Kepala Program OTKP di SMK Batik 2 Surakarta. Penelitian ini mengkaji tentang pelaksanaan praktik korespondensi selama masa new normal. Peneliti membahas mengenai bagaimana pelaksanaan praktik korespondensi, hambatan dan upaya agar pelaksanaan praktik dapat dilaksanakan secara maksimal.

Pelaksanaan pembelajaran praktik korespondensi terdiri atas teori dan praktik. Pelaksanaan praktik korespondensi belum dapat dilaksanakan dengan maksimal, hal tersebut dapat dilihat melalui: (1) Penyampaian materi belum maksimal akibat sarana prasarana pembelajaran yang terbatas, (2) memerlukan waktu penyesuaian lingkungan belajar, (3) respon pasif siswa dalam kelas, (4) kurangnya waktu pelaksanaan praktik, dan (5) penjadwalan kelas praktik belum maksimal.

Pertama, Penyampaian materi belum maksimal akibat sarana prasarana pembelajaran yang terbatas. Informan III (siswa kelas X) menyatakan, “telepon genggam saya kurang memadai untuk melakukan zoom atau melakukan penyimpanan tugas karena keterbatasan memori, walaupun intensitas pelaksanaannya jarang”. Informan V (Guru Korespondensi) menyatakan, “beberapa siswa tidak memiliki telepon genggam karena keterbatasan ekonomi, saya menyiasati dengan pemberian tugas kelompok atau dapat mengumpulkan langsung ke sekolah”. Berdasarkan pernyataan tersebut, selama masa pandemi, penyampaian materi belum dapat dilakukan secara maksimal karena penggunaan sarana prasarana yang belum dapat diterapkan di sekolah, setelah pemberlakuan tatap muka terbatas, fasilitas yang ada di sekolah dapat digunakan walaupun belum optimal.

Kedua, memerlukan waktu penyesuaian lingkungan belajar. Informan II menyatakan, “Kalau sama temen-temen ada beberapa yang bisa langsung akrab kak, kalau sama bu guru itu kadang kan kita masuk hanya untuk mengumpulkan tugas aja ya, jadi tidak berinteraksi banyak”. Berdasarkan pernyataan tersebut, siswa masih perlu menyesuaikan diri selama pembelajaran new normal karena selama pembelajaran online, siswa jarang berinteraksi dengan siswa lainnya.

Ketiga, respon pasif siswa dalam kelas. Informan V menyatakan, “Pada masa new normal, untuk siswa yang di rumah, materi saya berikan melalui whatsapp grup ya mbak, tapi siswa itu kadang meresponnya tidak cepat, jadi harus saya kirim pesan beberapa kali baru nanti respon satu-satu pada muncul. Kalau waktu praktik awal new normal itu saya memilih untuk membuat kelompok supaya bisa bekerja sama dengan siswa yang lainnya”. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa siswa masih belum berani memberikan respon saat kelas berlangsung.

Keempat, kurangnya waktu pelaksanaan praktik. Informan III menyatakan, “Materi untuk praktik kan beberapa diajarkan secara online ya kak, jadi pas masuk tatap muka terbatas, ada beberapa materi yang diajarkan kembali sama bu guru. Ada juga beberapa materi yang belum disampaikan juga karena pengulangan materi itu. Tapi menurut saya, untuk praktiknya belum maksimal kak. Apalagi kami kan juga sekarang sedang PKL ya jadi harus belajar giat banget supaya tidak tertinggal”. Informan IV menyatakan, “Karena keterbatasan waktu dalam pembelajaran korespondensi sebelum ujian kenaikan kelas dilaksanakan, pelaksanaan praktik korespondensi belum dapat dilaksanakan secara maksimal dan ada beberapa materi yang belum disampaikan”. Berdasarkan pernyataan tersebut disimpulkan bahwa selama pembelajaran new normal berlangsung, guru mengulang kembali materi yang diajarkan ketika online. Karena pengulangan materi tersebut, praktik yang dilaksanakan belum tersampaikan dengan maksimal.

Kelima, Penjadwalan kelas praktik belum maksimal. Informan IV menyatakan, “Selama masa new normal, penerapan protokol kesehatan diberlakukan dengan ketat. Karena covid masih tinggi, sekolah membatasi penggunaan ruangan menjadi 50% dari kapasitas, sehingga hanya beberapa siswa

yang dapat menggunakan lab perkantoran. Karena waktu belajar korespondensi juga sangat terbatas, lab perkantoran juga jarang digunakan, karena guru memilih untuk melaksanakan pembelajaran dikelas". Informan I menyatakan, "Praktiknya ada yang beberapa kali saja mbak dilaksanakannya, karena ngejar materi yang sebelumnya juga. Jadinya praktiknya tidak maksimal. Lab perkantoran sendiri juga baru sekali dipakai mbak pas masuk kemarin itu". Berdasarkan pernyataan tersebut disimpulkan bahwa, guru fokus menyelesaikan materi dan pelaksanaan praktik belum dapat dilaksanakan dengan maksimal, lab perkantoran juga belum dimaksimalkan penggunaannya.

Pembahasan

Pelaksanaan Pembelajaran Praktik Masa New Normal

Pelaksanaan pembelajaran korespondensi pada masa new normal pada siswa kelas X OTKP di SMK Batik 2 Surakarta terdiri dari:

1. Perencanaan dan persiapan penerapan pembelajaran praktik korespondensi.

Anggraeni (2018) menyatakan bahwa perencanaan pembelajaran yang disusun dengan menekankan pada aktivitas yang beragam untuk siswa dapat memberikan pengaruh dalam proses belajarnya. Pembelajaran yang menyesuaikan dengan kondisi new normal juga dilaksanakan untuk memudahkan pelaksanaan praktik pada seluruh mata pelajaran terkhusus mata pelajaran korespondensi.

2. Pelaksanaan pembelajaran praktik korespondensi di masa new normal.

Pihak sekolah melakukan sosialisasi dan himbauan kepada siswa untuk tetap menerapkan protokol kesehatan. Pelaksanaan pembelajaran praktik bagi kelas X OTKP dilaksanakan secara bertahap dengan menggunakan beberapa metode baik online maupun offline. Pelaksanaan praktik dilaksanakan hingga Mei 2022. Firmansyah (2020) menyatakan bahwa pada masa new normal, sekolah membentuk sistem sif yang membuat pembelajaran yang sebelumnya dua kali 45 menit menjadi satu kali 45 menit untuk mengurangi mobilitas selama berada di sekolah.

3. Evaluasi pembelajaran praktik korespondensi.

Sarana dan prasarana menjadi bahan evaluasi dalam pelaksanaan praktik selama masa new normal. Megasari (2015) menyatakan bahwa pengelolaan sarana prasarana dapat dilakukan dengan tujuan untuk memberikan layanan secara profesional agar proses pendidikan yang efektif dan efisien. Penggunaan sarana dan prasarana seperti lab perkantoran bagi siswa program OTKP belum dapat digunakan secara maksimal selama tatap muka terbatas dilaksanakan. Kegiatan evaluasi bertujuan untuk memantau kegiatan belajar mengajar selama tatap muka terbatas dilakukan setiap satu bulan sekali.

Hambatan Pelaksanaan Praktik Korespondensi Masa New Normal

1. Hambatan bagi Siswa

Informan I mengungkapkan penyampaian materi belum maksimal karena sarana prasarana pembelajaran yang terbatas selama proses belajar campuran membuat kesulitan dalam mengikuti pembelajaran, sedangkan informan III menyampaikan dalam pengerjaan tugas video, telepon yang digunakan kurang support dalam pembelajaran. Pernyataan tersebut diperkuat dengan ungkapan Informan V bahwa kondisi ekonomi keluarga menjadi faktor tidak terpenuhinya sarana prasarana yang lengkap bagi siswa. Pelaksanaan tatap muka terbatas bagi siswa kelas X juga perlu melakukan penyesuaian karena intensitas pertemuan siswa yang sangat terbatas. Informan II mengungkapkan bahwa kurang dapat berinteraksi dengan siswa lain karena sebelumnya hanya masuk ketika pengumpulan tugas saja.

2. Hambatan bagi Guru Korespondensi

Kurniawati (2015) menyatakan bahwa permasalahan yang terjadi pada siswa selama pembelajaran karena siswa kurang mampu menganalisis informasi, pasif dalam proses pembelajaran dan malu bertanya yang mengakibatkan butuh waktu lama untuk memahami materi. Informan V dalam wawancara secara langsung menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan pembelajaran korespondensi, siswa tidak menanggapi pembelajaran dengan antusias. Siswa jarang memberikan pertanyaan terkait materi yang diajarkan baik pada kelas online maupun kelas offline.

Aktivitas pembelajaran disekolah tidaklah mudah untuk diaplikasikan, guru sering dihadapkan dengan berbagai macam masalah yang dimiliki oleh setiap siswanya, guru juga harus dapat menentukan teknik, metode dan media yang sesuai dengan karakter siswanya (Wijayanti, 2018). Dalam pembelajaran korespondensi secara online terdapat beberapa materi yang harus dilakukan pengulangan terlebih dahulu sebelum memahami sepenuhnya. Penggunaan waktu yang tidak sesuai dengan perencanaan menjadikan pelaksanaan pembelajaran praktik tidak dapat dilaksanakan secara maksimal.

3. Hambatan bagi Kepala Program OTKP

Pelaksanaan pembelajaran korespondensi memiliki beberapa kompetensi yang mengharuskan adanya penerapan praktik untuk memberikan penjelasan secara langsung kepada siswa. Jadwal yang ditentukan untuk pelaksanaan korespondensi hanya 5 jam pelajaran per minggunya. Informan I menyatakan bahwa pelaksanaan praktik dilaksanakan hanya beberapa kali karena mengejar materi sebelumnya, lab perkantoran juga digunakan baru sekali. Berdasarkan pernyataan tersebut, penjadwalan untuk kelas praktik belum dapat dilaksanakan secara maksimal.

Upaya Mengatasi Hambatan Pelaksanaan Praktik Korespondensi Masa New Normal

1. Upaya Siswa

Penggunaan media belajar membuat proses belajar menjadi lebih bervariasi, dan membuat siswa tidak cepat bosan. Penerapan pembelajaran praktik dengan media belajar yang menarik selama masa new normal diharapkan dapat dilaksanakan dengan maksimal. Guru dapat melakukan komunikasi pada siswa untuk mendapatkan tanggapan mengenai media pembelajaran yang digunakan, sehingga hal tersebut juga akan membantu kegiatan pendekatan terhadap siswa dalam kelas. Informan II mengungkapkan bahwa materi yang dijelaskan sudah cukup lengkap, tetapi untuk praktik masih kurang. Guru memberikan materi pelajaran dalam bentuk link yang dapat diakses siswa. Media pembelajaran yang digunakan juga mempengaruhi pembelajaran. Puspitarini (2019) mengungkapkan bahwa manfaat penggunaan media belajar membuat proses belajar menjadi lebih bervariasi, dan membuat siswa tidak cepat bosan. Berdasarkan pernyataan tersebut, upaya yang dilakukan dengan melakukan pengulangan materi dengan menjelaskan secara langsung dengan metode ceramah.

2. Upaya Guru Korespondensi

Pendekatan yang dilakukan guru terhadap siswa diharapkan dapat meningkatkan keaktifan siswa dalam kelas dan dapat memberikan feedback positif bagi pelaksanaan pembelajaran korespondensi. Informan V menyatakan bahwa pendekatan yang dilakukan perlu dilakukan karena sebelumnya dilaksanakan secara online. Strategi yang direncanakan mengacu pada perilaku dan proses berpikir yang digunakan serta mempengaruhi hal yang akan yang dipelajari (Fatimah & Kartikasari, 2018). Berdasarkan pernyataan tersebut, melakukan komunikasi dan pendekatan pada siswa bertujuan agar dapat berinteraksi secara aktif terkait materi yang diajarkan.

3. Upaya Pihak Sekolah

Upaya yang dapat diwujudkan agar pelaksanaan praktik lebih maksimal dengan menerapkan pembagian jadwal praktik yang menyesuaikan kondisi terkini. Evaluasi dilaksanakan untuk mengetahui perkembangan peserta didik dan sejauh mana keberhasilan pembelajaran dalam kelas yang pendidik itu terapkan (Miftha, 2021). Pelaksanaan pembelajaran praktik selama masa pandemi harus selalu dilakukan evaluasi untuk mengetahui kebutuhan siswa dan guru.

Kesimpulan

Berdasarkan data dan analisis yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pembelajaran praktik korespondensi selama masa new normal di SMK Batik 2 Surakarta telah dilaksanakan dengan melakukan perencanaan dan persiapan sebelum pelaksanaan praktik dimulai, akan tetapi penerapan praktik tersebut belum dilaksanakan secara maksimal. 2) Hambatan pembelajaran meliputi: a) Penyampaian materi belum maksimal akibat sarana prasarana pembelajaran yang terbatas, b) memerlukan waktu penyesuaian lingkungan belajar, c) respon siswa pasif, d) kurangnya waktu pembelajaran praktik, e) penjadwalan kelas praktik belum maksimal. 3) Upaya mengatasi hambatan

pelaksanaan praktik meliputi: a) Melakukan pengulangan materi masa pembelajaran online, b) Menggunakan media belajar yang mendukung, c) Penggunaan lab perkantoran dioptimalkan, d) Pendekatan aktif pada siswa, e) Pengaturan jadwal praktik sesuai kondisi terkini.

Daftar Pustaka

- Adam, S., Syastra, M.T. (2015). Pemanfaatan Media Pembelajaran berbasis teknologi informasi bagi siswa kelas X SMA Ananda Batam. *CBIS Journal*. 3(2). 79.
- Anggraeni, P., Akbar, A. (2018). Kesesuaian Rencana Pelaksanaan Pembelajaran dan Proses Pembelajaran. *Jurnal Pesona Dasar*. 6(2). 55-65.
- Azizah. (2021). *Penerapan Model Pembelajaran Praktik pada Mata Pelajaran Fikih selama masa pandemi covid 19 di MTS Negeri 10 Sleman Yogyakarta*. (Skripsi, Universitas Islam Indonesia) Yogyakarta, Indonesia. Diakses dari <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/33279>
- Haris, B. (2017). Peran Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam pendidikan. *Al-Tadzkiyyah: Jurnal Pendidikan Islam*, 8(1), 31-43.
- Daryanto. (2013). *Strategi Tahapan Mengajar dan Bekal Keterampilan Dasar bagi Guru*. CV Yrama Widya
- Fatimah, F., & Kartikasari, R. D. (2018). Strategi Belajar & Pembelajaran dalam Meningkatkan Keterampilan Bahasa. *Pena Literasi: Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia*. 1(2). 108-113.
- Kurniawati, L., Akbar, R.O., Misri, M.A. (2015). Pengaruh Penerapan Metode Pembelajaran Praktikum Terhadap Keterampilan Berpikir Kritis Matematika Siswa Kelas VIII SMP N 3 Sumber Kabupaten Cirebon. *EduMa*, 4(2), 62-74.
- Megasari, R. (2015). Peningkatan Pengelolaan Sarana dan Prasarana Pendidikan untuk Meningkatkan kualitas Pembelajaran di SMPN 5 Bukittinggi. *Bahana Manajemen Pendidikan: Jurnal Administrasi Pendidikan*. 2(1). 636-648
- Puspitarini, Y. D., & Hanif, M. (2019). Using Learning Media to Increase Learning Motivation in Elementary School. *Anatolian Journal of Education*. 4(2), 53- 60.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sobry, S. (2013). *Belajar dan Pembelajaran*. Holistica.
- Suyono., & Haryanto. (2014). *Belajar dan Pembelajaran: Teori dan Konsep Dasar*. PT Remaja Rosdakarya Offset
- Tafonao, T. (2018). Peranan Media Pembelajaran Dalam Meningkatkan Minat Belajar Mahasiswa. *Jurnal Komunikasi Pendidikan*. 2(2). 103-114.
- Wijayanti, R., Hasan, B., & Loganathan, R. K. (2018). Media comic math berbasis whiteboard animation dalam pelajaran matematika. *Jurnal Riset Pendidikan Matematika*. 5(1), 53.

Pengelolaan arsip dinamis pada Kantor Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa di Kabupaten Karanganyar

Anggit Pratama*, Wiedy Murtini, Susantiningrum Susantiningrum

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: anggitprt@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pembuatan arsip dinamis, pemanfaatan arsip dinamis, pemeliharaan arsip dinamis, dan penyusutan arsip dinamis di kantor Dispermades Kabupaten Karanganyar. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Data penelitian diperoleh dari tempat atau fasilitas, instrumen, serta dokumen dan arsip dengan cara pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dan snowball sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Uji keabsahan data diperoleh dengan 1) uji kredibilitas, 2) uji transferabilitas, 3) uji ketergantungan, dan 4) uji konfirmabilitas. Teknik analisis data menggunakan analisis data model interaktif dengan tahapan: 1) pengumpulan data, 2) reduksi data, 3) penyajian data, dan 4) penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Pembuatan arsip dinamis dilakukan dengan pembuatan arsip dinamis secara manual. Setiap surat masuk dan keluar dikelola dengan baik mulai dari penerimaan hingga penyimpanan di lemari arsip. 2) Pemanfaatan arsip dinamis meliputi peminjaman arsip yang belum menerapkan prosedur peminjaman sistematis, dan penemuan kembali arsip secara manual memerlukan waktu 4-7 menit. 3) Pemeliharaan arsip dinamis dilakukan dengan cara membersihkan tempat penyimpanan secara berkala dan menyediakan bahan pencegah arsip dari serangga seperti kapur barus dan bahan pencegah lainnya. 4) Penyusutan arsip dinamis belum menerapkan prosedur penyusutan arsip secara sistematis.

Kata kunci: arsip aktif; dokumen-dokumen; manajemen arsip dinamis

Abstract

This study aims to find out how the creation of dynamic archives, the use of dynamic archives, the maintenance of dynamic archives, and the shrinkage of dynamic archives at the Karanganyar District Dispermades office. This type of research is descriptive qualitative. Research data were obtained from places or facilities, instruments, as well as documents and archives by sampling using purposive sampling and snowball sampling. Data was collected using interview, observation, and document analysis techniques. The Data validity test is obtained by 1) credibility test, 2) transferability test, 3) dependability test, and 4) confirmability test. Data analysis techniques use interactive model data analysis with stages: 1) data collection, 2) data reduction, 3) data presentation, and 4) concluding. The results showed that: 1) Dynamic archive creation goes with manually creating dynamic archives. Every incoming and outgoing mail is well managed from receipt to storage in the filing cabinet. 2) The use of dynamic archives includes borrowing archives that have not implemented systematic lending procedures, and manual rediscovery of archives takes 4-7 minutes. 3) Dynamic archive maintenance is carried out by regularly cleaning the storage area and providing archive deterrent materials from insects such as

*Corresponding author

Citation in APA style: Pratama, A., Murtini, W., Susantiningrum. (2023). Pengelolaan arsip dinamis pada Kantor Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 7(5), 444-449.

camphor and other deterrent materials. 4) Dynamic archive shrinkage has not implemented a systematic archive shrinkage procedure.

Keywords: archive; dynamic archive; dynamic archive management

Received December 01, 2022; Revised February 21, 2023; Accepted March 18, 2023; Published Online September 02, 2023

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i5.67980>

Pendahuluan

Arsip menurut Undang-undang Republik Indonesia No. 43 tahun 2009, Pasal 1 ayat 2, merupakan rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima Lembaga Negara, Pemerintah Daerah, Lembaga Pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan dan perorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Kearsipan merupakan sesuatu kegiatan yang dapat dikatakan penting dalam berjalanya organisasi. Karena, arsip berisi informasi dan data perusahaan yang berguna sebagai pengambil keputusan dalam organisasi.

Arsip adalah kumpulan suatu dokumen yang disimpan secara teratur dan berencana yang memiliki fungsi menemukan kembali arsip yang kerap kali dibutuhkan (Sugiarto & Wahyono, 2015). Menurut Sularso dkk. (2011) arsip merupakan kumpulan warkat yang secara sistematis disimpan agar Ketika arsip diperlukan bisa ditemukan kembali dengan mudah. Menurut Wijaya dkk. (2018) arsip merupakan naskah yang tertulis yang memiliki informasi-informasi berguna. Arsip merupakan informasi terekam yang diciptakan organisasi dalam rangka pelaksanaan kegiatan dan disimpan sebagai bukti kebijakan dan aktifitasnya.

Menurut Oktarina (2018) pengelolaan arsip digunakan sebagai proses penghimpun kegiatan-kegiatan secara efektif dan efisien dengan melalui orang lain. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2009 tentang kearsipan menegaskan bahwa pengelolaan arsip dilakukan untuk menjamin ketersediaan arsip yang autentik dan terpercaya sebagai alat bukti pertanggung jawaban yang sah.

Peranan arsip tidak hanya dalam organisasi besar. Organisasi kecil atau dalam kehidupan rumah tangga juga berkaitan dengan arsip misalnya dalam pengelolaan dokumen kartu keluarga, kartu Kesehatan dan dokumen lainnya. Karena, kemampuan setiap orang dalam mengingat sangatlah terbatas apalagi dalam bentuk tertulis. Untuk itu, arsip bisa menjadi alat dalam mengingat sesuatu kegiatan yang telah dilaksanakan.

Dengan demikian kegiatan pengarsipan ini akan terlibat dalam setiap kegiatan organisasi baik swasta maupun pemerintah mengingat peranan arsip sangat penting sebagai pusat informasi organisasi. Setiap organisasi akan mengalami perkembangan yang selalu berubah-ubah dengan berbagai aktivitasnya. Sehingga, perlu dilaksanakan pengelolaan arsip yang tersistematis. Seringkali beberapa kegiatan administrasi dalam kantor terhambat prosesnya karena dokumen yang diperlukan belum dapat ditemukan. Arsip dinamis merupakan arsip yang secara langsung dipergunakan dalam kegiatan penciptaan arsip dan disimpan dalam jangka waktu tertentu (Undang-undang No. 43 Tahun 2009, Pasal 1 Ayat 2). Arsip dinamis sering digunakan dalam setiap kegiatan administrasi dalam jangka waktu yang singkat. Menurut Nawawi (2010) arsip dinamis merupakan warkat yang sering digunakan dalam administrasi kantor dan frekuensi penggunaannya setiap hari digunakan. Arsip dinamis sering digunakan dalam kegiatan kantor sehingga sering keluar masuk lemari penyimpanan. Menurut Wardah (2016) arsip dinamis adalah warkat yang masih digunakan secara langsung didalam kegiatan administrasi kantor.

Agar arsip dapat membantu kelancaran dalam setiap aktivitas dalam organisasi perlu adanya administrasi kearsipan. Menurut Primantoro dan Mushsin (2015) setiap kegiatan organisasi akan selalu berhubungan dengan arsip dan arsip memiliki fungsi yang penting bagi pemimpin dalam pengambilan keputusan serta kebijakan organisasi. Dalam fungsinya bisa dikatakan bahwa arsip merupakan pusat data dan informasi dalam organisasi. Akan tetapi, beberapa organisasi masih kurang memperhatikan

**Corresponding author*

Citation in APA style: Pratama, A., Murtini, W., Susantiningrum. (2023). Pengelolaan arsip dinamis pada Kantor Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 7(5), 444-449.

administrasi kearsipan walaupun arsip merupakan sesuatu yang penting bagi organisasi. Sehingga, banyak arsip yang mengalami kerusakan dan sulit diketemukan kembali jika dibutuhkan.

Hal tersebut juga terjadi pada beberapa kantor Dinas di Kabupaten Karanganyar, diantaranya Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karanganyar. Kantor tersebut merupakan kantor yang juga melayani kepentingan masyarakat dan tidak terlepas dari kegiatan pengelolaan arsip. Kantor Dinas tersebut selalu berhubungan dengan setiap kantor Desa di Kabupaten Karanganyar sehingga membuat kantor Dinas tersebut memiliki berbagai arsip terutama arsip dinamis seperti surat masuk dan keluar. Dalam kearsipan dinamis yang baik perlu memperhatikan berbagai hal terutama bagaimana pengelolaan arsip yang benar. Pengelolaan arsip dinamis yang benar dan baik perlu memperhatikan siklus arsip dinamis yang terdiri dari penciptaan, penggunaan, pemeliharaan dan penyusutan arsip. Sejalan dengan pendapat Laili (2014) dalam pengelolaan arsip dinamis terdiri dari penciptaan arsip, penggunaan arsip, pemeliharaan arsip dan penyusutan arsip. Sehingga, dalam pengelolaan arsip dinamis perlu memperhatikan proses penciptaan arsip hingga penyusutan arsip agar pengelolaan arsip bisa berjalan secara optimal.

Berdasarkan hasil observasi pendahuluan terdapat permasalahan terkait pengelolaan arsip dinamis di kantor Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karanganyar (DISPERMADES Kab. Karanganyar). Pengelolaan arsip yang berkaitan dengan pemeliharaan arsip seperti penggunaan arsip atau peminjaman arsip dinamis belum menggunakan prosedur yang tersistematis. Penyusutan arsip yang dilakukan juga belum menerapkan sistem penyusutan yang pasti dengan prosedur yang tertata dengan jelas. Sehingga, pengelolaan arsip dinamis pada kantor Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karanganyar dirasa belum optimal. Sehingga, dengan pengelolaan arsip yang seperti itu dapat berdampak pada kegiatan administrasi dalam organisasi.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karanganyar yang beralamatkan di di Cerbonan, Karanganyar, Kecamatan Karanganyar, Kabupaten Karanganyar. Waktu penelitian ini dilaksanakan selama tiga (3) bulan dari terhitung dari bulan Agustus - Oktober 2022.

Metode pendekatan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif Deskriptif, dengan jenis penelitian studi kasus. Subjek penelitian terdiri dari Sekretaris DISPERMADES, Kepala Bgian Umum dan Kepegawaian dan Pegawai Pengelola Arsip Dinamis.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan Teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*.

Peneliti menggunakan teknik uji validitas data untuk penelitian ini yaitu dengan triangulasi teknik yakni pengujian data dengan teknik penelitian yang berbeda yaitu observasi, wawancara, serta dokumentasi dan triangulasi sumber yakni pengujian data dengan sumber informan yang berbeda.

Teknik analisis data yang digunakan yaitu model analisis interaktif yang terdiri dari: (1) Reduksi data (2) Penyajian data, (3) Penarikan Kesimpulan (Sugiyono, 2015).

Langkah-langkah prosedur penelitian yang peneliti lakukan antara lain: (1) tahap pengajuan proposal (2) tahap penyusunan instrumen penelitian (3) tahap pengumpulan data (4) tahap analisis data (5) tahap penyusunan laporan penelitian, dan (6) tahap perbanyakan laporan

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian pengelolaan arsip dinamis terdiri dari empat siklus pengelolaan arsip yaitu penciptaan arsip, penggunaan arsip, pemeliharaan arsip dan penyusutan arsip dinamis. Penciptaan arsip dinamis pada kantor Dispermades Kab. Karanganyar berkaitan dengan pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Penanganan surat masuk diawali dengan penerimaan surat pada bagian sekretariat atau tata usaha kemudian didistribusikan kepada pimpinan dan sekretaris sebagai pengambil kebijakan. Setelah surat mendapat kebijakan selanjutnya dikembalikan kepada sekretariat untuk dilakukan penyampaian kepada unit yang bersangkutan sesuai kebijakan pimpinan dan pengarsipan surat. Sedangkan penanganan Surat keluar dibuat oleh bagian atau unit yang membutuhkan surat yang selanjutnya diserahkan kepada bagian kesekretariatan untuk mendapat persetujuan pimpinan sebelum

dikirim keluar. Setelah surat mendapat persetujuan selanjutnya surat keluar diteruskan ke tahap pengarsipan surat oleh petugas pengelola arsip. Surat yang telah melalui tahap pengarsipan diserahkan kembali ke bagian yang membutuhkan surat.

Penggunaan arsip dinamis merupakan siklus arsip yang kedua tentang peminjaman serta penemuan arsip dari lemari penyimpanan. Kegiatan Peminjaman arsip dinamis biasanya digunakan untuk kepentingan dalam proses administrasi. Peminjaman arsip biasa dilakukan dengan datang ke petugas pengelola arsip untuk menyampaikan maksud dan tujuan peminjaman arsip. Setelah menyampaikan petugas mencari arsip yang berada di lemari arsip. arsip yang dibutuhkan dapat langsung dibawa ke bagian unit peminjam. petugas arsip langsung memberikan arsip untuk dilihat kepada unit peminjam dan setelah mendapat informasi langsung dikembalikan lagi ke lemari arsip.

Proses penemuan arsip membutuhkan waktu yang sedikit lama karena petugas harus menemukan arsip yang ingin dipinjam secara manual, proses penemuan arsip yang dilakukan di kantor Dispermades Kab. Karanganyar ini berdasarkan kode klasifikasi arsip kemudian langsung mencari sesuai nomor urut penyimpanan. Hal ini membuat semakin lama proses penemuan arsip karena semua dilakukan secara manual. Waktu dalam pelaksanaan penemuan arsip kembali kurang lebih 4-7 menit. Penemuan arsip kembali pada kantor Dispermades Kab. Karanganyar dilaksanakan secara manual. Penemuan arsip kembali terfokus awal pada pencarian di buku agenda surat. Sehingga, penemuan kembali arsip memerlukan pencarian dengan meneliti buku agenda dan memerlukan waktu yang sedikit lebih lama.

Pemeliharaan arsip merupakan kegiatan untuk melindungi, mengawasi dan mengambil langkah agar arsip terjamin keselamatannya, serta menjamin kondisi arsip dan lingkungan penyimpanan arsip. Dalam hal ini pemeliharaan arsip dinamis kantor Dispermades Kab. Karanganyar menggunakan kapur barus dan penyimpanan menggunakan filing cabinet dan lemari arsip. Selain itu, arsip yang sudah berada di lemari juga dibersihkan menggunakan kemoceng untuk menghilangkan debu yang ada. Penggunaan lemari arsip dari bahan besi juga menghindari arsip dari rayap dan tikus.

Berdasarkan observasi kantor Dinas belum melaksanakan pemilihan berdasarkan nilai guna arsip masih aktif atau tidak. Penyusutan arsip dilakukan berdasarkan penuh dan tidaknya lemari penyimpanan arsip yang berada di bagian sekretariat. Apabila arsip sudah memenuhi lemari penyimpanan maka dilakukan penyusutan arsip untuk dipindah ke gudang penyimpanan arsip. Sehingga, belum ada prosedur yang digunakan dalam penyusutan arsip dinamis. Dari hasil wawancara dan observasi bahwa penyusutan arsip belum sepenuhnya dilaksanakan. Hal ini dapat dilihat dari tidak adanya sistem penyusutan arsip yang jelas dan baku. Selain itu, jadwal retensi arsip (JRA) belum diterapkan dan dilaksanakan dengan baik. Penyusutan hanya berdasarkan penuh tidaknya arsip dilemari penyimpanan. Hal ini membuat bertumpuknya arsip dan tidak terklasifikasi dengan baik sesuai dengan nilai guna arsip aktif dan inaktif.

Pembahasan

Penciptaan arsip dinamis pada kantor DISPERMADES Kab. Karanganyar berakitan dengan pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Penciptaan arsip dinamis yang dilaksanakan merupakan proses pembuatan hingga pengarsipan surat. Dalam pembahasan ini akan dipaparkan bagaimana pengurusan surat masuk dan surat keluar:

Proses pengendalian surat masuk pada kantor DISPERMADES Kab. Karanganyar menggunakan kartu kendali serta lembar disposisi. Setiap surat diberi lembar disposisi dan kartu kendali. Kartu kendali yang digunakan dalam pengarsipan kantor DISPERMADES Kab. Karanganyar terdiri dari tiga warna yaitu, warna putih, kuning dan merah.

Pengurusan surat masuk diawali dengan penerimaan surat pada bagian sekretariat atau tata usaha kemudian didistribusikan kepada pimpinan dan sekretaris sebagai pengambil kebijakan. Setelah surat mendapat kebijakan selanjutnya dikembalikan kepada sekretariat untuk dilakukan penyampaian kepada unit yang bersangkutan sesuai kebijakan pimpinan dan pengarsipan surat.

Pengelolaan surat masuk yang berada di kantor DISPERMADES Kab. Karanganyar telah berjalan dengan prosedur yang ada. Prosedur yang dilakukan sudah berjalan mulai dari surat masuk hingga surat diarsipkan. penerimaan surat, pengarahannya surat, penilaian surat, mencatat surat, mendistribusikan surat dan mengarsipkan surat.

Pengelolaan surat keluar diproses kartu kendali surat keluar yang terdiri dari tiga warna kartu kendali. Pengelolaan surat keluar dilaksanakan di bagian kesekretariatan sedangkan untuk proses pembuatan surat dibuat sendiri di unit-unit pengelola. Bagian kesekretariatan hanya memberikan penomoran dan melanjutkan ke tahap tanda tangan persetujuan yang selanjutnya mengarsipkan surat.

Penanganan surat keluar di Kantor DISPERMADES Kab. Karanganyar menurut hasil penelitian, pembuatan surat keluar dibuat oleh unit pengelola. Surat yang dibuat oleh unit pengelola sudah lengkap

sesuai kebutuhan dengan mengosongkan nomor surat dan tanda tangan pimpinan. Surat yang sudah sesuai format selanjutnya diserahkan kepada bidang sekretariat untuk mendapat persetujuan dan pengisian nomor surat. Pada bagian sekretariat surat diterima dan dilampirkan kartu kendali untuk selanjutnya diserahkan kepada pimpinan untuk pengisian tanda tangan pimpinan. Setelah surat mendapat persetujuan pimpinan dan ditandatangani oleh pimpinan selanjutnya surat dikembalikan kepada bidang sekretariat untuk dilakukan *scan* surat keluar. Surat yang sudah di *scan* dicatat dalam buku agenda surat keluar. Kemudian surat dikembalikan kepada unit pengelola dengan lembar kartu kendali berwarna kuning. Kartu kendali berwarna putih dan merah selanjutnya diarsipkan di lemari arsip bagian sekretariat.

Proses pengelolaan surat keluar pada kantor DISPERMADES Kab. Karanganyar sudah berjalan berdasarkan prosedur yang ada. Prosedur pengurusan surat keluar yang dilakukan sudah terstruktur dari pembuatan surat keluar hingga pengarsipan surat keluar. Pada dasarnya proses pengelolaan surat keluar yaitu; pembuatan konsep surat, pengetikan surat, penyuntingan surat, pelipatan surat, pembuatan alamat surat, pengiriman atau penyampaian surat.

Penggunaan arsip dinamis merupakan siklus arsip yang kedua tentang peminjaman serta penemuan arsip dari lemari penyimpanan. Dalam pembahasan ini akan dipaparkan mengenai peminjaman arsip dan penemuan kembali Peminjaman arsip dinamis pada kantor DISPERMADES Kab. Karanganyar belum memiliki prosedur peminjaman arsip yang tersistematis. Apabila unit lain ingin melihat arsip terutama surat masuk atau keluar biasanya melihat pada *scan* surat yang disimpan di komputer sekretariat. Untuk melihat *scan* arsip yang ada di komputer sekretariat bagian unit peminjam dapat langsung datang kebagian sekretariat kemudian menyampaikan maksud dan tujuan untuk melihat *scan* arsip tersebut. Petugas arsip langsung menunjukan *scan* arsip yang diminta oleh unit yang membutuhkan.

Peminjaman arsip secara *hardfile* juga dilayani oleh petugas pengelola arsip. Peminjaman arsip secara *hardfile* biasa dilakukan dengan datang ke petugas pengelola arsip untuk menyampaikan maksud dan tujuan peminjaman arsip. Setelah memperoleh informasi petugas pengelola arsip langsung mencari arsip pada lemari penyimpanan. Arsip yang sudah ditemukan dapat langsung diserahkan kepada pihak peminjam untuk digunakan dan dibawa ke unit peminjam. Setelah informasi didapat arsip harus segera dikembalikan kepada petugas pengelola arsip untuk disimpan kembali pada lemari penyimpanan.

Pelaksanaan peminjaman arsip dinamis pada kantor DISPERMADES Kab. Karanganyar belum memiliki prosedur peminjaman arsip yang tersistematis. Prosedur yang digunakan dalam peminjaman arsip dinamis yang dilakukan bersifat bebas. Setiap pegawai yang ingin meminjam arsip dapat langsung meminjam arsip tanpa menggunakan kartu peminjaman arsip. Petugas pengelola arsip dapat langsung memberikan tanpa menggunakan prosedur pengamanan arsip seperti penggunaan buku daftar peminjam arsip atau penggunaan kartu peminjaman arsip untuk menjaga keamanan arsip yang dipinjam. Menurut Ummah (2019) penting dalam dalam peminjaman arsip melakukan pencatatan sebagai kontrol arsip yang sedang dipinjam.

Proses penemuan kembali arsip pada kantor DISPERMADES Kab. Karanganyar memerlukan waktu kurang lebih 4-7 Menit. Penemuan arsip di lemari penyimpanan menggunakan alat bantu daftar kode klasifikasi dan guide atau sekat yang dibuat secara manual. Kode klasifikasi arsip yang digunakan mengacu pada buku panduan penomoran arsip pemerintah daerah Kabupaten Karanganyar. Proses penemuan arsip kembali berjalan dengan seadanya tanpa menggunakan prosedur yang baku atau tersistematis. Penemuan kembali arsip harus memperhatikan beberapa hal berikut seperti yang dikemukakan Yatimah (2009) yaitu: penemuan kembali arsip harus memperhatikan kejelasan dokumen yang dicari, ketetapan pengklasifikasian arsip yang digunakan, ketetapan sistem indeks dan kemampuan pegawai yang memadai.

Pelaksanaan pemeliharaan arsip dinamis di bagian sekretariat kantor DISPERMADES Kab. Karanganyar sudah diaplikasikan secara berkala. Petugas pengelola arsip rutin membersihkan arsip dari debu secara berkala dengan kemoceng dan alat pembersih lain. Selain pembersihan berkala dari kotoran dan debu, untuk menjaga arsip dari hewan perusak kertas petugas pengelola arsip juga memberikan kapur barus. Selain pemeliharaan arsip secara langsung, tempat penyimpanan arsip juga diperhatikan oleh petugas pengelola arsip. Tempat penyimpanan seperti lemari penyimpanan selalu diperhatikan dari karat. Menurut Mulyono (1985) pemeliharaan arsip perlu memperhatikan penataan tempat penyimpanan, pemeliharaan ruangan, pemakaian bahan pencegah kerusakan dan kebersihan tempat penyimpanan. Sehingga, Kondisi tempat penyimpanan selalu dirawat untuk menjaga kondisinya tetap baik yang akan berdampak pada kondisi arsip yang ada.

Kegiatan penyusutan merupakan suatu kegiatan penyortiran mengurangi arsip yang ada dengan memindahkan dari lemari penyimpanan maupun pemusnahan arsip yang sudah tidak memiliki nilai guna. Sebelum dilakukan penyusutan terhadap arsip harus melalui penilaian terlebih dahulu, arsip

dipilih berdasarkan arsip yang masih bisa digunakan dan yang telah habis nilai gunanya. Akan tetapi, kantor DISPERMADES Kab. Karanganyar belum melaksanakan pemilihan berdasarkan nilai guna arsip masih aktif atau tidak. Penyusutan arsip dilakukan berdasarkan penuh dan tidaknya lemari penyimpanan arsip yang berada di bagian sekretariat. Apabila arsip sudah memenuhi lemari penyimpanan maka dilakukan penyusutan arsip untuk dipindah ke gudang penyimpanan arsip. Sehingga, belum ada prosedur yang digunakan dalam penyusutan arsip dinamis.

Penyusutan arsip di kantor DISPERMADES Kab. Karanganyar belum berjalan dengan optimal. Dalam kegiatan penyusutan arsip dinamis belum ada sistem yang menjadi patokan untuk melaksanakan penyusutan arsip. Penyusutan arsip dinamis atau pemindahan arsip ke gudang penyimpanan arsip yang selama ini dilakukan hanya berdasarkan patokan penuh tidaknya arsip yang berada di lemari penyimpanan arsip dinamis. Menurut Supriansyah (2015) dijelaskan bahwa usaha yang dapat dilakukan untuk mengendalikan arsip dengan melakukan penyusutan arsip yang sudah tidak memiliki nilai guna. Sistem penyusutan arsip yang belum ada pada kegiatan penyusutan arsip ini membuat penataan arsip pada lemari penyimpanan semakin bertumpuk. Tidak adanya pengelompokan arsip yang masih memiliki nilai guna serta arsip yang habis nilai gunanya membuat arsip bercampur. Bercampur dan menumpuknya arsip pada lemari penyimpanan ini berdampak pada pengelolaan arsip seperti memperlambat penemuan arsip kembali.

Kesimpulan

Penciptaan arsip dinamis di kantor DISPERMADES Kab. Karanganyar berupa surat masuk dan keluar. Proses penciptaan arsip dinamis berjalan sesuai prosedur yang sudah tertata secara sistematis. Setiap surat masuk langsung masuk ke bagian sekretariat selanjutnya diproses pada bagian pengarsipan surat untuk didistribusikan dan di arsipkan. Sedangkan, untuk surat keluar yang dibuat oleh tiap bagian juga sudah diarsipkan dengan prosedur yang tertata. Penyimpanan arsip di lemari penyimpanan dikelompokkan berdasarkan kode klasifikasi arsip dari Pemerintah Daerah Kabupaten Karanganyar. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karanganyar belum mempunyai prosedur penggunaan arsip yang tersistematis. Prosedur peminjaman arsip sebagai pengawasan dan pengamanan arsip belum diterapkan pada kantor DISPERMADES Kab. Karanganyar. Setiap arsip yang dipinjam tidak menggunakan kartu peminjaman arsip. Arsip yang dipinjam bisa langsung diserahkan dengan sepengetahuan petugas pengelola arsip. Sedangkan, penemuan arsip dari penyimpanan menggunakan buku agenda dan kode klasifikasi penyimpanan dalam proses penemuan arsip. Pemeliharaan arsip dinamis pada kantor DISPERMADES Kab. Karanganyar dilakukan secara berkala untuk menjaga keutuhan arsip. Pemeliharaan arsip yang dilakukan oleh petugas pengelola arsip adalah dengan membersihkan arsip secara rutin dari debu dengan alat pembersih seperti kemoceng dan sapu. Selain itu, petugas pengelola arsip menggunakan kapur barus sebagai pencegah dari serangan serangga perusak kertas. Pelaksanaan penyusutan arsip dinamis merupakan kegiatan pengklasifikasian suatu arsip yang masih mempunyai nilai guna ke arsip yang nilai gunanya sudah habis. Penyusutan arsip yang dilakukan selama ini belum menerapkan prosedur penyusutan arsip secara sistematis. Petugas pengelola arsip hanya menyusutkan arsip berdasarkan penuh tidaknya lemari penyimpanan arsip dinamis. Sehingga, arsip yang masih memiliki nilai guna dengan arsip yang habis nilai gunanya bercampur menjadi satu.

Daftar Pustaka

- Laili, M. (2014). Pengelolaan Arsip Dinamis Pada Kantor Perpustakaan Umum Dan Arsip Daerah Kota Semarang. *Economic Education Analysis Journal*, 3(3)
- Oktarina, N. (2018). Pelaksanaan pengelolaan kearsipan untuk menunjang akuntabilitas sekolah. *Economic Education Analysis Journal*, 7(3), 1178-1192.
- Primantoro, A. Y., & Mushsin, M. (2015). Sistem Pengelolaan Arsip Di Kantor Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Tengah. *Economic Education Analysis Journal*, 4(2).
- Sugiarto, A., & Wahyono, T. (2015). *Manajemen Kearsipan Modern*. Gava Media.
- Sularso, M., Partono., & Kuswanto, A. (2011). *Manajemen Kearsipan*. Unnes Press.
- Supriansyah. (2015). Pemeliharaan dan Penyusutan Arsip Dinamis Inaktif ANRI Jakarta. *Jurnal Utilitas*, 1(1), 1-102.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang *Kearsipan*.
- Wardah, M. (2016). Pengelolaan Arsip Dinamis. *Libria*, 8(1).
- Wijaya, R. A., Wiyono, B. B., & Bafada, I. (2018). Pengelolaan Kearsipan. *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, 1(2), 231-237.
- Yatimah. D. (2009). *Kesekretarian Modern dan Administrasi Perkantoran*. Pustaka Setia

Penggunaan aplikasi sistem administrasi kendaraan pajak online (Sakpole) dalam pembayaran PKB tahunan di Samsat Surakarta

Annisaa' Milenia Oktaviani*, Hery Sawiji, Anton Subarno

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

E-mail: niamilenia11@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mengetahui penggunaan aplikasi Sistem Administrasi Pajak Kendaraan Online (SAKPOLE) dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Surakarta; 2) mengetahui kendala penggunaan aplikasi Sistem Administrasi Pajak Kendaraan Online (SAKPOLE) dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Surakarta; 3) mengetahui solusi kendala penggunaan aplikasi Sistem Administrasi Pajak Kendaraan Online (SAKPOLE) dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Surakarta. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Dengan menggunakan purposive dan snowball sampling, data penelitian diperoleh dari informan, peristiwa, dan dokumen. Wawancara, observasi, dan analisis dokumen dilakukan dengan teknik pengumpulan data. Keabsahan data diperoleh dengan triangulasi sumber, teknik dan waktu. Teknik analisis data menggunakan analisis data interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi SAKPOLE dalam pembayaran PKB tahunan meliputi: (1) meningkatkan kesadaran dalam membayar pajak, (2) mengurangi penggunaan biro jasa, (3) meningkatkan pendapatan, dan (4) mempercepat jasa.

Kata kunci : pusat administrasi pajak kendaraan bermotor Surakarta; sistem SAKPOLE; teknologi

Abstract

This study aims to: 1) determine the use of the Online Vehicle Tax Administration System (SAKPOLE) application in paying motor vehicle taxes at SAMSAT Surakarta; 2) find out the obstacles to using the Online Vehicle Tax Administration System (SAKPOLE) application in paying motor vehicle taxes at SAMSAT Surakarta; 3) knowing the solution to the constraints of using the Online Vehicle Tax Administration System (SAKPOLE) application in paying motor vehicle taxes at SAMSAT Surakarta. This study uses a type of qualitative research. Using purposive and snowball sampling, research data were obtained from informants, events, and documents. Interviews, observation, and document analysis collected data collection techniques. Data validity was obtained by source, technique and time triangulation. The data analysis technique uses interactive data analysis. The results of the study show that the use of the SAKPOLE application in annual PKB payments includes: (1) increasing awareness in paying taxes, (2) reducing the use of service bureaus, (3) increasing income, and (4) speeding up services.

Keywords: SAKPOLE application; SAMSAT Surakarta; technology

Received Dec 01, 2022; Revised Febr 26, 2023; Accepted Mar 18, 2023; Published Online September 02, 2023

**Corresponding author*

Citation in APA style: Oktaviani, A.M., Sawiji, H., Subarno, A. (2023). Penggunaan aplikasi sistem administrasi kendaraan pajak online (Sakpole) dalam Pembayaran PKB Tahunan di Samsat Surakarta, *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 7(5), 450-461.

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i5.67984>

Pendahuluan

Pajak merupakan salah satu sumber utama pendapatan negara sehingga dapat digunakan untuk melaksanakan pembangunan bagi masyarakat yang penagihannya dapat dikatakan dipaksa. Penagihan pajak dikatakan dipaksa karena pajak merupakan iuran wajib yang harus dibayar dan apabila mengalami keterlambatan maka akan dikenai denda.

Kesadaran masyarakat dalam membayar pajak di Indonesia dirasa masih kurang. Menurut Darussalam dkk. (2019) pada tahun 2018, hanya terdapat 42 juta wajib pajak yang terdaftar dari sekitar 131 juta angkatan kerja di Indonesia. Kemudian hanya sekitar 17,6 juta wajib pajak saja yang wajib menyampaikan SPT. Walau tingkat kepatuhan menyampaikan SPT telah mengalami peningkatan, akan tetapi angkanya masih berada pada kisaran 70,4% pada tahun 2018. Wajib pajak memiliki peranan aktif dalam memaksimalkan pendapatan pajak. Wajib pajak harus memiliki kesadaran untuk membayar pajak tanpa ada paksaan, demi tercapainya keberhasilan penerimaan pajak (Prena dkk., 2019).

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yaitu pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor dan peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Tabel 1

Jumlah Obyek Kendaraan Bermotor di Kota Surakarta

Tahun	Jumlah
2017	528.809
2018	551.607
2019	562.005

Berdasarkan tabel 1, dapat dipahami bahwa jumlah kendaraan bermotor di Kota Surakarta mengalami peningkatan setiap tahunnya yaitu pada tahun 2018 jumlah obyek kendaraan bermotor sebesar 558.809 unit, lalu pada tahun 2019 sebanyak 551.607 unit, dan pada tahun 2020 berjumlah 562.005 unit kendaraan. Adanya pertumbuhan ini disebabkan oleh semakin bertambahnya kebutuhan akan kendaraan bermotor. Setiap masyarakat tentu akan sangat membutuhkan kendaraan bermotor sebagai sarana transportasi dalam setiap kegiatannya.

Adanya pertumbuhan kendaraan bermotor ini membuat masyarakat harus melakukan pembayaran pajak pada setiap tahunnya. Pembayaran pajak pada umumnya dilakukan secara langsung di kantor SAMSAT, akan tetapi tidak semua masyarakat memiliki waktu lebih untuk melakukan pembayaran secara langsung dengan resiko harus antri dan memakan waktu yang cukup lama. Dalam mengatasi permasalahan ini tidak sedikit masyarakat yang memilih jalur cepat yaitu dengan menggunakan calo sehingga akan memudahkan mereka dalam melakukan pembayaran tanpa antri. Sedangkan penggunaan calo ini tidak dibenarkan secara hukum atau ilegal. Maka dari itu, perlu dilakukan upaya dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Pemerintah memiliki peranan yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimana pemerintah memiliki tanggung jawab atas upaya pemenuhan hak-hak rakyat. Pelayanan publik merupakan bagian dari kewajiban pemerintah yaitu menyejahterakan rakyatnya. Pemerintah harus memberikan pelayanan publik yang berkualitas agar rakyat merasa bahwa kebutuhan mereka

akan pelayanan dapat terpenuhi dengan baik. Akan tetapi pada kenyataannya masih sering dirasakan bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini didukung dalam Pasal 1 ayat (7) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menjelaskan bahwa standar dalam pelayanan publik adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pedoman umum tentang pelayanan publik yang digunakan adalah Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Santi, pelayanan publik merupakan segala macam kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat yang meliputi pelayanan barang maupun pelayanan jasa (Febrianti & Sulandjari, 2019).

Pelayanan yang berkualitas perlu dilakukan dalam pelayanan publik. Salah satu upaya dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas adalah dengan adanya peningkatan inovasi terhadap sistem dan prosedur layanan yang berorientasi terhadap masyarakat. Adanya sistem-sistem yang menunjang pelayanan publik tentu akan memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada setiap masyarakat. Seiring dengan perkembangannya yang semakin pesat, teknologi informasi dapat digunakan sebagai pendukung upaya peningkatan inovasi. Pelayanan yang biasanya dilakukan secara tatap muka bisa juga dilakukan secara digital atau tanpa tatap muka. Menurut Lindgren dkk. (2019) digitalisasi pelayanan publik merupakan fenomena dari beragam sisi yang melibatkan pelayanan dan teknologi yang mengubah transaksi antara masyarakat dan pemerintah dari yang sebelumnya secara tatap muka menjadi pelayanan tanpa tatap muka. Dengan adanya teknologi informasi akan memberikan banyak kemudahan dalam segala aktivitas, termasuk dalam hal membayar pajak kendaraan bermotor. Saat ini masyarakat Jawa Tengah diberikan kemudahan dalam membayar pajak kendaraan bermotor dikarenakan tidak perlu lagi membayar pajak dengan mendatangi langsung di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) melainkan dapat dilakukan secara *online*. Pemerintah Jawa Tengah telah meluncurkan sebuah aplikasi berbasis *android* yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pembayaran pajak. Dengan adanya aplikasi tersebut, masyarakat tidak perlu lagi mengantre untuk melakukan pembayaran pajak di SAMSAT dan pembayaran bisa dilakukan kapan pun dan dimana pun.

Aplikasi tersebut bernama SAKPOLE atau merupakan singkatan dari Sistem Administrasi Kendaraan Pajak *Online*. Inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah ini tentu akan memberikan keefektifan dalam pembayaran pajak, karena setiap wajib pajak tidak perlu lagi mengantre lama untuk melakukan pembayaran pajak. Menurut Armstrong dan Pilot (2019) efektivitas sebuah aplikasi dapat dilihat dalam dua fase. Fase pertama adalah kesesuaian antara rencana dengan hasil yang diharapkan. Sedangkan fase kedua meliputi analisis rekaman interaksi pengguna aplikasi berikutnya. Adanya aplikasi ini juga diharapkan dapat membantu wajib pajak dalam melakukan pembayaran secara tepat waktu sehingga dapat terhindar dari denda keterlambatan. Wajib pajak yang berada di luar kota atau di luar wilayah Jawa Tengah pun dapat membayar pajak tanpa takut terlambat dengan menggunakan aplikasi ini, sehingga tidak perlu menunggu waktu untuk membayar langsung ke kantor SAMSAT.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap pegawai SAMSAT Surakarta, penggunaan aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak *Online* (SAKPOLE) belum digunakan secara maksimal. Hal ini terlihat dari jumlah wajib pajak yang datang ke kantor SAMSAT untuk melakukan pengesahan STNK setiap harinya tidak lebih dari 5 orang. Oleh karena itu, dengan adanya aplikasi SAKPOLE apakah menjadi salah satu upaya yang efektif dalam pelayanan pajak jika melihat bahwa penerapan aplikasi ini belum maksimal.

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mengetahui penggunaan aplikasi SAKPOLE dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan di SAMSAT Surakarta. 2) mengetahui kendala

penggunaan aplikasi SAKPOLE dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan di SAMSAT Surakarta. 3) mengetahui solusi dari kendala penggunaan aplikasi SAKPOLE dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan di SAMSAT Surakarta.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SAMSAT Surakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif sering disebut sebagai metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah dengan memperhatikan situs-situs lokasi penelitian dengan data kualitatif, dan tidak menggunakan model matematik statistik (Fitrah & Luthfiyah, 2017).

Dalam penelitian ini, analisis kualitatif dilakukan dengan cara menggambarkan fakta atau keadaan yang terjadi di lapangan atas suatu obyek dalam bentuk uraian kalimat berdasarkan informasi dari pihak berwenang melalui wawancara dan pengamatan langsung di lapangan. Dari hasil tersebut kemudian dapat diinterpretasikan untuk memperoleh gambaran yang jelas terhadap permasalahan yang diteliti. Analisis dalam penelitian ini yaitu mengenai penggunaan aplikasi SAKPOLE dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahunan di Kantor Bersama SAMSAT Surakarta. Peneliti menyajikan data berupa narasumber atau informan, observasi di lapangan dan studi mengenai dokumen yang terhubung dengan objek. Penelitian ini memfokuskan permasalahan yang terjadi di lapangan mengenai penggunaan aplikasi SAKPOLE apakah sudah berjalan dengan efektif atau belum. Sumber data penelitian ini diperoleh dari informan, peristiwa, dan dokumen. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Teknik pertama yang digunakan adalah dengan *purposive sampling* yakni memilih informan yang dianggap mengetahui tentang permasalahan dalam penggunaan aplikasi SAKPOLE. Setelah didapatkan data yang diperlukan kemudian peneliti menggunakan teknik *snowball sampling*, dimana informan yang telah dipilih menunjuk informan lain yang dirasa juga terlibat dan mengetahui mengenai permasalahan yang ada. Peneliti mewawancarai informan hingga data yang diperoleh sudah cukup. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumen. Pada penelitian ini menggunakan teknik uji validitas data triangulasi, yaitu triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Penggunaan dua teknik ini agar data yang diperoleh lebih valid. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis model interaktif, dengan menggunakan tiga langkah yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil Dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Deskripsi Penggunaan Aplikasi SAKPOLE dalam Pembayaran PKB Tahunan di SAMSAT Surakarta

a. Meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak

Kesadaran masyarakat merupakan faktor penting dalam pembayaran pajak. Adanya kesadaran yang baik, tentu akan mempengaruhi dalam pendapatan pajak. Aplikasi SAKPOLE dapat meningkatkan kesadaran masyarakat kota Solo dalam membayar pajak karena sudah banyak masyarakat yang memahami teknologi. Kesadaran masyarakat dalam membayar pajak akan mempengaruhi pendapatan pajak. Adanya aplikasi SAKPOLE ini juga mempengaruhi pendapatan pajak menjadi meningkat. Akan tetapi dikarenakan kondisi pandemi saat ini, pendapatan yang diperoleh tidak bisa maksimal. Adanya aplikasi SAKPOLE ini memberikan kemudahan kepada wajib dalam membayar pajak tanpa perlu mengantre di SAMSAT. Kesadaran masyarakat Surakarta dalam membayar pajak dapat dikatakan baik, namun adanya aplikasi ini mampu meningkatkan kesadaran dalam membayar pajak. Pendapatan pajak yang diperoleh dari aplikasi SAKPOLE sudah lumayan tinggi, sehingga dapat dikatakan bahwa adanya aplikasi ini dapat membantu meningkatkan kesadaran masyarakat. Namun pandemi yang sudah berjalan selama 2 tahun ini membuat

kesadaran masyarakat menjadi menurun. Hal ini dikarenakan ekonomi masyarakat yang tidak stabil akibat adanya pandemi.

b. Mengurangi penggunaan biro jasa

Wajib pajak tidak selalu memiliki waktu luang. Tidak jarang dari mereka yang menggunakan biro jasa untuk membayar pajak. Wajib pajak hanya perlu memberi uang lebih kepada biro jasa sesuai dengan kesepakatan mereka. Aplikasi SAKPOLE diciptakan dengan berbagai kemudahan, sehingga wajib pajak yang tidak memiliki waktu luang untuk membayar pajak tidak perlu menggunakan biro jasa dengan biaya tambahan lagi. Wajib pajak dapat menggunakan aplikasi SAKPOLE sebagai alternatif lain dalam membayar pajak jika tidak memiliki waktu luang.

Bagi masyarakat perkotaan, penggunaan aplikasi SAKPOLE ini memang sangat membantu. Karena masyarakat perkotaan rata-rata sudah paham dengan teknologi, sehingga lebih memilih untuk menggunakan aplikasi daripada dengan biro jasa. Aplikasi SAKPOLE dapat digunakan dimana pun, tidak hanya di wilayah Jawa Tengah saja. Adanya aplikasi ini dapat menjadi solusi untuk menghindari denda keterlambatan. Apabila wajib pajak sedang berada di luar Jawa Tengah, maka tidak perlu menggunakan biro jasa untuk membayar pajak dan bisa menggunakan aplikasi SAKPOLE.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dirangkum bahwa dapat diketahui bahwa aplikasi SAKPOLE dapat membantu mengurangi penggunaan biro jasa, sehingga wajib pajak yang ingin membayar pajak tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk membayar jasa.

c. Menambah pendapatan dalam pembayaran pajak

Penggunaan aplikasi SAKPOLE memberikan manfaat bagi SAMSAT yaitu meningkatnya pendapatan dalam pembayaran pajak. Adanya inovasi ini membuat wajib pajak semakin mudah dalam melakukan pembayaran sehingga membuat pendapatan menjadi lebih meningkat. Peningkatan pendapatan yang ada dikarenakan banyak masyarakat kota Solo yang sudah paham teknologi. Akan tetapi adanya pandemi covid-19 membuat pendapatan tidak bisa maksimal. Adanya inovasi pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan aplikasi SAKPOLE dapat meningkatkan pendapatan dalam pembayaran pajak sebelum adanya pandemi covid-19.

d. Mempercepat pelayanan pembayaran pajak

Pembayaran dengan menggunakan aplikasi SAKPOLE membuat pihak SAMSAT hanya melakukan pengesahan saja, sehingga wajib pajak tidak perlu ke SAMSAT untuk melakukan proses pembayaran dari awal. Hal ini tentunya akan mengurangi antrean pelayanan pajak kendaraan bermotor. Meskipun banyak juga wajib pajak yang mengantre di SAMSAT, namun akan banyak berkurang dikarenakan wajib pajak yang menggunakan aplikasi. Berkurangnya antrean ini tentu akan membuat wajib pajak menjadi lebih nyaman karena tidak perlu menunggu terlalu lama. Pembayaran menggunakan aplikasi SAKPOLE akan membantu pelayanan menjadi lebih cepat, sehingga akan memberikan keuntungan kepada wajib pajak yang melakukan pembayaran secara langsung.

Deskripsi Kendala dalam Penggunaan Aplikasi SAKPOLE dalam Pembayaran PKB Tahunan di SAMSAT Surakarta

a. Penggunaan aplikasi SAKPOLE yang dianggap rumit

Sebagian besar wajib pajak menganggap bahwa adanya aplikasi SAKPOLE dapat dilakukan dengan cepat tanpa melalui tahapan-tahapan dalam membayar pajak. Pada kenyataannya, membayar pajak dengan menggunakan aplikasi memang harus melewati tahapan-tahapan seperti identifikasi kendaraan dan langkah-langkah lainnya. Hal ini yang kemudian menjadi kendala sehingga wajib pajak tidak mau menggunakan aplikasi SAKPOLE untuk membayar pajak.

Tahapan-tahapan yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui kelengkapan dari kendaraan yang akan dibayarkan pajak. Hal ini yang membuat wajib pajak merasa rumit

apabila membayar pajak dengan menggunakan aplikasi SAKPOLE. Selain tahapan awal dalam pembayaran, sebagian wajib pajak juga merasa rumit dalam hal pembayaran. Pembayaran pajak dengan aplikasi SAKPOLE memang dapat dilakukan di beberapa bank, indomart, alfamart, tokopedia, dan lain-lain. Akan tetapi untuk pencetakan dan pengesahan *notice* atau bukti bayar harus dilakukan di SAMSAT secara langsung, sehingga wajib pajak menganggap bahwa membayar pajak dengan menggunakan aplikasi tidak terlalu memberikan kemudahan.

- b. Wajib pajak yang kurang paham teknologi
Tidak semua wajib pajak memahami teknologi. Banyak dari mereka yang belum bisa menggunakan teknologi sehingga tidak bisa mengoperasikan aplikasi SAKPOLE untuk membayar pajak. Masyarakat di Kota Solo tinggal di wilayah perkotaan dan pedesaan. Masyarakat pedesaan cenderung kurang memahami teknologi. Wajib pajak yang paham teknologi akan memilih menggunakan aplikasi untuk membayar pajak. Akan tetapi tidak semua wajib pajak memiliki kemampuan dalam teknologi, sehingga banyak dari mereka yang memilih membayar langsung di kantor SAMSAT atau melalui SAMSAT keliling.
- c. Data kepemilikan kendaraan bermotor yang belum terdaftar di aplikasi
Wajib pajak yang paham teknologi akan memilih menggunakan aplikasi untuk membayar pajak. Akan tetapi tidak semua wajib pajak memiliki kemampuan dalam teknologi, sehingga banyak dari mereka yang memilih membayar langsung di kantor SAMSAT atau melalui SAMSAT keliling.
Pendaftaran *online* pajak kendaraan bermotor dimulai dengan memasukkan data seperti Nomor Polisi Kendaraan, Nomor Identitas Kependudukan (NIK), dan Nomor Rangka Kendaraan. Beberapa wajib pajak setelah memasukkan data kepemilikan kendaraan bermotor kemudian muncul notifikasi bahwa data yang dimasukkan tidak sesuai sehingga harus melakukan *update* data. Kendala lain dalam penggunaan aplikasi SAKPOLE adalah data kepemilikan kendaraan bermotor yang tidak sesuai ketika melakukan pendaftaran *online*. Hal ini membuat wajib pajak tidak dapat melakukan pembayaran melalui aplikasi dan harus melakukan *update* data melalui admin SAKPOLE.
- d. Jaringan internet yang tidak stabil
Koneksi internet merupakan hal utama penggunaan aplikasi SAKPOLE dalam pembayaran pajak. Akan tetapi selama berjalannya aplikasi SAKPOLE ini, koneksi jaringan internet sering menjadi penghambat dalam transaksi pembayaran pajak melalui aplikasi SAKPOLE. Koneksi internet yang tidak stabil membuat proses pembayaran menggunakan aplikasi menjadi sedikit lebih lama. Proses pembayaran yang agak lambat ini membuat wajib pajak harus menunggu koneksi kembali stabil agar bisa melanjutkan pembayaran. Salah satu kendala dalam penggunaan aplikasi SAKPOLE ini adalah jaringan internet yang tidak stabil. Adanya ketidakstabilan jaringan internet ini membuat penggunaan aplikasi menjadi sedikit lambat.

Deskripsi Solusi dari Kendala dalam Penggunaan Aplikasi SAKPOLE dalam Pembayaran PKB Tahunan di SAMSAT Surakarta

- a. Melakukan sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi SAKPOLE
Adanya aplikasi SAKPOLE bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi setiap wajib pajak dalam membayar pajak. Akan tetapi pada kenyataannya aplikasi SAKPOLE ini masih dianggap rumit bagi sebagian besar wajib pajak. Dalam pelaksanaannya, SAMSAT Surakarta telah melakukan upaya untuk mengatasi permasalahan ini agar tujuan dari adanya aplikasi SAKPOLE ini dapat tercapai seperti yang telah diharapkan. Melakukan sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi SAKPOLE merupakan salah satu upaya yang dilakukan agar masyarakat lebih memahami bahwa aplikasi SAKPOLE ini bertujuan untuk memudahkan wajib pajak. Sosialisasi mengenai aplikasi SAKPOLE ini sudah dilakukan dengan maksimal, baik melalui media sosial maupun media cetak. Upaya SAMSAT Surakarta

dalam melakukan sosialisasi bertujuan untuk memberikan pemahaman bahwa penggunaan aplikasi ini tidak rumit.

Adanya upaya sosialisasi yang dilakukan oleh SAMSAT Surakarta ini diharapkan dapat menambah pemahaman bagi wajib pajak bahwa aplikasi SAKPOLE memberikan kemudahan dalam melakukan pembayaran pajak. Upaya sosialisasi ini juga diharapkan dapat mengubah pandangan wajib pajak bahwa penggunaan aplikasi SAKPOLE ini tidak rumit. Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa upaya yang dilakukan oleh SAMSAT Surakarta dalam mengatasi kendala mengenai anggapan wajib pajak bahwa penggunaan aplikasi rumit adalah dengan melakukan sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi SAKPOLE agar wajib pajak dapat beralih menggunakan aplikasi SAKPOLE untuk membayar pajak.

b. Melakukan *update* data melalui *whatsapp* SAKPOLE

Permasalahan yang dialami oleh beberapa wajib pajak adalah data yang tidak terdaftar di sistem, sehingga wajib pajak perlu melakukan *update* data. *Update* data dapat dilakukan melalui *whatsapp* atau *twitter* SAKPOLE. Untuk melakukan *update* data sangat mudah yaitu hanya dengan mengirimkan foto STNK dan KTP. Kemudian menunggu balasan dari SAKPOLE dan proses *update* data sudah berhasil sehingga pendaftaran online untuk membayar pajak sudah dapat dilakukan. Selain menggunakan media sosial, *update* data juga dapat dilakukan dengan mendatangi SAMSAT asal penerbitan kendaraan bermotor. Sehingga bagi wajib pajak yang tidak memiliki media sosial dapat melakukan *update* data secara langsung.

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala pendaftaran online ini diharapkan dapat membuat masyarakat merasa bahwa tidak ada kesulitan dalam penggunaan aplikasi SAKPOLE. Berdasarkan uraian di atas dapat dirangkum bahwa upaya yang dilakukan dalam mengatasi data kepemilikan kendaraan bermotor yang belum terdaftar di aplikasi adalah dengan memberikan arahan kepada wajib pajak untuk melakukan *update* data dengan mendatangi SAMSAT asal penerbitan kendaraan bermotor atau melalui *whatsapp*, *twitter* dengan mengirimkan foto STNK dan KTP.

c. Memberikan pemahaman kepada wajib pajak mengenai jaringan internet

Jaringan internet sering menjadi permasalahan dalam penggunaan aplikasi. Penggunaan aplikasi SAKPOLE pun juga terjadi kendala dalam jaringan internet. Wajib pajak yang tinggal di pedesaan atau menggunakan *provider* yang tidak tepat mengalami kendala dalam jaringan internet ini. Dalam mengatasi permasalahan ini, SAMSAT Surakarta melakukan upaya yaitu dengan memberikan pemahaman mengenai jaringan internet bahwa wajib pajak diminta untuk menunggu sampai jaringan internet kembali stabil. Upaya yang dilakukan SAMSAT Surakarta dalam mengatasi kendala penggunaan aplikasi SAKPOLE mengenai jaringan internet adalah dengan memberikan pemahaman kepada wajib pajak mengenai jaringan internet.

Pembahasan

Penelitian ini mengkaji mengenai penggunaan aplikasi SAKPOLE dalam pembayaran PKB tahunan di SAMSAT Surakarta. Untuk mempermudah dalam proses mengkaji permasalahan, peneliti melakukan pemilihan data yang valid dalam memecahkan permasalahan pada penelitian. Penelitian ini membahas tentang:

1. Penggunaan Aplikasi SAKPOLE dalam Pembayaran PKB Tahunan di SAMSAT Surakarta

a. Meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak

Kesadaran masyarakat dalam membayar pajak merupakan kondisi dimana masyarakat mengetahui dan memahami ketentuan perpajakan serta melaksanakan dengan benar dan sukarela. Pemahaman yang dimaksud bukan hanya memahami bahwa pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara, melainkan kemauan untuk memenuhi kewajiban pajaknya

(Kusumaningrum dkk., 2020). Masyarakat yang memahami bahwa membayar pajak merupakan suatu kewajiban akan dengan sukarela patuh membayar pajak. Masyarakat yang patuh dalam membayar pajak dipengaruhi oleh faktor kesadaran, sehingga masyarakat yang sadar dengan tanggung jawabnya akan mentaati peraturan secara sukarela (Parera & Erawati, 2017). Masyarakat Surakarta memiliki kesadaran yang cukup tinggi dalam membayar pajak. Hal ini terbukti dari penggunaan aplikasi SAKPOLE yang cukup tinggi untuk wilayah kota Surakarta. Pengguna aplikasi SAKPOLE tertinggi adalah di kota Semarang, sedangkan kota Surakarta menjadi pengguna aplikasi tertinggi kedua. Masyarakat wajib pajak di kota Surakarta cukup besar sehingga mempengaruhi dalam pembayaran pajak. Banyak masyarakat yang sudah memahami teknologi sehingga adanya aplikasi SAKPOLE ini dapat membantu meningkatkan kesadaran masyarakat.

Aplikasi SAKPOLE dapat memudahkan masyarakat dalam membayar pajak sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor SAMSAT untuk melakukan pembayaran. Wajib pajak yang semula harus datang ke kantor SAMSAT untuk melakukan pembayaran, kini hanya menggunakan aplikasi SAKPOLE saja sudah dapat melakukan pembayaran pajak. Adanya kemudahan seperti ini semakin meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.

b. Mengurangi penggunaan biro jasa

Pelayanan pembayaran pajak yang sering antri membuat beberapa wajib pajak memilih jalan mudah dengan menggunakan biro jasa. Banyak biro jasa yang tersedia di sekitar kantor SAMSAT maupun di sekitar SAMSAT keliling. Biro jasa akan menjadi legal apabila tetap mengikuti aturan dalam membayar pajak yaitu dengan membawa persyaratan yang diperlukan. Akan tetapi, tidak jarang biro jasa yang tidak menaati peraturan yang berlaku. Banyak dari mereka yang tidak membawa persyaratan dalam membayar pajak, sehingga biro jasa yang seperti ini dapat dikatakan ilegal.

Wajib pajak yang menggunakan biro jasa biasanya dikarenakan tidak memiliki banyak waktu luang. Mereka lebih memilih membayar jasa kepada biro sehingga tidak perlu meluangkan waktu untuk mengantri dalam pembayaran pajak. Terciptanya aplikasi SAKPOLE akan memberikan kemudahan bagi wajib pajak yang tidak memiliki waktu luang. Wajib pajak dengan berbagai kesibukannya tetap bisa melakukan pembayaran dengan menggunakan aplikasi tersebut.

Seperti pendapat yang disampaikan oleh Pamungkas dan Setiyawati (2020) bahwa adanya aplikasi pembayaran pajak diharapkan dapat meningkatkan standar pelayanan dengan berkurangnya penggunaan calo atau biro jasa dalam pengurusan administrasi pelayanan publik yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Kota Surakarta merupakan kota dengan banyak masyarakat yang sudah paham teknologi. Oleh karena itu, banyak wajib pajak yang beralih menggunakan teknologi dalam segala kegiatannya termasuk dalam membayar pajak. Bagi masyarakat perkotaan dengan banyaknya masyarakat yang paham teknologi, akan lebih memilih menggunakan aplikasi daripada menggunakan biro jasa. Aplikasi SAKPOLE menjadi salah satu bentuk layanan bagi wajib pajak yang paham akan teknologi, yang tidak memiliki waktu luang, dan yang ingin terhindar dari denda keterlambatan.

Aplikasi SAKPOLE dapat diakses dimana pun, sehingga bagi wajib pajak yang sedang tidak berada di wilayah Jawa Tengah dan harus melakukan pembayaran pajak tetap bisa membayar tanpa perlu menggunakan biro jasa melainkan dengan menggunakan aplikasi.

c. Menambah pendapatan dalam membayar pajak

Aplikasi SAKPOLE menjadi inovasi dalam pembayaran pajak yang memberikan kemudahan bagi wajib pajak sehingga dapat membuat pendapatan pajak meningkat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agustina (2019) bahwa adanya inovasi pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan aplikasi SAKPOLE memberikan dampak yang positif yaitu pendapatan pajak semakin meningkat. Berdasarkan data penggunaan SAKPOLE di kota Surakarta pada tahun 2018, 2019 dan 2020 berturut-turut adalah Rp. 292.173.000,00; Rp. 1.072.465.675,00; dan Rp. 3.823.120.700,00. Sehingga

berdasarkan data tersebut, pendapatan pajak melalui aplikasi SAKPOLE mengalami peningkatan yang signifikan setiap tahunnya.

Penggunaan aplikasi SAKPOLE di kota Surakarta tinggi diiringi dengan obyek yang besar. Wajib pajak di kota Surakarta sangat tinggi sehingga akan berpengaruh dalam penggunaan aplikasinya. Pendapatan yang diperoleh melalui aplikasi selalu meningkat dikarenakan obyek yang besar dan banyak yang sudah paham akan teknologi.

Peningkatan secara signifikan terjadi sebelum adanya pandemi *covid-19*. Munculnya pandemi memberikan dampak yang kurang baik terhadap pendapatan pajak. Hal ini dikarenakan kondisi ekonomi dari masyarakat yang menurun akibat adanya pandemi. Oleh karena itu, adanya aplikasi SAKPOLE sangat berpengaruh terhadap pendapatan pajak kota Surakarta sebelum adanya pandemi *covid-19*.

d. Mempercepat pelayanan pembayaran pajak

Banyaknya antrean dalam pembayaran pajak membuat wajib pajak cenderung malas mengantre. Dengan proses pembayaran yang lama tentu akan memakan waktu yang banyak, dimana setiap wajib pajak pasti memiliki kesibukan dan akan merasa rugi apabila waktunya terbuang hanya untuk mengantre. Pembayaran yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi membuat wajib pajak hanya datang ke SAMSAT untuk melakukan pengesahan saja. Hal ini tentu akan mengurangi antrean pajak. Setidaknya antrean sedikit berkurang, walaupun tidak signifikan karena masih banyak pula wajib pajak yang memilih membayar langsung di kantor SAMSAT.

Berkurangnya antrean akan memberikan kenyamanan kepada wajib pajak. Bagi wajib pajak yang memiliki kesibukan, hal ini akan sangat menguntungkan. Mereka akan lebih menghemat waktu karena antrean tidak terlalu lama. Seperti penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Agustina (2019) bahwa sistem pembayaran menggunakan aplikasi SAKPOLE dapat mempercepat proses pelayanan dan membuat antrean berkurang karena sudah melakukan pendaftaran online dan melunasi pembayaran.

Pemerintah harus memberikan layanan yang baik untuk masyarakat. Orientasi instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah pelayanan prima atau pelayanan yang memuaskan (Semil, 2018). Adanya kenyamanan yang dirasakan wajib pajak dengan berkurangnya antrean, dapat menjadi salah satu indikator tercapainya pelayanan prima. Oleh karena itu, adanya aplikasi SAKPOLE dapat membantu mempercepat pelayanan pajak sehingga pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT menjadi pelayanan yang prima. Penelitian yang dilakukan oleh Pamungkas dan Setiyawati (2020) juga mengatakan bahwa adanya inovasi aplikasi dalam pembayaran pajak dapat mempermudah dan memberikan efisiensi dalam proses pembayaran pajak kendaraan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada SAMSAT.

2. Kendala dalam Penggunaan Aplikasi SAKPOLE dalam Pembayaran PKB Tahunan di SAMSAT Surakarta

a. Penggunaan aplikasi SAKPOLE yang dianggap rumit

Pembayaran pajak melalui aplikasi dilakukan dengan beberapa tahapan seperti pendaftaran *online*, pembayaran dan juga pengesahan. Bagi sebagian wajib pajak, tahapan yang harus dilakukan ini justru membuat rumit.

Beberapa tahapan yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui kelengkapan dari kendaraan yang akan dibayarkan pajak. Hal ini membuat wajib pajak beranggapan bahwa membayar secara *online* sama rumitnya dengan membayar secara langsung di kantor SAMSAT, sehingga mereka lebih memilih membayar secara langsung.

Wajib pajak yang melakukan pembayaran dengan mendatangi bank, indomaret, maupun alfamart akan merasa tidak efektif dikarenakan setelah melakukan pembayaran mereka juga harus mendatangi kantor SAMSAT untuk melakukan pengesahan. Hal ini tentu belum memenuhi kebutuhan masyarakat dimana mereka mengharapkan pelayanan dilakukan secara *online* sepenuhnya. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad dkk. (2022) bahwa hambatan internal pada aplikasi SAKPOLE salah satunya adalah pengesahan STNK diharuskan untuk

datang ke kantor SAMSAT, sehingga membutuhkan kegiatan tambahan yang tidak *online* dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

b. Wajib pajak yang kurang paham teknologi

Tingkat kerumitan dapat menjadi sebuah kendala dalam penggunaan aplikasi. Tingkat kerumitan yang ada pada sebuah inovasi dapat diukur melalui permasalahan yang ada pada saat pelaksanaan inovasi dan tingkat pemahaman masyarakat terkait dengan prosedur atau tata cara dalam penggunaan aplikasi (Maulana dkk., 2022).

Masyarakat perkotaan memiliki pemahaman teknologi yang lebih tinggi dibandingkan masyarakat pedesaan, sehingga masih banyak masyarakat dari pelosok desa yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi SAKPOLE. Masyarakat yang kurang paham mengenai teknologi akan lebih memilih membayar pajak secara langsung daripada menggunakan aplikasi. Mereka lebih memilih meluangkan waktu untuk melakukan pembayaran secara langsung.

Penggunaan aplikasi SAKPOLE ini belum dapat digunakan secara menyeluruh. Hal ini terbukti dengan sebagian masyarakat yang masih belum bisa menggunakan aplikasi SAKPOLE untuk membayar pajak.

c. Data kepemilikan kendaraan bermotor yang belum terdaftar di aplikasi

Pendaftaran secara *online* perlu dilakukan sebelum wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak. Pendaftaran dilakukan dengan memasukkan NIK (Nomor Induk Kependudukan), nomor rangka, dan nomor polisi kendaraan untuk kemudian dapat masuk ke data mengenai kendaraan. Akan tetapi beberapa wajib pajak mengalami kendala bahwa tidak dapat masuk karena data tidak tersedia.

Wajib pajak yang tidak terdaftar dalam aplikasi tentu tidak dapat melakukan pembayaran. Mereka membutuhkan waktu lagi untuk akhirnya dapat melakukan pembayaran, sehingga hal ini menjadi kendala bagi beberapa wajib pajak yang datanya tidak terdaftar di aplikasi.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Agustina (2019) ditemukan kendala yang sama yaitu belum semua data wajib pajak sudah di *input* di sistem dan masih dalam tahap penyelesaian. Oleh karena itu, kendala mengenai data kepemilikan kendaraan bermotor yang belum terdaftar tidak hanya terjadi di SAMSAT Surakarta saja, melainkan juga pada SAMSAT di kota-kota lain.

d. Jaringan internet yang tidak stabil

Pada dasarnya jaringan internet merupakan sebuah senyawa dari sebuah sistem, apalagi sistem yang berbasis *online*. Apabila terkendala dalam jaringan internet, maka sistem tidak akan berjalan dengan maksimal.

Koneksi jaringan internet menjadi salah satu penunjang yang penting dari penggunaan aplikasi SAKPOLE, karena dalam pelaksanaannya membutuhkan jaringan internet yang stabil sehingga wajib pajak tidak terganggu selama pengoperasiannya yang diakibatkan jaringan internet yang kurang memadai. Ketika jaringan internet sedang tidak baik, maka akan menjadi kendala bagi wajib pajak. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Bryan dkk. (2019) bahwa gangguan internet merupakan fenomena umum dalam penerapan sistem informasi dengan menggunakan jaringan internet, dimana dapat menjadi hambatan bagi penggunaannya.

3. Solusi dari Kendala dalam Penggunaan Aplikasi SAKPOLE dalam Pembayaran PKB Tahunan di SAMSAT Surakarta

a. Melakukan sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi SAKPOLE

Sosialisasi dilakukan untuk memperkenalkan kepada masyarakat bahwa ada kemudahan dalam membayar pajak yaitu melalui aplikasi SAKPOLE. Banyak wajib pajak yang belum tahu adanya aplikasi ini sehingga melakukan sosialisasi menjadi salah satu upaya yang tepat

agar masyarakat mengenal aplikasi SAKPOLE sebagai aplikasi pembayaran pajak dengan berbagai kemudahan.

Upaya SAMSAT Surakarta dalam sosialisasi sudah dilakukan dengan maksimal. Sosialisasi dilakukan melalui media sosial dan media cetak. SAMSAT Surakarta memperkenalkan aplikasi SAKPOLE melalui media sosial UPPD Surakarta seperti di *instagram*, *facebok*, dan *twitter*. Unggahan media sosial memberikan informasi mengenai penggunaan aplikasi dari mulai cara mengunduh aplikasi sampai cara pembayaran pajak. Sosialisasi yang dilakukan tidak hanya pada media sosial, melainkan juga melalui media cetak seperti koran Solopos, brosur, leaflet, dan banner yang disebar di SAMSAT induk maupun SAMSAT keliling.

b. Melakukan *update* data melalui *whatsapp* SAKPOLE

Solusi dari permasalahan yang dialami oleh beberapa wajib pajak ini adalah dengan melakukan *update* data. *Update* data dapat dilakukan melalui aplikasi *whatsapp* atau *twitter* SAKPOLE. Wajib pajak hanya perlu mengirimkan foto STNK dan KTP kemudian menunggu balasan dan *update* data sudah diproses. Setelah mendapat balasan dan data sudah terdaftar di sistem, maka wajib pajak sudah dapat melakukan pembayaran melalui aplikasi SAKPOLE. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agustina (2019) bahwa *update* data dapat dilakukan hanya dengan mengirim foto STNK dan KTP melalui *whatsapp* dan *twitter* PIC SAKPOLE.

Update data tidak hanya dilakukan melalui *whatsapp* maupun *twitter* SAKPOLE, melainkan bisa dilakukan dengan mendatangi SAMSAT asal penerbitan kendaraan bermotor. Jika penerbitan kendaraan bermotor wajib pajak dilakukan di kota Surakarta, maka dapat mendatangi kantor SAMSAT Surakarta agar data dapat diproses.

c. Memberikan pemahaman kepada wajib pajak mengenai jaringan internet

Permasalahan internet yang tidak stabil dan mengakibatkan penggunaan aplikasi SAKPOLE menjadi lambat ini menjadi salah satu kendala yang dialami oleh wajib pajak ketika akan melakukan proses pembayaran pajak melalui aplikasi. Oleh karena itu, SAMSAT Surakarta melakukan upaya pemahaman mengenai jaringan internet bahwa wajib pajak diminta untuk menunggu sampai jaringan internet kembali stabil.

Permasalahan mengenai jaringan internet tidak dapat di kontrol oleh pihak SAMSAT Surakarta, sehingga solusi yang diberikan adalah dengan memberikan pemahaman kepada masyarakat yang mengalami kendala jaringan internet untuk bersabar menunggu sampai jaringan internet kembali stabil.

Kesimpulan

Simpulan penelitian berisi jawaban dari rumusan masalah tentang penggunaan, kendala, dan solusi dari kendala aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak *Online* (SAKPOLE) dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahunan di SAMSAT Surakarta. Sesuai dengan data yang telah dikumpulkan dan analisis data yang dilakukan, maka simpulan yang dapat dikemukakan adalah:

1. Penggunaan aplikasi SAKPOLE dalam pembayaran PKB tahunan di SAMSAT Surakarta adalah meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, mengurangi penggunaan biro jasa, menambah pendapatan dalam membayar pajak, dan mempercepat pelayanan pembayaran pajak.
2. Kendala dalam penggunaan aplikasi SAKPOLE dalam pembayaran PKB tahunan di SAMSAT Surakarta adalah (a) Penggunaan aplikasi yang dianggap rumit, (b) wajib pajak yang kurang paham teknologi, (c) data kepemilikan kendaraan bermotor yang belum terdaftar di aplikasi, (d) jaringan internet yang tidak stabil.
3. Solusi dari kendala dalam penggunaan aplikasi SAKPOLE dalam pembayaran PKB tahunan di SAMSAT Surakarta adalah (a) melakukan sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi SAKPOLE, (b) melakukan *update* data melalui *whatsapp* SAKPOLE, (c) memberikan pemahaman kepada wajib pajak mengenai jaringan internet. Saran-saran, kepada pegawai

SAMSAT Surakarta bahwa perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat mengenai berbagai kemudahan yang diberikan aplikasi SAKPOLE agar diketahui seluruh masyarakat sehingga akan lebih banyak wajib pajak yang beralih menggunakan aplikasi. Sosialisasi yang dilakukan secara langsung sebaiknya tidak hanya menggunakan media cetak, melainkan melalui acara seperti *car free day*, mendatangi kecamatan, kelurahan, kampus, dan yang lainnya sehingga sosialisasi akan lebih maksimal. Kepada wajib pajak bahwa Perlu meningkatkan kesadaran dalam membayar pajak dikarenakan adanya kemudahan melalui aplikasi SAKPOLE, sehingga wajib pajak dapat menghindari adanya keterlambatan dan denda pajak apabila tidak memiliki waktu luang untuk membayar secara langsung.

Daftar Pustaka

- Agustina, M. (2019). *Analisis Efektivitas Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Jawa Tengah (Studi Kasus SAMSAT Semarang I)*. (Skripsi, Universitas Semarang) Semarang, Indonesia.
- Armstrong, A. A., & Pilot, R. W. (2019). Application Documentation Effectiveness Monitoring and Feedback. *United States Patent Application Publication*, 2.
- Darussalam, D. S., Kristiaji, B. B., & Vissaro, D. (2019). *Era baru hubungan otoritas pajak dengan wajib pajak*. DDTC.
- Febrianti, S., & Sulandjari, R. (2019). Efektivitas Peran Public Relations Petugas Pelayanan Pada Kepuasan Masyarakat Desa Leyangan Kecamatan Ungaran Timur Kabupaten Semarang. *Jurnal Egaliter*, 3(5). 68-89.
- Fitrah, M., & Luthfiyah, D. (2017). *Metodologi Penelitian; Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. CV Jejak.
- Kusumaningrum, F. R., Luhsasi, D. I., & Sitorus, D. S. (2020). Pengetahuan Dan Kesadaran Masyarakat Dalam Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Dusun Kalipanggang Desa Candirejo Tuntang. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 21(1), 24-31.
- Lindgren, I., Madsen, C. Ø., Hofmann, S., & Melin, U. (2019). Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. *Government information quarterly*, 36(3), 427-436.
- Maulana, M. I., Maesaroh, & Widowati, N. (2022). Inovasi SAKPOLE (Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online) pada Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Semarang 2. *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(2), 296-314.
- Pamungkas, W. D., & Setiyawati, N. (2020). Pembangunan Aplikasi Go-Pajak Berbasis Mobile. *POSITIF: Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi*, 6(2), 112-120..
- Parera, A. M. W., & Erawati, T. (2017). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 37-48.
- Semil, M.Si., D. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Kencana.

Analisis pembelajaran mata diklat kewirausahaan dalam menumbuh kembangkan minat berwirausaha siswa administrasi perkantoran di SMK Negeri 1 Karanganyar

Chairunisa Amalia S*, Hery Sawiji, Patni Ninghardjanti

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: chairunissa3@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui pelaksanaan pembelajaran kewirausahaan di SMK Negeri 1 Karanganyar; (2) mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pembelajaran kewirausahaan di SMK Negeri 1 Karanganyar, (5) mengetahui upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala dalam pembelajaran kewirausahaan di SMK Negeri 1 Karanganyar. Bentuk penelitiannya adalah kualitatif, sedangkan metode yang digunakan adalah deskriptif dengan strategi tunggal yang tetap. Sumber data meliputi informan, tempat dan peristiwa, serta dokumen. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik purposive sampling dan teknik snowball sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi. Untuk mengukur keabsahan data digunakan triangulasi sumber dan metode. Teknik analisis data menggunakan analisis interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Pelaksanaan pembelajaran kewirausahaan dilaksanakan sesuai dengan kurikulum satuan pendidikan, melalui kegiatan belajar mengajar dan praktik kewirausahaan, (2) Kendala-kendala yang ditemui dalam pelaksanaan pembelajaran kewirausahaan di SMK Negeri 1 Karanganyar, antara lain perubahan kurikulum, persepsi siswa yang menganggap mata kuliah kewirausahaan hanya sebagai mata kuliah pelengkap, suasana pembelajaran yang kurang menyenangkan, siswa kekurangan sumber belajar (3) Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala analisis pembelajaran kewirausahaan di SMK Negeri 1 Karanganyar meliputi inovasi pembelajaran, perubahan pandangan mahasiswa tentang mata kuliah kewirausahaan, pemilihan metode pengajaran yang menarik dan peminjaman buku teks di perpustakaan.

Kata kunci: antusiasme berbisnis; mata kuliah kewirausahaan; penerapan

Abstract

This study purposed to (1) determine the implementation of entrepreneurship learning in SMK Negeri 1 Karanganyar; (2) determine the constraints faced in the implementation of entrepreneurship learning in SMK Negeri 1 Karanganyar, (5) determine the efforts made to overcome the constraints in the of entrepreneurship learning in SMK Negeri 1 Karanganyar. The research form is qualitative, whereas

**Corresponding author*

Citation in APA style: Chairunisa, S., Sawiji, H., Ninghardjanti, P. (2023). Analisis pembelajaran mata diklat kewirausahaan dalam menumbuh kembangkan minat berwirausaha siswa administrasi perkantoran di SMK Negeri 1 Karanganyar. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 7(5), 462-470. <https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i5.64040>

the method used is descriptive with a fixed single strategy. The data source includes the informant, places and events, and documents. The sampling technique used was purposive sampling and snowball sampling technique. Data collection techniques used were interviews, direct observation, and documentation. To measure the data validity used, triangulation of sources and methods. Data analyzing techniques use interactive analysis. The results showed that (1) The implementation of entrepreneurship learning is implemented in accordance with the educational unit curriculum, through teaching and learning activities and the entrepreneurship practice, (2) The constraints encountered in the implementation of entrepreneurship learning in SMK Negeri 1 Karanganyar, among others, the curriculum change, the students' perception that considers entrepreneurship course only as complementary course, the less pleasant learning atmosphere, students lack of study resources (3) Efforts made to overcome the constraints of the analysis of entrepreneurship learning in SMK Negeri 1 Karanganyar includes learning innovation, changed the students' views about entrepreneurship courses, a selection of interesting teaching methods and borrowing the textbooks in the library.

Keywords: business enthusiasm; entrepreneurship course; implementation

Received August 28, 2022; Revised Mar 18, 2023; Accepted Mar 18, 2023;
Published Online September 02, 2023

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i5.64040>

Pendahuluan

Bangsa Indonesia merupakan Negara yang sedang berkembang. Untuk menjadi negara maju, bangsa Indonesia harus meningkatkan segala sektor yang berhubungan dengan peningkatan kualitas kesejahteraan rakyat serta menciptakan citra positif di dunia Internasional. Untuk tujuan itu negara melakukan pembangunan di segala bidang dan melakukan pemerataan pembangunan di segala bidang dan melakukan pemerataan pembangunan di berbagai daerah agar tercipta kesejahteraan yang merata. Namun berhasil atau tidaknya suatu pembangunan yang dilakukan tergantung pada sumber daya manusia (SDM) suatu bangsa itu sendiri

Dari tahun ke tahun jumlah kesempatan kerja dengan pencari kerja lebih banyak orang yang mencari kerja, sehingga banyak orang yang tidak mendapatkan kesempatan untuk bekerja. Belakangan ini juga semakin banyak perusahaan-perusahaan yang mengurangi jumlah karyawan sehingga pengangguran semakin meningkat. Oleh sebab itu, dalam upaya mengurangi pengangguran tersebut minimal harus ada perubahan pola pikir masyarakat dari mencari kerja menjadi menciptakan lapangan kerja. Salah satu cara untuk menciptakan lapangan kerja perlu adanya semangat wirausaha

Melihat pentingnya kewirausahaan untuk mengurangi pengangguran, maka tantangan yang dihadapi pendidikan nasional di masa depan cenderung berkembang menjadi semakin kompleks. Hal ini ditandai semakin pesatnya ilmu pengetahuan dan teknologi, percepatan liberalisasi ekonomi dan sistem perdagangan bebas secara besar-besaran yang diterapkan di berbagai negara dan semakin cepat dan mudah untuk memperoleh informasi dan peluang ekonomi.

SMK Negeri 1 Karanganyar adalah salah satu sekolah favorit di Kabupaten Karanganyar. Sekolah tersebut memiliki enam program studi antara lain Akuntansi, Administrasi Perkantoran, Pemasaran, Tata Busana, Usaha Perjalanan Wisata, dan Multimedia. Untuk menumbuhkan minat berwirausaha siswa, pihak sekolah telah melakukan upaya antara lain mengadakan kegiatan praktek berwirausaha masuk dalam kurikulum seperti magang DU/DI di perusahaan-perusahaan dan dibukanya usaha minimarket yang dikelola oleh siswa sendiri.

Berdasarkan studi pendahuluan dan pelaksanaan penelitian di SMK Negeri 1 Karanganyar, peneliti menemukan informasi bahwa hanya sedikit dari lulusan yang berwirausaha. Dari lulusan lebih besar jumlah yang bekerja di bidang industri atau bekerja ditempat orang lain daripada jumlah yang berwirausaha. Menurut pengamatan peneliti, banyak siswa yang kurang berminat menjadi wirausahawan dan kurang antusias dalam mengikuti pembelajaran mata pelajaran kewirausahaan di sekolah, karena pembelajaran mata pelajaran kewirausahaan kurang variatif dan kreatif. Hal itu terlihat dari jawaban siswa pada saat peneliti bertanya tentang pembelajaran mata pelajaran kewirausahaan

Dalam kurikulum di SMK terdapat mata pelajaran kewirausahaan. Mata pelajaran kewirausahaan diajarkan pada siswa mengingat tujuan utama adalah menghasilkan lulusan yang akan menempati lapangan pekerja maupun berwirausaha. Pembelajaran mata pelajaran kewirausahaan diharapkan dapat menumbuhkembangkan minat berwirausaha siswa. Proses ini dimulai dari penanaman jiwa berwirausaha, menumbuhkan minat berwirausaha, kemudian menumbuhkembangkan melalui program magang dan praktikum. Program mata pelajaran kewirausahaan membekali siswa untuk menjadi wirausahawan yang berarti orang yang pandai atau berbakat mengenali produk baru, menentukan cara produksi baru, menyusun operasi untuk pengadaan produk baru, membuatnya, serta mengatur permodalan. Sehingga, diharapkan setelah mendapat mata pelajaran kewirausahaan dapat semakin meningkat.

Metode Penelitian

Penelitian dilaksanakan di SMK Negeri 1 Karanganyar yang beralamat di Jl. RW Monginsidi No.1 Kelurahan Tegalgede, Kecamatan Karanganyar, Kabupaten Karanganyar.

Penelitian dilaksanakan setelah mengajukan judul dan telah disetujui oleh dosen pembimbing skripsi. Waktu penelitian dilaksanakan pada tahun ajaran 2020/2021. Waktu penelitian akan dilaksanakan mulai bulan April 2021 sampai dengan bulan Juli 2021

Bentuk penelitian ini adalah studi kasus yang dilakukan terhadap variabel mandiri/tunggal yaitu tanpa mengaitkan dengan variabel lain. Peneliti tidak memberikan perlakuan terhadap objek, sehingga objek dibiarkan seperti kondisi aslinya dan apa adanya. Sutopo (2002, hlm. 112) menyatakan "Suatu penelitian disebut sebagai studi kasus tunggal, bilamana penelitian tersebut hanya dilakukan pada satu karakteristik. Artinya, penelitian tersebut hanya dilakukan pada satu sasaran."

Dalam penelitian deskriptif kualitatif yang dilaksanakan kali ini adalah menggunakan strategi penelitian tunggal terpancang. Dalam mengkaji masalah ini peneliti secara mendetail dan lengkap dibutuhkan suatu pendekatan permasalahan melalui pemilihan strategi yang tepat. Strategi yang dipilih oleh peneliti digunakan sebagai dasar untuk mengamati, mengumpulkan informasi, dan untuk menyajikan analisis hasil penelitian. Strategi penelitian tunggal terpancang merupakan kegiatan pengumpulan kegiatan data yang lebih terarah berdasarkan tujuan dan pertanyaan-pertanyaan peneliti yang lebih dahulu diajukan. Dalam penelitian tunggal terpancang

peneliti hanya memusatkan pada penelitiannya pada beberapa hal yang sesuai dengan tujuan dari penelitian yang dilakukan

Peneliti tidak menentukan sejumlah sampel. Peneliti hanya menentukan informan untuk diwawancarai guna memperoleh keterangan tentang permasalahan yang diteliti. Dalam menentukan informan ini peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Moleong (2004, hlm. 165) bahwa “Dengan *purposive sampling* ini terkandung maksud untuk menjaring sebanyak mungkin informasi dari berbagai macam sumber”.

Peneliti juga menggunakan teknik bola salju (*Snowball Sampling*). Teknik *snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampling tanpa persiapan tetapi mengambil orang pertama yang dijumpai, dan selanjutnya mengikuti petunjuknya untuk mendapatkan sampling berikutnya sehingga mendapat data lengkap dan mendalam (Sutopo, 2002).

Teknik ini untuk memperoleh data yang mendalam diperlukan informan yang mengetahui permasalahan yang sedang diteliti, yaitu dengan cara menunjuk seorang informan kemudian informan yang terpilih dapat menunjuk informan yang lebih tahu, sehingga akan didapat data yang lengkap. Dalam penelitian ini yang menjadi titik awal penarikan sampel adalah guru mata pelajaran kewirausahaan SMK Negeri 1 Karanganyar. Tahap kedua dari informan yang pertama selanjutnya menunjuk informan yang dirasa lebih mengetahui tentang permasalahan yang sedang diteliti, kemudian peneliti mewawancarai informan tersebut dan selanjutnya sampai diperoleh data yang mendalam dan data yang dikumpulkan benar-benar mendukung tercapainya tujuan penelitian.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Program diklat kewirausahaan merupakan program diklat yang diajarkan kepada siswa SMK. Secara umum program diklat ini membekali siswa untuk menjadi wirausahawan yang berarti orang yang pandai atau berbakat mengenali produk baru, menentukan cara produksi baru, menyusun operasi untuk pengadaan produk baru, memasaknya, serta mengatur permodalan.

Berdasarkan struktur kurikulum SMK mencakup antara lain mata pelajaran prakarya dan kewirausahaan dengan jumlah 150 jam Standar Kompetensi Lulusan pada mata pelajaran mata diklat dan kewirausahaan adalah :

- a. Mengaktualisasikan sikap dan perilaku wirausaha
- b. Menerapkan jiwa kepemimpinan
- c. Merencanakan usaha kecil atau mikro
- d. Mengelola usaha kecil atau mikro

Kegiatan belajar mengajar merupakan dua aktivitas yang secara bersamaan, simultan dan memiliki fokus yang dipahami bersama. Sebagai suatu aktivitas yang terencana, belajar yang memiliki tujuan yang bersifat permanen yakni terjadinya perubahan pada anak didik. Perubahan tingkah laku pada siswa, dalam konteks pengajaran, jelas merupakan produk dan usaha guru melalui kegiatan mengajar. Hal ini mengajar merupakan suatu aktivitas khusus yang dilakukan guru untuk menolong dan membimbing anak didik memperoleh perubahan dan pengembangan keterampilan, sikap, penghargaan dan pengetahuan.

Kegiatan belajar mengajar di SMK Negeri 1 Karanganyar, dalam hal membiasakan penerapan karakteristik wirausaha melalui kegiatan :

1) Mata Pelajaran Prakarya dan Kewirausahaan

Standar kompetensi atau kompetensi dasar yang ada dalam mata pelajaran prakarya dan kewirausahaan terlebih dahulu baru di analisis sifat-sifatnya seperti pembuka wawasan, penanaman sikap, pembekalan teknis atau pembekalan penanaman awal. Sehingga indikator utama dalam tiap kompetensi dasar tidak boleh keluar dari sifatnya tersebut. Selanjutnya kegiatan mulai dari perencanaan, pelaksanaan, dan penilaian pembelajaran secara simultan harus mengacu pada indikator pertama yang telah dibuat. Adapun pembelajaran kegiatan kewirausahaan dilaksanakan sebagai berikut :

a) Pembekalan Wawasan Dilakukan melalui kegiatan seperti: ceramah, diskusi, mengundang lulusan SMK yang berhasil, mengundang wirausahawan yang berada disekitar sekolah agar menceritakan keberhasilan dan kegagalan yang mereka alami atau mengunjungi perusahaan melalui pengamatan langsung melalui pemagangan atau studi banding.

Dalam pembelajaran ini, Guru menggunakan metode ceramah dalam menjelaskan materi mata diklat prakarya dan kewirausahaan.

Seperti yang disampaikan informan II pada wawancara pada tanggal 2 Mei 2021 menyatakan bahwa :

Dalam setiap kegiatan belajar mengajar guru itu harus bisa membuka wawasan siswa mengenai kewirausahaan *mbak*, dengan memberikan materi pembelajaran sesuai kurikulum, semua guru kewirausahaan harus berusaha membuat siswa mengerti dasar-dasar kewirausahaan terlebih dahulu, agar wawasan mereka terbuka. Nha, hal itu dilakukan dengan pemberian materi mata diklat prakarya dan kewirausahaan, siswa siswa dibekali buku panduan kewirausahaan (buku paket bersama) untuk pembelajaran.

Hal senada juga disampaikan oleh informan III pada wawancara tanggal 21 Mei 2021 “Untuk pembukaan wawasan dalam pembelajaran kewirausahaan dengan pemberian dan penjelasan materi kewirausahaan dalam setiap pertemuan baik dari buku pendamping ataupun catatan siswa yg telah disampaikan oleh guru mata pelajaran. “

Hal tersebut juga diperkuat dari observasi yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 12 April 2021 pada waktu kegiatan belajar mengajar mata diklat prakarya dan kewirausahaan di kelas X2 AP. Dalam pembelajaran guru menggunakan metode ceramah untuk menjelaskan materi mata diklat prakarya dan kewirausahaan. Menjelaskan materi ini adalah salah satu strategi pembelajarn guru untuk membuka wawasan siswa, membuka pikiran siswa mengenai wirausaha. Pada saat ini pembelajaran mata diklat prakarya dan kewirausahaan masih kegiatan di kelas dan praktek, untuk kedepannya akan direncanakan pembelajaran yang bervariasi seperti studi banding dan kunjungan-kunjungan kewirausahaan.

b) Penanaman Sikap, dilakukan melalui pembiasaan dan pemberian melakukan sesuatu. Kadang-kadang harus melalui “tekanan”, “keterpaksaan” dalam arti positif antara lain dengan cara pemberian batas waktu (*deadline*).

Penanaman sikap yang dilakukan dalam pembelajaran adalah dengan menanamkan sikap wirausaha yaitu disiplin diri, bertanggung jawab, kreatif, mandiri, kerjasama dan berani menanggung resiko. Guru menanamkan pada siswa untuk selalu siap menerima hal positif atau negatif yang akan terjadi

Pembahasan

Kegiatan praktik kewirausahaan siswa dilakukan sesuai program keahliannya. Seperti terlihat di jasa layanan fotocopy, siswa memberikan pelayanan bagi warga sekolah yang membutuhkan jasa fotocopy. Di Sanggar busana siswa praktek membuat pola, mendesain baju, dan menjahit membuat pakaian. Juga terlihat kegiatan praktik siswa di KW Mart, yang sedang transaksi

melakukan pelayanan-pelayanan penjualan barang.

Kendala berarti halangan, rintangan, faktor atau keadaan yang membatasi, menghalangi, atau mencegah pencapaian sasaran, kekuatan yang memaksa pembatalan pelaksanaan. Sedangkan kendala yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pembelajaran mata diklat prakarya dan kewirausahaan.

a. Perubahan Kurikulum

Perubahan yang ditetapkan oleh pemerintah memang bertujuan agar pendidikan menjadi lebih baik, tetapi terkadang pihak sekolah dan guru belum bisa sepenuhnya mengikuti perubahan tersebut dan cenderung dipaksakan untuk mengikutinya.

b. Anggapan siswa kewirausahaan hanya mata diklat pelengkap

Para siswa menganggap hanya pelajaran pelengkap, karena tidak menjadi penentu kelulusan, sehingga siswa kurang termotivasi untuk mengikuti pembelajaran

c. Suasana belajar yang kurang menyenangkan

Kendala dalam pelaksanaan pembelajaran mata diklat prakarya dan kewirausahaan di SMK Negeri 1 Karanganyar adalah suasana pembelajaran kurang menyenangkan sehingga siswa dalam pembelajaran tidak memperhatikan dan tidak fokus. Interaksi guru dan siswa kurang, sehingga siswa menjadi pasif. Suasana yang kurang menyenangkan tersebut dikarenakan metode yang digunakan guru kurang bervariasi, sehingga siswa bosan dan kurang fokus.

d. Sumber belajar siswa yang kurang

Kurangnya sumber belajar siswa juga merupakan salah satu kendala dalam pelaksanaan pembelajaran mata diklat prakarya dan kewirausahaan di SMK Negeri 1 Karanganyar. Sumber belajar siswa hanya menggunakan buku panduan atau paket yang materinya kurang lengkap, sehingga pengetahuan siswa hanya terpancang pada apa yang ada pada buku panduan atau paket.

Dari kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pembelajaran mata diklat prakarya dan kewirausahaan di SMK Negeri 1 Karanganyar, ada upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut, antara lain :

a. Inovasi Pembelajaran

Upaya yang dilakukan guru untuk mengikuti perubahan kurikulum adalah dengan melakukan inovasi pembelajaran. Guru harus mampu melakukan strategi pembelajaran yang tepat agar pembelajaran berjalan dengan baik.

b. Mengubah pandangan siswa mengenai mata diklat prakarya dan kewirausahaan

Untuk mengubah anggapan siswa mengenai mata diklat prakarya dan kewirausahaan, guru menjelaskan pentingnya mata diklat prakarya dan kewirausahaan untuk membekali siswa pengetahuan, keterampilan dan pengalaman untuk menjadi wirausahawan yang amat sangat berguna untuk kehidupannya kelak.

c. Pemilihan metode pembelajaran yang menarik

Untuk menciptakan suasana pembelajaran yang menyenangkan guru memilih pembelajaran metode yang menarik dengan diskusi dan dengan media internet. Dengan hal tersebut terbukti siswa terlihat lebih aktif dan antusias dalam pembelajaran.

d. Peminjaman buku pelajaran di perpustakaan

Untuk menambah sumber belajar siswa perpustakaan menyediakan buku-buku kewirausahaan yang sangat bermanfaat bagi siswa dalam belajar. Jadi siswa tidak hanya terpancang pada materi materi yang ada pada buku paket ataupun catatan materi siswa.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan terhadap penelitian yang berjudul “Analisis Pembelajaran Mata Diklat Kewirausahaan Dalam Menumbuhkembangkan Minat Berwirausaha Siswa Administrasi Perkantoran Di SMK Negeri 1 Karanganyar”, Kegiatan Belajar Mengajar (KBM)

Kegiatan belajar mengajar di SMK Negeri 1 Karanganyar, dalam hal upaya membiasakan penerapan karakteristik wirausaha dilakukan melalui kegiatan :

- 1) Mata pelajaran prakarya dan kewirausahaan
Adapun pembelajaran prakarya dan kewirausahaan dilaksanakan sebagai berikut :
 - a. Pembukaan Wawasan
 - b. Penanaman sikap
 - c. Pembekalan teknis
 - d. Pembekalan pengalaman awal
 - 2) Pelaksanaan Praktik Kerja Industri (Prakerin)
Sebagai bentuk pelaksanaan pendidikan sistem ganda (PSG) di SMK maka dilaksanakan kegiatan praktik kerja industri (Prakerin). Prakerin merupakan kegiatan pembelajaran yang dilakukan di dunia usaha atau industri (DU/DI), yang dilaksanakan tiga bulan selama menempuh pendidikan di SMK.
 - 3) Praktik Kegiatan Berwirausaha
Kegiatan praktik berwirausaha di sekolah dimaksudkan agar siswa mempunyai pengalaman awal dalam berwirausaha. Hal ini dilakukan melalui keterlibatan siswa dalam Unit Produksi.
- Kendala dalam pelaksanaan pembelajaran mata diklat prakarya dan kewirausahaan
- Kendala dalam pelaksanaan pembelajaran mata diklat prakarya dan kewirausahaan di SMK Negeri 1 Karanganyar antara lain :
- a. Perubahan kurikulum
 - b. Anggapan siswa kewirausahaan hanya mata diklat pelengkap
 - c. Suasana belajar yang kurang menyenangkan
 - d. Sumber belajar siswa yang kurang

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan pembelajaran mata diklat prakarya dan kewirausahaan

Dari kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pembelajaran mata diklat prakarya dan kewirausahaan di SMK Negeri 1 Karanganyar, ada upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut, antara lain :

- a. Inovasi pembelajaran
- b. Mengubah pandangan siswa mengenai mata diklat prakarya dan kewirausahaan
- c. Pemilihan metode belajar yang menarik
- d. Peminjaman buku pelajaran di perpustakaan

Berdasarkan simpulan dan hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai pelaksanaan pembelajaran mata diklat kewirausahaan dalam menumbuhkembangkan minat berwirausaha siswa di SMK Negeri 1 Karanganyar ditentukan implikasi sebagai berikut :

1. Implikasi Teoritis

Berdasarkan hasil penelitian bahwa implementasi mata diklat kewirausahaan. Untuk mengkaji secara ilmiah mengenai pelaksanaan pembelajaran mata pembelajaran kewirausahaan di SMK Negeri 1 Karanganyar. Menambah bahan referensi dan bahan masukan bagi penelitian berikutnya. Menurut Soemanto (2002) bahwa pendidikan kewirausahaan berusaha menjawab tantangan guna menjadikan manusia bukan hanya

mampu mencari pekerjaan melainkan untuk mengembangkan sumber daya manusia yang mampu menciptakan pekerjaan sendiri atau bahkan menyediakan lapangan pekerjaan bagi orang lain

2. Implikasi Praktis

Dengan pelaksanaan pembelajaran mata diklat prakarya dan kewirausahaan di SMK secara terstruktur diharapkan dapat membekali siswa SMK dengan pengetahuan dan pengalaman tentang kewirausahaan dan sebagai langkah progresif dalam upaya menumbuhkembangkan minat berwirausaha siswa. Materi yang diperoleh siswa mulai dari tingkat X, XI, Dan XII diharapkan dapat diaplikasikan setelah mereka tamat dari SMK. Dan dengan adanya unit produksi yang memfasilitasi siswa tempat praktek kewirausahaan dan bekerjasama dengan banyak instansi usaha diluar sekolah seperti industri dan pengusaha yang sukses diharapkan siswa dapat mengaplikasikan secara nyata ilmu dan pengetahuan yang telah diperoleh melalui pembelajaran mata diklat prakarya dan kewirausahaan.

Berdasarkan saran setelah peneliti mengetahui kondisi dan minat berwirausaha di SMK Negeri 1 Karanganyar, berdasarkan hasil penelitian ini maka terdapat saran-saran sebagai berikut :

Kepada sekolah SMK Negeri 1 Karanganyar

- a. Dalam hal manajemen sekolah unit produksi pada SMK perlu lebih dikembangkan agar siswa dapat memanfaatkan scar maksimal. Unit produksi diharapkan dapat menjadi pemicu berkembangnya iklim kewirausahaan disekolah. Bekerjasama dengan instansi atau unit kerja lain di luar sekolah perlu dikembangkan, untuk wahana belajar para pengelola unit produksi, sekaligus belajar bersinergi dengan unit usaha atau oranglain.
- b. Upaya yang bisa dilakukan untuk menumbuhkembangkan jiwa wirausaha melalui budaya sekolah, yaitu hendaknya selalu disampaikan nilai-nilai karakteristik kewirausahaan dalam setiap kegiatan pengajaran.
- c. Memberdayakan *stake holder* untuk kemajuan unit produksi dan menciptakan suasana kewirausahaan di sekolah
- d. Dalam hal praktek kewirausahaan KW Mart sebaiknya dilakukan pendampingan agar kegiatan kewirausahaan siswa mencapai pembelajaran yang optimal dan tepat sasaran karena ada kemungkinan siswa tidak menjual barang, tetapi memaksa orangtua untuk menjadi konsumen.

Kepada Guru Mata Diklat Prakarya dan Kewirausahaan SMK Negeri 1 Karanganyar

- a. Dalam kaitannya dalam pengembangan budaya sekolah, hendaknya guru mata diklat menanamkan sikap positif kewirausahaan dan juga disampaikan kepada guru yang lainnya dalam pembelajaran selalu mengaitkan dengan sikap dan perilaku tersebut seperti : disiplin diri, kerja keras, tanggungjawab, semangat untuk belajar dan menemukan cara kerja yang lebih baik, peduli lingkungan dan lain sebagainya. Dengan demikian diharapkan segenap warga sekolah dapat memahami hal-hal tersebut, kemudian menjadikannya sebagai nilai-nilai kehidupan dan mewujudkannya dalam perilaku keseharian.
- b. Perlu diadakan reorientasi pembelajaran dengan cara mensiasati kurikulum yang berlaku agar kewirausahaan dapat ditumbuhkan secara terprogram.
- c. Sebaiknya pembelajaran nilai-nilai kewirausahaan yang di integrasikan ke dala mata diklat tertentu menggunakan pendekatan dan metode yang bervariasi. Sumber belajar adalah materi ajar yang berasal dari berbagai sumber dalam mata diklat tertentu yang memenuhi kriteria edukatif, dan tetap menekankan pada kompetensi siswa, baik secara individual maupun klasikal serta tetap mengacu pada ketuntasan belajar siswa.

Kepada Siswa

- a. Mengubah pandangan yang salah mengenai mata diklat prakarya dan kewirausahaan yang menganggap kewirausahaan hanya mata diklat pelengkap. Dengan cara mempraktikkan hal apa saja yang sudah didapat dari pembelajaran kewirausahaan. Yaitu berjualan sosial media maupun langsung.
- b. Menambah wawasan dan pengetahuan yang dimiliki dengan sering bertanya kepada seseorang yang lebih mengerti dan sering menambah sumber referensi. Melalui sumber sosial media seperti internet dan bertanya atau mencari tau kepada pelaku usaha yang sudah ahli dalam bidang berwirausaha.
- c. Meningkatkan penguasaan materi kewirausahaan yang dimiliki. Dengan cara memperjualkan produk yang bisa diterima kalangan pelajar maupun masyarakat. Selain sebagai pengalaman berwirausaha juga sebagai nilai tambah yang didapat dari pembelajaran kewirausahaan.

Daftar Pustaka

- Alma, B. (2000). *Pendidikan Kewirausahaan*. Alfabeta.
- Fadiati, A., & Purwana, D. (2011). *Menjadi Wirausaha Sukses. (cetakan kedua)*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Kasmir. (2011). *Kewirausahaan. (edisi revisi)*. Rajagrafindo Persada.
- Longenecker, J. G., dkk. (2001). *Kewirausahaan Manajemen Usaha Kecil Buku I*. Salemba Empat.
- Moleong, L. J., & Edisi, P. R. R. B. (2004). *Metodelogi penelitian*. Penerbit Remaja Rosdakarya, 3(1).
- Muller, S. (2008). *Encouraging Future Entrepreneurs : The Effect of entrepreneurship Course Characteristic on Entrepreneur Intention, Disertation of University of University of St. Gallen Irchel, Zurich*.
- Nasution H.A. Bustanul A.N Mukhammad S. (2001). *Membangun Spirit Entrepreneur Muda Indonesia*. Gramedia.
- Prihatin D.R.B., (2008). *Metode Experintal Learning Berbasis pada peningkatan rasa percaya diri mampu, kreatif dan beresiko dalam mata pelajaran kewirausahaan untuk SMK*. Unika Atma Jaya.
- Suryabrata, S. (2005). *Pengembangan Alat Ukur Psikologis*. Penerbit Andi.
- Suryana, Y. (2010). *Kewirausahaan: Pendekatan Karakteristik Wirausahawan Sukses. (edisi pertama)*. Prenada Media Group.

Analisis sistem pelayanan prima untuk wisatawan di Balai Pelestarian Situs Manusia Purba Sangiran

Mayta Eka Maharani*, Wiedy Murtini, Cicilia Dyah Sulistyaningrum I

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: maytaekam@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk (1) menerapkan standar pelayanan prima di Balai Pelestarian Situs Manusia Purba Sangiran terhadap wisatawan, (2) mengatasi kendala yang dialami pegawai dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan, dan (3) melakukan upaya untuk mengatasi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) standar pelayanan prima di BPSMPS telah dilaksanakan sesuai pedoman yaitu Permendikbud No. 31 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pelestarian Situs Manusia Purba Sangiran dan SOP lembaga. Implementasinya adalah 1) fasilitas pelayanan yang diberikan oleh BPSMPS yaitu pelayanan pendidikan dan pelayanan museum, 2) pelayanan pegawai, setiap pegawai harus memberikan pelayanan yang maksimal, namun kenyataan di lapangan pegawai tidak berorientasi pada pelanggan, 3) pelayanan ruang display kurang tersusun rapi dan teratur. Tapi fosilnya tidak lengkap. (2) Kendala yang dialami dalam memberikan pelayanan prima di BPSMPS antara lain (a) terbatasnya fasilitas parkir dan (b) kebersihan kamar mandi BPSMPS yang masih minim. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam memberikan pelayanan prima kepada wisatawan di BPSMPS antara lain (a) meningkatkan intensitas kebersihan kamar mandi dan menambah tempat parkir, (b) melakukan pembekalan sebelum memberikan pelayanan, (c) monitoring dan evaluasi.

Kata kunci: kualitatif; pengujung; sistem layanan yang optimal

Abstract

This study aims to (1) implement excellent service standards at the Sangiran Ancient Human Site Preservation Center for tourists, (2) address the obstacles experienced by employees in providing services to tourists, and (3) make efforts to overcome obstacles in providing services to tourists. This study uses a qualitative method with a case study approach. Data collection techniques by observation, interviews, and document analysis. The results of this study indicate that: 1) the standard of excellent service at BPSMPS has been implemented according to the guidelines, namely Permendikbud No. 31 of 2015 concerning the Organization and Work Procedure of the Sangiran Ancient Human Site Preservation Center and the institution's SOPs. The implementation is 1) service facilities provided by BPSMPS, namely educational services and museum services, 2) employee services, each employee must provide maximum service, but the reality in the field is that employees are not customer oriented, 3) display room services are arranged in a neat and orderly manner. But the fossils are incomplete. (2) The obstacles experienced in providing excellent service at BPSMPS include (a) limited parking facilities and (b) the cleanliness of BPSMPS bathrooms, which is still minimal.

Received October 18, 2021; Revised October 19, 2021; Accepted March 18, 2022;
Published Online September 02, 2023

*Corresponding author

Citation in APA style: Maharani, M.E., Murtini, W., Sulistyaningrum, C.D. (2023). Analisis sistem pelayanan prima untuk wisatawan di balai pelestarian situs manusia purba Sangiran. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 7(5), 471-477. <https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i5.55619>

Efforts made to overcome obstacles in providing excellent service to tourists at BPSMPS include (a) increasing the intensity of bathroom cleanliness and adding parking spaces, (b) conducting briefings before providing services, (c) monitoring and evaluating.

Keywords: excellent service system, qualitative; visitors

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i5.55619>

Pendahuluan

Pelayanan merupakan salah satu hak dari seorang pelanggan atau pengunjung pada suatu organisasi atau perusahaan. Seiring dengan berkembangnya teknologi dengan pesat membuat masyarakat menuntut adanya peningkatan kualitas pelayanan agar mereka merasa puas. Pelayanan prima merupakan hal yang penting dilakukan di semua perusahaan bidang apapun, tidak terkecuali di objek wisata. Karena dengan adanya pelayanan yang prima akan membawa citra positif bagi organisasi maupun perusahaan.

Perkembangan teknologi yang canggih menuntut setiap perusahaan, lembaga, ataupun objek wisata saling berlomba-lomba untuk mengambil hati para pengunjung agar tidak kalah saing dengan perusahaan lainnya. Pelayanan prima akan memberikan kesan pertama hingga akhir dalam melayani wisatawan. Sebagian objek wisata sengaja memanjakan wisatawan melalui pelayanan prima yang diberikan, bentuk pelayanan prima yang ditawarkan tidak hanya melalui sikap karyawannya tetapi juga melalui sarana dan prasarana yang diberikan oleh pihak objek wisata tersebut.

Balai Pelestarian Situs Manusia Purba Sangiran merupakan salah satu objek wisata yang terdapat di Kabupaten Sragen. BPSMPS atau yang lebih dikenal dengan Museum Sangiran adalah objek wisata pendidikan yang menampilkan bermacam-macam fosil manusia purba dan berbagai peninggalan pra-sejarah yang dapat menambah ilmu pengetahuan. Hal tersebut selaras dengan fungsi museum yaitu untuk mengumpulkan, menyimpan, dan mempelajari peninggalan bersejarah, serta menyediakan pendidikan kepada pengunjung (Chen & Shi, 2008). Situs Manusia Purba Sangiran sebagai salah satu objek wisata juga dituntut untuk memperhatikan kenyamanan, keinginan, dan kepuasan wisatawan.

Hal tersebut dapat dipenuhi dengan mengembangkan kualitas pelayanan agar tidak ditinggalkan oleh para pengunjung atau wisatawan. Karena dengan pelayanan yang terbaik akan membuat wisatawan merasa puas dan akan memberi kesan di hati sehingga akan timbul rasa ingin berkunjung kembali.

Harrison dan Shaw (2004), menjelaskan bahwa tiga elemen utama dalam pemberian pelayanan museum yaitu (1) fasilitas yang disediakan, (2) layanan pegawai, dan (3) ruang display pameran. Namun berdasarkan dengan hasil observasi dan pengalaman peneliti saat mengunjungi Situs Manusia Purba Sangiran, peneliti merasa pelayanan yang diberikan kurang maksimal baik dari segi pelayanan karyawan maupun sarana dan prasarana. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya pelayanan karyawan yang kurang ramah saat di ruang display maupun di loket, misalnya pegawai tidak melaksanakan 3S (senyum, salam, dan sapa). Selain itu dari segi sarana dan prasarana juga masih kurang baik, sebagai tempat kunjungan wisata baik dalam negeri maupun luar negeri, fasilitas lahan parkir merupakan suatu hal yang penting untuk disediakan agar pengunjung merasa aman dan nyaman. Namun kenyataannya ketersediaan lahan parkir di lokasi wisata masih terbilang sempit dan kurang memadai. Demikian juga dengan kebersihan dan ketertiban lingkungan yang merupakan syarat mutlak untuk tercapainya kenyamanan dan keamanan pengunjung. Lingkungan yang kurang bersih dan kurang terjaganya keamanan dan ketertiban disebabkan oleh kurangnya lahan parkir sehingga mengakibatkan kurang tertib dan pengunjung merasa tidak aman dan nyaman dalam memarkirkan kendaraan. Hal tersebut menjadi kendala tersendiri dalam memberikan pelayanan prima kepada pengunjung.

Gillani dkk. (2016), menyatakan bahwa model keunggulan layanan suatu organisasi mencerminkan sebagai faktor kesuksesan, dan banyak organisasi lain yang sudah mulai menggunakannya sebagai tujuan pemasaran.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: 1) Bagaimana standar pelayanan prima dan implementasinya terhadap wisatawan di Balai Pelestarian Situs Manusia Purba Sangiran? 2) Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi dalam penerapan standar pelayanan di Balai Pelestarian Situs Manusia Purba Sangiran? 3) Bagaimana upaya yang dilakukan oleh pihak Balai Pelestarian Situs Manusia Purba Sangiran dalam mencapai standar pelayanan prima?

Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk melayani kebutuhan orang lain. Moenir (2010, hlm. 26) mengemukakan bahwa “Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atas dasar faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam upaya memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Implementasi layanan dapat diukur, sehingga standar layanan dapat ditetapkan baik dalam waktu yang dibutuhkan maupun hasilnya”.

Setyobudi dan Bintoro (2014) menyatakan bahwa tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus kepada pelanggan. Pelayanan prima di sektor publik didasarkan pada aksioma “*service is empowerment*” ini yang harus dipegang teguh untuk selalu meningkatkan pelayanan, karena Museum Sangiran selain berfungsi sebagai pusat pelayanan informasi kesejarahan, pelayanan pendidikan juga sebagai “BISNIS PARIWISATA” yang juga profit oriented, pelayanan prima harus menjadi kekuatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat luas secara baik dan menguntungkan khususnya bagi pemerintah daerah dan umumnya pemerintah Indonesia.

Menurut Al Arif (2010) menyatakan bahwa ciri-ciri pelayanan prima yang harus diikuti oleh karyawan dalam memberikan pelayanan adalah: 1) bertanggung jawab atas kebutuhan pelanggan, 2) mampu melayani dengan cepat dan tepat, 3) tersedianya karyawan yang baik, 4) mampu berkomunikasi dengan baik, 5) tersedianya sarana dan prasarana yang baik, 6) memiliki pengetahuan dan kemampuan, 7) berusaha memahami kebutuhan pelanggan.

Metode Penelitian

Tempat yang menjadi objek penelitian adalah Balai Pelestarian Situs Manusia Purba Sangiran yang beralamat di Dukuh Kebayanan II, Desa Krikilan, Kecamatan Kalijambe, Kabupaten Sragen, Jawa Tengah 57275. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kualitatif deskriptif untuk menganalisis permasalahan tentang standar pelayanan. Pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu pendekatan studi kasus. Data dan sumber data pada penelitian ini yaitu narasumber atau informan, tempat dan peristiwa, dokumen dan arsip.

Teknik pengambilan sampel penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Dalam pengumpulan data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Teknik uji validitas data menggunakan uji *credibility*, (perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi sumber dan metode, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi, dan *membercheck*), *transferability*, *dependability*, *confirmability*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis interaktif menurut Agustinova (2015) dengan tahap awal pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini mengkaji tentang sistem pelayanan prima bagi wisatawan di balai pelestarian situs manusia purba sangiran.

Hasil penelitian

Implementasi pelayanan prima di BPSMPS

Jenis Pelayanan yang disediakan Museum bagi Wisatawan.

Kebijakan dan peraturan yang menjadi dasar dalam menentukan pelayanan prima disesuaikan dengan Permendikbud No. 31 Tahun 2015.

Pelayanan prima di BPSMPS bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara sehingga diharapkan kepuasan dari pihak wisatawan semakin tinggi. Dalam proses pelaksanaannya BPSMPS mengacu pada Standar Operasional Prosedur yang telah disetujui oleh lembaga. SOP tersebut meliputi beberapa jenis pelayanan yang disediakan oleh pihak BPSMPS diantaranya adalah pelayanan edukasi dan pelayanan museum. Standar pelayanan yang disediakan oleh BPSMPS dibedakan sesuai dengan kepentingan lembaga. Jenis layanan museum dibagi menjadi layanan museum, merupakan layanan bagi masyarakat umum maupun wisatawan dan layanan edukasi, yang merupakan layanan bagi peneliti maupun para siswa yang ingin belajar sejarah. SOP dari setiap layanan tersebut disusun oleh pihak BPSMPS secara terpisah.

Pelayanan Pegawai

Penerapan pelayanan prima di sebuah Lembaga tidak terlepas dari peran SDM sebagai pemberi layanan. Sumber daya manusia sebagai pelaku utama yang menjadi penentu pelayanan prima harus diberikan arahan dan pelatihan sesuai dengan SOP yang berlaku. Hal tersebut bertujuan agar pelaksanaan pelayanan prima dapat tercapai secara maksimal. Langkah yang telah dilakukan oleh pihak BPSMPS dalam menanamkan nilai pelayanan prima adalah dengan melakukan sosialisasi dan pemberian latihan berkala melalui program DIKLAT maupun Bimtek kepada petugas pelayanan.

Pelayanan Ruang Display

Balai pelestarian situs manusia purba sangiran merupakan lembaga untuk melestarikan museum sangiran. Ruang display merupakan ruangan inti yang dimiliki museum sangiran. Ruang display merupakan ruangan yang di dalamnya terdapat koleksi fosil hewan purba, proses terbentuknya manusia, dan pembagian zaman prasejarah. Fosil yang terdapat di ruang display disusun dengan sedemikian rupa agar memberikan kenyamanan kepada wisatawan. Kondisi ruang display museum cukup luas dengan dilengkapi fasilitas penunjang sehingga pengunjung yang ingin melihat pameran dapat menikmati dengan nyaman.

Hambatan dan upaya yang dilakukan oleh petugas dalam memberikan pelayanan prima

Pihak BPSMPS dalam memberikan pelayanan prima telah berusaha untuk memberikan yang terbaik bagi wisatawan sesuai dengan standar operasional prosedur pelayanan prima. Namun dalam pelaksanaan di lapangan, masih terdapat permasalahan yang dapat menghambat penerapan pelayanan prima di BPSMPS. Permasalahan yang saat ini masih belum terselesaikan yaitu sarana dan prasarana di lingkungan BPSMPS. Seperti kurangnya lahan parkir, fasilitas kebersihan khususnya kamar mandi yang masih minim. Selain itu SDM juga masih dirasa kurang karena pegawai belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada para wisatawan. Dari segi ruang display meski sudah tertata dengan rapi namun masih terdapat fosil-fosil yang belum ditampilkan seluruhnya di ruang display karena terdapat beberapa kerusakan yang belum diperbaiki.

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam memberikan pelayanan prima di BPSMPS yaitu dengan meningkatkan kebersihan fasilitas di lingkungan museum seperti kamar mandi, tempat cuci tangan, kebersihan ruang display, halaman parkir, gazebo, dan taman. melakukan briefing sebelum mulai bekerja, serta melakukan monitoring dan evaluasi

Pembahasan

Standar pelayanan prima BPSMPS berpedoman kepada Permendikbud No. 31 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pelestarian Situs Manusia Purba Sangiran. Peraturan tersebut merupakan dasar pengenaan dalam pembentukan SOP Pelayanan BPSMPS, dalam perkembangannya pembentukan kebijakan terkait dengan SOP Pelayanan tetap disesuaikan dengan kondisi terkini di lapangan. Hal tersebut merupakan langkah pihak BPSMPS untuk memudahkan petugas dalam memberikan pelayanan, melakukan perbaikan SOP secara periodik dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Standar operasional prosedur BPSMPS sendiri terdapat beberapa jenis, tetapi untuk SOP khusus pelayanan yang ada di BPSMPS terdiri dari dua jenis SOP Pelayanan, yakni SOP layanan edukasi dan SOP layanan museum. Layanan edukasi merupakan layanan yang disediakan oleh pihak BPSMPS untuk kepentingan penelitian dan observasi ilmiah, sedangkan untuk layanan

museum disediakan bagi pengunjung umum yang ingin menikmati display koleksi museum. Penyusunan SOP untuk setiap layanan disusun secara terpisah yang bertujuan untuk meminimalisir kesalahan dan menghindari adanya tumpang tindih dalam proses pengerjaan tugas, sehingga menjadikan setiap tugas dapat dilaksanakan secara efektif, tepat dan efisien. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Putra dan Rahmah (2018) pembuatan SOP harus dilakukan dengan prinsip menetapkan kebutuhan yang ada di lapangan, sehingga informasi yang dimuat di dalam SOP lebih rinci dan spesifik.

Implementasi pelayanan prima di BPSMPS dimulai dari para petugas sebagai SDM lembaga yang memegang peranan sebagai pemberi pelayanan. Liao dan Huang (2016) sumber daya manusia bagi organisasi profit menjadi investasi berharga karena SDM memiliki pengetahuan, keterampilan, pengalaman dan perilaku melayani. Pelayanan prima dapat dicapai oleh organisasi apabila SDM di dalamnya mengetahui informasi terkait standar pelayanan yang harus dicapai. Oleh sebab itu, diperlukan penanaman nilai pelayanan sesuai standar pelayanan yang berlaku.

Langkah awal yang ditempuh oleh pihak BPSMPS untuk mulai menerapkan pelayanan prima adalah dengan memberikan sosialisasi standar pelayanan kepada para petugas. Minimnya sosialisasi standar pelayanan kepada petugas akan berdampak pada kurang maksimalnya proses pemberian pelayanan sehingga dapat menurunkan kepuasan pelanggan (Hendarwan dkk., 2015). Di dalam kegiatan sosialisasi tersebut dilakukan penjelasan mengenai *job description* sesuai dengan jabatan masing-masing dan akan diperjelas lagi melalui kepala bidang, dengan begitu para petugas diharapkan dapat memahami betul seperti apa tugas yang akan dikerjakan.

Akyar (2012) pengelolaan sistem kendali mutu pelayanan prima selain SOP yakni harus dibarengi dengan peningkatan kemampuan keterampilan petugas dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan secara berkala. Setelah dilakukan sosialisasi langkah selanjutnya petugas akan diberikan pelatihan secara berkala. Pelatihan yang diberikan bagi petugas berupa bimtek dan diklat untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan petugas. Diklat biasanya dilakukan secara terpusat di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Diklat dan Bimtek dilakukan agar petugas tidak hanya memiliki kemampuan teknis, akan tetapi petugas pelayanan juga membutuhkan keterampilan untuk mengelola pelanggan. Sehingga pelanggan dapat merasakan pengalaman yang berbeda dan tentunya kepuasan akan pelayanan menjadi poin utama. Disamping itu, jika muncul permasalahan baik dari pelanggan maupun internal, petugas mampu memperbaiki dan menemukan solusi yang tepat.

Pihak BPSMPS telah melakukan berbagai upaya untuk menciptakan proses pelayanan prima bagi pengunjung di lingkungan museum, namun beberapa karyawan memiliki tingkat orientasi layanan yang berbeda. Oleh sebab itu masih terdapat beberapa karyawan yang tidak bersikap ramah terhadap pengunjung. Petugas yang tidak ramah merupakan poin pelayanan yang sering dikeluhkan oleh pengunjung, sehingga dapat menimbulkan kesan kurang kooperatif antara petugas dan pengunjung. Kepuasan pengunjung cenderung menjadi minim karena mereka memiliki pandangan bahwa petugas pelayanan tidak memberikan pelayanan yang memadai. Pada tingkat pelayanan individu petugas harus menghindari sikap arogan, kesal dan mengabaikan pelanggan. Seperti yang kita tahu bahwa petugas pelayanan merupakan garis depan personel yang dapat menentukan kualitas dan kepuasan layanan kepada pengunjung di BPSMPS. Sikap dan perilaku sangat penting sehingga petugas pelayanan harus mengedepankan keramahan, sopan santun, menghargai dan berorientasi kepada pelanggan (Scherer dkk., 2018)

Hambatan dalam memberikan pelayanan prima di BPSMPS yaitu fasilitas tempat parkir yang terbatas, Fasilitas parkir merupakan sarana krusial bagi tempat wisata, dan pada momen tertentu ketika terjadi lonjakan pengunjung kapasitas tempat parkir menjadi terbatas Hal tersebut membuat pengunjung harus bersusah payah untuk mencari lahan parkir kendaraan, tidak jarang mereka juga harus menempuh jarak yang cukup jauh untuk menjangkau tempat parkir. Berkeliling mencari tempat parkir di tempat wisata dapat membuang waktu pengunjung dan menyebabkan kemacetan lalu lintas (Shoval dkk., 2020).

Hambatan lainnya yaitu kebersihan kamar mandi yang kurang terjaga. Persentase kebersihan kamar mandi untuk tempat wisata berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Liu dkk. (2017) mencapai 68.6% hal tersebut menunjukkan bahwa pentingnya kebersihan kamar mandi untuk memenuhi kepuasan pengunjung yang berwisata. Kamar mandi yang sehat tidak menimbulkan bau, kering dan memiliki sabun untuk mencuci tangan, sehingga kenyamanan pengunjung BPSMPS dapat terjamin. Kamar mandi yang bersih dan terawat dapat menjadi salah satu indikator yang menunjukkan bahwa pihak BPSMPS mengutamakan kenyamanan dan pelayanan prima bagi pengunjung.

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan pelayanan prima yaitu dengan meningkatkan intensitas kebersihan kamar mandi dan menambahkan area parkir Pihak BPSMPS selalu berupaya semaksimal mungkin untuk terus memperbaiki keluhan yang dirasakan oleh pengunjung, termasuk kebersihan kamar mandi akan terus digalakkan untuk menjaga kebersihan dan kenyamanan wisatawan. Selain itu penambahan lahan parkir juga diperlukan untuk mengantisipasi adanya lonjakan pengunjung. Pengelolaan lahan parkir diserahkan kepada masyarakat sehingga pihak BPSMPS dapat terbantu apabila terjadi lonjakan pengunjung. Untuk lahan parkir sudah kami rencanakan bersama masyarakat namun dalam proses pembangunannya harus memperhitungkan perkiraan jangka panjang.

Selain itu melakukan briefing sebelum memberikan pelayanan Kegiatan briefing petugas oleh pihak BPSMPS merupakan kegiatan rutin setiap pagi untuk memberikan informasi maupun pembagian tugas terkait pelayanan yang akan diadakan. Briefing dilakukan untuk memperbaiki hal-hal yang belum maksimal pada saat pelayanan hari sebelumnya, selain itu dapat berfungsi untuk mengatur jalannya kegiatan sehingga meminimalisir terjadinya kesalahan atau gangguan dan dapat meningkatkan komunikasi. Briefing sering dilakukan pada layanan edukasi karena petugas layanan edukasi harus melakukan presentasi, menyiapkan sarana dan prasarana serta mengefektifkan *rundown* kegiatan. Sedangkan briefing di layanan edukasi dilakukan setiap satu minggu sekali untuk memeriksa kelengkapan dan kondisi koleksi display. serta selalu melakukan monitoring dan evaluasi. Monitoring dan evaluasi terkait dengan layanan dilakukan secara rutin oleh pihak BPSMPS saat kegiatan pelayanan museum telah usai. Pembahasan di dalam kegiatan monitoring dan evaluasi tersebut yaitu membahas permasalahan yang terjadi pada hari itu, apa yang belum maksimal dilakukan dan bagaimana solusi yang tepat untuk menyelesaikannya.

Kesimpulan dan Rekomendasi

Standar pelayanan prima di Balai Pelestarian Situs Manusia Purba Sangiran (BPSMPS) berpedoman kepada Permendikbud No. 31 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pelestarian Situs Manusia Purba Sangiran. SOP khusus pelayanan terdiri dari dua jenis yaitu pelayanan edukasi dan pelayanan museum. Layanan edukasi merupakan layanan yang disediakan oleh pihak BPSMPS untuk kepentingan penelitian dan observasi ilmiah, sedangkan layanan museum disediakan bagi wisatawan umum yang ingin menikmati display koleksi museum sangiran. Implementasi pelayanan prima di BPSMPS dimulai dari para petugas sebagai SDM lembaga yang memegang peran sebagai pemberi layanan. Langkah awal implementasi pelayanan prima yaitu dengan dilakukan sosialisasi standar pelayanan kepada petugas yang kemudian *jobdesk* di perjelas oleh kepala bidang masing-masing bagian. Selain pemberian sosialisasi pihak BPSMPS untuk meningkatkan pelayanan prima juga memberikan pelatihan secara berkala berupa bimtek dan diklat. Pelayanan prima merupakan poin penting terhadap kepuasan wisatawan, namun beberapa petugas memiliki tingkat orientasi layanan yang berbeda sehingga terdapat beberapa karyawan yang bersikap tidak ramah terhadap wisatawan. Pemberian pelayanan prima kepada wisatawan tidak terlepas dari adanya hambatan, hambatan yang dihadapi yaitu terbatasnya area parkir dan minimnya kebersihan kamar mandi. Cara yang digunakan untuk mengatasi hambatan tersebut yaitu meningkatkan intensitas kebersihan kamar mandi dan menambah lahan parkir. Selain itu untuk meningkatkan SDM perlu dilakukan briefing setiap pagi, monitoring dan evaluasi agar pegawai mampu memberikan pelayanan prima sehingga wisatawan merasa puas. Berdasarkan simpulan di atas terdapat beberapa saran untuk kepala BPSMPS: melakukan monitoring secara

rutin agar dapat memantau kegiatan karyawan untuk menghindari munculnya masalah baru, mengadakan pelatihan untuk pegawai secara rutin agar dapat meningkatkan keterampilan pegawai sehingga pelayanan yang diberikan kepada wisatawan pun dapat meningkat. Saran bagi pegawai BPSMPS: sebaiknya setiap karyawan memiliki sikap dan keterampilan *costumer oriented* agar para wisatawan merasa puas saat berkunjung, meningkatkan kedisiplinan dan komunikasi antar pegawai agar dapat melaksanakan tugas sesuai dengan SOP agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Daftar Pustaka

- Agustinova, D. E. (2015). *Memahami metode penelitian kualitatif*. Calpulis.
- Akyar, I. (2012). Standard operating procedures (what are they good for?). *Latest research into quality control*, 12, 367-391.
- Al Arif, M. N. (2010). *Dasar-dasar pemasaran bank syariah*. Alfabeta.
- Chen, C., & Shi, H. (2008). A study of service quality and satisfaction for museums: Taking the national museum of prehistory as an example. *The Journal of Human Resource and Adult Learning*, 4(1), 159-170.
- Gillani, A., Irfan, R. N. L. S., & Mehmood, Z. (2016). Examining the relationship between service excellence and customer delight: mediating role of customer satisfaction. *Sci. Int.(Lahore)*, 28(4), 3983-3988.
- Harrison, P., & Shaw, R. (2004). Consumer satisfaction and post-purchase intentions: an exploratory study of museum visitors. *International Journal of Arts Management*, 6(2), 23-32.
- Hendarwan, H., Rosita, R., & Suriani, O. (2015). Analisis implementasi standar pelayanan minimal bidang kesehatan kabupaten/kota. *Indonesian Journal of Health Ecology*, 14(4), 367-380.
- Liao, K. H., & Huang, I. S. (2016). Impact of vision, strategy, and human resource on nonprofit organization service performance. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 224, 20-27..
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen pelayanan umum*. Bumi Aksara.
- Putra, O. A., & Rahmah, E. (2018). Pembuatan Standard Operational Procedure (SOP) Layanan Sirkulasi di Perpustakaan SMA Pertiwi 1 Padang. *Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, 6(2), 27-35.
- Scherer, R., Tondeur, J., Siddiq, F., & Baran, E. (2018). The importance of attitudes toward technology for pre-service teachers' technological, pedagogical, and content knowledge: Comparing structural equation modeling approaches. *Computers in Human Behavior*, 80, 67-80.
- Setyobudi, I., & Bintoro, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Gava Media, 1.
- Shoval, N., Kahani, A., De Cantis, S., & Ferrante, M. (2020). Impact of incentives on tourist activity in space-time. *Annals of Tourism Research*, 80, 102846.

Analisis pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Kantor Kecamatan Baki Kabupaten Sukoharjo

Abi Yuliano Sugiarto*, Cicilia Dyah Sulistyaningrum Indrawati, Muhammad Choerul Umam

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: abiyuliano5@student.uns.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengelolaan surat masuk dan keluar pada Kantor Kecamatan Baki Kabupaten Sukoharjo, serta kendala dan solusi dalam pengelolaan surat masuk dan keluar. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Teknik uji validitas yang digunakan adalah triangulasi sumber dan metode. Analisis data menggunakan teknik analisis model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menyatakan bahwa pelaksanaan pengelolaan surat masuk terdiri dari penerimaan, pemilahan, pencatatan, pengarahannya, penyerahan, dan penyimpanan surat. Pengelolaan surat keluar meliputi penyusunan, pengetikan, penandatanganan, pencatatan, pengiriman, dan penyimpanan surat. Kendalanya adalah pelaksanaan pengelolaan surat masuk dan keluar yang masih dilakukan secara manual, belum adanya ruangan khusus untuk menyimpan surat, penggunaan fasilitas pengelolaan surat yang belum sesuai dengan kebutuhan, dan terbatasnya jumlah petugas yang berkompeten. Solusi untuk mengatasi kendala tersebut adalah dengan mengubah sistem pengelolaan surat dari manual menjadi komputerisasi, menyediakan ruangan khusus untuk menyimpan surat, menyediakan fasilitas pengelolaan surat sesuai kebutuhan, dan mengikuti pelatihan pengelolaan surat masuk dan keluar bagi karyawan.

Kata kunci : kualitatif; pengelolaan; surat penerimaan dan surat pengiriman

Abstract

This research aims to determine the management of incoming and outgoing letters at the Baki District Office, Sukoharjo Regency, and the obstacles and solutions in managing incoming and outgoing letters. This research is a qualitative descriptive study. The sampling technique used is purposive sampling. Collected data by observation, interviews, and document analysis. The validity test technique used is source and method triangulation. Data analysis using Miles and Huberman interactive model analysis technique. The study's results stated that the implementation of incoming mail management consisted of receiving, sorting, recording, directing, delivering, and storing letters. The outgoing mail management consists of drafting, typing, signing, recording, sending, and storing letters. The constraints are implementing the management of incoming and outgoing letters that are still done manually, there is no special room for storing letters, the use of mail management facilities is not in accordance with the needs, and the limited number of competent officers. The solutions to overcome the obstacles are changing the mail management system from manual to computerized, providing a special room for storing

**Corresponding author*

Citation in APA style: Sugiarto, A.Y., Sulistyaningrum, C.D., Umam, M.C. (2023). Analisis pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Kantor Kecamatan Baki Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 7(5), 478-486. <https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i5.65139>

letters, providing mail management facilities according to needs, and participating in training on managing incoming and outgoing mail for employees.

Keywords: incoming and outgoing letters; management; qualitative

Received September 11, 2022; Revised December 14, 2022; Accepted March 18, 2022;
Published Online September 02, 2023

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i5.65139>

Pendahuluan

Suatu instansi pasti memiliki tujuan yang hendak dicapai. Untuk mencapai tujuan tidak lepas dari pelaksanaan kegiatan-kegiatan instansi. Kegiatan yang dilakukan salah satunya yaitu kegiatan administrasi. Kegiatan administrasi dilakukan agar proses kerja suatu instansi dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Sesuai pendapat dari Hidayat dan Jumiatus (2016) bahwa administrasi perkantoran diperlukan agar pelaksanaan kegiatan organisasi dapat berjalan dengan baik.

Kegiatan administrasi yang dilakukan pada suatu instansi salah satunya terkait pengurusan surat-menyurat. Surat merupakan alat komunikasi tertulis yang bertujuan untuk menyampaikan informasi atau pesan dari satu pihak ke pihak lainnya. Selain sebagai alat komunikasi, surat juga memiliki fungsi yang sangat beragam, seperti bukti autentik organisasi dalam bentuk tertulis, bukti historis atau sejarah, alat pengingat, duta organisasi, serta sebagai dasar dalam pengambilan keputusan maupun kebijakan (Priansa, 2014).

Dalam suatu instansi, kegiatan surat-menyurat prosedur pelaksanaannya terbagi menjadi surat masuk dan surat keluar. Nuraida (2014) surat masuk adalah surat diterima oleh instansi dan berasal dari instansi lain atau bagian lain pada instansi yang sama. Sedangkan surat keluar adalah surat yang dibuat oleh suatu instansi dan ditujukan kepada instansi lain atau bagian lain dalam instansi yang sama.

Setiap surat yang diterima dan dikirimkan sangat penting bagi suatu instansi, karena surat sangat efektif sebagai alat komunikasi formal suatu organisasi (Masykur & Atmaja, 2015). Oleh karena itu, kegiatan surat-menyurat perlu dilakukan sebuah pengelolaan. Dari pendapat Hidayat dan Jumiatus (2016) mengatakan bahwa pengelolaan adalah suatu proses pelaksanaan pekerjaan untuk mencapai tujuan tertentu dengan memanfaatkan orang lain.

Pengelolaan surat yang tidak optimal dapat menimbulkan dampak negatif bagi kinerja instansi berupa pengambilan keputusan yang tidak tepat, pemborosan sumber daya dan permasalahan lainnya. Sehingga pentingnya pelaksanaan pengelolaan yang baik bagi suatu organisasi (Njeru dkk., 2017). Oleh karena itu, Pengelolaan surat dalam instansi sangat penting untuk dikaji lebih mendalam, mengingat masih terdapat instansi yang belum melaksanakan pengelolaan surat dengan baik.

Berdasarkan pra penelitian yang dilakukan diperoleh bahwa terhadap fenomena permasalahan terkait pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Kantor Kecamatan Baki Kabupaten Sukoharjo, hal ini terlihat dari penanganan surat yang masih dilakukan secara sederhana, adanya keterbatasan jumlah petugas yang memiliki kompetensi, serta terbatasnya sarana pendukung proses pengelolaan surat yang menyebabkan masih mengalami kelambanan.

Oleh karena itu, perlu dikaji lebih mendalam dengan melaksanakan penelitian dengan judul Analisis Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Kantor Kecamatan Baki Kabupaten Sukoharjo.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Baki Kabupaten Sukoharjo yang beralamat di Jalan WR. Supratman No. 158 Kadilangu, Baki, Sukoharjo.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Hardani dkk. (2020) penelitian deskriptif diarahkan untuk menjelaskan kejadian atau fenomena secara sistematis dan akurat, kemudian diuraikan sesuai dengan fakta yang ada.

Sumber data dalam penelitian ini berupa informan, dokumen, dan peristiwa. Dengan informan kunci adalah Kasubag Umum dan Kepegawaian pada Kantor Kecamatan Baki Kabupaten Sukoharjo. Dokumen yang dibutuhkan antara lain, profil Kantor Kecamatan Baki, data struktur organisasi, deskripsi jabatan, tugas dan fungsi pegawai kantor, data sarana dan prasarana, dll. Serta aktivitas terkait proses pengelolaan surat, suasana kerja pegawai, kinerja pegawai, kondisi lingkungan, kondisi sarana dan prasarana, dll.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling dan snowball sampling*. Pemilihan sampel didasarkan atas pemahaman sampel terhadap kondisi tempat penelitian dan kompetensi yang dimiliki berkaitan dengan masalah penelitian.

Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan menggunakan alat berupa *interview guide* (panduan wawancara). Observasi dilakukan dengan mengamati peristiwa atau aktivitas terkait pelaksanaan pengelolaan surat di Kantor Kecamatan Baki Kabupaten Sukoharjo. Dokumentasi berupa data yang diperoleh secara langsung maupun data yang diperoleh dari internet, buku, artikel, jurnal, peraturan-peraturan, dan sejenisnya sesuai kebutuhan penelitian.

Teknik uji validitas data yang digunakan yaitu teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber data berupa informan dan dokumen terkait. Sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan dari hasil wawancara, observasi dan analisis dokumen.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data model interaktif. Dalam penelitian ini, teknik analisis data menggunakan interaktif Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil Dan Pembahasan

Hasil penelitian

Berdasarkan wawancara, observasi, dan analisis dokumen, maka hasil penelitian sebagai berikut:

Pelaksanaan Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasubag Umum dan Kepegawaian sebagai Informan 1 pada hari Rabu, 2 Maret 2022 dijelaskan bahwa:

Pelaksanaan pengelolaan surat di Kantor Kecamatan Baki dilakukan pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

Didukung dari hasil wawancara dengan staf Pelayanan Umum sebagai Informan 2 pada hari Rabu, 2 Maret 2022 dijelaskan bahwa:

Surat dikelola oleh Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

Dari penjelasan tersebut diketahui pengelolaan surat dilakukan secara sentralisasi pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian. Sementara pelaksanaan pengelolaan surat masuk diketahui sebagai berikut:

a. Penerimaan

Surat diterima oleh pegawai dan diserahkan pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, surat dibuka dan diperiksa kebenaran alamat dan nama pengirim surat, beserta kelengkapan surat (lampiran surat bila ada).

b. Penyortiran

Surat dikategorikan menjadi 2 (dua) yaitu surat masuk dan undangan masuk, surat digolongkan menjadi surat masuk rahasia, surat masuk penting atau surat masuk biasa.

c. Pencatatan

Surat masuk dicatat kedalam buku agenda yang dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu buku register surat masuk dan undangan masuk, surat yang termasuk kedalam undangan masuk juga akan dicatat pada papan tulis agar segera ditindaklanjuti oleh pihak yang bersangkutan.

d. Pengarahan

Surat diarahkan kepada pimpinan kecamatan dilengkapi dengan lembar disposisi.

e. Penyampaian

Surat yang telah mendapatkan tanggapan dari pimpinan, dikembalikan ke Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, surat digandakan sesuai kebutuhan dan didistribusikan sesuai dengan instruksi pada lembar disposisi.

f. Penyimpanan

Penyimpanan surat masuk dilakukan berdasarkan pada sistem tanggal, surat disimpan menggunakan peralatan penyimpanan seperti *filling cabinet* dan lemari arsip.

Sedangkan pelaksanaan pengelolaan surat keluar diketahui sebagai berikut:

a. Pembuatan Konsep

Surat terlebih dahulu dilakukan pembuatan konsep surat oleh petugas pengelola surat, konsep surat dimintakan persetujuan kepada pimpinan kecamatan.

b. Pengetikan

Surat diketik setelah mendapat persetujuan pimpinan kecamatan, surat dicetak dan digandakan sesuai kebutuhan, surat diberi nomor surat sesuai penomoran surat keluar.

c. Penandatanganan

Surat dimintakan tandatangan dan stempel kepada pimpinan kecamatan.

d. Pencatatan

Surat dicatat pada buku agenda keluar, buku agenda keluar dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu buku register surat keluar dan undangan keluar.

e. Pengiriman

Surat terlebih dahulu diperiksa alamat tujuan dan kelengkapannya, sebelum dilakukan pengiriman ke alamat tujuan surat melalui kurir atau kantor pos.

f. Penyimpanan

Surat yang selesai diproses, disimpan pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian menggunakan *filling cabinet* dan lemari arsip.

2. Sarana Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diketahui sarana pengelolaan surat berupa peralatan berikut:

a. Filling Cabinet

Filling cabinet terdapat di ruangan Sekretariat Kantor Kecamatan Baki yang berada satu ruang dengan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

b. Rak Arsip

Terdapat dua rak arsip di ruang Sekretariat Kantor Kecamatan Baki yang kondisinya masih dalam keadaan baik.

c. Lemari Arsip

Lemari arsip berada di ruang Sekretariat Kantor Kecamatan Baki digunakan untuk menyimpan berbagai macam bentuk arsip yang telah selesai diproses.

d. Ordner

Ordner digunakan untuk menyimpan dokumen atau arsip yang dilengkapi dengan kode tertentu untuk memudahkan dalam penemuan kembali arsip.

e. Map Arsip

Map yang terdapat di ruang Sekretariat Kantor Kecamatan Baki, antara lain:

a) Map biasa atau stopmap folio yaitu berbahan dasar kertas, berfungsi untuk menyimpan dokumen yang sifatnya sementara.

b) Map *snelhecter* yang sering digunakan adalah yang jenis plastik dengan varian warna yang digunakan sesuai dengan fungsinya.

f. Buku Agenda

Buku agenda berfungsi untuk mencatat surat masuk dan surat keluar di Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Kantor Kecamatan Baki, terdapat empat macam, yaitu buku register surat masuk, undangan masuk, buku register surat keluar, dan undangan keluar.

g. Komputer

Komputer digunakan untuk pengetikan surat keluar yang akan ditujukan kepada pihak lain.

h. Printer

Printer digunakan untuk mencetak atau menggandakan surat sesuai dengan kebutuhan.

Sedangkan perlengkapan pengelolaan yang digunakan, berupa:

a. Lembar Disposisi

Lembar disposisi digunakan untuk menuliskan disposisi atau instruksi sesuai dengan keputusan pimpinan kecamatan.

b. Stempel

Stempel atau cap digunakan untuk memberikan cap atau tanda sah pada surat-surat yang telah diproses.

c. Alat Tulis

Alat tulis digunakan untuk keperluan pencatatan pada proses pengelolaan surat.

Selain itu, terdapat ruang kerja bagi pegawai di masing-masing bagian. Adapun ruangan untuk pengelolaan berada di ruang Sekretariat.

3. Petugas Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar

Penanggung jawab dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar yaitu Kasubag Umum dan Kepegawaian. Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 pada Rabu, 2 Maret 2022 di Kantor Kecamatan Baki Kabupaten Sukoharjo, dijelaskan bahwa petugas pengelola surat tidak memiliki latar belakang pendidikan terkait pengelolaan surat, selain itu tidak ada ketentuan khusus petugas pengelola surat.

4. Kendala-kendala dalam Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar

Sistem pengelolaan surat masih dilakukan secara manual. Dalam pengelolaan surat masih bergantung pada buku agenda, sehingga waktu yang dibutuhkan relatif lama.

Ruangan pengelolaan surat masih berada satu dengan ruang kerja bagian lain. Masih banyak pegawai lain yang lalu lalang di ruang sekretariat sehingga dapat mengganggu proses pengelolaan dan penyimpanan surat. Oleh karena itu, perlu adanya ruangan khusus untuk penyimpanan surat.

Sarana pengelolaan perlu disesuaikan dengan kebutuhan. Pada penyampaian surat tidak menggunakan kartu kendali dan pada peminjaman surat tidak menggunakan kartu pinjam, sehingga mempengaruhi pengendalian dan keamanan surat. Maka penggunaan sarana pengelolaan surat belum sesuai dengan kebutuhan

Petugas pengelola surat di Kantor Kecamatan Baki tidak memiliki latar belakang pendidikan terkait pengelolaan surat. Petugas yang mengelola hanya terdapat 1 orang sebagai petugas pengelola sekaligus pendistribusi surat. Sehingga jumlah petugas pengelola surat yang berkompeten masih terbatas.

5. Solusi untuk Mengatasi Kendala Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar

Sistem pengelolaan surat masih dilakukan secara manual, masih terdapat prosedur pelaksanaan yang tidak dilakukan dengan tepat, sehingga perlu adanya perubahan sistem pengelolaan surat secara komputerisasi. Sistem pengelolaan surat secara komputerisasi diharapkan mampu menciptakan pelaksanaan pengelolaan surat yang efektif dan efisien.

Menyediakan ruangan khusus untuk penyimpanan surat diharapkan dapat menghindari adanya kendala dalam kelancaran pelaksanaan pengelolaan yang disebabkan dari

adanya pegawai lain, selain itu untuk mempermudah dalam mengontrol surat dan menjaga keamanan surat.

Mengadakan sarana pengelolaan yang masih belum tersedia untuk mengelola surat seperti kartu kendali dan kartu pinjam. Tersedianya peralatan dan perlengkapan diharapkan dapat menciptakan pelaksanaan pengelolaan surat masuk dan surat keluar dengan optimal.

Mengikuti pelatihan mengenai pengelolaan surat masuk dan surat keluar bagi para pegawai diharapkan dapat meningkatkan kesadaran pegawai akan pentingnya keberadaan surat pada instansi, serta menambah jumlah pegawai yang memiliki kompetensi dan pengetahuan terkait pelaksanaan pengelolaan surat.

Pembahasan

Berdasarkan uraian hasil penelitian, bahwa pelaksanaan pengelolaan surat dilakukan secara sentralisasi pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian meliputi penerimaan surat oleh petugas pengelola. Pengelolaan surat memerlukan ketelitian dan ketelatenan agar dalam pelaksanaannya dapat berjalan dengan lancar, sehingga dapat dilakukan dengan efektif dan efisien. Berdasarkan prosedur dari Yatimah (2018), bahwa pada penerimaan surat perlu dilakukan proses penandatanganan bukti pengiriman surat telah diterima pada buku penerimaan.

Pada penyortiran surat sudah dilakukan sesuai dengan prosedur dari Wursanto (2016) yakni mengkategorikan surat berdasarkan kepentingannya, yaitu surat penting, surat rahasia, dan surat biasa. Selain itu surat digolongkan berdasarkan jenisnya seperti surat edaran, surat permohonan, surat tugas dan undangan masuk.

Pencatatan surat dilakukan pada buku agenda dan diagendakan berdasarkan sistem tanggal. Pada pencatatan tidak dilakukan pada kartu kendali. Dari pendapat menurut Yatimah (2018) bahwa perlu penggunaan kartu kendali untuk pengendalian surat.

Pengarahan surat kepada pimpinan kecamatan disertai dengan lembar disposisi. Setelah selesai dilakukan disposisi, surat disampaikan sesuai isi instruksi pada lembar disposisi. Setelah surat selesai diproses akan dilakukan penyimpanan surat. Penyimpanan dilakukan menggunakan peralatan penyimpanan seperti *filling cabinet* atau lemari arsip.

Pelaksanaan pengelolaan surat meliputi pembuatan konsep surat dibuat oleh petugas pengelola surat. Konsep surat dimintakan persetujuan terlebih dahulu kepada pimpinan kecamatan, setelah disetujui surat dicetak dan digandakan sesuai dengan kebutuhan. Surat diajukan kembali kepada pimpinan kecamatan untuk dimintakan tanda tangan dan diberi stempel untuk menunjukkan bahwa surat telah disetujui.

Pencatatan surat di Kantor Kecamatan Baki hanya dilakukan pada buku agenda. Menurut pendapat Agusriyani dan Septayuda (2021) menyatakan bahwa perlu menggunakan kartu kendali agar surat lebih terarah, penggunaan kartu kendali pada penemuan kembali arsip lebih efisien dari pada hanya bergantung pada buku agenda.

Pengiriman surat dilakukan sesuai dengan alamat tujuan. Surat diperiksa kebenaran alamat tujuan surat dan kelengkapan lain surat dan dikirim melalui kurir atau kantor pos. Setelah surat selesai diproses, maka dilakukan penyimpanan surat menggunakan peralatan penyimpanan yaitu *filling cabinet* atau lemari arsip.

Sarana merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas pelaksanaan pengelolaan surat. Sarana yang digunakan berupa ruangan, peralatan dan perlengkapan untuk mendukung kelancaran pengelolaan pada suatu kantor.

Menurut Sukoco (2014) bahwa dalam memilih peralatan dan perlengkapan perlu memperhatikan hal berikut, yaitu jenis dokumen yang akan disimpan karena dapat meminimalisir biaya, kebutuhan ruang, kecepatan pemanfaatan, pertimbangan keamanan perlengkapan maupun petugas dan jumlah pengguna yang mengakses dokumen secara teratur.

Berdasarkan teori tersebut dapat dikatakan bahwa dalam hal kebutuhan ruang, belum tersedia ruangan khusus penyimpanan. Selain itu, proses pengelolaan surat tidak menggunakan kartu kendali. Oleh karena itu, perlu penggunaan kartu pinjam dalam peminjaman surat karena berkaitan dengan kecepatan pemanfaatan dan pertimbangan keamanan surat.

Berdasarkan teori menurut Sedarmayanti (2015) menunjukkan bahwa syarat kompetensi petugas pengelola surat belum sesuai karena petugas tidak memiliki latar belakang pendidikan terkait pengelolaan surat. Petugas pengelola yang berkompeten diperlukan terhadap

keberhasilan pelaksanaan pengelolaan surat, sedangkan jumlah petugas pengelola yang memiliki kompetensi terkait pengelolaan surat di Kantor Kecamatan Baki Kabupaten Sukoharjo masih sangat terbatas.

Kendala-kendala Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar. Berdasarkan hasil penelitian diketahui kendala-kendala pengelolaan surat antara lain:

1. Sistem Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar masih dilakukan secara Manual
Sistem pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang masih dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu yang relatif lama dalam proses pelaksanaannya sehingga tidak efektif. Menurut Wirawanty dalam Turahmi dkk. (2018) menyampaikan bahwa batas waktu yang dibutuhkan dalam penemuan kembali surat sesuai dengan standar yaitu ± 1 menit agar terlaksana dengan cepat dan juga lebih efektif dan efisien.
2. Tidak Tersedia Ruangan Khusus Penyimpanan Surat
Ruangan khusus penyimpanan surat yang belum tersedia dapat mempengaruhi proses pengelolaan. Menurut Basya dan Puspasari (2021) dengan tidak tersedianya ruangan khusus penyimpanan berpengaruh dalam pengontrolan surat dan keamanan surat. Selain itu, proses pengelolaan menjadi terganggu dengan adanya pegawai lain yang dapat menghambat proses pengelolaan surat.
3. Penggunaan Sarana Pengelolaan Surat Belum Sesuai dengan Kebutuhan
Sarana pengelolaan surat perlu disesuaikan dengan kebutuhan untuk mendukung kelancaran proses pengelolaan surat, sesuai pendapat Putri dan Masdaini (2021) sarana pengelolaan perlu disediakan secara memadai untuk memudahkan proses pengelolaan surat.
4. Terbatasnya Jumlah Petugas Pengelola Surat yang Berkompeten
Terbatasnya jumlah petugas yang memahami dan memiliki kompetensi terkait pengelolaan surat yang disebabkan karena tidak memiliki latar belakang pendidikan terkait sehingga dapat mengganggu kelancaran dalam proses pengelolaan surat (Putri & Masdaini, 2021).

Solusi untuk Mengatasi Kendala Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar

Solusi-solusi untuk mengurangi kendala-kendala dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Kantor Kecamatan Baki Kabupaten Sukoharjo, antara lain:

1. Perubahan Sistem Pengelolaan Surat dari secara Manual Menjadi Komputerisasi
Perlu adanya perubahan sistem dari secara manual menjadi secara komputerisasi. Berdasarkan pendapat Arifin dkk. (2020) sistem informasi administrasi pengelolaan surat berbasis web, membantu dalam pengelolaan transaksi surat, pengelolaan laporan surat masuk dan surat keluar, disposisi surat dan lain-lain.
Didukung penelitian dari Saragih dan Damanik (2018) bahwa dengan sistem informasi administrasi pengelolaan surat masuk dan surat keluar berbasis web dapat mengelola data dan memberikan informasi sehingga dalam pencarian dan percetakan laporan surat dapat dilakukan dengan cepat.
2. Menyediakan Ruangan Khusus Penyimpanan Surat
Untuk pengelolaan surat sebaiknya perlu menyediakan ruangan khusus untuk penyimpanan sehingga pengontrolan surat menjadi lebih jelas. Selain itu sesuai pendapat dari Purwandari (2017) dengan menyediakan ruang khusus penyimpanan dapat memudahkan dalam proses pengelolaan karena tidak terganggu dengan adanya pegawai lain.
3. Mengadakan Sarana Pengelolaan Surat yang Sesuai dengan Kebutuhan
Sarana pengelolaan surat perlu disesuaikan dengan kebutuhan, seperti menambahkan perlengkapan berupa kartu kendali untuk proses penemuan kembali surat, menurut Turahmi dkk. (2018) bahwa penggunaan kartu kendali untuk penemuan kembali surat lebih efisien dari pada buku agenda. Penggunaan kartu pinjam untuk proses peminjaman surat.
4. Mengikuti Pelatihan mengenai Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar
Perlu mengikuti pelatihan bagi pegawai untuk meningkatkan pengetahuan tentang pengelolaan surat agar menambah jumlah petugas yang berkompeten. Selain itu dapat menambahkan petugas yang memiliki kompetensi dibidang IT, sesuai penelitian dari Basya dan Puspasari (2021) bahwa perlu dilakukan pengoptimalan pendidikan dan pelatihan kepada pegawai.

Kesimpulan

Pelaksanaan pengelolaan surat masuk di Kantor Kecamatan Baki Kabupaten Sukoharjo dilakukan secara sentralisasi pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian meliputi penerimaan, penyortiran, pencatatan, pengarahannya, penyampaian dan penyimpanan surat, sedangkan pelaksanaan pengelolaan surat keluar meliputi pembuatan konsep, pengetikan, penandatanganan, pencatatan, pengiriman dan penyimpanan surat. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar antara lain, a) pengelolaan surat masuk dan surat keluar masih dilakukan secara manual, b) tidak tersedia ruangan khusus untuk penyimpanan surat, c) penggunaan sarana pengelolaan surat belum sesuai dengan kebutuhan, d) terbatasnya jumlah petugas pengelola surat yang memiliki kompetensi terkait pengelolaan surat. Solusi yang dilakukan untuk mengurangi kendala dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar antara lain, a) perubahan sistem pengelolaan surat dari secara manual menjadi secara komputerisasi, b) menyediakan ruangan khusus untuk penyimpanan surat, c) mengadakan sarana sesuai dengan kebutuhan, serta d) mengikuti pelatihan mengenai pengelolaan surat masuk dan surat keluar bagi para pegawai untuk meningkatkan kompetensi terkait pengelolaan surat, selain itu juga kompetensi di bidang IT. Saran kepada pimpinan kecamatan Baki antara lain, a) perlu dilakukan perubahan sistem pengelolaan surat dari secara manual menjadi secara komputerisasi, b) perlu menyediakan sarana pendukung penerapan sistem informasi administrasi pengelolaan surat masuk dan surat keluar, c) diadakan pelatihan secara rutin kepada pegawai terkait pengelolaan surat masuk dan surat keluar dan perubahan sistem secara komputerisasi. Saran kepada pegawai kecamatan Baki yaitu perlu ditingkatkan kesadaran akan pentingnya keberadaan surat pada suatu instansi dan kompetensi terkait pengelolaan surat, dengan mengikuti pelatihan mengenai pengelolaan surat. Serta bagi peneliti selanjutnya yaitu perlu diadakan penelitian terkait perancangan sistem pengelolaan surat secara komputerisasi yang sesuai diterapkan di Kantor Kecamatan Baki Kabupaten Sukoharjo.

Daftar Pustaka

- Agusriyani, A., & Septayuda, I. (2021). Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar di Pengadilan Negeri Palembang Kelas IA Khusus. In *Prosiding Seminar Hasil Penelitian Vokasi (Semhavok)*, 3(2), 6-12.
- Arifin, R., Latif, N. & Putri, A. N. P. (2020). Pengelolaan Surat Menyurat pada Kantor Balai Latihan Masyarakat Makassar Berbasis Web. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 10(1), 68-76.
- Basya, M. R., & Puspasari, D. (2021). Analisis Pengelolaan Arsip di Kantor Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 9(2), 439-453.
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R.A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Pustaka Ilmu.
- Hidayat, S. & Jumiatun, U. (2016). Prosedur Pengelolaan Surat untuk Memperlancar Proses Penyampaian Informasi pada Kantor Kecamatan Pamulang. *Jurnal Sekretaris*, 3(1), 83-115.
- Masykur, F. & Atmaja, I. M. P. (2015). Sistem Administrasi Pengelolaan Arsip Surat Masuk dan Surat Keluar Berbasis Web. *Indonesian Journal on Networking and Security*, 4(3), 1-7.
- Njeru, F. M., Chege, A., & Ng'eno, E. (2017). An Evaluation of Records Management Practices at the Parliamentary Service Commission of Kenya (PSC). *Saudi Journal of Humanities and Social Sciences*, 2(7), 515-522.
- Nuraida, I. (2014). *Manajemen Administrasi Perkantoran*, Kanisius.
- Purwandari, B. S. (2017). Implementasi Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia. *Jurnal Utilitas*, 3(1), 20-26.
- Putri, H. D., & Masdaini, E. (2021). Sistem Pengarsipan Surat pada Kantor UPTD/KORWIL Disdikbud Muara telang. *Adminika*, 7, 63-73.
- Saragih, F. N. Y. & Damanik, R. (2018). Sistem Informasi Administrasi Surat Masuk dan Surat Keluar pada Biro Rektorat Universitas Katolik Santo Thomas Medan. *Jurnal MEANS*, 3(1), 62-68.

- Sedarmayanti. (2015). *Tata Kearsipan*. Mandar Maju.
- Sukoco, B. M. (2014). *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Erlangga.
- Priansa, D. J. (2014). *Kesekretarian Professional Berkompeten, Cerdas, Terampil dan Melayani*. Alfabeta.
- Turahmi, L., Silvia, A., & Siwi, M. K. (2018). Analisis Prosedur Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. *Jurnal Ecogen*, 1(6), 379–384.
- Yatimah, D. (2018). *Kesekretarian Modern & Administrasi Perkantoran*. CV Pustaka Setia.



UNS
UNIVERSITAS
SEBELAS MARET



PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA
Jl. Ir. Sutami 36 A Kentingan, Jebres, Surakarta 57126
Telp/Fax. (0271) 669124, Email: pap@fkip.uns.ac.id
www.adp.fkip.uns.ac.id