

PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN KELUAR MENGGUNAKAN SISTEM SISUMAKER DI SEKRETARIAT DAERAH KANTOR PUSAT PEMERINTAH KOTA TANGERANG SELATAN

Fridolina Harjum^{1*}, Hanifah Khoiriyah², Salmaa Yuninda Azmi³, Viera Seasaki⁴
^{1,2,3,4} Administrasi Perkantoran D-III, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pamulang
*E-mail : vseasaki09@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini membahas pengelolaan surat masuk dan keluar di Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Tangerang Selatan melalui penerapan sistem SISUMAKER (Sistem Informasi Surat Masuk dan Keluar). Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi administrasi persuratan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Metode yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan studi literasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SISUMAKER mampu mempercepat distribusi surat, mempermudah pelacakan dokumen, dan mengurangi risiko kesalahan pencatatan. Namun, ditemukan kendala seperti gangguan jaringan, keterbatasan perangkat, dan kurangnya pelatihan pengguna. Untuk itu, diperlukan peningkatan infrastruktur dan kompetensi SDM agar sistem dapat dioptimalkan secara maksimal.

Kata-kata Kunci: surat masuk, surat keluar, administrasi digital

ABSTRACT

This study discusses the management of incoming and outgoing mail at the Regional Secretariat of the South Tangerang City Government through the implementation of the SISUMAKER (Incoming and Outgoing Mail Information System) system. This system aims to improve the efficiency of mail administration by utilizing information technology. The methods used are observation, interviews, and literacy studies. The results of the study show that SISUMAKER is able to accelerate letter distribution, facilitate document tracking, and reduce the risk of recording errors. However, obstacles were found such as network disruptions, limited devices, and lack of user training. For this reason, it is necessary to improve infrastructure and HR competency so that the system can be optimized optimally.

Keywords: incoming mail, outgoing mail, digital administration

PENDAHULUAN

Instansi pemerintah berperan krusial dalam menjalankan fungsi-fungsi pelayanan publik dan pengelolaan sumber daya di masyarakat. Struktur organisasi pemerintahan yang kompleks membutuhkan sistem administrasi yang efektif untuk memastikan bahwa setiap kegiatan dapat terlaksana dengan baik. Administrasi, dalam konteks ini, bukan hanya sekadar dukungan administratif, tetapi juga merupakan penggerak utama dalam mengelola informasi dan komunikasi, yang menjadi dasar bagi pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan.

Salah satu aspek vital dalam administrasi pemerintahan adalah pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Surat masuk mencakup berbagai jenis dokumen yang

diterima oleh instansi, baik dari masyarakat, lembaga lain, maupun individu. Surat ini bisa berupa permohonan, laporan, atau informasi penting lainnya yang harus diproses dengan seksama. Proses pengelolaan surat masuk yang baik meliputi pencatatan, penyortiran, dan penyaluran kepada pihak-pihak yang berwenang, serta memastikan bahwa setiap informasi yang diterima ditindaklanjuti dengan cepat dan akurat. Sebaliknya, surat keluar berfungsi sebagai alat komunikasi resmi dari instansi kepada publik atau pihak lain. Surat keluar bisa berupa keputusan, pemberitahuan, atau hasil dari tindak lanjut surat masuk. Proses pengeluar surat yang terencana dan efisien sangat penting untuk menjaga citra positif instansi di mata masyarakat. Ketepatan dan kejelasan dalam menyampaikan informasi melalui surat keluar dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap instansi.

Selain itu, perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam pengelolaan surat. Sistem manajemen dokumen berbasis digital memungkinkan instansi untuk menyimpan dan mengakses surat dengan lebih cepat dan efisien. Namun, penerapan teknologi ini juga memerlukan pemahaman yang baik dari staf mengenai cara penggunaannya serta kebijakan keamanan informasi yang harus diikuti.

Dalam konteks pemerintahan yang semakin menekankan pada partisipasi masyarakat dan keterbukaan informasi, pengelolaan surat masuk dan keluar yang efisien menjadi semakin penting. Hal ini berimplikasi pada peningkatan akuntabilitas, transparansi, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, pengelolaan administrasi surat yang baik tidak hanya berkontribusi pada kelancaran operasional instansi, tetapi juga mendukung tercapainya tujuan pembangunan yang berkelanjutan dan menciptakan hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat.

Pengelolaan surat masuk dan keluar merupakan komponen vital dalam administrasi pemerintahan, termasuk di Sekretariat daerah Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Pengelolaan surat manual menghadapi berbagai tantangan seperti tingginya risiko kesalahan manusia dan keterlambatan pendistribusian surat, yang dapat menghambat pelaksanaan tugas administrasi dan pelayanan publik. Untuk mengatasi masalah ini, Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan

mengadopsi SISUMAKER (Sistem Surat Masuk dan Keluar), sebuah sistem informasi berbasis teknologi yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan surat. SISUMAKER memungkinkan pencatatan, pelacakan, dan pengarsipan surat secara elektronik, sehingga mengurangi risiko kesalahan dan keterlambatan.

Dalam rangka mengembangkan sekretariat daerah Pemerintah Kota Tangerang Selatan, seluruh instansi pemerintah wajib menerapkan (Sistem Informasi Surat Masuk dan Surat Keluar) SISUMAKER dalam pengelolaan sumber daya manusia menurut Undang-Undang (UU) yang berlaku. SISUMAKER adalah aplikasi yang digunakan untuk membantu dalam melakukan pengolahan persuratan yang diperlukan untuk mengurangi ketergantungan terhadap pemerintah pusat dan memperdayakan SDM di daerah. Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 4 Tahun 2016 mengatur tentang SISUMAKER pada pemerintah kota Tangerang Selatan.

Penelitian ini dilakukan dikarenakan penulis melihat masih ada beberapa kekurangan pada pengelolaan surat masuk dan keluar melalui SISUMAKER misalnya adanya keterbatasan teknologi, seperti jaringan yang tidak stabil dan komputer yang sering *offline*, yang menyebabkan gangguan kinerja. Kurangnya pelatihan bagi pengguna yang mengakibatkan kesalahan dalam pengoperasian sistem. Dan tingginya volume surat yang tidak seimbang dengan jumlah staf, sehingga seringkali surat tidak segera ditangani dan proses disposisi menjadi terlambat. Pengelola menurut Hasibuan (2016), mendefinisikan pengelolaan sebagai suatu proses yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Menurutnya, pengelolaan merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk mengoordinasikan sumber daya manusia, keuangan, material, dan teknologi agar hasil yang diperoleh sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Rosyidi (2015:177), pengelolaan adalah proses dan kegiatan pelaksanaan usaha memimpin dan menunjukkan arah penyelenggaraan tugas suatu organisasi di dalam mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Follet (2015:177), pengelolaan adalah seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Suatu kegiatan yang memiliki tujuan tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya pengelolaan yang benar. Tidak adanya pengelolaan yang baik ini dengan sendirinya dapat menghambat tercapainya tujuan yang hendak dicapai.

Tujuan pengelola menurut Setyawati (2021) adalah agar segenap sumber daya yang ada seperti, sumber daya manusia, peralatan atau saran yang ada dalam suatu organisasi dapat digerakan sedemikian rupa, sehingga dapat menghindari dari segenap pemborosan waktu, tenaga dan materi guna mencapai tujuan yang diinginkan.

Pengelola dibutuhkan dalam semua organisasi, karena tanpa adanya pengelolaan atau manajemen semua usaha akan sia-sia dan mencapai tujuan akan lebih sulit. Ada beberapa tujuan pengelolaan : untuk menetapkan tujuan organisasi berdasarkan visi dan misi, untuk menjaga keseimbangan diantara tujuan-tujuan, sasaran – sasaran dan kegiatan – kegiatan yang saling bertentangan dari pihak yang bekepentingan dalam suatu organisasi.

Terkait surat menurut Rasto (2015) pengertian surat ialah suatu organisasi merupakan kelompok individu yang bekerja secara interdependensi menuju suatu tujuan, individu akan dapat bekerja secara interdependensi hanya melalui komunikasi. Komunikasi yang efektif sangat penting bagi sebuah organisasi. Komunikasi yang efektif terjadi apabila informasi atau pesan yang disampaikan oleh pengirim pesan dapat dimaknai sama oleh penerima pesan.

Menurut Halimah (2018:6.3) surat adalah alat komunikasi tertulis yang berasal dari satu pihak dan ditujukan kepada pihak lain untuk menyampaikan berita. Dengan demikian, jelas bahwa surat sangat penting artinya dalam membantu memperlancar tercapainya tujuan organisasi. Oleh karena itu, perlu diusahakan agar dapat membuat surat dengan baik, sebab penilaian negatif terhadap surat akan dapat mempengaruhi citra organisasi.

Surat sendiri menurut Mariskha (2015: 2) berpendapat bahwa surat adalah alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan pesan kepada pihak lain, yang memiliki persyaratan khusus yaitu penggunaan kode dan notasi (lampiran dan

perihal) penggunaan kertas, penggunaan model dan bentuk, pemakaian bahasa yang khas serta pencantuman tanda tangan.

Menurut Joko Agus Prawono (2015;27) surat masuk yaitu semua surat yang dialamatkan, ditunjukan dan diterima oleh organisasi, perusahaan atau instansi, baik yang berasal dari perorangan maupun dari suatu organisasi perusahaan instansi dan lainnya. Sedangkan surat keluar merupakan surat yang dikeluarkan oleh instansi. Sebuah instansi memiliki banyak surat masuk dan surat keluar, dengan banyaknya surat masuk dan surat keluar maka memerlukan pengelolaan surat supaya semua surat masuk dan surat keluar dapat tersusun dan dapat digunakan jika digunakan. (Hariadi, 2021: 246-247)

Tujuan diterapkannya Sistem SISUMAKER adalah dalam rangka pelaksanaan pemerintahan berbasis elektronik guna menunjang kelancaran tugas penyelenggaraan pemerintahan di bidang tata surat masuk dan surat keluar agar dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien sesuai dengan kondisi dan kebutuhan instansi di Lingkungan Pemerintah Kota Tangerang Selatan, maka perlu adanya Sistem Informasi Surat Masuk dan Surat Keluar Pemerintah Kota Tangerang Selatan Penyelenggaraan Pemerintahan yang baik (*good governance*) telah menjadi komitmen bersama seluruh jajaran Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Adanya kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat mendorong Pemerintah Kota Tangerang Selatan untuk terus meningkatkan kinerja serta perbaikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka implementasi *e - government*. Untuk mendukung hal tersebut, dibutuhkan kecepatan dan keterpaduan pertukaran informasi dan data antar Satuan Kerja Perangkat Daerah melalui implementasi aplikasi Sisumaker yang berbasis teknologi informasi. Aplikasi SISUMAKER adalah bagian dari reformasi birokrasi, karena berdampak pada tuntutan perencanaan kerja yang lebih detail, sistimatis, kronologis dan terukur. Tata kelola Surat Masuk dan Surat Keluar secara elektronik agar lebih efektif, efisien, terencana dan akuntabel.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah wawancara, observasi dan riset kepustakaan. Menurut Sugiyono (2018:224), "Metode pengumpulan data adalah langkah paling penting dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah

untuk memperoleh data yang tepat, sehingga tanpa pemahaman tentang metode pengumpulan data, peneliti tidak akan mampu mengumpulkan data yang sesuai dengan kriteria yang ada."

Data yang penulis gunakan dalam mengumpulkan informasi serta data untuk penelitian ini berasal dari sejumlah sumber yang dijelaskan secara rinci sebagai berikut: (1) Observasi, seperti yang dinyatakan oleh Sutrisno Hadi dalam (Sugiyono, 2018:145), bahwa "Observasi adalah proses yang rumit yang terdiri dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua aspek yang paling penting adalah proses pengamatan dan ingatan." Morissan (2017:143) juga menjelaskan bahwa observasi atau pengamatan adalah aktivitas sehari-hari manusia dengan memanfaatkan indera sebagai alat utamanya. Dengan kata lain, observasi menunjukkan kemampuan individu untuk memanfaatkan pengamatannya melalui aktivitas indra. Dalam konteks ini, indra digunakan untuk menangkap fenomena yang diamati. Apa yang diamati kemudian dicatat dan catatan tersebut selanjutnya dianalisis.

Dari segi cara pelaksanaan pengumpulan data, observasi dapat dibedakan menjadi observasi partisipan dan observasi non-partisipan. Observasi partisipan peneliti terlibat dalam aktivitas sehari-hari orang yang diamati atau yang dijadikan sumber data penelitian. Sambil melakukan observasi, peneliti turut berpartisipasi dalam aktivitas yang dilakukan oleh sumber data dan merasakan pengalaman baik maupun buruk. Dengan cara ini, data yang diperoleh menjadi lebih lengkap dan tajam, serta peneliti dapat memahami makna dari setiap perilaku yang muncul. Sebaliknya, teknik pengumpulan data observasi non-partisipan adalah kebalikan dari observasi partisipan, di mana peneliti tidak terlibat dalam aktivitas objek yang ditelitinya. Peneliti berperan sebagai pengamat yang hanya menganalisis data yang dicatat atau dilihat dan kemudian menarik kesimpulan tentang objek yang ditelitinya. Dengan teknik ini, pengamat tidak akan mendapatkan data yang mendalam seperti yang diperoleh melalui observasi partisipan, karena peneliti hanya mengamati saja. Berbeda dengan observasi partisipan, di mana peneliti terlibat langsung dalam lingkungan objek, sehingga data yang didapatkan bisa lebih akurat dan mendalam.

Dalam penelitian ini diterapkan teknik observasi partisipan. Pelaksanaan

penelitian ini dilakukan di Sekretariat Daerah Kantor Pusat Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Penulis melakukan pengamatan terhadap aktivitas kerja yang berlangsung, seperti melihat bagaimana dunia kerja yang sebenarnya. Di Kantor Walikota Tangerang Selatan ini penulis juga diajarkan kurang lebih ilmu apa saja yang akan digunakan dalam pekerjaan yang didapatkan maupun yang belum diajarkan di perkuliahan. Kegiatan yang dilakukan penulis pun bermacam-macam tergantung waktu dan kondisi yang dikerjakan pada bidang tersebut. Penulis juga ditempatkan diposisi persuratan, dimana salah satu jenis pekerjaan yaitu membantu staf bagian umum dalam menyusun surat-surat maupun dokumen-dokumen penting lainnya.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu: (1) Data Primer. Data yang diambil secara langsung dari objek, di mana sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data tanpa melalui media perantara melalui proses wawancara, menjawab kuesioner, ataupun forum diskusi. Sumber data yang digunakan penulis adalah menggunakan metode observasi. Metode observasi dilakukan oleh penulis dengan maksud untuk mengetahui lebih jelas mengenai pengelolaan surat masuk dan keluar di Sekretariat Daerah Kantor Pusat Pemerintah Kota Tangerang Selatan. (2) Data Sekunder. Disusun dengan mempelajari dan mengumpulkan informasi melalui buku-buku, jurnal-jurnal dan internet.

Subjek dalam penelitian ini adalah Sekretariat Daerah Kantor Pusat Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Adapun objek penelitiannya adalah Surat Masuk dan Keluar Menggunakan Sistem SISUMAKER. Penelitian ini dilakukan selama 3 bulan dari bulan Agustus 2024 sampai dengan Oktober 2024, Adapun lokasi penelitian di Sekretariat Daerah Kantor Pusat Pemerintah Kota Tangerang Selatan yang berlokasi di Balai Kota Tangerang Selatan Gedung Utama Jl. Maruga Raya No. 1 Serua-Ciputat Tangerang Selatan Banten 15416 Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengelolaan surat merupakan bagian penting dalam administrasi pemerintahan. Di Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan, pengelolaan surat dilakukan melalui sistem berbasis elektronik yang dikenal dengan nama SISUMAKER (Sistem Informasi Surat Masuk dan Keluar). Sistem ini dirancang

untuk mendukung efisiensi dan efektivitas dalam pencatatan, distribusi, dan pengarsipan dokumen resmi.

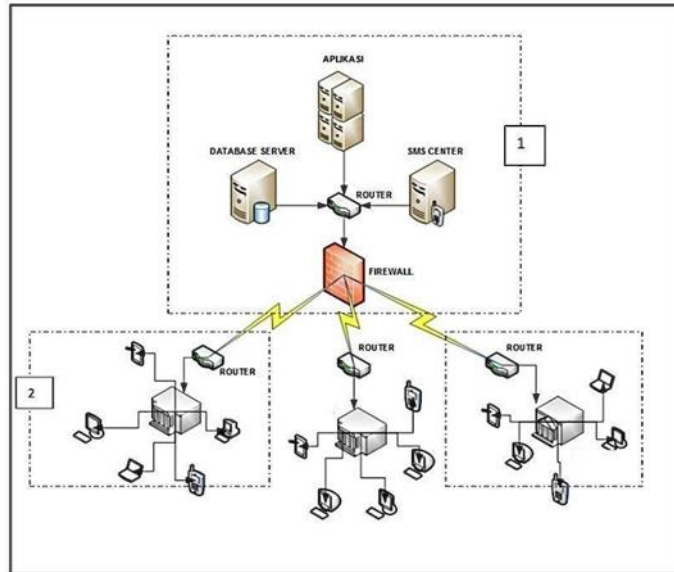
SISUMAKER memungkinkan pengelolaan surat masuk secara digital. Surat yang diterima, baik dalam bentuk fisik maupun elektronik, akan diverifikasi oleh staf dan selanjutnya dipindai apabila surat masih berbentuk *hardcopy*. Setelah proses digitalisasi, dokumen tersebut diunggah ke dalam sistem dan dicatat dalam database. Setiap surat yang masuk diklasifikasikan sesuai dengan jenis dan urgensinya, kemudian didistribusikan secara elektronik kepada pejabat atau unit kerja yang berwenang. Dengan sistem ini, proses disposisi dapat dilakukan langsung oleh pimpinan melalui *platform* yang sama, sehingga surat dapat segera ditindaklanjuti.

Maksud dilaksanakannya aplikasi SISUMAKER sebagai sarana bagi Perangkat Daerah Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar agar dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien dalam rangka implementasi *e-government*. Tujuan dari pelaksanaan aplikasi SISUMAKER adalah untuk mewujudkan sistem Surat Masuk dan Surat Keluar secara elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sasaran SISUMAKER adalah: (1) Tercapainya kesamaan pemahaman tentang penyelenggaraan Sisumaker pada Perangkat Daerah Pemerintah Kota Tangerang Selatan; (2) Terwujudnya keterpaduan SISUMAKER pada Perangkat Daerah Pemerintah Kota Tangerang Selatan; (3) Terwujudnya efektivitas dan efisiensi komunikasi, khususnya yang terkait pemanfaatan Surat Masuk dan Surat Keluar secara Elektronik pada Perangkat Daerah Pemerintah Kota Tangerang Selatan.

Adapun manfaat SISUMAKER sebagai berikut: (1) Efektif; (2) Efisien; (3) Akuntabel; (4)n Transparan; (5) Aman.

Arsitektur Sisumaker adalah sistem yang terhubung dengan jaringan komunikasi data dan dapat diakses oleh semua pengguna yang legal. Secara umum, arsitektur Sisumaker dapat digambarkan sebagaimana ditunjukkan oleh:



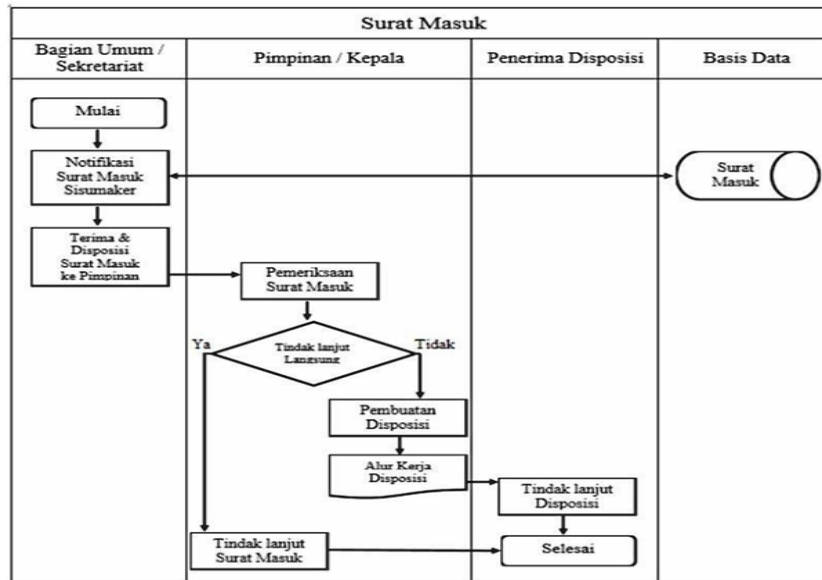
Gambar 1. Arsitektur Sisumaker

Keterangan:

1. Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan dibidang komunikasi dan informatika menyediakan aplikasi, database server, router, sms center dan firewall.
2. Perangkat Daerah pengguna menyediakan scanner, router, operator, komputer dan jaringan internet.

Penjelasan:

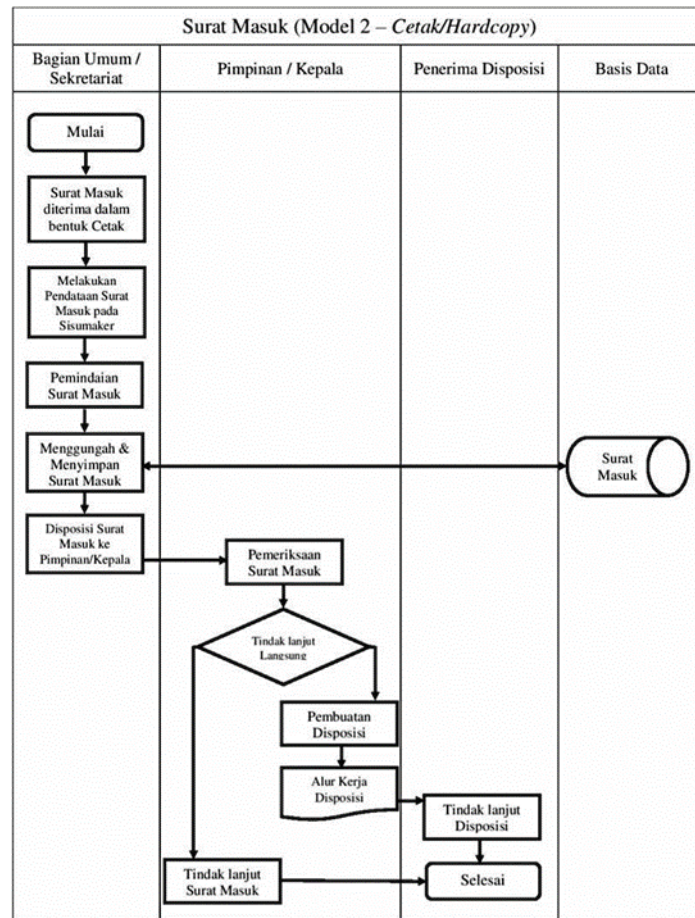
1. Aplikasi adalah Sisumaker.
2. Database server sebagai komputer induk merupakan infrastruktur untuk menginstall dan menyediakan pengaturan aplikasi Sisumaker.
3. Sms center merupakan kombinasi perangkat keras dan perangkat lunak yang bertanggungjawab memperkuat, menyimpan dan meneruskan pesan pendek.
4. Router sebuah alat yang mengirimkan paket data melalui sebuah jaringan atau Internet menuju tujuannya, melalui sebuah proses yang dikenal sebagai routing.
5. Firewall merupakan sistem atau perangkat yang memberi otorisasi pada lalu lintas jaringan komputer yang di anggapnya aman untuk melaluinya dan melakukan pencegahan terhadap jaringan yang di anggap tidak aman.



Gambar 2. Alur Surat Masuk (Model 1)

Penjelasan Alur Surat Masuk (Model 1, Surat yang diterima dalam bentuk elektronik):

- Surat masuk diterima oleh basis data Sisumaker dan notifikasi Surat Masuk dapat dilihat oleh Bagian Umum/Sekretariat.
- Staf Bagian Umum/Sekretariat melakukan pencatatan data Surat Masuk. Data surat masuk tersimpan dalam basis data yang terpusat (tidak tersimpan dikomputer lokal pengguna).
- Staf Bagian Umum/Sekretariat melakukan disposisi kepada pimpinan/kepala sesuai alur kerja Disposisi.
- Pimpinan/kepala secara langsung dapat melihat data Surat Masuk yang ditujukan kepadanya untuk diperiksa isi detail Surat Masuk tersebut
- Pimpinan/kepala dapat menangani Surat Masuk tersebut dengan membuat Disposisi kepada pejabat unit kerja tertentu. Alur selanjutnya akan mengikuti alur kerja Disposisi.
- Apabila diperlukan, Pimpinan/kepala dapat melakukan penanganan secara langsung (misalkan dengan membuat surat balasan untuk surat yang bersifat rahasia).



Gambar 3. Alur Surat Masuk (Model 2)

Penjelasan Alur Surat Masuk (Model 2, surat yang diterima dalam bentuk cetak/hardcopy):

- Surat Masuk diterima oleh Bagian Umum/Sekretariat dalam bentuk cetak/hardcopy.
- Staf Bagian Umum/Sekretariat melakukan pendataan data Surat Masuk dan penyimpanan surat kedalam Sisumaker dengan melakukan pemindaian dokumen dan diunggah kedalam Sisumaker.
- Data Surat Masuk tersimpan dalam basis data yang terpusat (tidak tersimpan di komputer lokal pengguna).
- Staf Bagian Umum/Sekretariat melakukan disposisi kepada Pimpinan/Kepala sesuai Alur Kerja Disposisi.
- Pimpinan/Kepala dapat melihat data Surat Masuk yang ditujukan kepadanya untuk diperiksa isi detail Surat Masuk tersebut.
- Pimpinan /Kepala dapat menangani surat masuk tersebut dengan membuat

Disposisi kepada . Alur selanjutnya akan mengikuti alur kerja Disposisi.

- g. Apabila diperlukan, Pimpinan /Kepala dapat melakukan penanganan secara langsung (misalkan dengan membuat Disposisi surat untuk surat yang bersifat sangat segera).
- h. Apabila diperlukan koordinasi segera dengan Perangkat Daerah lain, surat masuk tersebut dapat segera di disposisikan kepada pejabat terkait di unit kerja tertentu, untuk segera diolah dan segera di tandatangani oleh pimpinan/kepala (sesuai alur Surat Keluar model 2 sehingga dapat cepat di distribusikan oleh Bagian Umum/Sekretariat kepada Perangkat Daerah yang diperlukan).

Keunggulan utama dari SISUMAKER terletak pada efisiensi waktu, kecepatan distribusi, serta kemampuan untuk melacak status surat secara real-time. Setiap aktivitas tercatat secara sistematis sehingga mendukung akuntabilitas dan keamanan informasi. Selain itu, sistem ini memudahkan proses pencarian dan penyimpanan arsip melalui database terpusat.

Namun, pelaksanaan SISUMAKER tidak terlepas dari tantangan teknis. Kendala yang ditemukan mencakup keterbatasan infrastruktur jaringan, gangguan sistem, serta proses unggah dokumen yang memerlukan waktu lebih ketika volume surat tinggi. Beberapa pengguna juga mengalami hambatan dalam adaptasi karena kurangnya pelatihan mendalam.

Untuk mengatasi kendala tersebut, diperlukan peningkatan kualitas perangkat, pemeliharaan sistem yang optimal, serta penyediaan pelatihan teknis secara berkala. Pendampingan teknis oleh tim IT juga berperan penting dalam memastikan operasional sistem berjalan lancar.

Secara umum, penerapan SISUMAKER di Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan memberikan dampak positif dalam peningkatan tata kelola administrasi persuratan. Sistem ini mendukung terwujudnya birokrasi yang transparan, efisien, dan akuntabel sesuai dengan prinsip-prinsip e-government.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan hasil pemahaman pada proses pengelolaan surat masuk dan keluar pada sistem SISUMAKER di Sekretariat Daerah Kantor Pusat Pemerintah Kota Tangerang Selatan, penulis menyimpulkan pengelolaan surat masuk dan keluar melalui sistem SISUMAKER di Sekretariat Daerah Kantor Walikota Tangerang Selatan menunjukkan bahwa implementasi sistem digital ini membawa sejumlah keuntungan signifikan dalam manajemen surat menyurat. Dengan adanya SISUMAKER, alur pengelolaan surat masuk dan keluar menjadi lebih terstruktur, cepat, dan mudah dipantau. Pencatatan surat kini dapat dilakukan secara otomatis, meminimalkan kesalahan yang sering terjadi pada pencatatan manual, serta memudahkan proses distribusi surat ke berbagai unit kerja terkait secara lebih cepat dan akurat.

SISUMAKER juga memungkinkan pelacakan status surat secara real-time, sehingga setiap surat dapat dengan mudah dipantau hingga proses penyelesaiannya. Hal ini membantu mengurangi risiko keterlambatan dalam pengambilan keputusan atau tindakan yang memerlukan surat sebagai dasar administrasi. Selain itu, integrasi sistem ini memfasilitasi koordinasi antar-unit kerja, membuat proses kerja lebih efisien dan meningkatkan akurasi dalam pengarsipan dokumen penting.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung atau tidak langsung dalam memberikan masukan dan saran yang membangun untuk kesempurnaan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Setyawati, Corry Enny. (2021). *Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah*. Sumatra Barat: CV. Azka Pustaka.
- Halimah, Mas.(2018). *Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ivone, RMDA. (2018). *Mengenal Surat – Menyurat*. Surakarta: Penerbit : CV. Setia Aji
- Fardilah, Mariska. (2015). *Pengaruh Agresivitas Pajak Terhadap Pengungkapan Corporate Social Responsibility Pada Perusahaan Pertambangan Yang Terdaftar Di*

- Bursa Efek Indonesia. *Skripsi*. Bandung : Universitas Widyatama.
- Rosalin, Sovia. (2017). *Manajemen Arsip Dinamis*. Malang: UB Press.
- Mary Parker Follet. (2015). *Manajemen*. Jakarta: Indeks.
- Prawono, J. A., dan Pamungkas, A. R. (2015). Sistem Informasi Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar STMIK AUB Surakarta. *Jurnal of Information Management*. 2(1), 26-34