

PENINGKATAN KINERJA ADMINISTRATIF: Evaluasi Keberhasilan Aplikasi e-SINAR dalam Penataan Manajemen Persuratan BKKBN Provinsi Sulawesi Tenggara

Arifin Utha ¹, Sartono ², Risqoh Nur Ainun

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Halu Oleo

Correspondent author: arifinutha@uho.ac.id

Kota Kendari, 93231, Sulawesi Tenggara, Indonesia

Abstract

This research aims to determine the effectiveness of implementing the e-sinar application in managing correspondence management at the Representative Office of the National Population and Family Planning Agency for Southeast Sulawesi Province using qualitative descriptive methods. Informants were selected purposively. Data collection techniques through in-depth interviews and documentation. The results showed that the application of the E-Sinar Application in managing correspondence at the Representative Office of the National Population and Family Planning Agency (BKKBN) of Southeast Sulawesi Province as a whole was not fully effective as seen from the fact that there are still factors that hinder the effective application of e-sinar to manage correspondence using the system, but with the application of e-sinar to manage correspondence it becomes easier for employees in terms of performance in the form of the amount of work produced by employees and the time it takes to manage correspondence using e-sinar is much faster, accurate and relevant. Then with the application of e-sinar employees can more easily find archived letters when needed again, this makes employee performance and organizational performance more measurable. The inhibiting factors in running the e-sinar application are work culture factors that are still accustomed to the conventional mail management process and internet facilities and networks.

Keywords: Effectiveness; Electronic Mail Management Information System (e-Sinar); Management; Mailing

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas dari penerapan aplikasi Elektronik-Sistem Informasi Manajemen Persuratan (E-sinar) dalam mengelola manajemen persuratan pada Kantor Perwakilan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Provinsi Sulawesi Tenggara menggunakan metode deskriptif kualitatif. Informan dipilih secara purposive. Teknik pengumpulan data melalui wawancara secara mendalam dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Aplikasi E-Sinar dalam mengelola persuratan pada Kantor Perwakilan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) Provinsi Sulawesi Tenggara secara keseluruhan belum sepenuhnya efektif dilihat dari masih adanya faktor yang menghambat efektifnya penerapan e-sinar untuk mengelola persuratan menggunakan sistem, namun dengan diterapkannya e-sinar untuk mengelola persuratan menjadi lebih mudah bagi para pegawai. kinerja yang dihasilkan oleh para pegawai dan waktu yang dibutuhkan untuk mengelola persuratan menggunakan e-sinar jauh lebih cepat, akurat dan relevan. Kemudian dengan penerapan e-sinar pegawai dapat lebih mudah untuk menemukan arsip surat saat diperlukan kembali. Faktor penghambat dalam menjalankan aplikasi e-sinar yaitu faktor budaya kerja yang masih terbiasa dengan proses pengelolaan surat secara konvensional.

Kata Kunci: Efektivitas; Kinerja; Pengelolaan; Persuratan; Sistem Informasi Pengelolaan Surat Elektronik (e-Sinar)

PENDAHULUAN

Secara garis besar, dapat dikatakan bahwa, teknologi informasi memiliki peran yang cukup penting yakni menggantikan peran manusia. Dalam hal ini teknologi informasi melakukan otomatisasi terhadap suatu tugas atau proses. Teknologi juga dapat memperkuat peran manusia, yakni dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas atau proses. Serta teknologi informasi berperan dalam restrukturisasi terhadap peran manusia, dimana teknologi berperan dalam melakukan perubahan terhadap sekumpulan tugas atau proses (Abdul Kadir, 2003:15).

Berdasarkan Instruksi Presiden No. 6/2001 tanggal 24 April 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung perkembangan dari good governance dan juga untuk mempercepat proses dari demokrasi. Menurut Wasiah, Sufi dan Dwi Herlinda (2017) Di era sekarang pemerintah sudah memerlukan suatu sistem yang memanfaatkan teknologi yang sudah maju agar dapat mempermudah pekerjaan pelayanan publik sehingga bisa dijadikan sebagai pedoman dalam melakukan kegiatan manajemen. Dengan adanya dukungan sistem informasi dalam sebuah manajemen dengan menggunakan teknologi yang tepat guna, maka kebutuhan informasi yang akurat dapat terpenuhi. Kemudian menurut Vivi Sahfitri (2012) dengan adanya penggunaan sistem informasi pada suatu instansi bertujuan untuk memudahkan tugas para pengguna (user) sehingga dapat dicapai penghematan waktu, biaya, dan sumber daya juga dalam pengambilan keputusan yang dilakukan oleh para pengguna (user). Dengan melakukan pengembangan teknologi dalam pemerintahan maka hal ini dapat menciptakan pengelolaan sistem manajemen dan proses kinerja yang baik pada lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi (Nur Rahma Diani, 2017).

Pengelolaan persuratan menggunakan sistem dengan memanfaatkan teknologi yang ada juga diterapkan oleh Kantor Perwakilan BKKBN Provinsi Sulawesi Tenggara dengan mengembangkan sebuah aplikasi yang dapat memudahkan serta mendukung dalam manajemen surat menyurat baik itu pengarsipan surat maupun pendisposisian surat, dan juga untuk menjaga keamanan surat dengan menghadirkan inovasi berupa pengembangan aplikasi yaitu e-Sinar (Elektronik-Sistem Informasi Manajemen Persuratan). Dengan mengubah sistem manual atau konvensional ke sistem komputerisasi dalam era teknologi informasi, penyelesaian dokumen, dan surat-surat dinas sudah merupakan keharusan dalam Upaya untuk melakukan reformasi birokrasi dan untuk mewujudkan manajemen yang lebih baik. Badan Kependudukan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) merupakan sebuah lembaga pemerintah non-departemen yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada presiden. Tugas BKKBN sendiri adalah merumuskan

kebijakan pengelolaan dan koordinasi pelaksanaan program Keluarga Berencana Nasional dan Pembangunan Keluarga Sejahtera (Diah, 2011).

Penerapan E-Sinar di Kantor Perwakilan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) Provinsi Sulawesi Tenggara telah berlangsung pada tahun 2022 hingga saat ini, sistem aplikasi ini untuk mewujudkan manajemen dan tata kelola administrasi persuratan yang memiliki fitur lengkap yang dapat merekam seluruh rangkaian kegiatan proses pengelolaan surat untuk mencapai akuntabilitas penatausahaan surat-menyurat agar tertata dengan baik. Berdasarkan observasi awal yang telah penulis lakukan dilihat dari banyaknya surat masuk dan surat keluar, banyaknya arsip surat yang hilang, tercecer, atau rusak, terjadi pemborosan waktu dalam pengelolaan surat pada Kantor Perwakilan BKKBN Provinsi Sulawesi Tenggara dan pentingnya pengurusan surat-surat yang mana dalam proses usulan surat yang ada tersebut tidak memungkinkan untuk dilakukan secara manual terus menerus dikarenakan hal tersebut kurang efektif. Dan seperti yang diketahui bahwa Surat selain berfungsi sebagai alat komunikasi juga berfungsi sebagai pengingat bahkan bukti hitam diatas putih yang memiliki kekuatan hukum, sumber data, alat pengingat, jaminan, wakil, alat promosi. Dalam suatu organisasi atau sebuah perusahaan surat menurut prosedur pengurusannya dibagi menjadi dua yaitu surat masuk dan surat keluar. Surat masuk adalah semua jenis surat yang diterima dari instansi lain maupun perorangan, sedangkan surat keluar adalah surat yang sudah lengkap (bertanggal, bernomor, berstempel, dan telah ditandatangani oleh pejabat yang berwenang) yang dibuat oleh suatu instansi, kantor atau lembaga untuk ditujukan atau dikirim kepada instansi, kantor atau lembaga lain (Wursanto, 2003:104).

Adapun permasalahan dalam penerapan E-Sinar di Kantor Perwakilan BKKBN Provinsi Sulawesi Tenggara ini yakni masih ditemukan masalah-masalah yang berkaitan dengan pengelolaan dimana petugas pengelola kurang teliti dalam menyortir surat, sehingga sering ditemukan surat yang tidak sesuai dengan subyeknya sehingga arsip sulit dicari apabila diperlukan, selain itu permasalahan yang terdapat dalam pengurus surat adalah keterlambatan dalam penyampaian surat ke unit kerja yang dituju. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman para pegawai dan juga persuratan yang masih manual seringkali menemui berbagai permasalahan antara lain sulitnya menjajaki keberadaan suatu surat, sering terjadi keterlambatan dalam pengiriman surat karena tidak adanya kepastian waktu dalam proses disposisi surat, karena masih menggunakan kertas pada pengelolaan surat masuk maupun surat keluar dan tindaklanjut pengiriman surat tidak berjalan dengan efektif dan efisien.

Kurangnya sumber daya manusia yang mengelola persuratan, kurangnya penyediaan sarana dan prasarana untuk mengelola persuratan secara khusus, adanya *human error* yang

terjadi pada proses pengelolaan persuratan yang berakibat terjadi keterlambatan dalam penyampaian surat hal ini bisa merugikan pihak yang bersangkutan karena bisa jadi surat tersebut membutuhkan penanganan segera (penting), juga ditambah dengan seringkali adanya masalah jaringan yang menjadi masalah utama serta perlunya pengembangan pada aplikasi ini agar dapat melakukan pengelolaan surat tidak hanya pada lingkungan Kantor Perwakilan BKKBN Provinsi Sulawesi Tenggara saja. Dalam mengatasi permasalahan surat-menyurat yang belum tertata dengan baik, maka Kantor Perwakilan BKKBN Provinsi Sulawesi Tenggara menerapkan E-Sinar untuk membantu dalam mengelola persuratannya, maka penulis ingin mengkaji sejauh mana keberhasilan kantor Perwakilan BKKBN Provinsi Sulawesi Tenggara dalam menerapkan aplikasi E-Sinar untuk mengelola persuratan. Untuk itu, maka penting untuk mengkaji mengenai keberhasilan dari penerapan e-Sinar dalam pengelolaan Manajemen Persuratan Pada Kantor Perwakilan BKKBN Provinsi Sulawesi Tenggara".

METODE

Material atau bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah transkrip wawancara yang dibangun berdasarkan pada metode penelitian kualitatif. Alasan penggunaan pendekatan metode kualitatif adalah konteks bagi pengelolaan asset daerah mencakup fenomena *postnormal science* yang sulit untuk diukur empirik dan terkontrol. Penelitian dilakukan pada setting dunia nyata guna menemukan, memahami, dan mendapatkan gambaran secara jelas serta mendalam tentang permasalahan yang terkait topik penelitian. Setting penelitian adalah Evaluasi Keberhasilan Aplikasi e-SINAR dalam Penataan Manajemen Persuratan BKKBN Provinsi Sulawesi Tenggara. Subyek penelitian adalah pejabat dan pegawai bagian kearsipan. Wawancara semi terstruktur dilakukan kepada pegawai dan pengguna layanan yang ditentukan secara purposif. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara kualitatif dengan model interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai datanya jenuh, dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan Miles, Huberman & Saldaña (2014) dalam (Elwan et al., 2022). Kondensasi data merujuk pada proses seleksi, fokus studi, penyederhanaan, ringkasan dan transformasi data dengan tujuan untuk mengetahui Peningkatan Kinerja Administratif pada Evaluasi Keberhasilan Aplikasi e-SINAR dalam Penataan Manajemen Persuratan BKKBN Provinsi Sulawesi Tenggara. (Muhammad Elwan et al., 2022)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Sistem

1. Performance (Kinerja)

Performance (kinerja) menjadi sebuah alat untuk mengukur sebuah efektivitas dan dapat membantu organisasi, individu, atau entitas lainnya untuk mengidentifikasi area yang perlu

ditingkatkan, mengevaluasi efisiensi operasional, dan mengambil tindakan perbaikan untuk mencapai tujuan secara lebih efektif. Dalam berbagai konteks, kinerja juga sering diukur dan dipantau secara berkala untuk memastikan bahwa prestasi tetap sesuai dengan harapan dan tujuan yang telah ditetapkan.

Performance (kinerja) dapat dikatakan sebagai hasil atau capaian kerja yang diperoleh dari suatu aktivitas atau tindakan. Muara dari kinerja ini sendiri akan berakhir pada hasil atau konsekuensi dari sebuah tindakan atau usaha yang sudah dilakukan hal ini juga mencerminkan apakah tujuan yang diinginkan telah tercapai dan sudah sejauh mana hasil yang dicapai sesuai dengan harapan, dan apakah usaha yang telah dilakukan menghasilkan dampak positif atau negatif. Muara kinerja sendiri dapat dilihat dari berbagai sudut pandang, termasuk dari segi produktivitas, efisiensi, dan pencapaian tujuan instansi.

Seperti yang di kemukakan Moehariono (2012:95) Performance (kinerja) merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian sebuah pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan yang dilakukan dengan tujuan mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi.

Performance (kinerja) dalam sebuah efektivitas dapat menjadi salah satu indikator untuk mengetahui tingkat efektivitas dari sebuah penerapan sistem, karena performance dapat menggambarkan pencapaian apa saja yang telah didapatkan dari pelaksanaan kegiatan yang telah dilakukan oleh kantor, instansi, atau organisasi. Dalam permasalahan pengelolaan persuratan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas dari penerapan sistem tersebut dapat dilihat dari bagaimana pengelolaan kearsipan dan sejauh mana tugas-tugas yang berkaitan dengan surat-menyurat telah dilaksanakan dan berhasil mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan pembahasan dan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa pegawai selaku informan peneliti menunjukkan bahwa performance (kinerja) dari penerapan e-sinar pada Kantor Perwakilan BKKBN Provinsi Sulawesi Tenggara sudah menunjukkan hasil yang cukup baik karena dengan diterapkannya e-sinar ini mempermudah pekerjaan para pegawai yang berkaitan dengan pengelolaan surat yang berarti bahwa para pegawai telah merasakan manfaat dari penerapan e-sinar ini karena kemudahan-kemudahan yang dihadirkan dalam fitur yang tersedia pada aplikasi ini sehingga dengan digunakannya aplikasi ini untuk mengelola persuratan menjadikan lebih efektif dan juga efisien dibanding ketika pengelolaan surat masih dikelola secara manual.

2. Information (Informasi)

Informasi merupakan hasil dari pengolahan sebuah data yang dapat memberikan berupa pandangan atau sebuah pemahaman tentang gambaran suatu kondisi, atau kejadian. Informasi sendiri dapat disampaikan melalui berbagai cara bisa dari media, tulisan, gambar,

grafik atau bentuk lainnya. Informasi juga dapat menjadi alat ukur untuk mengetahui sebuah efektivitas karena dengan adanya informasi kita dapat mengetahui apa yang perlu diperbaiki dari sebuah sistem. Sebuah sistem dapat dikatakan baik apabila suatu sistem dapat menghasilkan informasi yang cepat, akurat, dan relevan. E-sinar telah membuktikan bahwa sistem tersebut dalam pengurusan dokumen kepegawaian telah menghasilkan informasi yang cepat, akurat dan relevan.

Menurut Zulkifli Amsyah (1997) mengatakan bahwa Informasi adalah data yang sudah diproses menjadi bentuk yang berguna bagi pemakai, dan mempunyai nilai pikir yang nyata bagi pembuatan keputusan pada saat sedang berjalan atau untuk prospek masa depan.

Gambar 1. Tampilan Laporan Surat Masuk yang telah di filter pada aplikasi e-SINAR

The screenshot shows the 'Laporan Surat Keluar' (Outgoing Letter Report) page in the e-SINAR application. The page has a dark sidebar menu on the left with options like Dashboard, Agenda, Surat Masuk, Surat Keluar, Laporan, and SPPD. The main area features a filter section with dropdowns for 'Dari' (1), 'Month' (November), and 'Year' (2022), and 'Sampai' (30), 'Month' (November), and 'Year' (2022), with a 'Filter' button. Below the filter is a table with the following data:

#	No Agenda Kode Kategori	No Surat Tanggal Surat	Tujuan	Perihal	Isi Ringkas File	Pengolah	Ket.
1.	251 12 - KELUARGA BERENCANA	2657/KB.06 /J.3/2022 01 November 2022	PD-KB KABUPATEN/KOTA	Permohonan Fasilitasi Pertemuan Bidang KBKR	Permohonan Fasilitasi Pertemuan Bidang KBKR File : Download	J.3 (Kordinator Bidang KBKR)	
2.	252 12 - KELUARGA BERENCANA	2658/KB.06 /J.3/2022 01 November 2022	PD-KB KABUPATEN/KOTA	Permohonan Sebagai Narasumber	Permohonan Sebagai Narasumber File : Download	J.3 (Kordinator Bidang KBKR)	
3.	253	2659/KB.06	PEMDA TK. II	Permohonan Sebagai	Permohonan Sebagai Narasumber	J.3	

Sumber: Manual Book Aplikasi E-Sinar

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan beberapa pegawai mengenai informasi pada Kantor Perwakilan BKKBN Provinsi Sulawesi Tenggara sudah cukup baik karena e-sinar memberikan output yang mendukung penerapan sistem ini mempermudah para pengguna yang mengakses, e-sinar muncul dengan berbagai fitur untuk mengelola persuratan seperti surat secara umum, surat keluar, surat masuk, juga surat dukungan untuk perjalanan dinas dan agenda pimpinan

3. Economy (Ekonomi)

Ekonomi berkaitan dengan bagaimana sumberdaya ekonomi digunakan untuk mencapai tujuan dan hasil yang diinginkan. Hal ini juga melibatkan alokasi sumber daya yang terbatas untuk memenuhi kebutuhan dan juga tujuan. Pengambilan keputusan ekonomi yang bijak dapat membantu dalam mencapai efektivitas dalam penggunaan sumber daya yang masih terbatas. Ekonomi dapat menjadi alat ukur untuk mengetahui efektivitas dapat dilihat dari analisis terkait ekonomi dilihat dari apakah sistem tersebut dapat memberikan penghematan serta dapat memberikan keuntungan atau tidak bagi instansi yang menerapkan sistem, kemudian pada penerapan e-sinar jika dilihat secara keseluruhan pengeluaran sebelum adanya e-sinar lebih besar daripada setelah penerapan e-sinar. Hal

ini dikarenakan sebelum adanya e-sinar semuanya dilakukan secara manual, sehingga banyaknya pengeluaran itu lebih ke dalam hal penggunaan kertas, print dan lain – lain. Dapat disimpulkan pada indikator ekonomi, dengan penerapan e-sinar dapat memberikan penghematan serta keuntungan bagi instansi untuk kedepannya.

Ada beberapa aspek yang berkaitan antara ekonomi dan efektivitas, yang pertama penggunaan sumber daya yang efisien, kedua pertumbuhan ekonomi, dan yang terakhir mengenai efisiensi operasional. Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa efektivitas sitem yang berkaitan dengan ekonomi pada Kantor Perwakilan BKKBN Prov. Sultra sudah menunjukkan hasil yang baik sejak diterapkannya penggunaan aplikasi e-sinar ini. Dari penerapan ini Kantor Perwakilan BKKBN Prov. Sultra tidak lagi mengeluarkan banyak biaya untuk pengurusan surat menyurat karena hampir sepenuhnya dilakukan secara digital, tentu hal ini lebih efisien untuk penggunaan sumber daya dan juga operasional Kantor Perwakilan BKKBN Prov. Sultra sendiri.

Seperti yang dikemukakan Megi Tindangen, dkk (2020) mengatakan ekonomi menurut Robbins merupakan sebuah studi tentang perilaku manusia sebagai hubungan antara tujuannya dihadapkan dengan ketersediaan sumber daya supaya mencapai tujuannya.

Ekonomi dapat menjadi elemen penting yang dapat mempengaruhi proses berjalannya sebuah sistem, sebab hal ini berkaitan dengan perilaku manusia dan tujuan yang dihadapkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pengambilan keputusan ekonomi dapat sangat membantu agar pelaksanaan kegiatan yang dilakukan dapat dilakukan dengan efisien.

Berdasarkan pembahasan dan hasil wawancara dengan beberapa orang pegawai, dapat disimpulkan bahwa terkait dengan ekonomi dalam mengukur efektivitas penerapan sistem e-sinar pada Kantor Perwakilan BKKBN Prov. Sultra sudah menunjukkan hasil yang baik dalam kaitannya dengan masalah ekonomi untuk mendukung efektivitas penerapan aplikasi ini, jika diukur dari segi ekonomi ini biaya yang dikeluarkan jauh lebih minim dibanding ketika pengelolaan surat masih dilakukan secara manual sama halnya dengan tenaga dari sumber daya manusia yang digunakan juga tidak lagi seperti ketika dikelola secara manual. Hal ini menunjukkan bahwa segalanya jauh lebih efisien dengan memanfaatkan teknologi.

4. Control (Kontrol)

Control merupakan salah satu proses yang cukup penting untuk mengukur dan memastikan sebuah efektivitas dari suatu kegiatan atau tindakan, karena dengan adanya control dapat membantu memonitor perkembangan dan hasil yang ada, serta dengan adanya control memungkinkan diadakannya perbaikan dan penyesuaian untuk mencapai tujuan yang lebih baik.

Adapun control yang dilakukan oleh Kantor Perwakilan BKKBN Prov. Sultra sejak diterapkannya aplikasi e-sinar ini yakni pada penerapan e-sinar telah dilengkapi adanya user dan password dan hanya pegawai yang telah terdaftar yang bisa memiliki akses dalam menjalankan sistem tersebut. E-sinar dapat menjamin keamanan dalam menyimpan arsip-arsip surat yang ada kemudian dilihat dari adanya masalah sistem yang biasanya terjadi yaitu adanya *bug* dan juga server yang terkadang error. Selanjutnya mengenai evaluasi pada e-sinar sering dilakukan, evaluasi dilakukan untuk mengetahui jika ada permasalahan dalam sistem tersebut dan mengenai pembaharuan.

Menurut Arief Suadi (1995) control (pengendalian) adalah proses untuk membuat sebuah organisasi mencapai tujuannya. Pengendalian ini menjadi salah satu elemen penting yang dapat mengukur efektivitas suatu sistem termaksud dalam proses pengelolaan persuratan dan kearsipan. Hal ini dilakukan untuk memastikan standar yang telah ditetapkan berjalan sesuai dengan proses yang telah diatur agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

Berdasarkan pembahasan dan hasil wawancara dengan beberapa orang pegawai, dapat disimpulkan bahwa informasi dalam mengukur efektivitas sistem pada penerapan aplikasi e-sinar pada Kantor Perwakilan BKKBN Provinsi Sulawesi Tenggara sudah menunjukkan hasil yang cukup baik dengan diadakannya evaluasi setiap bulannya, evaluasi yang dilakukan tentunya untuk mengetahui apa yang perlu dikembangkan dari penerapan sistem berbasis teknologi untuk mengelola persuratan pada Kantor Perwakilan BKKBN Provinsi Sulawesi Tenggara, dan dengan diterapkannya e-sinar jauh lebih menjamin keamanan dari persuratan yang dikelola dengan adanya keamanan sistem yang ada. Control yang dilakukan juga dapat memberikan hasil berupa pengidentifikasian masalah yang ada pada e-sinar ketika diterapkan untuk mengelola persuratan, pengambilan tindakan perbaikan dalam sistemnya, serta dapat meningkatkan efisiensi serta akurasi dalam mengelola persuratan dan arsip dengan menggunakan e-sinar. Pengelola persuratan yang baik dapat dilihat dari berkurangnya biaya dalam proses pengelolaannya seperti berkurangnya biaya dalam hal pengadaan kertas, tinta, penyimpanan fisik, dan lainnya, dan hal ini dapat dianggap sebagai tanda efektivitas.

5. Efficiency (Efisien)

Efisiensi berkaitan dengan penggunaan sumber daya seperti waktu, tenaga kerja, bahan, dan uang untuk mencapai sebuah tujuan. Efisien sendiri adalah tentang bagaimana melakukan sesuatu dengan cara yang paling optimal dan yang menjadi fokus utamanya adalah pencapaian hasil dengan penggunaan sumber daya, dan biaya yang minimal. Efisiensi menjadi salah satu alat untuk mengukur efektivitas dengan cara melihat kinerja pegawai, dengan penerapan e-sinar dapat mempermudah kinerja pegawai dalam melakukan pekerjaannya dibandingkan sebelum adanya e-sinar. Dengan adanya e-sinar

juga dapat mengurangi pemborosan kertas, karena pengurusan dokumen sudah dilakukan dengan menggunakan sistem.

Menurut Rahardjo Adisasmita (2010) mengungkapkan bahwa efisiensi merupakan komponen-komponen input yang digunakan seperti waktu, tenaga dan biaya dapat dihitung penggunaannya dan tidak berdampak pada pemborosan atau pengeluaran yang tidak berarti. Maka, berdasarkan pembahasan dan hasil wawancara tersebut, penulis mengambil kesimpulan bahwa efisiensi yang sudah dilakukan oleh Kantor Perwakilan BKKBN Prov. Sultra dalam mengelola manajemen persuratan nya menunjukkan hasil yang baik karena dengan penerapan e-sinar ini menjadikan pelaksanaan kegiatan mengenai persuratan lebih minim biaya dan sumber daya.

6. Service (Layanan)

Service memiliki kaitan dengan sebuah efektivitas sistem dimana efektivitas sistem layanan ini mengacu pada sejauh mana layanan tersebut dapat mencapai tujuan dan memberikan nilai tambah pada penerapan yang dilakukan. Service ini juga bisa menjadi pengukuran kinerja, seperti untuk mengetahui tingkat keluhan, waktu dan respon, hal inilah yang dapat membantu dalam menilai sejauh mana layanan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Service yang diberikan dalam penerapan e-sinar untuk mengukur efektivitas sistem pada Kantor Perwakilan BKKBN Prov. Sultra dibuktikan dengan penerapan e-sinar pengelolaan surat menjadi lebih cepat dan alur pengelolaan surat pun tidak lagi berbelit-belit.

Napitupulu (2007: 164), mengartikan pelayanan sebagai serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Layanan yang diberikan dari penerapan sistem untuk mengelola persuratan dapat dijadikan sebagai elemen untuk mengukur sebuah efektivitas, hal ini dapat dilihat dari sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi ekspektasi dan tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pembahasan dan wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan para informan pada Kantor Perwakilan BKKBN Prov. Sultra menunjukkan hasil yang cukup baik dapat dilihat bahwa penerapan e-sinar ini sangat bermanfaat untuk menunjang kegiatan persuratan yang ada pada Kantor Perwakilan BKKBN Prov. Sultra karena diterapkannya e-sinar ini pengelolaan surat jadi jauh lebih cepat dan pastinya jauh lebih efisien. Pelayanan yang sudah tergolong efektif ini tidak hanya memfasilitasi proses persuratan, tetapi hal ini juga memberi dampak positif terkait dengan produktivitas, kepuasan pengguna, dan kinerja keseluruhan, oleh karena itu pengukuran efektivitas dapat

diukur dari menganalisis layanan yang diberikan apakah memenuhi kebutuhan dan sudah mencapai tujuan dalam mengelola persuratan.

Faktor Pendukung Efektivitas

1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang memadai dan terorganisir dengan baik dalam pengelolaan persuratan yaitu mereka yang bekerja dalam bidang tersebut dan memiliki pengetahuan, keterampilan, juga kemampuan yang memang dibutuhkan untuk melakukan kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan persuratan secara efisien, efektif dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Sugeng dalam Edi Sutrisno (2010:11) bahwa kualitas sumber daya manusia merupakan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan seseorang yang dapat digunakan untuk menghasilkan layanan profesional.

Berdasarkan pembahasan dan wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan para informan pada Kantor Perwakilan BKKBN Prov. Sultra menunjukkan hasil yang baik dengan sumber daya manusia yang dapat mengelola masalah persuratan yang ada pada Kantor Perwakilan BKKBN Prov. Sultra sehingga hal ini dapat membantu untuk mencegah beberapa resiko yang dapat terjadi jika tidak ada yang mengelola secara khusus seperti keamanan informasi terancam jika sumber daya manusia yang mengelola persuratan tidak memahami pentingnya keamanan dari sebuah informasi dalam sebuah surat maka bisa saja terjadi kebocoran informasi dan dapat diakses oleh pihak yang tidak memiliki wewenang. Sumber daya manusia yang baik menjadikan akuratnya data dan informasi dalam mencatat atau menyimpan informasi.

Sumber daya manusia yang memadai dan terorganisir dengan baik ini sangat dibutuhkan dalam sebuah instansi atau organisasi khusus untuk mengelola persuratan secara khusus, agar pengelolaan surat dapat berjalan dengan baik, dengan adanya sumber daya manusia yang memiliki kualifikasi, kemampuan dan pengetahuan tentang pengelolaan surat akan membuat kegiatan pengelolaan surat jauh lebih efisien dan efektif.

2. Pemanfaatan Sistem Berbasis Teknologi

Menurut Harun Al Rasyid (2017) pemanfaatan teknologi informasi merupakan segala bentuk penggunaan teknologi yang diterapkan untuk dapat memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik dimana tingkat kegunaannya dapat diukur berdasarkan kedalaman pemanfaatan, tingkat pemanfaatan dan jumlah aplikasi yang digunakan.

Pemanfaatan sistem berbasis teknologi merupakan pendayagunaan dari sebuah alat, sistem, atau solusi teknologi untuk mencapai sebuah tujuan atau memecahkan masalah, dan pemanfaatan teknologi ini dapat meningkatkan efisiensi.

Berdasarkan pembahasan dan wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan para informan pada Kantor Perwakilan BKKBN Prov. Sultra menunjukkan hasil yang baik dalam

pemanfaatan sistem berbasis teknologi, dengan memanfaatkan teknologi yang ada lalu membuat inovasi berupa e-sinar untuk mengelola persuratan agar jauh lebih mudah, dan juga efisien. Penerapan sistem berbasis teknologi menghadirkan banyak kemudahan bagi para pegawai dan tentunya dapat mengatasi berbagai masalah yang terjadi ketika pengelolaan persuratan masih dikelola secara manual seperti pencarian dan penemuan data jauh lebih cepat karena adanya fitur pencarian yang dapat membantu menemukan dokumen dengan lebih mudah. Kemudian keamanan mengenai informasi juga dapat terjaga karena adanya perlindungan keamanan terhadap akses yang tidak sah dimana untuk mengakses informasi ini hanya orang yang memang memiliki wewenang. Dengan hadirnya teknologi juga untuk mengelola persuratan ini maka pemberitahuan dan pengingat tentang batas waktu, tugas atau tindakan yang akan dilakukan terkait surat dapat dilakukan, dan dapat diakses tanpa terbatas ruang dan waktu.

Faktor Penghambat Efektivitas

1. Kurangnya Sarana

Sarana dan prasarana merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan yang berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Moenir dalam Dewi Sinta (2021) Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat di pakai sebagai alat dalam mencapai makna dan tujuan organisasi Sedangkan Prasarana adalah fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses pekerjaan.

Berdasarkan pembahasan dan wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan para informan pada Kantor Perwakilan BKKBN Prov. Sultra menunjukkan hasil yang baik dimana dari hasil wawancara yang dilakukan pada para pegawai menunjukkan bahwa terkait dengan sarana dan prasarana untuk mengelola persuratan tidak menunjukkan adanya masalah sehingga pengelolaan persuratan pada Kantor Perwakilan BKKBN Prov. Sultra berjalan dengan baik semenjak diterapkannya e-sinar. Sarana yang diberikan oleh kantor secara khusus untuk mengelola persuratan ini memang tidak ada karena untuk bidang khusus masalah persuratan ini juga tidak ada, para pegawai melakukan kegiatan surat menyurat hanya menggunakan fasilitas sendiri karena masalah persuratan masih ditangani oleh bidang masing-masing.

2. Kekurangan Sumber Daya Manusia Di Bidang Surat Menyurat

Sugeng dalam Edi Sutrisno (2010) bahwa kualitas sumber daya manusia merupakan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan seseorang yang dapat digunakan untuk menghasilkan layanan profesional.

Kurangnya sumber daya manusia di bidang surat menyurat secara khusus dapat menimbulkan berbagai resiko, sehingga sumber daya yang memiliki kemampuan,

pengetahuan serta keterampilan khusus dalam mengelola persuratan dibutuhkan agar dapat menghindari resiko yang terjadi. Sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan tentang masalah persuratan menjadi salah satu elemen yang menjadi faktor untuk mendukung pengelolaan surat agar lebih baik.

Berdasarkan pembahasan dan wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan para informan pada Kantor Perwakilan BKKBN Prov. Sultra menunjukkan hasil yang kurang baik dimana dari hasil wawancara yang dilakukan pada para pegawai menunjukkan bahwa tidak adanya bidang khusus yang mengelola masalah persuratan, terkait dengan persuratan masih dikelola oleh masing-masing bidang sehingga ini bisa saja menjadikan pengelolaan surat menjadi kurang efektif karena tidak adanya pegawai yang memiliki keterampilan dan pengetahuan secara khusus untuk mengelola terkait dengan surat menyurat.

3. Ketergantungan Pada Sistem Manual

Ketergantungan pada sistem manual yaitu para pegawai atau tenaga kerja masih belum memiliki kemampuan untuk mengelola sebuah sistem dengan memanfaatkan teknologi yang ada, sehingga ketika melakukan pekerjaan hamper masih melibatkan tangan manusia sepenuhnya dalam setiap proses untuk mengelola persuratan.

Berdasarkan pembahasan dan wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan para pegawai selaku informan pada Kantor Perwakilan BKKBN Prov. Sultra menunjukkan hasil yang cukup baik dimana dari hasil wawancara yang dilakukan pada para pegawai menunjukkan bahwa penggunaan pada sistem manual tidak lagi dilakukan, hampir sepenuhnya pengelolaan surat yang dilakukan pada Kantor Perwakilan BKKBN Prov. Sultra sudah dilakukan secara digital sejak diterapkannya e-sinar untuk mengelola persuratan. Penggunaan sistem manual hanya ada pada sistem penomoran surat yang masih manual untuk membackup nomor surat yang ada dari siste, sehingga dengan hadirnya teknologi untuk mempermudah proses pengelolaan surat ini harus dimanfaatkan karena tentunya pengelolaan surat akan jadi jauh lebih efisien dan efektif.

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, temuan penelitian menunjukkan Penerapan E-Sinar di Kantor Perwakilan BKKBN Provinsi Sulawesi Tenggara belum sepenuhnya efektif meskipun memberikan kemudahan dan efisiensi dalam pengelolaan persuratan, karena terdapat beberapa masalah teknis seperti gangguan jaringan dan bug pada sistem, serta masih kurangnya pegawai dan sarana prasarana yang mendukung.

REFERENSI

Book

- Abdul Kadir. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset
- Arief Suadi. 1995. *Sistem Pengendalian Manajemen*, BPFE, Yogyakarta, hlm. 3
- Basir Barthos. 2007. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Beni, 2016, *Konsep Dan Analis Efektivitas pengelolaan Keuangan Daerah Di Era Otonomi*, Jakarta Pusat: Taushia
- Chariri, A. 2009. "*Landasan Filsafat Dan Metode Penelitian Kualitatif*", Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang. Depok: Rajawali Pers
- Desi Tri Santi. *Sistem Informasi Manajemen Tata Persuratan Kementerian Agama Kabupaten Pacitan*.
- Diah Noviawati Dan Sujiyatini, 2011. *Panduan Lengkap Pelayanan KB Terkini*, Jogjakarta: Nuha Offset, Hlm.22.
- Edi Sutrisno. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.Grafindo Persada.
- Erika refida. Tanjung, Rahman. Simarmata, Diana Purnama Sari Hengki Mangiring Parulian. Gandasari, Dewi Suryani Purba Dyah. Purba, Bonaraja. Tjahjana, Sukarman Purba David. Anggusti, Martono. Tjiptadi, Diena Dwidienawati. 2021. *Manajemen Perkantoran*. Ebook:Yayasan Kita Menulis.
- Indrawijaya, A.I. 2010. *Teori, Perilaku, Dan Budaya Organsasi*. Bandung: Refika Aditama
- Kadir, Abdul. 2007. *Pengenalan Sistem Informasi*, Yogyakarta: Andi
- Khaerul Umam. 2012. *Manajemen Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mahsun, Mohamad, Firma Sulistiowati, Dan Heribertus Andre Purwanugraha, 2007, *Akuntansi Sektor Publik*, Yogyakarta: BPFE
- Manual Book Aplikasi Sinara
- Moeheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja
- Mustopadijaya,AR 2003. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*. Jakarta: (NKRI), LAN.
- Musyarofah, Siti. 2010. *Pelaksanaan Manajemen Kearsipan dalam Ketatausahaan di SMP Dua Mei Ciputat.*, Jakarta: Program Sarjana UIN Syarif Hidayatullah.
- Napitupulu. 2007. *Menuju Pemerintahan Perwakilan*, PT. Alumni,. Bandung
- Nur Rahma Diani, 2017. *Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Pada Badan Kepegawaian Dan Diklat Daerah (BKDD) Kabupaten Enrekang*.
- Purba, A. G. 2014 *Prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada bagian umum badan pemberdayaan usaha milik daerah kabupaten sragen*.
- Rahardjo Adisasmita. 2010. *Pembangunan Kota Optimun, Efisiensi, dan Mandiri*. Graha Ilmu
- Shailendra C Jain Palvia And Sushil S Sharma, 2005, *Egovernment And E-Governance: Definition And Domain*
- Stata, R. 1989. *Organizational Learning1.The Key To Management Innovation*, Sloan Management Review

Sudaryono, 2019, *Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif Dan Mix Method*,

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

Suryatama, D. 2017. *Pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada kantor kecamatan kalasan Yogyakarta*.

Sutaryono, 2015, *Faktor-faktor Penghambat Implementasi Penerapan Pembelajaran*, Yogyakarta,

Teguh Wahyono, Sugiarto, Agus dan.2005. *Manajemen Kearsipan Modern dari Konvensional ke Basis Komputer*. Yogyakarta: Gava Media

Walidin, W., Saifullah, & Tabrani. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif & Grounded Theory*. FTK Ar-Raniry Press.

Wukil Ragil, 2010, *Pedoman Sosialisasi Prosedur Operasi Standar*, Jakarta: Mitra Wacana Media

Wursanto, Ignatius. 2003, *Kearsipan* . Yogyakarta: Kanisius

Zulkifli Amsyah. 1997. *manajemen sistem informasi*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, hal.289

Journal

Amabilee Et Al. *Assessing The Work Environment For Creativity*. *Academy Of Management Journal*. 1996

Ani Muntama dan Umar Faruq, "Pengelolaan Arsip Dinamis Aktif SMA Datuk Batu Hampar Pekanbaru," *Jurnal Administrasi Pendidikan dan Konseling Pendidikan*, 100

Asyik, Muhammad Fandy, Dkk. *Implementasi Kebijakan Ssitem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat*, *Visioner: Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, Vol. 13 No. 1, 2021.

Dewi Sinta, Meilisa Syelviani, *Pengaruh Sarana dan Prasarana terhadap Kinerja Tim Rekam Medis Rumah Sakit Umum Daerah Puri Husada Tembilahan*, Vol.7 No.1 Januari 2021

Ekkal Prasetyo, S. Kom., M. Kom. *Aplikasi Pengarsipan Surat Pada Kantor Kepala Desa Tanjung Kerang*, Volume 10, No. 2, Juli-Desember 2020, Hlm.11-17

Ermawaty. *Pengelolaan Surat dan Tata Persuratan dalam Arsip*. *Jurnal. Pelangi Pendidikan*. Vol. 20, No. 1. 2013

Finia Hilmiyanti dan Janah Sojanah, "Dampak Implementasi Sistem Kearsipan dan Sarana Prasarana Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Biro Kepegawaian UPI", *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, Vol. 1 No. 1, Juli, 2017, hlm: 67-68

Gunawan Putra. *Manajemen Kearsipan Dalam Pengelolaan Tata Persuratan Di SMPN 17 Takengon*. Other thesis, UIN Ar-Raniry Fakultas Tarbiyah dan Keguruan. 2022.

Harun Al Rasyid, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Tekhnologi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek*, Vol. 1 No.2 2017

Kumala, Yunika Naza. *Manajemen persuratan untuk meningkatkan kinerja staf tata usaha di Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember tahun pelajaran 2021/2022*. Undergraduate thesis, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Siddiq Jember. 2022

Lestari, Ni Putu, Et.Al. *Persepsi Pengguna Informasi Tentang Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer Pada PT Adira Dinamika Multifinance*, *TBK Kantor Cabang Singaraja*, E-Journal SI AK Universitas Pendidikan Ganesha, Vo. 2 No.1, 2022

Muhammad Elwan, L. O., Rahman, R., & Fitri Cahyani, E. (2022). IMPLEMENTASI PROGRAM PENANGGULANGAN PRAVELANSI STUNTING ANAK BALITA PADA DINAS KESEHATAN KABUPATEN KONAWA. *Journal Publicuho*, 5(2). <https://doi.org/10.35817/jpu.v5i2.25130>

Muslih Faturrahman, *Pentingnya Arsip Sebagai Sumber Informasi*, Vol. 3 No. 2 Tahun 2018

Putra, Sultan Kharisma & Mecca Arfa, *Analisis Pengelolaan Arsip Kepegawaian Dalam Proses Temu Kembali Arsip Di Badan Kepegawaian Daerah Kota Semarang*, Jurnal Ilmu Perpustakaan, Vol. 5 No. 3, 2016

Rizky Amalia Pratiwi. *Pengelolaan Arsip Elektronik Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sulawesi Selatan*, 4 (2), 168-178, 2016

Sufi Wasiah Dan Dwi Herlinda, *Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Berbasis Online Pada Badan .Kepegawaian Daerah Kota Pekanbaru*, Jurnal Niara Universitas Lancang Kuning, Vol. 9 No.2

Umar Abdul Aziz, Rinda Cahyana, *Pengembangan Aplikasi Pengarsipan Surat Di Bagian Informatika Sekretariat Daerah Kabupaten Garut Untuk Kemudahan Dalam Pendisposisian Surat*, Vol. 11 No. 2 2015

Vivi Sahfitri. *Pengukuran Efektivitas Ssitem*, Jurnal Imiah Matrik, Vol. 14 No.3, 2012

Zulvianita Rustamin, Anita Puspita Dewi, *Sistem Pengarsipan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Kantor Sekretariat DPRD Provinsi Sulawesi Tenggara Menggunakan Borland Delphi 7* Vol. 1, No. 2, 2016

Website

Faktor pendorong menurut KBBI
https://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/22199/17/T1_212016172_Tinjauan%20Literatur

Faktor Pendukung dan Penghambat dalam <https://brainly.co.id>, diakses pada 28 Juli 2023
<https://www.bkkbn.go.id/> diakses 11 Agustus 2023

Masalah Persuratan dalam <https://blog.gamatechno.com/5-masalah-persuratan/> diakses 21 Juli 2023

Pedoman Tata Persuratan, dalam <http://edokumen.kemenag.go.id/files/Qix.pdf>, diakses 17 Juli 2023

Dokumen

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 Tentang *Pengembangan Dan Pendayagunaan Telematika Di Indonesia* Presiden Republik Indonesia

Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2012, "Materi Muatan Peraturan Daerah Tentang Penyelenggaraan Kearsipan".

Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Aparatur Sipil Negara.

Peraturan Pemerintah Nomor 46 tahun 2011 tentang Sasaran Kinerja Pegawai.