

EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI “SISUMAKER” PADA PENGELOLA DI DINAS KOMINFO, STATISTIKA DAN PERSANDIAN (DKSP) PROVINSI SULAWESI TENGGARA

La Ode Herman¹, Rivi Handayani²

¹Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Halu Oleo

²Dosen Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Universitas Halu Oleo

^{1,2} Jl. HEA Mokodompit, Kambu, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara 93561

* Corresponden Author E-mail: herman_halika@uho.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar (Sisumaker) dalam pengelolaan administrasi di Dinas Komunikasi, Statistika, dan Persandian (DKSP) Provinsi Sulawesi Tenggara. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, dengan pendekatan deskriptif yang melibatkan wawancara, observasi, dan analisis dokumen untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai implementasi aplikasi Sisumaker. Hasil penelitian ini menggali informasi melalui wawancara dengan pemangku kepentingan pada penelitian ini di Dinas kominfo, Statistika Dan Persandian provinsi sulawesi Tenggara, terkait Efektivitas Penggunaan Aplikasi Sisumaker. Dari hasil Analisis Temuan menunjukkan bahwa aplikasi ini secara signifikan meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan surat-menyurat, mengurangi waktu proses, serta mempermudah pencatatan dan distribusi surat. Meskipun demikian, terdapat beberapa tantangan, Adapun Tantangan utama yang diidentifikasi meliputi kendala teknis, kurangnya pemahaman pengguna terhadap fitur-fitur aplikasi yang perlu di perbaiki seperti bunyi notifikasi jika surat masuk. Meskipun aplikasi “Sisumaker” telah diterapkan, efektivitas penggunaannya masih perlu ditingkatkan agar dapat memberikan manfaat maksimal dalam pengelolaan administrasi. Penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan infrastruktur jaringan dan program pelatihan untuk pegawai agar manfaat aplikasi Sisumaker dapat dirasakan secara maksimal. Dengan demikian, aplikasi Sisumaker diharapkan dapat mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan administrasi di lingkungan pemerintahan.

Kata Kunci: *Aplikasi Isumaker, Pengelola, Pengelolaan surat*

ABSTRACT

The aim of this research is to analyze the effectiveness of using the Incoming and Outgoing Letter System (Sisumaker) application in administrative management at the Southeast Sulawesi Province Communication, Statistics and Encryption Service (DKSP). The research method used is qualitative, with a descriptive approach involving interviews, observation and document analysis to gain an in-depth understanding of the implementation of the Sisumaker application. The results of this research explore information through interviews with stakeholders in this research at the Department of Communication and Information, Statistics and Coding, Southeast Sulawesi Province, regarding the Effectiveness of Using the Sisumaker Application. The findings analysis results show that this application significantly increases efficiency and effectiveness in managing correspondence, reduces processing time, and makes recording and distribution of letters easier. However, there are several challenges. The main challenges identified include technical obstacles, lack of user understanding of application features that need to be improved, such as notification sounds when mail arrives. Even though the "Sisumaker" application has been implemented, the effectiveness of its use still needs to be improved so that it can provide maximum benefits in administrative management. This research recommends the need to improve network infrastructure and training programs for employees so that the benefits of the Sisumaker application can be felt optimally. Thus, the Sisumaker application is expected to support transparency and accountability in administrative management within the government environment.

Key Words: *Isumaker application, Manager, Mail management*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa dampak besar terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam hal pengelolaan arsip dan dokumen. Kegiatan kearsipan yang sebelumnya dilakukan secara manual kini beralih ke bentuk digital yang lebih efisien dan fleksibel. Awalnya, arsip disimpan dalam bentuk fisik menggunakan lemari, rak, dan map dokumen yang memerlukan ruang khusus serta tenaga pengelola yang cukup besar. Namun, dengan kemajuan teknologi, arsip fisik mulai tergantikan oleh sistem digital yang memungkinkan penyimpanan data dalam bentuk elektronik. Teknologi ini tidak hanya mempermudah pencarian dan pengelompokan dokumen, tetapi juga menghemat ruang dan meningkatkan kecepatan akses terhadap informasi.

Pengelolaan arsip secara digital kini menjadi praktik umum dalam berbagai institusi, termasuk sektor pemerintahan. Sistem Kearsipan berbasis digital menggunakan perangkat lunak seperti *Document Management System* (DMS), penyimpanan awan (*cloud storage*), dan dalam perkembangannya mulai memanfaatkan teknologi *blockchain* untuk menjamin keamanan data. Teknologi tersebut memungkinkan pelacakan dokumen secara *real-time*, pengaturan hak akses pengguna, serta klasifikasi otomatis yang sangat membantu dalam proses pengarsipan. Salah satu keuntungan utama dari digitalisasi arsip adalah keberlanjutan dan efisiensi operasional. Dengan sistem digital, institusi dapat mengurangi penggunaan kertas dan meminimalkan risiko kehilangan dokumen akibat kerusakan fisik atau bencana alam. Selain itu, dengan dukungan sistem *backup* otomatis dan enkripsi data, keamanan dokumen pun semakin terjamin.

Dalam konteks tata kelola pemerintahan, digitalisasi arsip menjadi bagian penting dari pengembangan *e-Government*. Berdasarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, disebutkan bahwa transformasi digital di sektor publik bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan serta layanan publik. Salah satu wujud dari transformasi ini adalah penerapan aplikasi pengelolaan surat masuk dan keluar secara elektronik, seperti aplikasi “Sisumaker” yang dikembangkan dan mulai diterapkan oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara.

Aplikasi “Sisumaker” atau Sistem Surat Masuk dan Keluar merupakan sistem yang dirancang untuk mendukung pengelolaan surat dan dokumen secara digital. Aplikasi ini mencakup fitur-fitur seperti pengelolaan surat masuk dan keluar, pengaturan data pegawai, distribusi dan disposisi surat, serta penyimpanan arsip dalam bentuk elektronik. Dengan fitur pencarian berbasis metadata dan sistem identifikasi dokumen yang rapi, “Sisumaker” memungkinkan pengguna untuk menemukan dokumen tertentu secara cepat dan efisien. Di Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo), Statistik, dan Persandian Provinsi Sulawesi Tenggara, aplikasi ini telah mulai digunakan sejak tahun 2024. Berdasarkan hasil pra survei, aplikasi ini sangat direkomendasikan oleh Pj. Gubernur sebagai solusi pengelolaan surat berbasis digital.

Namun, penggunaan “Sisumaker” juga memunculkan permasalahan tersendiri, terutama terkait standarisasi penggunaan aplikasi arsip di tingkat nasional. Berdasarkan data dari Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI), pemerintah daerah dianjurkan untuk menggunakan aplikasi “Srikandi” sebagai sistem pengarsipan resmi yang telah disepakati bersama oleh berbagai instansi pemerintah. Hal ini menimbulkan perbedaan kebijakan di tingkat pusat dan daerah yang dapat memengaruhi konsistensi dalam pengelolaan arsip pemerintah.

Salah satu penyedia informasi maupun komunikasi yang merupakan perwujudan dari *E-Government* adalah dengan mengembangkan sebuah Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar “Sisumaker” sebagai implementasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan. Aplikasi “Sisumaker” di Sulawesi Tenggara merupakan sistem Kearsipan digital yang bertujuan untuk mendukung pengelolaan dokumen dan data pegawai dengan lebih efisien.

“Sisumaker” adalah sebuah aplikasi yang dirancang untuk memfasilitasi pengelolaan surat masuk dan keluar, termasuk distribusi, disposisi, dan Kearsipan dokumen. Aplikasi ini dilengkapi dengan berbagai fitur yang mendukung manajemen surat dan persiapan dokumen secara digital, seperti pengelolaan surat masuk dan keluar, data pegawai, pengaturan tata usaha, dan super administrator.

Dengan teknologi Kearsipan elektronik, “Sisumaker” memastikan bahwa seluruh dokumen penting seperti surat keputusan, sertifikat, hingga riwayat karier pegawai dapat tersimpan dalam satu platform yang mudah diakses dan dikelola oleh instansi terkait. Selain menyederhanakan proses penyimpanan dan pengelolaan surat masuk dan keluar, aplikasi “Sisumaker” juga memiliki fitur pencarian yang memudahkan pengguna menemukan dokumen dengan cepat. Setiap dokumen yang diunggah ke dalam sistem akan memiliki identifikasi dan metadata yang lengkap, sehingga meminimalisir risiko kehilangan dan memudahkan penelusuran dokumen tertentu. Penggunaan aplikasi ini juga mendukung keamanan data pegawai, karena dokumen yang tersimpan di dalam sistem dapat dilindungi dengan sistem enkripsi, yang mengurangi potensi kebocoran data atau akses oleh pihak yang tidak berwenang.

Dengan demikian setelah peneliti mengobservasi Dinas Komunikasi dan Informatika provinsi Sulawesi Tenggara, sebagai lembaga pengelola arsip telah menggunakan aplikasi “Sisumaker” sejak tahun 2024 dan memanfaatkan aplikasi “Sisumaker” sebagai media dalam pengelola arsip secara digital. Namun dapat Dilihat berdasarkan hasil Pra Survey yang peneliti lakukan, dimana aplikasi ini sangat di rekomendasikan oleh pj. Gubernur Provinsi Sulawesi Tenggara untuk pengelolaan surat. Namun Menurut data (ANRI) Arsip Nasional Republik Indonesia Menghimbau kepada Pemerintah Daerah dan Instansi pemerintah lainnya untuk menggunakan Aplikasi Srikandi dalam mengelola surat dan Arsip Instansi Tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penggunaan aplikasi “Sisumaker” dalam pengelolaan arsip pada Dinas Kominfo Provinsi Sulawesi Tenggara. Penelitian ini akan mengeksplorasi sejauh mana aplikasi ini dapat meningkatkan efisiensi kerja pengelola arsip, kemudahan penggunaan sistem, serta dampaknya terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan.

Secara teoritis, penelitian ini berlandaskan pada pendekatan manajemen informasi digital dan konsep *e-Government* yang menekankan pentingnya penggunaan teknologi dalam meningkatkan kinerja birokrasi (Lauwrence, 2010:175). Melalui kerangka ini, teknologi informasi dipandang sebagai alat yang dapat mendorong efisiensi dan efektivitas administrasi pemerintahan, termasuk dalam hal manajemen arsip.

Dengan mempertimbangkan permasalahan dan konteks penggunaan aplikasi “Sisumaker” di lingkungan pemerintahan daerah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: bagaimana efektivitas penggunaan aplikasi “Sisumaker” pada pengguna di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tenggara

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tenggara, yang berlokasi di Kecamatan Kadia, Kota Kendari. Lokasi ini dipilih berdasarkan hasil pra-survei yang menunjukkan bahwa aplikasi “Sisumaker” direkomendasikan oleh pejabat Gubernur Sulawesi Tenggara untuk digunakan dalam pengelolaan surat dan arsip dinas. Di sisi lain, terdapat kebijakan dari Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) yang mendorong penggunaan aplikasi “Srikandi” sebagai standar nasional. Kondisi ini menjadi alasan kuat bagi peneliti untuk melakukan kajian efektivitas terhadap aplikasi “Sisumaker” yang saat ini masih digunakan secara aktif oleh instansi tersebut. Hal ini penting dikarenakan seluruh dokumen penting seperti surat keputusan, sertifikat, hingga riwayat karier pegawai dapat tersimpan dalam

satu platform yang mudah diakses dan dikelola oleh instansi terkait. Selain menyederhanakan proses penyimpanan dan pengelolaan surat masuk dan keluar, aplikasi “Sisumaker” juga memiliki fitur pencarian yang memudahkan pengguna menemukan dokumen dengan cepat. Setiap dokumen yang diunggah ke dalam sistem akan memiliki identifikasi dan metadata yang lengkap, sehingga meminimalisir risiko kehilangan dan memudahkan penelusuran dokumen tertentu. Penggunaan aplikasi ini juga mendukung keamanan data pegawai, karena dokumen yang tersimpan di dalam sistem dapat dilindungi dengan sistem enkripsi, yang mengurangi potensi kebocoran data atau akses oleh pihak yang tidak berwenang.

Subjek dalam penelitian ini adalah pegawai atau staf yang terlibat langsung dalam pengelolaan surat menyurat menggunakan aplikasi “Sisumaker”. Sedangkan informan penelitian dipilih melalui teknik *purposive sampling*, yaitu penentuan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria tersebut mencakup: pemahaman terhadap topik penelitian, keterlibatan langsung dalam operasional aplikasi, dan status sebagai pegawai atau staf tetap di lingkungan DKSP. Lima orang informan yang ditentukan adalah pejabat struktural maupun staf teknis yang sehari-hari menggunakan aplikasi tersebut, termasuk Sekretaris Dinas dan staf bidang aplikasi TIK. Lima Orang tersebut yakni Sekretaris Dinas 1 orang, Pranata Komputer Ahli Muda 1 orang, Staf Komputer ahli pertama 1 orang, Staf Bidang Aplikasi TIK 1 orang dan Staff1 orang.

Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yakni data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung di lokasi penelitian, wawancara mendalam dengan para informan, serta dokumentasi aktivitas penggunaan aplikasi. Sedangkan data sekunder bersumber dari literatur, buku, jurnal, media sosial instansi, serta dokumen internal yang relevan dengan penggunaan aplikasi “Sisumaker”.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggabungkan tiga metode utama: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung untuk mencatat aktivitas pengelolaan surat, sementara wawancara digunakan untuk menggali pendapat, pengalaman, serta tantangan dari para pengguna aplikasi. Dokumentasi digunakan sebagai pelengkap untuk memperoleh data pendukung dalam bentuk dokumen resmi dan catatan penggunaan aplikasi.

Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis melalui tiga tahap utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, peneliti menyaring dan mengelompokkan data sesuai dengan fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk naratif deskriptif agar memudahkan pembaca dalam memahami temuan. Terakhir, kesimpulan ditarik berdasarkan hasil interpretasi terhadap data yang telah dianalisis, dengan tujuan menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan.

Sebagai bagian dari desain operasional, fokus penelitian diarahkan pada enam indikator: pengelolaan surat masuk dan keluar, efisiensi waktu kerja, pencatatan dan pendistribusian surat, penyimpanan dokumen, kegiatan monitoring, serta sistem penerimaan surat otomatis.

Tabel 1. Desain Operasional Penelitian

Fokus Penelitian	Struktur Kerangka Analisis	Teknik Pengumpulan Data
Penggunaan Sisumaker untuk keefektifan	1. Pengelolaan surat masuk dan keluar	Observasi, Wawancara
	2. Efisiensi waktu kerja	Wawancara
	3. Pencatatan, pendisposisian, pendistribusian	Observasi, Dokumentasi
	4. Proses penyimpanan surat	Dokumentasi
	5. Kegiatan monitoring	Wawancara
	6. Penerimaan surat secara otomatis	Observasi

Indikator tersebut menjadi kerangka analisis yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana aplikasi “Sisumaker” mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan arsip di DKSP Provinsi Sulawesi Tenggara.

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan teknik analisis yang komprehensif, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran yang mendalam mengenai keberhasilan dan tantangan dalam penerapan aplikasi “Sisumaker” sebagai solusi manajemen surat dan arsip digital di instansi pemerintahan daerah.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Arifin (2019), pengelolaan surat adalah suatu proses sistematis dalam penerimaan, pencatatan, penyimpanan, pengendalian, serta pendistribusian surat masuk dan keluar agar informasi dapat tersampaikan dengan efektif dan efisien dalam suatu organisasi. Pengelolaan surat yang baik akan meningkatkan ketertiban administrasi serta mendukung kelancaran komunikasi dan pengambilan keputusan. (Administrasi Perkantoran, Vol. 7, No. 2, 2019). “Sisumaker” (Sistem Surat Masuk dan Keluar) adalah aplikasi yang digunakan untuk mengelola administrasi surat-menyurat secara elektronik dalam suatu instansi pemerintahan atau organisasi. Aplikasi ini umumnya digunakan oleh instansi pemerintahan, termasuk Dinas Komunikasi, Statistika, dan Persandian, untuk mendukung pengelolaan administrasi yang lebih efektif dan berbasis teknologi informasi. Sama halnya seperti yang dikatakan oleh ibu lili putri selaku admin TU yang mengelola aplikasi “Sisumaker” pada dinas kominfo, Terkait proses pengiriman surat beliau mengatakan bahwa:

“sebagai pengelola mengatur proses surat masuk, surat keluar hingga di arsipkan, dan selanjutnya untuk pengiriman antara surat yang melalui proses dari Admin TU, selanjutnya di kirimkan kepada kasubak, selanjutnya di kirimkan lagi kepada ibu sekdis dan ibu sekdis mengirimkan ke pa kadis, Setelah pak kadis setuju surat tersebut akan di kembalikan ke saya selaku admin TU, setelah admin Tu merangkai barcode dan nomor suratnya admin Tu kembali mengirim ke pak kadis dan pak kadis akan melakukan pasparase. Dan setelah surat tersebut di pasparase surat tersebut akan di salurkan kemana surat tersebut akan di salurkan.”(wawancara,10 Februari 2025)

Dari pernyataan hasil wawancara kepada ibu lili putri selaku admin TU pada DKSP Provinsi Sulawesi Tenggara Mengenai prosedur pengelolaan surat menyatakan bahwa Dalam pengelolaan surat menggunakan aplikasi „Sisumaker,“ kami menjalankan alur kerja yang sistematis dan berjenjang. Setiap surat yang masuk akan dicatat terlebih dahulu oleh Admin TU, kemudian diverifikasi oleh Kasubag sebelum diteruskan ke Sekdis dan Kadis untuk persetujuan.

Dengan adanya sistem ini, setiap surat dapat ditelusuri dengan jelas, mulai dari penerimaan hingga distribusi.

Salah satu keunggulan dari „Sisumaker“ adalah kemampuannya dalam memberikan nomor surat secara otomatis, menambahkan barcode, serta menggunakan paraf digital. Hal ini sangat membantu kami dalam memastikan bahwa setiap dokumen yang diproses tetap akurat dan valid. Dengan sistem ini, pekerjaan menjadi lebih efisien dan risiko kehilangan dokumen dapat diminimalkan. Hal ini juga seperti yang dikatakan oleh ibu Juniati Asisah putri selaku Pranata Komputer Ahli Muda yang mengelola aplikasi “Sisumaker” Juga pada dinas kominfo, mengatakan:

“Sebagai petugas komputer, dalam pengelolaan surat di aplikasi “Sisumaker” adalah memastikan setiap surat yang masuk dan keluar melalui tahapan yang sesuai dengan prosedur. Prosesnya dimulai dari penerimaan surat oleh Admin TU, kemudian surat tersebut diteruskan kepada Kasubag untuk diperiksa. Setelah itu, Kasubag mengirimkan surat ke Sekretaris Dinas (Sekdis) untuk diperiksa kembali sebelum diteruskan ke Kepala Dinas (Kadis). Jika surat sudah disetujui oleh Kadis, maka surat dikembalikan kepada Admin TU untuk diberikan barcode dan nomor surat resmi. Setelah proses tersebut selesai, surat dikirim kembali ke Kadis untuk dilakukan paraf digital atau pasparase. Setelah pasparase selesai, surat akan didistribusikan sesuai dengan tujuan pengirimannya melalui sistem yang sudah ditentukan.”(wawancara,10 Februari 2025).

Pendapat ibu juniati asisah, SS , selaku Pranata Komputer Ahli Muda yang mengelola aplikasi “Sisumaker” Juga pada dinas kominfo Terungkap bahwa Sejak menggunakan aplikasi „Sisumaker,“ kami merasakan perubahan yang signifikan dalam pengelolaan surat. Prosesnya kini lebih cepat dan transparan karena setiap surat yang masuk dan keluar dapat dipantau secara digital. Kami tidak lagi harus mencatat secara manual, karena sistem ini sudah menyediakan fitur pencatatan otomatis yang memudahkan pekerjaan kami.

Selain itu, aplikasi ini juga memastikan bahwa surat yang kami proses sudah melalui tahapan yang sesuai dengan standar administrasi. Dengan adanya barcode dan paraf digital, dokumen menjadi lebih aman dan terhindar dari kesalahan dalam pendistribusian. Secara keseluruhan, sistem ini sangat membantu kami dalam menjalankan tugas administrasi dengan lebih efektif dan tertata.”

Berdasarkan pernyataan dari Ibu Lili Putri dan Ibu Juniati Asisah, SS dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi *Sisumaker* telah membawa perubahan positif dalam pengelolaan surat di instansi mereka. Sistem ini memastikan bahwa setiap surat diproses secara sistematis dan berjenjang, mulai dari pencatatan oleh Admin TU hingga persetujuan oleh Kadis.

Keunggulan utama *Sisumaker* terletak pada fitur digitalnya, seperti pencatatan otomatis, pemberian nomor surat, barcode, serta paraf digital. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam administrasi, tetapi juga menjamin akurasi dan transparansi dalam pengelolaan dokumen. Dengan adanya sistem ini, risiko kesalahan dan kehilangan dokumen dapat diminimalkan, sehingga proses birokrasi menjadi lebih cepat, aman, dan tertata dengan baik

Selanjutnya terkait aplikasi “Sisumaker” apakah cukup mempermudah dalam pengelolaan surat, dan terkait kendala teknis atau administratif hal ini juga di sampaikan oleh ibu lili putri selaku admin tu yang mengelola aplikasi “Sisumaker” dinas kominfo mengatakan:

“Ya, aplikasi “Sisumaker” cukup mempermudah pengelolaan surat karena menyediakan fitur digitalisasi, pencatatan, dan pengarsipan surat secara sistematis. Dengan “Sisumaker” , surat dapat dibuat, dikirim, dan dilacak dengan lebih cepat serta terorganisir, mengurangi risiko kehilangan atau keterlambatan. Selain itu, fitur otomatisasi dan pencarian dokumen memudahkan akses serta meningkatkan efisiensi kerja, terutama dalam instansi yang menangani banyak surat setiap hari. Namun, beberapa kendala teknis yang mungkin terjadi antara lain gangguan sistem, atau keterbatasan akses bagi pengguna tertentu. Dari sisi administratif, kendala yang bisa muncul meliputi resistensi terhadap perubahan dari sistem manual ke digital, serta kebijakan internal yang belum sepenuhnya mendukung digitalisasi surat- menyurat.”(wawancara,10 Februari 2025)

Dari pernyataan hasil wawancara kepada ibu lili putri selaku admin TU pada DKSP Provinsi Sulawesi Tenggara terungkap bahwa Dari pengalaman kami dalam menggunakan aplikasi *Sisumaker*, sangat jelas bahwa sistem ini memberikan banyak kemudahan dalam pengelolaan surat. Pencatatan, pengarsipan, hingga pemantauan surat dapat dilakukan lebih cepat dan terorganisir dibandingkan dengan metode manual. Dengan adanya fitur seperti nomor surat otomatis, barcode, dan paraf digital, proses administrasi menjadi lebih efisien dan transparan.

Namun, dalam pelaksanaannya kami masih menghadapi beberapa kendala. Terkadang ada gangguan teknis yang menyebabkan keterlambatan dalam pemrosesan surat. Selain itu, masih ada beberapa pegawai yang merasa kesulitan dalam beradaptasi dengan sistem ini, terutama mereka yang sudah terbiasa dengan metode manual. Oleh karena itu, kami berharap ada peningkatan dalam dukungan teknis serta pelatihan bagi pengguna agar semua pegawai bisa lebih memahami dan memanfaatkan sistem ini secara optimal.”

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh ibu juniati asisah selaku pranata komputer ahli pertama yang juga menggunakan aplikasi “Sisumaker” dinas kominfo, statistika dan persandian (DKSP) provinsi sulawesi tenggara, mengatakan:

“Untuk aplikasi “Sisumaker” sendiri cukup mempermudah dalam hal Pengelolaan surat, Entah itu Surat masuk maupun surat keluar. Karena dalam aplikasi ini sudah tersedia beberapa fitur yang mempermudah pengelolaannya seperti fitur digitalisasi, pencatatan dan pengarsipan surat. Namun dalam Hal ini masih jugas terdapat beberapa kendala umum seperti gangguan sistem atau jaringan, atau juga keterbatasan pengguna tertentu”(wawancara, 10 February 2025).

Pernyataan Ibu Juniati Asisah, SS pranata komputer ahli muda terungkap bahwa “Aplikasi Sisumaker benar-benar membantu kami dalam mengelola surat dengan lebih cepat dan terstruktur. Dengan sistem digital ini, kami tidak lagi harus mencatat surat secara manual, sehingga pekerjaan menjadi lebih efisien dan risiko kehilangan dokumen dapat diminimalkan. Selain itu, adanya fitur pemantauan surat membuat alur distribusi menjadi lebih jelas dan terkontrol.

Namun, kami juga menyadari bahwa masih ada tantangan dalam implementasi aplikasi ini. Gangguan sistem yang terjadi sewaktu-waktu bisa menghambat pekerjaan, dan belum semua pegawai memiliki pemahaman yang cukup tentang cara penggunaan Sisumaker. Beberapa di antaranya masih merasa nyaman dengan cara lama dan kurang siap beralih ke sistem digital. Agar aplikasi ini benar-benar efektif, kami berharap ada peningkatan dalam akses sistem, pelatihan yang lebih intensif, serta kebijakan internal yang lebih mendukung proses digitalisasi ini.”

Berdasarkan Hasil pernyataan beberapa informan, dalam pengelolaan surat menggunakan aplikasi “sisumaker” dapat Penulis Simpulkan bahwa meskipun aplikasi “sisumaker” sangat bermanfaat dalam meningkatkan efisiensi administrasi, masih ada beberapa tantangan yang perlu diatasi. Dukungan teknis, pelatihan yang lebih intensif, serta kebijakan yang mendukung transisi ke sistem digital menjadi faktor penting dalam memastikan aplikasi ini dapat berjalan secara optimal.

Penggunaan aplikasi Sisumaker dalam pengelolaan surat pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (DKSP) Provinsi Sulawesi Tenggara. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung dan wawancara terhadap lima informan yang terlibat aktif dalam operasional penggunaan aplikasi. Hasil penelitian menggambarkan bahwa Sisumaker memberikan dampak positif terhadap berbagai aspek pengelolaan administrasi surat, mulai dari pencatatan, disposisi, distribusi, hingga penyimpanan dan keamanan dokumen.

Indikator pengelolaan surat, sebagai dimensi utama dalam penelitian ini, mencakup seluruh tahapan siklus persuratan dari mulai surat diterima hingga penyimpanannya. Aplikasi Sisumaker terbukti mampu menyederhanakan proses ini melalui digitalisasi dokumen dan automasi alur kerja. Setiap surat yang masuk langsung dicatat secara digital, diberi metadata, dan dapat dilacak oleh pengguna berdasarkan waktu masuk, pengirim, maupun tujuan disposisinya. Proses ini menjadikan sistem pengelolaan surat menjadi lebih terstruktur, sistematis, dan mudah diakses kembali.

Dalam konteks ini, pengelolaan surat tidak hanya mencakup teknis pencatatan dan penyimpanan, tetapi juga pelacakan status surat (*tracking*), pemberian otorisasi (hak akses pengguna), serta notifikasi otomatis kepada pihak terkait. Fitur-fitur ini memudahkan pengelola dalam memantau surat aktif dan inaktif, memverifikasi tindak lanjut dari surat penting, dan mengelola dokumen dengan lebih transparan.

Kedua, dari aspek efisiensi waktu, ditemukan bahwa aplikasi Sisumaker secara signifikan mempercepat alur kerja dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya. Proses yang biasanya membutuhkan waktu berjam-jam kini dapat diselesaikan dalam hitungan menit. Hal ini dikarenakan semua surat masuk langsung tercatat dalam sistem, diberi identifikasi otomatis, dan langsung didisposisikan secara digital. Proses ini tidak hanya mempercepat tetapi juga mempermudah pelacakan surat karena seluruh aktivitas tercatat secara sistematis.

Ketiga, terkait pencatatan dan pendistribusian surat, aplikasi Sisumaker menyediakan sistem barcode, paraf digital, dan pengelompokan otomatis. Hal ini sangat membantu pengguna dalam memastikan setiap dokumen berada di jalur disposisi yang tepat. Menurut wawancara dengan staf teknis, sistem ini meminimalisir risiko kehilangan dokumen dan mempercepat alur penyampaian informasi antar bagian.

Keempat, dari aspek penyimpanan, seluruh surat masuk dan keluar tersimpan secara digital dan dapat diakses kembali dengan mudah menggunakan fitur pencarian. Ini menjadikan pengarsipan lebih rapi dan efisien dibanding sistem kertas yang memerlukan ruang fisik dan pengelolaan manual.

Kelima, dari sisi keamanan dokumen, sistem Sisumaker menyediakan fitur enkripsi serta hak akses berdasarkan level pengguna. Hal ini menjaga keamanan dokumen sensitif dari akses tidak sah. Selain itu, terdapat sistem *backup* otomatis yang menjaga data tetap tersedia meskipun terjadi gangguan sistem atau kerusakan perangkat.

Keenam, ditemukan pula beberapa kendala dalam implementasi, seperti gangguan teknis sistem, kurangnya pelatihan pengguna baru, serta ketergantungan pada jaringan internet yang stabil. Beberapa informan menyampaikan bahwa pada awal penerapan, terjadi resistensi dari pegawai yang belum terbiasa dengan sistem digital. Untuk memperjelas hasil tersebut, berikut disajikan dalam bentuk tabel:

Tabel 2 Temuan Utama Penggunaan Aplikasi Sisumaker

No	Indikator	Temuan Utama
1	Pengelolaan Surat	Proses pengelolaan dokumen lebih sistematis, dengan pelacakan dan disposisi otomatis
2	Efisiensi Waktu	Proses pengelolaan surat lebih cepat, tanpa keterlambatan proses
3	Akurasi dan Otomatisasi Sistem	Pencatatan dan disposisi otomatis, namun masih terkendala input manual
4	Keamanan Arsip	Dukungan enkripsi, kontrol akses, dan backup otomatis
5	Pencarian dan Penyimpanan Dokumen	Dokumen mudah dicari berdasarkan metadata dan kode unik
6	Kendala Implementasi	Gangguan sistem, kurang pelatihan, dan keterbatasan infrastruktur

Sumber: Data hasil observasi dan wawancara, 2025

Pembahasan

Penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi Sisumaker memberikan kontribusi signifikan terhadap efektivitas pengelolaan surat di DKSP Provinsi Sulawesi Tenggara. Temuan ini sejalan dengan teori efektivitas sistem informasi oleh Read dan Ginn (2016), yang menilai sistem berdasarkan efisiensi, akurasi, dan kontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi. Aplikasi Sisumaker telah mampu meningkatkan efisiensi operasional dengan mempercepat alur pengelolaan surat secara signifikan. Ini memperkuat pandangan bahwa penerapan sistem digital dalam administrasi publik dapat meningkatkan produktivitas serta akuntabilitas birokrasi (Lauwrence, 2010:175).

Indikator pengelolaan surat dalam konteks ini menjadi fondasi utama keberhasilan penerapan Sisumaker, karena mencakup seluruh rangkaian proses tata naskah dinas, mulai dari penerimaan surat, pencatatan, disposisi, pendistribusian, hingga penyimpanan dan pemantauan tindak lanjut. Sistem ini menyediakan fitur pencatatan otomatis terhadap surat masuk yang dilengkapi metadata seperti waktu, asal surat, serta tujuan penanganan. Fitur ini membuat setiap dokumen terdokumentasi dengan rapi dan dapat dilacak secara sistematis. Tidak hanya itu, dalam hal disposisi, aplikasi memungkinkan pimpinan memberikan instruksi digital yang langsung diteruskan kepada pegawai terkait tanpa harus mencetak dan mendistribusikan surat secara manual, sehingga mempercepat proses kerja dan mengurangi penggunaan kertas.

Sistem paraf digital, disposisi otomatis, dan identifikasi dokumen secara sistematis menunjukkan bahwa aplikasi ini mampu menggantikan sistem manual yang rentan terhadap keterlambatan dan kesalahan. Kelebihan lain yang diperoleh dari digitalisasi surat adalah kemudahan akses dan pencarian dokumen berbasis metadata. Hal ini mendukung efisiensi kerja para pegawai, terutama saat dokumen perlu ditemukan kembali dalam waktu cepat, sebuah tantangan besar dalam sistem kearsipan manual.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan aplikasi tidak semata-mata ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia. Masalah seperti kurangnya pelatihan dan resistensi terhadap perubahan teknologi menunjukkan bahwa keberhasilan sistem digital juga sangat dipengaruhi oleh faktor kultural dan manajerial. Dalam penelitian sebelumnya oleh Gunawan (2021), ditemukan bahwa penerapan sistem informasi di lembaga publik sering gagal karena minimnya pemahaman teknis di kalangan pengguna. Hal ini tampak pula dalam penelitian ini, di mana beberapa pegawai mengalami kendala dalam mengoperasikan sistem secara optimal.

Tantangan lain adalah keterbatasan infrastruktur jaringan dan dukungan teknis. Beberapa informan mengeluhkan sistem yang terkadang lambat saat digunakan secara bersamaan oleh banyak pengguna. Ini mengindikasikan pentingnya pengembangan kapasitas sistem serta integrasi yang baik dengan server yang andal.

Di sisi lain, walaupun Sisumaker terbukti efektif, terdapat ketidaksesuaian dengan kebijakan nasional terkait penggunaan aplikasi Srikandi. Ini menjadi isu penting dalam konteks kebijakan publik, di mana harmonisasi antara sistem daerah dan sistem nasional sangat dibutuhkan. Ketidaksesuaian ini menunjukkan perlunya evaluasi lebih lanjut terhadap arah kebijakan digitalisasi arsip nasional agar tetap fleksibel terhadap inovasi yang sudah berjalan di daerah.

Dengan mempertimbangkan semua temuan tersebut, maka dapat dipahami bahwa efektivitas penggunaan aplikasi Sisumaker cukup tinggi dalam konteks lokal, meskipun masih diperlukan upaya peningkatan dari sisi SDM, infrastruktur, dan harmonisasi kebijakan. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam literatur pengelolaan arsip digital, khususnya dalam konteks pemerintahan daerah di Indonesia yang tengah bertransisi menuju sistem *e-Government* yang lebih terintegrasi.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan melalui observasi dan wawancara dengan para pengelola serta pemangku kepentingan di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (DKSP) Provinsi Sulawesi Tenggara, dapat disimpulkan bahwa efektivitas penggunaan aplikasi "Sisumaker" dalam pengelolaan administrasi surat telah memberikan dampak positif, khususnya dalam hal kemudahan akses, percepatan proses birokrasi, serta peningkatan transparansi dan akurasi data. Namun demikian, efektivitas tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih dihadapkan pada sejumlah tantangan, seperti kendala teknis, keterbatasan pemahaman pengguna terhadap fitur-fitur aplikasi, serta rendahnya kesadaran akan pentingnya pemanfaatan teknologi dalam administrasi pemerintahan. Permasalahan seperti belum berfungsinya notifikasi otomatis surat masuk dan kurangnya pelatihan teknis bagi pengguna menunjukkan bahwa perlu dilakukan peningkatan baik dari sisi infrastruktur maupun sumber daya manusia. Untuk itu, penguatan kompetensi pegawai, peningkatan pendampingan teknis, serta pengembangan sistem yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna menjadi langkah strategis yang harus segera diwujudkan guna mengoptimalkan manfaat aplikasi ini. Di masa mendatang, implementasi pembaruan sistem serta penyesuaian terhadap dinamika kebutuhan organisasi akan menjadi bagian penting dari upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan administrasi di lingkungan DKSP Provinsi Sulawesi Tenggara.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan kebijakan e-government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 4(4), 1593.
- Aswati, Alam, S., & Larisu, Z. (2019). Provinsi Sulawesi Tenggara: Analysis of computerized system in improving the employees work effectiveness of regional library and archives office of Southeast. *Jurnal*, 10(1), 11–20.
- Fadhli, M. (2021). Manajemen arsip statis sebagai upaya pelestarian informasi lembaga pemerintahan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi. *Shaut Al-Maktabah: Jurnal Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi*, 13(2), 194–203.
- Heeks, R. (2020). Understanding e-governance for development. *SSRN Electronic Journal*.
- Juniati, J., & Nurdiansyah, A. (2023). Pola pengelolaan arsip secara digital dalam mendukung efektivitas organisasi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bontang. *IKOMIK: Jurnal Ilmu Komunikasi dan Informasi*, 3(1), 28–37.
- Lawrence, W. S. (2010). Do we need bigger buckets or better search engines: The challenge of unlimited storage and semantic web search for records management. *Records Management Journal*, 20(2), 172–181.
- Purwati, L. (2024). Pengaruh penggunaan dan keefektifan aplikasi Srikandi terhadap sistem persuratan di organisasi perangkat daerah (OPD) kecamatan di Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 26(1), 77–85.
- Read, J., & Ginn, M. (2016). *Records Management*. Mason: Thomson South Western.
- Sujarwani, R., Suherry, & Nitrisari, N. (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 Raja Haji*, 3(2), 787–801.
- Sunarto, I. (2015). Efektivitas pelayanan pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kecamatan Tenggarong Seberang. *eJournal Administrasi Negara*, 3(4), 1130–1144.
- Yunda, N. R., Sukaesih, S., & Prahatmaja, N. (2022). Pengelolaan arsip dinamis dalam menunjang tertib administrasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung. *Nautical: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(7), 638–648.