EFEKTIVITAS SISTEM SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR (SISUMAKER) DALAM MENDUKUNG *E-GOVERNMENT* DI KANWIL KEMENKUMHAM SUMATERA SELATAN

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Administrasi Publik

Diajukan Oleh:

Khoirunnisya
07011282126122

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
INDRALAYA
2025

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

EFEKTIVITAS SISTEM SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR (SISUMAKER) DALAM MENDUKUNG *E-GOVERNMENT* DI KANWIL KEMENKUMHAM SUMATERA SELATAN

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1 Administrasi Publik

Oleh :

KHOIRUNNISYA

07011282126122

Pembimbing	Tanda Tangan	Tanggal
Januar Eko Aryansah, S.IP.,S.H.,M.Si NIP. 198801272019031005		

Mengetahui,
Ketua Jurusan,

Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA NIP. 196911101994011001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

" EFEKTIVITAS SISTEM SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR (SISUMAKER) DALAM MENDUKUNG *E-GOVERNMENT* DI KANWIL KEMENKUMHAM SUMATERA SELATAN"

Skripsi
Oleh :
Khoirunnisya
07011282126122

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 14 Mei 2025

Pembimbing : Tanda Tangan

Januar Eko Aryansah, S.IP.,S.H.,M.Si
NIP. 198801272019031005

Penguji : Tanda Tangan

1. Rizky Ghoffar Ismail, S. Psi., M.Si.
   NIP. 198806032023211013

2. Rahmat Rafinzar, S. IP., M.AP.
   NIP. 199705052024061001

Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,

Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 196601221990031004

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik,

Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khoirunnisya

NIM : 07011282126122

Jurusan : Administrasi Publik

Kampus : Indralaya

Angkatan : 2021

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul " Efektivitas Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar (SISUMAKER) Dalam Mendukung *e-Government* Di Kanwil Kemenkumham Sumatera Selatan" ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatukan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sunguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan

Indralaya,

Khoirunnisya

NIM. 07011282126122

MOTO DAN PERSEMBAHAN

"Mereka merencanakan, dan Allah juga merencanakan. Dan Allah sebaik-baik perencana."

(QS. Ali Imran: 54)

"Tidaklah mungkin bagi matahari mengejar bulan, dan malam pun tidak dapat mendahului siang. Masing-masing beredar pada garis edarnya." (QS. Yasin: 40)

"Tak perlu kau berhenti kurasi Ini hanya sementara, bukan ujung dari rencana, Jalanmu kan sepanjang niatmu, Simpan tegar dalam hati, dua sembilan kau t'rus mencari."

(Perunggu 33x)

Bismillahirrahmanirrahim, dengan Ridho Allah SWT dan penuh rasa syukur, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Junaidi dan almarhumah Ibu Hasniati,
2. Untuk diri saya sendiri, Khoirunnisya
3. Saudara-saudari tercinta, Hasdika Pratama, Deni Kuncoro, dan Halipah Tri Sarpika,
4. Keluarga besar.
5. Seluruh dosen dan pegawai FISIP Universitas Sriwijaya
6. Seluruh rekan mahasiswa Administrasi Publik Angkatan 2021
7. Almamater tercinta, Universitas Sriwijaya

ABSTRACT

This study analyzes the effectiveness of the Incoming and Outgoing Mail System (SISUMAKER) in supporting e-Government at the Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights of South Sumatra. Using a qualitative descriptive method, data were collected through interviews, observations, and document studies. Results show that SISUMAKER improves administrative efficiency but faces challenges in technology adoption due to limited training and infrastructure. Enhancing user capacity and developing a more user-friendly system are essential for optimizing bureaucratic digitalization.

Keywords: Effectiveness, SISUMAKER, E-Government, Public Administration, Digitalization.

Advisor,

Januar Eko Aryansah, S.IP, S.H., M.Si.
NIP. 198801272019031005

Palembang, 17 March 2025

Head of the Department of Public Administration

Faculty of Social and Political Sciences

Sriwijaya University

Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis efektivitas Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar (SISUMAKER) dalam mendukung *e-Government* di Kanwil Kemenkumham Sumatera Selatan. Dengan metode deskriptif kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SISUMAKER meningkatkan efisiensi administrasi, tetapi masih menghadapi kendala dalam adopsi teknologi akibat kurangnya pelatihan dan infrastruktur. Diperlukan peningkatan kapasitas pengguna dan pengembangan sistem yang lebih ramah pengguna untuk optimalisasi digitalisasi birokrasi.mengoptimalkan manfaat SISUMAKER dalam mendukung digitalisasi birokrasi.

Kata Kunci: Efektivitas, SISUMAKER, *E-Government*, Administrasi Publik, Digitalisasi

Pembimbing,

Januar Eko Aryansah, S.IP, S.H., M.Si.
NIP. 198801272019031005

Palembang, 17 Maret 2025
Ketua Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul *"Efektivitas Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar (SISUMAKER) dalam Mendukung E-Government di Kanwil Kemenkumham Sumatera Selatan."* Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Penyusunan skripsi ini merupakan proses yang penuh dengan tantangan, baik dalam hal pencarian data, analisis, maupun penyusunan naskah. Namun, berkat pertolongan Allah SWT, dukungan keluarga, bimbingan para dosen, dan motivasi dari orang-orang terdekat, penulis mampu menyelesaikan tugas akademik ini dengan penuh tanggung jawab. Sebagai anak, penulis merasa memiliki amanah untuk memberikan hasil terbaik yang bisa menjadi kebanggaan bagi orang tua dan keluarga besar. Ucapan terima kasih yang tulus dan mendalam penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, baik moril maupun materil, selama proses penyusunan skripsi ini. Adapun bentuk rasa terima kasih tersebut penulis sampaikan kepada:

1. Allah SWT atas segala nikmat dan kekuatan yang diberikan, sehingga penulis dapat menempuh dan menyelesaikan studi ini.
2. Kepada Ayah tercinta, Bapak Junaidi, yang selalu menjadi sosok pendoa dan pendukung utama dalam setiap langkah hidup penulis. Terima kasih atas cinta, nasihat, dan semangat yang tidak pernah padam, yang menjadi kekuatan besar bagi penulis dalam menyelesaikan studi ini. Tanpa kerja keras yang bapak curahkan penulis tidak mungkin akan berada di titik ini.

3. Kepada almarhumah Ibu tercinta, Ibu Hasniati, terima kasih atas cinta yang tak terbatas, doa yang tiada henti, dan pengorbanan yang tidak ternilai sepanjang hayatmu. Meskipun kini Ibu telah tiada, kasih dan semangat yang Ibu wariskan akan selalu hidup dalam hati penulis dan menjadi cahaya penuntun dalam setiap langkah. Semoga segala doa dan usaha yang penulis persembahkan melalui skripsi ini dapat menjadi amal jariyah untuk Ibu di alam sana. Al-Fatihah.
4. Saudara-saudari tercinta, Hasdika Pratama, Deni Kuncoro, dan Halipah Tri Sarpika, yang telah menjadi penyemangat dan sumber kebahagiaan dalam setiap langkah. Terima kasih atas doa, dukungan, serta kebersamaan yang senantiasa memberikan kekuatan dan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Tanpa kalian saya tidak bisa sampai di titik ini.
5. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, SE., M.Si., selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
7. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA., selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik.
8. Bapak Januar Eko Aryansyah, S.IP., S.H., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Publik, sekaligus dosen pembimbing skripsi penulis, yang telah membimbing dengan sabar, memberikan arahan, dan motivasi sejak awal hingga tersusunnya skripsi ini.
9. Pimpinan Kanwil Kemenkumham Sumatera Selatan yang telah memberikan izin serta kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
10. Seluruh pegawai dan staf di lingkungan Kanwil Kemenkumham Sumatera Selatan yang telah bersedia meluangkan waktu serta memberikan informasi yang berharga dalam pengumpulan data penelitian ini.
11. Keponakan tercinta, yang dengan tawa, keceriaan, dan kepolosannya selalu berhasil menjadi moodbooster di tengah lelah dan tekanan selama menyelesaikan skripsi ini. Kehadiranmu telah menjadi semangat tersendiri, menghadirkan kebahagiaan sederhana yang menguatkan langkah saya hingga titik akhir ini.

12. Sahabat Penulis, CIWI-CIWI hebat yang selalu hadir membawa semangat dan keceriaan, terima kasih atas dukungan, kebersamaan, dan semua momen berharga yang telah dilewati bersama. Kehadiran kalian menjadi pelengkap cerita dalam perjuangan ini yang tak akan terlupakan.
13. Sahabat penulis, MAYAN, yang telah menjadi tempat berbagi cerita, tawa, serta motivasi yang tidak pernah habis, membuat setiap proses terasa lebih ringan dan menyenangkan.
14. Maria Marcelina Petrina Octavia, sahabat yang telah menjadi bagian dari perjalanan ini, terima kasih atas setiap dukungan, semangat, dan kebersamaan yang diberikan. Hadirmu bukan sekadar sahabat, tetapi sudah seperti keluarga, yang senantiasa menemani dan memberi warna dalam setiap proses penyusunan skripsi ini.
15. Sahabat seperjuangan penulis dari awal pengurusan magang hingga sekarang, Muhammad Ricky Sjahputra, Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang selalu diberikan.
16. Teman-teman di Program Studi Administrasi Publik yang telah menjadi sahabat dalam suka dan duka selama masa kuliah dan penyusunan skripsi.
17. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada seseorang yang pernah hadir dan memberi arti dalam perjalanan ini, yang telah memberi dukungan dan mendampingi dalam proses perjuangan ini dengan perhatian. kebaikan dan kehadiranmu akan selalu terkenang dalam hati penulis sebagai bagian dari perjalanan penting ini.
18. Terima kasih untuk F1 dan Scuderia Ferrari, khususnya Charles Leclerc, yang menjadi penyemangat penulis di tengah lelahnya skripsi. Dari kalian, saya belajar seni bertahan dalam *chaos*, baik di sirkuit maupun dalam menghadapi penyusunan skripsi. Meski proses ini sering terasa seperti balapan di trek basah dengan ban kering, akhirnya bisa juga mencapai garis finis. Forza Ferari!
19. Terima kasih untuk Perunggu, atas karya-karyanya yang tak hanya mengisi ruang hening, tetapi juga menguatkan ruang batin. Lagu *"33x"* telah menjadi pengiring setia di setiap langkah, menghadirkan ketenangan di tengah riuh pikiran, dan kekuatan saat semangat mulai goyah. Musik kalian menjadi bagian dari perjalanan ini, yang akan selalu penulis kenang dengan penuh makna.

20. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan doa, baik secara langsung maupun tidak langsung. Setiap kebaikan yang telah diberikan menjadi bagian penting dalam terselesaikannya skripsi ini, dan penulis sangat menghargainya.
21. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada diri sendiri, atas keteguhan, ketulusan, dan semangat yang tidak pernah padam dalam menghadapi berbagai rintangan. Terima kasih telah memilih untuk terus berjuang, tetap berdiri saat lelah, dan tidak menyerah hingga titik akhir ini tercapai

Terima kasih atas segalanya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya dan menjadi kontribusi kecil dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang administrasi publik dan teknologi informasi dalam pemerintahan.

Palembang, 18 Maret 2025

Khoirunnisya

NIM. 07011282126164

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR xv
DAFTAR ISI xix
DAFTAR TABEL xxi
DAFTAR GAMBAR xxii
DAFTAR LAMPIRAN xxiii
DAFTAR SINGKATAN xxiv
BAB I PEMBAHASAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Rumusan Masalah 7
1.3. Tujuan Penelitian 7
1.4. Manfaat Penelitian 8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 9
2.1. Landasan Teori 9
2.1.1. Efektivitas 9
2.1.2. *E-Government* 15
2.2. Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar (SISUMAKER) 18
2.2.1. Sistem Informasi 18
2.2.2. Implementasi Sistem Informasi di Sektor Publik 19
2.2.3. Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar (SISUMAKER) 19
2.2.4. Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar 21
2.2.5. Penerimaan Teknologi oleh Pengguna 23
2.3. Penelitian Terdahulu 24
2.4. Kerangka Berpikir 31
BAB III METODE PENELITIAN 33
3.1. Jenis Penelitian 33
3.2. Definisi Konsep 34

3.3. Fokus Penelitian 36
3.4. Jenis Sumber Data 38
3.5. Informan Penelitian 40
3.6. Teknik Pengumpulan Data 41
3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data 43
3.8. Teknik Analisis Data 44
3.9. Jadwal Penelitian 46
BAB VI PEMBAHASAN 47
4.1. Deskripsi Wilayah Penelitian 47
4.2. Informan Penelitian 53
4.3. Hasil Penelitian 53
4.3.1. Bagaimana Efektivitas Sistem Surat Keluar dan Surat Masuk (Sisumaker) dalam Mendukung E-Government di Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Selatan 53
4.3.2. Produktivitas 54
4.3.3. Fleksibilitas 60
4.3.4. Kepuasan Kerja 64
4.3.5. Kemampuan Berlaba 68
4.3.6. Pencarian Sumber Daya 71
4.4. Pembahasan Berdasarkan Indikator Teori 75
4.4.1. Bagaimana Efektivitas Sistem Surat Keluar dan Surat Masuk (Sisumaker) dalam Mendukung E-Government di Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Selatan 75
4.4.2. Produktivitas 75
4.4.3. Fleksibilitas 78
4.4.4. Kepuasan Kerja 80
4.4.5 Kemampuan Berlaba 82
4.4.6. Pencarian Sumber Daya 83

BAB V PENUTUP 89
5.1. Kesimpulan 89
5.2. Saran 90
DAFTAR PUSTAKA lxxix

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 24

Tabel 3.1 Fokus Penelitian 37

Tabel 3.2 Informan Penelitian 41

Tabel 3.3 Jadwal Penelitian 46

Tabel 4. 1.Informan Penelitian 53

Tabel 4. 2. Matriks Hasil Penelitian 86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Detail Distribusi Surat 6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... 32
Gambar 4. 1 Lokasi Penelitian 50
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Kanwil Kemenkumham Sumatera Selatan . 52
Gambar 4. 3. Tampilan Sign In SISUMAKER 56
Gambar 4. 4. Alur Pengelolaan Surat Masuk..... 58
Gambar 4. 5. Alur Pengelolaan Surat Keluar 59
Gambar 4. 6. Manual Book SISUMAKER 62
Gambar 4. 7. Menu Arsip Surat..... 67
Gambar 4. 8. Pegawai mendemonstrasikan Penggunaan SISUMAKER..... 73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara lxxxi
Lampiran 2 Pedoman Observasi lxxxiii
Lampiran 3 Pedoman Dokumentasi lxxxiv

DAFTAR SINGKATAN

SISUMAKER	: Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar
Kemenkumham	: Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia
Kanwil	: Kantor Wilayah
UPT	: Unit Pelaksana Teknis
PUSDATIN	: Pusat Data dan Informasi
TAM	: *Technology Acceptance Model*
API	: Application Programming Interface
TIK	: Teknologi Informasi dan Komunikasi
WAN	: Wide Area Network
ICT	:Information and Communication Technology
ELOK	: Elektronik Surat Menyurat Kantor
LAPAS	: Lembaga Pemasyarakatan
RUTAN	: Rumah Tahanan Negara
RUPBASAN	: Rumah Penyimpanan Benda Sitaan Negara
BAPAS	: Balai Pemasyarakatan
RUDENIM	: Rumah Detensi Imigrasi
KANIM	: Kantor Imigrasi
BHP	: Balai Harta Peninggalan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam suatu instansi pemerintahan salah satu bagian pokok kegiatan merupakan surat-menyurat. Surat menyurat tidak hanya dijadikan sebagai alat komunikasi akan tetapi sebagai penunjang fungsi manajerial suatu instansi seperti pemberitahuan intruksi, pengumuman resmi, media pelaporan untuk mengelola suatu konflik, perencanaan maupun pengorganisasian dan sarana evaluasi. Surat berfungsi sebagai media dokumentasi yang sah dalam menyampaikan informasi, instruksi, keputusan, hingga laporan. Menurut pendapat Setiarini dan Lathifah (2019), keberhasilan pengelolaan surat mencerminkan efisiensi suatu organisasi karena surat tidak hanya menjadi alat komunikasi, tetapi juga menjadi bukti autentik yang dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, surat-menyurat memegang peran strategis dalam menciptakan sistem administrasi yang terorganisasi dan terpercaya. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan sistem persuratan yang baik adalah fondasi untuk mendukung keberhasilan manajemen di setiap organisasi. Upaya untuk meningkatkan efektivitas dalam mengelola surat menyurat dapat dioptimalisasikan dengan digitalisasi.

Dalam era digital, transformasi surat-menyurat konvensional ke digital menjadi langkah penting untuk mendukung efektivitas dan efisiensi dalam suatu organisasi. Digitalisasi surat-menyurat memungkinkan organisasi untuk meningkatkan kecepatan pengiriman dan penerimaan dokumen, meminimalkan risiko kehilangan arsip, serta mengurangi biaya operasional yang berkaitan dengan kertas dan pengelolaan manual.

Darmansah et al. (2024) mengungkapkan bahwa sistem surat elektronik yang terintegrasi tidak hanya mempercepat proses komunikasi, tetapi juga memungkinkan pelacakan, pengarsipan, dan pengelolaan dokumen secara lebih sistematis. Selain itu, Lawrence (2010) menekankan bahwa digitalisasi surat-menyurat merupakan bagian tak terpisahkan dari implementasi e-Government, yang bertujuan untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam tata kelola organisasi.

Peran penting surat-menyurat dalam mendukung digitalisasi terletak pada kemampuannya untuk menghubungkan berbagai elemen dalam suatu organisasi, baik manusia, teknologi, maupun proses kerja. Dengan adanya digitalisasi, surat-menyurat dapat menjadi sarana utama untuk mengintegrasikan berbagai aktivitas administrasi dalam satu sistem yang terpadu. Haryono (2010) berpendapat bahwa digitalisasi sistem persuratan mendorong terciptanya birokrasi yang lebih responsif dan adaptif terhadap perubahan zaman. Selain itu, digitalisasi juga memperkuat kemampuan organisasi dalam mengelola informasi secara real-time, yang mendukung pengambilan keputusan yang lebih cepat dan tepat. Oleh karena itu, pengelolaan surat-menyurat yang terintegrasi dengan teknologi digital tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga menjadi landasan penting untuk menghadapi tantangan modern dalam dunia kerja yang semakin dinamis.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa dampak perubahan yang signifikan dalam hal tata kelola pemerintahan, dari yang semula berbasis kertas sekarang menjadi elektronik atau yang dapat dikenal *e-Government*. Bidang kearsipan harus mengembangkan hubungan dengan pendekatan yang lebih luas, salah satunya yaitu dengan mengambil keuntungan dari perkembangan *e-Government* Lawrence (2010). *e-Government* merupakan sarana penggunaan

teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk meningkatkan kinerja, efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggara pemerintahan Haryono (2010). Dalam era digital yang semakin berkembang ini implementasi *e-Government* memiliki peran penting dalam kebutuhan dasar penyelenggaraan pemerintahan. Dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi ini memungkinkan terjadinya perubahan birokrasi yang lebih responsif dan selalu berorientasi pada kepuasan masayarakat.

Sebagai penyalur informasi maupun komunikasi guna pelaksanaan dari *e-Government* adalah dengan menembangkan Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar (SISUMAKER) sebagai implementasi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan. Sebagai salah satu inovasi yang menunjukan upaya digitalisasi layanan pemerintahan SISUMAKER merancang untuk mengoptimalisasikan proses administrasi dan pelayanan publik. SISUMAKER hadir sebagai solusi terintegrasi yang menggabungkan berbagai elemen dalam struktur birokrasi pemerintahan yang menjadikan pertukatran informasi menjadi lebih efisien dan pengambilan keputusan yang lebih akurat dan cepat. Dengan maraknya manfaat keberlangsungan *electronic mail* pemerintah menyokong pengelolaan surat menyurat elektronik di lingkungan pemerintahan dengan menetapkan beberapa peraturan hukum yaitu Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pembangunan *e-Government*, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transkasi elektronik pada pasal 5 ayat (3), Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik pada pasal 7. Dengan Berlandaskan peraturan perundang-undangan tersebut, Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia sebagai salah satu

lembaga pemerintahan Indonesia turut mengimplementasikan pengelolaan surat secara elektronik yaitu Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar (SISUMAKER).

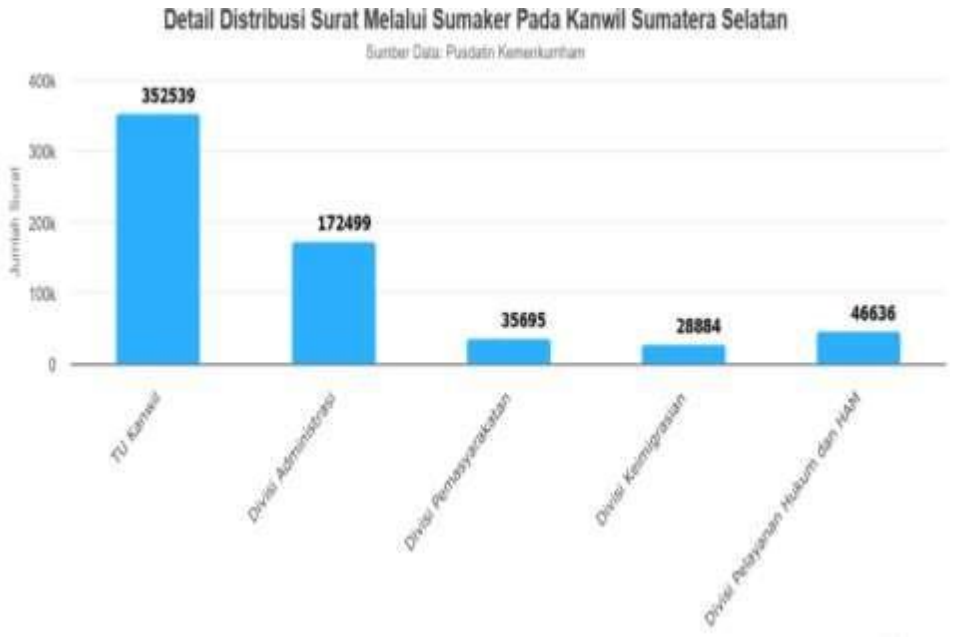
Pada Kantor Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dan seluruh Kantor Wilayah mempunyai permasalahan yang kompleks terkait dengan pengelolaan arsip terutama surat menyurat. Dikutip dari website Kemenkumham yaitu www.kemenkumham.go.id menyatakan bahwa tata kelola persuratan yang masih menggunakan cara manual seringkali menemui berbagai permasalahan antara lain sulitnya menjajaki keberadaan suatu surat, sering terjadi keterlambatan dalam pengiriman surat karena tidak adanya kepastian waktu dalam proses disposisi surat, karena masih menggunakan kertas pada pengelolaan surat masuk maupun surat keluar dan tindaklanjut pengiriman surat tidak berjalan dengan efektif dan efesien. Permasalahan-permasalahan tersebut dapat diatasi dengan adanya pemanfaatan dan penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yaitu dengan melakukan pengembangan terhadap aplikasi SISUMAKER.

Berdasarkan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor: M.HH-01.TI.03.02 Tahun 2018 Bab 1 Tentang Penyelenggaraan Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar (SISUMAKER) di Lingkungan Kemnterian Hukum dan Hak Asasi Manusia menjelaskan bahwa SISUMAKER adalah aplikasi yang dibuat untuk pengelolaan seluruh persuratan di lingkungan Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia. SISUMAKER merupakan sistem data maupun komunikasi yang berintegrasi langsung guna menertibkan kegiatan pengelolaan di bidang kerasipan dan memastikan spefikasi politik mekanisme, interaksi, komunikasi dan informasi melalui teknologi Penggunaan SISUMAKER diharapkan dapat memudahkan pemantauan terhadap keberadaan suatu surat yang kemudian dapat

dijalankan secara efektif dan efisien. Adanya SISUMAKER diharapkan terciptanya sistem informasi dan komunikasi yang terpadu guna meningkatkan kegiatan administrasi dalam bidang kearsipan yang lancar, teratur dan tertib. SISUMAKER sangat berguna dalam memberikan pelayanan kepada pegawai maupun staff maupun pimpinana satuan kerja dalam pengelolaan arsip yang merupakan pokok tata kelola persuratan sebagai aspek penting yang perlu mendapatkan perhatian lebih guna meningkatkan kelancaran pada Kanwil Kemnkumham Sumatera Selatan.

Dalam konteks transformasi digital pemerintahan, Kantor Wilayah Kementrian Hukum dan HAM Sumatera Selatan memainkan peran strategis sebagai salah satu pionir dalam imlementasi *e-Government* di tingkat regional. Sebagai institusi yang bertanggung jawab atas berbagai aspek layanan hukum dan HAM, Kanwil Kemenkumham Sumsel telah menunjukan komitmen yang kuat dalam merangkul solusi digital untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan publik. Berdasarkan keputusan Mentri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Melalui implementasi SISUMAKER instusi ini telah berupaya mentransformasi proses kerja yang konvesional menjadi sistem yang lebih modern dan berintegrasi.

Gambar 1.1. Detail Distribusi Surat



Sumber Data: SISUMAKER Kanwil Kemenkumham Sumatera Selatan, Diakses Pada 11 November 2024

Berdasarkan data detail distribusi surat melalui SISUMAKER pada Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Selatan, jumlah persuratan yang dikelola tiap unit kerja menunjukkan TU Kanwil menangani 352.535 surat, Divisi Administrasi memproses 172.409 surat, Divisi Pemasyarakatan mendistribusikan 35.695 surat, Divisi Keimigrasian mencatat 28.884 surat, sedangkan Divisi Pelayanan Hukum dan HAM mengelola 46.636 surat dalam sistem tersebut. Melihat besarnya jumlah distribusi surat yang dikelola melalui SISUMAKER, dapat dikatakan bahwa sistem ini telah menjadi bagian integral dari administrasi di Kanwil Kemenkumham Sumatera Selatan.

Penelitian sebelumnya oleh Astuti (2021) menyatakan bahwa implementasi sistem informasi persuratan elektronik mampu meningkatkan efisiensi birokrasi dan transparansi dalam pelayanan publik. Hal serupa juga diungkapkan oleh Ramadhan

(2020), yang menyimpulkan bahwa sistem manajemen surat berbasis digital dapat mempercepat alur disposisi serta meminimalkan risiko kehilangan arsip. Sementara itu, studi Lestari dan Nugroho (2022) menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi persuratan digital sangat mendukung prinsip e-government, terutama dalam aspek akuntabilitas dan aksesibilitas data. Namun demikian, dari sejumlah penelitian tersebut, belum ditemukan studi yang secara khusus membahas efektivitas penggunaan SISUMAKER, khususnya dalam konteks implementasinya di Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Selatan. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi efektivitas sistem ini guna memastikan bahwa manfaat yang diberikan benar-benar optimal serta mengidentifikasi potensi pengembangan untuk mendukung implementasi *e-government* yang lebih baik.

Berdasarkan hasil observasi awal teridentifikasi beberapa permasalahan dalam pengimplementasian SISUMAKER ini antaranya tidak semua user atau pegawai dapat memanfaatkan aplikasi SISUMAKER dalam pengurusan surat. Dengan adanya masalah tersebut maka pelaksanaan SISUMAKER belum dapat berjalan dengan efektif sebagaimana yang diharapkan. Untuk itu diperlukan peningkatan dan pemantapan pengelolaan aplikasi SISUMAKER oleh pegawai guna untuk meningkatkan pengelolaan arsip di Kanwil Kemenkumham Sumatera Selatan.

Berdasarkan paparan di atas, penulis tertarik untuk mengetahui lebih jauh dengan mengadakan penelitian yang berjudul **"Efektivitas Penerapan Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar (SISUMAKER) Dalam Mendukung *e-Government* di Kanwil Kementrian Hukum dan HAM Sumatera Selatan".**

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana efektivitas penerapan Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar (SISUMAKER) dalam mendukung *e-Government* di Kanwil Kemenkumham

Sumatera Selatan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dituliskan di atas, tujuan diadakannya penelitian ini untuk menganalisis efektivitas penerapan SISUMAKER dalam mendukung *e-Government* di Kanwil Kemenkumham Sumatera Selatan dan Mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi SISUMAKER di Kanwil Kemenkumham Sumatera Selatan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepatuhan pemerintah daerah dan mengungkap kendala yang menghambat proses pelaporan.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang teknologi informasi dan komunikasi, khususnya yang berkaitan dengan implementasi *e-Government* dan pengelolaan administrasi digital. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi Kanwil Kemenkumham Sumatera Selatan dalam meningkatkan kualitas implementasi SISUMAKER. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi instansi pemerintah lain yang ingin mengadopsi sistem serupa dalam rangka mendukung transformasi digita

DAFTAR PUSTAKA

Bhatnagar, S. (2004). *E-Government: From Vision to Implementation - A Practical Guide With Case Studies*. New Delhi: Sage Publications.

Bougie, S. d. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach.* Haddington: John Willey & Son.

Campbell, J. P. (1970). *Managerial Behavior, Performance, and Effectiveness*. New York: McGraw-Hill.

Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Sage Publications.

Cahyani, K., & Handayani, A. (2023). *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial Efektivitas Pengelolaan Arsip Dengan Menggunakan Aplikasi Sistem Surat Menyurat Elektronik (Sisumur Elok) Di Kantor Sub Bagian Tata Usaha Sekretariat Dprd Provinsi Lampung*. *03*(06), 2024.

Darmansah, T., Lubis, M. B., Hasanah, U., Sembiring, D. F., Ramadhani, P. S., & Lubis, D. M. B. (2024). Transformasi Digital Dalam Manajemen Persuratan Terhadap Perubahan Proses dan Peran Teknologi. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, *1*(11).

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 319–340.

Dian Permana, M. D. (2022). Pengembangan Aplikasi Sistem Surat Masuk Dan Surat Keluar (Sisumaker) Untuk Meningkatkan Kualitas Dan Minat Pengguna Di Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, *48*(1), 91–102. Https://Doi.Org/10.33701/Jipwp.V48i1.2675

Gibson, J. L. (2005). *Organizations: Behavior, Structure, Processes.* New York: McGraw-Hill Higher Education.

Haryono, S. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) di Kota Yogyakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*, *7*(1), 1–14.

Heeks, R. (2002). Information systems and developing countries: Failure, success, and local improvisations. *The Information Society*, *18*(2), 101–112.

Hidayat, A. A. (2006). *Pengantar Kebutuhan Dasar Manusia : Aplikasi Konsep Proses Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.

Indrajit. (2005). *e-Government: Strategi Pembangunan dan Pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.* Jakarta: PT Alex Media Komputerindo.

Indrawijaya, A. (2000). *Pengantar Administrasi Pembangunan.* Bandung: Sinar Baru Algesindo.

Indrawijaya, A. (2000). *Perilaku Organisasi*. Bandung: Sinar Baru.

Isnaini. (2023). *Konsep dan Implementasi e-Government dalam Pelayanan Publik.*

Komang, I.. (2020). Penggunaan Teknologi Informasi Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Denpasar). In *Technology Management And Informatics Research Journals* (Vol. 3, Issue 1).

Lawrence, S. W. (2010). Do we need bigger buckets or better search engines? The challenge of unlimited storage and semantic web search for records management. *Records Management Journal, 20*(2), 172–181.

Mardiasmo. (2002). *Public Sector Accounting.* Yogyakarta: Andi Offiset.

Mahmudi. (2016). *Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah* (3rd ed.). Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.

Nurhayati, T. M., Mazya, M. I., & Rantau, I. I. E-Service Quality Pada Aplikasi Sistem Informasi Surat Masuk Dan Surat Keluar. *Journal Of Social Science Research*.

O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2011). *Management Information System* (10th ed.). New York: McGraw Hill.

Panzardi, R. e. (2022). Studi Tentang Fase Perkembangan e-Government Menurut World Bank.

Rahman Hakim, A. (2024). Pengembangan Aplikasi Pengarsipan Surat Masuk Dan Keluar Untuk Meningkatkan Efisiensi Komunikasi Organisasi Khususnya Pada Puskesmas Kimi. In *Jurnal Teknologi Dan Informatika* (Vol. 2, Issue 1).

Rahmawati, N. T. (2002). *Pengembangan E- Government Melalui Sistem Surat Masuk Dan Surat Keluar (Sisumaker) Di Kementrian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Jawa Timur* (Vol. 2, Issue 01). Www.Kemenkumham.Go.Id

Rizky, A. P. (2023). *Pengelolaan Arsip Elektronik Sistem Surat Masuk Dan Surat Keluar Di Kantor Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Sulawesi Selatan*. Https://Journal.Unismuh.Ac.Id/Index.Php/Kmap/Index

Siagian. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Bumi Aksara.

Siagian. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi).* Jakarta: Bumi Aksara.

Steers. (1985). *Organizational Behavior.* Glenview, Illinois: Scott, Foresman and Company.

Singarimbun, M., & Effendi, S. (1989). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.

Stephen, P. R., & Coulter, M. K. (2010). *Manajemen*. Jakarta: Erlangga.

Tangkilisan, H. (2005). *Manajemen Publik.* Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology acceptance model 3 and a research agenda on interventions. *Decision Sciences, 39*(2), 273–315.