

# DIGITALISASI PERSURATAN BERBASIS E-LAYANAN: UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI PADA PERGURUAN TINGGI

Irawan

Robbiyatul Jannah

Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya

E-mail: irawan@unesa.ac.id

**Abstrak:** Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP) Universitas Negeri Surabaya (Unesa) menghadapi tantangan dalam mengelola layanan administrasi terkait persuratan setelah peningkatan jumlah program studi. Sebagian besar proses administrasi masih dilakukan secara manual, yang mengurangi efisiensi dan memperpanjang waktu pelayanan. Untuk mengatasi masalah ini, penelitian ini mengusulkan digitalisasi persuratan berbasis e-layanan yang dapat mempercepat proses administrasi, mengurangi beban kerja manual, dan meningkatkan transparansi. Penelitian ini merupakan penelitian pengembangan dengan menggunakan metode Borg & Gall. Sistem yang dikembangkan memungkinkan mahasiswa untuk mengajukan surat secara daring, mulai dari pengisian formulir hingga penerimaan surat melalui email. Implementasi sistem ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi layanan, mengurangi kesalahan administratif, dan mendukung transformasi digital di FIP Unesa. Hasil menunjukkan bahwa sistem ini sangat mempermudah mahasiswa dalam mengajukan surat tanpa harus datang langsung ke kantor administrasi, serta mendapatkan respon positif dari pengguna.

**Kata kunci:** Digitalisasi Persuratan, E-Layanan, Pelayanan Prima, Transformasi Digital, Administrasi Akademik..

**Abstract:** The Faculty of Education (FIP) at the State University of Surabaya (Unesa) faces challenges in managing administrative services related to correspondence following an increase in the number of study programs. Most administrative processes are still performed manually, which reduces efficiency and extends service time. To address this issue, this study proposes the digitalization of correspondence through e-services to expedite administrative processes, reduce manual workload, and improve transparency. The developed system allows students to submit correspondence requests online, from filling out forms to receiving documents via email. The implementation of this system is expected to enhance service efficiency, reduce administrative errors, and support the digital transformation at FIP Unesa. The results show that this system significantly facilitates students in submitting requests without having to visit the administration office and has received positive feedback from users.

**Key words:** Digitalization of Correspondence, E-Service, Prime Service, Digital Transformation, Academic Administration.

Di era Pada tahun 2023, Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP) Universitas Negeri Surabaya (Unesa) menghadapi tantangan besar dengan perpindahan program studi S2 dan S3 dari Pascasarjana ke fakultas ini. Perubahan ini tidak hanya memperluas cakupan tanggung jawab fakultas tetapi juga menambah kompleksitas layanan yang harus diberikan. Sebelum perpindahan, FIP hanya mengelola 8 program studi,

tetapi kini bertambah menjadi 18 program studi yang meliputi jenjang S1, S2, dan S3.

Penambahan program studi ini menuntut peningkatan kualitas layanan akademik dan administrasi. Namun, jumlah tenaga pendidik yang tersedia tetap sama. Keterbatasan ini menimbulkan tekanan besar, karena harus melayani lebih banyak mahasiswa dengan sumber daya yang tidak

bertambah. Para dosen juga dihadapkan pada beban administratif yang meningkat, selain tanggung jawab mereka dalam pengajaran dan penelitian.

Pada tahun 2024, tantangan semakin besar dengan adanya penambahan 3 program studi baru, sehingga totalnya menjadi 21 program studi. Kondisi ini memaksa fakultas untuk merancang ulang sistem manajemen layanan agar tetap mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa, dosen, dan staf lainnya. Penambahan jumlah program studi ini tanpa diiringi dengan penambahan sumber daya manusia semakin memperumit situasi.

Di sisi lain, kebijakan rektor yang akan diberlakukan pada tahun 2025 mengharuskan setiap fakultas hanya memiliki 10 tenaga kependidikan. Kebijakan ini menimbulkan pertanyaan besar tentang bagaimana FIP dapat tetap memberikan layanan prima kepada mahasiswa dan civitas akademika, mengingat jumlah program studi yang dilayani sangat banyak dibandingkan dengan tenaga kependidikan yang ada.

Kondisi tersebut mengharuskan FIP Unesa untuk melakukan terobosan inovatif. Salah satu solusi yang diusulkan adalah implementasi digitalisasi layanan pada seluruh aspek administrasi dan akademik. Digitalisasi ini bertujuan untuk mengoptimalkan proses layanan, mempercepat penyelesaian pekerjaan, dan mengurangi beban administrasi manual yang memakan waktu.

Digitalisasi layanan dapat mencakup pengembangan sistem informasi terpadu yang memungkinkan mahasiswa, dosen, dan staf mengakses layanan secara daring. Sistem ini bisa meliputi layanan pendaftaran, pengajuan dokumen, monitoring akademik, hingga layanan konsultasi secara digital. Dengan cara ini, interaksi fisik dapat diminimalkan, dan efisiensi pelayanan dapat ditingkatkan.

Selain itu, pelatihan kepada seluruh staf dan dosen tentang penggunaan teknologi digital juga

sangat penting. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh pihak yang terlibat memahami dan dapat memanfaatkan sistem digital dengan baik. Pelatihan ini juga akan membantu mengurangi resistensi terhadap perubahan teknologi.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah mendorong transformasi digital di berbagai sektor, termasuk di bidang pendidikan. (Karjadi & Pambudi, 2011) Institusi pendidikan, seperti Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP), menghadapi tuntutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa. Salah satu aspek penting dalam pelayanan administrasi di FIP adalah proses surat-menyurat, yang mencakup berbagai jenis dokumen akademik maupun non-akademik.

Namun, proses surat-menyurat tradisional yang masih mengandalkan dokumen fisik dan alur kerja manual seringkali menjadi kendala. (Alsepianingisih & Esabella, 2023) Hal ini meliputi keterbatasan waktu, prosedur yang berbelit, risiko kehilangan dokumen, dan kurangnya transparansi dalam pengarsipan. Mahasiswa sebagai pengguna utama sering kali mengalami kesulitan dalam mengakses layanan surat-menyurat, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kendala ini juga mengakibatkan hambatan dalam proses pendidikan yang sedang ditempuh oleh mahasiswa.

Digitalisasi persuratan berbasis e-layanan menjadi solusi strategis untuk mengatasi permasalahan ini. (Karjadi & Pambudi, 2011) E-layanan menawarkan proses administrasi yang lebih cepat, efisien, dan terintegrasi. Dengan memanfaatkan platform digital, mahasiswa dapat mengajukan permohonan surat, memantau status, dan menerima dokumen secara daring, tanpa perlu datang langsung ke kantor administrasi. Selain itu, transformasi digital ini juga memberikan keuntungan

bagi pihak administrasi FIP, seperti pengelolaan data yang lebih sistematis, pengurangan beban kerja manual, serta peningkatan akurasi dan keamanan dokumen. (Nayang, 2024) Sehingga tenaga kependidikan yang dibutuhkan juga ikut berkurang karena sudah tergantikan dengan layanan digital.

Keberhasilan digitalisasi layanan di FIP Unesa membutuhkan dukungan penuh dari pimpinan universitas, termasuk alokasi anggaran yang memadai untuk pengembangan sistem dan infrastruktur teknologi. Dengan langkah ini, diharapkan kualitas layanan tetap terjaga, meskipun jumlah tenaga kependidikan terbatas.

Melalui penerapan digitalisasi layanan, Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa dapat menghadapi tantangan masa depan dengan lebih percaya diri. Sistem yang efisien dan modern tidak hanya meningkatkan kepuasan mahasiswa tetapi juga memberikan dampak positif terhadap reputasi institusi secara keseluruhan. Hal ini sekaligus menjadikan FIP Unesa sebagai contoh dalam menghadapi era digital di dunia pendidikan.

Kebutuhan Surat penyurat mahasiswa saat ini sangat tinggi rata rata perhari bisa mencapai 100 Surat. Bisa dihitung apabila dalam pembuatan surat rata rata 10 menit dalam satu hari bisa 1000 menit sendiri. Maka dari itu membutuhkan sebuah inovasi dan transformasi digitalisasi layanan persuratan pada Fakultas Ilmu Pendidikan. Dengan aplikasi yang akan kita kembangkan Mahasiswa memilih form yang dibutuhkan misalkan Ijin penelitian selanjutnya Mahasiswa akan mengisi form sesuai kebutuhan. Hasil Isian Form Masuk ke Fakultas Ilmu Pendidikan selanjutnya akan dilakukan Validasi oleh petugas selanjutnya surat akan meluncur secara otomatis masuk ke email mahasiswa berdasarkan form isian tersebut.

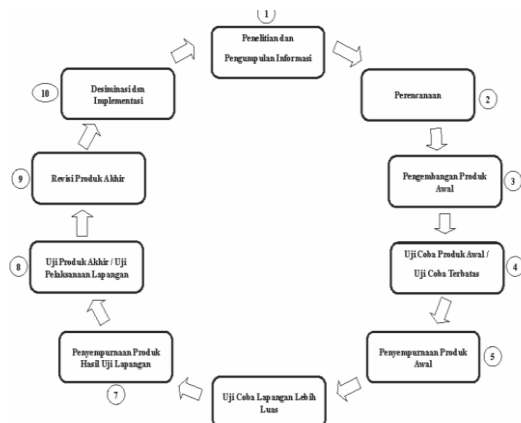
Transformasi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk manajemen persuratan dan pelayanan publik. Penelitian oleh Tengku Darmansah et al.

(2020) menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi dalam manajemen persuratan dapat meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kecepatan alur kerja. Penggunaan teknologi seperti sistem manajemen dokumen digital dan tanda tangan elektronik memungkinkan pengelolaan dokumen yang lebih cepat, mengurangi biaya operasional, dan menggantikan prosedur manual. Temuan serupa juga terlihat dalam penelitian Kurniawan dan Warlina (2020), yang menyoroti pentingnya web service untuk sistem informasi akademik. Dengan mengelola data akademik secara online, sistem ini mempermudah akses lintas platform, memungkinkan pengelolaan data yang lebih efisien dan efektif. Di sisi lain, penelitian oleh Putri et al. (2020) di SMK Negeri Kota Payakumbuh menunjukkan bahwa digitalisasi arsip berhubungan positif dengan kualitas pelayanan administrasi. Meskipun digitalisasi meningkatkan efisiensi, masih ada tantangan terkait kecepatan pelayanan dan kemudahan dalam menemukan kembali arsip. Terakhir, penelitian oleh Junaidi (2020) mengungkapkan bahwa pandemi Covid-19 mempercepat adopsi teknologi dalam pelayanan publik, yang sebelumnya berjalan lambat. Pandemi memaksa organisasi publik untuk lebih cepat mengadopsi teknologi, yang pada gilirannya meningkatkan responsivitas dan keberlanjutan pelayanan publik. Secara keseluruhan, transformasi digital di sektor-sektor ini membawa dampak positif dalam meningkatkan efisiensi, tetapi masih diperlukan upaya lebih lanjut dalam mengoptimalkan kecepatan dan aksesibilitas layanan untuk memastikan implementasi yang lebih efektif.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus. Penelitian ini menerapkan metode penelitian dan pengembangan (*Research and Development*) yang dikemukakan oleh Borg and Gall. (Borg, Gall, & Gall, 1983) menyatakan bahwa penelitian dan pengembangan dalam pendidikan merupakan serangkaian proses yang

dilakukan dengan tujuan untuk merancang dan mengembangkan sebuah produk pendidikan, baik jasa maupun benda. Penelitian ini akan dilakukan dengan menerapkan 10 langkah penelitian dan pengembangan yang dikembangkan oleh Borg and Gall. Diagram alur penelitian ini dapat dilihat pada Gambar.



Gambar 1. Diagram alur penelitian.

a. Tahap Pengumpulan Data Awal  
(*Research & Information Collection*)

Tahap ini terdiri dari pengumpulan data awal dan analisis kebutuhan. Pengumpulan data awal dilakukan untuk memperoleh informasi yang dapat memperkuat penelitian ini, observasi dan wawancara (interview) oleh pengguna Layanan Akademik yaitu mahasiswa FIP Unesa

b. Tahap Perencanaan (*Planning*)

Pada tahap perencanaan, peneliti menentukan tujuan, aspek Layanan Akademik yang akan dikembangkan, menentukan prosedur dan mengurus ijin penelitian, dan kemudian merancang konsep dasar yang akan dikembangkan.

c. Tahap Pengembangan Produk Awal  
(*Develop Preliminary of Product*)

Pada tahap pengembangan, peneliti mengembangkan rencana atau desain dasar konsep yang akan dibuat, hal ini ditandai dengan

perancangan grafis, penyusunan rekayasa source code, dan desain layout halaman muka.

d. Uji Coba Pengguna (*Preliminary Field Testing*)

Pada tahap ini peneliti melakukan pengujian awal terhadap desain produk yang telah dibuat, pengujian bersifat terbatas hanya untuk menguji apakah program aplikasi berjalan dengan baik dan lancar.

e. Revisi Hasil Uji Coba Pengguna  
(*Main Product Revision*)

Tahapan ini merupakan perbaikan dari hasil uji coba lapangan awal. Pada tahap penyempurnaan produk awal ini, lebih banyak dilakukan dengan pendekatan kualitatif produk.

f. Uji Coba Ahli (*Main Field Testing*)

Tahap ini berkaitan dengan uji produk secara lebih luas, yaitu untuk menguji efektivitas dari desain produk yang dibuat. Hasil uji lapangan ini akan dikumpulkan dan diobservasi untuk melihat efektifitas dan efisiensi produk yang telah dibuat.

g. Revisi Hasil Ahli (*Operational Product Revision*)

Tahapan ini merupakan perbaikan kedua setelah dilakukan uji lapangan yang lebih luas. Penyempurnaan produk pada tahap ini akan membuat produk menjadi semakin lebih baik.

h. Uji Pelaksanaan Lapangan  
(*Operation Field Testing*)

Tahap ini berkaitan dengan pengujian terhadap efektivitas dan adaptabilitas desain produk yang melibatkan pemakai produk dalam hal ini Fakultas Ilmu Pendidikan. Uji ini dilakukan dengan menggunakan wawancara, observasi,

questioner yang kemudian dianalisis.

i. Revisi Produk Akhir (*Final Product Revision*)

Penyempurnaan produk akhir ini dipandang perlu guna keakuratan produk yang dikembangkan. Pada tahapan ini didapatkan suatu produk yang tingkat efektivitasnya dapat dipertanggungjawabkan.

j. Diseminasi dan Implementasi (*Dissemination and Implementation*)

Diseminasi dan implementasi merupakan tahapan terakhir pada metode penelitian dan pengembangan yang dikembangkan oleh Borg and Gall. Setelah melalui tahap uji coba yang dilakukan berkali – kali untuk memastikan efektifitas produk yang dikembangkan, pada tahap ini produk telah dinilai siap untuk didistribusikan dan digunakan oleh sasaran penelitian yang telah ditetapkan di awal penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang diperoleh dari narasumber, penelitian ini mengidentifikasi beberapa temuan penting, antara lain mengenai peran sistem digital dalam meningkatkan efisiensi waktu, transparansi layanan, dan pengurangan beban kerja administratif. Hasil-hasil tersebut akan dijabarkan lebih rinci sebagai berikut:

1. Pengumpulan data awal

Setelah dilakukan beberapa tahapan pengumpulan data awal pada lokasi penelitian di Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP) Universitas Negeri Surabaya (Unesa), tepatnya pada bagian akademik yang mengurus permohonan pengajuan persuratan bagi mahasiswa, informasi yang diperoleh menunjukkan bahwa proses

pengajuan persuratan hingga saat ini masih dilakukan secara sebagian manual dan sebagian terkomputerisasi. Saat ini, proses persuratan tradisional memakan waktu yang lama, rata-rata mencapai 10 menit per surat, dan di FIP, jumlah surat yang perlu diproses bisa mencapai 100 surat per hari. Sebagian besar proses pengajuan surat masih dilakukan secara manual, dengan perbandingan sekitar 70% manual dan 30% tersistem. Hal ini sangat menghambat efisiensi dan kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa yang mengajukan berbagai surat, seperti surat izin penelitian, surat aktif kuliah, surat non-aktif kuliah (cuti), dan surat beasiswa.

Keterbatasan sistem ini menjadi masalah yang signifikan karena menambah beban kerja tenaga kependidikan yang terbatas, terutama ketika jumlah program studi terus meningkat, sedangkan jumlah tenaga administrasi tetap terbatas. Untuk itu, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem persuratan digital berbasis e-layanan yang memungkinkan mahasiswa untuk mengajukan dan menerima dokumen secara daring, mulai dari pengisian formulir hingga validasi dan pengiriman otomatis ke email pengguna. Dengan adanya sistem ini, diharapkan mahasiswa dapat mengajukan persuratan kapan saja dan di mana saja tanpa perlu datang langsung ke kantor administrasi, mengurangi waktu pelayanan, dan meningkatkan efisiensi tenaga kependidikan.

Sistem ini dirancang untuk menggantikan tahapan pengajuan persuratan yang masih menggunakan metode konvensional atau manual menjadi sistem yang terkomputerisasi dan terintegrasi. Transformasi ini bertujuan untuk mempermudah proses pengajuan persuratan, mengurangi kesalahan dalam pengolahan data, serta meningkatkan akurasi dan keamanan dokumen. Dengan sistem digital ini, diharapkan FIP Unesa dapat memberikan layanan administrasi yang

lebih cepat, efisien, dan transparan, mendukung transformasi digital dalam institusi pendidikan, dan mengurangi beban kerja manual bagi tenaga kependidikan yang terbatas.

## 2. Perencanaan produk

Tahap ini merupakan langkah kedua dalam model Research and Development (R&D) yang bertujuan untuk merancang struktur, tampilan, dan alur kerja dari sistem persuratan digital sebelum memasuki tahap pengembangan. Setelah analisis kebutuhan sistem persuratan digital di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya selesai dilakukan, peneliti melanjutkan ke tahap perancangan sebagai dasar untuk pembuatan sistem. Pada tahap ini, peneliti merancang alur proses pengajuan surat, format formulir input data, struktur database yang menggunakan Google Sheets, kode Google Apps Script, serta template surat otomatis dengan menggunakan Autocrat. Selain itu, perancangan juga mencakup integrasi antar layanan Google Workspace agar sistem dapat berjalan secara efektif dan mudah digunakan oleh pihak administrasi.

Perancangan ini menjadi acuan utama dalam tahap pengembangan, sehingga sistem yang dikembangkan dapat diterapkan dengan baik dan mudah dioperasikan oleh pengguna di Fakultas Ilmu Pendidikan.

### 1. Perancangan Alur Sistem

Alur sistem dirancang untuk memastikan bahwa proses pengajuan dan pembuatan surat dapat dilakukan dengan lebih efektif dan otomatis. Berikut adalah alur yang dirancang:

- Pengguna (mahasiswa) mengakses link aplikasi pengajuan surat dan menuju tampilan beranda, lalu memilih menu untuk mengajukan surat sesuai dengan kebutuhan.
- Pengguna mengisi formulir digital sesuai dengan data pengajuan surat yang dibutuhkan.
- Setelah formulir diisi, sistem akan

secara otomatis menarik data mahasiswa (seperti nama, prodi, NIM, alamat) dari Google Sheets melalui Google Apps Script.

- Data dari formulir yang telah diisi dan data tambahan dari database disimpan di Google Sheets sebagai pusat data.
- Template surat yang telah dirancang di Google Docs akan mengambil data tersebut dari Google Sheets.
- Proses Mail Merge dilakukan menggunakan Apps Script atau Add-on (seperti Autocrat) untuk menghasilkan surat dalam format PDF.
- Surat yang telah dibuat bisa langsung dikirimkan ke email mahasiswa atau dicetak, dan otomatis tersimpan di folder arsip Google Drive fakultas.

### 2. Perancangan Formulir Pengajuan Surat

Google Forms dirancang sebagai platform utama bagi mahasiswa untuk mengajukan surat. Formulir ini telah diintegrasikan dengan Apps Script, yang memungkinkan data lain seperti prodi, NIM, dan lainnya terisi secara otomatis saat mahasiswa mengisi formulir. Kolom utama dalam formulir mempunyai variasi isian yang berbeda tergantung pada kebutuhan surat apa yang akan diajukan. Ajan tetapi secara umum mencakup:

- Email aktif
- Nama
- NIM
- Program studi
- Nomor WhatsApp
- Tujuan
- Alamat surat
- Waktu/tanggal pengajuan

### 3. Perancangan Template Otomatis

Template surat dibuat di Google Docs dan disusun sesuai dengan format resmi fakultas, meliputi:

- Kop surat Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya Nomor surat yang dihasilkan secara otomatis



(berdasarkan tanggal atau urutan surat)

- b. Data mahasiswa yang diambil otomatis dari Google Sheets
- c. Isi atau tujuan surat
- d. Tanda tangan pihak fakultas

Template ini menggunakan variabel placeholder (seperti <<nama>>, <<prodi>>) yang akan diganti otomatis oleh Apps Script saat surat dihasilkan.

### 3. Pembuatan dan pengembangan Produk

Pada tahap ini, sistem persuratan digital mulai dikembangkan dengan memanfaatkan platform digital Google Workspace yang telah dipilih, termasuk Google Forms, Google Sheets, Google Docs, dan Google Apps Script. Tujuan utama dari tahap pengembangan ini adalah untuk menghasilkan prototipe sistem yang dapat diuji coba dan diimplementasikan. Dalam proses pengembangan sistem ini, peneliti melakukan beberapa langkah berikut untuk memastikan bahwa sistem berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Berikut adalah tampilan pembuatan dan pengembangan e-layanan persuratan digital di Fakultas Ilmu Pendidikan UNESA.

#### a. Beranda

Halaman utama website Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP) Universitas Negeri Surabaya (Unesa) menyajikan berbagai informasi terkait fakultas, seperti visi dan misi, kegiatan yang sedang berlangsung, serta informasi lainnya yang relevan. Di halaman ini juga terdapat menu E-Layanan, yang menyediakan berbagai layanan berbasis digital, termasuk e-persuratan digital. Menu ini memungkinkan pengguna, seperti mahasiswa dan staf administrasi, untuk mengajukan dan mengelola surat secara daring dengan mudah dan efisien. Dengan adanya layanan ini, proses administrasi surat-menyurat di FIP diharapkan dapat berjalan lebih cepat, transparan, dan tanpa hambatan..

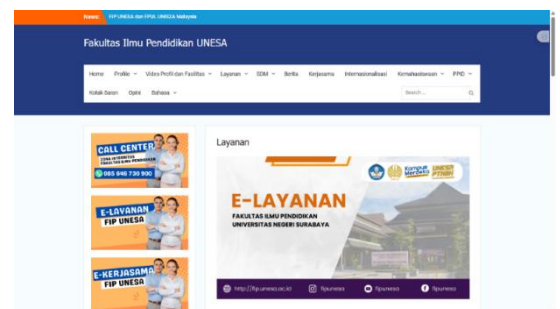
Sebagaimana pada gambar berikut.



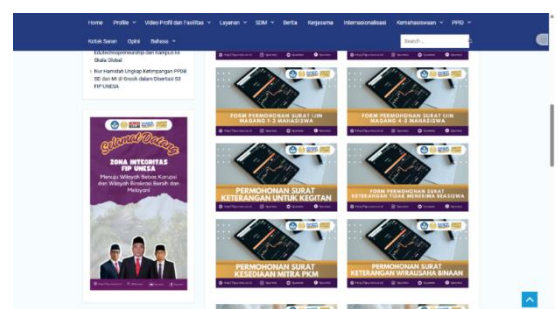
Gambar 2. Tampilan Beranda

#### b. E-layanan

Pada menu E-Layanan, pengguna dapat menemukan berbagai layanan persuratan digital yang disediakan oleh Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya. Layanan ini dirancang untuk memudahkan mahasiswa dalam mengajukan surat sesuai dengan kebutuhan mereka. Berbagai jenis surat tersedia untuk memenuhi kebutuhan administratif mahasiswa, yang dapat diakses secara daring melalui sistem yang terintegrasi dengan platform digital. Seperti pada gambar berikut.



Gambar 3. Tampilan produk e-layanan



**Gambar 4.** Tampilan produk e-layanan

Jenis-jenis surat yang dapat diajukan antara lain adalah:

1. Permohonan izin penelitian
2. Formulir permohonan surat keterangan tunjangan orang tua
3. Formulir permohonan surat izin observasi individu
4. Formulir permohonan surat izin observasi 2-5 orang
5. Formulir permohonan surat izin observasi lebih dari 5 orang
6. Formulir permohonan izin magang 1-3 mahasiswa
7. Formulir permohonan izin magang 4-5 mahasiswa
8. Permohonan surat keterangan untuk kegiatan
9. Formulir permohonan surat keterangan tidak menerima beasiswa
10. Permohonan surat kesediaan mitra PKM
11. Permohonan surat keterangan wirausaha binaan
12. Formulir surat keterangan wajib simpanan perpustakaan FIP
13. Formulir permohonan surat tugas validasi S2 dan S3
14. Formulir permohonan surat validasi S1
15. Surat keterangan tidak didanai penelitian
16. Delegasi lomba I, II, III, dan IV
17. Form AI (Implementation Arrangement) Prodi
18. Form AI (Implementation Arrangement) Fakultas
19. Form MOA (Memorandum of Agreement) Prodi
20. Form MOA (Memorandum of Agreement) Fakultas
21. Legalisir ijazah dan transkrip
22. Legalisir sertifikat akreditasi prodi dan PT
23. Formulir upload AI/MOA Fakultas Ilmu Pendidikan

Dengan adanya berbagai jenis formulir dan surat ini, mahasiswa dapat mengajukan permohonan surat secara lebih efisien tanpa perlu datang langsung

ke layanan administrasi fakultas ilmu pendidikan. Proses ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga mendukung transformasi digital di lingkungan Fakultas Ilmu Pendidikan

c. Formulir Pengajuan surat

Setiap jenis pengajuan surat yang dipilih oleh mahasiswa sesuai dengan kebutuhan memiliki isian formulir yang berbeda, yang disesuaikan dengan jenis surat yang akan diajukan. Menu pengajuan surat ini terhubung langsung dengan Google Forms, yang digunakan oleh mahasiswa untuk mengajukan permohonan surat secara digital. Formulir ini memungkinkan mahasiswa untuk mengisi data yang diperlukan secara langsung, sesuai dengan jenis surat yang dipilih. Setiap formulir yang diisi kemudian terhubung langsung dengan sistem database, memastikan bahwa data yang dimasukkan tersimpan dengan rapi dan aman.

Sebagai contoh, pada pengajuan surat izin penelitian, mahasiswa akan diminta untuk mengisi formulir yang mencakup informasi seperti nama, NIM, program studi, tujuan penelitian, dan tanggal pelaksanaan. Data yang diisikan akan langsung terhubung dengan template surat, sehingga setelah proses validasi, surat dapat dibuat secara otomatis tanpa memerlukan pengisian ulang data. Proses ini sangat memudahkan mahasiswa dalam mengajukan surat, mengurangi kesalahan dalam pengolahan data, serta mempercepat proses administrasi. Berikut adalah contoh tampilan formulir pengajuan izin penelitian yang digunakan dalam sistem pengajuan surat ini:



Permohonon Ijin Observasi Individu

Surat Ijin Observasi Individu dikirim melalui email. Cek secara Berkala jika 1X24 Jam Tidak masuk bisa mengakses Link Berikut <https://is.id/observasiindividu> (menggunakan email unesa, jika 2 x 24 jam tidak masuk bisa menghubungi CS FIP Unesa. Terimakasih

afifa.21081@mba.unesa.ac.id [Ganti email](#)

Tidak dibagikan

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama Lengkap \*

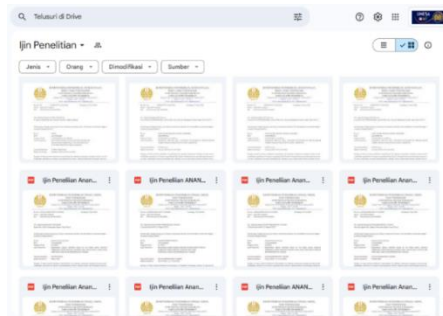
Jawaban Anda

NIM \*

Jawaban Anda

**Gambar 5.** Tampilan Form Pengajuan surat

- d. Hasil E-layanan Persuratan Digital
- Surat yang diajukan oleh mahasiswa akan otomatis dikirim melalui email dan tersimpan di folder Google Drive Fakultas Ilmu Pendidikan. Surat-surat tersebut dapat diakses oleh mahasiswa kapan saja dan di mana saja, memudahkan mahasiswa dalam mencari kembali surat yang pernah diajukan. Penyimpanan digital ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan dokumen, tetapi juga mempercepat proses administrasi di lingkungan Fakultas Ilmu Pendidikan. Sistem ini memberikan kemudahan bagi mahasiswa dan staf administrasi dalam mengakses, mengelola, dan menyimpan surat dengan aman, serta mendukung transformasi digital dalam layanan administrasi akademik.



**Gambar 6.** Hasil E-layanan Persuratan Digital

#### 4. Ujicoba produk

Tahapan ujicoba produk dalam penelitian ini merupakan tahap ujicoba aplikasi kepada pengguna, yang dalam hal ini adalah mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya (Unesa). 40 Mahasiswa menjadi sampel utama dalam menguji sistem pengajuan persuratan digital yang telah dikembangkan. Pengguna dapat dengan mudah mengakses sistem tersebut selama terkoneksi dengan internet. Setelah melakukan ujicoba, mahasiswa diminta untuk mengisi kuesioner guna menilai usability dari sistem, dengan memberikan penilaian terhadap kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kenyamanan dalam mengajukan surat secara daring. Umpan balik dari mahasiswa akan digunakan untuk mengevaluasi dan memperbaiki sistem guna memastikan kelancaran implementasi dan kepuasan pengguna.



**Gambar 7.** Ujicoba produk kepada mahasiswa fakultas ilmu pendidikan

#### Uji Validitas

Kriteria pengujian untuk menentukan validitas sebuah instrumen penelitian adalah apabila nilai *r<sub>hitung</sub>* sama dengan atau lebih besar dari nilai *r<sub>tabel</sub>* pada tingkat signifikansi 5%. Sebaliknya, jika nilai *r<sub>hitung</sub>* lebih kecil dari nilai *r<sub>tabel</sub>* pada tingkat signifikansi 5%, maka butir instrumen yang diuji tidak dapat dianggap valid. Hasil uji validitas ini dihitung menggunakan SPSS 23 terhadap 40 responden, dengan 15

pertanyaan yang diuji. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel.

Tabel 2. uji validitas instrumen

Pertanyaan	Nilai korelasi hitung (r hitung)	r tabel (df=N-2)	r hitung > r tabel = valid
P01	0.357	0.312	Valid
P02	0.457	0.312	Valid
P03	0.349	0.312	Valid
P04	0.511	0.312	Valid
P05	0.314	0.312	Valid
P06	0.328	0.312	Valid
P07	0.358	0.312	Valid
P08	0.389	0.312	Valid
P09	0.450	0.312	Valid
P10	0.363	0.312	Valid
P11	0.516	0.312	Valid
P12	0.411	0.312	Valid
P13	0.364	0.312	Valid
P14	0.328	0.312	Valid
P15	0.348	0.312	Valid

Kriteria pengujian Uji Reliabilitas dapat dinyatakan valid apabila nilai *rhitung* lebih besar dari nilai *rtabel* pada tingkat signifikansi 5% (0,05), yang berarti alat ukur tersebut reliabel. Sebaliknya, jika nilai *rhitung* lebih kecil dari nilai *rtabel*, maka alat ukur tersebut tidak reliabel. Hasil dari uji reliabilitas ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

#### Uji Rehabilitas

Tabel 3 uji case processing summary

Case Processing Summary			N	%
Cases	Valid		40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>		0	.0
	Total		40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Tabel 4 uji reliability statistics

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.606	15

Tabel 5 uji rehabilitas instrumen

r tabel	r hitung (Cronbach's Alpha)	Keterangan
0.312	0.606	Reliabel

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh bahwa alat ukur untuk variabel penerapan sistem menunjukkan tingkat reliabilitas yang sangat tinggi, dengan nilai koefisien Cronbach's alpha sebesar 0,606, yang lebih besar dari nilai *rtabel* 0,312. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ke-40 instrumen yang diuji tersebut reliabel dan dapat digunakan sebagai alat untuk pengumpulan data.

#### 5. Evaluasi produk

Tahap evaluasi ini sangat penting untuk memperoleh hasil yang optimal dari penelitian yang telah dilaksanakan. Evaluasi ini dilakukan langsung oleh pengguna aplikasi, yang kemudian memberikan penilaian dengan mengisi kuesioner yang telah dibagikan. Hasil persentase yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada 40 responden, yang seluruhnya adalah mahasiswa, dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 6 hasil kuesioner

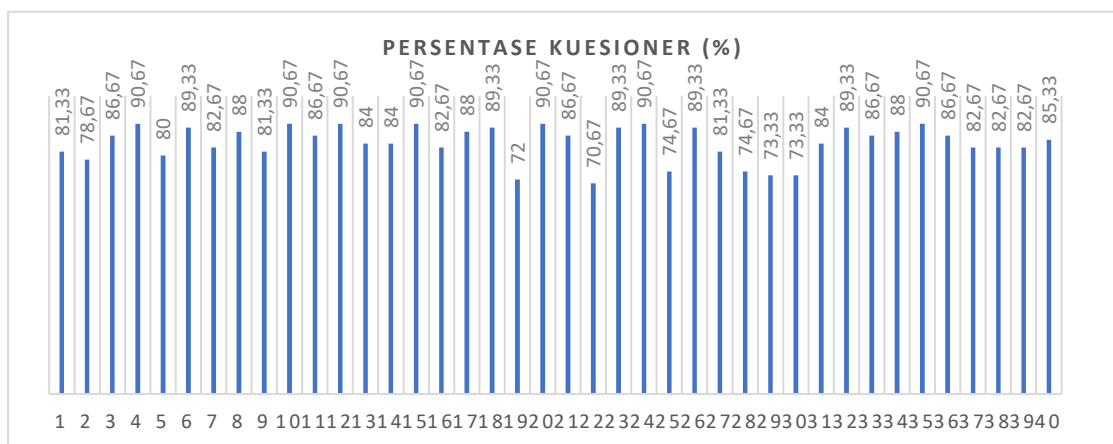
Pertanyaan	Total Skor	Nilai Maksimal	Rata-rata	Persentase	Keterangan
R01	61	75	4,07	81,33	Sangat Setuju
R02	59	75	3,93	78,67	Setuju
R03	65	75	4,33	86,67	Sangat Setuju
R04	68	75	4,53	90,67	Sangat Setuju
R05	60	75	4,00	80,00	Setuju
R06	67	75	4,47	89,33	Sangat Setuju
R07	62	75	4,13	82,67	Sangat Setuju
R08	66	75	4,40	88,00	Sangat Setuju
R09	61	75	4,07	81,33	Sangat Setuju
R10	68	75	4,53	90,67	Sangat Setuju
R11	65	75	4,33	86,67	Sangat Setuju
R12	68	75	4,53	90,67	Sangat Setuju
R13	63	75	4,20	84,00	Sangat Setuju
R14	63	75	4,20	84,00	Sangat Setuju

Pertanyaan	Total Skor	Nilai Maksimal	Rata-rata	Persentase	Keterangan
R15	68	75	4,53	90,67	Sangat Setuju
R16	62	75	4,13	82,67	Sangat Setuju
R17	66	75	4,40	88,00	Sangat Setuju
R18	67	75	4,47	89,33	Sangat Setuju
R19	54	75	3,60	72,00	Setuju
R20	68	75	4,53	90,67	Sangat Setuju
R21	65	75	4,33	86,67	Sangat Setuju
R22	53	75	3,53	70,67	Setuju
R23	67	75	4,47	89,33	Sangat Setuju
R24	68	75	4,53	90,67	Sangat Setuju
R25	56	75	3,73	74,67	Setuju
R26	67	75	4,47	89,33	Sangat Setuju
R27	61	75	4,07	81,33	Sangat Setuju
R28	56	75	3,73	74,67	Setuju
R29	55	75	3,67	73,33	Setuju
R30	55	75	3,67	73,33	Setuju
R31	63	75	4,20	84,00	Sangat Setuju
R32	67	75	4,47	89,33	Sangat Setuju
R33	65	75	4,33	86,67	Sangat Setuju
R34	66	75	4,40	88,00	Sangat Setuju
R35	68	75	4,53	90,67	Sangat Setuju
R36	65	75	4,33	86,67	Sangat Setuju
R37	62	75	4,13	82,67	Sangat Setuju
R38	62	75	4,13	82,67	Sangat Setuju
R39	62	75	4,13	82,67	Sangat Setuju
R40	64	75	4,27	85,33	Sangat Setuju
Jumlah Total	2528	3000	168,53	3370,67	Sangat Setuju
Rata-rata	61,65854	75	4,11	82,21	

Berdasarkan tabel dan grafik hasil persentase data kuesioner, dapat dilihat bahwa respon pengguna terhadap sistem yang dibangun sangat positif. Nilai rata-rata yang diperoleh adalah 4,09 dengan persentase 81,81%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna sangat setuju dengan sistem ini. Hal ini membuktikan bahwa sistem pengajuan persuratan digital yang dikembangkan memberikan kemudahan dan

kenyamanan bagi pengguna, baik mahasiswa maupun staf administrasi di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya.

Mahasiswa tidak perlu lagi datang ke kampus untuk mengajukan surat, sehingga waktu yang dibutuhkan untuk proses pengajuan menjadi lebih efisien. Selain itu, sistem ini juga mempermudah pengelolaan data pengajuan surat.



Gambar 8. Diagram perentase hasil kuesioner

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP) Universitas Negeri Surabaya (Unesa), penerapan sistem persuratan digital berbasis e-layanan terbukti memberikan dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi waktu, transparansi layanan, dan pengurangan beban kerja administratif. Sistem persuratan tradisional yang sebelumnya masih menggunakan metode manual memakan waktu rata-rata hingga 10 menit per surat, dengan jumlah surat yang diproses mencapai 100 surat per hari, sehingga memperlambat pelayanan (Bohorquez & Esteves, 2015). Pengembangan sistem persuratan digital ini bertujuan untuk menggantikan tahapan manual yang memakan waktu dengan sistem yang lebih cepat, efisien, dan terintegrasi, sesuai dengan prinsip-prinsip pengembangan sistem informasi yang mendukung transformasi digital di lembaga pendidikan (Alavi & Leidner, 2001).

Sistem persuratan digital yang dikembangkan dalam penelitian ini memungkinkan mahasiswa untuk mengajukan surat secara daring melalui platform Google Workspace yang terintegrasi, seperti Google Forms, Google Sheets, dan Google Docs, serta menggunakan Google Apps Script untuk otomatisasi. Dengan sistem ini, mahasiswa dapat mengisi formulir pengajuan surat, yang datanya secara otomatis ditarik dari database yang sudah ada, dan surat yang dihasilkan dapat langsung dikirimkan ke email mahasiswa atau dicetak dan disimpan di Google Drive fakultas. Pendekatan ini sesuai dengan konsep sistem informasi berbasis web yang dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi beban kerja administratif (Laudon & Laudon, 2016).

Tahap perencanaan produk yang dilakukan dengan merancang alur sistem yang jelas dan terstruktur adalah langkah penting dalam pengembangan sistem informasi, yang memastikan bahwa setiap bagian sistem berfungsi dengan optimal. Dalam hal ini, perancangan meliputi formulir pengajuan surat, template surat otomatis, dan integrasi

sistem menggunakan Google Workspace untuk mendukung alur kerja administratif yang lebih efisien. Hal ini mencerminkan penerapan prinsip-prinsip desain sistem informasi yang baik, yaitu kemudahan penggunaan dan integrasi antar sistem untuk memastikan data yang dikelola tetap terstruktur dengan baik (Stair & Reynolds, 2013).

Hasil pengujian produk yang dilakukan dengan melibatkan 40 mahasiswa menunjukkan bahwa sistem ini tidak hanya mempermudah proses administrasi, tetapi juga meningkatkan kepuasan pengguna. Umpan balik yang diperoleh dari mahasiswa, yang menunjukkan tingkat kepuasan tinggi dengan rata-rata penilaian sebesar 82,21%, membuktikan efektivitas sistem yang dikembangkan dalam mempermudah akses dan meningkatkan efisiensi proses pengajuan surat. Hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian yang menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,606 juga menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dapat dipercaya dalam mengukur penerapan sistem informasi tersebut (Bohorquez & Esteves, 2015).

Secara keseluruhan, pengembangan dan penerapan sistem persuratan digital ini memberikan banyak manfaat, termasuk pengurangan beban kerja manual bagi tenaga administrasi, peningkatan kecepatan pelayanan kepada mahasiswa, serta peningkatan akurasi dan transparansi dalam pengelolaan surat. Hal ini sesuai dengan temuan-temuan dalam penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa penerapan sistem informasi berbasis digital di lembaga pendidikan dapat meningkatkan efisiensi administrasi dan mengurangi kesalahan manusia (Laudon & Laudon, 2016). Dengan adanya sistem ini, FIP Unesa tidak hanya mendukung transformasi digital, tetapi juga memberikan contoh yang baik dalam penerapan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan administratif. Ke depannya, sistem ini dapat diperluas ke layanan administrasi lainnya, dan dengan demikian, dapat mengurangi kendala administratif dan

mempercepat proses layanan di lingkungan akademik (Alavi & Leidner, 2001).

Namun, berdasarkan masukan yang diterima, beberapa saran perbaikan juga diajukan untuk meningkatkan layanan e-persuratan digital. Pengguna menginginkan waktu respon dan pemrosesan surat yang lebih cepat, tampilan sistem yang lebih ramah pengguna (user-friendly), serta notifikasi otomatis untuk perubahan status surat. Fitur tracking surat secara real-time juga diharapkan untuk memudahkan pemantauan perkembangan permohonan surat.

Selain itu, beberapa perbaikan terhadap bug dan error teknis, serta peningkatan kapasitas server agar sistem dapat berjalan lancar meskipun banyak pengguna mengakses, juga disarankan. Mahasiswa juga menginginkan adanya panduan penggunaan yang lebih jelas, serta opsi untuk mengajukan revisi surat tanpa harus mengulang proses dari awal. Pengguna juga mengharapkan adanya layanan bantuan atau live chat, akses 24 jam, dan kemudahan unggah ulang dokumen jika terjadi kesalahan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, tentang transformasi mengembangkan sistem persuratan digital berbasis e-layanan di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya untuk mengatasi permasalahan proses pengajuan surat yang masih didominasi metode manual. Sistem ini dirancang menggunakan platform Google Workspace, mencakup Google Forms, Sheets, Docs, dan Apps Script untuk otomatisasi proses mulai dari pengisian formulir hingga pengiriman surat ke email mahasiswa. Prototipe sistem diuji kepada 40 mahasiswa, yang menunjukkan respon sangat positif dengan rata-rata kepuasan sebesar 82,21%. Uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen kuesioner menunjukkan hasil yang valid dan reliabel. Sistem ini mempermudah pengajuan surat seperti izin penelitian, legalisir, dan surat keterangan lainnya tanpa perlu datang ke kampus. Evaluasi pengguna menunjukkan kebutuhan peningkatan fitur

seperti notifikasi otomatis, antarmuka ramah pengguna, dan tracking status surat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem ini efektif meningkatkan efisiensi layanan administrasi dan mendukung transformasi digital di lingkungan fakultas.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar sistem persuratan digital dikembangkan lebih lanjut dengan menambahkan fitur notifikasi otomatis, pelacakan status surat, dan tampilan antarmuka yang lebih ramah pengguna. Panduan penggunaan yang jelas serta opsi revisi surat juga diperlukan untuk memudahkan mahasiswa. Dari sisi teknis, perlu ditingkatkan kapasitas server dan keamanan data. Kolaborasi berkelanjutan antara pengembang dan pengguna akan membantu penyempurnaan sistem ke depannya.

## DAFTAR RUJUKAN

- Alavi, M., & Leidner, D. E. (2001). *Knowledge management and knowledge management systems: Conceptual foundations and research issues*. MIS Quarterly, 25(1), 107-136.
- Ameiliya, A., & Handayani, N. S. (2023). Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Di Uin Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, 11(02), 88-103.
- Alsepiangsih, F., & Esabella, S. (2023). Aplikasi Surat Menyurat Berbasis Android. *Management of Information System Journal*, 1(3), 112-119.  
<https://doi.org/10.47065/mis.v1i3.789>
- Brisco, R. (2022). Understanding Industry 4.0 Digital Transformation. *International Design Conference –*

- Design* 2022.  
<https://doi.org/10.1017/Pds.2022.245>
- Bohorquez, E., & Esteves, J. (2015). *Sistemas De Información Y La Gestión Empresarial*. Editorial Universidad Nacional.
- Darmansah, T., Br.Lubis, M., Hasanah, U., Sembiring, D. F., Ramadhani, P. S., & Br. Lubis, D. M. (2024, Juni). Transformasi Digital Dalam Manajemen Persuratan Terhadap Perubahan Proses Dan Peran Teknologi. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(11), 296-300. <https://doi.org/10.5281/Zenodo.11634738>
- Karjadi, M., & Pambudi, A. H. (2011). Sistem Informasi Surat Elektronik. *Seminar, 2011(Snati)*, 17–18.
- Kuswanto, A., Maremitha Ungu, R. B., Rahmahwati, W. D., & Rahmawati, F. D. (2022, Januari). Manajemen Surat Masuk Dan Surat Keluar Di Universitas Negeri Semarang Melalui Siradi (Sistem Informasi Surat Dinas). *Jurnal Pustaka Budaya*, 9(1).
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2016). *Management Information Systems: Managing The Digital Firm* (14th Ed.). Pearson.
- Meningkatkan, C. U. (2024). *Audit Sistem Informasi Surat Elektronik Mahasiswa Dengan Efektivitas Pelayanan*. 9(2), 74–79.
- Putri, G. M., Rusdinai, Irsyad, & Achyar, N. (2024). Hubungan Digitalisasi Arsip Dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Urusan Persuratan Dan Pengarsipan Di Smk Negeri Kota Payakumbuh. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(2).
- Stair, R., & Reynolds, G. (2013). *Principles Of Information Systems* (11th Ed.). Cengage Learning.
- Sisilianingsih, S., Purwandari, B., Eitiveni, . I., & Purwaningsih, M. (2023, Agustus). Analisis Faktor Transformasi Digital Pelayanan Publik Pemerintah Di Era Pandemi. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (Jtiik)*, 10(4), 883-892. <http://dx.doi.org/10.25126/Jtiik.201743299>
- Sumarno, & Suliyati, T. (2021, Juni). Budaya Peduli Arsip Dalam Pengelolaan Arsip Digital Berbasis Web: Studi Kasus Pada Kantor Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah Vi Jawa Tengah. *Endogami: Jurnal Ilmiah Kajian Antropologi*, 5(1).