



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 6 Tahun 2024 Page 9430-9442

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Efektivitas Aplikasi Astina Pada Biro Operasi Polda Jatim Dalam Pengelolaan Administrasi Surat Menyurat

Yunita Putri Wulandari^{1✉}

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Email: yunitaputri370@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui efektivitas pengelolaan administrasi surat menyurat dengan menggunakan aplikasi ASTINA di Biro Operasi Polda Jatim. Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penulis mengkaji efektivitas menggunakan teori efektivitas menurut Gibson Dalam (Tangkilisan, 2005) dengan 4 dimensi yaitu, Pencapaian Target, Fleksibilitas, Kepuasan Kerja, Tanggung Jawab. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pengelolaan arsip dengan menggunakan aplikasi ASTINA pada Biro Operasi Polda Jatim yang dilihat dengan 4 dimensi belum sepenuhnya efektif. Dilihat pada dimensi kepuasan kinerja masih kurang efektif karena aplikasi ASTINA sering terjadi kelambatan sistem. Sedangkan untuk dimensi pencapaian target, fleksibilitas dan tanggung jawab sudah cukup efektif karena bisa diakses dimana saja dengan menggunakan berbagai device. Faktor penghambat dalam pengelolaan administrasi menggunakan ASTINA yaitu, ada pada kendala jaringan yang berpengaruh pada kelancaran sistem, dan kurangnya pembaruan sistem ASTINA. Sedangkan, faktor pendukungnya yaitu fasilitas yang memudahkan proses pengecekan surat.

Kata Kunci : Efektifitas, Aplikasi Astina, Pengelolaan administrasi

Abstract

This research was conducted with the aim of knowing the effectiveness of correspondence administration management using the ASTINA application at the East Java Regional Police Operations Bureau. The research method used by the author in this research is descriptive qualitative method. The data collection techniques used were observation, interviews, and documentation. The author examines effectiveness using the theory of effectiveness according to Gibson in (Tangkilisan 2005) with 4 indicators, namely, Target Achievement, Flexibility, Job Satisfaction, Responsibility. The results showed that the effectiveness of archive management using the ASTINA application at the East Java Regional Police Operations Bureau seen with 4 indicators was not fully effective. Judging from the performance satisfaction indicator, it is still less effective because the ASTINA application often has system lags. Meanwhile, the indicators of target achievement, flexibility and responsibility are quite effective because they can be accessed anywhere using various devices. The inhibiting factors in administrative management using ASTINA are network constraints that affect the smooth running of the system, and the lack of ASTINA system updates. Meanwhile, the supporting factor is the facility that facilitates the process of checking letters.

Keywords: *Effectiveness, Astina Application, Administrative Management*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang cepat menawarkan banyak keuntungan dan mempermudah pekerjaan manusia, terutama di sektor pemerintahan, di mana administrasi merupakan salah satu fungsinya. Di era globalisasi saat ini, implementasi teknologi memainkan peran penting dalam mendukung pekerjaan kantor baik untuk sektor publik maupun swasta. dukungan tugas-tugas administrasi perkantoran dengan perangkat komputer. Proses administrasi menjadi semakin penting ketika komputer digunakan sebagai sumber teknologi informasi di lingkungan perkantoran. Administrai berasal dari Bahasa Belanda "administratie", yang memiliki pengertian mencakup tata usaha, manajemen dari kegiatan organisasi, manajemen sumber daya. Menurut Sondang P. Siagian, administrasi adalah proses keseluruhan dari dua orang atau lebih yang bekerja sama secara rasional dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. (Pasolong, 2014).

Digitalisasi administrasi surat menyurat menjadi kebutuhan mendesak di era modern karena peran strategis teknologi informasi dalam mendukung tata kelola yang lebih efektif, efisien, dan transparan. Efektivitas adalah kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, atau dengan kata lain, kemampuan proses untuk mencapai tujuan. Menurut Teori Gibson, Efektivitas adalah pencapaian tujuan dan sasaran yang telah disepakati untuk mencapai tujuan bisnis bersama. Tingkat tujuan dan sasaran menunjukkan tingkat efektivitas. Tingkat pengorbanan yang telah dikeluarkan akan menentukan tingkat

pencapaian tujuan dan sasaran (Pasolong, 2013). Teori efektivitas oleh Gibson dalam (Tangkilisan, 2005) dengan 4 dimensi yaitu, Pencapaian Target, Fleksibilitas, Kepuasan Kerja, Tanggung Jawab. Sebuah organisasi ingin memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin dengan menggunakan teknologi yang ada saat ini untuk keperluan administrasi perkantoran (Ramadhan, 2021). Digitalisasi administrasi, seperti penggunaan aplikasi ASTINA di Polda Jatim, adalah langkah penting dalam mewujudkan manajemen administrasi yang modern. Langkah ini tidak hanya memberikan manfaat teknis tetapi juga memperkuat posisi institusi sebagai bagian dari pemerintahan yang adaptif dan inovatif.

Kepolisian Daerah (Polda) Jawa Timur adalah pelaksana tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) di wilayah Provinsi Jawa Timur. Polda Jatim bertanggung jawab atas keamanan, penegakan hukum, dan ketertiban di seluruh wilayah provinsi. Pada Polda Jatim terdiri dari beberapa Satuan Kerja (Satker) salah satunya adalah Biro Operasi (Roops) yang mana satker tersebut memiliki peran sebagai pengawas dan pembantu pimpinan pada tingkat Polda yang berada di bawah Kapolda. Biro Operasi (Roops) bertugas membina dan menyelenggarakan fungsi manajemen bidang operasi antara lain pelatihan pra operasi, koordinasi, dan kerja sama dalam rangka operasi kepolisian. (Tribatanews Polda Jatim, 2021)

Pada Biro Operasi Sebagai bagian dari tanggung jawabnya, Roops mengkoordinasikan membuat operasi atau mengembangkan rencana strategis dan kebijakan pimpinan dalam domain merencanakan operasional, mengarahkan, dan mengendalikan operasi kepolisian serta mengambil tindakan darurat yang merupakan bagian dari pengembangan manajemen operasi kepolisian. Koordinasi, administrasi, dan pengendalian operasi, termasuk pengumpulan, pengolahan, penyajian, dan pelaporan kepada pimpinan; dan pengembangan manajemen pelatihan pra-operasi, termasuk kolaborasi dan pelatihan dalam konteks operasi kepolisian.

Sebelumnya dalam hal pengelolaan administrasi surat menyurat, Polda Jatim telah mengimplementasikan programnya sendiri yaitu menggunakan aplikasi e-office. Namun setelah adanya program dari Mabes Polri maka Polda Jatim beralih menggunakan sistem digitalisasi administrasi yang mana Polri meluncurkan sebuah aplikasi yaitu ASTINA (Aplikasi Terpadu Informasi Naskah Administrasi). Aplikasi Astina Polri merupakan sistem surat-menyurat elektronik yang dirancang oleh Mabes Polri untuk mempermudah pengelolaan administrasi di lingkungan kepolisian (Lemdiklat.polri.go.id.)

Polri menggunakan aplikasi ini secara internal untuk beberapa tujuan, termasuk tanda tangan elektronik, pengarsipan surat, pembuangan surat, serta pengiriman dan penerimaan surat. Implementasi aplikasi Astina mengacu atas dasar kebijakan ASTINA sendiri yang disebutkan pada Surat Telegram Kapolda Jatim Nomor : ST/874/VII/REN.2./2024/BID

tentang Direktif Penggunaan Aplikasi Terpadu Informasi Naskah Administrasi Polri (Astina Polri). Implementasi Astina Polri di lingkungan Polda Jatim sendiri dimulai pada tahun 2024 yang dilakukan pada hari Senin tanggal 22 Agustus 2024.

Dengan itu satuan kerja Biro Operasi di Polda Jatim sendiri telah menggunakan fasilitas yang dirancang untuk mempermudah dalam pengolahan administrasi surat menyurat. Melihat dari tugas atau fungsi dari Biro Operasi di Polda Jatim salah satunya pembuatan surat menyurat dan perencanaan operasi kepolisian Biro Operasi maka dari itu telah menerapkan digitalisasi administrasi dengan menggunakan aplikasi Astina untuk real-time tracking surat, penyusunan surat, pengiriman surat, penerimaan surat, disposisi surat, pengarsipan surat, dan tanda tangan elektronik. Namun pada sisi lain aplikasi ASTINA juga memiliki kekurangan yang dimana dalam sebuah sistem digital atau elektronik pasti memerlukan jaringan yang memadai terkait hal itu jika diperlukan pengecekan atau pengiriman surat yang darurat dalam waktu yang cepat maka tidak bisa dilakukan karena kelambatan sistem atau sistem error.

ASTINA sendiri digunakan oleh pegawai dengan tingkat pemahaman teknologi yang berbeda meskipun aplikasi ini dianggap efektif dalam teori tetapi dalam penggunaannya sendiri masih belum tentu memenuhi ekspektasi pegawai seperti kemudahan aksesnya dan efektivitas sistem dalam membantu pekerjaan administrasi surat menyurat di lingkungan Biro Operasi Polda Jatim. Dengan ini keberlanjutan penggunaan aplikasi ASTINA sendiri dalam jangka waktu panjang apakah tetap bisa bertahan dengan memastikan aplikasi tetap efektif dan relevan di Biro Operasi Polda Jatim. Berdasarkan hal tersebut, melihat pengelolaan sistem tata persuratan secara digital baik pada surat masuk maupun surat keluar memiliki peranan yang cukup penting, maka dari itu penulis tertarik untuk membahas mengenai Efektivitas aplikasi Astina pada Biro Operasi Polda Jatim dalam pengelolaan administrasi surat menyurat serta mengetahui faktor penghambat dan pendukung pada aplikasi Astina

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2018), Metode penelitian kualitatif metode mempelajari objek alamiah dengan menggunakan metode penelitian kualitatif melibatkan peneliti sebagai instrumen kunci, menggabungkan teknik pengumpulan dan analisis data, dan menggunakan analisis data secara interaktif. Yang mana Fokus paling utama dari

penelitian ini adalah guna mengkaji efektivitas penggunaan aplikasi astina pada biro operasi polda jatim dalam pengelolaan administrasi surat menyurat.

Dalam mengkaji efektivitas tersebut peneliti menggunakan 4 fokus dimensi dari teori efektivitas oleh Gibson dalam (Tangkilisan, 2005) yaitu :

1. Pencapaian target : Dalam dimensi ini, "pencapaian target" mengacu pada sejauh mana tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif. Ini ditunjukkan dengan seberapa baik tujuan organisasi diimplementasikan dalam mencapai target yang selaras dengan tujuan yang telah ditetapkan.
2. Fleksibel : dimensi ini mengukur sejauh mana organisasi atau individu berkembang dan mampu beradaptasi dengan perubahan yang terjadi.
3. Kepuasan kerja : Pada dimensi ini berfokus pada keadaan yang dialami oleh setiap pegawai yang dapat memberikan kenyamanan dan inspirasi untuk meningkatkan kinerja organisasi dan dapat memberikan manfaat yang nyata.
4. Tanggung jawab : Dalam dimensi ini melihat apakah organisasi dapat melaksanakan perintah yang telah di terima sesuai dengan kebijakan atau ketentuan yang ada serta dapat menyelesaikan masalah yang terjadi.

Karena peneliti ingin menjawab permasalahan dengan cara mendefinisikan status subjek berdasarkan fakta-fakta yang ada dan mendeskripsikannya dalam bentuk kata-kata dan bahasa yang dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data yang diperoleh penulis dalam penelitian ini adalah dengan langsung dan tidak langsung. Maka dipilihlah pendekatan penelitian deskriptif kualitatif pada penelitian ini menggunakan sumber data dengan 2 jenis yaitu data sekunder dan data primer. Sumber data utama dalam sebuah penelitian kualitatif adalah berupa kata dan tindakan (Moleong, 2010).

Yang mana Menurut (Sugiyono, 2018) data sekunder adalah sumber data tidak langsung yang memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data pada penelitian ini yaitu melalui surat telegram, Peraturan Kapolri, artikel, website resmi dan data lainnya yang bersifat tertulis yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi Astina pada Polda Jatim. Sedangkan data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti sendiri ditempat penelitian. Sumber data pada penelitian ini yaitu peneliti melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi di Polda Jatim pada Satuan Kerja Biro Operasi yang data tersebut digunakan sebagai bahan analisis utama dalam penelitian.

Data yang diperoleh dalam penelitian ini kemudian penulis menganalisis dengan menggunakan model analisis interaktif yang mana menurut (Miles et al., 2014) analisis interaktif meliputi 3 tahapan yang diawali dengan melakukan reduksi data sebuah tindakan

memilih, memusatkan, dan menyederhanakan semua jenis data yang mendukung informasi yang dikumpulkan dan di dokumentasikan selama proses penelitian data lapangan., kemudian dilanjutkan dengan melakukan penyajian data, yang dapat berupa ringkasan singkat, bagan, dan sejenisnya, adalah proses penyusunan informasi yang memungkinkan adanya potensi kesimpulan dalam penelitian kualitatif, dan diakhiri dengan penarikan kesimpulan tahap terakhir dari tahap-tahap yang telah diselesaikan sebelumnya. Penarikan kesimpulan didasarkan pada data yang telah diperiksa dan diverifikasi dengan menggunakan informasi yang dikumpulkan di lokasi penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi ASTINA ini merupakan sebuah sistem digitalisasi informasi dan pengarsipan berbasis Elektronik. Astina adalah kemajuan teknologi yang dimaksudkan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja polisi. Peningkatan kinerja kepolisian sangat bergantung pada teknologi informasi, dan aplikasi ASTINA Polri akan membantu kami meningkatkan efektivitas dan efisiensi manajemen administrasi kepolisian berbasis digital. Dengan menggunakan aplikasi ASTINA ini menjadikan proses administrasi surat menyurat di lingkungan Polda Jatim lebih mudah dan tepat, sehingga memudahkan pelaksanaan sehari-hari.

Dari hasil penelitian yang mana peneliti mengukur efektivitas penggunaan aplikasi Astina pada Biro Operasi Polda Jatim dalam pengelolaan administrasi surat menyurat dengan teori dengan 4 dimensi yang disampaikan oleh Gibson dalam Tangkilisan yaitu :

1. Efektivitas penggunaan aplikasi Astina pada Biro Operasi Polda Jatim dalam pengelolaan administrasi surat menyurat pada dimensi pencapaian target.

Berdasarkan analisis data yang diperoleh dari implementasi aplikasi ASTINA pada Biro Operasi Polda Jatim, efektivitas penggunaan aplikasi dalam pengelolaan administrasi surat-menyurat dapat diukur melalui dimensi pencapaian target, yang mencakup sejauh mana tujuan organisasi terkait administrasi surat-menyurat dapat dicapai secara efektif. Dalam dimensi ini, "pencapaian target" mengacu pada sejauh mana tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif. Ini ditunjukkan dengan seberapa baik tujuan organisasi diimplementasikan dalam mencapai target yang selaras dengan tujuan yang telah ditetapkan. Menurut (Tjiptono, 2017) target adalah sasaran yang telah ditetapkan untuk dicapai dengan suatu perencanaan. Menurut (Header et al., 2021) target adalah kegiatan menentukan sasaran, yaitu tindakan memilih satu atau lebih sasaran untuk dicapai.

Aplikasi ASTINA berhasil meningkatkan kecepatan pemrosesan surat hingga 30-40% dibandingkan dengan metode manual sebelumnya. Hal ini didukung oleh fitur otomatisasi seperti pengarsipan, pelacakan surat masuk/keluar, dan notifikasi kepada pihak terkait. Namun terkait pencapaian target waktu masih kurang tepat waktu hal itu terjadi karena kendala aplikasi trouble dan jaringan yang tidak memadai. Dengan penerapan *Astina*, tingkat kesalahan administratif (misalnya, kehilangan dokumen atau pengarsipan yang salah) menurun. Sistem digitalisasi dokumen memungkinkan validasi otomatis untuk mengurangi risiko kesalahan. Serta Penggunaan aplikasi Astina membantu mengurangi konsumsi kertas dan alat tulis yang berkontribusi pada efisiensi anggaran operasional biro.

Tujuan utama Biro Operasi Polda Jatim adalah memastikan kelancaran administrasi surat-menyurat guna mendukung operasional organisasi. Dengan aplikasi Astina, proses surat-menyurat menjadi lebih terorganisir, transparan, dan efisien, sehingga mendukung pencapaian tujuan tersebut secara efektif. Aplikasi ini mengintegrasikan proses manual menjadi sistem digital, yang mengurangi waktu tunggu untuk distribusi dan persetujuan surat. Alur kerja yang lebih cepat memungkinkan biro berfokus pada tugas-tugas strategis lainnya.

2. Efektivitas penggunaan aplikasi Astina pada Biro Operasi Polda Jatim dalam pengelolaan administrasi surat menyurat pada dimensi fleksibilitas

Pada dimensi fleksibel ini menurut Gibson (1997) dalam (Tangkilisan, 2005) adalah mengukur pada sejauh mana organisasi atau individu berkembang dan mampu beradaptasi dengan perubahan yang terjadi. Kemampuan manajemen untuk memperkirakan perubahan di lingkungan internal dan eksternal organisasi adalah fokus dari dimensi ini sendiri.

Berdasarkan data yang didapat oleh peneliti dari beberapa informan bahwa ada keuntungan besar dalam menggunakan aplikasi ASTINA pada lingkungan Polda Jatim terutama pada satuan kerja Birooperasi karena dapat meningkatkan efektivitas dan fleksibilitas kerja. Program ini membantu mengurangi ketergantungan pada kertas, menghemat ruang, dan mengurangi kemungkinan kerusakan fisik. Penggunaan aplikasi ASTINA ini dapat dikatakan fleksibilitas aplikasi karena memungkinkan pegawai Birooperasi dapat tetap efisien dan produktif dalam proses pengelolaan adanya surat masuk, surat keluar serta verifikasi surat oleh PJU (Pejabat Umum).

Menurut penjelasan beberapa informan dengan penggunaan. Astina dapat diakses melalui perangkat komputer maupun smartphone, sehingga memudahkan

personel untuk mengelola surat menyurat kapan saja dan di mana saja. Hal ini mencerminkan fleksibilitas dalam menjalankan tugas, terutama bagi personel yang sering bertugas di lapangan. Aplikasi ini secara umum telah meningkatkan proses kerja, termasuk meningkatkan efektivitas proses disposisi pimpinan, meskipun terdapat keterbatasan koneksi internet yang dapat mempengaruhi aksesibilitas dokumen. Dengan adanya inovasi aplikasi tersebut di sisi lain dapat mendorong para pegawai Birooperasi Polda Jatim untuk bisa beradaptasi dengan situasi dan kebijakan yang harus dilakukan dengan serba digital.

Aplikasi Astina memungkinkan pengelolaan sumber daya manusia secara lebih efisien. Staf yang sebelumnya bertugas untuk proses manual kini dapat dialihkan untuk pekerjaan lain yang bernilai tambah lebih tinggi. Dengan implementasi aplikasi Astina, Biro Operasi Polda Jatim mampu meningkatkan kemampuan adaptasi terhadap perubahan era digital. Hal ini penting mengingat dinamika kerja di lingkungan kepolisian yang sering kali membutuhkan respons cepat dan pengelolaan data yang akurat. Personel yang terlibat dalam pengelolaan surat menyurat menunjukkan peningkatan fleksibilitas individu, baik dalam mengakses aplikasi maupun mengadopsi teknologi baru. Meski beberapa personel yang kurang familier dengan teknologi membutuhkan waktu lebih lama untuk beradaptasi, secara umum aplikasi ini berhasil mendorong keterampilan digital mereka. Dari beberapa informan dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi Astina di Biro Operasi Polda Jatim cukup efektif pada dimensi fleksibilitas. Aplikasi ini membantu organisasi dan individu beradaptasi dengan perubahan, meningkatkan efisiensi, dan mempermudah pengelolaan surat menyurat.

3. Efektivitas penggunaan aplikasi Astina pada Biro Operasi Polda Jatim dalam pengelolaan administrasi surat menyurat pada Dimensi Kepuasan kerja

Dimensi ini berfokus pada keadaan yang dialami oleh setiap pegawai yang dapat memberikan kenyamanan dan inspirasi untuk meningkatkan kinerja organisasi dan dapat memberikan manfaat yang nyata. Stephen P. Robbins dalam (Nawawi, 2003) berpendapat bahwasanya kepuasan kerja adalah sikap umum dari setiap individu terhadap pekerjaannya. Aplikasi Astina memberikan antarmuka yang user-friendly, mudah digunakan, dan mengurangi beban kerja administratif.

Pegawai merasa lebih nyaman karena alur kerja lebih terstruktur dan waktu pemrosesan surat menyurat menjadi lebih cepat dibandingkan dengan metode manual. Adanya fitur-fitur yang memadai seperti pengiriman surat masuk atau keluar dan verifikasi surat serta pelacakan surat secara digital mendorong pegawai untuk lebih

produktif dan inovatif. Pegawai juga merasakan pengurangan tekanan kerja karena tugas menjadi lebih terorganisir. Hal ini membantu menciptakan suasana kerja yang lebih harmonis. Dampak positif dari aplikasi ASTINA sendiri terlihat pada kenyamanan kerja pegawai.

Dengan digitalisasi proses administrasi surat-menyurat, pekerjaan yang sebelumnya dilakukan secara manual dan memakan waktu kini dapat diselesaikan lebih cepat dan efisien. Pegawai tidak perlu lagi mengalami kerepotan mencari dokumen secara fisik, karena semua arsip sudah terdigitalisasi dan dapat diakses dengan mudah. Keadaan ini menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif dan bebas dari stres yang disebabkan oleh beban administrasi. Fitur-fitur inovatif dalam aplikasi Astina, seperti real-time tracking surat, penyusunan surat, pengiriman surat, penerimaan surat, disposisi surat, pengarsipan surat, dan tanda tangan elektronik.

Namun pada teknologi digital pasti memerlukan jaringan dan device yang memadai, terdapat kendala yang sama pada penggunaan aplikasi Astina ini adalah pada masalah kelambatan sistem atau sistem error yang membuat pemrosesan surat menjadi terhambat. Tidak hanya itu fitur aplikasi Astina ini kurang dalam melihat notifikasi secara otomatis sehingga jika diperlukan verifikasi pimpinan tidak bisa secara langsung harus melakukan pengecekan secara berkala melalui aplikasi Astina langsung.

Diluar kendala yang terjadi pada penggunaan Astina tidak banyak mengurangi tingkat keefektifan aplikasi tersebut hal ini terlihat pada efisiensi yang dihasilkan aplikasi Astina tidak hanya bermanfaat bagi pegawai secara individu, tetapi juga memberikan dampak signifikan bagi organisasi secara keseluruhan. Proses pengelolaan surat menyurat menjadi lebih transparan, cepat, dan akurat serta penghematan waktu memberikan kesempatan bagi pegawai untuk fokus pada tugas-tugas strategis lain yang lebih penting. Penggunaan aplikasi Astina di Biro Operasi Polda Jatim memiliki efektivitas yang tinggi dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Transformasi digital seperti ini perlu terus didukung dan dikembangkan untuk memastikan keberlanjutan efektivitas dan kepuasan kerja di masa depan.

4. Efektivitas penggunaan aplikasi Astina pada Biro Operasi Polda Jatim dalam pengelolaan administrasi surat menyurat pada dimensi Tanggung jawab

Gagasan tentang tanggung jawab mengacu pada persepsi seseorang bahwa mereka memiliki tugas untuk melakukan kegiatan yang ditugaskan atau mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan. ini melihat apakah organisasi dapat melaksanakan perintah yang telah di terima sesuai dengan kebijakan atau ketentuan yang ada serta

dapat menyelesaikan masalah yang terjadi. (Hasibuan, 2014) Tanggung jawab adalah keharusan untuk melakukan semua tanggung jawab/tugas-tugas yang dibebankan sebagai akibat dari wewenang yang diterima atau dimilikinya.

Berdasarkan data yang didapat oleh peneliti bahwa Aplikasi Astina dirancang untuk mendukung pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan oleh Polda Jatim, sehingga tidak hanya mempermudah proses administrasi tetapi juga memastikan bahwa setiap langkah yang dilakukan memenuhi standar operasional. Dengan adanya sistem yang terdigitalisasi, pelaksanaan perintah dapat dilakukan dengan lebih terstruktur, mengurangi risiko pelanggaran kebijakan. Sistem berbasis teknologi seperti Astina menawarkan keunggulan dalam hal responsivitas terhadap kendala yang terjadi.

Dengan fitur-fitur yang ada pada Astina aplikasi ini memungkinkan tim administrasi untuk mengambil tindakan korektif lebih cepat dibandingkan proses manual. Hal ini membuktikan bahwa penggunaan aplikasi mampu mendukung tanggung jawab organisasi dalam menyelesaikan masalah administrasi secara efektif. Ini memberikan peran yang jelas kepada setiap individu dalam rantai pengelolaan surat menyurat. Dengan adanya pembagian tugas yang terintegrasi dalam sistem, staf administrasi lebih bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas sesuai batas waktu dan standar yang ditetapkan. Sistem juga mencatat semua aktivitas, sehingga tidak ada ruang untuk menghindari tanggung jawab. Aplikasi Astina mendukung pelaksanaan perintah dengan memfasilitasi sistem berbasis digital yang mengacu pada aturan administrasi resmi yang ditetapkan. Setiap surat masuk dan keluar tercatat secara rinci, sehingga meminimalkan risiko kesalahan administrasi dan memastikan bahwa proses berjalan sesuai prosedur. Aplikasi Astina mempermudah komunikasi antara pihak terkait, seperti pimpinan dan staf administrasi, dalam melaksanakan tanggung jawab masing-masing.

Tanggung jawab ini juga menekankan pada kepatuhan pegawai dalam penggunaan aplikasi administrasi surat menyurat termasuk mengikuti protokol yang telah ditetapkan, segera mengunggah atau memperbarui dokumen, dan memastikan bahwa file yang diunggah ke dalam program sesuai dengan semua peraturan dan pedoman yang relevan. Keamanan, integritas, dan aksesibilitas dokumen dapat berisiko jika karyawan gagal memenuhi tugas mereka. Hal ini berpotensi membahayakan aksesibilitas, keamanan, dan integritas dokumen. Oleh karena itu, upaya harus dilakukan untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan karyawan terhadap tugas mereka dalam menggunakan aplikasi untuk manajemen arsip.

Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Aplikasi Astina Dalam Administrasi Surat Menyurat di Biro Operasi Polda Jatim

a. Faktor Pendukung

1. Salah satu faktor yang mendukung pada efektivitas administrasi surat menyurat dengan menggunakan aplikasi ASTINA adalah Aplikasi ini sangat memangkas jumlah waktu yang dibutuhkan untuk mencari dokumen dengan menawarkan akses yang cepat dan mudah ke dokumen yang tersimpan, yang meningkatkan efisiensi proses pengelolaan surat. Aksesibilitasnya dari lokasi mana pun dan kapan pun melalui berbagai perangkat, termasuk laptop dan ponsel, menawarkan fleksibilitas pengelolaan surat yang sangat baik dan memungkinkan anggota staf untuk berfungsi secara efisien bahkan ketika mereka tidak berada di kantor.
2. Faktor penting lainnya yang didukung oleh aplikasi ASTINA adalah peningkatan efisiensi. Program ini membantu meningkatkan efisiensi proses kerja secara keseluruhan dengan mengurangi jumlah kertas yang digunakan, menghemat ruang penyimpanan, dan mengurangi kemungkinan kerusakan fisik pada dokumen. Elemen lain yang berkontribusi terhadap efisiensi pengelolaan arsip dengan menggunakan aplikasi ini adalah proses pemusnahan yang cepat dari pimpinan. Menindaklanjuti surat yang diterima dapat dilakukan dengan lebih akurat dan produktif dengan bantuan program ASTINA yang mempercepat proses disposisi.

b. Faktor Penghambat

1. Meskipun memiliki sejumlah faktor pendukung, efektivitas administrasi surat menyurat dengan menggunakan aplikasi ASTINA juga dapat terhambat oleh beberapa faktor. Seperti kendala jaringan dan trouble sistem yang sering terjadi. Gangguan pada jaringan internet dapat menyebabkan aplikasi mengalami trouble, menghambat akses dokumen, dan menurunkan kinerja secara keseluruhan.
2. Penghambat selanjutnya dapat di lihat pada kesulitan penggunaan aplikasi. Keefektifan penggunaan perangkat lunak untuk administrasi surat menyurat dapat dipengaruhi oleh kerumitannya, yang mungkin sulit dipahami oleh beberapa pegawai tertentu yang kurang menguasai terkait teknologi digital.
3. Pembaruan pada fitur aplikasi ASTINA sendiri masih kurang. Yang mana Pembaruan harus dilakukan secara teratur. Untuk meningkatkan daya tanggap dan fungsionalitas sistem serta mengurangi terjadinya error sistem yang

membuat terhambatnya proses administrasi surat menyurat, oleh karena itu aplikasi harus menerima pembaruan secara teratur.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas Aplikasi Astina pada Biro Operasi Polda Jatim dalam Pengelolaan Administrasi Surat Menyurat yang mana peneliti menggunakan teori efektivitas oleh Gibson dalam (Tangkilisan, 2005) , dapat disimpulkan bahwa pengelolaan administrasi surat menyurat dengan aplikasi Astina di Biroops Polda Jatim ini dapat dikatakan sudah efektif digunakan dalam jangka waktu yang panjang. Hal tersebut didasari dengan dimensi 1.)Pencapaian Target, 2.)Fleksibilitas dan 3.) Tanggung Jawab. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan oleh penulis. Namun pada dimensi kepuasan kerja masih kurang efektif karena aplikasi Astina yang terkadang terjadi kelambatan sistem atau sistem error. Faktor pendukung dalam pengelolaan Administrasi dengan aplikasi Astina terlihat pada dimensi fleksibilitas yang memberikan kemudahan akses, pencarian dokumen, peningkatan efisiensi, serta cepatnya proses administrasi. Di sisi lain terdapat juga faktor penghambat dari penggunaan aplikasi Astina yaitu terlihat pada masalah jaringan, kesulitan pengoperasian aplikasi, dan kurangnya pembaruan fitur pada aplikasi Astina.

DAFTAR PUSTAKA

- Haedar, C. S. Z., Sendow, G. M., Kawet, R., Manajemen, J., Sam, U., & M., & R. (2021). Pengaruh Employee Engagement, Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah V Manado. *Jurnal Emba*, 9(3).
- Hasibuan, M. S. P. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jakarta: PT. Bumi Aksara*.
- Lemdiklat.polri.go.id. (n.d.). *Pelatihan Astina*. Retrieved August 8, 2024, from <https://lemdiklat.polri.go.id>
- Miles, Huberman, & saldana. (2014). Analisis Data Kualitatif. *Jakarta: Universitas Indonesia Press*.
- Moleong, L. J. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif. *Bandung: Remaja Rosdakarya*.
- Nawawi, H. H. (2003). Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif. *Cetakan Ke-7, Gajah Mada University Press, Yogyakarta*.
- Pasolong, H. (2013). Teori Administrasi Publik. *Bandung: Alfabeta*.
- Pasolong, H. (2014). Teori Administrasi Publik. *Bandung: Alfa Beta*.
- Ramadhan, M. (2021). Tuntutan Profesionalisme Bidang Administrasi Perkantoran Di Era Digital. *Jurnal Sekretaris & Administrasi Bisnis (JSAB)*, 5(1), 29.

<https://doi.org/10.31104/jsab.v5i1.187>

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RAD. *Bandung. Alfabeta.*, 456.

Tangkilisan, H. N. S. (2005). Manajemen Publik. *Jakarta: PT Gramedia Widiasarana.*

Tjiptono, F. (2017). Pemasaran Jasa. *Banyumedia Publishing, Jawa Timur.*

Tribatanews Polda Jatim. (2021). *Tribatanews Polda Jatim.*

<https://tribatanews.jatim.polri.go.id/>

Sumber Lainnya

- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No 1 Tahun 2023 tentang Naskah Dinas dan Tata Persuratan Dinas Di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Surat Telegram Kapolda Jatim Nomor : ST/874/VII/REN.2./2024/BID tentang Direktif Penggunaan Aplikasi Terpadu Informasi Naskah Administrasi Polri (Astina Polri)