

## **Implementasi Sistem Informasi Administrasi Layanan Surat Menyurat Pada Kantor Desa Baka Jaya Kabupaten Dompu**

Fitri <sup>✉</sup> Muh. Syahru Ramadhan <sup>2</sup> Fahrul Mauzu <sup>3</sup>

<sup>✉2,3</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis, Dompu, Indonesia

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi sistem informasi administrasi layanan surat menyurat pada Kantor Desa Baka Jaya, Kabupaten Dompu. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem telah digunakan secara intensif oleh pegawai desa dengan frekuensi yang tinggi setiap harinya. Sistem dinilai efektif karena mudah digunakan dan memiliki fitur yang sesuai dengan kebutuhan administrasi. Dari segi efisiensi, penggunaan sistem mampu mempercepat proses pembuatan surat hingga 70% sampai dengan 80% dibandingkan metode manual serta mengurangi kesalahan administratif dan biaya operasional. Sistem juga dinilai cukup aman dan andal dengan adanya backup data rutin, meskipun masih diperlukan peningkatan pada sistem pemulihan otomatis. Kepuasan pengguna tinggi, baik dari pihak pegawai maupun masyarakat, karena pelayanan menjadi lebih cepat dan transparan. Secara keseluruhan, implementasi sistem ini berdampak positif dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, efisiensi kerja, serta mendukung program digitalisasi layanan publik di tingkat desa.

**Kata Kunci:** *Sistem Informasi, Administrasi Surat Menyurat, Digitalisasi Desa, Efisiensi, Kepuasan Pengguna.*

Copyright (c) 2025 Fitri

---

✉ Corresponding author :

Email Address : [fitrisuci0702@gmail.com](mailto:fitrisuci0702@gmail.com)

### **PENDAHULUAN**

Pesatnya perkembangan teknologi informasi di berbagai bidang tak terlepas dari perannya dalam membuat, menyimpan, menyampaikan, hingga menyebarkan informasi (Al Hasri, MV, & Sudarmilah, E., 2021). Penggunaan perangkat elektronik seperti televisi, komputer, dan smartphone turut membuat teknologi informasi kian dibutuhkan masyarakat luas. Di era modern saat ini, manusia memanfaatkan teknologi untuk mempermudah berbagai aktivitas, termasuk dalam memperoleh informasi dan mendukung kegiatan bisnis. Teknologi informasi banyak digunakan di berbagai bidang seperti pemerintahan, pendidikan, dan ekonomi, salah satunya adalah dalam tata kelola administrasi pemerintahan desa.

Dalam konteks pemerintahan, penggunaan teknologi informasi sangat penting dalam menunjang efisiensi pelayanan administrasi, termasuk administrasi surat menyurat. Administrasi surat-menyurat merupakan bagian penting dalam tata kelola pemerintahan desa yang berfungsi mendukung kelancaran pelayanan kepada

masyarakat (Putri, JS, 2023). Setiap kantor desa di Kabupaten Dompu memiliki volume administrasi surat-menyurat yang cukup tinggi, mencakup surat keterangan, permohonan izin, surat rekomendasi, dan berbagai dokumen lainnya yang dibutuhkan oleh warga.

Sejalan dengan itu, hasil observasi awal menunjukkan bahwa administrasi pelayanan surat-menyurat merupakan aspek vital dalam sistem pelayanan publik desa. Dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan administrasi yang cepat, akurat, dan transparan, maka penerapan sistem informasi dalam pengelolaan surat menyurat menjadi solusi penting (Andraini, L., 2022). Salah satu desa yang telah mulai menerapkan sistem informasi tersebut adalah Desa Baka Jaya, Kabupaten Dompu. Meskipun implementasi sistem ini telah dilakukan, efektivitas penerapannya masih perlu dikaji lebih lanjut guna mengidentifikasi kendala serta manfaat yang dihasilkan bagi aparat desa dan masyarakat.

Penelitian ini juga merujuk pada beberapa studi sebelumnya yang telah membahas penerapan sistem informasi administrasi layanan surat menyurat pada pemerintahan desa. Penelitian oleh (Putri, JS, Priandika, AT, & Rahmanto, Y. 2023) menghasilkan sebuah aplikasi administrasi surat menyurat yang mampu mempermudah serta membantu staf dan warga desa dalam proses pembuatan surat. Sementara itu, hasil studi (Romadhon, AL, & Maryam, M. 2023) menunjukkan bahwa sistem informasi layanan administrasi yang dibangun berbasis web memberikan banyak manfaat dan kemudahan bagi petugas dan masyarakat dalam pengurusan surat menyurat.

Berdasarkan kajian dan desain penelitian sebelumnya, penelitian ini diarahkan secara spesifik untuk mengkaji implementasi sistem informasi administrasi layanan surat menyurat pada Kantor Desa Baka Jaya, Kabupaten Dompu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi sistem informasi tersebut dilakukan serta sejauh mana sistem mampu meningkatkan kualitas layanan administrasi desa. Kontribusi dari penelitian ini terletak pada upayanya untuk memberikan evaluasi mendalam mengenai efektivitas implementasi sistem informasi dalam konteks lokal pedesaan. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi praktis bagi desa-desa lain di Kabupaten Dompu atau daerah lain yang tengah mengembangkan sistem serupa, serta menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan berbasis digitalisasi pelayanan publik di tingkat desa.

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana implementasi sistem informasi administrasi layanan surat menyurat pada Kantor Desa Baka Jaya, Kabupaten Dompu?". Adanya kebutuhan akan pelayanan administrasi surat menyurat yang lebih cepat, akurat, dan transparan di Desa.

## Sistem Informasi

Sistem informasi adalah kombinasi dari teknologi informasi, manusia, dan proses bisnis yang bertujuan untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung pengambilan keputusan dalam suatu organisasi. Menurut (Laudon & Laudon, 2020), sistem informasi merupakan seperangkat komponen yang saling berhubungan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyebarkan informasi guna mendukung operasi bisnis dan pengambilan keputusan.

### Komponen Sistem Informasi

Menurut (Alter, 2017), sistem informasi terdiri dari beberapa komponen utama, yaitu:

- Perangkat keras (hardware) – Komputer, server, jaringan, dan perangkat lain yang digunakan untuk memproses informasi.
- Perangkat lunak (software) – Aplikasi dan sistem operasi yang digunakan untuk mengolah data.
- Data – Kumpulan fakta dan angka yang diolah menjadi informasi yang berguna.
- Prosedur – Aturan atau metode yang digunakan dalam mengelola dan memproses data.
- Manusia – Pengguna sistem informasi yang mengoperasikan dan mengelola sistem

### Administrasi Layanan Surat Menyurat

Administrasi didefinisikan sebagai penyelenggaraan kerja sama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan tertentu secara tertib dan sistematis. Dalam konteks surat menyurat, administrasi mencakup kegiatan pencatatan, pengelolaan, dan pengarsipan dokumen yang mendukung komunikasi resmi dalam organisasi. Administrasi layanan surat menyurat merupakan bagian integral dari administrasi perkantoran yang berkaitan dengan pengelolaan surat masuk maupun surat keluar dalam suatu organisasi atau instansi. Proses ini meliputi pencatatan, pengarsipan, distribusi, serta pemeliharaan dokumen surat untuk menjamin kelancaran komunikasi dan dokumentasi kelembagaan. Menurut (Purwanto dan Wahyuni, 2022), administrasi layanan surat menyurat berfungsi tidak hanya sebagai sarana dokumentasi komunikasi formal, tetapi juga sebagai alat pengambilan keputusan berbasis data historis organisasi. Lebih lanjut, (Pohan dan Siregar, 2023) menegaskan bahwa dengan berkembangnya teknologi informasi, administrasi surat menyurat kini mengalami digitalisasi, yang meningkatkan efisiensi, keamanan data, dan aksesibilitas arsip secara elektronik dalam mendukung tata kelola organisasi yang transparan dan akuntabel.

Indikator implementasi sistem informasi administrasi layanan surat menyurat pada Kantor Desa Baka Jaya, Kabupaten Dompu, dapat diukur berdasarkan beberapa aspek utama, yaitu:

- Indikator Efektivitas  
Tingkat penggunaan sistem: Seberapa sering sistem digunakan oleh pegawai desa dalam administrasi surat menyurat. Kemudahan penggunaan: Apakah pegawai merasa sistem mudah digunakan dan dipahami. Kesesuaian fitur dengan kebutuhan: Apakah fitur dalam sistem sesuai dengan kebutuhan administrasi desa.
- Indikator Efisiensi  
Kecepatan layanan: Seberapa cepat surat dapat dibuat, diproses, dan didistribusikan dibandingkan dengan sistem manual. Pengurangan kesalahan administratif: Seberapa banyak kesalahan dalam penulisan atau penyimpanan data yang berkurang setelah implementasi sistem. Penghematan biaya

operasional: Sejauh mana sistem mengurangi penggunaan kertas, tinta, dan biaya operasional lainnya.

- Indikator Keamanan dan Keandalan

Keamanan data: Apakah sistem memiliki perlindungan terhadap akses tidak sah dan pencurian data. Backup dan pemulihan data: Seberapa baik sistem dalam mengamankan data dari kehilangan atau kerusakan. Ketersediaan sistem: Seberapa sering sistem dapat diakses tanpa gangguan atau downtime.

- Indikator Kepuasan Pengguna

Tingkat kepuasan pegawai desa: Bagaimana respon pegawai desa terhadap sistem yang digunakan. Tingkat kepuasan masyarakat: Seberapa puas masyarakat terhadap pelayanan surat menyurat yang lebih cepat dan transparan.

- Indikator Dampak dan Manfaat

Peningkatan transparansi dan akuntabilitas: Seberapa besar sistem meningkatkan keterbukaan dalam administrasi desa. Peningkatan koordinasi antar perangkat desa: Seberapa baik sistem membantu komunikasi dan koordinasi antar pegawai desa.

Dukungan terhadap kebijakan digitalisasi pemerintahan: Apakah implementasi sistem ini selaras dengan program pemerintah daerah dalam digitalisasi layanan publik. Indikator-indikator ini dapat digunakan untuk menilai keberhasilan implementasi sistem informasi administrasi surat menyurat di Kantor Desa Baka Jaya

## METODOLOGI

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami fenomena implementasi sistem informasi administrasi layanan surat menyurat secara mendalam di Kantor Desa Baka Jaya, Kabupaten Dompu. Pendekatan ini digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian mengenai praktik penggunaan sistem informasi dalam pelayanan administrasi surat serta persepsi aparatur dan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Pendekatan deskriptif dipilih karena sesuai untuk menggali data-data aktual yang terjadi di lapangan (Sugiyono, 2017). Penelitian ini melibatkan partisipan yang terdiri dari aparatur desa sebagai pelaksana layanan, serta warga masyarakat sebagai pengguna layanan. Partisipan dipilih secara purposive, yaitu berdasarkan keterlibatan langsung mereka dalam proses pelayanan administrasi dan penggunaan sistem informasi desa.

Pendekatan studi kasus digunakan dalam penelitian ini untuk menjawab pertanyaan mengenai pelaksanaan sistem informasi administrasi serta persepsi terhadap kualitas layanan surat menyurat di tingkat desa. Studi kasus dipilih karena mampu menggali fenomena sosial secara mendalam, sebagaimana disarankan oleh (Parker & Northcott, 2016), bahwa pendekatan ini sangat sesuai untuk menelusuri konteks sosial dan makna dari pengalaman para informan.

Teknik observasi dilakukan secara non-partisipatif untuk memperoleh gambaran langsung mengenai praktik pelayanan administrasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada aparatur dan warga, guna mengeksplorasi pengalaman mereka dalam menggunakan sistem informasi. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data pendukung seperti arsip surat, format administrasi, dan catatan penggunaan sistem digital.

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahap Kraus, (Kennergren, & Unge, 2017) yaitu: pertama, pengumpulan dan penyusunan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi; kedua, membaca keseluruhan data untuk memperoleh gambaran umum; ketiga, melakukan reduksi dan pengkodean untuk mengelompokkan data sesuai tema yang relevan; keempat, mendeskripsikan tema-tema utama yang muncul dari data lapangan; dan kelima, menginterpretasikan makna dari tiap tema serta membandingkannya dengan temuan literatur terkait.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Baka Jaya, yang berlokasi di Kecamatan Woja, Kabupaten Dompu, Nusa Tenggara Barat. Desa Baka Jaya memiliki populasi sekitar 3.500 jiwa dengan mayoritas penduduknya bekerja di sektor pertanian. Sebagai salah satu desa yang mengikuti arahan pemerintah daerah untuk digitalisasi layanan publik, Desa Baka Jaya telah mulai menerapkan sistem informasi administrasi layanan surat menyurat secara digital sejak tahun 2023.

Tujuan utama penerapan sistem ini adalah untuk menggantikan sistem manual yang sebelumnya digunakan, yang dianggap kurang efisien dan lambat. Dengan adanya sistem digital, diharapkan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Kantor desa sendiri didukung oleh 8 orang aparatur, dengan 3 unit komputer yang terhubung ke internet untuk menunjang operasional sistem.

Sistem informasi yang digunakan merupakan aplikasi berbasis web yang dikembangkan oleh Dinas Kominfo Kabupaten Dompu. Sistem ini mencakup fitur untuk membuat, mencatat, mendistribusikan, dan mengarsipkan berbagai jenis surat keterangan secara elektronik, yang dioperasikan langsung oleh staf pelayanan di bawah pengawasan Sekretaris Desa.

### Deskripsi hasil penelitian

Untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif, penelitian ini melibatkan lima orang informan kunci dari internal pemerintah desa. Pemilihan informan dilakukan secara purposive berdasarkan keterlibatan dan peran mereka dalam implementasi dan penggunaan sistem. Daftar informan yang terlibat dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1. Daftar Informan penelitian**

| No | Nama Informan  | Jabatan           | Keterangan |
|----|----------------|-------------------|------------|
| 1  | Umar           | Kepala Desa       | Informan 1 |
| 2  | Ridwan         | Sekretaris Desa   | Informan 2 |
| 3  | Wawan Darmawan | Kasi Pemerintahan | Informan 3 |
| 4  | Ediasyah       | Kasi Pelayanan    | Informan 4 |
| 5  | Imansyah       | Kaur Perencanaan  | Informan 5 |

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

### Efektivitas Implementasi Sistem Informasi

Efektivitas implementasi sistem ini terlihat dari seberapa sering sistem digunakan, kemudahan dalam penggunaannya, dan kesesuaian fitur terhadap kebutuhan.

**Indikator: Tingkat Penggunaan Sistem**

Berdasarkan keterangan Informan 2, sistem digunakan setiap hari kerja dengan frekuensi 4-6 kali per hari dan telah menggantikan  $\pm 85\%$  proses manual:

*“Pegawai Desa Baka Jaya menggunakan sistem administrasi surat-menyurat setiap hari kerja dengan frekuensi tinggi (4–6 kali akses per hari) dan telah memigrasikan sebagian besar (~85%) proses surat ke dalam sistem.” (Informan 2).*

Temuan ini diperkuat oleh hasil observasi peneliti di lapangan, di mana selama jam kerja, staf pelayanan secara konsisten terlihat mengakses sistem untuk setiap permohonan surat yang masuk, menunjukkan bahwa sistem telah terintegrasi penuh dalam alur kerja harian.

**Indikator: Kemudahan Penggunaan**

Menurut Informan 1, mayoritas pegawai merasa sistem mudah digunakan karena antarmuka ramah pengguna dan pelatihan awal yang efektif:

*“Mayoritas pegawai merasa sistem ini mudah digunakan dan dipahami. Adanya antarmuka yang ramah pengguna dan pelatihan yang efektif mendukung proses adaptasi dengan cepat.” (Informan 1).*

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa interaksi pegawai dengan sistem berjalan lancar. Jarang sekali terlihat pegawai mengalami kesulitan atau membutuhkan bantuan dalam menavigasi menu-menu utama sistem.

**Indikator: Kesesuaian Fitur**

Informan 3 menyebutkan bahwa fitur dalam sistem telah sesuai, meskipun ada saran pengembangan:

*“Secara umum, fitur dalam sistem sudah sesuai dengan kebutuhan administrasi desa namun terdapat saran pengembangan seperti integrasi data dan penambahan fitur notifikasi.” (Informan 3).*

Melalui studi dokumentasi, beberapa contoh surat yang dihasilkan oleh sistem (seperti Surat Keterangan Usaha dan Surat Keterangan Tidak Mampu) menunjukkan format yang standar dan data yang akurat, mengkonfirmasi bahwa fitur output dokumen telah sesuai dengan kebutuhan dasar administrasi desa.

Sistem telah menjadi bagian rutin dalam kegiatan administrasi dengan tingkat penggunaan yang tinggi dan kemudahan operasional bagi para pegawai. Sistem ini tidak hanya mudah dipahami, tetapi juga menyediakan fitur yang umumnya sesuai dengan kebutuhan, meskipun masih memerlukan pengembangan lanjutan. Hasil ini sejalan dengan pendapat (Laudon & Laudon, 2020) yang menyatakan bahwa sistem informasi yang efektif harus mudah digunakan dan sesuai dengan kebutuhan

pengguna. Selain itu, temuan ini diperkuat oleh (Putri et al. 2023) yang menyatakan bahwa aplikasi administrasi surat menyurat di desa mampu mempermudah staf dalam pekerjaan sehari-hari, meningkatkan efektivitas dan akurasi administrasi secara signifikan.

#### Efisiensi Implementasi Sistem Informasi

Efisiensi implementasi sistem diukur berdasarkan peningkatan kecepatan layanan, pengurangan kesalahan administratif, dan penghematan biaya operasional yang nyata dirasakan oleh pemerintah desa.

#### Peningkatan Kecepatan layanan

Temuan utama menunjukkan bahwa adopsi sistem informasi secara signifikan memangkas waktu yang dibutuhkan untuk seluruh proses surat-menyurat. Menurut Kasi Pelayanan, percepatan proses ini mencapai angka 70% hingga 80% dibandingkan alur kerja manual sebelumnya. Hal ini diungkapkan secara langsung oleh Informan 4:

*“Dengan penggunaan sistem digital, proses pembuatan, persetujuan, dan distribusi surat di Desa Baka Jaya menjadi lebih cepat hingga 70–80% dibandingkan sistem manual.” (Wawancara dengan Informan 4, Kasi Pelayanan).*

Temuan ini diperkuat oleh hasil observasi peneliti, di mana layanan yang sebelumnya membutuhkan waktu tunggu berjam-jam atau bahkan hari, kini dapat diselesaikan dalam hitungan menit.

#### Pengurangan Kesalahan dan Penghematan Biaya

Implementasi sistem juga berdampak positif pada akurasi data dan efisiensi anggaran. Sistem berhasil meminimalkan human error dalam administrasi sekaligus menekan biaya operasional rutin. Informan 5 menjelaskan kedua manfaat ini secara bersamaan:

*“Sistem digital di Desa Baka Jaya berhasil mengurangi penggunaan kertas dan tinta hingga lebih dari 50%, serta menekan biaya operasional lainnya secara nyata. Kesalahan seperti salah ketik nama atau nomor surat juga hampir tidak ada lagi.” (Wawancara dengan Informan 5, Kaur Perencanaan).*

Penggunaan sistem mampu mempercepat proses pembuatan dan pengelolaan surat hingga 70% sampai dengan 80% dibandingkan sistem manual. Selain itu, sistem berhasil menekan tingkat kesalahan administratif dan mengurangi penggunaan kertas dan tinta, yang secara langsung menghemat biaya operasional. Hal ini sejalan dengan teori Alter (2017) yang menegaskan bahwa efisiensi sistem informasi ditandai dengan penghematan waktu, pengurangan kesalahan, dan penurunan biaya operasional. Penelitian Mahardika & Rahayu (2022) juga menunjukkan bahwa sistem surat menyurat digital mampu mempercepat proses pelayanan publik di tingkat desa dan memberikan dampak efisiensi nyata terhadap pengeluaran rutin desa.

## Keamanan dan Keandalan Sistem

Aspek keamanan dan keandalan sistem dinilai berdasarkan mekanisme proteksi data, prosedur pencadangan (backup), serta stabilitas atau ketersediaan sistem untuk digunakan setiap saat.

### Keamanan Data dan Prosedur Backup

Secara umum, sistem dinilai cukup aman dalam melindungi data dari risiko kehilangan. Namun, terdapat saran untuk penyempurnaan pada aspek pemulihan data.

*“Sistem ini sudah cukup baik dalam melindungi data dari kehilangan dan kerusakan karena tersimpan digital, tidak seperti arsip kertas. Namun, disarankan untuk menerapkan backup otomatis dan sistem pemulihan data yang lebih tangguh agar lebih terjamin.” (Wawancara dengan Informan 4, Kasi Pelayanan).*

### Ketersediaan dan Stabilitas Sistem

Sistem menunjukkan tingkat keandalan yang tinggi dalam operasional sehari-hari. Selama periode penelitian, tidak ditemukan adanya gangguan teknis yang berarti yang menghambat pelayanan.

*“Sistem digunakan setiap hari dan tidak ada laporan gangguan teknis yang signifikan. Lancar saja sejauh ini.” (Wawancara dengan Informan 2, Sekretaris Desa).*

Temuan ini menunjukkan bahwa sistem informasi di Desa Baka Jaya telah memiliki fondasi keamanan dan keandalan yang baik, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan. Hal ini sejalan dengan pandangan Pohan & Siregar (2023) yang menekankan bahwa keamanan data dan keandalan adalah kunci untuk menjaga kontinuitas layanan publik. Pentingnya backup rutin untuk stabilitas sistem desa juga diperkuat oleh penelitian Rifai & Okta (2018), yang menyoroti integrasi sistem backup sebagai jaminan terhadap ancaman kerusakan maupun manipulasi data.

## Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna diukur dari dua perspektif utama, yaitu kepuasan internal dari aparatur desa yang mengoperasikan sistem, dan kepuasan eksternal dari masyarakat sebagai penerima layanan.

### Kepuasan Aparatur Desa

Kepuasan aparatur desa terutama didorong oleh kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan oleh sistem baru, yang membuat pekerjaan mereka menjadi lebih ringan dan teratur.

*“Tentu kami lebih puas sekarang. Pekerjaan jadi lebih ringan, tidak pusing lagi mencari berkas yang menumpuk. Semua tercatat rapi di komputer, jadi lebih cepat dan profesional saat melayani.” (Wawancara dengan Informan 4, Kasi Pelayanan).*

### Persepsi Kepuasan Masyarakat

Dari sudut pandang pemerintah desa, masyarakat menunjukkan respons yang sangat positif. Peningkatan kecepatan dan transparansi layanan menjadi faktor utama kepuasan masyarakat.

*"Mayoritas masyarakat merasa sangat puas terhadap pelayanan surat-menyurat yang lebih cepat dan transparan setelah penerapan sistem digital. Banyak yang bilang sekarang mengurus surat jadi tidak ribet lagi." (Wawancara dengan Informan 4, Kasi Pelayanan).*

Tingkat kepuasan yang tinggi dari sisi internal dan eksternal menunjukkan bahwa implementasi sistem berhasil menjawab kebutuhan para pemangku kepentingan. Temuan ini memperkuat teori (Purwanto & Wahyuni, 2022) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kemudahan akses, kecepatan, dan kejelasan proses. Hal ini juga mendukung hasil penelitian (Wahyudi & Pratama, 2021) yang menemukan bahwa sistem pelayanan digital secara signifikan meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap kualitas layanan publik di desa.

### Dampak dan Manfaat Implementasi

Salah satu aspek penting dalam menilai keberhasilan implementasi sistem informasi administrasi surat menyurat adalah melihat sejauh mana sistem tersebut memberikan dampak nyata serta manfaat strategis bagi pemerintahan desa. Dalam konteks Desa Baka Jaya, wawancara dengan informan mengungkapkan berbagai dampak positif yang dirasakan setelah sistem ini diterapkan. Berikut ini adalah uraian hasil wawancara yang menunjukkan dampak dan manfaat implementasi sistem tersebut, baik dari sisi transparansi, koordinasi internal, hingga dukungannya terhadap kebijakan digitalisasi pemerintahan.

Implementasi sistem informasi administrasi surat menyurat di Desa Baka Jaya memberikan dampak positif terhadap tata kelola pemerintahan desa. Salah satu dampak utamanya adalah peningkatan transparansi dan akuntabilitas. Sistem ini memastikan bahwa setiap surat yang masuk dan keluar tercatat dengan jelas dan tidak bisa dimanipulasi.

Dari sisi internal, sistem juga membantu meningkatkan koordinasi antar pegawai desa. Mereka dapat dengan mudah berbagi informasi, memahami pembagian tugas, dan bekerja secara lebih efisien. Akses terhadap informasi bersama membuat tim kerja lebih terstruktur dan produktif.

Terakhir, implementasi ini juga sejalan dengan program digitalisasi layanan publik yang dicanangkan oleh pemerintah. Desa Baka Jaya menunjukkan komitmen yang kuat untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi guna memberikan pelayanan yang lebih baik dan modern kepada masyarakat. Kesesuaian ini diperkuat oleh pandangan (Handayani & Lestari, 2019) bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik merupakan langkah strategis untuk mewujudkan birokrasi modern yang efisien dan transparan. Penelitian (Budiarto & Sutopo, 2020) juga menemukan bahwa digitalisasi sistem informasi desa berdampak langsung pada peningkatan akuntabilitas dan efektivitas komunikasi antar perangkat desa dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

## Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi sistem informasi administrasi layanan surat menyurat di Desa Baka Jaya terbukti memberikan dampak positif yang signifikan. Dari segi efektivitas, sistem telah menjadi bagian rutin dalam kegiatan administrasi dengan tingkat penggunaan yang tinggi dan kemudahan operasional bagi para pegawai. Sistem ini tidak hanya mudah dipahami, tetapi juga menyediakan fitur yang umumnya sesuai dengan kebutuhan, meskipun masih memerlukan pengembangan lanjutan. Dari aspek efisiensi, penggunaan sistem mampu mempercepat proses pembuatan dan pengelolaan surat hingga 70% sampai dengan 80% dibandingkan sistem manual. Selain itu, sistem berhasil menekan tingkat kesalahan administratif dan mengurangi penggunaan kertas dan tinta, yang secara langsung menghemat biaya operasional. Dalam hal keamanan dan keandalan, sistem memiliki mekanisme penyimpanan dan backup data yang cukup baik, meski disarankan untuk peningkatan backup otomatis. Kepuasan pengguna, baik dari pihak pegawai maupun masyarakat, menunjukkan respons positif karena pelayanan menjadi lebih cepat dan transparan. Sistem ini juga memberikan dampak terhadap peningkatan transparansi, koordinasi internal, serta mendukung arah kebijakan digitalisasi pemerintah. Dengan demikian, implementasi sistem informasi ini menunjukkan keberhasilan dalam mendorong reformasi birokrasi dan pelayanan publik di tingkat desa.

Temuan-temuan dalam penelitian ini mendukung teori dan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa sistem informasi administrasi dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik. Penelitian oleh (Widodo, 2020) menyatakan bahwa sistem informasi yang terintegrasi mampu mengurangi beban kerja administratif dan meningkatkan akurasi data. Demikian juga, penelitian oleh (Sutrisno dan Rahmadani, 2021) menegaskan bahwa penggunaan teknologi informasi dalam layanan publik berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat dan kecepatan pelayanan.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Desa Baka Jaya, dapat disimpulkan bahwa implementasi sistem informasi administrasi layanan surat menyurat telah berjalan dengan baik. Sistem ini mampu meningkatkan efektivitas melalui kemudahan penggunaan dan kesesuaian fitur. Dari segi efisiensi, sistem berhasil mempercepat proses layanan, mengurangi kesalahan administratif, dan menekan biaya operasional.

Selain itu, sistem memiliki tingkat keamanan dan keandalan yang cukup baik, serta memberikan kepuasan kepada pegawai desa dan masyarakat. Dampak positif lainnya adalah peningkatan transparansi, koordinasi antar perangkat desa, dan dukungan terhadap program digitalisasi pemerintahan. Oleh karena itu, sistem ini tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu administrasi, tetapi juga sebagai pendorong perubahan positif dalam pelayanan publik desa.

## Referensi:

Al Hasri, M. V., & Sudarmilah, E. (2021). Sistem informasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis website Kelurahan Banaran. *MATRIK: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer*, 20(2), 249-260.

- <https://doi.org/10.30812/matrik.v20i2.1837>
- Alter, S. (2017). *Information systems: The foundation of e-business* (5th ed.). Pearson Education.
- Andraini, L. (2022). Pengelolaan surat menyurat dengan sistem informasi (Studi Kasus: Kelurahan Gunung Terang). *Data Portal Jurnal*, 2(1). <https://doi.org/10.58291/dataportal.v2i1.78>
- Budiarto, R., & Sutopo, W. (2020). Pengembangan Sistem Informasi Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 17(1), 23–34. <https://doi.org/>
- Fitriana, D., & Syamsuddin, H. (2022). Peran Sistem Informasi dalam Meningkatkan Transparansi Administrasi Desa. *Jurnal Administrasi Negara*, 10(2), 87–95. <https://doi.org/10.31294/jan.v10i2.17890>
- Handayani, T., & Lestari, I. (2019). Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik di Indonesia: Tantangan dan Peluang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 11(1), 45–58.
- Imaniawan, F. F. D., & Wati, F. F. (2018). Sistem informasi administrasi kependudukan berbasis web pada Desa Bogangin Sumpiuh. *Jurnal Jaringan dan Keamanan Indonesia (IJNS)*, 7(3). <https://doi.org/10.29100/ijns.v7i3.762>
- Indrawan, M., & Yuliani, A. (2021). Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Administrasi Pemerintahan Desa. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Informatika*, 2021, 134–140.
- Klore, L., Elisabeth, S., Yaruyap, S., Hasan, P., & Irjanto, N. S. (2020). Sistem informasi pelayanan surat menyurat dan disposisi pada Kantor Kampung Yuwanain. *Buletin Insinyur Jaringan dan Informatika*, 1(2), 78–86. <https://doi.org/10.35457/binji.v1i2.123>
- Kraus, K., Kennergren, C., & von Unge, A. (2017). The moral dimension of qualitative accounting research: Opening up a new research agenda. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 30(2), 256–279. <https://doi.org/10.1108/AAAJ-09-2015-2257>
- Kurniawan, B., & Putra, D. Y. (2023). Evaluasi Sistem Informasi Pelayanan Surat Menyurat di Pemerintahan Desa. *Journal of Public Sector IT*, 5(1), 11–21.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management information systems: Managing the digital firm* (16th ed.). Pearson.
- Mahardika, A., & Rahayu, T. (2022). Studi Efisiensi Penggunaan Aplikasi Desa dalam Pengelolaan Surat Menyurat. *Jurnal Manajemen dan Teknologi Informasi*, 14(1), 53–60.
- Noviyanto, F., Setiadi, T., & Wahyuningsih, I. (2014). Implementasi SIKADES (Sistem Informasi Kependudukan Desa) untuk kemudahan layanan administrasi desa berbasis web mobile. *Jurnal Informatika Ahmad Dahlan*, 8(1), 101999. <https://doi.org/10.26555/jifo.v8i1.124>
- Nurlaila, A., & Santoso, H. (2020). Implementasi E-Government dalam Pelayanan Administrasi di Pemerintah Desa. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan Publik*, 3(1), 22–30.
- Parker, L. D., & Northcott, D. (2016). Qualitative generalising in accounting research: Concepts and strategies. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 29(6), 1100–1131. <https://doi.org/10.1108/AAAJ-04-2015-2026>
- Pohan, D. A., & Siregar, R. (2023). *Transformasi Digital dalam Administrasi Perkantoran*. Bandung: Alfabeta.
- Purwanto, A., & Wahyuni, S. (2022). *Administrasi Perkantoran Modern: Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Putri, J. S., Priandika, A. T., & Rahmanto, Y. (2023). Sistem informasi administrasi surat menyurat pada kantor Balai Desa Jatimulyo. *RANTAI: Jurnal Teknologi Komputer, Teknik Komputer, dan Informatika*, 1(1), 1–6. <https://doi.org/10.37285/rantai.v1i1.201>
- Rianto, R., Mubarak, H., & Aradea, A. (2019). Pelatihan penerapan sistem layanan administrasi penduduk desa berbasis teknologi informasi. *Jurnal Pengabdian Siliwangi*, 5(1), 10–15. <https://doi.org/10.36869/jps.v5i1.137>

- Rifai, O. S., & Okta, D. K. K. (2018, Agustus). Perancangan sistem informasi pengelolaan administrasi surat menyurat di Kantor Desa Sumberdem Kecamatan Wonosari Kabupaten Malang. *Seminar Nasional Sistem Informasi*, 1, 2598–0076. <https://doi.org/10.31294/snsi.v1i0.3028>
- Romadhon, A. L., & Maryam, M. (2023). Rancang bangun sistem informasi layanan administrasi desa berbasis web di Desa Dukuh. *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, 8(2), 514–524. <https://doi.org/10.29100/jipi.v8i2.1413>
- Sari, N. M., & Saputra, E. (2023). Sistem Informasi Surat Keterangan Desa Berbasis Web: Studi Kasus Desa Binaan. *Jurnal Pengembangan Sistem Informasi*, 11(3), 205–213.
- Setiawan, G. H., Adnyana, I. M. B., Yoshuara, P. K. A. E., & Cahyana, I. M. D. (2022). Penerapan sistem informasi surat keterangan pada Kantor Desa Tirtasari Buleleng. *WIDYABHAKTI: Jurnal Ilmiah Populer*, 4(3), 33–38. <https://doi.org/10.36273/widyabhakti.v4i3.986>
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Susanto, A., Rachmawanto, E. H., Mulyono, I. U. W., & Sari, C. A. (2021). Implementasi Sistem Informasi Desa (SID) untuk peningkatan layanan dan keterbukaan informasi di Desa Hulosobo, Kaligesing, Purworejo. *Abdimasku: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 105–110. <https://doi.org/10.32585/abdimasku.v4i2.931>
- Sutrisno, A., & Rahmadani, D. (2021). Analisis efektivitas pemanfaatan sistem informasi dalam pelayanan publik tingkat desa. *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik*, 3(2), 45–55.
- Wahyudi, A., & Pratama, R. (2021). Analisis Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Desa Berbasis Web. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 8(2), 97–104. <https://doi.org/10.31294/jtik.v8i2.11345>
- Widodo, H. (2020). Efektivitas sistem informasi terhadap efisiensi pelayanan publik di desa. *Jurnal Sistem Informasi dan Administrasi Desa*, 4(1), 11–20.
- Yoraeni, A., Basri, H., & Puspasari, A. (2022). Penerapan sistem informasi pelayanan desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan smart village. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 6(5), 2715–2729. <https://doi.org/10.31764/jmm.v6i5.9584>
- Yunita, R., & Arifin, Z. (2022). Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi terhadap Kinerja Aparatur Desa dalam Layanan Surat Menyurat. *Jurnal Administrasi Digital*, 2(1), 88–95.