

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI MELALUI APLIKASI SISTEM SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA TANGERANG SELATAN

PATRECIA VITA SURGANTARI

NPP. 32.0586

*Asdaf Kota Tangerang Selatan, Provinsi Banten
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: 32.0586@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Dr. Rahmawati Sururama, S.STP, MH, M.Si

ABSTRACT

Problem/Back Ground (GAP): *This study examines the gap between the ideal objectives of the SISUMAKER application implementation and the reality in the field. Although designed to support digital administrative efficiency, this application still faces technical constraints, human resource limitations, uneven service coverage, and a lack of supporting facilities.*

Purpose: *To identify the effectiveness of administrative services through SISUMAKER at the Tangerang Selatan City Communication and Information Office. **Method:** This study employs a descriptive qualitative approach with data collection techniques including in-depth interviews, observation, and documentation. The qualitative approach uses Duncan's concept of effectiveness (goal achievement, integration, adaptation). Informants were selected based on their strategic roles in using the application. **Results/Findings:** The effectiveness of SISUMAKER is not yet uniform. The goal achievement aspect is not yet optimal, especially outside working hours and at the village level. The integration aspect is running well through SOPs and socialization. Adaptation aspects show improvement, but infrastructure remains a challenge in some areas. **Conclusion:** The implementation of SISUMAKER has shown progress, but its effectiveness is not yet optimal overall, particularly regarding operational hours, equitable use, and supporting infrastructure.*

Keywords: *Effectiveness, Administrative Services, SISUMAKER, E-government, South Tangerang City.*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penelitian ini mengkaji kesenjangan antara tujuan ideal implementasi aplikasi SISUMAKER dengan kenyataan di lapangan. Meskipun dirancang untuk mendukung efisiensi administrasi digital, aplikasi ini masih menghadapi kendala teknis, keterbatasan SDM, cakupan layanan yang belum merata, dan minimnya sarana pendukung.

Tujuan: Mengidentifikasi efektivitas pelayanan administrasi melalui SISUMAKER di Dinas Kominfo Kota Tangerang Selatan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Pendekatan kualitatif dengan menggunakan konsep efektivitas Duncan (pencapaian tujuan, integrasi, adaptasi). Informan dipilih berdasarkan peran strategis dalam penggunaan aplikasi. **Hasil/Temuan:** Efektivitas SISUMAKER belum merata. Aspek pencapaian tujuan belum maksimal, terutama di luar jam kerja dan pada tingkat kelurahan. Aspek integrasi berjalan baik melalui SOP dan sosialisasi. Aspek adaptasi menunjukkan peningkatan, namun sarana prasarana

masih menjadi kendala di beberapa wilayah. **Kesimpulan:** Implementasi SISUMAKER sudah menunjukkan kemajuan, namun efektivitasnya belum optimal secara menyeluruh, terutama terkait waktu operasional, pemerataan penggunaan, dan infrastruktur pendukung.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Administrasi, SISUMAKER, E-government, Kota Tangerang Selatan.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital yang pesat di era globalisasi menuntut adaptasi di berbagai bidang, termasuk pemerintahan, terutama dalam pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi ini mencakup baik layanan internal antar organisasi maupun eksternal kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi fokus utama pemerintah Indonesia untuk mencapai kepuasan masyarakat. (Mustafa, Farida, dan Yusriadi 2020) Pelayanan publik dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan hidup, memanfaatkan sumber daya alam, dan memperdalam kepercayaan terhadap pemerintah dan administrasi publik. Transformasi digital dalam instansi pemerintahan diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik berbasis digitalisasi, sejalan dengan perkembangan industri 4.0.

Pemerintah Kota Tangerang Selatan telah mengimplementasikan teknologi informasi dalam pelayanannya, salah satunya melalui aplikasi Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar (SISUMAKER). SISUMAKER bertujuan untuk mempermudah proses distribusi surat antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan meningkatkan efektivitas serta efisiensi administrasi pemerintahan, sesuai dengan Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 4 Tahun 2016. Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur seperti pengelolaan konsep surat keluar, nota dinas, disposisi, monitoring status surat, hingga integrasi dengan fasilitas rapat daring dan autentikasi dua faktor untuk keamanan data.

Meskipun demikian, implementasi SISUMAKER menghadapi berbagai kendala. Beberapa OPD seperti BKPSDM mengalami masalah jaringan dan kesalahan pengiriman surat. Di Sekretariat Daerah, kekurangan pegawai yang bertanggung jawab khusus untuk SISUMAKER menyebabkan aplikasi sering terabaikan. DPRD Kota Tangerang Selatan menghadapi masalah notifikasi yang tidak muncul. Dinas Pariwisata melaporkan seringnya error aplikasi di luar jam operasional. Di tingkat kelurahan, seperti di Kelurahan Pisangan, pegawai cenderung memilih metode konvensional karena pengelolaan surat melalui aplikasi dianggap rumit dan pemahaman SOP yang kurang.

Permasalahan ini menunjukkan kurangnya minat pegawai dan bias dalam penggunaan aplikasi, yang menjadi faktor penghambat efektivitas SISUMAKER. Faktor-faktor penghambat utama meliputi sumber daya manusia, kendala teknis jaringan, budaya kerja konvensional, dan tanggung jawab ganda admin SISUMAKER. Berdasarkan permasalahan tersebut dan didasari oleh Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 serta Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2019, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan administrasi melalui aplikasi SISUMAKER di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan, mengidentifikasi faktor penghambat, dan merumuskan upaya untuk mengatasinya.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Permasalahan terletak pada perbedaan antara tujuan ideal implementasi aplikasi Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar (SISUMAKER) dengan realitas pelaksanaannya di lingkungan

Pemerintah Kota Tangerang Selatan. SISUMAKER dirancang sebagai inovasi teknologi untuk mempermudah, mengefektifkan, dan mengefisienkan pelayanan administrasi surat-menyurat secara digital, meningkatkan keamanan, serta memudahkan pemantauan dan distribusi surat antar OPD hingga ke seluruh unit kerja. Namun, dalam praktiknya, muncul berbagai kendala yang menghambat pencapaian tujuan tersebut. Kesenjangan ini terlihat dari masih adanya masalah teknis seperti kendala jaringan, error pada aplikasi terutama di luar jam operasional, dan notifikasi yang tidak berfungsi optimal. Lebih lanjut, faktor sumber daya manusia seperti kurangnya minat dan pemahaman pegawai terhadap SOP, budaya kerja yang masih terikat cara konvensional, serta keterbatasan personel yang fokus mengelola SISUMAKER juga menjadi penghalang signifikan. Selain itu, cakupan layanan SISUMAKER yang belum merata hingga ke tingkat pemerintahan terendah seperti kelurahan dan RT/RW, serta kurangnya sarana prasarana pendukung di beberapa unit, menunjukkan bahwa manfaat aplikasi belum dirasakan secara menyeluruh dan efektif sesuai harapan awal peluncurannya.

1.3 Penelitian Terdahulu

1. Hayati, H., Mazya, T. M., & Rantau, M. I. (2024). E-Service Quality Pada Aplikasi Sistem Informasi Surat Masuk Dan Surat Keluar (Sisumaker) Dikantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Non TPI Jakarta Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik (E-Service Quality) pada aplikasi Sisumaker di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Non TPI Jakarta Selatan secara umum sudah cukup baik berdasarkan lima indikator: desain situs, kehandalan, daya tanggap, kepercayaan, dan personalisasi. Namun, aspek daya tanggap masih menghadapi beberapa kendala yang perlu diperhatikan lebih lanjut.
2. Permana, M. D. D., Wasistiono, S., & Nurnawati, E. (2022). Pengembangan Aplikasi Sistem Surat Masuk Dan Surat Keluar (Sisumaker) Untuk Meningkatkan Kualitas Dan Minat Pengguna Di Kota Tangerang Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SISUMAKER cukup berhasil meningkatkan kualitas layanan dan minat masyarakat. Pegawai dan masyarakat menggunakannya sebagai alternatif praktis untuk pembuatan surat dinas. Fitur-fitur yang tersedia memudahkan pengguna, dan seiring meningkatnya minat, pemerintah terus meningkatkan kualitas aplikasi demi memberikan pengalaman yang lebih baik.
3. Rahmawati, N. T., Soenarjanto, B., & Puspaningtyas, A. (2022). Pengembangan E-Government melalui Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar (Sisumaker) di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Sisumaker di Kemenkumham Jatim mempermudah kinerja ASN dalam mengelola surat masuk dan keluar. Namun, masih terdapat kendala seperti gangguan jaringan. Kesimpulannya, pengembangan e-government melalui Sisumaker mendukung terwujudnya good government dengan mempermudah pemantauan dan tindak lanjut surat secara efektif dan efisien.
4. Sujarwani, R., Nitrisia, N., & Suherry, S. (2022). Pengaruh Penggunaan Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar (Sisumaker) terhadap Efisiensi Kerja Pegawai pada Rumah Detensi Imigrasi Pusat Tanjungpinang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan SISUMAKER berpengaruh terhadap efisiensi kerja sebesar 76,3%, sementara 23,7% dipengaruhi faktor lain. Diperlukan sosialisasi lanjutan kepada pejabat, pegawai, dan PPNPN di Rudenim Pusat Tanjungpinang untuk meningkatkan pemanfaatan aplikasi SISUMAKER.
5. Simangunsong, D. M., Dewi, N. I. K., & Priyana, I. (2023). Implementasi Aplikasi Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar (SISUMAKER) Berbasis Web Dalam Pengelolaan Persuratan pada Rumah Detensi Imigrasi Denpasar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa flowchart

mempermudah proses persuratan di Rumah Detensi Imigrasi Denpasar melalui SISUMAKER. Pengelolaan surat masuk dan keluar dilakukan secara elektronik dengan tahapan yang sistematis. Kendala utama yang dihadapi adalah jaringan internet yang tidak stabil, menghambat kinerja aplikasi berbasis web tersebut.

6. Duwinta, A. A. (2020). Efektivitas Penerapan Aplikasi Sistem Surat Masuk Dan Surat Keluar (SISUMAKER) Dalam Pengelolaan Arsip Elektronik Di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Nusa Tenggara Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas penerapan SISUMAKER di Kanwil Kemenkumham NTB belum sepenuhnya optimal. Indikator adaptasi masih lemah karena keterbatasan SDM, dominasi operator, dan pelatihan yang tidak rutin. Sementara itu, indikator integrasi dan produksi dinilai cukup efektif. Hambatan utama meliputi keterbatasan SDM, budaya kerja konvensional, beban kerja tambahan, dan kurangnya dukungan pimpinan. Adapun faktor pendukungnya adalah ketersediaan fasilitas dan jaringan internet.
7. Trihandayani, N. K. D. (2024). Penerapan Pengarsipan Surat di Bagian Kepegawaian dan Umum pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai. hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 12 jenis surat yang diarsipkan. Sedangkan untuk penerapan pengarsipan dilakukan secara elektronik melalui aplikasi SISUMAKER dan secara manual dengan menyimpan surat pada map arsip berdasarkan jenis surat. Kesimpulannya, meskipun pengelolaan arsip sudah memanfaatkan sistem elektronik, masih terdapat tantangan dalam hal klasifikasi yang lebih rinci untuk memudahkan akses kembali terhadap dokumen yang diperlukan.
8. Situmorang, S. M. S. (2019). Pengelolaan Arsip Dinamis Elektronik pada Kantor Wilayah KEMENKUMHAM Provinsi Sumatera Utara. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pengelolaan arsip dinamis elektronik di Kanwil Kemenkumham Sumut belum sepenuhnya optimal, dengan baru empat aspek yang dijalankan: penciptaan, penyimpanan, penggunaan, dan disposisi. Penggunaan aplikasi Sisumaker mendukung efisiensi kerja, khususnya dalam pencarian, penerimaan, dan pengiriman arsip. Namun, masih terdapat kendala seperti kesalahan disposisi, minimnya pelatihan, kekurangan pegawai berlatar belakang arsiparis, ketiadaan SOP tertulis, dan belum adanya Record Centre.
9. Nurapriyanto, P. (2017). Pengelolaan Arsip Dinamis dalam Menunjang Efisiensi Kerja Badan Pelayanan dan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Tangerang Selatan. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pengelolaan arsip dinamis di BP2T Kota Tangsel belum sepenuhnya optimal, dengan baru empat aspek yang berjalan: penciptaan, penerimaan, penggunaan, dan penyimpanan arsip. Sistem Sisumaker membantu meningkatkan efisiensi kerja, terutama dalam pencarian serta pengiriman arsip. Namun, kendala yang dihadapi meliputi ketiadaan anggaran khusus, minimnya pelatihan, kekurangan tenaga ahli arsip, belum adanya SOP tertulis, serta belum dilaksanakannya fumigasi, penyusutan, dan pemusnahan arsip.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini menawarkan perspektif baru dibandingkan studi terdahulu dengan menerapkan pendekatan yang berbeda, memanfaatkan data kondisi aktual, dan melibatkan informan yang lebih beragam. Celah penelitian difokuskan pada isu spesifik terkait efektivitas pelayanan administrasi melalui aplikasi sistem surat masuk dan surat keluar di dinas komunikasi dan informatika Kota Tangerang Selatan, sebuah masalah yang unik pada lokasi studi. Perbedaan fundamental juga terletak pada penggunaan teori Efektivitas menurut Duncan (dalam Steers, 1980), yang mencakup dimensi aspek pencapaian tujuan, aspek integrasi, dan aspek adaptasi,

serta dianalisis menggunakan indikator yang dirumuskan secara spesifik.

1.5 Tujuan

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi efektivitas pelayanan administrasi melalui aplikasi sistem surat masuk dan surat keluar di dinas komunikasi dan informatika Kota Tangerang Selatan.

II. METODE

Pendekatan kualitatif dipilih oleh penulis karena kemampuannya untuk mengeksplorasi secara komprehensif realitas sosial dan fenomena yang rumit. Hal ini relevan khususnya ketika mengkaji isu-isu seperti efektivitas pelayanan administrasi melalui aplikasi sistem surat masuk dan surat keluar, yang melibatkan interaksi berbagai pihak, beragam proses, serta dinamika institusional dan teknologi yang kompleks. Metodologi kualitatif dinilai sangat sesuai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang bersifat penjelajahan (eksploratif) dan penafsiran (interpretatif). Menurut Garg (2016), penelitian dapat diartikan sebagai sebuah proses yang dilakukan secara sistematis untuk mendapatkan pengetahuan baru, yang melibatkan perencanaan matang serta tindakan yang cermat demi menemukan atau menafsirkan informasi yang baru didapatkan. Nurdin & Hartati (2019) menjelaskan bahwa metode riset kualitatif kerap diistilahkan sebagai metode naturalistik, mengingat pelaksanaannya berlangsung dalam setting alamiah. Selain itu, metode ini juga dikenal sebagai etnografi karena pada mulanya banyak diaplikasikan dalam studi antropologi budaya, dan disebut metode kualitatif karena sifat data yang dihimpun serta analisisnya bersifat kualitatif. Menurut Crowther & Lauesen (2017), penelitian kualitatif diutarakan melalui bahasa sehari-hari, memanfaatkan sampel berukuran kecil yang dipilih berdasarkan kesempatan (oportunistik) atau tujuan tertentu (purposif), dan kerap memusatkan perhatian pada individu, kejadian, serta konteks spesifik. Oleh karena itu, pendekatan ini sangat relevan untuk analisis idiografis yang bertujuan memahami secara mendalam kasus-kasus partikular, contohnya dalam studi efektivitas pelayanan administrasi melalui aplikasi sistem surat masuk dan surat keluar di dinas komunikasi dan informatika Kota Tangerang Selatan. Simangunsong (2017:192) menegaskan bahwa esensi dari metode ini terletak pada upaya penggalian makna yang subjektif dan terikat pada pengalaman individual setiap partisipan.

Pemilihan para informan ini didasarkan pada peran dan pengetahuan kunci mereka terkait fenomena yang diteliti. Kepala Bagian Aplikasi dan Persandian serta Kepala Seksi Pengelolaan Opini dan Informasi Publik dipilih karena pemahaman mendalam mereka mengenai aspek teknis, kebijakan, dan diseminasi informasi terkait sistem yang dikaji. Para Lurah dipilih untuk mendapatkan perspektif dari tingkat implementasi layanan langsung kepada masyarakat dan dampak yang dirasakan di wilayah. Staff dari Sekretariat Daerah dan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dilibatkan untuk menggali informasi mengenai koordinasi lintas sektoral, dukungan administratif, serta aspek sumber daya manusia yang mempengaruhi keseluruhan proses. Keterlibatan informan dari berbagai level dan fungsi ini bertujuan untuk menangkap kompleksitas interaksi antar aktor dan dinamika kelembagaan sebagaimana ciri khas penelitian kualitatif.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis mengukur efektivitas pelayanan administrasi melalui aplikasi sistem surat masuk dan surat keluar di dinas komunikasi dan informatika Kota Tangerang Selatan dengan

menggunakan konsep Efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan (dalam Steers, 1980). Menurut Duncan, terdapat tiga elemen kunci dalam Efektivitas, yaitu:

1. Aspek Pencapaian Tujuan
2. Aspek Integrasi
3. Aspek Adaptasi

3.1 Efektivitas Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar (SISUMAKER)

3.1.1 Aspek Pencapaian Tujuan

Aspek Pencapaian Tujuan berfungsi untuk mengidentifikasi dan memprioritaskan kegiatan pada suatu tujuan. Dalam penelitian mengenai efektivitas pelayanan administrasi dengan aplikasi SISUMAKER, pencapaian tujuan ini sangat bergantung pada kualitas pengelolaan sistem dan sumber daya manusia yang terlibat. Terdapat tiga indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas dalam aspek ini, yaitu kurun waktu pelaksanaan, pencapaian sasaran, dan dasar hukum.

1. Kurun waktu pelaksanaan

Kurun waktu pelaksanaan merupakan durasi yang ditetapkan untuk melaksanakan tugas, proyek, atau mencapai tujuan sebuah organisasi. Menurut Duncan, kurun waktu pelaksanaan merupakan aspek yang penting untuk dinilai karena berfungsi menentukan ukuran efektivitas pelaksanaan suatu penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan analisis tentang waktu pelaksanaan dalam penerapan aplikasi SISUMAKER untuk mendapatkan analisis terkait pelaksanaan pelayanan administrasi yang dilakukan.

Berdasarkan wawancara dengan berbagai informan, diketahui bahwa aplikasi SISUMAKER idealnya dapat diakses 1x24 jam. Namun, terdapat kendala di luar jam kantor, seperti aplikasi yang melambat atau notifikasi yang tidak masuk, terutama setelah jam 5 sore. Hal ini disebabkan karena pemeliharaan dan perbaikan teknis oleh petugas hanya dapat dilakukan pada jam kantor. Oleh karena itu, peneliti menyimpulkan bahwa kurun waktu pelaksanaan pelayanan administrasi melalui aplikasi SISUMAKER belum sepenuhnya efektif karena keterbatasan akses dan penanganan masalah di luar jam kerja, yang dapat menghambat pegawai yang perlu mengakses aplikasi secara mendesak.

2. Pencapaian sasaran

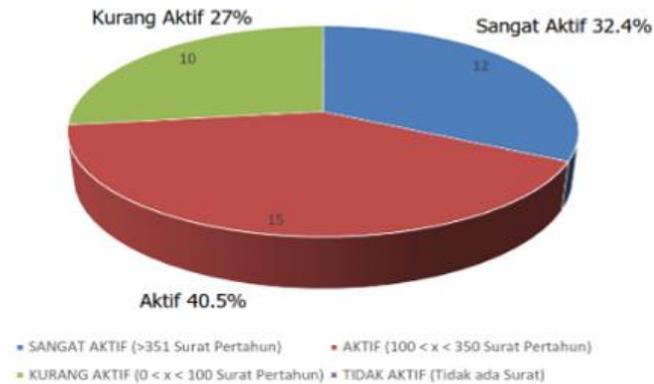
Pencapaian sasaran merupakan salah satu indikator dalam mengukur efektivitas dengan cara membandingkan antara rencana yang sudah ditentukan dengan hasil yang telah dicapai. Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar atau SISUMAKER dibuat dan dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan dengan sasaran pegawai di lingkup pemerintahan Kota Tangerang Selatan untuk membantu mempermudah pelaksanaan administrasi di Kota Tangerang Selatan terutama dalam hal mengurus surat masuk dan surat keluar serta pengarsipan surat masuk dan surat keluar.

Meskipun SISUMAKER ditujukan untuk seluruh pegawai di Kota Tangerang Selatan, dari OPD hingga kelurahan, pencapaian sasarannya belum menyeluruh. Di tingkat OPD, penggunaan aplikasi SISUMAKER terbilang masih cukup digunakan sebagai sarana pendistribusian surat masuk dan surat keluar.



Evaluasi Tingkat OPD

Kategori Keaktifkan Tingkat OPD



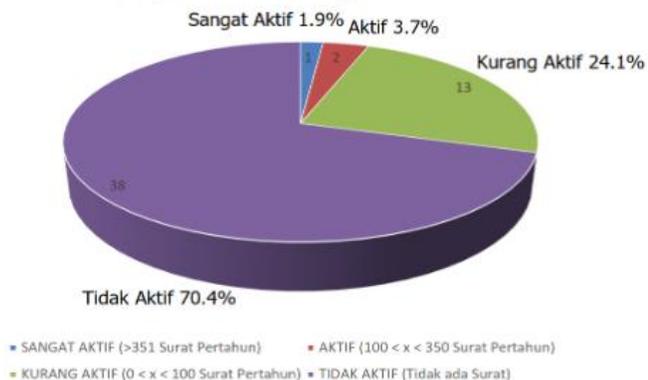
Sumber: *review achivements SISUMAKER 2024*

Dari gambar diatas maka didapat informasi bahwa penerapan aplikasi SISUMAKER di tingkat OPD mencapai 32,4% sangat aktif atau mencapai lebih dari 351 surat pertahun, sedangkan 40,5% aktif yaitu terdapat 100 hingga 350 surat masuk dan surat keluar pertahun, serta 27% kurang aktif atau tidak ada surat masuk maupun surat keluar pertahun 2024. Maka dari data yang ada maka aplikasi SISUMAKER di tingkat OPD terbilang masih cukup digunakan sebagai sarana pendistribusian surat masuk dan surat keluar antar OPD di Kota Tangerang Selatan.



Evaluasi Tingkat Kelurahan

Kategori Keaktifkan Tingkat Kelurahan



Sumber: *review achivements SISUMAKER 2024*

Sebaliknya, di tingkat kelurahan, adopsi aplikasi SISUMAKER masih tergolong sangat rendah. Mayoritas besar kelurahan (70,4%) tercatat tidak aktif menggunakan SISUMAKER, yang berarti tidak ada surat masuk maupun keluar yang diproses melalui aplikasi ini

sepanjang tahun, sementara hanya 1,9% yang sangat aktif dan 3,7% yang aktif. Hal ini mengindikasikan bahwa efektivitas SISUMAKER dalam mendukung pelayanan administrasi lebih terasa di lingkup OPD dibandingkan dengan kantor-kantor wilayah di tingkat kelurahan.

3. Dasar hukum

Dalam pelaksanaannya aplikasi Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar (SISUMAKER) menggunakan dasar hukum sebagai pedoman pelaksanaan dan penerbitan aplikasi SISUMAKER yang juga dibutuhkan untuk menghindari pelanggaran-pelanggaran dalam pelaksanaan pelayanan administrasi secara digital yang telah ditetapkan sebelum pengimplementasian pelayanan administrasi melalui aplikasi SISUMAKER.

Penerbitan dan implementasi aplikasi SISUMAKER telah memperhatikan dan didasari oleh berbagai peraturan yang ada, termasuk PP tentang SPBE dan tentang inovasi daerah yang mendasari peluncuran SISUMAKER. Secara lebih spesifik, digitalisasi administrasi SISUMAKER mengacu pada peraturan tentang percepatan transformasi digital nasional di Perpres nomor 82 tahun 2023. Di tingkat daerah, SISUMAKER didasari dengan Peraturan Daerah Tangerang Selatan nomor 12 tahun 2019 yang mengatur tentang komunikasi dan informatika, dan diatur lebih lanjut dalam Peraturan Wali Kota Kota Tangerang Selatan Nomor 4 tahun 2016 yang mengatur tentang aplikasi Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar (SISUMAKER) itu sendiri. Peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan administrasi di lingkup pemerintahan Kota Tangerang Selatan dengan melalui aplikasi Sistem Informasi Surat Masuk dan Surat Keluar didasari dengan dasar-dasar hukum yang telah ada sebelumnya dan tidak melanggar peraturan-peraturan yang telah berlaku.

3.1.2 Aspek Integrasi

Aspek Integrasi mengacu pada berbagai bagian dan elemen yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Aspek ini menunjukkan proses keharmonisan dalam mencapai sesuatu yang memerlukan koordinasi yang saling mendukung. Dalam konteks aplikasi Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar (SISUMAKER) yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan, koordinasi yang harmonis dan saling mendukung sangat diperlukan agar tercapai aspek integrasi yang optimal untuk pelayanan administrasi. Terdapat dua indikator yang digunakan untuk menilai efektivitas dalam aspek integrasi ini, yaitu prosedur pelaksanaan dan proses sosialisasi.

1. Prosedur pelaksanaan

Indikator prosedur pelaksanaan bertujuan sebagai penyalaras dalam pelaksanaan pelayanan administrasi melalui aplikasi SISUMAKER. Aplikasi ini memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai petunjuk penerapan agar tidak terjadi kesalahan atau perbedaan dalam pelayanan yang dilakukan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Aplikasi dan Persandian, pegawai di Sekretariat Kota Tangerang Selatan, dan Lurah Kelurahan Pisangan, dapat disimpulkan bahwa aplikasi SISUMAKER telah memiliki prosedur pelaksanaan yang sesuai dengan kebutuhan penggunaannya, yaitu pegawai pemerintahan Kota Tangerang Selatan. Prosedur ini dituangkan dalam bentuk SOP yang mencakup surat masuk, konsep surat keluar, nota dinas, dan distribusi surat keluar. SOP ini (seperti contoh SOP Pembuatan Surat Keluar

pada Tabel di bawah ini) memastikan penyelarasan penggunaan aplikasi, membuat proses pelayanan administrasi lebih efisien dan efektif, serta memudahkan pengguna dalam mengakses layanan administrasi melalui aplikasi SISUMAKER.

Tabel Contoh SOP Pembuatan Surat Keluar dengan Aplikasi SISUMAKER

No.	Uraian Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku		
		Bagian Umum/ Sekretariat	Pimpinan/Kepala	Penerima Disposisi	Kelengkapan	Waktu	Output
1	2	3	4	5	10	11	12
1	Menerima surat masuk dalam bentuk hardcopy				Hardcopy surat masuk	1 Hari	
2	Melakukan pemindaian dan pendataan surat masuk pada aplikasi SISUMAKER					1 jam	
3	Mendisposisikan surat masuk ke pimpinan/atasan					1 jam	Disposisi
4	Memeriksa surat masuk					1 Hari	
5	Memeriksa dan menindaklanjuti surat masuk secara langsung					1 Hari	Hasil tindak lanjut berupa notulen
6	Mendisposisikan surat masuk ke bawahan					1 jam	
7	Menindaklanjuti surat masuk yang didisposisikan					Sesuai jadwal	Hasil tindak lanjut berupa notulen

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan, *diolah oleh penulis 2025*.

2. Proses Sosialisasi

Proses sosialisasi dalam aspek integrasi merupakan indikator penting sebagai sarana untuk memperkenalkan aplikasi SISUMAKER kepada pegawai di seluruh lingkungan pemerintahan Kota Tangerang Selatan. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan memegang peranan utama dalam upaya memperkenalkan dan menyampaikan informasi terkait aplikasi ini.

Berdasarkan wawancara dengan berbagai narasumber, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan telah melaksanakan proses sosialisasi aplikasi SISUMAKER melalui berbagai metode, baik secara langsung (tatap muka ke seluruh level pengguna atau perwakilan melalui *Training for Trainer*) maupun secara daring (menggunakan Zoom dan video tutorial). Video tutorial juga disediakan untuk mempermudah pegawai mengakses informasi penggunaan SISUMAKER. Selain itu, dorongan dari pimpinan di masing-masing unit kerja juga terbukti memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan penerapan aplikasi SISUMAKER, bahkan dapat menyebabkan lonjakan penggunaan di OPD yang sebelumnya tidak aktif. Dengan demikian, peneliti menyimpulkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika telah melakukan upaya sosialisasi yang memadai untuk memperkenalkan dan mempermudah penggunaan SISUMAKER di lingkungan pemerintahan Kota Tangerang Selatan.

3.1.3 Aspek Adaptasi

Aspek adaptasi merupakan proses penyesuaian kebutuhan dan keadaan suatu rancangan dengan realitas di lapangan. Perkembangan zaman menuntut pemerintah untuk terus meningkatkan layanan administrasi berbasis teknologi yang dapat menunjang kebutuhan pegawai pemerintahan di lingkup Kota Tangerang Selatan. Dalam hal ini, Pemerintah Kota Tangerang Selatan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi serta menganalisis kebutuhan pegawai yang membutuhkan efisiensi dalam pekerjaannya. Oleh karena itu, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan membuat inovasi berupa aplikasi Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar (SISUMAKER) untuk mempermudah pelayanan administrasi. Terdapat dua indikator penting dalam aspek adaptasi untuk menilai efektivitas pelayanan administrasi melalui aplikasi SISUMAKER, yaitu peningkatan kemampuan dan sarana prasarana.

1. Peningkatan Kemampuan

Peningkatan kemampuan menjadi hal penting untuk mencapai efektivitas pelayanan administrasi, karena dapat memacu perkembangan layanan, terutama sistem informasi dan teknologi yang dituntut untuk terus mengikuti perkembangan zaman. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan terus melakukan upaya peningkatan kemampuan aplikasi SISUMAKER untuk memenuhi kebutuhan pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Tangerang Selatan telah memberikan upaya untuk meningkatkan kemampuan pegawai, khususnya yang membidangi aplikasi SISUMAKER, melalui workshop dan pelatihan. Meskipun pada awal penerapannya terdapat kendala seperti penolakan dari pengguna yang nyaman dengan cara konvensional dan kesulitan memahami aplikasi, Diskominfo menampung keluhan tersebut dan memberikan upaya solusi. Upaya tersebut termasuk membuat Peraturan Walikota (Perwali) untuk mengikat pengguna, menjadikan aplikasi lebih *user friendly*, melakukan pelatihan berkala, dan menyediakan video tutorial. Adanya dorongan dari pejabat daerah juga menghimbau penggunaan aplikasi. Peningkatan kemampuan pengguna juga tercermin dari grafik pertumbuhan jumlah pengguna SISUMAKER yang menunjukkan peningkatan setiap tahunnya.

Gambar Grafik Pertumbuhan Jumlah User



Sumber:

PPT

SISUMAKER 2024

Dengan demikian, peneliti menyimpulkan bahwa upaya dan solusi yang diberikan Diskominfo Kota Tangerang Selatan berhasil memberi dampak positif dalam peningkatan kemampuan pegawai dalam menggunakan aplikasi SISUMAKER.

2. Sarana Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan faktor pendukung penting dalam kemajuan teknologi dan informasi, terutama dalam perkembangan sistem pelayanan administrasi melalui aplikasi SISUMAKER. Sarana dan prasarana yang optimal diharapkan mampu mendorong efektivitas kerja pelayanan administrasi.

Berdasarkan wawancara, Diskominfo Kota Tangerang Selatan telah menyediakan fasilitas sarana dan prasarana penunjang aplikasi SISUMAKER, meliputi *software* (pemrograman PHP, framework Laravel, Database Mysql), *hardware* (server Utanix dengan storage 500GB), dan infrastruktur jaringan WLAN yang tersebar di seluruh Kota Tangerang Selatan (terlihat pada Gambar 4.6 Peta Jaringan WLAN Kota Tangerang Selatan). Namun, berdasarkan analisis dan observasi di lapangan, masih terdapat kekurangan seperti kurangnya unit komputer di kantor wilayah dan jaringan yang belum optimal di beberapa tempat, yang menghambat penggunaan aplikasi SISUMAKER. Hal ini dapat menyebabkan pegawai memilih cara lain untuk mengirim surat jika jaringan Wi-Fi lambat. Oleh karena itu, peneliti menyimpulkan bahwa sarana prasarana penunjang aplikasi SISUMAKER di Kota Tangerang Selatan belum sepenuhnya efektif dalam meningkatkan pelayanan administrasi melalui aplikasi tersebut.

3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini mengkaji efektivitas pelayanan administrasi melalui aplikasi Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar (SISUMAKER) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan dengan menggunakan kerangka teori efektivitas menurut Duncan, yang meliputi aspek pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Temuan utama penelitian ini menunjukkan gambaran yang sejalan sekaligus memberikan nuansa baru jika dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu mengenai SISUMAKER dan sistem serupa.

Temuan penelitian ini mengonfirmasi beberapa hasil studi sebelumnya terkait manfaat dan tantangan implementasi SISUMAKER. Aspek positif seperti peningkatan efisiensi kerja dan kemudahan dalam pengelolaan surat yang ditemukan dalam penelitian ini sejalan dengan temuan Permana, Wasistiono, & Nurnawati (2022) yang menyatakan SISUMAKER berhasil meningkatkan kualitas layanan dan minat pengguna di Kota Tangerang Selatan. Hal ini juga didukung oleh Rahmawati, Soenarjanto, & Puspaningtyas (2022) yang menemukan SISUMAKER mempermudah kinerja ASN di Kemenkumham Jatim, serta Sujarwani, Nitrisia, & Suherry (2022) yang menyoroti pengaruh positif SISUMAKER terhadap efisiensi kerja pegawai. Lebih lanjut, kemudahan dalam pencarian dan pengiriman arsip yang merupakan bagian dari efektivitas prosedur pelaksanaan dalam penelitian ini juga diakui oleh Situmorang (2019) dan Nurapriyanto (2017).

Konsistensi juga ditemukan pada aspek tantangan teknis. Kendala jaringan yang menghambat penggunaan optimal SISUMAKER, sebagaimana teridentifikasi dalam aspek sarana prasarana penelitian ini, merupakan masalah yang berulang kali diangkat dalam studi-studi sebelumnya, seperti oleh Rahmawati et al. (2022) dan Simangunsong, Dewi, & Priyana (2023) yang menyebutkan internet tidak stabil sebagai kendala utama.

Dari sisi sumber daya manusia, penelitian ini menemukan adanya upaya peningkatan kemampuan pegawai melalui pelatihan dan pengembangan aplikasi yang lebih *user-friendly* untuk mengatasi resistensi awal dan kesulitan pemahaman. Hal ini relevan dengan temuan Duwinta (2020) yang mengidentifikasi keterbatasan SDM, dominasi operator, pelatihan tidak rutin, dan budaya kerja konvensional sebagai penghambat adaptasi SISUMAKER di Kanwil Kemenkumham NTB. Kebutuhan akan sosialisasi dan pelatihan berkelanjutan yang tersirat dari upaya Diskominfo dalam penelitian ini juga senada dengan rekomendasi Sujarwani et al. (2022) dan tantangan yang diidentifikasi oleh Situmorang (2019) mengenai minimnya pelatihan.

Keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dalam implementasi SISUMAKER di Kota Tangerang Selatan merupakan temuan positif dalam penelitian ini pada aspek prosedur pelaksanaan. Hal ini menjadi pembeda dengan temuan Situmorang (2019) dan Nurapriyanto (2017) yang justru menyoroti ketiadaan SOP tertulis sebagai salah satu kendala di lokus penelitian mereka. Selain itu, peran positif kepemimpinan dalam mendorong adopsi SISUMAKER yang ditemukan dalam penelitian ini juga menarik untuk dicatat, terutama jika dibandingkan dengan temuan Duwinta (2020) yang menyebutkan kurangnya dukungan pimpinan sebagai faktor penghambat.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menguatkan temuan-temuan sebelumnya mengenai efektivitas dan tantangan umum sistem administrasi surat elektronik, tetapi juga memberikan wawasan baru yang lebih spesifik dan mendalam terkait implementasi SISUMAKER di konteks Pemerintah Kota Tangerang Selatan, khususnya terkait perbedaan efektivitas antar level pemerintahan, kendala operasional spesifik, dan pentingnya dukungan regulasi serta kepemimpinan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis terhadap efektivitas pelayanan administrasi melalui aplikasi Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar (SISUMAKER) di Kota Tangerang Selatan menggunakan tiga aspek utama teori Duncan, dapat disimpulkan bahwa implementasi SISUMAKER menunjukkan hasil yang bervariasi. Dari aspek pencapaian tujuan, SISUMAKER memiliki dasar hukum yang kuat dan sesuai, namun belum sepenuhnya efektif dalam hal kurun waktu pelaksanaan karena adanya keterbatasan akses dan penanganan masalah di luar jam kerja. Selain itu, pencapaian sasarannya juga belum menyeluruh, dengan tingkat penggunaan yang signifikan lebih tinggi di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dibandingkan di tingkat kelurahan yang masih sangat rendah. Pada aspek integrasi, SISUMAKER dinilai telah memiliki prosedur pelaksanaan yang baik melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) yang memudahkan pengguna, dan didukung oleh upaya sosialisasi yang memadai dari Dinas Komunikasi dan Informatika serta dorongan pimpinan unit kerja. Terakhir, pada aspek adaptasi, terdapat upaya positif dalam peningkatan kemampuan pegawai yang berhasil meningkatkan penggunaan aplikasi, namun dari sisi sarana prasarana, efektivitasnya belum optimal karena masih ditemukannya kekurangan fasilitas pendukung seperti unit komputer di beberapa kantor wilayah dan jaringan yang belum merata optimalnya.

Keterbatasan Penelitian: Hasil penelitian yang kurang maksimal sebagian besar disebabkan oleh keterbatasan waktu dan biaya. Kendala tersebut menghambat penulis dalam memperluas jangkauan data dan melakukan analisis secara lebih mendalam. Oleh karena itu, diharapkan penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan dukungan sumber daya dan waktu yang lebih memadai, agar dapat memperoleh kesimpulan yang lebih menyeluruh dan mendalam.

Arah Masa Depan Penelitian (future work): Penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini masih bersifat eksploratif dan memerlukan pendalaman lebih lanjut. Untuk itu, disarankan agar penelitian selanjutnya dilakukan di wilayah yang sama dengan menitikberatkan pada topik efektivitas pelayanan administrasi melalui aplikasi sistem surat masuk dan surat keluar di dinas komunikasi dan informatika Kota Tangerang Selatan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan rasa terima kasih dan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan beserta seluruh jajaran atas kesempatan yang telah diberikan untuk melakukan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi aktif demi kelancaran pelaksanaan penelitian ini.

VI. Daftar Pustaka

Buku dan Jurnal

- Crowther, D., & Lauesen, L. M. (2017). Qualitative methods. *Handbook of Research Methods in Corporate Social Responsibility*, 225–229. <https://doi.org/10.4324/9781315672632-5>
- Duwinta, A. A. (2020). Efektivitas Penerapan Aplikasi Sistem Surat Masuk Dan Surat Keluar (SISUMAKER) Dalam Pengelolaan Arsip Elektronik Di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Nusa Tenggara Barat (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Mataram). [EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI SISTEM SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR \(SISUMAKER\) DALAM PENGELOLAAN ARSIP ELEKTRONIK DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA NUSA TENGGARA BARAT - Ummat Repository](#)
- Garg, R. (2016). Methodology for research I. *Indian Journal of Anaesthesia*, 60(9), 640–645. <https://doi.org/10.4103/0019-5049.190619>
- Hayati, H., Mazya, T. M., & Rantau, M. I. (2024). E-Service Quality Pada Aplikasi Sistem Informasi Surat Masuk Dan Surat Keluar (Sisumaker) Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Non TPI Jakarta Selatan. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(5), 8327-8340. [E-Service Quality Pada Aplikasi Sistem Informasi Surat Masuk Dan Surat Keluar \(Sisumaker\) Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Non TPI Jakarta Selatan | Innovative: Journal Of Social Science Research](#)
- Mustafa, Delly, Umi Farida, dan Yusriadi Yusriadi. 2020. “The effectiveness of public services through E-government in Makassar City.” *International Journal of Scientific and Technology Research* 9(1):1176–78. <https://www.ijstr.org/final-print/jan2020/The-Effectiveness-Of-Public-Services-Through-E-government-In-Makassar-City.pdf>
- Nurapriyanto, P. (2017). Pengelolaan Arsip Dinamis dalam Menunjang Efisiensi Kerja Badan Pelayanan dan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Tangerang Selatan (Bachelor's thesis, Fakultas Adab dan Humaniora). [Institutional Repository UIN Syarif Hidayatullah Jakarta: Pengelolaan arsip dinamis dalam menunjang efisiensi kerja Badan Pelayanan dan Perijinan Terpadu \(BP2T\) Kota Tangerang Selatan](#)
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Surabaya.
- Permana, M. D. D., Wasistiono, S., & Nurnawati, E. (2022). Pengembangan Aplikasi Sistem Surat Masuk Dan Surat Keluar (Sisumaker) Untuk Meningkatkan Kualitas Dan Minat

- Pengguna Di Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 48(1), 91-102. <https://doi.org/10.33701/jipwp.v48i1.2675>
- Rahmawati, N. T., Soenarjanto, B., & Puspaningtyas, A. (2022). Pengembangan E-Government melalui Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar (Sisumaker) di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Timur. *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 2(01), 1-6. [PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT MELALUI SISTEM SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR \(SISUMAKER\) DI KEMENTRIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA JAWA TIMUR | PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik \(e- ISSN: 2797-0469\)](#)
- Simangunsong, D. M., Dewi, N. I. K., & Priyana, I. (2023). Implementasi Aplikasi Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar (SISUMAKER) Berbasis Web Dalam Pengelolaan Persuratan pada Rumah Detensi Imigrasi Denpasar (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali). [Repository Politeknik Negeri Bali](#)
- Simangunsong, F. (2017). Metodologi Penelitian Pemerintahan. cet. 1. Bandung: Alfabeta
- Situmorang, S. M. S. (2019). Pengelolaan Arsip Dinamis Elektronik pada Kantor Wilayah KEMENKUMHAM Provinsi Sumatera Utara (Doctoral dissertation, Universitas Sumatera Utara). [Pengelolaan Arsip Dinamis Elektronik pada Kantor Wilayah KEMENKUMHAM Provinsi Sumatera Utara](#)
- Steers, R. M. (1980). Efektivitas organisasi (Kaidah perilaku). Penerbit Erlangga. <https://books.google.co.id/books?id=cSlsnQAACAAJ>
- Sujarwani, R., Nitrisia, N., & Suherry, S. (2022). Pengaruh Penggunaan Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar (Sisumaker) terhadap Efisiensi Kerja Pegawai pada Rumah Detensi Imigrasi Pusat Tanjungpinang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 3(2), 787-801. [Pengaruh Penggunaan Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar \(Sisumaker\) terhadap Efisiensi Kerja Pegawai pada Rumah Detensi Imigrasi Pusat Tanjungpinang | Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik](#)
- Trihandayani, N. K. D. (2024). Penerapan Pengarsipan Surat di Bagian Kepegawaian dan Umum pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali). [Repository Politeknik Negeri Bali](#)

Peraturan

- Peraturan Daerah (Perda) Kota Tangerang Selatan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Komunikasi dan Informatika
- Peraturan Walikota (Perwali) Kota Tangerang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penetapan Batas Jumlah Surat Permintaan Pembayaran Uang Persediaan, Surat Permintaan Pembayaran Ganti Uang Dan Surat Permintaan Pembayaran Tambahan Uang Dalam Pelaksanaan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah