

PkM Penggunaan Sistem Informasi Persuratan di Universitas Widya Husada Semarang

Mulyono¹, Chandrasa Soekardi², Ambar Dwi Erawati³

^{1, 2, 3} Universitas Widya Husada Semarang

Alamat e-mail korespondensi: mulyono@uwhs.ac.id

Diterima: 21 Jul 2025 Direvisi: 8 Agu 2025 Disetujui: 11 Des 2025 Dipublikasikan: 11 Des 2025

ABSTRAK

Sistem persuratan yang selama ini dilakukan dengan manual disposisi dengan hardcopy juga membatasi ruang lingkup dalam memberikan asupan atau proses persetujuan persuratan. Maka dari itu penggunaan sistem informasi dalam persuratan sangat diperlukan di UWHS. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat bertujuan untuk mensosialisasikan kepada peserta pentingnya pemakaian sistem informasi persuratan (SIRAT) untuk mempermudah update informasi pengajuan, progres persuratan dan mengefisiensikan baik waktu serta biaya dikarenakan bersifat digital, bisa diakses dimanapun serta dilengkapi notifikasi di sistem maupun lewat chat whatsapp. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan dokumentasi. Hasil pengabdian ini dapat dilihat dari pengetahuan dan keterampilan. Tingkat pengetahuan peserta dalam memahami alur persuratan lewat SIRAT yaitu rata-rata 82 dengan kriteria baik. Tingkat keterampilan peserta dalam melakukan praktik penggunaan SIRAT yaitu rata-rata sebesar 90 dengan kriteria sangat baik.

Kata Kunci: Sistem informasi persuratan, notifikasi, WhatsApp gateway.

ABSTRACT

The manual and hardcopy-based letter-handling system has been limiting the scope of providing input or the approval process for correspondence. Therefore, the use of a correspondence information system is highly necessary at UWHS. This community service activity aims to socialize to participants the importance of using a correspondence information system (SIRAT) to facilitate information updates on submissions and the progress of correspondence, as well as to increase efficiency in terms of time and cost. This is because the system is digital, can be accessed from anywhere, and is equipped with notifications within the system and via WhatsApp chat. The data collection techniques used were observation and documentation. The results of this community service can be seen in the participants' knowledge and skills. The average knowledge level of participants in understanding the correspondence flow through SIRAT was 82, which is categorized as good. The average skill level of participants in practicing the use of SIRAT was 90, which is categorized as very good.

Keywords: Correspondence information system, notification, WhatsApp gateway.

PENDAHULUAN

Dalam setiap organisasi, baik di sektor bisnis, pemerintahan, maupun pendidikan, surat memegang peranan penting sebagai sarana komunikasi formal dan bukti tertulis yang sah. Keberadaannya sering disebut sebagai "hitam di atas putih," menjadikannya alat pengingat, bahan dokumentasi penting, dan penunjang koordinasi kerja, baik secara internal maupun eksternal(1). Surat menjadi representasi resmi dari pernyataan atau informasi yang disampaikan dari satu pihak ke pihak lain, membentuk fondasi interaksi dan keputusan organisasi(2). Pemanfaatan teknologi informasi berbasis web,

khususnya, telah menjadi semakin luas di berbagai bidang, termasuk dalam pemrosesan surat masuk dan keluar(3).

Persuratan yang ada di Universitas Widya Husada Semarang (UWHS) selama ini masih manual dilakukan dengan cara hardcopy kemudian didisposikan ke pimpinan dan satuan kerja yang berkepentingan. Proses manual ini berlaku untuk semua jenis persuratan yang dilakukan baik jenis surat keluar (internal satuan kerja) dan surat masuk (eksternal dari institusi diluar UWHS). Dengan proses manual ini membutuhkan waktu lama dalam memantau progres persuratannya. Sistem persuratan

yang selama ini dilakukan dengan manual disposisi dengan hardcopy juga membatasi ruang lingkup dalam memberikan asupan atau proses persetujuan persuratan. Kegiatan tersebut hanya bisa dilakukan dalam kampus UWHS. Dengan proses persuratan yang ada di UWHS selama ini yang dilakukan secara manual maka mengurangi efektifitas didalam pelayanan baik internal maupun ekternal.

Dalam era digital saat ini, teknologi telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari. Pemanfaatan teknologi dapat mempermudah, mempercepat, dan meningkatkan efisiensi pekerjaan. Dengan memanfaatkan teknologi, kita dapat menghemat waktu, meningkatkan produktivitas, dan meningkatkan kualitas hidup.

Manfaat Teknologi dalam Pekerjaan Sehari-hari:

1. Meningkatkan Efisiensi: Teknologi dapat membantu otomatisasi tugas-tugas berulang, mempercepat proses, dan mengurangi kesalahan manusia(4).
2. Meningkatkan Produktivitas: Alat-alat teknologi seperti aplikasi manajemen waktu, pengelolaan tugas, dan alat komunikasi dapat membantu meningkatkan produktivitas(5).
3. Menghemat Waktu: Teknologi dapat membantu menghemat waktu dengan mempermudah akses informasi, mempercepat proses, dan mengurangi waktu tunggu(6).
4. Meningkatkan Kualitas: Teknologi dapat membantu meningkatkan kualitas pekerjaan dengan mempermudah pengeditan, pengoreksian, dan pengawasan(7).

Sistem informasi persuratan sudah secara umum dibuat secara kustom sesuai kebutuhan pengguna untuk memudahkan proses persuratan yang dilakukan secara manual. Seperti menurut Debora dan Fanida (2016) membahas efektivitas penerapan sistem tata persuratan digital di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Hasilnya menunjukkan bahwa sistem e-Surat meningkatkan efisiensi waktu dan meminimalisasi human error dalam proses surat menyurat. Selain itu, sistem ini meningkatkan transparansi dan keamanan data surat(8). Syafitri (2020) menganalisis penggunaan aplikasi SISUMAKER (Sistem Surat Masuk dan Keluar Elektronik) di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pati. Hasilnya menunjukkan bahwa aplikasi SISUMAKER meningkatkan kecepatan pengelolaan surat dan mempermudah pelacakan disposisi surat(9). Fitri (2022) membahas aplikasi e-Office yang mencakup pengelolaan surat menyurat digital di

lingkungan pemerintahan. Penggunaan e-Office terbukti meningkatkan efisiensi pekerjaan dan kualitas layanan administrasi(10). Sedangkan Aswari (2022) mengembangkan sistem informasi persuratan di Universitas Pendidikan Indonesia dengan dilengkapi tandatangan digital yang tersertifikasi oleh BSRE BSSN serta notifikasi bot telegram(11). I Gusti Made (2022) merancang sistem informasi persuratan berbasis web dan dilengkapi SMS Gateway di Sekretariat Daerah Kabupaten Gianyar(12). Rahman (2022) mengembangkan sesuah sistem informasi persuratan berbasis web disertai notifikasi email dan whatsapp yang memudahkan bagi karyawan yang bekerja diluar kantor untuk melaksanakan pengelolaan ketatausahaan melalui arsip digital(13). Nyomo Hartanto (2023) yang membuat sistem persuratan berbasis web di Badan Litbang dan Diklat Kementrian Agama dalam bentuk prototype berbasis web(14). Sedangkan menurut Muh yusril hidayat (2023) pengembangan aplikasi persuratan berbasis web untuk kebutuhan di SMK menunjukkan bahwa system yang dibuat dibutuhkan pengembangan fitur-fitur yang dibutuhkan sesuai perkembangan yang ada (15) seperti kemudahan informasi proses persuratannya dengan dilengkapi notifikasi baik pada sistemnya atau lewat notifikasi Whatsapp.

Dengan penggunaan sistem informasi persuratan kendala yang ditemui pada sistem persuratan manual bisa teratasi. Dengan sistem persuratan lebih efektif dan efisien serta bisa dilakukan dimanapun karena tersimpan dalam server kampus serta dilengkapi notifikasi di SIRAT dan chat whatsapp.

METODE

Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) di UWHS bertujuan untuk memberikan edukasi terkait kemudahan proses persuratan dengan menggunakan sistem informasi serta memberikan bimbingan teknis bagaimana pemakaian sistem informasi persuratan. Kegiatan dimulai dengan analisis masalah, perumusan solusi, dan koordinasi perencanaan dengan rektorat beserta satuan kerja (satker) yang ada di lingkungan UWHS. Program dilanjutkan dengan sosialisasi, pengembangan aplikasi sistem informasi persuratan (SIRAT) dan pelatihan penggunaan sirat ke Rektorat dan SATKER di UWHS.

Setelah aplikasi siap, pendampingan dilakukan dalam dua tahap untuk memastikan penerapan berjalan lancar. Pelatihan diberikan agar SDM di

satuan kerja dapat menggunakan SIRAT dengan baik yang meminimalisir kesalahan dalam tahapan persuratan. Pendampingan berlanjut untuk memberikan dukungan teknis dan memastikan keberlanjutan sistem persuratan. Evaluasi program dilakukan secara menyeluruh dengan tujuan menilai efektifitas implementasi SIRAT. Kegiatan ini melibatkan empat tahapan utama, yaitu pertama, penyampaian materi mengenai alur persuratan lewat SIRAT. Kedua persiapan SIRAT. Ketiga, demonstrasi contoh penggunaan SIRAT. Keempat, pelaksanaan praktik penggunaan SIRAT secara langsung. Pengumpulan data dilakukan melalui metode observasi dan dokumentasi. Metode observasi disajikan data penilaian pada tabel 1. Metode dokumentasi disajikan dalam bentuk deskripsi.

Tabel 1 panduan penilaian

Kriteria	Skor
91-100	Sangat Baik
81-90	Baik
71-80	Cukup
61-70	Sedang
<60	Kurang

HASIL

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan selama dua hari pada Pelatihan SIRAT di UWHS dirancang secara komprehensif untuk memastikan staf dapat mengoperasikan sistem dengan optimal. Alur pelatihan dibagi menjadi beberapa tahapan utama:

Langkah Pertama: Penyampaian Materi Mengenai Alur Persuratan Lewat SIRAT.

Alur Persuratan Lovat SIRAT

Pada tahap awal ini, peserta diberikan pemahaman mendalam mengenai konsep dasar dan alur kerja persuratan yang terintegrasi dalam sistem SIRAT. Materi mencakup siklus hidup surat, peran SIRAT dalam setiap tahapan, serta manfaat yang akan diperoleh dari penggunaan sistem ini. Alur dari pengajuan oleh satuan kerja ke sistem, kemudian proses plotting oleh sekretariat rektorat baru didisposisikan ke rektor dan wakil rektor untuk diasup. Apabila dalam prosesnya membutuhkan tambahan informasi didisposikan ke satuan kerja dan apabila dibutuhkan revisi dari surat pengajuan dimintakan sevisi oleh pengusul surat sampai surat pengajuan disetujui atau ditolak oleh rektor.



Gambar 1 alur dari SIRAT



Gambar 2. Sosialisasi alur SIRAT



Gambar 3. Peserta sosialisasi alur SIRAT
Langkah Kedua: Persiapan SIRAT.

Setelah memahami konsep, peserta akan dibimbing dalam tahapan persiapan teknis. Ini meliputi ketersedian perangkat untuk mengakses alamat sirat, pengenalan antarmuka sistem, cara login, pengaturan profil pengguna, serta memastikan semua prasyarat sistem terpenuhi sebelum mulai beroperasi.

Langkah Ketiga: Demonstrasi Contoh Penggunaan SIRAT.

Pada langkah ini adalah demonstrasi langsung dari berbagai fitur SIRAT. Peserta ditunjukkan contoh-contoh kasus nyata penggunaan SIRAT, seperti pembuatan surat keluar, penerimaan surat masuk,

proses disposisi, hingga pelacakan status surat. Peserta dapat melihat secara visual bagaimana setiap fungsi bekerja.



Gambar 4. Demontrasi penggunaan SIRAT
Langkah Keempat: Pelaksanaan Praktik Penggunaan SIRAT.

Ini adalah inti dari pelatihan, di mana peserta secara aktif mempraktikkan penggunaan SIRAT. Dengan dibimbing, peserta akan mencoba langsung membuat surat, mengirim, menerima, mendisposisi, dan mengarsipkan dokumen dalam lingkungan simulasi atau live system. Sesi praktik ini memungkinkan peserta untuk familiar dengan sistem dan mengatasi kendala yang mungkin muncul.



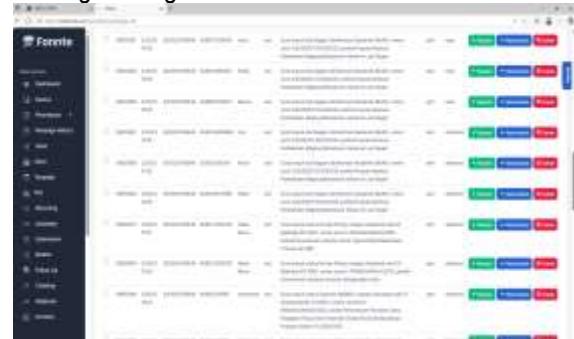
Gambar 5. Bimbingan teknis penggunaan SIRAT

Sistem informasi persuratan di UWHS dibuat secara custom sesuai alur persuratan yang sudah ada, SIRAT dikembangkan dengan berbasis web dan ditempatkan di server kampus sehingga memudahkan para penggunanya untuk mengaksesnya dengan perangkat yang terhubung dengan internet. Selain kemudahan dalam aksesnya, SIRAT juga dilengkapi notifikasi pada aplikasinya dan apabila sampai statusnya pada satuan kerja akan berwarna merah sehingga dapat dengan mudah dilihat mana yang belum dilakukan progres disposisi dan yang sudah dari surat yang diproses.



Gambar 6 Contoh notifikasi di SIRAT

Selain notifikasi lewat SIRAT, notifikasi menggunakan whatsapp gateway fonnte yang sudah disematkan pada setiap proses tahapan persuratan yang dikirimkan lewat chat whatsapp pada saat surat yang di proses sampai disposisinya ke satuan kerja masing-masing.



Gambar 7 Contoh history notifikasi lewat whatsapp

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi pada kegiatan Pkm penggunaan sistem informasi persuratan di UWHS dapat dilihat dari beberapa indikator diantaranya adalah pengetahuan dan ketrampilan. Indikator pengetahuan yang dapat diukur adalah pemahaman terkait alur persuratan melalui SIRAT. Indikator ketrampilan yang dapat diukur adalah kemampuan dalam penggunaan SIRAT. Hasil observasi disajikan dalam tabel 2 dan tabel 3

Tabel 2. Indikator pengetahuan

No	Indikator	Nilai	Kriteria
1	Mengetahui jenis kategori ajuan surat	95	Sangat Baik
2	Mengetahui jenis file yang bisa lampirkan dalam pengajuan	92	Sangat Baik
3	Mengetahui alur dari proses ajuan surat	86	Baik
4	Mengetahui cara monitoring surat ajuan	82	Baik
5	Memahami cara mengarsipkan surat ajuan yang telah sesuai proses pengajuan dalam SIRAT	75	Cukup

Tabel 3 Indikator ketrampilan

No	Indikator	Nilai	Kriteria
1	Mampu mengakses alamat surat dari perangkat online	92	Sangat Baik
2	Mampu melakukan proses login ke SIRAT	95	Sangat Baik

3	Mampu mengajukan surat	91	Sangat Baik
4	Mampu memonitoring progress surat ajuan	87	Baik
5	Mampu mengarsipkan surat ajuan yang sudah sesuai proses ajuannya	75	Cukup

SIMPULAN

Pkm penggunaan sistem informasi persuratan di UWHS berhasil meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan satuan kerja yang ada dalam lingkungan UWHS dalam penggunaan SIRAT. Melalui rangkaian kegiatan, mulai dari persiapan, penyajian materi, hingga pendampingan, peserta mendapatkan pemahaman mendalam mengenai alur persuratan serta penerapan persuratan menggunakan SIRAT. Dengan demikian, Pkm Penggunaan sistem informasi persuratan ini memberikan manfaat nyata bagi satuan kerja dan rektorat di UWHS.

DAFTAR PUSTAKA

1. Harsono AR. Sistem informasi persuratan dinas sosial pemuda dan olahraga kota semarang berbasis web. 2014;
2. Jinan Akmaliah Q, Dewi Rahayu S, Jarya H, Iswanto. Tata Persuratan yang Efektif Dalam Organisasi Modern. *J Pendidik Sos Dan Konseling*. 2024;02(02):361–4.
3. Darmansah T, Pasaribu GA, Juliani D, Pulungan SN, Pangolangan CA. Optimalisasi Sistem Informasi Administrasi Digital Untuk Meningkatkan Efisiensi Layanan dan Keamanan Informasi Organisasi. *J Penelit Ilmu-ilmu Sos*. 2025;2(11):108–12.
4. Irwansyahputra M, Khairot F. Digital Transformation: The Role of Information Systems in Enhancing Efficiency. *J Econ Manag Bus Technol [Internet]*. 2025;3(2):41–5. Available from: www.plus62.isha.or.id/index.php/JEMBUT
5. Ramadhani NN, Karhab RS. Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Produktivitas Karyawan di Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur. 2025;
6. Arif AD, Jannataeni K, Iryani J. Studi Efisiensi Waktu Pelayanan Setelah Implementasi Sistem Antrian Online di Klinik Nurul Bulukumba. 2025;4(2):3441–6.
7. Dwika Syahrahmanda D, Faza H, Bidawi N, Pasaribu GA, Tuffahati J, Jannah R, et al. Peran Teknologi dalam Meningkatkan Manajemen Kinerja Karyawan. *J Pendidik Tambusai*. 2024;8(3):51310–6.
8. Debora T, Fanida EH. Efektivitas Sistem Tata Persuratan Digital (e-Surat) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. *E-journal*. 2016;1104067401:1–7.
9. Syafitri SA, Pratama A, Ulva AF. Sistem Informasi Administrasi Persuratan (Paperless Office) Berbasis Web Pada Fakultas Teknik Universitas Malikussaleh. *Sisfo J Ilm Sist Inf*. 2020;4(1):95–110.
10. Fitri Z, Santoso T. Pengaruh Aplikasi e-office Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Kantor Walikota Jakarta Barat Tahun 2022. *J Ilmu Adm Publik*. 2022;2(6):685–95.
11. Aswari A, Sulianta F. Penerapan Sistem Informasi Persuratan Dengan Legalisasi Digital Signature Di Universitas Pendidikan Indonesia. *Syntax Idea*. 2022 Dec 21;4(12):1742–53.
12. Desnanjaya IGMN, Ariana AAGB, Nugraha IMA, Adnyana IG. Sistem Informasi Persuratan Berbasis Web dan SMS Gateway. *INFORMAL Informatics J*. 2022;7(1):1.
13. Rahman MA, Mujiastuti R. Sistem Informasi E-Disposisi Dengan Notifikasi Email Dan Whatsapp Pada Unit Pengelola Terminal Angkutan Jalan. In: Seminar Nasional Sains dan Teknologi. Jakarta; 2022. p. 1–12.
14. Hartanto N, Perdananto A. Perancangan Sistem Informasi Persuratan Berbasis Web Dengan Metode Prototype Pada Badan Litbang Dan Diklat Kementerian Agama. *J Ilmu Komput dan Pendidik*. 2023;1(4):826–38.
15. Muh Yusril Hidayat, Muhammad Yahya, Fathahillah. Pengembangan Sistem Informasi Layanan Surat Berbasis Web. *Inf Technol Educ J*. 2023;2(3):25–32.