



Produktivitas Kerja Pegawai dalam Pengelolaan Sistem E-Surat di Sekretariat DPMPTSP Kota Surabaya

Naila Zerlinda¹¹ Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Indonesia

*Corresponding author

E-mail addresses: nailazerlinda@gmail.com**ARTICLE INFO****Article history:**

Received January 02, 2026

Revised May 28, 2026

Accepted June 28, 2026

Available online June 28, 2026

Kata Kunci:

E-Surat, Produktivitas Kerja, E-Government.

Keywords:

E-Surat, Work Productivity, E-Government.



This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.
Copyright © 2026 by Author. Published by Yayasan
Sagita Akademia Maju..

ABSTRAK

Digitalisasi administrasi pemerintahan merupakan kebutuhan strategis dalam rangka meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas birokrasi. Salah satu permasalahan yang masih dihadapi instansi pemerintah adalah proses surat-menyurat secara manual yang cenderung memerlukan waktu lama, berisiko menimbulkan keterlambatan, serta kurang mendukung produktivitas kerja pegawai. Penerapan Sistem E-Surat sebagai bagian dari implementasi e-government diharapkan mampu mengatasi permasalahan tersebut, khususnya dalam menunjang kelancaran administrasi internal. Namun demikian, kajian empiris yang menelaah dampak E-Surat terhadap produktivitas kerja pegawai masih relatif terbatas karena penelitian sebelumnya lebih berfokus pada aspek teknis dan implementasi sistem. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis produktivitas kerja pegawai dalam pengelolaan surat-menyurat melalui pemanfaatan Sistem E-Surat di Sekretariat DPMPTSP Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap Aparatur Sipil Negara (ASN) yang secara langsung menggunakan Sistem E-Surat, dengan pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling.

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Sistem E-Surat memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan produktivitas kerja pegawai, terutama dalam efisiensi penggunaan waktu kerja, peningkatan kualitas output surat, prestasi kerja individu, serta penguatan kerja sama tim. Sistem ini mampu mempercepat proses penyusunan dan disposisi surat, meningkatkan ketepatan waktu penyelesaian, serta mendukung ketelitian dan akuntabilitas administrasi. Penelitian ini merekomendasikan penguatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan serta optimalisasi pemanfaatan Sistem E-Surat guna mendukung peningkatan produktivitas kerja dan tata kelola administrasi pemerintahan yang lebih efektif.

ABSTRACT

The digitization of government administration is a strategic necessity in order to improve the efficiency, effectiveness, and accountability of the bureaucracy. One of the problems still faced by government agencies is the manual correspondence process, which tends to be time-consuming, risks causing delays, and does not support employee productivity. The implementation of the E-Surat System as part of e-government is expected to overcome these problems, particularly in supporting the smooth running of internal administration. However, empirical studies examining the impact of E-Surat on employee productivity are still relatively limited because previous studies have focused more on technical aspects and system implementation. Therefore, this study aims to analyze employee productivity in correspondence management through the use of the E-Mail System at the Secretariat of the Surabaya City DPMPTSP. This study uses a qualitative approach with a case study method. Data collection was conducted through in-depth interviews with civil servants (ASN) who directly use the E-

Surat System, with informants selected using purposive sampling techniques. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman interactive model. The results of the study indicate that the implementation of the E-Mail System contributes significantly to increasing employee productivity, particularly in terms of work time efficiency, improved mail output quality, individual work performance, and strengthened teamwork. This system is capable of accelerating the mail drafting and disposition process, improving timeliness of completion, and supporting administrative accuracy and accountability. This study recommends strengthening human resource competencies through continuous training and optimizing the use of the E-Mail System to support increased work productivity and more effective government administration.

1. PENDAHULUAN

Masalah Pada suatu organisasi atau lembaga, baik dari swasta ataupun di lingkup pemerintahan pasti terdapat proses administratif secara surat menyurat sebagai salah satu rangkaian proses dari kelancaran operasional kegiatan dalam hal komunikasi tertulis. Administrasi berasal dari kata latin *dati ad*, yang berarti intensif dan ministratif, yang berarti melayani, membantu, dan memenuhi. Administrasi mencakup kegiatan atau usaha yang membantu, melayani, mengarahkan, atau mengatur semua kegiatan yang diperlukan untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan (Dr. Hj. Mariah Rahman, M.Si, 2017) dalam buku Ilmu Administrasi. Sedangkan definisi umum Menurut (The Liang Gie, 2020), Administrasi dapat didefinisikan sebagai segenap rangkaian penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama untuk dapat mencapai suatu tujuan. Sejalan dengan definisi dari S.P Siagian (1980), Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk kerjasama demi tercapainya tujuan yang ditentukan sebelumnya.

Setiap kegiatan administrasi di lingkup perkantoran dilakukan sebagai bukti berupa arsip dokumen yang akan menjadi tanda bahwa segala proses dalam perencanaan, disposisi kegiatan dilakukan melalui proses administratif dahulu sebagai bentuk komunikasi tertulis untuk kemudian baru akan dilaksanakan operasional pekerjaan sebagaimana mestinya. Pengelolaan dokumen administrasi di lingkup perkantoran yang baik akan juga mencerminkan bagaimana efektivitas dari suatu organisasi melakukan pekerjaan surat menyurat dan mengatur segala bentuk dokumen untuk dijadikan sebagai arsip dari proses pekerjaan. Pengelolaan dokumen administratif dan proses administratif yang efektif dan efisien akan menghasilkan proses pekerjaan dan produktivitas kerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya menjadi lebih mudah, akuntabel, dan menjadi jelas informasi serta proses administratifnya dapat dijadikan sebagai informasi yang dapat dipercaya, mempermudah pelaksanaan operasional kegiatan pekerjaan.

Setiap proses dan dokumen administratif harus dipertimbangkan untuk dapat dilaksanakan dengan cara seefisien dan seefektif mungkin mengikuti perkembangan zaman dan budaya yang ada agar dapat menghasilkan dokumen informasi yang akurat mengingat juga bertambahnya beban administratif di lingkup pemerintahan membuat diperlukannya sistem yang dapat memotong alur yang sebelumnya lebih sulit dan lama. Pengelolaan dan sistem administrasi di lingkup perkantoran yang buruk, memiliki proses yang panjang, berbelit, dan tidak terorganisir dengan baik

akan memberikan dampak buruk bagi kelancaran operasional kegiatan pekerjaan karena dapat menghambat proses pekerjaan yang seharusnya dapat dilaksanakan dengan lancar setelah melakukan proses secara administratif yang seharusnya dapat dilaksanakan dengan mudah pula.

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah menjadi komponen penting dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi yang pesat serta tidak terpisahkan dari berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam pelaksanaan pekerjaan administratif di lingkup perkantoran. Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) tidak hanya membantu aktivitas sehari-hari saja, tetapi juga berfungsi sebagai bentuk inovasi yang mendorong perubahan dalam pola kerja melalui penyediaan akses informasi yang cepat, luas, dan terintegrasi. Perkembangan ini telah memicu tuntutan baru bagi organisasi baik itu publik maupun swasta untuk senantiasa berupaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam melaksanakan tugas-tugasnya melalui digitalisasi sistem kerja. Dalam administrasi pemerintahan, digitalisasi merupakan kebutuhan strategis yang penting serta harus diimplementasikan guna mempermudah alur kerja, mempercepat layanan, dan meningkatkan akurasi serta akuntabilitas penyelenggaraan birokrasi pemerintahan. Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) apabila diterapkan di ranah pekerjaan sehari-hari contohnya seperti di lingkup administrasi perkantoran, apabila dipergunakan secara tepat dan efisien akan membantu produktivitas kerja pegawai dalam menyelesaikan berbagai tugas administratif lebih cepat atau lebih mudah dibandingkan dengan prosedur manual sebelumnya yang memiliki proses lebih Panjang. Terdapat suatu konsep dalam suatu adopsi adanya pemanfaatan TIK di lingkup pekerjaan pemerintahan yaitu E-Government. Menurut Indrajit (2006), E-government pada intinya merujuk pada penggunaan teknologi informasi (seperti Jaringan Area Luas, Internet, dan komputasi mobile) oleh lembaga pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan lembaga pemerintah lainnya. Salah satu komponen hubungan yang terdapat pada konsep E-Government dapat dipahami adalah G2G (*Government to Government*) sebagai mitra. Jadi, konsep E-Government diadopsi dalam membantu tugas antar lembaga pemerintahan serta pegawainya dalam melakukan pekerjaan yang sudah mengikuti digitalisasi.

Salah satu bentuk pengadopsian digitalisasi pekerjaan dalam pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sejalan dengan konsep E-Government yang dikemukakan yaitu dengan adanya sistem surat menyurat digital dalam E-Surat, sistem E-surat adalah sistem administrasi untuk kepentingan pemerintahan, dapat dilakukan secara internal kepada dalam SKPD ataupun antar SKPD yaitu ke lembaga pemerintahan lainnya yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas dalam hal surat menyurat dan pengelolaan berkas administratif dilaksanakan secara digital serta paperless. Aplikasi e-Surat merupakan sebuah inovasi yang dirancang untuk mengurangi birokrasi sistem administratif yang telah lama ada di pemerintahan, terutama perubahan dari proses surat menyurat manual berbasis kertas jadi berubah by sistem digital. Tujuan dari penerapan aplikasi e-Surat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya adalah untuk mempercepat proses pekerjaan pegawai khususnya dalam hal administratif surat menyurat baik di lingkup internal setiap Dinas ataupun antar

Dinas/SKPD di Kota Surabaya. Dengan diadopsinya sistem E-Surat yang menawarkan segala kemudahan sistem administrasi secara digital, maka terdapat tuntutan pula bagi pegawai pemerintahan untuk dapat beradaptasi dengan sistem tersebut dan terampil dalam menyesuaikan sistem administrasi surat menyurat digital di E-Surat sebagai bentuk perwujudan dari administrasi perkantoran modern dan sebagai upaya untuk meningkatkan produktivitas kinerja administratif pegawai di lingkungan kantor.

Sebelum aplikasi e-Surat ada, karyawan yang bertugas menerima surat masuk harus bertemu dengan pimpinan lebih tinggi untuk mendapatkan instruksi. Setelah instruksi disetujui, pegawai yang menerima surat baru dapat melaksanakan perintah sesuai disposisi yang telah diberikan. Hal ini memakan waktu karena harus menunggu pemberian tugas atau persetujuan dari atasan, yang mungkin terdapat kendala selama jam kerja atau saat dibutuhkan secara cepat. Selain itu, sistem dokumen dan berkas surat menyurat yang dikerjakan secara fisik juga kurang efisien karena proses pindah tangannya lebih lama harus melewati kurir/distributor, dan lebih rawan rusak karena air dan lain sebagainya. Penggunaan kertas juga lebih banyak sehingga lebih boros kertas, dengan adanya sistem E-Surat ini juga ditujukan bisa mengurangi penggunaan kertas fisik dalam surat menyurat.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang berjudul “Analisis Produktivitas Pegawai Dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi (Studi Kasus: Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Badung)” oleh (I Gusti Ayu Bintang Cahyani dan Ni Putu Anik Prabawati, 2025), penelitian ini menjelaskan tentang bagaimana dampak dari pemanfaatan teknologi informasi melalui E-Office terhadap produktivitas dan kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Badung, teknologi informasi dalam bentuk E-Office tersebut telah membantu kinerja pegawai dalam melakukan pekerjaannya menggunakan aplikasi perkantoran dalam hal administratif di penelitian ini juga disebutkan selain E-Office salah satunya E-Surat merupakan aplikasi sistem informasi surat menyurat administratif internal yang juga sejalan dengan efektivitas serta efisiensi kerja. Penelitian oleh I Gusti Ayu Bintang juga meneliti menyebutkan manfaat yang didapat, serta faktor-faktor, dan juga tantangan yang dihadapi pegawai dalam pemanfaatan sistem informasi E-Office serta bagaimana kinerja pegawai dalam pemanfaatan E-Office mengalami peningkatan karena juga terlatih dalam penggunaan aplikasinya.

Penggunaan E-Surat sudah diberlangsungkan, digunakan dalam beberapa waktu di lingkup pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitasnya, mengacu dari hal tersebut, belum ada penelitian tentang E-Surat yang benar-benar menelaah bagaimana dampaknya terhadap produktivitas kerja pegawai karena dari penelitian selama ini yang difokuskan adalah kepada implementasi ataupun secara sistemnya yang mengukur apakah efektif ataupun efisien atau tidak, bukan lebih kepada produktivitas kerja pegawainya. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya adalah salah satu instansi pusat administrasi pelayanan perizinan yang memiliki kebutuhan surat menyurat administratif yang tinggi karena tentu dalam teknisnya dibutuhkan prosedur dan alur yang seefisien dan seefektif mungkin karena volume surat menyurat yang tinggi baik itu dari lingkup ke sesama bidang, luar bidang, ataupun antar dinas (antar

skpd) sebagai pusat pelayanan perizinan, maka perlu dikaji bagaimana produktivitas kerja pegawai dalam pengelolaan tugas surat menyurat melalui pemanfaatan Sistem E-Surat di Sekretariat DPMPTSP Kota Surabaya.

2. METODE

Penelitian Digunakan pendekatan deskriptif kualitatif dalam penelitian ini untuk mengumpulkan fakta dan memberikan interpretasi yang akurat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah masyarakat dan norma-norma yang berlaku dalam situasi tertentu. Ini mencakup hubungan antara tindakan, sikap, pandangan, dan proses, serta pengaruh dari fenomena tertentu. Penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang berusaha menggambarkan objek atau subjek yang diteliti sebagaimana adanya. Sumber data dalam penelitian ini, digunakan sumber data primer dan sekunder digunakan,

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber internal. Melalui ini penulis melakukan wawancara mendalam langsung kepada pegawai Sekretariat DPMPTSP Kota Surabaya. Sebaliknya data sekunder diambil dari data yang berasal dari sumber eksternal, diambil penulis dari artikel, jurnal, buku atau pada sumber lainnya yang sudah ada sebelumnya dalam proses teknik pengumpulan data (Siregar et al., 2022).

Penelitian ini menggunakan teknik penarikan sampel dengan metode sampling nonprobabilitas, yaitu purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik penarikan sumber data berdasarkan kriteria tertentu. Dalam metode ini, sampling tidak dilakukan secara acak, tetapi ditentukan berdasarkan sumber data dan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Rosmawati & Sritresna, 2021).

Peneliti mengambil 4 (empat) sampel yang secara langsung berkaitan dengan topik penelitian. Keempat sampel tersebut menyediakan berbagai informasi dan aspek penting yang dapat menonjolkan, memperkuat, atau memperkaya pemahaman terhadap perspektif yang menjadi fokus penelitian. Empat sampel yang dipilih penulis adalah pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) di bidang Sekretariat DPMPTSP Kota Surabaya yang secara langsung menggunakan dan memiliki akun pada E-surat.

Teknik analisis yang digunakan dalam studi ini adalah model analisis data Miles dan Huberman seperti pada penelitian (Kase, 2022), yang terdiri dari beberapa tahap analisis, yaitu: (1) Pengumpulan data, (2) Reduksi data, yaitu proses merangkum, memilih, dan menyortir semua bentuk data lapangan yang dikumpulkan untuk diubah menjadi teks yang siap dianalisis, (3) Penyajian data, setelah semua data yang diperoleh dikompilasi dalam bentuk skrip, (4) Penarikan kesimpulan atau verifikasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penggunaan Waktu dalam Proses Kerja

Berdasarkan hasil wawancara terhadap pegawai Sekretariat pada indikator penggunaan waktu dalam proses kerja, khususnya pada aspek kecepatan kerja, diketahui bahwa penerapan E-Surat memberikan dampak positif terhadap efisiensi administrasi surat-menyurat dibandingkan dengan sistem manual berbasis dokumen

fisik. Informan berinisial DH dan L menyatakan bahwa E-Surat mempermudah dan mempercepat proses kerja karena pegawai cukup memilih menu sesuai kode klasifikasi surat, mengisi keterangan, serta menentukan tujuan surat dalam sistem, sehingga surat dapat langsung diproses dan memperoleh persetujuan (*approval*) dalam waktu yang lebih singkat setelah proses *submit*. Peningkatan kecepatan kerja ini juga tercermin dari perbandingan jumlah surat yang dapat diselesaikan dalam durasi waktu yang sama, di mana berdasarkan keterangan DH, dalam waktu 15 menit proses manual hanya mampu menyelesaikan satu surat, sedangkan melalui E-Surat pegawai dapat menyelesaikan sekitar tiga hingga empat surat. Temuan ini menunjukkan bahwa penggunaan E-Surat secara signifikan meningkatkan kecepatan kerja pegawai dan berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas dalam pengelolaan administrasi surat-menyurat di lingkungan Sekretariat.

Penghematan waktu

Pada aspek penghematan waktu, informan wawancara berinisial DH, L, dan AM selaku pegawai Sekretariat sepakat bahwa pemanfaatan E-Surat dalam pengelolaan administrasi surat-menyurat memberikan efisiensi waktu yang signifikan. Kedua informan menjelaskan bahwa terdapat perbedaan durasi pengerjaan yang cukup mencolok antara proses surat secara manual dan melalui E-Surat, berdasarkan informasi yang diperoleh informan L, di mana penyusunan surat secara fisik dapat memakan waktu hingga 10 menit dalam satu kali pengerjaan karena melibatkan penulisan manual, penyusunan redaksi, serta proses pendistribusian surat kepada pihak yang dituju. Selain itu, pendistribusian surat secara manual berpotensi mengalami keterlambatan akibat ketergantungan pada pihak ketiga sebagai distributor, serta memiliki risiko kerusakan dan kehilangan dokumen. Sementara itu, berdasarkan keterangan DH yang setiap hari melaksanakan tugas administratif menggunakan E-Surat, sistem ini dinilai memberikan kemudahan, efisiensi waktu, dan efektivitas dalam pendistribusian surat, di mana satu surat dapat diselesaikan dalam waktu sekitar tiga menit karena prosesnya hanya memerlukan penginputan klasifikasi surat dan tujuan surat, serta pendistribusiannya dilakukan secara otomatis melalui notifikasi kepada pihak yang dituju setelah proses *submit*. Selain efisiensi waktu, informan AM juga menegaskan bahwa penerapan E-Surat mendukung pengelolaan arsip yang lebih terorganisir karena seluruh riwayat surat tersimpan secara sistematis dalam sistem, sehingga proses penelusuran kembali riwayat surat untuk keperluan revisi maupun *tracking* pemantauan alur proses surat menjadi lebih mudah dan efisien.

Kedisiplinan waktu

Pada aspek kedisiplinan waktu, informan yang merupakan pegawai ASN di bidang Sekretariat menunjukkan pola kerja yang disiplin melalui pengaturan strategi dalam memprioritaskan penyelesaian surat. Berdasarkan keterangan informan DH, setiap hari terdapat notifikasi surat masuk yang perlu diselesaikan, dengan jumlah minimal sekitar lima surat, dan seluruh surat tersebut diselesaikan pada hari yang sama sesuai dengan tanggal penerimaannya. Hal ini mencerminkan tingkat produktivitas yang tinggi dalam pengelolaan tugas surat-menyurat melalui pemanfaatan sistem E-Surat. Dengan dukungan sistem tersebut, tidak terdapat surat yang tertunda atau tidak diselesaikan dalam satu hari kerja, sehingga proses administrasi menjadi lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan pengelolaan

surat secara fisik yang berpotensi mengalami keterlambatan akibat distribusi yang lambat atau risiko kehilangan dokumen. Sementara itu, informan L mengungkapkan bahwa pengaturan prioritas penyelesaian surat dilakukan berdasarkan tingkat kepentingan surat, di mana surat yang bersifat penting diselesaikan terlebih dahulu tanpa mengabaikan surat dengan sifat biasa atau terbuka. Informan L juga menegaskan bahwa dirinya tidak pernah mengalami keterlambatan dalam penyelesaian surat masuk dan mampu menyelesaikan seluruh tugas administrasi secara efektif dan efisien melalui penggunaan sistem E-Surat.

Dampak absensi

Informan DH dan L mengakui bahwa kelancaran pelaksanaan tugas administrasi surat-menyurat tetap dapat terjaga meskipun pegawai yang bersangkutan tidak hadir di kantor. Hal ini disebabkan oleh kemampuan pegawai Non-ASN di bidang Sekretariat untuk turut mengoperasikan sistem E-Surat dengan menggunakan akses akun pegawai ASN, sehingga proses administrasi tetap dapat berjalan. Berdasarkan keterangan DH, pegawai lain dapat melakukan *backup* dan menyelesaikan surat masuk karena sebelumnya telah diberikan pemahaman terkait pemanfaatan dan tata cara pengelolaan surat melalui sistem E-Surat, termasuk kepada peserta magang. Sejalan dengan hal tersebut, informan L menyampaikan bahwa ketika tidak dapat hadir, dirinya tetap dapat mendistribusikan tugas surat-menyurat kepada pegawai lain melalui akses akun yang dimiliki, sehingga proses administrasi tidak mengalami hambatan. Kondisi ini menunjukkan bahwa seluruh pegawai di lingkungan Sekretariat DPMPTSP, baik ASN maupun Non-ASN, telah memiliki tingkat familiaritas dan kompetensi yang memadai dalam mengoperasikan sistem E-Surat, sehingga kontinuitas pelayanan administrasi dapat tetap terjaga

Output Kerja Pegawai

Pegawai Sekretariat DPMPTSP Kota Surabaya menunjukkan tingkat kesadaran yang tinggi dalam produktivitas kerja saat mengelola tugas surat-menyurat melalui sistem E-Surat. Hal ini tercermin dari kualitas serta kedisiplinan waktu pegawai terhadap setiap surat yang disusun. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari narasumber, yaitu pegawai AM, AR, dan DH, dapat dilihat bahwa tidak pernah terjadi keterlambatan dalam persiapan atau balasan surat, Semua surat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan dan tidak pernah dikembalikan karena kesalahan fatal. Jika ada penyesuaian kembali, umumnya disebabkan oleh perubahan informasi dari sumber terkait pada tahap distribusi, terutama saat surat sedang menjalani proses administratif dan persetujuan di tingkat atas, sehingga isi surat perlu disesuaikan kembali dan memakan waktu yang lebih lama dalam penyelesaian hasil surat.

Lebih lanjut, pegawai AM menjelaskan bahwa potensi keterlambatan dalam proses penyelesaian surat tidak terletak pada tahap pembuatan surat oleh pegawai Sekretariat, melainkan pada proses distribusi dan pengecekan isi surat yang harus melalui beberapa tahapan administratif serta melibatkan berbagai pihak yang berwenang. Proses tersebut menyebabkan waktu penyelesaian akhir surat menjadi lebih panjang, terutama apabila diperlukan revisi berdasarkan hasil telaah atau arahan dari pihak terkait. Meskipun demikian, pegawai Sekretariat tetap melaksanakan tugas penyusunan surat secara responsif. Setiap notifikasi surat masuk yang diterima melalui sistem E-Surat segera ditindaklanjuti dengan proses pembuatan surat pada hari yang sama, atau paling lambat pada hari berikutnya,

itupun apabila batas waktu penyampaian balasan atau pembuatan surat tidak bersifat mendesak atau memiliki rentang waktu yang relatif longgar. Pada setiap notifikasi surat masuk yang diterima setiap harinya, jumlah surat rata-rata mencapai minimal lima surat. Di sisi lain, karyawan L mengatakan bahwa pernah mengalami keterlambatan dalam mengirim surat melalui sistem E-Surat, tetapi hal ini hanya terjadi sekali saja ketika di tahap penerapan awal sistem. Keterlambatan tersebut disebabkan oleh ketidakakuratan dalam penulisan dan pengiriman informasi dalam surat-surat tersebut, yang memerlukan koreksi sebelum dapat dikirim. Setelah melalui periode penyesuaian dan pemahaman tentang cara kerja E-Surat, penulisan surat dengan tepat sesuai klasifikasi dan konteks suratnya, pegawai L menyatakan bahwa tidak pernah lagi mengalami keterlambatan dalam tugas pembuatan dan pengiriman surat. Pengalaman ini menunjukkan bahwa karyawan telah menjalani proses pembelajaran dan penyesuaian terhadap sistem digital yang diimplementasikan, yang pada akhirnya berdampak pada kelancaran dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas-tugas surat menyurat.

Secara keseluruhan, berdasarkan pemaparan para informan sebelumnya, terlihat bahwa pelaksanaan tugas surat-menyurat oleh pegawai Sekretariat DPMPSTP Kota Surabaya melalui E-Surat dilaksanakan dengan tingkat ketepatan waktu dan ketelitian yang konsisten. Setiap pegawai menunjukkan kesungguhan dalam menjaga kualitas isi surat serta responsivitas terhadap surat masuk, meskipun terdapat tahapan administratif lanjutan yang berada di luar kendali langsung pegawai penyusun surat. Dinamika proses tersebut memperlihatkan bagaimana produktivitas kerja pegawai tidak hanya ditentukan oleh kecepatan penyusunan surat, tetapi juga oleh kemampuan beradaptasi, ketelitian, serta kepatuhan terhadap prosedur administrasi yang berlaku dalam organisasi.

Komponen Prestasi

a. Individu

Hasil wawancara dengan karyawan AM menunjukkan bahwa jika ditemukan kesalahan dalam surat yang disusun oleh karyawan Sekretariat menggunakan sistem E-Surat, baik dalam hal penulisan, penentuan tujuan, maupun isi surat, surat tersebut akan dikembalikan oleh atasan untuk direvisi, disertai dengan catatan dan petunjuk perbaikan. Kondisi ini mencerminkan inisiatif dan tanggung jawab karyawan Sekretariat dalam melaksanakan tugas surat menyurat, terutama dalam kesiapan untuk mengikuti proses revisi sesuai dengan ketentuan administratif yang berlaku. Selain itu, disiplin kerja karyawan Sekretariat juga tercermin dalam tindak lanjut yang tepat waktu terhadap setiap pemberitahuan surat masuk, sambil menjaga kualitas surat yang dihasilkan, baik dalam penyempurnaan surat yang memerlukan revisi maupun dalam penyusunan surat baru. Prestasi kerja pegawai Sekretariat juga terlihat dari inisiatif yang diambil oleh pegawai Sekretariat untuk mendukung proses penyusunan surat yang lancar. Pegawai Sekretariat DH dan AR mengatakan bahwa mereka sering membantu rekan-rekan pegawai Sekretariat lainnya dengan memberikan masukan mengenai penggunaan bahasa yang tepat dan pemilihan menu tujuan surat yang sesuai dalam sistem E-Surat. AR membantu setidaknya 2-3 orang dalam seminggu karena tugasnya yang lebih banyak melakukan hal arsip dan surat menyurat dalam pembagiannya, sehingga AR dapat membantu kelancaran tugas pegawai lain dengan kompetensi yang dimiliki.

b. Kerja Sama

Berdasarkan informasi mengenai proses revisi dan perbaikan yang disampaikan oleh atasan, pegawai Sekretariat mengikuti instruksi tersebut melalui koordinasi dan kerja sama yang baik di antara pegawai. Upaya ini meliputi pemilihan struktur surat dan koordinasi terkait keakuratan serta kelengkapan informasi yang diperlukan dalam pengisian surat, dalam praktiknya beberapa pegawai Sekretariat mengadakan diskusi bersama untuk menentukan langkah-langkah tindak lanjut yang tepat dalam proses penyempurnaan surat. Lebih lanjut, berdasarkan informasi dari pegawai Sekretariat DH, pernah dilakukan proses penyempurnaan surat bekerja sama dengan tiga pegawai Sekretariat lainnya, baik pegawai ASN maupun Non ASN. Diskusi tersebut bertujuan untuk bertukar ide mengenai peningkatan kualitas penulisan surat. Pernyataan serupa juga disampaikan oleh pegawai Sekretariat AR, yang menyatakan bahwa ia sering memberikan masukan kepada rekan kerja mengenai format penulisan surat dan penentuan alamat tujuan yang tepat dalam penyusunan surat melalui sistem E-Surat, setidaknya 2-3 orang dalam satu minggunya.

Pembahasan

Implementasi E-Government dalam bentuk aplikasi E-Surat di lingkungan Sekretariat DPMPTSP Kota Surabaya menunjukkan keterkaitan yang erat antara pemanfaatan teknologi informasi, manajemen perkantoran, dan peningkatan produktivitas kerja pegawai. Sebagaimana dikemukakan oleh Indrajit (2006), e-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kualitas hubungan dan layanan antar lembaga pemerintahan (G2G). Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa E-Surat sebagai bagian dari penerapan e-government dalam lingkup G2G telah berfungsi sesuai dengan tujuan tersebut, khususnya dalam mendukung pengelolaan administrasi surat-menyurat secara lebih efektif dan efisien.

Penggunaan Waktu dalam Proses Kerja

Berdasarkan indikator produktivitas kerja yang dikemukakan oleh Syarif (1991), penggunaan waktu menjadi salah satu tolok ukur utama dalam menilai tingkat produktivitas pegawai. Hasil wawancara menunjukkan bahwa penerapan E-Surat berdampak signifikan terhadap peningkatan kecepatan kerja pegawai Sekretariat. Temuan ini sejalan dengan pendapat Indrajit (2006) yang menyatakan bahwa e-government mampu membawa cara kerja baru yang lebih efektif dan efisien melalui pemanfaatan teknologi informasi, internet, dan jaringan digital dalam proses administrasi pemerintahan.

Perbandingan antara sistem manual dan sistem E-Surat memperlihatkan adanya peningkatan jumlah output surat yang dapat diselesaikan dalam durasi waktu yang sama. Dalam sistem manual, pegawai hanya mampu menyelesaikan satu surat dalam waktu sekitar 15 menit, sedangkan melalui E-Surat dapat menyelesaikan tiga hingga empat surat. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi telah mempercepat alur kerja administratif, mengurangi tahapan-tahapan fisik seperti penulisan manual dan distribusi dokumen, serta memperpendek waktu tunggu persetujuan (approval). Kondisi tersebut mencerminkan peningkatan produktivitas kerja pegawai sebagaimana dimaknai oleh

Anoraga (2001, dalam Wijaya, 2021), yaitu kemampuan pegawai dalam menghasilkan output yang lebih banyak dalam waktu yang sama.

Penghematan Waktu

Aspek penghematan waktu yang ditemukan dalam penelitian ini memperkuat konsep produktivitas kerja menurut Syarif (1991), khususnya dalam hal efisiensi pelaksanaan pekerjaan. Informan menyatakan bahwa proses surat secara manual membutuhkan waktu lebih lama karena melibatkan penulisan fisik, penyusunan redaksi, serta pendistribusian surat yang bergantung pada pihak ketiga. Sebaliknya, E-Surat memungkinkan pegawai menyelesaikan satu surat dalam waktu sekitar tiga menit karena prosesnya terintegrasi dalam satu sistem digital.

Temuan ini sejalan dengan pandangan Siagian (2021) mengenai manajemen perkantoran yang menekankan pentingnya penggunaan sistem dan prosedur kerja yang efisien dalam mengelola siklus informasi organisasi. Digitalisasi surat melalui E-Surat memungkinkan seluruh proses penciptaan, pendistribusian, dan penyimpanan informasi dilakukan secara terpusat dan sistematis. Dengan demikian, penghematan waktu yang diperoleh tidak hanya berdampak pada kecepatan kerja individu, tetapi juga pada kelancaran sistem kerja kantor secara keseluruhan.

Selain itu, kemudahan dalam penelusuran arsip dan tracking status surat menunjukkan bahwa E-Surat mendukung fungsi manajemen perkantoran dalam hal pengendalian dan pengawasan pekerjaan, sebagaimana dijelaskan oleh George R. Terry dan The Liang Gie (dalam Siagian, 2021). Sistem ini meminimalkan waktu yang terbuang untuk mencari arsip fisik dan mengurangi risiko kehilangan dokumen, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara lebih teratur dan efisien.

Kedisiplinan Waktu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan E-Surat turut mendorong kedisiplinan waktu pegawai dalam menyelesaikan tugas administrasi. Seluruh surat masuk dapat diselesaikan pada hari yang sama sesuai dengan tanggal penerimaan, tanpa adanya penundaan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem E-Surat berperan sebagai alat bantu pengendalian pekerjaan kantor, yang memungkinkan pegawai mengatur prioritas kerja berdasarkan tingkat kepentingan surat.

Temuan ini sesuai dengan konsep manajemen perkantoran menurut Siagian (2021), yang menyatakan bahwa perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan merupakan fungsi utama dalam memastikan pekerjaan kantor berjalan secara tertib dan efisien. Notifikasi surat masuk dalam E-Surat berfungsi sebagai sarana pengawasan tidak langsung yang mendorong pegawai untuk segera menindaklanjuti setiap tugas administratif. Dengan demikian, E-Surat tidak hanya mempercepat pekerjaan, tetapi juga membentuk pola kerja yang disiplin dan terstruktur.

Dampak Absensi

Pada indikator absensi sebagaimana dijelaskan oleh Syarif (1991), hasil penelitian menunjukkan bahwa kelancaran pekerjaan administrasi tetap terjaga meskipun pegawai tertentu tidak hadir di kantor. Hal ini dimungkinkan karena sistem E-Surat dapat dioperasikan oleh pegawai lain yang telah memiliki pemahaman dan kompetensi dalam menggunakan sistem tersebut. Kondisi ini mencerminkan efektivitas pengorganisasian kerja dalam manajemen perkantoran, di

mana tugas dan tanggung jawab dapat dialihkan sementara tanpa mengganggu alur kerja.

Pemanfaatan E-Surat dalam situasi ini sejalan dengan manfaat e-government menurut Indrajit (2006), yaitu membangun lingkungan kerja pemerintahan yang responsif dan adaptif terhadap berbagai kondisi. Sistem digital memungkinkan kontinuitas pelayanan administrasi tetap berjalan, sehingga produktivitas kerja pegawai secara keseluruhan tidak terpengaruh oleh tingkat kehadiran individu tertentu.

Output Kerja Pegawai

Output kerja pegawai Sekretariat DPMPTSP Kota Surabaya menunjukkan kualitas dan ketepatan waktu yang konsisten dalam penyelesaian surat-menyurat. Berdasarkan indikator produktivitas kerja Syarif (1991), hasil produksi yang dihasilkan sesuai dengan standar yang ditetapkan organisasi dan tidak mengalami keterlambatan yang signifikan. Ketidakefektifan surat yang terjadi umumnya bukan disebabkan oleh kelalaian pegawai Sekretariat, melainkan oleh proses administratif lanjutan yang melibatkan pihak lain.

Hal ini menunjukkan bahwa E-Surat telah mendukung pegawai dalam menghasilkan output kerja yang optimal, sebagaimana dikemukakan oleh Wijaya (2021) bahwa produktivitas kerja dipengaruhi oleh sistem kerja yang efektif dan efisien. Kecepatan respon pegawai terhadap notifikasi surat masuk serta kemampuan menyelesaikan surat dalam waktu yang ditentukan mencerminkan tingkat kesadaran dan komitmen pegawai terhadap produktivitas kerja.

Komponen Prestasi Individu dan Kerja Sama

Pada komponen prestasi individu, hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai Sekretariat memiliki inisiatif dan tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas surat-menyurat, termasuk kesiapan untuk melakukan revisi sesuai arahan atasan. Kondisi ini sejalan dengan pandangan Korb (1994, dalam Wijaya, 2021) yang menyatakan bahwa produktivitas dapat ditingkatkan melalui pemahaman terhadap karyawan serta pemberian kesempatan untuk menunjukkan kemampuan dan kualitas kerja mereka.

Sementara itu, aspek kerja sama yang terlihat dalam proses diskusi dan saling membantu antarpegawai mencerminkan semangat kerja tim yang mendukung peningkatan produktivitas. Kolaborasi dalam penyempurnaan surat menunjukkan bahwa E-Surat tidak hanya berfungsi sebagai alat administratif, tetapi juga sebagai sarana yang memfasilitasi interaksi dan koordinasi antarpegawai. Hal ini selaras dengan konsep e-government dalam lingkup G2G menurut Indrajit (2006), yang menekankan pentingnya interaksi dan kerja sama antarunit pemerintahan untuk mendukung kelancaran administrasi dan pelayanan publik.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil temuan penelitian dan pembahasan mengenai produktivitas kerja pegawai dalam pengelolaan sistem E-Surat di Sekretariat DPMPTSP Kota Surabaya, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem E-Surat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan produktivitas kerja pegawai dalam pelaksanaan administrasi surat-menyurat. Permasalahan awal berupa proses surat menyurat manual yang memakan waktu lama, berisiko

keterlambatan, serta kurang efisien, telah terjawab melalui pemanfaatan sistem digital E-Surat yang mendukung percepatan, ketertiban, dan keterlacakan proses administrasi.

Ditinjau dari indikator produktivitas kerja menurut Syarif, penggunaan waktu kerja pegawai menunjukkan peningkatan yang nyata. Sistem E-Surat mampu mempercepat proses penyusunan, pengiriman, dan persetujuan surat, sekaligus menghemat waktu kerja dibandingkan dengan sistem manual. Pegawai mampu menyelesaikan lebih banyak surat dalam durasi waktu yang sama, menjaga kedisiplinan penyelesaian surat pada hari yang sama, serta meminimalkan hambatan administrasi akibat absensi pegawai karena pekerjaan dapat dikoordinasikan dan dibackup oleh pegawai lain yang memiliki kompetensi dalam penggunaan sistem.

Dari sisi output kerja, produktivitas pegawai Sekretariat tercermin melalui ketepatan waktu, ketelitian, dan kualitas surat yang dihasilkan. Seluruh surat umumnya diselesaikan sesuai tenggat waktu, jarang mengalami pengembalian akibat kesalahan substantif, dan apabila diperlukan revisi, hal tersebut lebih disebabkan oleh perubahan kebijakan atau arahan dari pihak berwenang, bukan karena kelalaian pegawai penyusun surat. Hal ini menunjukkan bahwa E-Surat mendukung pegawai dalam menghasilkan output kerja yang akuntabel dan sesuai dengan prosedur administrasi yang berlaku.

Selain itu, komponen prestasi kerja pegawai, baik secara individu maupun melalui kerja sama tim, juga menunjukkan perkembangan positif. Pegawai memiliki inisiatif, tanggung jawab, serta kemampuan beradaptasi terhadap sistem digital, ditunjukkan melalui kesediaan melakukan revisi, saling membantu antar pegawai, serta koordinasi dalam penyempurnaan surat. Kerja sama ini memperkuat kelancaran proses administrasi dan menciptakan lingkungan kerja yang produktif dalam pemanfaatan sistem E-Surat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan sistem E-Surat sebagai bagian dari implementasi e-government di lingkungan Sekretariat DPMPTSP Kota Surabaya telah berhasil meningkatkan produktivitas kerja pegawai dalam pengelolaan administrasi surat-menyurat. Sistem ini tidak hanya mendukung efisiensi dan efektivitas kerja, tetapi juga mendorong disiplin, kualitas output, serta kolaborasi pegawai, sehingga selaras dengan tujuan modernisasi administrasi perkantoran dan peningkatan kinerja aparatur pemerintahan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, disarankan agar Sekretariat DPMPTSP Kota Surabaya terus mempertahankan dan mengoptimalkan pemanfaatan sistem E-Surat sebagai sarana utama dalam pengelolaan administrasi surat-menyurat. Optimalisasi dapat dilakukan melalui peningkatan konsistensi penggunaan sistem oleh seluruh pegawai, baik ASN maupun Non-ASN, serta penguatan pemahaman terhadap fitur dan prosedur kerja dalam E-Surat guna meminimalkan kesalahan administrasi. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi dan pembaruan sistem secara berkala untuk menyesuaikan dengan kebutuhan kerja dan dinamika administrasi pemerintahan, sehingga E-Surat dapat terus mendukung peningkatan produktivitas kerja, kualitas output, serta kelancaran koordinasi antarunit kerja secara berkelanjutan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Cahyani, I. G. A. B. (2025). Analisis Produktivitas Pegawai Dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi (Studi Kasus: Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Badung). *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, Volume 02, Nomor 12, 113-117.
- Fauzan, I. N. (2025). Pengaruh Efektivitas Sistem Pengarsipan Digital terhadap Produktivitas Karyawan di Lingkungan Perkantoran. *Journal of Exploratory Dynamic Problems*, Volume 2 Nomor 3, 2-3.
- Hermanto. (2022). Pengelolaan Aplikasi Web E-Surat Dapat Meningkatkan Kinerja Pada RSUD Waluyo Jati Kraksaan. *ECOBUSS Jurnal Ilmiah Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 10 No. 2, 62.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government; Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. APTIKOM.
- Kase, A. D. (2023). Resiliensi remaja korban kekerasan seksual di Kabupaten Timor Tengah Selatan: Analisis Model Miles dan Huberman. *INNER: Journal of Psychological Research*, Volume 3, No. 2, 306.
- Luthfiyyah, K. (2024). Implementasi Aplikasi E-Surat Di Dinas Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, Volume 4, Nomor 6, 5608-5617.
- Madjidu, A. (2022). ANALISIS LINGKUNGAN KERJA, BUDAYA ORGANISASI DAN SEMANGAT KERJA DAN PENGARUHNYA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI. *JESYA Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, Vol 5, No 1, 449.
- Rahman, M. (2017). *ILMU ADMINISTRASI*. CV SAH MEDIA.
- Rosmawati, R. R. (2021). Kemampuan Pemahaman Konsep Matematis ditinjau dari Self-Confidence Siswa pada Materi Aljabar dengan Menggunakan Pembelajaran Daring. *Plus Minus; Jurnal Pendidikan Matematika*, Vol. 1, No.1, 279.
- Siagian, A. O. (2021). *Manajemen Perkantoran* (1st ed.). Omera Pustaka.
- Siagian, S. P. (2009). *KIAT MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KERJA* (2nd ed.). PT RINEKA CIPTA, Jakarta.
- Sudio, A. W. (2021). PENGEMBANGAN APLIKASI E-SURAT BERBASIS WEB. *Jurnal UMJ*, 11, No 3, 83.
- Sulung, U. (2024). MEMAHAMI SUMBER DATA PENELITIAN : PRIMER, SEKUNDER, DAN TERSIER. *Jurnal Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, Volume 5, Nomor 3, 112.
- Syahrizal, H. (2023). Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, Vol. 1, No. 1, 18.
- Wijaya, C. (2021). *PRODUKTIVITAS KERJA Analisis Faktor Budaya Organisasi, Kepemimpinan Spiritual, Sikap Kerja, dan Motivasi Kerja untuk Hasil Kerja Optimal* (1st ed.). KENCANA