

**ADAPTASI TEKNOLOGI KOMUNIKASI SISTEM TATA
NASKAH DINAS ELEKTRONIK (TNDE) DI LEMBAGA
PEMERINTAHAN: STUDI KASUS PADA BP3MI DKI JAKARTA-
KEMENTERIAN PELINDUNGAN PEKERJA MIGRAN
INDONESIA**

TESIS



MULIA SARLITA DILAPANGA
2241013043

PROGRAM STUDI
MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
TAHUN 2026

**ADAPTASI TEKNOLOGI KOMUNIKASI SISTEM TATA
NASKAH DINAS ELEKTRONIK (TNDE) DI LEMBAGA
PEMERINTAHAN: STUDI KASUS PADA BP3MI DKI JAKARTA-
KEMENTERIAN PELINDUNGAN PEKERJA MIGRAN
INDONESIA**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Ilmu Komunikasi**



MULIA SARLITA DILAPANGA

2241013043

**PROGRAM STUDI
MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
TAHUN 2026**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Mulia Sarlita Dilapanga

NIM 2241013043

Tanda tangan :

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mulia', with a horizontal line underneath it.

Tanggal : 4 Juni 2026

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh

Nama : Mulia Sarlita Dilapanga
NIM : 2241013043
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Judul Tesis : Adaptasi Teknologi Komunikasi Sistem Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) di Lembaga Pemerintahan : Studi Kasus Pada BP3MI DKI Jakarta — Kementerian Pelindungan Pekerja Migran Indonesia

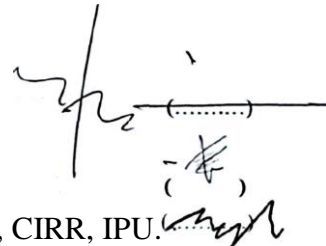
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Komunikasi pada Program Studi Magister Ilmu Komunikasi - Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Aryo Subarkah Eddyono, S.Sos., M.Si

Penguji 1 : Dr. Mochammad Kresna Noer, S.Sos., M.Si

Penguji 2 : Prof. Dr. Hoga Saragih, S.T., M.T., S.Th., M.Th., D.Th., CIRR, IPU.



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 4 Juni 2026

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Penulisan Tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister ilmu Komunikasi Program Studi Magister Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Aryo Subarkah Eddyono, S.Sos., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
2. Dosen penguji 1 Dr. Mochammad Kresna Noer, S.Sos., M.Si dan dosen penguji 2 Prof. Dr. Hoga Saragih, S.T., M.T., S.Th., M.Th., D.Th., CIRR, IPU atas masukan yang membangun untuk menyempurnakan tesis ini.
3. Kepala BP3MI DKI Jakarta dan Kepala BP3MI Lampung beserta seluruh jajaran yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
4. **Diri saya sendiri**, orang tua saya yang selalu mendoakan Mama Netty Neu, Alm. Papi Arsjad Daud dan Papa Sinyo Dilapanga. Tidak lupa suami tercinta Victor Mantik yang selalu mendukung, anak-anak saya yang selalu menjadi penyemangat kakak Quinsha Naifah Mantik dan ade Quenzino Arrasyiq Mantik, serta seluruh keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; serta
5. Para sahabat dan teman-teman MIKOM S2 Universitas Bakrie Batch 5 yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan tesis ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, xxxxxxxxxxxxxx 2026

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mulia Sarlita Dilapanga
NIM : 2241013043
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Jenis Tesis : Kualitatif

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Adaptasi Teknologi Komunikasi Sistem Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE)
di Lembaga Pemerintahan : Studi Kasus Pada BP3MI DKI Jakarta –
Kementerian Pelindungan Pekerja Migran Indonesia**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 4 Juni 2026

Yang menyatakan



Mulia Sarlita Dilapanga

**ADAPTASI TEKNOLOGI KOMUNIKASI SISTEM TATA NASKAH DINAS
ELEKTRONIK (TNDE) DI LEMBAGA PEMERINTAHAN: STUDI KASUS
PADA BP3MI DKI JAKARTA-KEMENTERIAN PELINDUNGAN PEKERJA
MIGRAN INDONESIA**

Mulia Sarlita Dilapanga

ABSTRAK

Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) merupakan inovasi dari implementasi e-government bagi organisasi pemerintahan yang dilakukan oleh internal Kementerian atau pemerintah daerah. Oleh sebab itu, setiap pegawai pemerintahan wajib memiliki kemampuan literasi digital untuk meningkatkan kinerjanya dalam penggunaan TNDE. Penelitian ini bertujuan untuk melihat mengapa BP3MI DKI Jakarta menerapkan kebijakan penggunaan TNDE dalam komunikasi kedinasannya dan bagaimana mereka beradaptasi terhadap penggunaan aplikasi ini. Penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus dan dilaksanakan di BP3MI DKI Jakarta. Adapun pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam pada para narasumber, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Penelitian ini menemukan bahwa TNDE berhasil diterapkan karena pengembangan sistem dari pusat data dan informasi yang membuat aplikasi ini mudah digunakan, kemudian peran dari manajemen teratas yang berhasil menggerakkan pejabat dan pegawai dengan surat edaran dan dukungan pimpinan unit kerja untuk penggunaan TNDE, serta pelatihan dan pendampingan dari organisasi yang membuat adaptasi menjadi lebih mudah. TNDE juga diterima secara positif oleh para panggunanya karena membuat proses komunikasi kedinasan menjadi lebih efisien dan cepat sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih optimal dan mendukung transparansi dan akuntabilitas di lingkungan BP3MI DKI Jakarta. Namun penggunaan TNDE juga terdapat tantangan yaitu tantangan teknis berupa jaringan, interoperabilitas dan fitur dalam aplikasi ini kemudian tantangan non teknis seperti terganggunya keseimbangan *work-life balance* dari penggunanya. Namun secara garis besar, hasil penelitian mendukung pernyataan Manuel Castell bahwa kini struktur masyarakat tradisional telah mengalami transformasi mendalam menjadi masyarakat jaringan yang aktivitas sosial utamanya diorganisasikan di sekitar jaringan informasi yang diproses secara elektronik.

Kata kunci: E-government, TNDE, adaptasi teknologi informasi dan komunikasi, komunikasi kedinasan, masyarakat jaringan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
UNGKAPAN TERIMA KASIH	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.4.1. Manfaat Teoritis	7
1.4.2. Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Masyarakat Jaringan.....	9
2.1.1. <i>E-government</i>	13
2.1.2. Komunikasi Pemerintahan	16
2.1.3. Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE)	18
2.2. Adaptasi Teknologi.....	20
2.2.1. Penelitian Sebelumnya dan Pernyataan Kebaruan	22
2.3. Kerangka Pemikiran	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1. Desain Penelitian	33
3.2. Objek dan Subjek Penelitian.....	35
3.3. Pengumpulan Data.....	37
3.4. Analisis Data	37
BAB IV KONTEKS PENELITIAN.....	40
4.1. Sejarah <i>E-Government</i> di Indonesia	40

4.1.1. Dinamika Penerapan <i>E-Government</i> di Indonesia	42
4.2. Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE)	44
4.2.1. Dinamika Implementasi TNDE di Lingkungan BP3MI DKI Jakarta	46
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	53
5.1.1. Motivasi Penggunaan Aplikasi TNDE sebagai Alat Komunikasi Kedinasan di BP3MI DKI Jakarta.....	55
5.1.2. Dukungan Pimpinan.....	57
5.2. Adaptasi Pegawai terhadap Penggunaan TNDE sebagai Alat Komunikasi Kedinasan	63
5.2.1. Pengalaman Menggunakan Aplikasi.....	63
5.3. Pembahasan dan Diskusi	89
5.3.1. Peran Pimpinan	89
5.3.2. Adaptasi terhadap Aplikasi	93
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	103
6.1. Kesimpulan.....	103
6.2. Kendala dan Keterbatasan Penelitian	105
6.3. Saran Praktis	106
DAFTAR PUSTAKA	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	32
Gambar 4. 1 Tampilan Aplikasi TNDE di Desktop	47
Gambar 4. 2 Tampilan TNDE setelah Mengalami Perubahan	51
Gambar 5. 1 Surat Edaran Nomor SE.01/KA/V/2018.....	54
Gambar 5. 2 Surat Edaran Nomor 21 Tahun 2022.....	56
Gambar 5. 3 Tampilan TNDE untuk Dashboard Setiap Pegawai	60
Gambar 5. 4 Tampilan Alur Disposisi Surat pada Aplikasi TNDE	61
Gambar 5. 5 Tabel Anggaran Cetak Surat Masuk 2021 pada Laporan Rincian Barang Persediaan BP3MI DKI Jakarta Tahun Anggaran 2021	65
Gambar 5. 6 Tabel Anggaran Cetak Surat Masuk 2025 pada Laporan Rincian Barang Persediaan BP3MI DKI Jakarta Tahun Anggaran 2025	65
Gambar 5. 7 Tampilan Lengkap dengan Manajemen Naskah untuk Arsip Surat.	66
Gambar 5. 8 Hasil Evaluasi Kearsipan BP3MI DKI Jakarta.....	68
Gambar 5. 9 Tabel Survei Kepuasan Masyarakat BP3MI DKI Jakarta Tahun 2025	72
Gambar 5. 10 Hasil Evaluasi Indeks SPBE Tahun 2023.....	76
Gambar 5. 11 Materi Pelatihan TNDE	79
Gambar 5. 12 Tautan Unduh Petunjuk Teknis Penggunaan TNDE di Aplikasi ...	80
Gambar 5. 13 Petunjuk Teknis Penggunaan TNDE	81
Gambar 5. 14 Berita mengenai Jaringan PDNS	82
Gambar 5. 15 Disposisi TNDE pada Hari Libur Kerja	88
Gambar 5. 16 Grafik Temuan Penelitian.....	89
Gambar 6. 1 Model Penerapan Teknologi Dalam Lembaga Pemerintahan	107