

Analisis Sistem Informasi Surat Menyurat Di Balai Desa Tegalandong Kabupaten Tegal

Jaka Subrata¹, Diva Aulia²

Manajemen Informatika, Universitas Teknologi Digital

Jl. Kates 5 No. 47 Tembok Banjaran, Adiwerna, Kabupaten Tegal telp 085700081905

jakasubrata123@gmail.com, diva.aulia595@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini membahas sistem pelayanan surat menyurat di Balai Desa Tegalandong yang sudah menggunakan sistem terkomputerisasi melalui Microsoft Word dan Excel namun belum terdigitalisasi, sehingga belum efektif. Tujuan penelitian adalah menganalisis alur pelayanan, mengidentifikasi keunggulan dan kelemahan, serta peluang dan tantangan dalam pengembangan sistem digital. Metode pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka, serta metode analisis sistem menggunakan pendekatan SWOT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem surat menyurat sudah memberikan manfaat bagi masyarakat dengan keunggulan berupa akses mudah di tingkat desa, kecepatan penyelesaian dokumen, dan sikap aparaturnya yang ramah dan terbuka. Namun, kelemahan yang ditemukan adalah keterbatasan jumlah pegawai, proses pencatatan yang masih sederhana, dan belum adanya sistem digital. Peluang pengembangan cukup besar karena adanya dukungan fasilitas komputer, printer, jaringan internet, serta bantuan pemerintah daerah dalam digitalisasi layanan publik. Tantangan yang dihadapi meliputi kebutuhan pelatihan pegawai, komitmen dalam penerapan sistem baru, kestabilan internet dan listrik, serta perawatan pada perangkat. Berdasarkan hasil analisis, dapat dilakukan pengembangan berkelanjutan terhadap sistem surat menyurat berbasis web agar pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, dan selaras dengan tuntutan era digital.

Kata Kunci: Administrasi, Balai Desa, Digitalisasi, Sistem Informasi, Surat Menyurat

Abstract: This study examines the correspondence service system at the Tegalandong Village Hall, which already uses a computerized system using Microsoft Word and Excel but has not been digitized, making it ineffective. The objectives of the study were to analyze the service flow, identify strengths and weaknesses, and opportunities and challenges in developing a digital system. Data collection methods included observation, interviews, and literature review. The system analysis method used a SWOT approach. The results showed that the correspondence system has provided benefits to the community, with advantages such as easy access at the village level, speed of document completion, and friendly and open staff attitudes. However, weaknesses identified include limited staff, a rudimentary recording process, and the absence of a digital system. Development opportunities are significant due to the support of computers, printers, internet networks, and local government assistance in digitizing public services. Challenges faced include the need for employee training, commitment to implementing the new system, internet and electricity stability, and device maintenance. Based on the analysis, ongoing development of the web-based correspondence system can be carried out to make services more effective, efficient, and in line with the demands of the digital era.

Keywords: Administration, Village Hall, Digitalization, Information Systems, Correspondence

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap berbagai layanan administratif. Secara sederhana, pelayanan publik dapat diartikan sebagai hasil dari serangkaian aktivitas organisasi publik yang memiliki ciri khas tersendiri dan berbeda dengan produk organisasi lainnya. (Jumroh & Pratama 2021). Keberadaan pelayanan publik tidak hanya sekedar sebagai wujud tanggung jawab negara, tetapi juga menjadi sarana penting untuk menciptakan kesejahteraan sosial. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam mengukur kinerja pemerintahan sekaligus tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan publik dipahami sebagai rangkaian aktivitas aparatur negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus menjalankan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Rahmadana *et al.*, 2020).

Pemerintahan desa sebagai unit pemerintahan terdepan memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan administratif. Dalam pelaksanaannya, pemerintah desa menjalankan tugas sebagai penyelenggara urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam lingkup sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia, dengan tugas utama memenuhi kebutuhan dasar warga desa. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan harus berlandaskan prinsip mudah, cepat, tepat, tidak diskriminatif, menggunakan penyampaian yang mudah dimengerti agar masyarakat dapat memahaminya dengan baik sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara optimal (Safitri, Cikusin, & Hayat 2022).

Salah satu bentuk layanan administratif yang paling sering dibutuhkan adalah pembuatan surat keterangan, seperti surat keterangan usaha, surat keterangan catatan kepolisian, surat keterangan tidak mampu, surat domisili, dan layanan administratif lainnya (Sari, Nurcahyanto, & Lestari 2023). Dokumen-dokumen tersebut sangat penting untuk menunjang berbagai kepentingan seperti pendidikan, pekerjaan, hingga administrasi sosial. Surat menyurat sendiri merupakan aktivitas administrasi yang sangat penting dalam lembaga pemerintahan desa karena tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi resmi, tetapi juga sebagai kegiatan administrasi, baik yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat maupun urusan internal pemerintah desa (Anggi & Riyadi 2022). Surat menyurat merupakan salah satu bentuk aktivitas administrasi yang kini semakin banyak dimanfaatkan dalam instansi pemerintahan (Zainal, Amna, & Syahputra 2022).

Dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan desa, keberadaan sistem informasi menjadi unsur penting dalam menunjang keteraturan pengelolaan arsip serta peningkatan efektivitas pelayanan publik. Pengelolaan surat menyurat yang masih dilakukan secara terkomputerisasi cenderung menimbulkan kendala dalam ketidakteraturan arsip, terjadinya duplikasi data, serta keterlambatan dalam proses pelayanan. Oleh sebab itu, dibutuhkan penerapan sistem informasi yang terencana dan terintegrasi guna meningkatkan efisiensi kinerja aparatur desa serta memperbaiki kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat (Taslia, Sunoto, & Hendrawan 2023).

Seiring dengan perkembangan teknologi, banyak instansi pemerintahan mulai memanfaatkan aplikasi komputer untuk mendukung administrasi surat menyurat. Salah satu perangkat lunak yang dapat dimanfaatkan untuk mendukung kegiatan administrasi ialah Microsoft Word dan Excel menjadi salah satu solusi yang umum digunakan karena memiliki fitur *mail merge* yang mempermudah pembuatan surat secara otomatis berdasarkan data yang tersedia (Endrawijaya *et al.*, 2024). Dengan

fitur ini, pembuatan surat menyurat dalam jumlah banyak dapat dilakukan lebih cepat dan meminimalisir kesalahan pengetikan manual.

Kantor Balai Desa Tegalandong Kabupaten Tegal, saat ini memanfaatkan aplikasi Microsoft Word dan Excel dengan fitur *mail merge* dalam pembuatan surat keterangan maupun surat pengantar. Metode ini memudahkan dalam pembuatan dokumen yang bersifat berulang, seperti surat keterangan atau surat pengantar. Namun, sistem yang berjalan belum didukung oleh basis data terpusat sehingga pengelolaan data surat masih dilakukan secara terpisah dan tidak terintegrasi. Kondisi ini berpotensi menimbulkan redundansi data serta ketidaksinkronan informasi. Selain itu, sistem yang berjalan ini masih menghadapi sejumlah kendala, seperti *entry* data yang masih manual, penggunaan template yang beragam untuk tiap jenis surat, serta tidak konsisten dalam format penulisan. Permasalahan tersebut berpotensi menghambat efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 1 Rekapitulasi Surat Keluar Bulan Agustus 2024 – Desember 2024

| No | Jenis Surat | Agustus | September | Oktober | November | Desember |
|----|--------------------------------------------|---------|-----------|---------|----------|----------|
| 1 | Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) | 55 | 44 | 23 | 2 | 10 |
| 2 | Surat Keterangan Usaha (SKU) | 18 | 8 | 28 | 8 | 10 |
| 3 | Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) | 15 | 8 | 7 | 7 | 8 |
| 4 | Surat Domisili (SD) | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 |
| | Jumlah Surat | 93 | 63 | 63 | 20 | 32 |

Berdasarkan Tabel 1 jumlah surat keluar tertinggi terjadi pada bulan Agustus 2024 dengan total 93 surat. Dari total tersebut, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) mendominasi sebanyak 55 surat atau sekitar 59,13% dari keseluruhan. Surat Keterangan Usaha (SKU) menempati urutan kedua dengan 18 surat (19,35%), kemudian Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) sebanyak 15 surat (16,13%), dan Surat Domisili (SD) sebanyak 5 surat (5,37%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat Balai Desa Tegalandong pada periode tersebut membutuhkan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), yang biasanya berkaitan dengan keperluan bantuan sosial atau administrasi pendidikan.

Tabel 2 Rekapitulasi Surat Keluar Bulan Januari 2025 - Agustus 2025

| No | Jenis Surat | Januari | Februari | Maret | April | Mei | Juni | Juli | Agustus |
|----|--------------------------------------------|---------|----------|-------|-------|-----|------|------|---------|
| 1 | Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) | 2 | 5 | 60 | 6 | 15 | 32 | 11 | 17 |
| 2 | Surat Keterangan Usaha (SKU) | 12 | 17 | 7 | 14 | 8 | 12 | 5 | 13 |
| 3 | Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) | 8 | 8 | 5 | 27 | 32 | 12 | 19 | 10 |
| 4 | Surat Domisili (SD) | 1 | 1 | 6 | 6 | - | 12 | 17 | 7 |
| | Jumlah Surat | 23 | 31 | 78 | 53 | 61 | 68 | 49 | 47 |

Berdasarkan Tabel 2 memperlihatkan fluktuasi jumlah surat keluar pada tahun 2025. Jumlah tertinggi tercatat pada bulan Maret 2025 sebanyak 78 surat, di mana SKTM menjadi dominan dengan 60 surat atau 76,92% dari total bulan tersebut. Angka ini melonjak tajam dibanding Februari 2025 yang hanya berjumlah 5 SKTM, sehingga terjadi peningkatan. Fenomena tersebut kemungkinan dipicu oleh adanya kebijakan atau program bantuan yang membutuhkan dokumen SKTM sebagai syarat utama.

Pada Agustus 2025, jumlah total surat keluar adalah 47 surat, yang mengalami penurunan sebesar 49,46% dibanding Agustus 2024 (93 surat). Secara rinci, SKTM turun dari 55 surat menjadi 17 surat (69,09%), SKU turun dari 18 menjadi 13 surat (27,78%), dan SKCK turun dari 15 menjadi 10 surat (33,33%). Hanya surat domisili yang mengalami peningkatan dari 5 menjadi 7 surat (40%).

Dari perbandingan kedua tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa permintaan surat menyurat di Balai Desa Tegalandong bersifat tidak stabil setiap bulan maupun setiap tahun. SKTM menjadi jenis surat yang paling fluktuatif dengan penurunan signifikan pada Agustus 2025, meskipun sempat melonjak tinggi pada Maret 2025. Kondisi ini menandakan bahwa kebutuhan administrasi masyarakat erat kaitannya dengan faktor musiman, kebijakan pemerintah, serta kebutuhan sosial-ekonomi warga.

Dengan kondisi tersebut, diperlukan analisis terhadap sistem informasi surat menyurat di Balai Desa Tegalandong. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi alur kerja yang berjalan, mengetahui kelebihan dan kekurangan sistem yang berjalan. Melalui kegiatan internship ini, peneliti melakukan analisis terhadap sistem informasi surat menyurat yang ada agar dapat memberikan kontribusi nyata dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi di Balai Desa Tegalandong, Kabupaten Tegal.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif untuk menggambarkan dan menganalisis sistem informasi surat menyurat yang berjalan di Balai Desa Tegalandong Kabupaten Tegal.

Dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data untuk memperoleh informasi yang relevan, akurat, dan mencerminkan kondisi sebenarnya di lapangan. Oleh sebab itu, metode yang diterapkan sebagai berikut:

2.1. Metode Observasi

Observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap kegiatan pengelolaan sistem informasi surat menyurat di Balai Desa Tegalandong. Metode ini digunakan untuk memahami alur kerja serta kendala yang terjadi dalam proses pelayanan (Salsabila, Alvianor, & Rahman 2025).

2.2. Metode *Interview* (Wawancara)

Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan Staf Pelayanan di Balai Desa Tegalandong untuk memperoleh informasi mengenai proses surat menyurat, hambatan yang dihadapi, serta cara yang digunakan untuk mengatasi permasalahan tersebut (Nurmadewi & Effendi 2022).

Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu penentuan informan secara sengaja berdasarkan peran dan

keterlibatan langsung dalam proses pelayanan administrasi desa. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak tiga orang, yang masing-masing memiliki peran berbeda. Kepala Desa sebagai pihak pengambil keputusan, Sekretaris Desa sebagai pengelola administrasi, serta Staf Pelayanan sebagai pelaksana teknis dalam proses surat menyurat di Balai Desa Tegalandong Kabupaten Tegal.

2.3. Metode *Library Research* (Studi Pustaka)

Metode ini dilakukan dengan cara mempelajari berbagai sumber literatur seperti jurnal, buku, laporan penelitian, dan artikel ilmiah yang relevan dengan topik surat menyurat. Studi ini dilakukan untuk memperkuat landasan teori, membandingkan penelitian terdahulu, serta memberikan kerangka konseptual dan teoritis yang digunakan sebagai acuan dalam menganalisis permasalahan penelitian (M. Sari & Asmendri 2020).

3. Hasil Dan Pembahasan

Hasil

3.1. Implementasi

Implementasi ini bertujuan untuk memahami alur pengelolaan surat menyurat yang berlangsung di Balai Desa Tegalandong, mulai dari penerimaan berkas hingga proses pengarsipan. Melalui analisis dokumen, pihak yang terlibat, serta arus informasi yang berjalan, diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas dan efisiensi sistem yang berjalan. Hasil implementasi ini dapat dijadikan dasar dalam merumuskan rekomendasi perbaikan sistem surat menyurat agar lebih terstruktur, tertib, dan mudah diakses. Berikut adalah hasil analisis proses implementasi sistem surat menyurat di Balai Desa Tegalandong

1. Dokumen yang digunakan

Dalam proses pengelolaan surat menyurat di Balai Desa Tegalandong, terdapat beberapa dokumen yang berperan penting sebagai bukti administrasi dan arsip. Dokumen-dokumen ini berfungsi untuk mencatat permohonan warga, menghasilkan surat keluar, serta menyimpan arsip sebagai bukti administrasi. Dengan adanya dokumen tersebut, proses pelayanan surat dapat berjalan tertib, jelas, dan bisa dipertanggungjawabkan. Berikut adalah dokumen yang digunakan di Balai Desa Tegalandong Kabupaten Tegal:

- a. Berkas dari warga
- b. Surat keluar desa
- c. Arsip surat

2. Bagian yang terlibat

Dalam pengelolaan surat menyurat di Balai Desa Tegalandong melibatkan beberapa pihak yang memiliki peran penting sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Semua pihak berkontribusi agar proses penerimaan berkas, pembuatan surat, hingga pengarsipan berjalan tertib dan sesuai prosedur administrasi desa. Keterlibatan masing-masing pihak juga menjadi faktor utama dalam menjaga keakuratan data dan legalitas surat yang dikeluarkan. Berikut adalah pihak-pihak yang terlibat dalam pengelolaan sistem surat menyurat di Balai Desa Tegalandong Kabupaten Tegal:

- a. Kepala Desa Tegalandong
- b. Kepala Seksi Pelayanan
- c. Warga

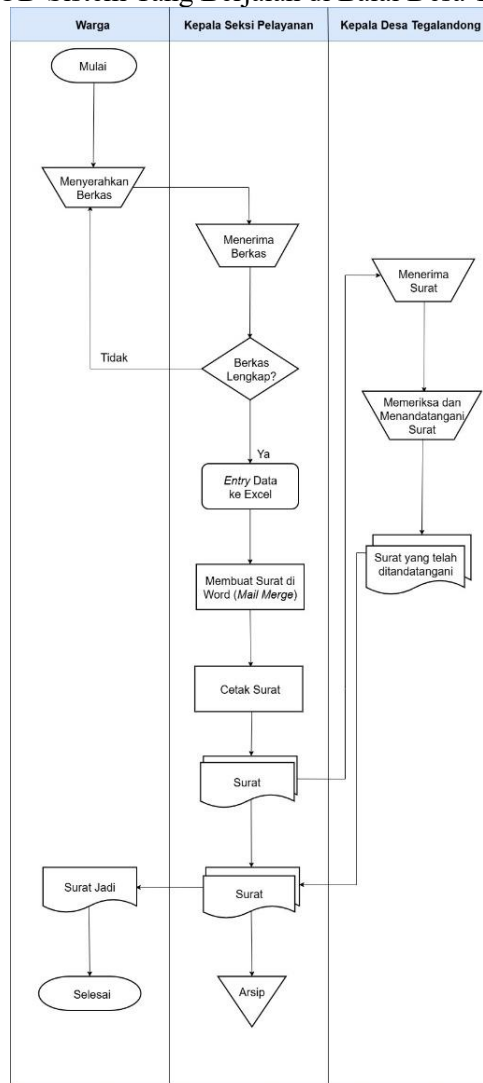
3. Arus informasi

Arus informasi menggambarkan aliran data dan dokumen yang terjadi antara warga, perangkat desa, hingga Kepala Desa dalam proses pengelolaan surat menyurat di Balai Desa Tegalandong. Arus ini menunjukkan tahapan mulai dari penerimaan berkas, pembuatan surat, validasi, hingga penyerahan surat kepada pemohon. Dengan adanya arus informasi yang jelas, proses administrasi dapat berjalan lebih teratur, transparan, dan mudah dipertanggungjawabkan. Berikut adalah prosedur arus informasi dalam pelaksanaan sistem surat menyurat di Balai Desa Tegalandong:

- a. Prosedur pelaksanaan sistem informasi surat menyurat di Balai Desa Tegalandong Kabupaten Tegal
 - 1. Warga menyerahkan berkas kepada Kasi Pelayanan untuk diperiksa kelengkapannya.
 - 2. Jika berkas tidak lengkap, maka dikembalikan kepada warga untuk dilengkapi terlebih dahulu.
 - 3. Jika berkas lengkap, Kasi Pelayanan melakukan *entry* data ke Excel sebagai dasar pencatatan administrasi.
 - 4. Kasi Pelayanan membuat surat menggunakan aplikasi Microsoft Word (*Mail Merge*) sesuai data yang diinput.
 - 5. Surat yang sudah disusun dicetak, kemudian diserahkan kepada Kepala Desa untuk diperiksa dan ditandatangani sebagai bentuk legalitas.
- b. *Flow Of Document* sistem yang berjalan

Tabel FOD sistem yang berjalan di Balai Desa Tegalandong Kabupaten Tegal disusun untuk menggambarkan alur dokumen yang terjadi dalam pelayanan administrasi. Tabel ini menunjukkan hubungan antarproses, dokumen yang digunakan, serta pihak-pihak yang terlibat mulai dari warga, Kepala Seksi Pelayanan, dan Kepala Desa. Adapun tabel FOD sistem yang berjalan tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3 FOD Sistem Yang Berjalan di Balai Desa Tegalandong



Flow of Document (FOD) pada sistem yang berjalan di Balai Desa Tegalandong menggambarkan alur dokumen mulai dari warga sebagai pemohon, Kasi Pelayanan sebagai pengelola administrasi, hingga Kepala Desa sebagai pihak yang memberikan legalitas. Proses diawali ketika warga menyerahkan berkas persyaratan kepada Kasi Pelayanan.

Setelah menerima berkas, Kasi Pelayanan memeriksa kelengkapan dokumen. Jika tidak lengkap, berkas dikembalikan kepada warga untuk dilengkapi terlebih dahulu. Apabila sudah lengkap, data pemohon diinput ke Excel sebagai catatan administrasi. Selanjutnya, Kasi Pelayanan menyusun surat menggunakan aplikasi Microsoft Word dengan bantuan fitur *mail merge*, lalu mencetak surat tersebut.

Surat yang sudah dicetak kemudian diserahkan kepada Kepala Desa untuk diperiksa dan ditandatangani sebagai bentuk pengesahan. Setelah ditandatangani, surat resmi dikembalikan ke Kasi Pelayanan untuk diteruskan kepada warga. Sementara itu, satu salinan surat disimpan sebagai arsip desa, baik dalam bentuk dokumen cetak maupun file digital (Word atau Excel).

Dengan demikian, alur dokumen ini memastikan bahwa setiap permohonan surat dapat tercatat, diproses, disahkan, serta terdokumentasi secara sistematis sehingga meningkatkan tertib administrasi di Balai Desa Tegalandong.

Pembahasan

3.2. Keunggulan (*Strength*) dan Kelemahan (*Weakness*) Sistem Yang Berjalan

Berdasarkan hasil observasi peneliti dan wawancara terhadap pegawai di Balai Desa Tegalandong dan masyarakat Desa Tegalandong. Maka dapat dijelaskan sistem surat menyurat yang telah berjalan sebagai berikut

1. Keunggulan (*Strength*)

Sistem pelayanan administrasi di Balai Desa Tegalandong memberikan kemudahan akses pelayanan, di mana warga dapat mengurus berbagai kebutuhan administrasi langsung di balai desa tanpa harus mendatangi kantor kecamatan. Hal ini membuat masyarakat lebih mudah dalam mengurus dokumen karena jarak tempuh yang dekat dan waktu yang lebih singkat. Proses yang lebih dekat dengan lingkungan tempat tinggal menjadikan pengurusan dokumen lebih praktis, efisien, dan tidak memerlukan waktu lama. Keberadaan pelayanan ini memberikan kenyamanan sekaligus mempermudah warga dalam memenuhi kebutuhan administratif sehari-hari. Dan kemudahan akses pelayanan administrasi desa berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat, terutama dalam hal efisiensi waktu dan kenyamanan layanan (Sahputra *et al.* 2025).

Sistem surat menyurat di Balai Desa Tegalandong berjalan dengan lancar dan memberikan pengaruh positif bagi masyarakat. Salah satunya adalah kecepatan dalam proses penerbitan surat juga menjadi keunggulan yang diakui masyarakat. Beberapa jenis surat, seperti SKTM, SKU, SKCK, dan SD dapat selesai dalam waktu singkat bahkan pada hari yang sama, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama untuk memperoleh dokumen yang dibutuhkan. Kondisi ini memperlihatkan bahwa sistem pelayanan surat menyurat yang terkelola dengan baik mampu meningkatkan efisiensi proses administrasi desa dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efisien sekaligus memberikan kenyamanan, terutama bagi mereka yang membutuhkan dokumen secara mendesak (Huda & Susanti 2021).

Pelayanan yang diberikan di Balai Desa Tegalandong juga mencerminkan kualitas hubungan yang baik antara perangkat desa dan masyarakat. Perangkat desa melayani dengan sikap ramah, terbuka, dan siap membantu, sehingga masyarakat merasa dilayani dengan baik dalam setiap kebutuhan. Interaksi yang terjalin ini menciptakan suasana pelayanan yang kondusif, meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap perangkat desa, dan memperkuat kedekatan antara pemerintah desa dengan warganya. Kondisi tersebut membentuk pandangan masyarakat terhadap kualitas dan efektivitas pelayanan administrasi, serta penerapan etika pelayanan yang baik berperan dalam memperkuat kinerja sistem administrasi desa yang sedang berjalan (Sucahyo, Puspitarini, & Rohma 2023).

Selain itu, sistem surat menyurat yang berjalan sudah cukup terstruktur, sehingga alur pengurusan surat lebih jelas dan mudah dipahami. Proses mulai dari penerimaan berkas, penyusunan surat, hingga penyerahan dokumen kepada pemohon dapat diikuti secara runtut. Dengan demikian, keunggulan utama dari sistem surat menyurat di Balai Desa Tegalandong terletak pada kemudahan akses, kecepatan penyelesaian, sikap pelayanan yang ramah, serta alur kerja yang tertata.

2. Kelemahan (*Weakness*)

Meskipun sistem pelayanan surat menyurat di Balai Desa Tegalandong telah berjalan dengan cukup baik, namun masih terdapat beberapa kekurangan yang dirasakan masyarakat maupun aparatur desa. Salah satunya adalah proses penyelesaian surat menjadi lebih lama karena keterbatasan pegawai dalam melayani, kondisi ini menimbulkan keluhan dari warga yang berharap pelayanan dapat lebih cepat, tanggap, dan lebih responsif. Kondisi ini menunjukkan bahwa ketidakseimbangan antara kompetensi dan disiplin kerja aparatur dengan tuntutan pelayanan dapat berdampak pada penurunan kualitas layanan administrasi. (Noor, Wahyuni, & Chamariyah 2025).

Kelemahan lain terlihat dari sistem pencatatan dan pengarsipan yang masih dilakukan secara terkomputerisasi. Administrasi mengandalkan aplikasi seperti Microsoft Word dan Excel yang tidak sepenuhnya mampu menjamin ketepatan dan kerapian data. Kesalahan pengetikan, duplikasi arsip, serta kendala teknis seperti gangguan pada fitur *mail merge* kerap menghambat jalannya pelayanan. Kondisi ini menimbulkan potensi keterlambatan terutama ketika jumlah permintaan meningkat dan perangkat desa harus bekerja lebih lama untuk memperbaiki dokumen yang bermasalah.

Keterbatasan pelayanan juga tampak pada ketiadaan sistem berbasis digital. Seluruh pengurusan surat masih mengandalkan sistem terkomputerisasi dan mengharuskan masyarakat datang langsung ke Balai Desa. Kondisi ini belum sesuai dengan perkembangan teknologi yang seharusnya dapat dimanfaatkan untuk memberikan layanan secara daring. Tanpa adanya sistem berbasis web, proses pelayanan menjadi kurang efisien karena masyarakat harus meluangkan waktu dan tenaga untuk hadir, sementara penyelesaian dokumen hanya dapat dilakukan setelah seluruh tahap pemeriksaan dan penandatanganan selesai. Berdasarkan perkembangan teknologi, penerapan sistem informasi desa berbasis web seharusnya mampu mempermudah akses layanan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik kepada masyarakat (Hartatik, Azizah, & Busono 2024).

Secara keseluruhan, kelemahan sistem surat menyurat di Balai Desa Tegalandong meliputi keterbatasan jumlah pegawai yang berdampak pada lambatnya penyelesaian dokumen, penggunaan metode terkomputerisasi yang masih rawan kesalahan, serta belum adanya inovasi pelayanan berbasis digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun pelayanan sudah mampu berjalan, sistem yang digunakan masih memiliki keterbatasan dan memerlukan pengembangan lebih lanjut agar pelayanan administrasi dapat berlangsung secara lebih konsisten, efisien, dan sesuai dengan perkembangan teknologi.

3.3. Peluang (*Opportunity*) dan Tantangan (*Threat*) Sistem yang Diusulkan

1. Peluang (*Opportunity*)

Pelayanan surat menyurat di Balai Desa Tegalandong memiliki peluang besar untuk berkembang melalui pemanfaatan fasilitas yang sudah tersedia. Perangkat komputer, printer, dan jaringan internet yang ada di balai desa menjadi fondasi penting untuk mendukung transformasi dari sistem terkomputerisasi menuju layanan berbasis digital. Ketersediaan sarana ini

memberikan ruang bagi aparaturnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi agar lebih cepat, teratur, dan sesuai dengan tuntutan masyarakat di era modern.

Selain itu, dukungan berupa fasilitas dari Pemerintah Daerah turut memperkuat peluang dalam pengembangan pelayanan administrasi di Balai Desa Tegalandong. Bantuan tersebut berupa fasilitas penunjang administrasi, seperti alat tulis kantor, perangkat komputer, printer, dan jaringan internet. Dukungan sarana ini memberikan dasar yang kuat bagi desa untuk mengembangkan pelayanan surat menyurat ke arah yang lebih modern. Keberadaan fasilitas tersebut juga memungkinkan aparaturnya meningkatkan kualitas layanan dengan memanfaatkan teknologi yang tersedia, sehingga proses pengelolaan administrasi dapat berlangsung lebih tertata, efisien, dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara optimal. Pemanfaatan infrastruktur teknologi informasi yang didukung sistem informasi manajemen diketahui berperan penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik serta menjadi fondasi dalam penerapan e-government di lingkungan pemerintahan (Alhadi 2022).

Dukungan fasilitas yang ada membuka peluang penerapan sistem surat menyurat berbasis web yang dapat mempercepat proses penerbitan dokumen, meminimalisir kesalahan pencatatan, menata arsip dengan lebih rapi, terintegrasi dan pelayanan akan lebih baik apabila tersedia sistem informasi digital yang mampu mempercepat proses verifikasi, pencetakan, dan pengarsipan dokumen. Kehadiran sistem digital semacam ini memberi kemudahan karena pengajuan dokumen dapat dilakukan secara daring, sementara kehadiran di balai desa hanya diperlukan saat pengambilan berkas yang sudah selesai. Kondisi tersebut menjadikan pelayanan lebih efisien, menghemat waktu dan tenaga warga, serta meningkatkan kepuasan terhadap layanan yang diberikan.

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat serta kebijakan pemerintah yang mendorong digitalisasi pelayanan publik semakin memperkuat peluang tersebut. Hal ini sejalan dengan kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan administrasi yang praktis, cepat, dan transparan. Dengan adanya sarana prasarana, dukungan kebijakan, serta penerimaan masyarakat terhadap inovasi digital, Balai Desa Tegalandong memiliki prospek yang kuat untuk mengembangkan sistem pelayanan surat menyurat yang lebih modern, efektif, dan efisien. Hal ini sejalan dengan penelitian (Maghfira, Anisa, & Iryani 2025), yang menyatakan bahwa perkembangan teknologi informasi berperan penting dalam mendukung transformasi layanan administrasi desa ke arah digitalisasi.

2. Tantangan (*Threat*)

Penerapan sistem pelayanan surat menyurat berbasis digital di Balai Desa Tegalandong menghadapi beberapa tantangan yang memerlukan perhatian serius. Pelatihan khusus bagi pegawai bagian persuratan menjadi kebutuhan penting karena tidak semua perangkat desa memiliki kemampuan dalam mengoperasikan teknologi informasi.

Kondisi ini menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dalam mengoperasikan sistem masih terbatas, sehingga keberlangsungan pelayanan

berisiko terhambat ketika pegawai yang bersangkutan tidak hadir proses pelayanan sering kali bergantung pada perangkat desa tertentu yang telah mendapatkan pelatihan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Utami & Rahmaningtyas 2025), yang menjelaskan bahwa keterhubungan antara berbagai aspek kinerja perangkat desa terlihat saling memengaruhi satu sama lain serta memiliki keterbatasan dalam pelatihan.

Selain itu, keberhasilan penerapan sistem baru menuntut adanya komitmen dan loyalitas tinggi dari pegawai yang terlibat. Pegawai yang telah dilatih perlu menjaga konsistensi dalam menggunakan sistem agar proses administrasi tidak kembali bergantung pada sistem terkomputerisasi yang belum efisien. Tantangan teknis juga menjadi hambatan, khususnya pada stabilitas jaringan internet dan pasokan listrik yang harus terjaga agar pelayanan tidak terganggu.

Hal penting lainnya yang perlu diperhatikan adalah kebutuhan pemeliharaan perangkat, pengelolaan data, pembaruan sistem, serta kesiapan aparatur desa dalam mengoperasikan teknologi yang digunakan (Jalaluddin & Sulaeha 2025). Komputer, printer, serta sarana pendukung lainnya harus dirawat secara berkala agar tetap berfungsi dengan baik. Tanpa adanya pemeliharaan yang rutin, risiko kerusakan dan hambatan teknis dapat memperlambat proses pelayanan. Dengan demikian, tantangan yang dihadapi mencakup keterbatasan kemampuan aparatur, komitmen pegawai dalam mengelola sistem, stabilitas infrastruktur, serta kebutuhan pemeliharaan perangkat untuk memastikan keberlangsungan pelayanan administrasi secara digital

4. Kesimpulan dan Saran

Alur kerja sistem informasi surat menyurat di balai desa tegalandong saat ini masih berjalan secara terkomputerisasi dengan memanfaatkan microsoft word menggunakan fitur *mail merge* dan excel. Proses dimulai dari warga sebagai pemohon, kemudian dilanjutkan ke kasi pelayanan yang bertugas mengelola administrasi, hingga kepala desa yang memberikan pengesahan. Sistem ini memiliki keunggulan berupa alur yang sederhana, mudah dipahami oleh perangkat desa, serta adanya pencatatan arsip dalam bentuk cetak maupun digital. Namun, kelemahannya terletak pada ketergantungan terhadap input data secara langsung, risiko kesalahan dalam pengisian data, dan waktu pemrosesan yang lebih lama ketika jumlah permohonan meningkat. Meskipun demikian, terdapat peluang besar untuk mengembangkan sistem ini melalui penerapan digitalisasi pelayanan, integrasi database, serta otomatisasi pencatatan agar proses menjadi lebih efisien dan terstandar. Tantangan yang dihadapi dalam pengembangannya antara lain keterbatasan sarana teknologi yang tersedia, keberagaman kebutuhan administrasi masyarakat, serta perlunya penyesuaian perangkat desa terhadap sistem pelayanan berbasis digital.

Pelayanan surat menyurat di Balai Desa Tegalandong diharapkan dapat berjalan lebih efektif melalui pemanfaatan teknologi digital agar proses administrasi menjadi lebih efisien, teliti, dan mudah diakses oleh masyarakat. Untuk mewujudkan hal tersebut, aparatur desa perlu mendapatkan pelatihan secara berkala terkait penggunaan sistem informasi surat menyurat guna meningkatkan kemampuan dalam pengelolaan data administrasi, meminimalisir kesalahan input,

serta mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah Balai Desa Tegalandong diharapkan melakukan pengembangan berkelanjutan terhadap sistem surat menyurat berbasis web agar pelayanan semakin efektif, efisien, dan selaras dengan tuntutan era digital. Pada penelitian selanjutnya, dapat dilakukan perancangan sistem informasi surat menyurat berbasis website yang diharapkan dapat diimplementasikan untuk mengatasi berbagai permasalahan yang masih terjadi pada sistem yang ada saat ini.

Daftar Pustaka

- Alhadi, Bani Ilham. 2022. "Sistem Informasi Manajemen (SIM) Sarana Pencapaian E-Government." *Jurnal STIE Semarang* 14, no. 2: 184–95.
- Anggi, and Slamet Riyadi. 2022. "Prosedur Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Bagian Umum Dan Kepegawaian Kantor Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan." *Journal of Administrative and Social Science* 3, no. 1: 44–60. <https://doi.org/10.55606/jass.v3i1.4>.
- Endrawijaya, Ika, KGS. M. Ismail, Supri, Khoirul Anam, Arini Zulfa Himayati, Muh. Wildan, and Rany Adiliawijaya. 2024. "Pelatihan Penggunaan Fitur Mail Merge Dalam Microsoft Office Untuk Surat Menyurat Bagi Aparat Desa Mekar Jaya, Kabupaten Tangerang." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (JPKM) Langit Biru* 5, no. 01: 12–16. <https://doi.org/10.54147/jpkm.v5i01.1023>.
- Hartatik, Nurul, Nuril Lutvi Azizah, and Suhendro Busono. 2024. "Sistem Informasi Desa Berbasis Web Menggunakan Metode Waterfall." *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Pembelajaran Informatika)* 9, no. 1: 264–71.
- Huda, Muhammad Sholikhul, and Nanik Susanti. 2021. "Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan Pada Kantor Desa Honggosoco (SI SUKET)." *Indonesian Journal of Technology, Informatics and Science (IJTIS)* 2, no. 2: 75–80. <https://doi.org/10.24176/ijtis.v2i2.6275>.
- Jalaluddin, Muh Naufal, and Sulaeha. 2025. "Digitalisasi Layanan Dan Pemeliharaan Sistem IT Di Desa Sukamaju Kab. Sinjai, Sulawesi-Selatan" 3, no. 8: 4180–86.
- Jumroh, and Yoga Jusri Pratama. 2021. *Implementasi Pelayanan Publik*. Edited by Siti Jamalul Insani. 1st ed. Solok, Sumatera Barat: Insan Cendekia Mandiri.
- Maghfira, Anisa, and Juniarti Iryani. 2025. "Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Mendukung Layanan Digital Bagi Masyarakat Desa Bontomangiring" 4, no. 2: 3075–80.
- Noor, Ali Mohamad, Dhea Wahyuni, and Chamariyah. 2025. "Pengaruh Kompetensi SDM Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Kinerja Pegawai Yang Di Mediasi Oleh Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya)." *Journal of Management and Creative Business* 3: 119–41.
- Nurmadewi, Dita, and Pradita Maulidya Effendi. 2022. "Rancang Bangun Sistem Informasi Surat Menyurat Berbasis Website Pada Kecamatan Sooko." *Journal of Advances in Information and Industrial Technology* 4, no. 2: 101–8. <https://doi.org/10.52435/jaiit.v4i2.252>.
- Rahmadana, Muhammad Fitri, arin tentrem Mawati, Nurhati Siagian, John Refelino, and Moch yusuf Tojiri. 2020. *Pelayanan Publik*. Edited by Janner Simarmata. 2nd ed. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Safitri, Selvi Dian, Yaqub Cikusin, and Hayat. 2022. "Upaya Pemerintah Desa Panji Kidul Kabupaten Situbondo Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik." *Jurnal Indonesia Sosial Sains* 3, no. 5: 784–92.

- <https://doi.org/10.36418/jiss.v3i5.582>.
- Sahputra, Eko Siswo Adi, Pandu Pujadiaraka, Adam Hernawan, Elfrian Ragil Aluwy, and Bayu Alamsyah. 2025. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Mekarsari : Studi Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Administrasi Desa." *Jurnal Syntax Dmiration* 6, no. 9: 1675–84.
- Salsabila, Rey, Muhammad Fizri Alvianor, and Abdul Rahman. 2025. "Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora (AJSH) Pengelolaan Administrasi Surat Menyurat Oleh Subbagian Tata Usaha Di Inspektorat VI Kementerian Keuangan" 5, no. 2. <http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh><https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>
- Sari, Affa Bunga, Herbasuki Nurcahyanto, and Hesti Lestari. 2023. "KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) PADA PROGRAM BANTUAN SOSIAL (BANSOS)." *Journal Of Public Policy And Management Review*, 1–18. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/43599>.
- Sari, Milya, and Asmendri. 2020. "Penelitian Kepustakaan (Library Research) Dalam Penelitian Pendidikan IPA Milya" 6, no. 1: 41–53.
- Sucahyo, Imam, Renny Chandradewi Puspitarini, and Maulidatul Rohma. 2023. "Kualitas Pelayanan Administrasi Kantro Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo Dalam Perspektif Etika Dan Prosionalisme" 10: 44–53.
- Taslia, Yufi, Akwan Sunoto, and Hendrawan. 2023. "Perancangan Sistem Informasi Pengarsipan Surat Menyurat Pada Kantor Desa Merlung." *Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (JMS)* 3, no. 1: 365–73. <https://doi.org/10.33998/jms.2023.3.1.751>.
- Utami, Sri, and Wisudani Rahmaningtyas. 2025. "Analisis Kinerja Perangkat Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Studi Kasus Di Kantor Desa Gagakan" 6, no. 3: 693–703.
- Zainal, Zainal, Amna Amna, and Hendri Syahputra. 2022. "Sistem Surat-Menyurat Berbasis Web Di Kantor Desa Bale Musara" 1, no. 3: 62–73.