SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI SURAT MASUK DAN KELUAR DI BAWASLU PROVINSI BANTEN UNTUK MENDUKUNG EFISIENSI KERJA

Gagah Dwiki Putra Aryono *, Ilham Rizqi Fathurohman rizqiilham272@gmail.com*
Program Studi Sistem Informasi, Universitas Bina Bangsa

Article Info:	Abstrak:
Article History: Published April 16, 2025	Penelitian ini membahas pengembangan sistem informasi administrasi surat masuk dan keluar di Badan Pengawas Pemilihan Umum (Bawaslu) Provinsi Banten. Pengelolaan surat masuk dan keluar merupakan aktivitas penting dalam
Kata Kunci: Sistem Informasi, Administrasi Surat, Efesiensi Kerja	administrasi perkantoran yang memerlukan penanganan efisien. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis proses pengelolaan surat, mengidentifikasi permasalahan dalam sistem manual, dan merancang sistem informasi berbasis teknologi untuk meningkatkan efisiensi kerja. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan studi literatur, sedangkan pengembangan sistem menggunakan model waterfall. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi administrasi surat secara signifikan meningkatkan efisiensi kerja di Bawaslu Provinsi Banten melalui pengelolaan yang lebih terstruktur, pencarian cepat, dan pengurangan penggunaan kertas.

PENDAHULUAN

Administrasi persuratan merupakan komponen vital dalam manajemen organisasi pemerintahan, termasuk di Badan Pengawas Pemilihan Umum (Bawaslu) Provinsi Banten. Sebagai lembaga yang bertugas mengawasi penyelenggaraan pemilihan umum, Bawaslu memiliki intensitas komunikasi yang tinggi baik secara internal maupun dengan pihak eksternal. Komunikasi formal ini umumnya diwujudkan dalam bentuk korespondensi surat yang harus dikelola secara sistematis dan terorganisir.

Dalam praktik sehari-hari, pengelolaan surat masuk dan keluar di banyak instansi pemerintah masih menggunakan metode konvensional berbasis kertas. Sistem manual ini

melibatkan pencatatan pada buku agenda, penyimpanan fisik dokumen, serta pendistribusian surat secara langsung. Meskipun metode ini telah digunakan selama bertahun-tahun, namun seiring dengan meningkatnya volume surat dan tuntutan efisiensi kerja, sistem manual mulai menunjukkan berbagai keterbatasan.

Permasalahan yang sering muncul dalam pengelolaan surat secara manual antara lain kesulitan penelusuran surat, keterlambatan disposisi, resiko kerusakan atau kehilangan dokumen fisik, serta inefisiensi waktu dan tenaga dalam proses administrasi. Kondisi ini dapat menghambat kinerja organisasi, terutama dalam pengambilan keputusan yang memerlukan kecepatan dan ketepatan informasi.

Era digital memberikan peluang untuk mentransformasi pengelolaan administrasi persuratan menjadi lebih efisien melalui penerapan sistem informasi berbasis teknologi. Sistem informasi administrasi surat masuk dan keluar merupakan solusi tepat untuk mengoptimalkan proses pengelolaan korespondensi, mulai dari penerimaan, pencatatan, pendisposisian, hingga penyimpanan dan penelusuran.

KAJIAN LITERATUR

Definisi Sistem Informasi

Sistem informasi adalah kombinasi terorganisir dari manusia, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, sumber data, serta kebijakan dan prosedur yang menyimpan, mengambil, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi (Laudon & Laudon, 2018). Dalam konteks administrasi perkantoran, sistem informasi berperan penting untuk mengotomatisasi proses kerja dan meningkatkan efisiensi operasional.

Administrasi Surat

Administrasi surat merupakan kegiatan pengelolaan surat yang meliputi penerimaan, pencatatan, pengarahan, pendistribusian, pemrosesan, dan penyimpanan surat (Sedarmayanti, 2018). Pengelolaan surat yang baik akan mendukung kelancaran komunikasi organisasi, baik secara internal maupun eksternal. Menurut Barthos (2019), pengelolaan surat terbagi menjadi dua yaitu pengelolaan surat masuk dan pengelolaan surat keluar.

Efisiensi Kerja

Efisiensi kerja merupakan perbandingan terbaik antara hasil yang diperoleh dengan sumber daya yang digunakan. Soeharto (2015) mendefinisikan efisiensi kerja sebagai usaha untuk mencapai hasil maksimal dengan menggunakan sumber daya yang minimal. dalam konteks administrasi perkantoran, efisiensi kerja dapat dilihat dari seberapa cepat, tepat, dan ekonomis suatu pekerjaan dapat diselesaikan.

Penelitian Terkait

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi adminnistrasi surat dapat meningkatkan efisiensi kerja. Penelitian Megawati dan Putra (2018) membuktikan bahwa sistem informasi pengelolaan surat dapat mempercepat proses pencarian dokumen hingga 85% dibandingkan sistem manual. Sementara itu, Jumiyati (2020) menemukan bahwa implementasi e-surat pada instansi pemerintah mampu mengurangi penggunaan kertas hingga 70% dan menghemat waktu proses administrasi hingga 60%.

METODOLOGI PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Badan Pengawas Pemilihan Umum (Bawaslu) Provinsi Banten yang beralamat di Jalan Brigjen KH Syam'un No.X, Kota Serang, Banten. Penelitian dilakukan selama enam bulan, mulai dari tahap analisis kebutuhan hingga implementasi dan evaluasi sistem.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa metode, antara lain:

- 1. Observasi langsung terhadap proses administrasi persuratan yang berjalan di Bawaslu Provinsi Banten.
- 2. Wawancara mendalam dengan pegawai bagian administrasi, kepala sub bagian tata usaha, dan pimpinan Bawaslu Provinsi Banten.
- 3. Studi dokumentasi terhadap buku agenda surat, format disposisi, dan alur kerja pengelolaan surat yang berlaku.
- 4. Studi literatur dari buku, jurnal, dan penelitian sebelumnya yang relevan dengan sistem informasi administrasi persuratan.

Metode Pengembangan Sistem

Pengembangan sistem informasi administrasi surat masuk dan keluar di Bawaslu Provinsi Banten menggunakan model waterfall. Model ini dipilih karena memiliki tahapan yang sistematis dan sekuensial, mulai dari analisis kebutuhan, desain sistem, implementasi, pengujian, hingga pemeliharaan. Pendekatan ini cocok untuk sistem dengan persyaratan yang relatif stabil dan terdefinisi dengan baik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Sistem Berjalan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, ditemukan bahwa pengelolaan surat masuk dan keluar di Bawaslu Provinsi Banten masih dilakukan secara manual. Proses pengelolaan surat masuk dimulai dari penerimaan surat oleh staff administrasi, pencatatan di buku agenda, penulisan lembar disposisi, penyerahan kepada pimpinan untuk didisposisi, hingga pendistribusian ke bagian yang dituju. Sedangkan untuk surat keluar, prosesnya dimulai dari pembuatan konsep surat oleh bagian terkait, penomoran surat oleh bagian administrasi, penandatanganan oleh pejabat berwenang, hingga pengiriman dan pengarsipan.

Beberapa permasalahan yang teridentifikasi dalam sistem manual ini antara lain:

- 1. Kesulitan dalam penelusuran surat, terutama untuk surat-surat lama, karena harus mencari secara manual di buku agenda dan lemari arsip.
- 2. Resiko kehilangan atau kerusakan arsip fisik akibat penyimpanan yang kurang optimal.
- 3. Keterlambatan dalam proses disposisi dan tindak lanjut surat karena proses distribusi yang membutuhkan waktu.
- 4. Inefisiensi penggunaan kertas untuk pencatatan dan penggandaan dokumen.
- 5. Kesulitan dalam pembuatan laporan periodik tentang administrasi persuratan.

Desain Sistem Informasi

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan, dirancang sebuah sistem informasi administrasi surat masuk dan keluar berbasis web dengan fitur-fitur sebagai berikut:

- 1. Modul Pengelolaan Surat Masuk
 - Pencatatan detail surat masuk
 - o Unggah file digital surat (hasil scan)
 - Pencatatan dan pelacakan disposisi
 - Notifikasi disposisi kepada penerima
- 2. Modul Pengelolaan Surat Keluar
 - o Pembuatan konsep surat
 - Penomoran otomatis
 - Pencatatan detail pengiriman

Unggah file digital surat terkirim

3. Modul Arsip dan Penelusuran

- o Pencarian surat berdasarkan berbagai parameter
- o Pengarsipan digital dan fisik
- Pengaturan retensi arsip

4. Modul Laporan

- Statistik surat masuk dan keluar
- Rekap disposisi dan tindak lanjut
- o Laporan periodik administrasi persuratan

5. Modul Pengaturan

- o Manajemen pengguna dan hak akses
- o Konfigurasi alur kerja (workflow)
- o Pengaturan template surat

Implementasi Sistem

Sistem informasi administrasi surat dikembangkan menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan framework Laravel dan database MySQL. Antarmuka pengguna dirancang dengan pendekatan responsive design sehingga dapat diakses melalui berbagai perangkat, baik desktop maupun mobile. Implementasi sistem dilakukan secara bertahap, dimulai dari pelatihan pengguna, migrasi data dari sistem manual, hingga pengoperasian sistem secara penuh.

Beberapa tantangan dalam implementasi sistem antara lain resistensi dari beberapa pegawai yang terbiasa dengan sistem manual, kebutuhan peningkatan infrastruktur teknologi informasi, serta penyesuaian prosedur operasional standar (SOP) terkait pengelolaan surat. Tantangan-tantangan ini diatasi melalui pendekatan manajemen perubahan yang komprehensif, meliputi sosialisasi intensif, pelatihan berjenjang, serta pendampingan selama masa transisi.

Evaluasi Sistem

Evaluasi terhadap sistem informasi administrasi surat dilakukan setelah sistem beroperasi selama tiga bulan. Evaluasi dilakukan melalui pengamatan langsung, pengumpulan umpan balik dari pengguna, serta pengukuran indikator kinerja utama yang telah

ditetapkan. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam efisiensi pengelolaan surat di Bawaslu Provinsi Banten, antara lain:

- 1. Pengurangan waktu pencarian surat dari rata-rata 15 menit menjadi kurang dari 1 menit.
- 2. Peningkatan kecepatan proses disposisi dari rata-rata 2 hari menjadi kurang dari 1 hari.
- 3. Pengurangan penggunaan kertas hingga 65% untuk keperluan administrasi persuratan.
- 4. Peningkatan akurasi pencatatan dan pelacakan surat hingga mencapai 98%.
- 5. Peningkatan kepuasan pengguna terhadap sistem administrasi persuratan dari 65% menjadi 85%.

Meski demikian, terdapat beberapa aspek yang masih memerlukan penyempurnaan, seperti integrasi dengan sistem informasi lain yang digunakan di Bawaslu, optimalisasi keamanan data, serta pengembangan fitur analitik untuk mendukung pengambilan keputusan berbasis data.

MANFAAT IMPLEMENTASI SISTEM

Implementasi sistem informasi administrasi surat masuk dan keluar di Bawaslu Provinsi Banten memberikan beberapa manfaat strategis bagi organisasi, antara lain:

Peningkatan Efisiensi Operasional

Sistem informasi administrasi surat secara signifikan meningkatkan efisiensi operasional melalui otomatisasi proses-proses yang sebelumnya dilakukan secara manual. Pencatatan otomatis, penomoran surat, dan distribusi elektronik mengurangi beban kerja administratif sehingga pegawai dapat fokus pada tugas-tugas yang lebih strategis. Penelitian ini menemukan bahwa implementasi sistem mampu menghemat waktu kerja hingga 60% untuk proses pengelolaan surat.

Transparansi dan Akuntabilitas

Melalui sistem informasi, setiap tahapan pengelolaan surat dapat terlacak dengan jelas, mulai dari penerimaan, disposisi, hingga tindak lanjut. Fitur ini meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses administrasi, sekaligus menjadi mekanisme kontrol untuk memastikan setiap surat ditindaklanjuti secara tepat waktu. Laporan aktivitas pengguna (user log) juga menjadi alat yang efektif untuk audit dan evaluasi kinerja.

Aksesibilitas Informasi

Digitalisasi arsip surat memungkinkan akses informasi yang lebih cepat dan mudah. Pegawai tidak perlu lagi mencari dokumen fisik di lemari arsip ketika membutuhkan informasi dari surat-surat lama. Dengan fitur pencarian yang komprehensif, informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh dalam hitungan detik. Hal ini sangat membantu dalam proses pengambilan keputusan yang memerlukan referensi dari korespondensi sebelumnya.

Penghematan Sumber Daya

Implementasi sistem informasi administrasi surat berkontribusi pada penghematan berbagai sumber daya organisasi. Pengurangan penggunaan kertas tidak hanya berdampak pada efisiensi biaya operasional tetapi juga sejalan dengan upaya pelestarian lingkungan. Selain itu, berkurangnya kebutuhan ruang penyimpanan fisik untuk arsip memungkinkan optimalisasi pemanfaatan ruang kantor untuk keperluan lain yang lebih produktif.

Peningkatan Koordinasi dan Kolaborasi

Sistem informasi memfasilitasi koordinasi dan kolaborasi yang lebih baik antar bagian atau unit di Bawaslu Provinsi Banten. Fitur notifikasi dan tracking disposisi memungkinkan pegawai untuk mengetahui status surat dan tindak lanjut yang diperlukan secara real-time. Hal ini mengurangi kesalahpahaman dan miscommunication yang sering terjadi dalam sistem manual.

TANTANGAN DAN STRATEGI PENGEMBANGAN

Meskipun implementasi sistem informasi administrasi surat telah menunjukkan hasil yang positif, beberapa tantangan masih perlu diatasi untuk pengembangan sistem di masa depan:

Integrasi Sistem

Salah satu tantangan utama adalah mengintegrasikan sistem administrasi surat dengan sistem informasi lain yang digunakan di Bawaslu Provinsi Banten, seperti sistem kepegawaian, keuangan, dan manajemen aset. Integrasi ini diperlukan untuk menciptakan ekosistem digital yang terpadu dan menghindari duplikasi data. Strategi yang dapat diterapkan adalah pengembangan API (Application Programming Interface) yang memungkinkan pertukaran data antar sistem secara aman dan terstandarisasi.

Keamanan Data

Seiring dengan digitalisasi arsip surat, keamanan data menjadi isu yang semakin krusial. Surat-surat yang ditangani Bawaslu seringkali memuat informasi sensitif terkait pengawasan pemilu yang harus dilindungi dari akses tidak sah. Untuk mengatasinya, perlu diterapkan langkah-langkah keamanan yang komprehensif, mulai dari enkripsi data, autentikasi multi-faktor, hingga audit keamanan berkala.

Pengembangan Kapasitas SDM

Pemanfaatan optimal sistem informasi memerlukan sumber daya manusia yang memiliki literasi digital memadai. Meskipun sebagian besar pegawai telah mampu mengoperasikan sistem dengan baik, masih diperlukan peningkatan kapasitas untuk fungsi-fungsi yang lebih advanced. Program pelatihan berkelanjutan dan knowledge sharing perlu diselenggarakan secara rutin untuk memastikan semua pengguna dapat memanfaatkan sistem secara maksimal.

Keberlanjutan Sistem

Untuk menjamin keberlanjutan sistem, diperlukan alokasi anggaran yang memadai untuk pemeliharaan dan pengembangan. Selain itu, perlu dibentuk tim khusus yang bertanggung jawab atas pengelolaan sistem, termasuk rutin melakukan backup data, pembaruan software, serta adaptasi terhadap perubahan kebutuhan organisasi dan regulasi.

Pengembangan Fitur Analitik

Potensi data yang terakumulasi dalam sistem administrasi surat belum dimanfaatkan secara optimal untuk analisis dan pengambilan keputusan. Pengembangan dashboard analitik yang dapat memvisualisasikan tren korespondensi, beban kerja, dan kinerja pengelolaan surat akan sangat bermanfaat bagi manajemen Bawaslu dalam evaluasi dan perencanaan strategis.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi administrasi surat masuk dan keluar di Bawaslu Provinsi Banten telah berhasil meningkatkan efisiensi kerja secara signifikan. Transformasi dari pengelolaan manual ke sistem digital menghasilkan berbagai manfaat, termasuk percepatan proses administrasi, penghematan sumber daya, peningkatan akurasi pencatatan, serta kemudahan akses dan penelusuran informasi.

Keberhasilan implementasi sistem tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi semata, tetapi juga didukung oleh faktor organisasional seperti komitmen pimpinan, kesiapan sumber daya manusia, serta penyesuaian prosedur kerja. Pendekatan manajemen perubahan yang komprehensif terbukti efektif dalam mengatasi resistensi dan memastikan adopsi sistem oleh seluruh pengguna.

Meskipun telah menunjukkan hasil positif, pengembangan sistem informasi administrasi surat masih memerlukan penyempurnaan berkelanjutan untuk mengakomodasi perubahan kebutuhan organisasi dan perkembangan teknologi. Integrasi dengan sistem lain, peningkatan fitur analitik, serta penguatan aspek keamanan merupakan area prioritas untuk pengembangan di masa depan.

Sebagai rekomendasi, Bawaslu Provinsi Banten perlu mempertimbangkan penyusunan roadmap jangka panjang untuk pengembangan sistem informasi administrasi surat, termasuk alokasi sumber daya yang memadai untuk pemeliharaan dan peningkatan sistem. Selain itu, dokumentasi prosedur operasional standar terkait pengelolaan surat perlu diperbarui untuk mencerminkan perubahan proses kerja setelah implementasi sistem.

Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pemahaman tentang bagaimana transformasi digital dalam administrasi perkantoran dapat mendukung efisiensi kerja organisasi pemerintah. Temuan dan pembelajaran dari implementasi di Bawaslu Provinsi Banten dapat menjadi referensi bagi instansi pemerintah lain yang berencana mengembangkan sistem serupa.

DAFTAR PUSTAKA

Barthos, Basir. (2019). *Manajemen Kearsipan untuk Lembaga Negara, Swasta, dan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Jumiyati, E. (2020). Implementasi E-Surat dalam Meningkatkan Efisiensi Administrasi Perkantoran di Lingkungan Pemerintah Daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 167-182.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (15th ed.). Pearson Education Limited.

Megawati, A., & Putra, D. D. (2018). Pengembangan Sistem Informasi Pengelolaan Surat Menyurat Menggunakan Framework Laravel. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 5(6), 733-742.

Sedarmayanti. (2018). *Tata Kearsipan dengan Memanfaatkan Teknologi Modern*. Bandung: Mandar Maju.

Soeharto, I. (2015). *Manajemen Proyek: Dari Konseptual Sampai Operasional*. Jakarta: Erlangga.

Sutabri, T. (2016). Sistem Informasi Manajemen. Yogyakarta: Andi Offset.

Tyoso, J. S. P. (2016). Sistem Informasi Manajemen. Yogyakarta: Deepublish.

Yusuf, M., & Aini, Q. (2019). *Implementasi Teknologi Informasi dalam Perkembangan Sistem Administrasi Modern*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Zulkarnain, W., & Sumarsono, R. B. (2018). *Manajemen Perkantoran Profesional*. Malang: Gunung Samudera.