

**Jurnal Pemberdayaan: Publikasi Hasil Pengabdian kepada Masyarakat**

Vol. 3, No. 3, Desember 2019, Hal. 379-388

ISSN: 2580-2569; e-ISSN: 2656-0542

DOI: <https://doi.org/10.12928/jp.v3i1.1133>

## **Perancangan dan pendampingan pengelolaan surat berbasis kebutuhan**

Nanik Suryani, Ismiyati, Ahmad Jaenudin

Universitas Negeri Semarang, Jl. Kampus Timur, Sekaran, Kec. Gn. Pati, Kota Semarang,  
[naniksuryani@mail.unnes.ac.id](mailto:naniksuryani@mail.unnes.ac.id)

### **ABSTRAK**

Tata usaha di Sekolah Dasar Mutiara Hati dalam melakukan pencatatan surat masuk dan keluar masih dilakukan secara manual, selain itu ditemukan kurang lengkapnya informasi mengenai surat masuk dan keluar. Tujuan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah (1) mendesain atau merancang pengelolaan surat sesuai kebutuhan di sekolah; (2) mendampingi sekolah dalam mengimplementasikan hasil rancangan pengelolaan surat; (3) merancang pola klasifikasi arsip; dan (4) mengimplementasikan penggunaan *e-letter management*. Prioritas utama dari kebutuhan mitra di SD IT Mutiara Hati adalah memberikan pengetahuan dan tentang pengelolaan surat yang baik. Prioritas kedua dari pengabdian ini mewujudkan tertib administrasi sekolah sehingga dapat menunjang akuntabilitas data di sekolah karena sekolah mampu menyediakan data dengan autentik. Pelaksanaan kegiatan pengabdian dilakukan melalui sosialisasi dan pendampingan pelatihan terkait tentang pengelolaan surat berbasis kebutuhan. Pendampingan terkait kendala-kendala yang dihadapi peserta dalam praktik menulis surat dinas.

**Kata kunci:** pengelolaan surat, kebutuhan, *e-letter*, tertib administrasi, akuntabilitas

### **ABSTRACT**

*The aim of devotion is (1) designing the letter management based on need analysis of school; (2) training in implementing the result of design; (3) arranging the classification of archive; and (4) implementing the electronic letter management. The main priority of devotion is providing knowledge about handling of incoming and outgoing letter. In addition, the dedication is realizing to create the good administration for school, so that it can be supporting the accountability of school with authentic document. The implementation of devotion through socialization and training about management of letter based on need analysis. To overcome the obstacles of implementation in handling letter, we would evaluate from mentoring activity.*

**Keywords :** handling letter, need analysis, *e-letter*, good administration, accountability

## PENDAHULUAN

Sekolah Dasar Islam Terpadu Mutiara Hati adalah salah satu Sekolah Dasar swasta di kota Semarang, tepatnya di Kelurahan Patemon Kota Semarang. Sekolah dasar merupakan salah satu tingkatan organisasi pendidikan formal. Sekolah ini berdiri pada tahun 2012 (Nomor SK Pendirian Sekolah: 420/5700/2012).

Dalam konteks organisasi sekolah formal, salah satu bagian untuk mendukung layanan akademik (proses belajar mengajar) adalah tata usaha sekolah. Tata usaha sekolah merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga, karena sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan di dalam maupun eksternal sekolah (Amirudin, 2017). Tata usaha memiliki tugas pokok dan fungsi, di antaranya memberikan layanan informasi bagi pengguna informasi baik guru, siswa, komite sekolah dan pihak-pihak lain yang membutuhkan. Bentuk layanan prima bagian tata usaha yaitu memberikan layanan cepat, mudah, murah, tidak birokratis, dan tepat waktu. Dengan pelayanan prima akan berdampak pada kepuasan pengguna layanan (Rihardi, Usliwadaka, & Mazid, 2019). Upaya untuk mewujudkannya melalui pengelolaan surat yang sistematis sesuai kebutuhan sekolah.

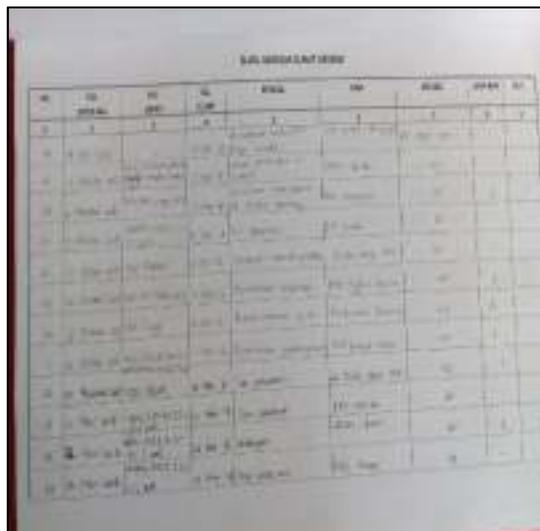
Terlepas dari organisasi jasa atau manufaktur, teknologi harus digunakan untuk membuat atau mengumpulkan data dari lingkungannya. Hal ini senada dengan Rencana Strategis (Renstra) Departemen Pendidikan Nasional tahun 2005-2009, untuk dapat memberikan pelayanan prima, salah satu yang perlu dilakukan adalah pengembangan teknologi informasi dan komunikasi di bidang pendidikan, khususnya dalam menunjang administrasi pendidikan. Oleh karena itu, dengan kecanggihan teknologi informasi, pengelolaan surat perlu diselaraskan, guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan organisasi sekolah. Hampir sama dengan Yusufhadi Miarso dalam penelitian Suradji (2018), bahwa adanya teknologi informasi mampu memudahkan distribusi informasi dengan cepat dan luas, karena itu informasi lebih mudah diperoleh, dengan menembus batas-batas geografis, politis, maupun kedaulatan.

Apabila organisasi sekolah lambat atau telat dalam menyerap informasi dari lingkungan tersebut maka akan berdampak pada lambannya inovasi atau langkah yang harus diambil oleh organisasi tersebut. Salah satu bentuk data atau informasi yang berasal dari lingkungannya adalah dalam bentuk surat. Semakin baik pengelolaan surat dalam organisasi sekolah maka akan membuat organisasi sekolah tersebut semakin cepat, cermat dan peka dalam menyikapi permasalahan.

Seperti halnya pada tata usaha di Sekolah Dasar Mutiara Hati dalam melakukan pencatatan surat masuk dan keluar masih dilakukan secara manual dengan menggunakan sebuah buku agenda dan penyimpanan masih manual. Dengan sistem agenda manual membutuhkan buku agenda baik surat masuk maupun surat keluar. Kendala dalam penggunaan sistem buku agenda manual adalah kemungkinan kesalahan penulisan pada buku agenda, lamanya waktu yang dibutuhkan untuk melakukan pencatatan surat dalam buku agenda baik surat masuk maupun surat keluar karena surat harus ditulis satu per satu terlebih dahulu. Selain itu juga masih ada kurang lengkapnya informasi mengenai surat masuk dan keluar contohnya seperti tujuan, alamat pengirim dan lain-lain (lihat gambar 1 dan gambar 2).



Gambar 1. Cover Buku Agenda Surat Masuk



Gambar 2. Pencatatan Surat Masuk dalam Buku Agenda

Organisasi sekolah tingkat dasar melakukan pencatatan surat masuk maupun keluar menggunakan buku agenda tersendiri. Dalam satu bulan baik surat masuk maupun surat keluar kurang lebih 5 surat. Dalam setahun membutuhkan 12 lembar buku agenda.

Kondisi di atas akan memberikan dampak pada kualitas layanan sekolah secara efektif dan efisien dengan program *paperless* (salah satu bentuk konservasi). Menurut Tjiptono (2007), salah satu penyebab buruknya kualitas layanan adalah tidak terampilnya dalam melayani pelanggan (pengguna) jasa informasi. Hal senada dalam buku penyusunan standar pelayanan publik Lembaga Administrasi Negeri Republik Indonesia (LAN, 2003) dalam bukunya Hardiansyah (2018), bahwa tantangan dan kendala yang mendasar dalam pelayanan publik adalah 1) kontak antara pengguna dengan penyedia layanan, 2) variasi layanan, 3) Penyedia layanan, 4) Struktur organisasi, 5) informasi, 6) Kepekaan permintaan dan penawaran, 7) Prosedur, dan 8) ketidakpercayaan publik terhadap kualitas layanan. Maka

melalui pengembangan e-government dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan organisasi sekolah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi.

Berdasarkan pada permasalahan tersebut, prioritas utama dari kebutuhan mitra di Sekolah Dasar Islam Terpadu Mutiara Hati adalah memberikan pengetahuan dan pemahaman tentang penggunaan pengelolaan surat berbasis kebutuhan. Prioritas kedua dari pengabdian ini mewujudkan tujuan pengembangan e-government dalam penyelenggaraan organisasi sekolah melalui perancangan dan pendampingan pengelolaan surat berbasis kebutuhan.

Kesepakatan antara mitra Sekolah Dasar Mutiara Hati beserta tim pengabdian adalah melakukan sosialisasi, pelatihan (bimbingan teknis) dan pendampingan langsung dalam jangka waktu 3 (tiga) kali seminggu. Sosialisasi dan pelatihan terkait tentang pengetahuan, pemahaman dan keterampilan dalam pencatatan surat masuk dan surat keluar dan penyimpanannya menggunakan sistem berbasis kebutuhan. Pendampingan terkait kendala-kendala yang dihadapi penyedia layanan dalam mengimplementasikan sistem berbasis kebutuhan.

Berdasarkan uraian di atas, maka permasalahan mitra dapat dibagi menjadi dua, yaitu aspek pengetahuan dan ketrampilan. Aspek pengetahuan, permasalahan utama adalah pemanfaatan teknologi informasi untuk mewujudkan tujuan e-government, sehingga perlu sosialisasi dan pelatihan. Dalam aspek ketrampilan, mitra perlu latihan dan praktik langsung, sehingga perlu pendampingan.

## METODE

Metode pelaksanaan kegiatan direncanakan dengan menggunakan pendekatan partisipatif, yaitu sosialisasi dan pelatihan yang pelaksanaan pembelajarannya dilakukan secara partisipatif antara pelatih dan peserta pelatihan serta pendampingan secara langsung tiga (3) kali dalam minggu dengan tata usaha (penyedia layanan) pengelolaan surat berbasis kebutuhan. Prosedur kerja pada pengabdian ini meliputi:

- a. **Sosialisasi**, meliputi penyampaian informasi tentang pengetahuan dan pemahaman pengelolaan surat.
- b. **Persiapan pelatihan**, meliputi persiapan peserta pelatihan, tenaga fasilitator dan instruktur. Persiapan sarana pelatihan berupa laptop atau komputer, scanner, dan lemari arsip.
- c. **Pelaksanaan pelatihan**, meliputi pelatihan teknis pengelolaan surat berbasis kebutuhan.
- d. **Pemantauan dan evaluasi pelatihan**, tahap ini akan dilakukan langsung pada saat pelatihan.
- e. **Pendampingan**, pendampingan ini terkait implementasi pengelolaan surat dengan didampingi mahasiswa secara langsung.
- f. **Pemantauan dan evaluasi pendampingan** dilakukan secara periodik untuk melihat perkembangan tentang penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi sistem dalam pengelolaan surat.

Bagan alur kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat dilihat pada gambar 3 berikut:



Gambar 3. Bagan alur kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat

Berdasarkan prosedur kerja pada gambar 3, maka rencana kegiatan dalam pengabdian ini sebagai berikut:

### 1. Tahap 1

Luaran tahap ini adalah meningkatnya kemampuan terkait pengetahuan dan kemampuan dalam mengelola surat berbasis kebutuhan sekolah.

### 2. Tahap 2

Luaran yang diharapkan dalam tahap ini adalah peningkatan kemampuan dan ketrampilan sekretaris desa dalam menggunakan teknologi informasi sistem pengelolaan surat berbasis kebutuhan. Terdapat 2 kegiatan yaitu:

- a. Pelatihan
- b. Evaluasi kegiatan pelatihan, meliputi respon mitra terkait pemahaman dan ketrampilan dalam mengimplementasikan sistem pengelolaan surat berbasis kebutuhan yang disampaikan instruktur/ fasilitator.

### 3. Tahap 3

Luaran yang diharapkan dalam tahap ini adalah penyedia layanan dapat memanfaatkan teknologi informasi dalam mengelola surat. Terdapat 2 kegiatan yaitu:

- a. Pendampingan oleh mahasiswa.
- b. Evaluasi kegiatan pendampingan, meliputi respon mitra terkait pemahaman dan ketrampilan dalam mengimplementasikan sistem pengelolaan surat berbasis kebutuhan dan kendala-kendala yang dihadapi dalam menggunakan dalam mengimplementasikan sistem pengelolaan surat berbasis kebutuhan dengan menggunakan lembar pengamatan.

### Sasaran Kegiatan

Sasaran kegiatan ini adalah seluruh pegawai Tata Usaha dan Guru di SD IT Mutiara Hati Patemon, Kota Semarang, yang dihadiri oleh 2 pegawai tata usaha dan 12 guru.

### HASIL, PEMBAHASAN, DAN DAMPAK

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini telah dilaksanakan melalui kegiatan sosialisasi, pelatihan, pendampingan tentang pengelolaan surat untuk upaya peningkatan tertib administrasi sekolah serta menunjang akuntabilitas sekolah dalam menyediakan dokumen yang autentik. Kegiatan ini telah dilaksanakan pada hari Sabtu tanggal 20 Juli 2019 di Ruang Kelas 3 SD IT Mutiara Hati, Patemon, Kota Semarang. Kegiatan ini dihadiri oleh Kepala Sekolah, petugas tata usaha, dan guru-guru di SD IT Mutiara Hati serta perwakilan komite yayasan

Mutiara Hati. Gambar 4 menunjukkan kegiatan sosialisasi yang dibuka langsung oleh Ibu Novi Wijayanti, S.Pd. sebagai Kepala Sekolah SD IT Mutiara Hati.



Gambar 4. Pembukaan acara Sosialisasi dan Pelatihan Pengelolaan Surat Berbasis Kebutuhan

Kegiatan sosialisasi dan pelatihan pengelolaan surat berbasis kebutuhan ini telah dihadiri oleh 14 orang. Peserta ini adalah perwakilan dari tiap-tiap petugas administrasi (Tata Usaha) di Yayasan Mutiara Hati, Patemon, Kota Semarang. Peserta mengikuti kegiatan sosialisasi dan pelatihan ini diharapkan dapat mengetahui dan memahami pengelolaan surat berbasis kebutuhan dan dapat mengaplikasikan langkah-langkah pengelolaan surat melalui *e-letter management* guna meningkatkan tertib administrasi sekolah sehingga mampu membantu kelancaran dalam mendukung akuntabilitas sekolah dengan bukti yang autentik.



Gambar 5. Penyampaian materi oleh instruktur

Peserta sangat antusias selama berlangsungnya kegiatan sosialisasi dan pelatihan ini. Antusias peserta dapat terlihat pada saat memperhatikan penjelasan dari instruktur dan keaktifan peserta dalam bertanya dan sharing mengenai pengelolaan surat di tempat mereka bekerja, seperti terlihat pada gambar 5.



Gambar 6. Pelaksanaan Pelatihan *E-Letter Management*

Pada gambar 6 dapat ditunjukkan selain instruktur menjelaskan materi tentang pengelolaan surat, peserta juga menikmati latihan menggunakan sistem *e-letter management* sambil mendengarkan penjelasan. Kegiatan penyampaian materi berlangsung selama kurang lebih 120 menit dan di akhir sesi pemateri memberikan kesempatan kepada peserta untuk mengajukan pertanyaan terkait materi yang telah disampaikan.



Gambar 7. Diskusi dan Tanya Jawab

Ada empat pertanyaan dari seluruh peserta sosialisasi dan pelatihan terkait isi materi, antara lain Ibu Novi Wijayanti, Rafika, Nova Laeliah, dan Rio Candra Gunawan. Setelah menjawab pertanyaan dari peserta, pemateri melakukan evaluasi terkait pemberian materi yang telah disampaikan dengan cara memberikan pertanyaan dan memberikan kesempatan kepada peserta untuk menjawab pertanyaan tersebut, seperti terlihat pada gambar 7.

Peserta yang mampu menjawab pertanyaan mendapatkan doorprize sebagai tanda apresiasi. Kemudian, kegiatan pelatihan ditutup dengan kegiatan penyerahan kenang-kenangan kepada SD IT Mutiara Hati. Selain itu juga diakhiri dengan foto bersama antara instruktur, tim pengabdian kepada masyarakat UNNES, dan peserta sosialisasi dan pelatihan. Adapun kendala yang ditemukan selama proses kegiatan pelatihan adalah usia muda dan memiliki latar belakang pendidikan yang kurang sesuai dengan jobdesk sebagai staf administrasi (Tata Usaha), sehingga perlu pengulangan materi dan sharing pengalaman untuk membuat peserta tetap memperhatikan pemberian materi.

Kegiatan sosialisasi dan pelatihan tata kelola surat dinas ini telah dihadiri oleh 26 orang. Peserta ini adalah perwakilan dari tiap-tiap desa dan perwakilan dari kecamatan Singorojo Kabupaten Kendal. Peserta mengikuti kegiatan sosialisasi dan pelatihan ini dengan harapan dapat mengetahui dan memahami tata kelola surat dinas dan dapat mengaplikasikan langkah-langkah tata kelola surat dinas guna meningkatkan tertib administrasi desa. Peserta sangat antusias selama berlangsungnya kegiatan sosialisasi dan pelatihan ini. Antusias peserta dapat

terlihat pada saat memperhatikan penjelasan dari instruktur dan keaktifan peserta dalam bertanya dan sharing mengenai pengelolaan tata surat dinas di tiap-tiap desa.

Kegiatan penyampaian materi berlangsung selama kurang lebih 120 menit dan di akhir sesi pemateri memberikan kesempatan kepada peserta untuk mengajukan pertanyaan terkait materi yang telah disampaikan. Ada empat pertanyaan dari seluruh peserta pelatihan terkait isi materi. Setelah menjawab pertanyaan dari peserta, pemateri melakukan evaluasi terkait pemberian materi yang telah disampaikan dengan cara memberikan pertanyaan dan memberikan kesempatan kepada peserta untuk menjawab pertanyaan tersebut.

Peserta yang mampu menjawab pertanyaan mendapatkan doorprize sebagai tanda apresiasi dan setelah itu kegiatan pelatihan dilanjutkan dengan praktik pengelolaan surat dinas, salah satunya mengenal jenis-jenis lipatan surat. Kemudian, kegiatan pelatihan ditutup dengan kegiatan penyerahan kenang-kenangan kepada kecamatan Singorojo. Selain itu juga diakhiri dengan foto bersama antara pemateri, tim pengabdian kepada masyarakat UNNES, dan peserta pelatihan.

Adapun kendala yang ditemukan selama proses kegiatan pelatihan adalah usia muda dan memiliki latar belakang pendidikan yang kurang sesuai dengan *jobdesk* sebagai sekretaris desa, sehingga perlu pengulangan materi dan sharing pengalaman untuk membuat peserta tetap memperhatikan pemberian materi.

## SIMPULAN

Kesimpulan dari pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat mengenai sosialisasi dan pelatihan pengelolaan surat berbasis kebutuhan melalui sistem *e-letter management* sebagai upaya meningkatkan tertib administrasi sekolah yaitu sebagai berikut:

1. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat mengenai sosialisasi dan pelatihan pengelolaan surat berbasis kebutuhan melalui sistem *e-letter management* kepada petugas administrasi sekolah di SD IT Mutiara Hati telah terlaksana dengan baik.
2. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat mengenai sosialisasi dan pelatihan pengelolaan surat berbasis kebutuhan melalui sistem *e-letter management* mendapatkan respon yang antusias dari peserta.
3. Dalam pelaksanaan pengabdian didapatkan empat pertanyaan dari peserta terkait materi pelatihan dan peserta tersebut mengharapkan adanya kegiatan pelatihan kembali terkait pengelolaan arsip.

## Saran

Saran dalam pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat yaitu kegiatan pengabdian seperti ini dapat dilakukan secara rutin baik di lokasi yang sama maupun di lokasi yang berbeda dengan sasaran yang benar-benar membutuhkan sosialisasi dan pelatihan pengelolaan surat berbasis kebutuhan melalui sistem *e-letter management* di lingkungan sekolah

## DAFTAR PUSTAKA

- Amirudin. 2017. Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah. *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam*. Volume 7. Hlm. 126-145 <http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/idaroh>
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Edisi Revisi*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

- Satrio Ageng Rihardi, Arnanda usliwidaka, dan Sukron Mazid. 2019. Efektivitas Pemerintah dalam Pelayanan Publik dengan Sikdes (Sistem Informasi Konektivitas Desa) (Studi Kasus di Desa Sidorejo Kecamatan Bandongan Kabupaten Magelang. *Journal of Public Administration and Local Governance*. Volume 3. Hlm. 70-81. <http://jurnal.untidar.ac.id/index.php/publicadmini>
- Suradji, Muchamad. 2018. Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Bidang Kesiswaan, Kepegawaian, dan Keuangan di SMA Muhammadiyah 1 Gresik. *Ta'lim: Jurnal Studi Pendidikan Islam*. Volume 1. Hlm. 127-151.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Service Managemen: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

