

ANALISIS EFEKTIVITAS APLIKASI ASUKA DALAM PENGELOLAAN SURAT DI PT ASABRI CABANG PALEMBANG

Yusna Putri Sidar Masek Ati¹, Poppy Indriani²

^{1,2} Prodi Akuntansi, Fakultas Sosial Humaniora, Universitas Bina Darma
e-mail: ¹yusnaputri661@gmail.com, ²poppy.indriani@binadarma.ac.id

ABSTRAK

Transformasi digital dalam sektor pelayanan publik menjadi kebutuhan mendesak guna meningkatkan efisiensi, akurasi, dan akuntabilitas kerja organisasi atau perusahaan. Salah satu bentuk implementasinya adalah penggunaan sistem informasi pengelolaan surat secara digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas aplikasi ASUKA (Aplikasi Surat Keluar dan Masuk) dalam pengelolaan surat di PT ASABRI (Persero) Cabang Palembang. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi partisipatif, wawancara tidak terstruktur, dan dokumentasi selama pelaksanaan magang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ASUKA mampu mempercepat proses pencatatan dan distribusi surat, meminimalkan kesalahan administrasi, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kerja. Sistem ini juga dinilai mudah digunakan oleh pegawai dan berhasil menggantikan sistem manual yang selama ini digunakan. Dengan adanya aplikasi ini, proses pengelolaan surat menjadi lebih efisien dan tertib. Temuan ini menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi seperti ASUKA dapat menjadi solusi strategis dalam mendukung transformasi digital administrasi pelayanan publik di lingkungan BUMN.

Kata kunci: aplikasi ASUKA, efektivitas, pengelolaan surat, administrasi digital, pelayanan publik

ABSTRACT

Digital transformation in the public service sector has become an urgent necessity to improve the efficiency, accuracy, and accountability of organizations or companies. One form of implementation is the use of a digital mail management information system. This study aims to analyze the effectiveness of the ASUKA (Outgoing and Incoming Mail Application) in mail management at PT ASABRI (Persero) Palembang Branch. The study employs a qualitative descriptive approach with data collection techniques including participatory observation, unstructured interviews, and documentation during the internship period. The results indicate that the ASUKA application accelerates the process of recording and distributing correspondence, minimizes administrative errors, and enhances transparency and accountability in work processes. The system is also deemed user-friendly by employees and has successfully replaced the previously used manual system. With this application, the letter management process has become more efficient and organized. These findings confirm that the utilization of information

technology such as ASUKA can serve as a strategic solution in supporting the digital transformation of public service administration within SOEs.

Keywords: *ASUKA application, effectiveness, letter management, digital administration, public service*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa transformasi besar dalam proses modernisasi berbagai sektor, termasuk sektor pelayanan publik di Indonesia. Salah satu aspek penting dalam penerapan TIK adalah sistem informasi, yaitu gabungan perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, dan sumber daya manusia yang berfungsi untuk mengelola data dan informasi secara efektif. Sistem informasi ini berperan dalam mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian dalam suatu organisasi (Soufitri, 2023). Oleh karena itu, pemanfaatan sistem informasi dalam tata kelola administrasi dianggap sebagai langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi layanan publik.

Transformasi digital tidak hanya menjadi pilihan, tetapi sebuah keharusan dalam rangka menciptakan layanan yang lebih cepat, efisien, transparan, dan akuntabel. Pemerintah Indonesia melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menekankan pentingnya penerapan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini mendorong berbagai instansi, baik pemerintah maupun BUMN, untuk mengadopsi sistem informasi berbasis teknologi dalam menjalankan fungsinya.

Salah satu tantangan utama dalam sistem administrasi pelayanan publik adalah pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Proses manual yang masih banyak digunakan selama bertahun-tahun menyebabkan sejumlah kendala seperti lambatnya proses disposisi, risiko kehilangan dokumen, kesalahan pencatatan, hingga tumpang tindih arsip. Salah satu contoh penerapan teknologi dalam pelayanan publik adalah penggunaan aplikasi untuk pengelolaan surat masuk dan surat keluar (Fadri & Fil, 2024). Oleh karena itu, penggunaan sistem informasi dalam pengelolaan surat menjadi solusi strategis untuk menjawab tantangan tersebut.

Dalam administrasi surat menyurat, sistem informasi memiliki peran krusial dalam menciptakan alur komunikasi yang tertib dan terdokumentasi. Sistem informasi administrasi yang baik dapat meningkatkan kinerja organisasi melalui pengelolaan data dan dokumen secara real-time dan akurat (Simarmata & Situmorang, 2023). Sistem informasi yang terotomatisasi mampu menggantikan proses manual yang rentan terhadap kesalahan, keterlambatan, dan duplikasi data (Falah, 2024). Efektivitas organisasi sangat bergantung pada kemampuannya untuk beradaptasi dan bertumbuh melalui penggunaan sistem yang mendukung pengambilan keputusan yang tepat dan akuntabel (Parinsi & Musa, 2023).

PT ASABRI (Persero), sebagai badan usaha milik negara yang bergerak di bidang asuransi sosial, dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan profesional

kepada pesertanya, yakni prajurit TNI, anggota Polri, dan ASN di lingkungan Kemhan dan Polri. Dalam melaksanakan tugas administratif, terutama dalam pengelolaan surat menyurat yang menjadi tulang punggung komunikasi organisasi, PT ASABRI Cabang Palembang telah mengimplementasikan sebuah sistem berbasis teknologi informasi bernama ASUKA (Aplikasi Surat Keluar dan Masuk).

Aplikasi ASUKA dirancang untuk memfasilitasi pencatatan, pemantauan, hingga pengarsipan surat secara digital. Dengan sistem ini, dokumen surat dapat dicatat secara sistematis, dipantau statusnya secara real-time, dan dialihkan ke bagian terkait melalui sistem disposisi elektronik tanpa perlu pengedaran fisik dokumen. Penggunaan aplikasi ini diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan, mengurangi potensi kesalahan, serta meningkatkan efisiensi kerja pegawai di bidang pelayanan.

Namun, keberhasilan suatu sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh keberadaan perangkat lunaknya saja, melainkan juga ditentukan oleh seberapa besar sistem tersebut mampu dioperasikan dengan efektif oleh sumber daya manusia yang ada. Efektivitas sistem informasi dalam praktik sehari-hari dipengaruhi oleh kemudahan penggunaannya, kecepatan akses, relevansi fitur dengan kebutuhan pengguna, serta integrasi dengan proses kerja yang sudah berjalan.

Efektivitas sistem informasi seperti ASUKA dapat ditinjau melalui teori efektivitas organisasi yang menyatakan bahwa efektivitas merupakan kemampuan suatu unit atau organisasi dalam mencapai tujuannya, baik jangka pendek maupun jangka panjang (Wau, 2022). Efektivitas tidak hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga dari proses yang dilalui untuk mencapainya. Dalam hal ini, sistem informasi dikatakan efektif apabila mampu meningkatkan produktivitas kerja, mendukung proses pengambilan keputusan, serta memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan.

Melalui kegiatan magang dan observasi langsung di PT ASABRI (Persero) Cabang Palembang, khususnya di bagian pelayanan, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi ASUKA dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggali praktik penggunaan aplikasi serta pengalaman para pengguna dalam konteks kerja nyata. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi sejauh mana aplikasi ASUKA memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas administrasi pelayanan, serta untuk memberikan masukan yang konstruktif bagi pengembangan sistem informasi sejenis di masa depan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkuat pemahaman mengenai peran penting sistem informasi dalam mendukung transformasi digital administrasi pelayanan publik, sekaligus memberikan rekomendasi praktis bagi institusi yang tengah atau akan menerapkan sistem serupa.

KAJIAN TEORI

Sistem Informasi Surat Masuk dan Keluar

Sistem informasi surat masuk dan keluar merupakan bagian integral dari sistem administrasi perkantoran modern yang bertujuan untuk mencatat, mengelola, dan mengarsipkan dokumen surat menyurat secara sistematis dan terstruktur. Dalam era

digital, keberadaan sistem ini menjadi semakin penting karena mampu menjamin kelancaran alur komunikasi administratif baik secara internal dalam organisasi, maupun eksternal dengan mitra kerja dan masyarakat. Sistem informasi surat menyurat bukan hanya berfungsi sebagai alat dokumentasi, tetapi juga sebagai pendukung utama pengambilan keputusan yang cepat dan tepat berbasis data yang akurat dan terverifikasi (Harefa dkk, 2023).

Secara umum, sistem informasi dapat didefinisikan sebagai sekumpulan komponen yang saling terintegrasi dan bekerja sama dalam mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyebarkan informasi untuk mendukung fungsi manajerial dalam sebuah organisasi (Puspitawati, 2021). Dalam pengelolaan surat, sistem ini berfungsi untuk mencatat seluruh surat yang diterima maupun dikirimkan, baik dari instansi pemerintah, lembaga swasta, maupun masyarakat umum. Sistem ini juga mengatur proses disposisi surat kepada pihak terkait, mempermudah pelacakan dokumen, serta memastikan bahwa semua dokumen tersimpan dalam arsip digital yang mudah diakses kembali sewaktu-waktu.

Penerapan sistem informasi surat masuk dan keluar secara digital memberikan banyak keuntungan dibandingkan sistem manual. Pada masa lalu, pengelolaan surat dilakukan secara manual melalui pencatatan di buku agenda dan penyimpanan fisik dalam lemari arsip. Proses ini memakan waktu, berisiko tinggi terhadap kehilangan dokumen, serta menyulitkan dalam proses pencarian kembali surat yang diperlukan (Suminten dkk, 2021). Sistem digital mengatasi kelemahan ini dengan memungkinkan pencarian dokumen berdasarkan kata kunci, tanggal, nomor surat, atau nama pengirim dengan cepat dan akurat (Telaumbauna dkk, 2024).

Sistem ini juga dilengkapi dengan fitur keamanan data yang memastikan hanya pengguna tertentu yang dapat mengakses dokumen tertentu sesuai dengan hak aksesnya (Pratama, 2024). Hal ini sangat penting untuk menjaga kerahasiaan informasi dalam surat-surat yang bersifat sensitif. Selain itu, sistem informasi surat menyurat juga mendukung monitoring dan evaluasi terhadap alur kerja administrasi, karena setiap aktivitas surat tercatat dalam sistem log yang dapat diaudit kapan pun diperlukan. Dengan begitu, aspek akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan dokumen dapat terjaga dengan baik.

Administrasi pelayanan merupakan salah satu fungsi penting dalam organisasi, terutama yang bergerak di bidang pelayanan publik seperti badan usaha milik negara (BUMN). Administrasi pelayanan merujuk pada proses pengelolaan informasi, dokumen, dan komunikasi yang dilakukan secara sistematis untuk mendukung kelancaran dan ketepatan penyampaian layanan kepada pihak yang berkepentingan (Handayani & Rodiyah, 2024). Dalam pelayanan publik, administrasi pelayanan bukan hanya bersifat teknis, tetapi juga menyangkut aspek strategis dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyelenggara layanan.

Administrasi Pelayanan

Administrasi pelayanan meliputi kegiatan pencatatan, pengelolaan, pengarsipan, dan penyampaian informasi secara efektif guna mendukung penyelenggaraan tugas dan fungsi pelayanan. Administrasi yang baik akan membantu memastikan bahwa informasi yang dibutuhkan tersedia secara tepat waktu, akurat, dan relevan bagi pihak-pihak yang

terlibat dalam proses pelayanan. Administrasi pelayanan yang buruk, sebaliknya, dapat menyebabkan keterlambatan layanan, kesalahan informasi, bahkan berdampak pada kerugian baik dari sisi waktu maupun kepuasan masyarakat (Rosalin dkk, 2022).

Pada era modern, administrasi pelayanan juga telah mengalami transformasi dari sistem manual ke sistem digital. Perubahan ini didorong oleh tuntutan efisiensi dan transparansi dalam birokrasi publik, di mana proses pelayanan dituntut untuk lebih cepat, akurat, dan terdokumentasi dengan baik. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas kejelasan, keterbukaan, efisiensi, dan akuntabilitas.² Dalam konteks ini, pengelolaan surat sebagai bagian dari administrasi menjadi sangat penting, mengingat surat merupakan media komunikasi resmi antarunit kerja, instansi, maupun antara institusi dan masyarakat.

Ketepatan dan kecepatan dalam mengelola surat masuk dan keluar akan sangat menentukan mutu pelayanan sebuah instansi (Riyadi, 2025). Proses pencatatan surat, pengelompokan berdasarkan jenis atau urgensi, hingga pendistribusian surat ke unit atau pejabat yang berwenang, semuanya harus berjalan secara sistematis dan terekam dengan baik. Dalam praktiknya, jika terjadi keterlambatan atau kesalahan dalam pengelolaan surat, maka dampaknya bisa langsung dirasakan oleh penerima layanan, seperti lambatnya tindak lanjut permohonan, keterlambatan pencairan hak, atau terhambatnya proses koordinasi antarunit kerja.

Administrasi pelayanan yang efektif juga mencerminkan kesiapan organisasi dalam membangun sistem kerja yang tertib dan profesional. Hal ini mencakup adanya standar operasional prosedur (SOP) yang jelas, penggunaan teknologi informasi yang sesuai, serta kompetensi sumber daya manusia dalam menjalankan fungsi administratif secara konsisten dan berkelanjutan. Dengan demikian, administrasi pelayanan tidak hanya menjadi penunjang kerja, melainkan bagian integral dari sistem pelayanan publik yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu pendekatan yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara mendalam mengenai suatu fenomena yang terjadi di lapangan. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami makna, pengalaman, dan interaksi sosial yang dialami oleh individu dalam konteks tertentu (Safarudin dkk, 2023). Dalam penelitian ini, pendekatan tersebut digunakan untuk menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi ASUKA (Aplikasi Surat Keluar dan Masuk) dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar di lingkungan PT ASABRI (Persero) Cabang Palembang. Penelitian ini tidak bertujuan mengukur secara statistik, melainkan lebih menekankan pada pemahaman terhadap proses dan pengalaman pengguna aplikasi dalam aktivitas kerja administratif sehari-hari.

Jenis penelitian yang digunakan adalah studi lapangan (*field research*), di mana peneliti terlibat secara langsung melalui kegiatan magang di instansi yang diteliti. Penelitian dilakukan di bagian pelayanan PT ASABRI Cabang Palembang, yang merupakan divisi utama dalam pengelolaan surat menyurat serta berinteraksi langsung

dengan peserta atau mitra kerja perusahaan. Adapun subjek penelitian ini adalah pegawai bagian pelayanan yang menggunakan aplikasi ASUKA dalam proses administrasi, sementara objek penelitian adalah sistem aplikasi ASUKA itu sendiri, khususnya dalam kaitannya dengan efektivitas operasional administrasi surat.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa teknik, yakni observasi partisipatif, wawancara tidak terstruktur, dan dokumentasi. Melalui observasi partisipatif, peneliti secara langsung mengamati dan terlibat dalam aktivitas kerja, termasuk proses pencatatan, penginputan data, dan distribusi surat melalui aplikasi ASUKA. Selain itu, wawancara dilakukan secara informal dengan pegawai yang menggunakan aplikasi tersebut, dengan tujuan untuk menggali persepsi, pengalaman, serta hambatan yang mereka hadapi selama menggunakan sistem ini. Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data pendukung berupa tangkapan layar aplikasi, arsip surat, dan dokumen internal perusahaan yang berkaitan dengan sistem administrasi digital.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan model analisis interaktif dari yang mencakup tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan menyederhanakan data yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu efektivitas aplikasi ASUKA. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif yang sistematis dan mendalam. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan dengan menafsirkan data untuk memahami sejauh mana aplikasi ASUKA berkontribusi terhadap efisiensi dan kualitas pelayanan administrasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Aplikasi ASUKA dalam Pengelolaan Surat

Aplikasi ASUKA yang diterapkan oleh PT ASABRI (Persero) Cabang Palembang merupakan sistem digital yang dirancang untuk mendukung pengelolaan surat masuk dan keluar secara lebih efisien dan terstruktur. Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang, penggunaan aplikasi ini menunjukkan tingkat efektivitas yang cukup tinggi dalam mempercepat proses kerja administrasi, khususnya dalam hal pencatatan dan distribusi surat. Sistem ini bekerja dengan mencatat surat secara otomatis ke dalam basis data, mengklasifikasikannya berdasarkan kategori, lalu mengarahkan surat tersebut kepada pihak yang dituju melalui mekanisme disposisi elektronik.

Dibandingkan dengan sistem manual, ASUKA memungkinkan proses pengarsipan dan pelacakan dokumen dilakukan secara cepat dan akurat. Setiap surat yang masuk dicatat berdasarkan nomor agenda, pengirim, dan tujuan surat, kemudian langsung tersimpan secara digital. Hal ini sangat membantu dalam menjaga kerapian dan keteraturan arsip serta memudahkan proses pencarian dokumen bila sewaktu-waktu dibutuhkan kembali. Fitur pencarian berdasarkan kata kunci, tanggal, atau nomor surat sangat mempercepat proses kerja dan menghindari penumpukan dokumen fisik yang berisiko rusak atau hilang.

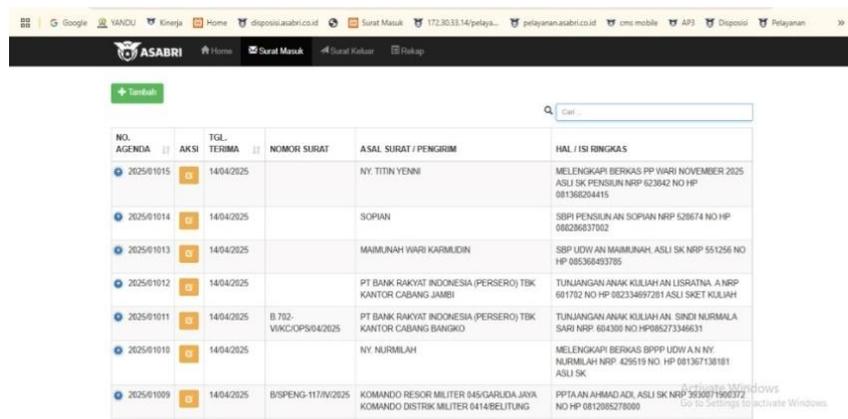
Selain itu, aplikasi ASUKA menyediakan sistem log yang mencatat seluruh aktivitas pengguna, termasuk siapa yang menerima dan mendisposisikan surat. Hal ini

menjamin transparansi dalam proses administrasi dan memudahkan pimpinan dalam melakukan pengawasan. Ketika terjadi keterlambatan atau hambatan dalam tindak lanjut surat, sistem ini dapat ditelusuri kembali untuk mengetahui di mana titik kendalanya. Dengan demikian, keberadaan sistem ini tidak hanya mendukung efisiensi teknis, tetapi juga memperkuat akuntabilitas kinerja pegawai.

Dari segi waktu kerja, penggunaan aplikasi ASUKA terbukti dapat memangkas durasi pengolahan surat secara signifikan. Surat yang sebelumnya harus dipindahkan secara manual dari satu meja ke meja lainnya, kini dapat diteruskan secara digital hanya dalam hitungan detik. Hal ini tentu memberikan kontribusi besar terhadap efektivitas pelayanan di lingkungan kantor cabang, karena informasi dapat disampaikan lebih cepat dan tepat sasaran.

Kemudahan Penggunaan Sistem bagi Pegawai

Penggunaan aplikasi ASUKA di PT ASABRI (Persero) Cabang Palembang terbukti memberikan kemudahan bagi pegawai dalam menjalankan tugas administrasi, khususnya dalam pengelolaan surat menyurat. Berdasarkan pengalaman langsung selama masa magang, sebagian besar pegawai menunjukkan adaptasi yang baik terhadap sistem ini. Hal ini disebabkan oleh tampilan aplikasi yang sederhana, logis, dan mudah dipahami, bahkan oleh pengguna yang belum terbiasa dengan sistem digital.



NO. AGENDA	AKSI	TGL. TERIMA	NOMOR SURAT	ASAL SURAT / PENGIRIM	HAL / ISI RINGKAS
2025/01015		14/04/2025		NY. TITIN YENNI	MELENGKAPI BERKAS PP WARI NOVEMBER 2025 ASLI SK PENSUN NRP 623842 NO HP 081360204415
2025/01014		14/04/2025		SOPHAN	SDP PENSUN AN SOPHAN NRP 528674 NO HP 08226637002
2025/01013		14/04/2025		MAMUNAH WARI KARBUJIN	SDP LDIW AN MAMUNAH ASLI SK NRP 551256 NO HP 085368453795
2025/01012		14/04/2025		PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TEK KANTOR CABANG JAMBI	TUNJANGAN ANAK KULIAH AN LISRATNA. A NRP 681782 NO HP 08234897281 ASLI SKET KULIAH
2025/01011		14/04/2025	B.702- WKCOP/S/04/2025	PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TEK KANTOR CABANG BANGKO	TUNJANGAN ANAK KULIAH AN SINDI NURMALA SARI NRP 664300 NO HP085273346631
2025/01010		14/04/2025		NY. NURMILAH	MELENGKAPI BERKAS BPPP LDIW AN NY NURMILAH NRP 429519 NO HP 081367138181 ASLI SK
2025/01009		14/04/2025	B/SPENG-117/W/2025	KOMANDO RESOR MILITER BASGARUDA JAWA KOMANDO DISTRIK MILITER 0414BELITUNG	PPTAAN AHMAD ADL ASLI SK NRP 393007190372 NO HP 0812985278089

Gambar 1. Tampilan Surat Masuk pada Aplikasi ASUKA
Sumber: PT Asabri Cabang Palembang

Gambar 1 merupakan tampilan dari aplikasi ASUKA (Aplikasi Surat Keluar dan Masuk) yang digunakan oleh PT Asabri (Persero) Cabang Palembang. Aplikasi ini merupakan sistem berbasis digital yang memfasilitasi pengelolaan surat menyurat secara elektronik, baik surat masuk maupun surat keluar. Dalam tampilan tersebut, pengguna berada di halaman “Surat Masuk” yang menampilkan daftar surat yang telah diterima oleh instansi. Terdapat beberapa elemen penting dalam tampilan ini, seperti menu navigasi di bagian atas yang terdiri dari menu Home, Surat Masuk, Surat Keluar, dan Rekap.

Bagian utama tampilan terdiri dari tabel yang berisi daftar surat masuk. Kolom-kolom pada tabel ini mencakup No. Agenda, Aksi, Tanggal Terima, Nomor Surat, Asal

Surat atau Pengirim, serta Hal atau Isi Ringkas. Setiap baris surat memiliki tombol aksi yang memungkinkan pengguna untuk melihat atau mengedit surat. Isi ringkas surat menunjukkan berbagai keperluan administratif, seperti permohonan tunjangan anak kuliah, penyampaian berkas pensiun, serta pengajuan kelengkapan dokumen lainnya, yang sering kali disertai dengan nomor NRP dan nomor kontak.

Aplikasi ASUKA dirancang untuk memfasilitasi proses administrasi tanpa memerlukan keahlian teknis yang tinggi. Pengguna hanya perlu mengikuti alur yang sudah ditentukan dalam sistem, mulai dari penginputan data surat masuk, penentuan klasifikasi surat, hingga penentuan tujuan disposisi. Setiap tahap disajikan dalam tampilan yang terstruktur yang memudahkan pengguna dalam melakukan input data. Pegawai cukup mengisi kolom yang telah disediakan dan sistem akan secara otomatis menyimpan serta mengatur data tersebut dalam arsip digital.

Berdasarkan hasil pengamatan, kemudahan lain yang dirasakan oleh pegawai adalah adanya fitur notifikasi otomatis yang memberikan informasi jika ada surat baru atau jika terdapat disposisi yang harus segera ditindaklanjuti. Fitur ini sangat membantu terutama dalam menjaga ketepatan waktu penyelesaian dokumen dan menghindari keterlambatan dalam menanggapi surat yang bersifat penting atau mendesak. Dengan adanya sistem ini, pegawai tidak perlu lagi menunggu instruksi manual atau menelusuri berkas secara fisik.

Kemudahan lainnya juga terletak pada fitur pencarian cepat (*quick search*) yang memungkinkan pegawai untuk menemukan dokumen tertentu berdasarkan kata kunci, nama pengirim, atau tanggal surat. Hal ini sangat mempercepat proses pelacakan surat, terutama ketika dibutuhkan secara mendadak untuk keperluan tindak lanjut. Sebelumnya, proses ini harus dilakukan dengan membuka lembaran agenda manual atau mencari dokumen fisik dalam tumpukan arsip, yang tentu sangat memakan waktu.

Dalam praktiknya, penggunaan ASUKA juga memberikan rasa percaya diri bagi pegawai dalam menjalankan tugas administrasi karena mereka tahu bahwa sistem ini mendukung efisiensi kerja. Pegawai tidak perlu khawatir akan kehilangan dokumen atau membuat kesalahan dalam pencatatan, karena setiap proses tercatat otomatis dan dapat diperiksa kembali sewaktu-waktu. Bagi pegawai yang baru bergabung atau belum terbiasa dengan sistem digital, pelatihan internal dan pendampingan dari staf yang lebih berpengalaman turut mendukung proses adaptasi, sehingga penggunaan aplikasi tetap bisa dilakukan secara merata.

Kemudahan yang diberikan oleh ASUKA ini menjadi faktor penting dalam meningkatkan produktivitas kerja di lingkungan PT ASABRI Cabang Palembang. Sistem ini tidak hanya mempermudah tugas individu, tetapi juga mendukung kolaborasi antarbagian melalui integrasi data yang efisien dan *real-time*. Dengan demikian, aplikasi ini mencerminkan prinsip teknologi yang ramah pengguna (*user-friendly*) dan fungsional, serta memberikan dampak nyata dalam mendukung transformasi digital pelayanan administrasi.

Efisiensi dan Akurasi Pendistribusian Surat

Salah satu keunggulan paling menonjol dari penggunaan aplikasi ASUKA di PT ASABRI (Persero) Cabang Palembang adalah kemampuannya dalam meningkatkan

efisiensi dan akurasi pendistribusian surat. Dengan hadirnya aplikasi ASUKA, proses pendistribusian surat telah mengalami digitalisasi secara menyeluruh. Setiap surat yang masuk langsung diinput ke dalam sistem, diberikan nomor agenda, dan secara otomatis dapat diklasifikasikan berdasarkan jenis surat, tingkat kepentingan, serta tujuan disposisinya. Setelah itu, surat didisposisikan secara digital kepada pihak yang berwenang tanpa perlu proses peredaran fisik. Hal ini tidak hanya memangkas waktu distribusi, tetapi juga mengurangi beban kerja administratif secara signifikan.

Efisiensi dalam pendistribusian ini juga ditunjang oleh sistem notifikasi dan pengingat dalam aplikasi. Setiap pegawai yang menerima disposisi surat akan langsung mendapat pemberitahuan di sistem mereka, sehingga surat tidak perlu menunggu giliran atau pencarian manual. Notifikasi *real-time* ini berperan penting dalam mempercepat tindak lanjut, terutama untuk surat-surat yang bersifat mendesak atau rahasia. Selain itu, sistem juga mencatat waktu dan identitas pengguna yang menerima dan membaca surat, sehingga jalur komunikasi surat dapat dipantau dengan akurat.

Dari sisi akurasi, aplikasi ASUKA meminimalkan kesalahan distribusi surat. Dalam sistem manual, potensi *human error* seperti salah ketik, salah kirim, atau salah klasifikasi sangat tinggi, apalagi dalam kondisi kerja yang sibuk. Namun dengan ASUKA, semua surat yang diinput melalui sistem sudah memiliki struktur yang baku dan terintegrasi dengan data tujuan disposisi, sehingga kemungkinan surat salah alamat atau tidak tertindaklanjuti sangat kecil. Setiap aktivitas terkait surat mulai dari penerimaan, penginputan, klasifikasi, hingga disposisi tercatat secara sistematis dan dapat dilacak kembali.

Efektivitas sistem ini juga terlihat dari konsistensi pengolahan surat harian. Dalam satu hari kerja, puluhan surat dapat diproses dan disalurkan tanpa penumpukan, karena sistem ASUKA menghindari penundaan yang sering terjadi dalam proses manual. Ini memberikan dampak langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan di bagian administrasi, terutama dalam memenuhi tenggat waktu, menjaga keakuratan data, dan memastikan surat sampai ke unit yang tepat pada waktunya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil observasi, dapat disimpulkan bahwa aplikasi ASUKA memberikan kontribusi yang signifikan terhadap efisiensi, akurasi, dan kualitas pelayanan administrasi surat menyurat di lingkungan organisasi tersebut. Secara umum, aplikasi ASUKA telah menggantikan proses manual yang sebelumnya digunakan dalam pengelolaan surat. Penggunaan sistem digital ini memungkinkan proses pencatatan surat masuk dan keluar dilakukan dengan cepat dan akurat, sekaligus mempermudah pelacakan dan pengarsipan dokumen. Surat yang masuk dapat diklasifikasikan secara otomatis berdasarkan jenis dan urgensi, kemudian didisposisikan kepada unit atau pejabat yang relevan tanpa harus melalui jalur fisik. Hal ini menunjukkan terjadinya peningkatan efisiensi waktu dan pengurangan beban administratif, yang sebelumnya menjadi hambatan dalam proses layanan publik.

Dari segi efektivitas, aplikasi ASUKA tidak hanya mempercepat alur distribusi dokumen, tetapi juga mendukung keterbukaan dan akuntabilitas internal. Dengan adanya

sistem log aktivitas, seluruh proses yang melibatkan dokumen terekam secara digital dan dapat diaudit kapan pun diperlukan. Setiap langkah dari penerimaan hingga tindak lanjut surat dapat ditelusuri secara jelas. Ini menjadi salah satu indikator bahwa sistem informasi ini telah berfungsi tidak hanya sebagai alat bantu kerja, tetapi juga sebagai instrumen pengawasan dan pengambilan keputusan.

Kemudahan penggunaan aplikasi juga menjadi faktor penting yang meningkatkan keberhasilan implementasi sistem ini. Antarmuka aplikasi yang sederhana dan intuitif memungkinkan pegawai dari berbagai latar belakang untuk menggunakan sistem ini tanpa hambatan berarti. Fitur notifikasi otomatis dan pencarian cepat mempercepat respons terhadap surat-surat masuk dan keluar, sekaligus mendukung produktivitas kerja. Selain itu, pelatihan internal dan pendampingan teknis yang dilakukan oleh pihak instansi turut membantu proses adaptasi, terutama bagi pegawai yang belum terbiasa dengan sistem digital.

Efektivitas aplikasi ASUKA dalam pelayanan publik di PT ASABRI Cabang Palembang juga terlihat dari peningkatan kualitas layanan terhadap peserta. Dengan sistem yang lebih terstruktur dan cepat, permintaan atau dokumen dari peserta dapat diproses dalam waktu yang lebih singkat dan dengan tingkat kesalahan yang lebih rendah. Hal ini memperkuat posisi institusi sebagai penyedia layanan publik yang profesional dan responsif, serta menunjukkan kesesuaian dengan prinsip-prinsip pelayanan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dari pemerintah.

Secara keseluruhan, aplikasi ASUKA menjadi representasi nyata dari keberhasilan transformasi digital dalam bidang administrasi pelayanan publik. Penerapannya menunjukkan bahwa sistem informasi yang dirancang dengan baik, jika didukung oleh kesiapan sumber daya manusia dan komitmen organisasi, dapat memberikan dampak positif yang nyata terhadap kinerja birokrasi. Penelitian ini juga membuktikan bahwa efektivitas sebuah sistem informasi tidak hanya bergantung pada teknologinya, tetapi juga pada bagaimana sistem tersebut diintegrasikan ke dalam budaya kerja organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Fadri, Z., & Fil, S. (2024). Era Digital Dan Dampaknya Terhadap Administrasi Publik. Reformasi Birokrasi Dalam Administrasi Publik: Tantangan Dan Peluang Di Era Digital, 61.
- Falah, A. S., SE, M., Setiana, A. R., & SE, M. (2024). *Sistem Informasi Manajemen Keuangan: Implementasi dan Pengelolaan*. Takaza Innovatix Labs.
- Handayani, T. D., & Rodiyah, I. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan: Aplikasi Plavon Dukcapil di Pemerintah Desa Gempolsari. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 57-74.
- Harefa, R. F., Waruwu, E., Zendrato, T., & Mendrofa, Y. (2024). Sistem Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Berbasis Web di Sekretariat Daerah Kabupaten Nias. *Tuhenori: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(4), 292-304.
- Parinsi, W. K., & Musa, D. A. L. (2023). Strategi pengelolaan sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja perusahaan yang berkelanjutan di industri 4.0. *J-MAS (Jurnal*

- Manajemen dan Sains*), 8(2), 1385-1393.
- Pratama, P. A., Kom, S., & Kom, M. (2024). Pengembangan Sistem Arsip Digital Berbasis Website Dengan Framework Laravel Untuk Efisiensi Penyimpanan Dan Keamanan Data. *Komteks*, 3(2).
- Puspitawati, L. (2021). Sistem Informasi Akuntansi: Kualitas dan Faktor Lingkungan Organisasi yang Mempengaruhi.
- Riyadi, S. (2025). Pengelolaan Kearsipan Dinamis Berbasis Aplikasi Srikandi Pada Bidang Pendidikan Madrasah Di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Kalteng. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 6(3).
- Rosalin, S., Rahayu, K. S., Utami, R. B., Edityastono, L., & Yuliawan, R. (2022). *Administrasi Perkantoran Berbasis Teknologi Informasi*. Universitas Brawijaya Press.
- Safarudin, R., Zulfamanna, Z., Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian kualitatif. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 9680-9694.
- Simarmata, D., & Situmorang, D. M. (2023). Penerapan sistem informasi akuntansi kota batam. *Jurnal Kewirausahaan Bukit Pengharapan*, 3(1), 38-51.
- Suminten, S., Rani, R., Roni, F., Anggraeni, S., & Indarti, W. (2021). Perancangan sistem informasi pengelolaan surat menyurat berbasis web pada STAI muhammadiyah. *TEKNIKA*, 15(2), 257-264.
- Soufitri, F. (2023). *Konsep sistem informasi*. PT Inovasi Pratama Internasional.
- Telaumbanua, L., Waruwu, E., Lase, A. C., & Zebua, S. (2024). Inovasi Pengelolaan Arsip di Era Digital Melalui Implementasi SIAR di Bappedalitbang Kabupaten Nias. *Tuhenori: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(4), 238-256.
- Wau, A. (2022). Pengaruh motivasi kerja dan efektivitas kerja terhadap produktivitas kerja dengan kualitas kerja sebagai variabel intervening. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 37-47.