

PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN SURAT (SANES) UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI DI PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA ITN MALANG

Ahmad Faisol¹, Nelly Budiharti², Rofila El Maghfiroh³

¹Program Studi Teknik Informatika – Fakultas Teknologi Industri
Institut Teknologi Nasional Malang

mzfais@lecturer.itn.ac.id

²Program Studi Teknik Industri – Fakultas Teknologi Industri
Institut Teknologi Nasional Malang

nelly@lecturer.itn.ac.id

³Program Studi Teknik Informatika – Fakultas Teknologi Industri
Institut Teknologi Nasional Malang

rofila.el@lecturer.itn.ac.id

ABSTRACT

Uptonow, the Administrative and Recording Unit in S-1 Informatics Engineering Study Program at ITN Malang still used manual methods in managing administrative documents, especially for incoming and outgoing mail. Supporting documents were still stored in each work unit and were not archived correctly causing the letter documents were often difficult of indifneeded. This was a contrary to the concept of green management system. In response to this problem, a system that was able to overcome difficulties in managing incoming letters and outgoing mail and the document filing process was needed. The purpose of this study was to implement a Letter Management System (SANES) as an effort to improve administrative service and recording performance in S-1 Informatics Engineering Study Program at ITN Malang. The results showed that SANES application was able to simplify the process and organization of incoming and outgoing mail data and to support the concept of a green management system integrating data needs; therefore, it had an impact on improving performance services in S-1 Informatics Engineering study programs.

Key words: *letter management system, informatika engineering, firebase cloud messaging*

A. Pendahuluan

1. Analisis Situasi

Kegiatan kearsipan seperti surat menyurat merupakan salah satu kegiatan rutin pada suatu lembaga atau instansi. Setiap surat yang diterima maupun dikirim oleh lembaga jumlahnya tidak sedikit, sehingga terkadang terkendala dalam mengelola arsip dari surat-surat tersebut. Pada program studi Teknik Informatika Institut Teknologi Nasional Malang, proses surat menyurat juga menjadi kegiatan rutin. Tugas untuk mengelola berkas surat

ini dibebankan kepada unit kerja administrasi dan *recording*, akan tetapi tata kelola arsip surat masuk dan surat keluar belum dilakukan dengan baik. Hal ini terbukti dengan sulitnya menelusuri arsip surat masuk maupun surat keluar karena masih belum terkomputerisasi. Kendala lain yang sering dihadapi adalah surat masuk yang tidak dapat disampaikan kepada tujuan secara cepat karena alasan penerima yang tidak ada di kantor, sehingga pihak administrasi tidak bisa memberikan jawaban atau menindaklanjuti secara cepat.

Menghadapi isu tentang *green* maka idealnya pengolahan data pada suatu instansi dilakukan secara *paperless*, terintegrasi, dan *user friendly* sehingga mudah untuk dikelola dan diorganisasi. Sudah banyak aplikasi administrasi yang dikembangkan untuk mengelola dokumen surat. Akan tetapi aplikasi tersebut masih belum memiliki fitur notifikasi sebagai pengingat atau pengirim pesan kepada pihak terkait. Kekurangan tersebut menyebabkan tindak lanjut terhadap surat masuk dan proses disposisi menjadi terlambat. Salah satu fitur pengirim pesan yang dapat diterapkan sebagai pengingat adalah *SMS Gateway*. Akan tetapi untuk jangka panjang fitur tersebut membutuhkan biaya yang tidak sedikit karena harus mengeluarkan biaya pulsa tiap *SMS*.

Melihat betapa pentingnya fitur notifikasi tersebut, maka pada pengabdian ini, penulis menentukan untuk menggunakan aplikasi Sistem Manajemen Surat (SANES) yang memiliki fitur layanan pengirim notifikasi berbasis *Firebase Cloud Messaging* (FCM). Dengan memanfaatkan FCM pada sistem manajemen surat, aplikasi dapat mengirimkan notifikasi secara *real-time* kepada pihak terkait jika terdapat surat yang harus segera ditindak lanjuti.

Selain mengirim notifikasi, sistem ini juga dapat mengarsipkan data surat masuk dan surat keluar dalam bentuk digital. Sehingga, jika suatu saat dokumen tersebut dibutuhkan, yang berkepentingan bisa mengunduhnya dari sistem tanpa perlu lagi mencari di rak dokumen atau di tempat penyimpanan lainnya. Dengan mempertimbangkan kebutuhan tersebut maka dapat dikatakan kegiatan ini penting dilakukan dalam rangka peningkatan layanan dan mutu pendidikan pada program studi Teknik Informatika ITN Malang.

2. Permasalahan yang Dihadapi Mitra

Dari uraian analisis yang dilakukan bersama mitra, permasalahan pada mitra yang perlu segera ditangani sebagai berikut:

- a. Belum ada aplikasi yang berfungsi untuk mengelola administrasi surat menyurat.
- b. Proses pengiriman dan pemberitahuan surat menyurat masih menggunakan cara manual.
- c. Pihak program studi Teknik Informatika ITN Malang masih kesulitan dalam mengelola berkas surat menyurat terutama ketika dibutuhkan pencarian berkas-berkas terdahulu.

3. Solusi yang Ditawarkan

Berdasarkan hasil analisis permasalahan, solusi yang ditawarkan sebagai berikut:

- a. Mengembangkan aplikasi administrasi surat menyurat yang alur prosesnya disesuaikan dengan kondisi di program studi Teknik Informatika ITN Malang.
- b. Menambahkan fitur notifikasi secara *real-time* setiap ada surat masuk yang harus segera diperiksa oleh penerima.
- c. Menambahkan fitur pencarian berkas dan proses digitalisasi berkas dalam format *pdf*.

B. Target dan Luaran

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini memiliki target luaran sebagai berikut:

1. Menyediakan program aplikasi yang dapat menyimpan dokumen digital yang terintegrasi, mudah diverifikasi, valid, lengkap, mudah diakses, menyediakan *resource* data yang dibutuhkan.
2. Sistem informasi yang dibuat berbasis web dan dapat diakses secara *multiuser*.
3. Memberikan kemudahan pengelolaan dokumen surat masuk dan surat keluar di tingkat program studi.
4. Menyediakan data yang lengkap, akurat dan terorganisasi dengan baik.
5. Meningkatkan pelayanan program studi kepada unit-unit lain yang terkait.
6. Memberikan program *interface* yang *user-friendly* sehingga memudahkan proses pengolahan dan menampilkan data.
7. Mendukung menciptakan *Green Management System* di lingkungan perguruan tinggi.
8. Mengenalkan aplikasi dengan memberikan pelatihan kepada pihak terkait di program studi Teknik Informatika ITN Malang dalam mengoperasikan aplikasi SANES.
9. Menumbuhkan semangat dan motivasi yang tinggi terhadap kinerja dan pelayanan administrasi di lingkungan program studi Teknik Informatika ITN Malang.

C. Metode Pelaksanaan

1. Kerangka Pemecahan Masalah

Kerangka pemecahan masalah pada kegiatan ini terdiri atas 2 tahap, yaitu perencanaan dan pelaksanaan. Tahap perencanaan dilakukan untuk merancang dan mengembangkan aplikasi SANES, tahap pelaksanaan merupakan kegiatan instalasi aplikasi dan pelatihan bagi pengguna di lingkungan program studi Teknik Informatika ITN Malang.

2. Realisasi Pemecahan Masalah

Realisasi pemecahan masalah dilakukan dengan membagi kegiatan menjadi 2 tahap yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tahap Perencanaan aplikasi diawali dengan melakukan studi lapangan dan identifikasi permasalahan pada program studi Teknik Informatika ITN Malang. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis untuk kemudian diwujudkan ke dalam bentuk desain aplikasi sesuai alur proses yang ada pada program studi Teknik Informatika. Tahap selanjutnya adalah melakukan implementasi dari hasil desain menjadi sebuah program komputer, aplikasi diwujudkan dalam bentuk *client-server* berbasis *web*. Setelah implementasi selesai, kemudian dilakukan pengujian terhadap aplikasi dengan berbagai kondisi yang disesuaikan dengan permasalahan pada program studi Teknik Informatika.

Tahap Pelaksanaan dilakukan setelah proses pengembangan aplikasi selesai, yang dilanjutkan dengan melakukan instalasi pada server agar bisa diakses melalui internet. Proses pelatihan terhadap pengguna dilakukan setelah aplikasi dinyatakan siap. Tahap pelatihan diikuti oleh beberapa dosen dan pegawai yang nantinya menjadi pengguna aplikasi, yaitu Ketua Program Studi, Sekretaris Program Studi, dan Staf Administrasi. Pada tahap akhir ini, peserta dalam hal ini calon pengguna diedukasi bagaimana mengakses aplikasi melalui media *browser* di komputer maupun perangkat bergerak (*Smartphone*), mengirim surat keluar, memberikan tindakan jika terdapat surat masuk, proses digitalisasi berkas, dan mencetak laporan.

3. Khalayak Sasaran

Kegiatan diikuti oleh 2 orang dosen dan 2 pegawai yang nantinya menjadi pengguna aplikasi, yaitu Ketua Program Studi, Sekretaris Program Studi, dan Staf Administrasi.

D. Hasil yang Dicapai

1. Tahapan yang Dilakukan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (Abdimas) dengan tema Penerapan Sistem Manajemen Surat (SANES) untuk Meningkatkan Kinerja Pelayanan Administrasi di Program Studi Teknik Informatika ITN Malang dilaksanakan pada hari Sabtu 3 November 2018 pukul 13.00 – 15.00 di Ruang Rapat Dosen program studi Teknik Informatika. Bentuk kegiatan adalah pelatihan kepada calon pengguna yang dibagi menjadi 2 sesi. Sesi pertama dilaksanakan pukul 13.00-14.00 pelatihan bagi Admin Aplikasi dalam hal ini adalah Ketua dan Sekretaris Program Studi Teknik Informatika. Sedangkan sesi kedua dilaksanakan pukul 14.00-15.00 adalah pelatihan bagi staff administrasi yang terdiri dari 2 orang karyawan di program studi Teknik Informatika.

Pada sesi pertama, pelatihan bagi Admin aplikasi, antara lain bagaimana mengelola aplikasi dimulai dari pengaturan aplikasi, penambahan pengguna, mengelola surat masuk dan surat keluar. Setiap surat keluar yang dikirim oleh admin, berkas surat tidak bisa dilihat oleh staff administrasi, sedangkan surat yang dikirim oleh staff administrasi bisa diakses secara penuh oleh admin (Kaprodi dan Sekprodi). Proses pelatihan

berjalan dengan lancar karena penggunaan aplikasi yang memang mudah untuk dioperasikan dan sudah disertai buku panduan.

Pada sesi kedua, pelatihan bagi staff administrasi diikuti oleh 2 orang karyawan di lingkungan program studi Teknik Informatika ITN Malang. Bahan yang diajarkan antara lain bagaimana mengelola rak dan almari berkas, mengirim surat keluar, mengelola surat masuk, serta proses unggah berkas surat dalam bentuk *pdf*.

2. Perubahan yang Terjadi pada Khalayak Sasaran

Berikut ini ringkasan perubahan yang terjadi pada mitra pengabdian kepada masyarakat:

Tabel 1. Perkembangan Mitra Abdimas Internal 2018

| No. | Jenis Perubahan | Sebelum Abdimas | Setelah Abdimas |
|-----|-------------------|--|--|
| 1. | Mengelola berkas | Surat masuk dan surat keluar disimpan di sebuah map dan dimasukkan ke dalam almari sesuai rak yang sudah ditentukan. | Selain disimpan secara fisik, berkas disimpan secara digital dengan cara <i>di-scan</i> dan disimpan dalam bentuk <i>pdf</i> yang kemudian diunggah ke aplikasi. |
| 2. | Pencarian Berkas | Mencari berkas surat dengan memilah satu per satu yang membutuhkan waktu cukup lama | Pencarian hanya dengan mengakses halaman pencarian berkas surat dan akan ditampilkan informasi tentang berkas sesuai letak secara fisik di almari. Berkas surat dapat diunduh untuk kemudian dibaca atau dicetak |
| 3. | Penyampaian Surat | Setiap surat masuk disampaikan kepada tujuan (Kaprodi atau Sekprodi) jika yang bersangkutan sudah ada di ruangan | Surat masuk dapat diakses secara <i>online</i> selama yang dituju terhubung dengan internet. Sistem akan mengirimkan notifikasi bahwa ada surat yang harus segera dibaca dan pengguna bisa langsung mengunduh berkas surat tersebut. |

| No. | Jenis Perubahan | Sebelum Abdimas | Setelah Abdimas |
|-----|-----------------------------------|---|--|
| 4. | Pencatatan Agenda dan Nomor Surat | Nomor urut surat dan agenda dicatat ke dalam sebuah buku besar. | Nomor urut surat dan agenda diperoleh secara otomatis berdasarkan klasifikasi surat. Agenda surat otomatis tersimpan setiap ada surat masuk dan surat keluar. Output dari aplikasi berupa grafik dan laporan per semester. |

3. Rencana Keberlanjutan Program

Rencana keberlanjutan pada kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini adalah tetap memberikan pendampingan jika terdapat permasalahan pada aplikasi, seperti pengguna kesulitan dalam melakukan input data, atau terjadi kesalahan / eror pada aplikasi.

Berdasarkan respon positif yang diberikan oleh mitra, kegiatan ini dapat dilanjutkan dengan mengembangkan aplikasi dengan menambah fitur-fitur baru yang belum terdaftar demi membantu kinerja pelayanan pada program studi Teknik Informatika Malang.

E. Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

Dari kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang telah dilaksanakan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- Program studi Teknik Informatika ITN Malang telah mampu mengoperasikan aplikasi SANES dengan baik karena kemudahan pada aplikasi yang *user-friendly*.
- Penerapan Aplikasi SANES pada lingkungan program studi Teknik Informatika ITN Malang dapat membantu dan meningkatkan kinerja pelayanan administrasi surat menyurat, khususnya pada fitur pencarian dan notifikasi yang secara *real-time* sehingga surat dapat diterima tanpa terbatas waktu dan tempat.

2. Saran

- Pendampingan secara intens dan keberlanjutan tetap diperlukan agar pengguna dapat lebih memahami proses dan manfaat yang diberikan oleh aplikasi SANES.
- Aplikasi SANES dapat dikembangkan dengan penambahan fitur-fitur lain seperti pengiriman surat kepada dosen dan instansi di luar program studi Teknik Informatika ITN Malang.

Daftar Pustaka

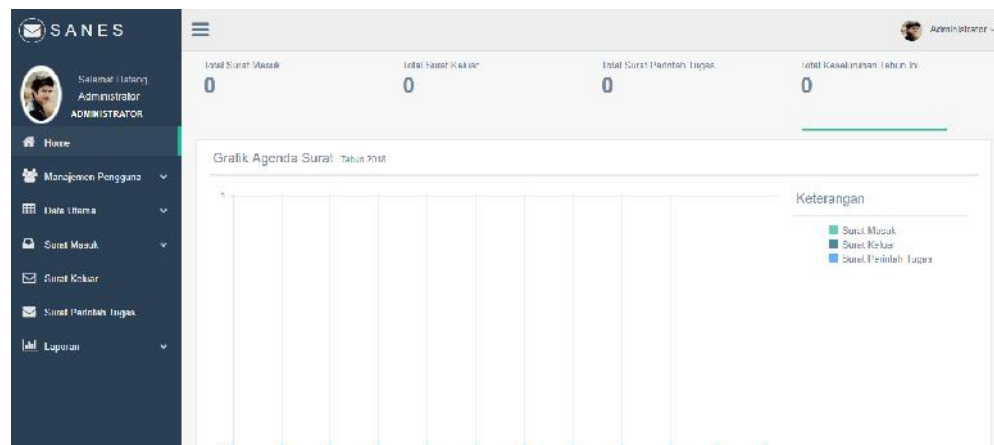
- Aprianijaya, Risma. (2012). *Analisa Sistem Manajemen Administrasi Surat di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat*. Universitas Padjadjaran. Jawa Barat
- Barthos, Basir. (2003). *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Daqiqil, Id, Ibnu. (2011). *Tutorial Framework Codeigniter*. Pekanbaru.
- Gie, The Liang. (2000). *Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Modern Liberty.
- Jogiyanto, HM. (2005). *Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Masykur, Fauzan . (2015). *Sistem Administrasi Pengelolaan Arsip Surat Masuk Dan Surat Keluar Berbasis Web*. Universitas Muhammadiyah Ponorogo, Ponorogo.
- Wursanto, (1991), *Kearsipan 1*, Yogyakarta : Kanisius Yogyakarta.
- Azwar, S. 2013. *Tes Prestasi: Fungsi dan Pengembangan Pengukuran Prestasi Belajar Edisi II*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Brownlie, F., et al. 2003. Enhancing learning: Report of the Student Achievement Task Force. *British Columbia*, http://www.bced.gov.bc.ca/taskforce/achieve_task_rep.pdf. November 11, 2013.
- Depdiknas. 2006. *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional RI nomor 22, tahun 2006, Tentang Standar Isi*. BSNP. Jakarta: Depdiknas.
- Elliot, S. N., et. Al. 2000. *Educational psychology; effective teaching, effective learning*. Boston, USA: The McGraw-Hill Companies Inc.
- Gable, R. K. 1986. *Instrumen Development in the Affective Domain*. Boston, USA: Kluwer-Nijhoff Publishing.
- Jacobsen, D. A., Eggen, P., & Kauchak, D. 2009. *Methods for teaching*. (Terjemahan Achmad Fawaid & Koirul Anam). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Moeliono, A.M. 1990. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

- Nitko, A. J. & Susan, M. B. 2011. *Educational Assesment of Students*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education, Inc.
- Purnomo, Joko. 2011. *Membuat File Pembelajaran Dinamis dengan Wingeom*. PPPPTK Matematika.
- Rudhito, A. 2008. *Geometri dengan Wingeom*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Ruppert, S. S. 2006. Critical evidence: How the Arts Benefit Student Achievement [Versi elektronik]. *The National Assembly of State Arts Agencies*, 1-20.
- SEDL. 2006. *High-need Schools Teacher Resources and Teacher Resources and Student Achievement in Student Achievement in High-need Schools*. Austin, US: SEDL.
- Thiagarajan S., Semmel D & Semmel M. I. 1974. *Instructional Development for Training Teachers of Exceptional Children: a Sourcebook*. Bloomington, Indiana : Central for Innovation on teaching the handicaved.

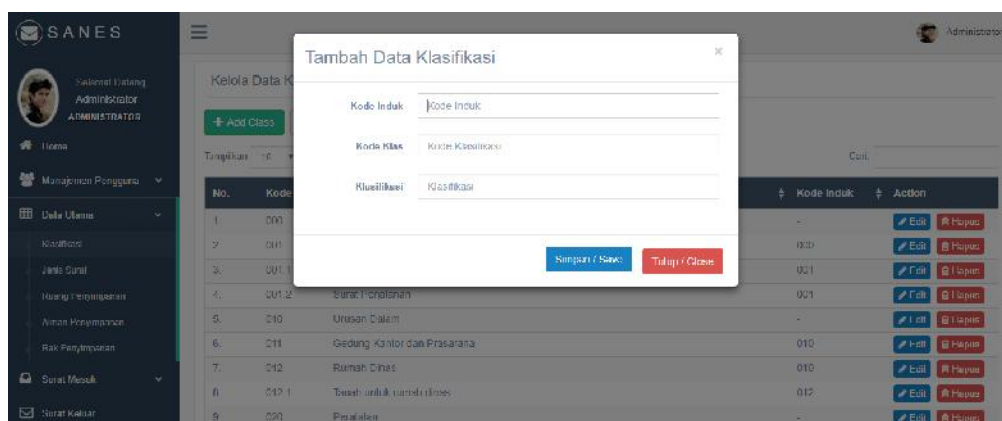
Lampiran 1. Hasil Implementasi Sistem



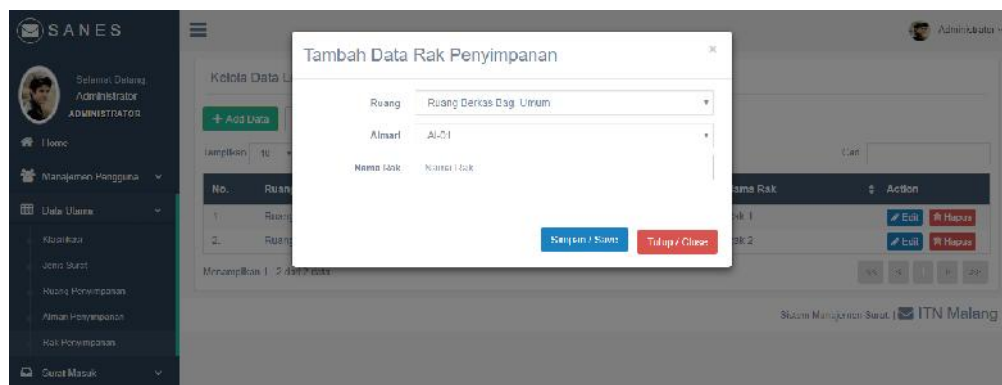
Halaman Login



Halaman Beranda



Halaman Kelola dan Input Klasifikasi Surat



Halaman Kelola dan Input Rak Penyimpanan Surat

The screenshot displays the "Input Data Surat Masuk" (Input Incoming Letter Data) form. The form is divided into two main sections: "Input Data Surat Masuk" and "Upload Berkas Surat Masuk". The "Input Data Surat Masuk" section contains the following fields: "Tg. Diterima" (Received Date) with a date picker, "Nomor Surat" (Letter Number) with a text input, "Tg. Surat" (Letter Date) with a date picker, "Klasifikasi" (Classification) with a dropdown menu showing "000 - Umum", "Dari" (From) with a text input, "Kepada" (To) with a dropdown menu showing "-Prati / Perincinan-", "Perihal" (Subject) with a text input, "Lampiran" (Attachment) with a dropdown menu showing "0" and "LDR", "Jenis Surat" (Letter Type) with a dropdown menu showing "Surat", and "Keterangan" (Remarks) with a text area. The "Upload Berkas Surat Masuk" section contains a "Select file" button. Below this is the "Lokasi penyimpanan surat masuk" (Incoming Letter Storage Location) section, which includes three dropdown menus: "Ruang" (Room) showing "Ruang berkas dag. Umum", "No. Almari" (Cabinet) showing "A1-01", and "No. Rak" (Rack) showing "Rak 1". At the bottom of the form are two buttons: "Simpan / Save" (Save) and "Tutup / Close" (Close).

Halaman Input Data Surat Masuk

The screenshot displays two side-by-side web forms. The left form, titled 'Input Data Surat Keluar', contains several input fields: 'Nomor Surat' (0000004/35 07 050/2018), 'Tgl. Surat' (yyyymmdd), 'Klasifikasi' (UUU - Umum), 'Dari' (-Pilih Pengirim-), 'Kepada' (Nama penerima), 'Alamat', 'Lembusan', 'Perihal', 'Lampiran' (0 and Lbr), 'Jenis Surat' (Surat), and 'Keterangan'. The right form, titled 'Upload Berkas Surat Keluar', features a 'Select file' button, a 'Lokasi penyimpanan surat keluar' section with dropdowns for 'Ruang' (Ruang Berkas Dag. Umum), 'No. Almari' (Al 01), and 'No. Rak' (Rak 1), and buttons for 'Simpan / Save' and 'Tutup / Close'. At the bottom right, there is a footer: 'Sistem Manajemen Surat | ITN Malang'.

Halaman Input Data Surat Keluar



Tampilan Notifikasi pada perangkat Smartphone