

## Pengelolaan Aplikasi Web E-Surat Dapat Meningkatkan Kinerja Pada RSUD Waluyo Jati Kraksaan

Hermanto<sup>1</sup>, Izzeti Fatimah<sup>2</sup>  
Manajemen, Universitas Panca Marga  
Email: [hermanto@upm.ac.id](mailto:hermanto@upm.ac.id)

Dikirim	Direvisi	Diterima
15 September 2022	29 September 2022	30 September 2022

### Ringkasan

Pengelolaan surat dalam suatu instansi adalah penting karena akan mendukung kinerja melalui kelancaran informasi, efisiensi waktu dan tenaga kerja, penelitian ini bermaksud untuk mengetahui pengelolaan aplikasi web e-surat dalam meningkatkan kinerja di RSUD Waluyo Jati Kraksaan, menggunakan penelitian *field research* deskriptif kualitatif sebagai metodenya, sumber data melalui pengamatan, dan wawancara mendalam dari informan, uji kredibilitas data dengan Teknik triangulasi dengan pertanyaan yang relatif sama dari minimal tiga sumber yang berbeda, dengan Teknik Analisa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan, hasil yang didapat bahwa pengelolaan surat melalui web e-surat dilihat dari aspek efisiensi waktu dan tenaga karyawan dapat meningkatkan kinerja RSUD Waluyo Jati Kraksaan, hal yang perlu mendapatkan perhatian demi kelancaran kerja adalah kestabilan system dan jaringan internet yang ada.

**Kata kunci:** *Pengelolaan, web e-surat, Aplikasi, Kinerja, dan Rumah Sakit.*

### Abstract

*Mail management in an organization is important because it will support performance through information fluency, time efficiency, and labor efficiency, This study intends to find out how the management of e-mail Web applications improves performance at Waluyo Jati Kraksaan Hospital. The research used field research with qualitative descriptive methods, data sources from observation, and in-depth interviews with informants, Data credibility test using triangulation technique with relatively the same questions from at least three different sources, with data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions analysis techniques, The results obtained are that mail management via web e-mail, seen from the aspect of time and labor efficiency, can improve the performance of Waluyo Jati Kraksaan Hospital. Things that need attention for smooth work are the stability of the existing internet system and network.*

**Keywords:** *Keywords: Management, web e-mail, Application, Performance, and Hospital*

### Pendahuluan

Era globalisasi dengan kemajuan ilmu dan teknologi komunikasi akan mempercepat proses penyampaian informasi [1], tidak dapat dipungkiri bahwa teknologi dan informasi tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia, selain untuk mendukung sumber daya manusia dalam memecahkan suatu masalah dan mengembangkan kreativitasnya, juga dapat membantu pekerjaan dengan mudah menjadi efektifitas dan efisien.

Sumber daya manusia itu sendiri adalah individu yang berperan sebagai penunjuk arah organisasi, lembaga dan perusahaan, serta berperan sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan untuk memberikan pelayanan yang

terbaik untuk mencapai dan memajukan tujuan organisasi. [2].

Organisasi harus menentukan kualifikasi yang diperlukan bagi mereka yang melakukan pekerjaan yang mempengaruhi kesesuaian produk/jasa. Jika perlu, menyelenggarakan pelatihan atau mengambil tindakan lain untuk mencapai kualifikasi yang dipersyaratkan. Mengevaluasi efektivitas tindakan yang diambil. Pastikan bahwa karyawan mereka menyadari arti dan pentingnya kegiatan mereka dan bagaimana mereka berkontribusi pada pencapaian tujuan kualitas, dan menyimpan catatan pelatihan, keterampilan dan pengalaman [3], Manajemen sumber daya menurut sistem mutu ISO 9001:2008 poin 6 berarti bahwa orang yang melakukan pekerjaan yang mempengaruhi suatu produk/jasa harus memiliki

kualifikasi berdasarkan pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman yang memadai, dapat secara langsung atau tidak langsung mempengaruhi personel yang melakukan tugas sesuai dengan persyaratan produk [3] kesesuaian sumber daya manusia akan mempercepat perkembangan dan pencapaian tujuan organisasi.

Setiap jenis organisasi dan lembaga baik besar maupun kecil pasti memiliki tujuan yang dapat dicapai, untuk mencapai tujuan tersebut setiap organisasi dan lembaga tidak lepas dari kegiatan administrasi, organisasi harus mampu mengelola dan menghasilkan informasi secara cermat, akurat, yang dapat digunakan dalam manajemen [4]. Suatu organisasi atau lembaga sering mengalami masalah administrasi khususnya di bidang surat menyurat, di kantor modern, surat dikirim tidak hanya melalui pos udara, koleksi kertas atau koleksi dokumen, tetapi juga dalam bentuk elektronik, yang dikirim melalui email. jaringan komputer diproses segera setelah muncul di kantor, baik surat masuk dan surat keluar yang jumlahnya bisa puluhan, harus dipilih, disimpan, didistribusikan, disimpan, diproses dan dimusnahkan atau diformat ulang, pengolah surat harus sangat akurat dan tepat.

Surat adalah catatan tertulis yang digunakan oleh lembaga/instansi/perusahaan sebagai media penyampaian pesan untuk suatu tujuan [5], surat juga sebagai bukti kegiatan untuk dipertanggung jawabkan suatu organisasi, surat perlu dikelola dengan baik, sistematis, dan akurat, Selain sebagai alat komunikasi, surat juga bertindak sebagai wakil dari penulis surat, alat bukti tertulis yang telah mempunyai kekuatan hukum, sumber informasi yang digunakan untuk memberikan petunjuk tindak lanjut dan peringatan dalam kegiatan sebelumnya, surat. sebagai jaminan keamanan, alat pengikat antara dua pihak, serta alat promosi perusahaan atau institusi, dan alat yang menghemat waktu dan tenaga [6].

Dalam pelaksanaan kegiatannya, baik lembaga swasta maupun lembaga negara tidak dapat dipisahkan dari surat menyurat, oleh karena itu pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada suatu perusahaan atau lembaga negara perlu mendapat perhatian yang serius, pengelolaan surat merupakan salah satu fungsi dalam organisasi yang bisa berguna dalam bidang manajemen, sehingga membantu tercapainya kinerja organisasi, tugas umum manajemen surat adalah mengetahui isi surat-surat yang sampai di perusahaan atau fungsi khusus yang direncanakan [7], salah satu organisasi

yang telah menerapkan system pengelolaan surat guna mendukung capaian kinerjanya adalah Rumah Sakit Umum (RSUD) Waluyo Jati Kraksaan.

Pengelolaan surat yang dilakukan pada RSUD Waluyo Jati Kraksaan sebelumnya menggunakan secara manual, baik itu pendistribusian maupun pendisposisiannya, hal ini akan membutuhkan banyak sumber daya terutama terkait dengan sumber daya tenaga antar dan jemput surat, sumber daya kecukupan waktu yaitu terkait dengan kecepatan atau keterlambatan penerimaan atau pengiriman surat tersebut, Manajemen surat yang tidak efektif dapat menyebabkan keterlambatan dan kegagalan dalam mencapai tujuan organisasi, dan kendala-kendala dalam pengelolaan surat pada RSUD Waluyo Jati Kraksaan, antara lain surat lama tidak terbaca, karena tertindih oleh surat-surat yang terbaru, sehingga admin surat akan selalu mengingatkan pihak-pihak terkait untuk membuka dan meninjau Kembali keberadaan surat-surat tersebut untuk mendapat respon lebih lanjut.

RSUD Waluyo Jati sekarang dalam pengelolaan surat sudah menggunakan aplikasi yaitu menggunakan web e-surat, aplikasi Web E-Surat adalah aplikasi web yang dipergunakan untuk mengelola, mengirim, dan mendistribusikan serta mendisposisi surat melalui sistem aplikasi website secara sistematis pada RSUD Waluyo Jati Kraksaan, dengan adanya web e-surat diharapkan membantu kinerja layanan untuk pengelolaan surat menyurat, karena distribusi dan disposisi surat semua melalui sistem dan secara keseluruhan sudah terintegrasi melalui satu system, dan merupakan harapan RSUD Waluyo Jati Kraksaan sebagai rumah sakit yang telah lama berdiri, tumbuh dan berkembang di tengah-tengah masyarakat Kabupaten Probolinggo yang telah berstatus swadana dengan mengembangkan pelayanan dengan membangun berbagai unit pelayanan, salah satunya adalah layanan pengelolaan surat dengan aplikasi web e-surat.

Pengelolaan aplikasi web e- surat ini sebagai pedoman untuk menangani surat baik dari eksternal maupun internal oleh Bagian Umum dan unit-unit terkait agar semua dokumen surat dapat segera ditindak lanjuti. Serta mengelola surat yang baik, maka Rumah sakit diharapkan dapat mengetahui standarisasi proses yang biasa disebut prosedur guna mencapai tingkat efisensi dan efektifitas yang maksimal. Prosedur

pengelolaan surat perlu diterapkan untuk masing-masing unit kerja, karena merupakan sumber data atau informasi yang bermanfaat untuk kemajuan rumah Sakit tersebut secara maksimal. Prosedur adalah standart bagi perusahaan dalam melaksanakan prosedur kerja yang dikerjakan untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan (Fatimah, 2020:46).

Berdasarkan uraian di atas maka focus permasalahan yang akan diteliti adalah: Apakah prosedur pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat dapat meningkatkan kinerja institusi di lihat dari efisiensi waktu dan tenaga pada RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo, sedangkan tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui prosedur pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat dalam meningkatkan kinerja institusi dilihat dari efisiensi waktu dan tenaga pada RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

## Tinjauan Pustaka

### Prosedur Pengelolaan Surat

Prosedur adalah dokumen yang lebih jelas dan lebih rinci yang menggambarkan metode yang digunakan untuk menerapkan dan menegakkan kebijakan dan kegiatan organisasi sebagaimana didefinisikan dalam pedoman [9]. Serangkaian alur kegiatan yang tersusun secara sistematis, tercatat dan dipergunakan sebagai pedoman pelaksanaan. Pengelolaan Menurut Purba Pengelolaan adalah suatu proses atau metode manajemen yang memungkinkan pengelolaan segala hal yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan dan pencapaian tujuan organisasi [10], sedangkan menurut Syamsu menitik beratkan pengelolaan sebagai fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian dan pengontrolan untuk mencapai efisiensi pekerjaan [11], sehingga pengelolaan merupakan suatu pengawasan pelaksanaan kebijakan yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian dan pengendalian dengan penggunaan sumber daya yang efisien untuk pencapaian tujuan organisasi.

Sedangkan surat adalah sarana komunikasi untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain. Informasi tersebut bisa berupa pemberitahuan, laporan, pernyataan, permintaan, dan sebagainya [5], Surat perlu dikelola dengan baik agar dapat memberikan layanan yang didasarkan legalitas administrasi.

Oleh karena itu, perlu adanya penyeragaman dalam persuratan. Adanya penyeragaman akan memudahkan dalam penemuan kembali informasi dan memperlancar komunikasi. Pengelolaan Surat pada umumnya dapat dibedakan atas pengelolaan surat “masuk” dan pengelolaan surat “keluar”. Besar kecilnya bobot kerja dalam pengelolaan surat ini sangat tergantung pada besar kecilnya organisasi [12].

Prosedur pengelolaan surat berdasarkan definisi konsep yang telah di jabarkan diatas dapat di susun beberapa indikatornya sebagai berikut; 1) ada pedoman pelaksanaan, 2) pelaksanaan kegiatan, 3) pengorganisasian dan pengawasan, dan 4) penyampaian informasi.

### Kinerja

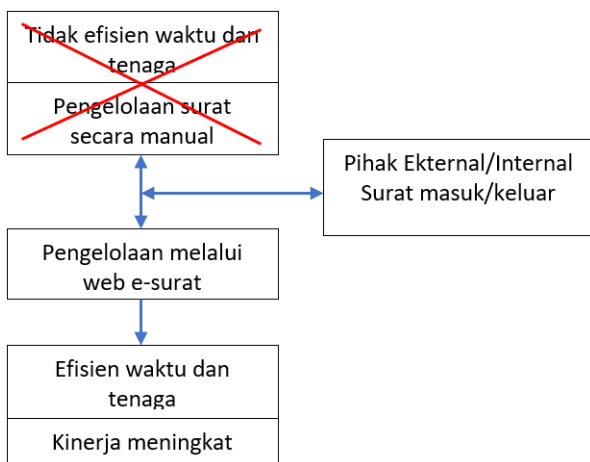
Penilaian kinerja adalah untuk mengetahui seberapa besar para individu bekerja melalui sistem yang terstruktur dan formal, seperti mengukur, menilai, dan membuat pengaruh sifat-sifat yang berhubungan dengan pekerjaan, termasuk penggunaan waktu, sumber daya manusia, perilaku dan hasil yang diharapkan [13]. maksud dari mekanisme penilaian adalah bertujuan produktivitas para individu dapat diketahui, apakah para inividu tersebut mampu bekerja sama yang lebih efektif pada masa yang akan datang, sehingga para pihak yang terlibat dan stake holder memperoleh manfaat. Hasil pengukuran dalam pelaksanaan standar penilaian mengandung tiga hal yaitu: kualitas yang didapat, kuantitas yang terselesaikan, tercapai efisiensi sumber daya, dan efisiensi waktu yang sesuai perencanaan [13], [14]. Efisiensi waktu dan sumber daya, didefinisikan sebagai perbandingan terbaik antara hasil yang diperoleh dan tindakan yang diambil [15], Bekerja secara efisien adalah bekerja dengan gerakan, tenaga, waktu, dan kelelahan sesedikit mungkin [16], [17].

Pencapaian kinerja tidak lepas dari peran dan fungsi manajemen, menurut Konig dalam [18] mendefinisikan manajemen sebagai proses organisasi yang mencakup perencanaan strategis, penataan, penetapan tujuan, manajemen sumber daya, pengembangan manusia dan sumber daya keuangan yang diperlukan untuk mencapai tujuan dan mengukur hasil. Sedangkan manajemen waktu adalah seni mengatur urusan bisnis dan pribadi seefisien dan seefektif mungkin, membuat semuanya terlaksana dengan baik, secepat mungkin, dan dengan penggunaan sumber daya

(waktu, energi, uang dan sumber daya manusia) sesedikit mungkin, tenaga atau keterlibatan sumber daya manusia, merupakan salah satu faktor terpenting yang bahkan tidak dapat dipisahkan dari organisasi, lembaga dan perusahaan. Sumber daya manusia juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakekatnya sumber daya manusia berupa orang-orang yang bekerja dalam suatu organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi. [3].

Kinerja secara umum dari penjabaran yang telah disampaikan dapat disusun beberapa indikatornya yaitu; 1) kuantitas surat yang mampu dikelola, 2) kualitas hasil kegiatan yang di harapkan, 3) efisiensi waktu, dan 4) efisiensi sumber daya atau tenaga.

Di RSUD Waluyo Jati Kraksaan pengelolaan surat secara manual dirasa tidak efisien waktu dan tenaga, pilihannya adalah pengelolaan surat melalui web e-surat, berdasar latarbelakang dan kajian teori yang mendukung alur pikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar: Alur pikir penelitian**

Sumber: Data diolah, 2022.

### Metode

Menggunakan jenis *Field Reseach Method* dengan pengamatan langsung terhadap objek yang akan di teliti secara sistematis [19] dengan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu keterangan langsung dari informan di objek penelitian [20], Teknik analisis data menggunakan model pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan [19], Teknik pengumpulan data melalui wawancara

mendalam untuk sumber data yang sama secara serempak dengan teknik yang sama, juga melalui pengamatan, dan dokumentasi, keandalan data melalui teknik triangulasi, yaitu. menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda untuk memperoleh data dari sumber pertanyaan yang sama [19] yaitu pihak pelaksana (operator), pihak pengguna (penerima surat), dan pihak manajemen, objek penelitiannya dilakukan kepada pegawai RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo dengan purposive sampling sebagai informan yang bersedia dilakukan wawancara mengenai prosedur pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat dalam meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga.

### Hasil dan Pembahasan

#### Hasil Pengamatan

Manajemen waktu memiliki peranan besar dalam pengelolaan surat di RSUD Waluyo Jati, karena dengan adanya manajemen waktu surat dapat cepat terkirim ke Direktur dan disposisi surat akan cepat turun ke pejabat terkait untuk ditindaklanjuti sesuai dengan arahan Direktur, dan penggunaan aplikasi web e-surat dapat mempermudah admin e-surel dalam melaksanakan pengelolaan surat secara tepat waktu, dan membantu untuk menggunakan waktu secara efektif, mempermudah admin e-surel dalam mengatasi masalah penemuan kembali surat. Aplikasi e-surat bersifat fleksibel, karena bisa di manfaatkan dimana saja dan kapanpun, juga tidak ada batasan waktu dalam penggunaannya.

Di RSUD Waluyo Jati Kraksaan efisiensi tenaga sangat bermanfaat bagi admin e-surel, dimana admin tidak usah ke ruangan Direktur, admin hanya duduk di depan laptop saja untuk menunggu disposisi surat dari Direktur, dan tidak terlalu banyak membutuhkan karyawan, karena dengan adanya aplikasi web e-surat ini mampu mengurangi karyawan atau tenaga karyawan.

Aplikasi Web E-Surat di RSUD waluyo Jati adalah aplikasi web yang dipergunakan untuk mengelola, mengirim, dan mendistribusikan serta mendisposisi surat masuk maupun surat keluar melalui sistem aplikasi website secara sistematis.

#### a. Pengelolaan Surat Masuk

Tahapan pengelolaan surat masuk menggunakan aplikasi web e-surat, sebagai berikut :

- 1) Surat datang dan surat masuk dari instansi lain  
Pihak instansi lain mengirim surat untuk ditujukan ke RSUD Waluyo Jati Kraksaan melalui pos/kurir/dsb, kemudian surat tersebut diterima oleh admin e-surel di Bagian Umum.
- 2) Menscan surat masuk  
Admin e-surel membaca surat tersebut terlebih dahulu sebelum untuk di scan. Dan jika sudah selesai dibaca, admin e-surel menscan surat dengan format JPEG/PDF.
- 3) Input data surat masuk menggunakan aplikasi web e-surat  
Kemudian admin e-surel menginput surat tersebut menggunakan aplikasi web e-surat.
- 4) Setelah di input, surat terkirim ke Direktur  
Setelah admin e-surel selesai menginput surat sesuai dengan prosedur, surat tersebut terkirim ke Direktur untuk di baca dan didisposisi.
- 5) Surat kemudian terbaca oleh Direktur  
Surat tersebut masuk ke aplikasi web e-surat Direktur, dan Direktur dapat melihat dan membaca surat tersebut.
- 6) Direktur mendisposisi surat  
Direktur kemudian menangani surat masuk tersebut dengan membuat disposisi. Dan isian disposisi dilengkapi dengan keterangan perintah yang diberikan kepada pejabat terkait. Isian disposisi akan terekam dalam aplikasi web e-surat dan aplikasi e-surat akan mendistribusikan langsung kepada pejabat terkait.
- 7) Surat turun ke pejabat terkait sesuai dengan yang dikehendaki Direktur  
Seluruh pejabat terkait dapat melihat secara langsung isi perintah disposisi pada aplikasi web e-surat.
- 8) Setelah surat turun, pejabat terkait menindaklanjuti surat sesuai yang dikehendaki Direktur  
Setelah pejabat terkait menerima dan melihat isi perintah disposisi dari Direktur, kemudian pejabat terkait menindaklanjuti surat sesuai yang dikehendaki Direktur tersebut.

#### **b. Pengelolaan Surat Keluar**

- 1) Permintaan nomor surat dari unit terkait  
Pejabat terkait meminta nomor surat kepada admin e-surel di bagian umum.

- 2) Pemberian dan pencatatan nomor surat keluar menggunakan buku agenda surat keluar  
Selanjutnya admin-surel memberikan nomor surat sesuai dengan urutan nomor agenda surat dan kemudian dicatat di buku agenda surat keluar.
- 3) Scan surat keluar  
Setelah dicatat pada buku agenda surat keluar, admin e-surel membaca surat tersebut terlebih dahulu sebelum untuk di scan. Dan jika sudah selesai dibaca, admin e-surel menscan surat dengan format JPEG/PDF.
- 4) Input data surat keluar menggunakan aplikasi web e surat  
Kemudian admin e-surel menginput surat tersebut menggunakan aplikasi web e-surat.

#### **c. Faktor yang Mempengaruhi**

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi dalam pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat, sebagai berikut:

- 1) Diwajibkan oleh Pemerintah Kabupaten Probolinggo, sehingga semua satuan kerja wajib menggunakan aplikasi web e-surat sebagai sarana surat menyurat antar satuan kerja.
- 2) Mempermudah proses surat menyurat karena dinilai proses surat menyurat manual lebih banyak menyita waktu.
- 3) Mempermudah Direktur mendisposisi surat dimana saja (meski posisi tidak di kantor), karena bisa diakses dengan *android*.

#### **Hasil wawancara**

Hasil wawancara yang diperoleh dari informan sekaligus menggunakan konsep triangulasi yaitu informan dari wakil manajemen, informan dari pengelola atau admin e-surat (operator) dan informan dari penrima atau pengguna jasa web e-surat di RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo mengenai manfaat prosedur pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat dalam meningkatkan kinerja Rumah Sakit dilihat dari efisiensi waktu dan tenaga (keterlibatan sumber daya manusia) yang terdapat pada RSUD Waluyo Jati Kraksaan Kabupaten Probolinggo adalah sebagai berikut :

#### **1. Hasil wawancara dengan informan satu**

Apakah ada perbedaan pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat dan sistem manual?

“Iya ada. Pengelolaan surat menggunakan web e-surat secara keseluruhan sudah menggunakan/melalui sistem, mulai dari pendistribusian dan disposisi suratnya. Dan mengarsipkan surat melalui scan sehingga nanti langsung tersimpan di computer”.

“Sedangkan pengelolaan surat menggunakan sistem manual pengelolaannya masih serba menggunakan buku. Pendistribusian secara manual, sehingga membutuhkan kertas yang banyak untuk memfotocopy sebagai arsip dan jika surat turun/didisposisi oleh Direktur, masih harus ke masing-masing bidang di RSUD Waluyo Jati Kraksaan, sehingga membutuhkan waktu dan tenaga untuk mengantar surat tersebut”.

Apa kelebihan dan kekurangan dari pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat?

“Kelebihannya mempermudah admin dalam pengelolaan surat meskipun surat banyak yang datang dapat dengan mudah di arsipkan dan dikelola secara keseluruhan melalui system, sehingga memudahkan pendistribusian ke pihak-pihak yang terkait dan khususnya kecepatan disposisi dari Direktur”.

“Kekurangannya terkadang ada kendala dari sistemnya, jaringan internet yang tidak stabil, dll sehingga dapat menghambat dalam pendistribusian surat ke para pihak yang terkait, dan menghambat kecepatan disposisi surat tersebut dari Direktur, dan ini memerlukan usaha tambahan yaitu selalu mengingatkan Direktur untuk membuka aplikasi web e-surat, Jika ada surat penting untuk segera di tindak lanjuti atau atau didisposisi, mengingat kesibukan Direktur”.

Kapan pengiriman, distribusi, dan disposisi surat menggunakan aplikasi web e-surat sampai ke Direktur?

“Surat dikirim ke Direktur pada hari itu juga sesuai dengan datangnya surat, untuk disposisi tergantung dari kesibukan Direktur, ini yang terkadang masih butuh di ingatkan karena kesibukannya, setelah di disposisi karena sudah menggunakan sistem jadi otomatis surat akan Kembali ke admin dan di teruskan sesuai dengan disposisi atau arahan Direktur, dan untuk disposisi surat kadang belum tentu dikirim tanggal dan jam yang sama”.

“Setelah Direktur mendisposisi surat, admin melihat, mengecek surat tersebut turun

dimana, dan jika salah satu pejabat terkait belum melihat/mengecek surat tersebut, admin akan mengingatkan pejabat terkait untuk mengecek surat yang telah disiposisi oleh direktur karena untuk ditindaklanjuti sesuai arahan Direktur”.

Bagaimana prosedur pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat?

“Prosedur pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat sebagai berikut:

- Pengelolaan Surat Masuk
  - a. Surat datang dan surat masuk dari instansi lain
  - b. Menscan surat masuk
  - c. Input data surat masuk menggunakan aplikasi web e-surat
  - d. Setelah di input, surat terkirim ke Direktur
  - e. Surat kemudian terbaca oleh Direktur
  - f. Direktur mendisposisi surat
  - g. Surat turun ke pejabat terkait sesuai dengan yang dikehendaki Direktur
  - h. Setelah surat turun, pejabat terkait menindaklanjuti surat sesuai kehendak Direktur
- Pengelolaan Surat Keluar
  - a. Permintaan surat dari unit terkait
  - b. Pemberian dan pencatatan nomor surat keluar menggunakan buku agenda surat keluar
  - c. Scan surat keluar
  - d. Input data surat keluar menggunakan aplikasi web e-surat
  - e. Dilanjutkan dengan pengiriman surat ke instansi atau unit kerja yang di tuju”.

Apakah pengelolaan surat menggunakan aplikasi e-surat ada SOP nya?

“Tidak ada. SOP untuk sistem aplikasi web e-surat masih belum ada dan belum dibuat”.

Apakah ada syarat untuk mengajukan pengelolaan surat?

“Iya ada, surat harus sudah memenuhi standar yang berlaku sesuai tata naskah dan isi surat layak atau tidak disampaikan ke direktur”.

Apakah semua satuan kerja wajib menggunakan aplikasi web e-surat, terutama di RSUD Waluyo Jati Kraksaan?

“Iya diwajibkan. Karena untuk mempermudah komunikasi surat menyurat antar satuan kerja di RSUD Waluyo Jati Kraksaan”.

Bagaimana mutu dan kapasitas pelayanan surat masuk dan keluar setelah menggunakan aplikasi web e-surat ini?

“jumlah surat keluar atau masuk dalam keseharian mudah ditangani dan pelayanan surat lebih cepat dan lancar”

Bagaimana pemantauan pelayanan surat masuk dan keluar di instansi ini setelah dengan aplikasi web e-surat?

“surat-surat sudah di Kelola di system jadi lebih mudah penanganan dan pemantauannya”.

Bagaimana menurut anda, apakah pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat mampu meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga?

“Iya. Aplikasi web e-surat sangat bermanfaat dalam meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga, serta ketepatan informasi surat yang dibutuhkan admin, karena surat dapat cepat terkirim ke Direktur dan disposisi surat akan cepat turun ke pejabat terkait untuk ditindaklanjuti sesuai dengan arahan Direktur dan admin tidak perlu ke ruangan Direktur untuk antar jemput surat, admin e-surel hanya duduk di depan laptop saja untuk menunggu disposisi surat dari Direktur. Penggunaan aplikasi web e-surat dapat mempermudah admin e-surel dalam melaksanakan pengelolaan surat secara tepat waktu”.

Berdasarkan hasil wawancara pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat dapat meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga menurut informan 1, yakni aplikasi web e-surat sangat bermanfaat dalam meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga, serta ketepatan informasi surat yang dibutuhkan admin, karena surat dapat cepat terkirim ke Direktur dan disposisi surat akan cepat turun ke pejabat terkait untuk ditindaklanjuti sesuai dengan arahan Direktur dan admin tidak perlu ke ruangan Direktur untuk antar jemput surat, admin e-surel hanya duduk di depan laptop saja untuk menunggu disposisi surat dari Direktur, penggunaan aplikasi web e-surat dapat mempermudah admin e-surel dalam melaksanakan pengelolaan surat secara tepat waktu.

## 2. Hasil wawancara menurut informan dua

Apa kelebihan dan kekurangan dari pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat?

“Lebih efisien dan efektif jika menggunakan aplikasi web e-surat daripada sistem manual menggunakan kertas (karena pengelolaan sistem manual mengeluarkan kertas yang banyak dan akhirnya nanti tidak terpakai lagi), disamping lebih efisien kerahasiaan surat lebih terjaga karena tidak semua pegawai bisa mengaksesnya”.

“Surat yang sudah terkirim takut tidak terbaca oleh Direktur (karena sibuk dan lupa) jadi harus mengingatkan Direktur kembali untuk membuka aplikasi web e-surat, gangguan *signal* internet dan sistemnya yang kadang masih error ini yang kadang menjadi kendala”.

Apakah ada syarat untuk mengajukan pengelolaan surat?

“Iya. Tergantung bentuk surat yang diajukan, jika Direktur menyetujui maka selanjutnya akan didisposisi oleh Direktur”.

Apakah pengelolaan surat menggunakan aplikasi e-surat ada SOPnya?

“belu ada dan masih dalam proses dibuat”.

Apakah semua satuan kerja wajib menggunakan aplikasi web e-surat, terutama di RSUD Waluyo Jati Kraksaan?

“Iya diwajibkan. Untuk mempermudah pengiriman surat antar satuan kerja”.

Bagaimana menurut anda, apakah pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat mampu meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga?

“Iya. Karena efisien dan efektif, waktunya juga cepat, dan akhirnya tidak terlalu banyak membutuhkan karyawan, karena dengan adanya aplikasi web e-surat ini mampu mengurangi karyawan/tenaga karyawan”.

Bagaimana mutu dan kapasitas pelayanan surat masuk dan keluar setelah menggunakan aplikasi web e-surat ini?

“mutu pelayanannya lebih baik karena cepat dan lancar, tidak terbatas dengan jumlah yang di layani”

Bagaimana pemantauan pelayanan surat masuk dan keluar di instansi ini setelah dengan aplikasi web e-surat?

“Karena sudah menggunakan system jadi keberadaan surat mudah di cari dan diikuti perkembangannya”

Berdasarkan hasil wawancara pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat dapat meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga menurut informan 2 sendiri yakni karena efisien

dan efektif, waktunya juga cepat, dan akhirnya tidak terlalu banyak membutuhkan karyawan, karena dengan adanya aplikasi web e-surat ini mampu mengurangi karyawan atau tenaga kerja.

### 3. Hasil wawancara menurut informan tiga

Apakah ada perbedaan pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat dan sistem manual?

“Iya ada. Pengelolaan surat menggunakan web e-surat dapat mempersingkat waktu pekerjaan admin e-surel dalam pengelolaan surat & kecepatan mengirim surat ke Direktur, lebih efisien & praktis, dan mempermudah admin e-surel dalam mengatasi masalah penemuan kembali surat”.

“Sedangkan pengelolaan surat menggunakan sistem manual pengelolaannya masih serba melalui buku agenda dan menggunakan pegawai sabagai antar jemput surat ke ruangan Direktur”.

Bagaimana mutu dan kapasitas pelayanan surat masuk dan keluar setelah menggunakan aplikasi web e-surat ini?

“semakin lancar, pelayanan surat lebih cepat walaupun jumlah surat yang dilayani banyak”

Bagaimana pemantauan pelayanan surat masuk dan keluar di intansi ini setelah dengan aplikasi web e-surat?

“dengan penggunaan aplikasi ini keberadaan surat akan mudah di temukan”

Apakah ada kendala pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat?

“kadang masih ada. Biasanya ada gangguan signal, sistem yang bermasalah, juga Direktur lupa membuka surat yang telah masuk di aplikasi web e-suratnya, jadi mengingatkan Direktur kembali untuk sering membuka aplikasi web e-surat sangat penting”.

Apakah pengelolaan surat menggunakan aplikasi e-surat ada SOP nya?

“Untuk SOP pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat belum ada. Tetapi untuk SOP sistem manual ada”.

Apakah semua satuan kerja wajib menggunakan aplikasi web e-surat, terutama di RSUD Waluyo Jati Kraksaan?

“Iya diwajibkan. Karena untuk mempercepat penyampaian informasi surat menyurat”.

Bagaimana menurut anda, apakah pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat

mampu meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga?

“Iya. Karena efektivitas dalam melaksanakan pengelolaan surat secara tepat waktu. Bersifat fleksibel, karena bisa di dimanfaatkan dimana saja dan kapanpun, juga tidak ada batasan waktu dalam penggunaannya, lebih efisien dan efektif, serta dapat mengurangi tenaga pegawai untuk antar jemput surat”.

Berdasarkan hasil wawancara pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat dapat meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga menurut informan 3 yakni karena efektivitas dalam melaksanakan pengelolaan surat secara tepat waktu. Bersifat fleksibel, karena bisa di dimanfaatkan dimana saja dan kapanpun, juga tidak ada batasan waktu dalam penggunaannya, lebih efisien dan efektif, serta dapat mengurangi tenaga pegawai untuk antar jemput surat.

### 4. Hasil wawancara menurut informan empat

Bagaimana menurut anda, apakah pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat mampu meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga?

“Iya mampu. Karena pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat ini dapat digunakan dimanapun dan kapanpun tanpa ada batasan waktu, tidak membutuhkan waktu yang lama untuk surat terkirim ke Direktur, juga admin e-surel tidak perlu ke ruangan Direktur untuk antar jemput surat”.

Apakah ada kendala dalam pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat?

“Iya. Salah satunya adalah jaringan yang kurang bagus/gangguan. Dan juga surat takut tidak terbaca oleh Direktur, karena kesibukannya beliau”.

Bagaimana mutu dan kapasitas pelayanan surat masuk dan keluar setelah menggunakan aplikasi web e-surat ini?

“mutu pelayanan surat lebih cepat dan lancar sedangkan jumlah surat yang terlayani kapasitasnya tidak terbatas”

Bagaimana pemantauan pelayanan surat masuk dan keluar di intansi ini setelah dengan aplikasi web e-surat?

“yang jelas pemantauannya lebih mudah karena semua sudah ada di system”

Apakah pengelolaan surat menggunakan aplikasi e-surat ada SOP nya?



“Belum ada”.

Seberapa manfaat waktu dan tenaga itu dengan adanya efisiensi dalam pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat?

“Sangat bermanfaat sekali, karena bisa dikerjakan dimanapun dan kapanpun. Meskipun admin e-surel berhalangan hadir ke kantor, tetapi admin e-surel masih tetap bisa mengerjakan, dan lebih efisien & efektif”.

Berdasarkan hasil wawancara pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat dapat meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga menurut informan 4, yakni karena pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat ini dapat digunakan dimanapun dan kapanpun tanpa ada batasan waktu, tidak membutuhkan waktu yang lama untuk surat terkirim ke Direktur, juga admin e-surel tidak perlu ke ruangan Direktur untuk antar jemput surat.

### **Pembahasan**

Menurut keempat informan yang sudah diwawancarai, menyimpulkan bahwa efisiensi waktu, yakni: Surat dapat cepat terkirim ke Direktur dan disposisi surat akan cepat turun ke pejabat terkait untuk ditindaklanjuti sesuai dengan arahan Direktur, waktu yang dibutuhkan lebih cepat, berbeda halnya dengan menggunakan sistem manual waktu nya bisa lebih dari satu hari karena masih menunggu hasil disposisi surat dari Direktur. Jadi penggunaan aplikasi web e-surat dapat meningkatkan kelancaran dan efisiensi waktu. Sejalan dengan konsep teori; tercapai efisiensi sumber daya, dan efisiensi waktu yang sesuai perencanaan [13], [14]. Efisiensi waktu dan sumber daya, perbandingan terbaik antara hasil yang dicapai dan aktivitas yang dilakukan [15], untuk bekerja secara efektif adalah bekerja dengan gerakan, tenaga, waktu, dan kelelahan sesedikit mungkin. [16], [17].

Penggunaan aplikasi web e-surat di RSUD Waluyo Jati dapat mempermudah admin e-surel dalam melaksanakan pengelolaan surat secara tepat waktu & mempermudah pengawasan dan dalam mengatasi masalah penemuan kembali surat, sesuai dengan jabaran teori [10], menitik beratkan pengelolaan sebagai fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian dan pengontrolan untuk mencapai efisiensi pekerjaan [11], sehingga pengelolaan merupakan suatu pengawasan pelaksanaan kebijakan yang berkaitan dengan

perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian dan pengendalian dengan penggunaan sumber daya yang efisien untuk pencapaian tujuan organisasi.

Aplikasi web e-surat RSUD Waluyo Jati juga bersifat fleksibel dapat melayani banyak surat dengan mudah, karena bisa di manfaatkan dimana saja dan kapanpun, juga tidak ada batasan waktu dalam penggunaannya, sejalan dengan kuantitas yang terselesaikan, tercapai efisiensi sumber daya, dan efisiensi waktu yang sesuai perencanaan [13], [14].

Dengan efisiensi waktu adapun efisiensi tenaga, tidak terlalu banyak membutuhkan karyawan, karena dengan adanya aplikasi web e-surat ini mampu mengurangi karyawan atau tenaga kerja, kebutuhan tenaga kerja sebagai pengelola web e-surat hanya satu tenaga saja yaitu admin e-surel sebagai koordinator surat menyurat. Dan admin tidak perlu lagi ke ruangan Direktur untuk antar jemput surat, admin hanya duduk di depan laptop saja untuk menunggu disposisi atau tanda tangan surat keluar atau masuk dari atau ke Direktur. Sehingga dari hasil wawancara dengan empat informan yang berbeda terdapat keseragaman jawaban khususnya dalam pengelolaan surat menyurat karena dapat mempermudah komunikasi dan meningkatkan kinerja antar satuan kerja di RSUD Waluyo Jati Kraksaan. Namun demikian pengelolaan web e-surat ini belum ada pedomannya atau *standart operating procedure* yang digunakan sebagai kebijakan baku dalam pelaksanaannya, hali ini tidak sejalan dengan yang diharapkan teori bahwa metode yang digunakan dalam mengimplementasikan dan melaksanakan kebijakan dan aktivitas organisasi harus ditetapkan dalam pedoman [9].

### **Penutup Simpulan**

Berdasarkan hasil pengumpulan data dan analisis data penelitian dapat di simpulkan sebagai berikut: Pengelolaan Surat di RSUD waluyo Jati Kraksaan setelah menggunakan aplikasi web e-surat dapat menampung banyaknya surat dan mempercepat pengiriman atau penerimaan surat yang perlu segera ditindaklanjuti, begitu juga dapat menghemat waktu dan meminalkan tenaga yang terlibat, sehingga secara umum dapat disimpulkan bahwa: pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat dapat meningkatkan kinerja pada RSUD Waluyo Jati Kraksaan.

### Saran

Sedangkan yang masih perlu mendapatkan perhatian guna menunjang kinerja institusi adalah, sebaiknya rumah sakit lebih memperhatikan kestabilan dan kelancaran sistem aplikasi web e-surat dan signal wifi, agar pengelolaan surat dapat berjalan dengan lancar, dan sebaiknya Direktur lebih memperhatikan waktu pendisposisian surat, agar pejabat terkait segera menindaklanjuti surat tersebut sesuai arahan Direktur, bila perlu dibuatkan pengingat di computer atau hand phone agar Direktur dapat dengan gampang melihat surat yang masuk untuk segera di disposisi terutama surat-surat penting, dan pembuatan *Standart Operating Procedure* pengelolaan surat guna untuk menjadi pedoman kebijakan pengelolaan surat menggunakan aplikasi web e-surat pada RSUD Waluyo Jati Kraksaan.

### Daftar Pustaka

- [1] D. L. Rahmah, "Perancangan Aplikasi Sistem Persuratan Berbasis Web Pada PT. Dwi Pilar Pratama," *Fakt. Exacta*, vol. 7, no. 3, p. : 282-292, 2014.
- [2] Hermanto, *Faktor Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan*. Probolinggo: CV Jakad Publishing, 2019.
- [3] H. Hermanto, "Pengaruh Penerapan ISO 9001:2008 Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pasien) Pada Balai Pengobatan PT. Kertas Leces (Persero) di Probolinggo," *Ecobuss J. Ilim. Ilmu Ekon.*, vol. 4, no. 1, pp. 30–39, Mar. 2016, doi: 10.5281/ZENODO.6388007.
- [4] ISO 9001, *Sistem Manajemen Mutu-Persyaratan (ISO 9001:2018 IDT) ICS 03.120.10*. Jakarta: BSN (Badan Standarisasi Nasional), 2018.
- [5] I. RMDA, *Mengenal Surat Menyurat*. Surakarta: CV Seti Aji, 2018.
- [6] Soedjito, *Surat Menyurat Resmi Bahasa Indonesia*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018.
- [7] Purwandari, "Implementasi Pengelolaan Surat Masuk dan Keluar di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia," *J. Util.*, vol. 3, no. 1, pp. 1–7, 2017.
- [8] D. Fatimah, Endah Nur, *Strategi Pintar Menyusun SOP*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2020.
- [9] A. T. Soemohadiwidjojo, *Mudah Menyusun SOP*. Jakarta: Penebar Swadaya Grup, 2014.
- [10] P. A. N. . Arifin. R, Latif. N, "Pengelolaan Surat Menyurat Pada Kantor Balai Latihan Masyarakat Makassar Berbasis Web," *Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 10, pp. 68–76, 2020.
- [11] W. Suawa. P. J, Pioh. N.R,Waworundeng, "Manajemen Pengelolaan Dana Revitalisasi Danau Tondano Oleh Pemerintah Kabupaten Minahasa (Studi Kasus Di Balai Wilayah Sungai Sulawesi)," *Governance*, vol. 1, 2021.
- [12] J. & H. Lubis, *Administrasi Dan Perencanaan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2019.
- [13] A. Ngatimun; Hermanto; Supaidi, "Pengaruh Kedisiplinan Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Mts Manbaul Hikam Tegalsiwalan Kabupaten Probolinggo," *J. Ilim. Ecobuss*, vol. 4, no. 2, pp. 87–96, 2016, [Online]. Available: <https://ejournal.upm.ac.id/index.php/ecobuss/article/view/221>.
- [14] H. Hermanto, Hermanto; Sulistyan, Riza Bahtiar; Touati, "Service Satisfaction Based on Performance Index and Importance Performance Analysis ( IPA )," *Innov. Bus. Manag. Account. J.*, vol. 1, no. 2, pp. 44–55, 2022, doi: 10.56070/ibmaj.v1i2.15.
- [15] Sedarmayanti, *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja Suatu Tinjauan dari Aspek Argonomi atau Kaitan Antara Manusiai dengan Lingkungan Kerjanya*. Bandung: CV Mandar Maju, 2011.
- [16] Sedarmayanti, "Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi, dan Manajemen Negeri Sipil. Cetakan Ketujuh. Bandung: PT Refika Aditama," 2014.
- [17] B. Hamsinah, "Pengaruh Produktivitas, Efisiensi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Perputaran Karyawan Bagian Marketing

Lempuk Syako Makassar," *J. Ilm. Ilmu Manaj.*, 2018.

- [18] A. A. Gea, "Time Management: Menggunakan Waktu Secara Efektif Dan Efisien," *Humaniora*, vol. 5, pp. 777–785, 2014.
- [19] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- [20] L. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017.