

ANALISIS HAMBATAN VERIFIKASI SURAT PADA PLATFORM APLIKASI E-SURAT BERBASIS WEB DI DINAS SOSIAL KOTA SURABAYA

Fresy Widokarmeilani ¹, Indah Murti ²

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
(fresywk@gmail.com , Endah@untag-sby.ac.id)

ABSTRAK

Dinas Sosial Kota Surabaya memegang peranan penting dalam kesejahteraan sosial masyarakat, mulai dari pendataan, pemberdayaan, perlindungan, hingga penanganan sosial. Artikel ini membahas tugas pokok dan fungsi dinas tersebut, dengan fokus mengelola sistem administrasi digital berbasis surat-menyurat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hambatan verifikasi surat pada platform aplikasi e-surat berbasis web di dinas sosial kota surabaya. Sistem ini dirancang untuk mendukung proses administrasi surat-menyurat secara elektronik di lingkungan pemerintahan, khususnya di Dinas Sosial Kota Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap proses verifikasi surat masuk pada aplikasi e-Surat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan penerapan e-Surat mampu meningkatkan efisiensi dan transparansi administrasi dengan mengurangi penggunaan dokumen fisik, mempercepat proses disposisi, serta mempermudah pelacakan arsip. Namun, masih terdapat kendala seperti gangguan sistem, kesalahan pengiriman, keterlambatan verifikasi, serta kurangnya keterampilan digital sebagian pegawai masih menjadi kendala yang menghambat efektivitas pelayanan publik. Oleh karena itu, disarankan adanya pengoptimalisasi infrastruktur aplikasi, peningkatan pelatihan pegawai, serta penguatan mekanisme monitoring verifikasi e-Surat untuk mendukung tata kelola administrasi yang lebih modern dan responsif.

Kata kunci: E-Surat, verifikasi dokumen, administrasi publik, Dinas Sosial Surabaya.

ABTRACT

The Surabaya City Social Service plays an important role in the social welfare of the community, starting from data collection, empowerment, protection, to social handling. This article discusses the main duties and functions of the agency, focusing on managing a digital administration system based on correspondence. This study aims to analyze the obstacles in verifying letters on the web-based e-letter application at the Surabaya City Social Service. This system is designed to support the electronic correspondence administration process within government, particularly at the Surabaya City Social Service. The research method used is a qualitative descriptive approach with techniques of observation, interviews, and documentation of the incoming letter verification process on the e-Letter application. The research findings indicate that the implementation of e-Letters can enhance the efficiency and transparency of administration by reducing the use of physical documents, accelerating the disposition process, and facilitating the tracking of archives. However, there are still challenges such as system disruptions, delivery errors, delays in verification, and a lack of digital skills among some employees, which hinder the effectiveness of public services. Therefore, it is recommended to optimize application infrastructure, improve employee training, and strengthen the monitoring mechanisms of e-Letter verification to support a more modern and responsive administrative governance.

Keywords: E-Letter, document verification, public administration, Social Service of Surabaya.

PENDAHULUAN

Di zaman modern ini, penggunaan teknologi dalam sebuah sistem administrasi baik pengelolaan swasta hingga tingkat negara merupakan sebuah hal yang lumrah. Berbagai metode baru yang diciptakan dalam fase modernisasi dan globalisasi ini memberikan perubahan yang cukup general dalam pemberdayaan sumber daya manusia yang ada dalam sebuah sistem birokratif. Mulai dari sistem ketenagakerjaan, kontrol produksi, monitoring dan evaluasi, sampai pada titik pratinjau pengambilan keputusan pimpinan. Teknologi yang semakin berkembang saat ini juga memberikan dan menuntut adanya kecepatan dan ketepatan dalam melakukan administrasi baik secara formal maupun informal. Setiap instansi yang ada baik swasta maupun pemerintahan tentunya ingin memberikan pelayanan informasi secara cepat dan tepat menggunakan teknologi informasi. Keberadaan teknologi informasi tentunya dapat memberikan peningkatan nilai dari perusahaan ataupun instansi dan dapat mendukung kerjasama serta mempermudah pekerjaan.

Untuk menghasilkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan siap bersaing di dunia kerja, institusi pendidikan tinggi sangatlah penting. Memberikan pengalaman nyata kepada mahasiswa melalui program magang adalah salah satu cara untuk mencapai tujuan ini. Melalui program ini, mahasiswa dapat menerapkan teori-teori yang telah mereka pelajari di kuliah ke masalah-masalah nyata di tempat kerja dan mendapatkan pemahaman langsung tentang lingkungan kerja. Praktik Kerja Lapangan (PKL) adalah salah satu komponen dari Program Studi Administrasi Publik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Administrasi publik adalah bidang studi yang sangat penting untuk banyak aspek pemerintahan dan organisasi publik. Untuk mendorong pemerintahan yang sukses dan efisien, sebagian besar lembaga pemerintah dan institusi publik memerlukan keterampilan administrasi publik dalam proses kerja mereka, termasuk perencanaan, penilaian, analisis kebijakan, dan manajemen sumber daya. Dinas Sosial Kota Surabaya adalah salah satu instansi yang memerlukan pengalaman dalam administrasi publik. Oleh karena itu, penulis melakukan PKL di Dinas Sosial Kota Surabaya.

Dinas Sosial Kota Surabaya memiliki peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui berbagai program sosial. Dengan adanya sistem E-Surat, Dinas Sosial dapat mempermudah proses administrasi dan komunikasi, sehingga informasi dapat disampaikan secara efisien dan transparan. Aplikasi e-Surat Surabaya ini pertama kali diluncurkan pada tahun 2014 sebagai bagian dari program e-Office yang di rancang oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk mendukung penerapan tata kelola pemerintahan yang berbasis elektronik. Pada awalnya, aplikasi ini dibuat dengan tujuan menggantikan sistem surat-menyurat manual menjadi proses digital, sehingga administrasi dapat berjalan lebih cepat, transparan, dan efisien. Melalui e-Surat, pengiriman dan penerimaan dokumen antar instansi di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya dapat dilakukan secara online tanpa perlu menggunakan kertas dan pengiriman fisik. Selanjutnya pada tahun 2018, aplikasi ini diperbarui agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna dan perkembangan teknologi yang terus berubah dengan versi 1.0. Pembaruan dengan versi 1.0 ini dilakukan karena volume surat elektronik yang harus dikelola pemerintah daerah semakin besar, serta adanya kebutuhan agar sistem dapat diakses dengan mudah melalui perangkat mobile. Dengan pembaruan tersebut, e-Surat tidak hanya berfungsi sebagai media surat-menyurat digital internal Pemkot Surabaya, tetapi juga dirancang agar lebih mudah digunakan, meningkatkan transparansi, dan memperkuat akuntabilitas dalam birokrasi. Setelah update ini, e-Surat menjadi lebih fleksibel terhadap kemajuan teknologi informasi dan mampu memberikan pelayanan administrasi yang lebih cepat, efisien, dan akurat.

Sistem Aplikasi e-Surat yang diterapkan di Dinas Sosial Kota Surabaya merupakan inovasi yang mendukung efisiensi dalam pengelolaan dokumen dan laporan. Melalui platform ini, para instansi dapat mengajukan laporan secara online, mengurangi penggunaan kertas, dan mempercepat proses verifikasi. Hal ini tidak hanya mempermudah instansi dalam menyampaikan laporan, tetapi juga membantu Dinas Sosial dalam mengelola data dan informasi dengan lebih baik. Dengan demikian, Dinas Sosial Kota Surabaya berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi

informasi, yang pada gilirannya akan mendukung program-program sosial yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Taringan & Jumino, 2018).

Sejak diterbitkannya program Surabaya smart city oleh pemerintah kota Surabaya, khususnya wali kota Surabaya dan keluarnya keputusan Peraturan Walikota Nomor 55 Tahun 2021 tentang standar pelayanan kelurahan di lingkungan pemerintah Kota Surabaya, yang juga mengatur pelayanan administrasi surat-menyurat secara elektronik. Tidak hanya itu, Dinas Sosial Kota Surabaya juga telah menerapkan berbagai sistem informasi yang dapat mendukung kinerjanya dalam melayani masyarakat. Salah satu sistem informasi yang saat ini digunakan yaitu E-surat. E-surat merupakan sistem yang mengatur segala jenis kearsipan dan kegiatan surat menyurat yang ada di pemerintahan. Kehadiran E-surat sejalan dengan tujuan inisiatif E-Government, yaitu untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi administrasi (Suartaya et al., 2024).

Penggunaan Aplikasi E-Surat ini merupakan sebuah inovasi yang ada di kalangan pemerintahan demi memangkas birokrasi yang sudah lama ini terjalin didalam pemerintahan yang biasa menggunakan sistem lama yakni disposisi klasik (Qatrunnada et al., 2022). Dimana pegawai yang memiliki kewajiban menerima input tugas harus mendatangi pegawai pemerintahan yang memiliki kekuasaan lebih tinggi untuk mendapatkan surat tugas atau surat jalan. Setelah surat atau disposisi tugas telah diabsahkan, maka pegawai yang menerima tugas tersebut dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas yang didisposisikan. Hal ini terkesan lama karena ada jeda waktu saat menunggu surat tugas yang dikeluarkan dari atasan pada organisasi tersebut, atau harus menunggu persetujuan dari atasan yang mungkin saja memiliki halangan saat jam kerja atau saat dibutuhkan. Maka dari itu, disposisi klasik terkesan kurang efisien dan kurang tepat saat pengaplikasiannya di kalangan pemerintahan karena memakan waktu yang cukup lama dalam menunggu persetujuannya.

Di dalam pemerintahan, sudah bukan hal asing lagi kegiatan seperti Disposisi, serta adanya Desentralisasi kekuasaan. Tujuan awal adanya Desentralisasi adalah efektifitas waktu dan juga efisiensi pekerjaan. Dengan tangan yang tepat, dan juga pendekatan yang tepat pula, suatu perkara akan diselesaikan dengan baik dan cepat. Hal ini merupakan awal mula diciptakan mengapa adanya koordinasi antar divisi produksi, pelayanan, atau sub bagian kerja harus ditekankan. Perlunya ada tingkatan pada kekuasaan baik dalam sisi swasta maupun pelayanan publik yang ada di tingkat pemerintahan. Tingkatan yang dimaksud adalah tingkatan kekuasaan dan juga tanggung jawab yang tertata. Sehingga menghasilkan pola kekuasaan yang tertata dan juga menyesuaikan dengan fokusnya masing-masing. Dengan ini, nantinya akan menimbulkan penyerah terimaan tugas yakni Disposisi. Disposisi sendiri tercipta karena adanya sektor kerja yang berbeda-beda, namun dalam suatu kasus memerlukan koordinasi yang kuat antar sektor kerja. Misal, adanya undangan dinas. Pada umumnya, pihak resepsionis atau Tata Usaha lah yang pertama kali menerima surat tersebut, untuk selanjutnya, Tata Usaha tidak memiliki wewenang untuk menindak lanjuti surat tersebut, hanya atasan lah yang memiliki kekuasaan tersebut. Sehingga, tugas dari isi surat undangan tersebut didisposisikan kepada pihak yang berwenang seperti Kepada Dinas, atau kepala Sekretaris kedinasan (Mochammad Nizar Farhansyah, Heru Irianto, 2023).

Selain itu, adapula Permasalahan yang sering ditemui dalam pengurusan e-Surat meskipun sudah dilakukan pembaharuan pada Tahun 2018 yaitu terjadinya keterlambatan pengiriman, kesalahan penyampaian kepada Satuan kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang dituju berdasarkan kepentingannya, dan Pada saat melakukan verifikasi atau membalas surat, aplikasi tersebut tiba-tiba mengalami gangguan dan keluar secara tersendirinya, sehingga proses tersebut harus mengulang dari awal. Hal ini menyita waktu yang cukup lama terlebih terhadap beberapa pegawai yang kurang handal dalam pembuatan surat – menyurat akan memakan waktu yang lebih lama dalam penyusunan surat laporan keterangan selesai tugas. Oleh karena itu, melalui program magang ini, saya berkesempatan untuk mengamati dan menjalankan Analisis Hambatan Verifikasi Surat Pada Platfrom Aplikasi E-Surat Berbasis Web Di Dinas Sosial Kota Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana penggunaan E-Surat dapat meningkatkan

produktivitas instansi, serta mengidentifikasi tantangan yang mungkin muncul dalam penerapannya. Selain itu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi instansi terkait dalam upaya kegagalan sistem digital untuk mendukung kinerja administrasi yang lebih efisien. Dengan adanya program magang ini, mahasiswa juga diharapkan dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai penerapan informasi teknologi dalam proses administrasi publik.

METODE PELAKSANAAN

Metode penelitian kualitatif didasarkan pada kerangka filosofis postpositivisme dan digunakan untuk menyelidiki sifat-sifat fenomena alam. Penelitian kualitatif deskriptif adalah bertujuan untuk menggambarkan kejadian atau fenomena yang terjadi di lapangan untuk diangkat sebagai situasi atau kondisi yang terjadi di lapangan. Lokus penelitian berlokasi di Dinas Sosial Kota Surabaya. Metode pelaksanaan magang dilakukan dengan beberapa cara, yakni melakukan wawancara secara langsung dengan staf atau pegawai, bagian sekretariat bidang keuangan, umum dan kepegawaian berkaitan dengan tugas pokok fungsi setiap seksi atau bidang untuk mengetahui apa saja yang harus dilakukan ditempat magang. Adapun melalui observasi, yakni dengan melakukan pengamatan secara langsung mengenai kondisi maupun aturan yang berhubungan dengan pelaksanaan pengkoordinasian pelayanan administrasi perumusan kebijakan di bidang pemerintahan untuk selanjutnya, mengetahui sasaran atau tujuan yang harus dilakukan dalam pelaksanaan magang. Selain itu, ada dokumentasi kegiatan di beberapa kegiatan sebagai sebagai wujud dilaksanakannya kegiatan magang.

1. Tahapan Persiapan.

Tahap persiapan dimulai pada awal bulan Mei 2025. Saya dan rekan saya mencari informasi terlebih dahulu seputar Instansi di Dinas Sosial Kota Surabaya yang sedang membuka Formasi Magang Reguler Bersama, kemudian Praktikan mencoba mengunjungi tempat Magang yakni Dinas Sosial Kota Surabaya setelah itu Praktikan mendatangi bagian receptionist dan menanyakan terkait ketersediaan tempat magang. Setelah itu penulis dinyatakan diterima untuk melakukan kegiatan magang, Penulis mulai menyiapkan persyaratan administrasi yang di butuhkan untuk magang yaitu proposal pengajuan magang, KTM, dan surat pengantar magang dari kampus. Setelah berbagai persiapan pada tanggal 27 Mei 2025. Praktikan menerima surat izin pengantar Magang yang telah jadi yang akan telah ditanda tangani oleh Dekan FISIP Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Setelah mendapat surat tersebut maka mahasiswa dapat memasukan dan menghubungi pihak terkait seperti staf kepegawaian atau humas instansi terkait Magang terkait proposal dan surat izin pengantar Magang. Kemudian pada tanggal 14 Juli 2025 praktik magang telah dimulai hingga masa periode magang berakhir selama 30 hari kerja di Dinas Sosial Kota Surabaya.

2. Tahapan Pelaksanaan

Kuliah kerja Magang dilaksanakan di Dinas Sosial Kota Surabaya yang dilaksanakan 30 hari kerja mulai dari tanggal 14 Juli 2025 sampai dengan 22 Agustus 2025. Penulis diberikan tugas pada bidang Sekretariat yang bertugas sebagai kapasitas dalam menghitung daftar pembayaran gaji induk PPPk, memverifikasi surat masuk khususnya dalam aplikasi e-Surat berbasis Web. Verifikasi surat masuk pada aplikasi e-Surat berbasis Web merupakan bagian penting dalam memastikan keaslian dan keabsahan surat tersebut untuk mencegah penyalahgunaan data atau informasi yang terkandung di dalamnya. Kegiatan yang dilakukan penulis adalah untuk membantu memastikan bahwa surat tersebut memang berasal dari sumber yang sah dan belum dimanipulasi. Studi lapangan yang di lakukan meliputi seluruh objek magang di antaranya:

- a) Metode Observasi

Observasi merupakan segala hal yang berkaitan dengan proses penyelidikan untuk mengidentifikasi dan memahami variabel-variabel secara langsung dengan melakukan kegiatan pencatatan, pengamatan, dan lain-lain. Observasi ini dilakukan pada tanggal 25 Mei 2025 yang dilakukan di Dinas Sosial Kota Surabaya tepatnya di Jl. Arief Rahman Hakim No.131-133, Keputih, Kec. Sukolilo, Surabaya, Jawa Timur 60117 dalam melakukan proses observasi ini, penulis melakukan sosialisasi mengenai proses pelaksanaan kegiatan meliputi apa saja yang akan dikerjakan serta dimana penempatan pelaksanaan kegiatan.

b) Metode Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara peneliti mengajukan pengamatan mencatat atau mengajukan pertanyaan secara lisan kepada seseorang (informan atau responden) yakni Ibu Diah selaku bendahara di bidang Sekretariat. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yaitu dengan teknik wawancara mendalam terkait verifikasi surat masuk di aplikasi e-Surat berbasis Web.

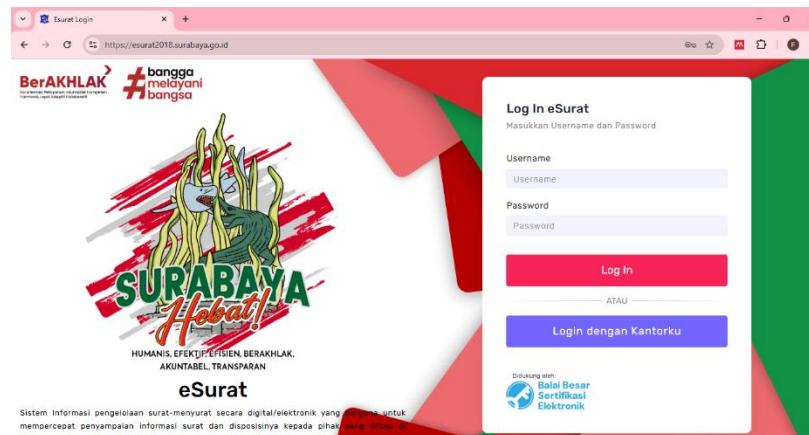
c) Metode Dokumentasi

Kegiatan ini di tunjukan sebagai bukti mengikuti progam magang regular dan laporan mingguan selama pelaksanaan magang mahasiswa. Dokumen ini dapat berupa dokumen pemerintah, hasil penelitian, foto-foto atau gambar, buku harian, rekaman dari sumber infroman atau responden secara langsung di Dinas Sosial Kota Surabaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

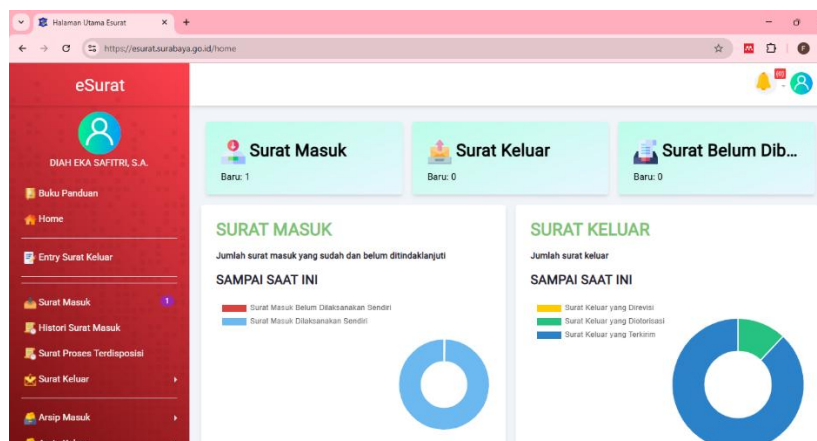
Dinas Sosial Kota Surabaya adalah pelaksana urusan Pemerintah Daerah yang berlokasi di Jl. Arief Rahman Hakim No.131-133, Keputih, Kec. Sukolilo, Surabaya, Jawa Timur 60117. Dinas Sosial Kota Surabaya dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Wali Kota Surabaya melalui Sekretaris Daerah (Sekda). penulis melakukan kegiatan administrasi penuh dalam menginput pesan elektronik yang masuk ke dalam aplikasi e-Surat dan melakukan pengecekan pesan elektronik tersebut. Pesan elektronik yang diinput dalam aplikasi e-Surat yaitu pesan dari semua Pemerintah Kota Surabaya. Data yang diunggah perlu disusun secara teratur dan dalam membalas surat harus dilakukan dengan teliti sesuai dengan informasi dari pihak yang bersangkutan. Dalam pembahasan mengenai verifikasi e-Surat pada surat elektronik, bahwa sistem e-Surat ini memberikan keuntungan dalam hal efisiensi dan penghematan waktu. Jadi, para instansi tidak perlu lagi mencetak dan mengirim surat secara fisik, serta pengelolaan arsip surat secara manual. Pada pelaksanaan magang, penulis turut membantu proses administrasi lainnya, seperti menyusun laporan bulanan, melakukan pengecekan ulang terhadap dokumen yang telah diinput, serta memastikan bahwa setiap data yang masuk sesuai dengan standar instansi. Namun, fokus utama kegiatan magang adalah melakukan verifikasi surat pada platform aplikasi e-surat berbasis web, yaitu memastikan setiap surat yang masuk maupun keluar telah sesuai dengan ketentuan instansi, lengkap datanya, serta tercatat dengan benar dalam sistem. Proses verifikasi ini meliputi pengecekan keaslian surat, kesesuaian format, validasi mendata seperti nomor surat, tanggal, dan asal surat, hingga memastikan surat dapat langsung digunakan untuk disposisi atau tindak lanjut oleh bagian terkait.

Dalam praktik magang, mahasiswa juga diberikan tugas untuk membantu staf dalam pengecekan arsip berkas SP2D Tahun 2025, menyusun berkas dokumen pada Nota Pencairan Dana (NPD), dan menghitung daftar pembayaran gaji induk PPPK Dinas Sosial Tahun 2025. Dengan adanya website pengelolaan surat pada aplikasi e-Surat seperti surat masuk, surat keluar, disposisi, pengarsipan, pelacakan status e-Surat. Jadi website ini sangat membantu dalam pengolahan dokumen SPJ (Surat PertanggungJawaban) seperti meningkatnya efisiensi kerja dan menjaga keamanan data sehingga proses administrasi menjadi lebih cepat. Berikut merupakan proses alur dalam memberikan balasan e-Surat:



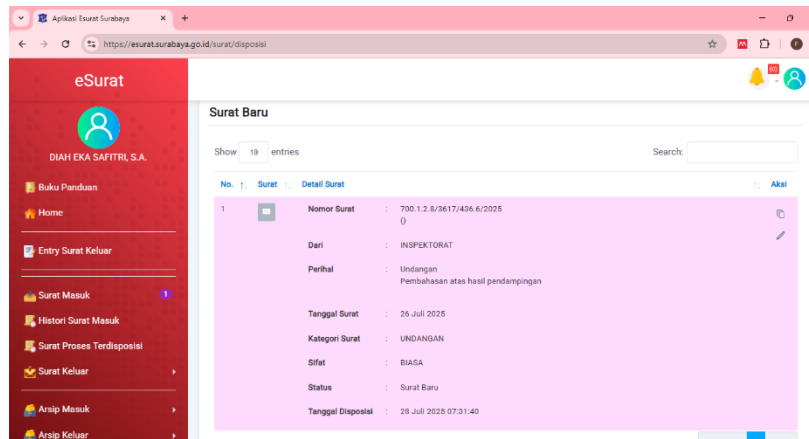
1. Halaman login e-Surat

Gambar pertama menampilkan halaman login aplikasi e-Surat Surabaya. Untuk masuk ke sistem, pengguna perlu membuka alamat situs <https://esurat.surabaya.go.id/login> melalui browser. Pada halaman ini tersedia kolom Username dan Password yang harus diisi sesuai akun pengguna. Setelah itu, pengguna dapat menekan tombol Login atau memilih opsi Login dengan Kantorku untuk masuk menggunakan akun kantor.



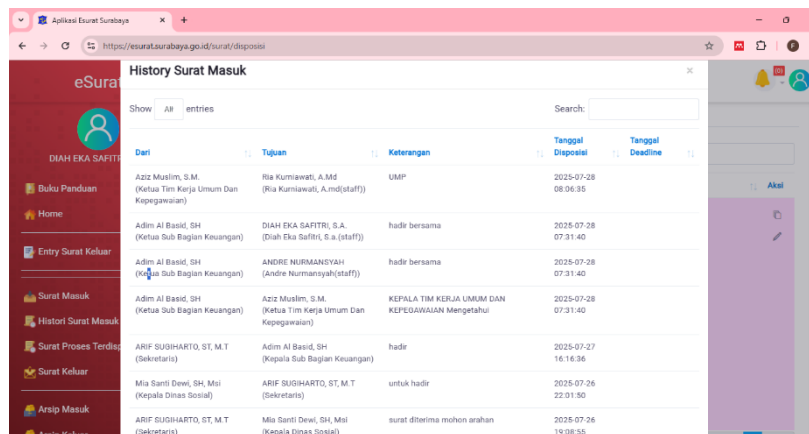
2. Tampilan Halaman Utama

Setelah berhasil login, gambar kedua menunjukkan halaman utama. Di bagian kiri layar terdapat menu navigasi seperti Buku Panduan, Home, Entry Surat Keluar, Surat Masuk, Histori Surat Masuk, Surat Proses Terdisposisi, Surat Keluar, Arsip Masuk, dan Arsip Keluar. Pada bagian tengah, ditampilkan ringkasan jumlah surat yang sedang dikelola, yaitu Surat Masuk, Surat Keluar, dan Surat Belum Dibaca, lengkap dengan grafik status surat masuk maupun surat keluar.



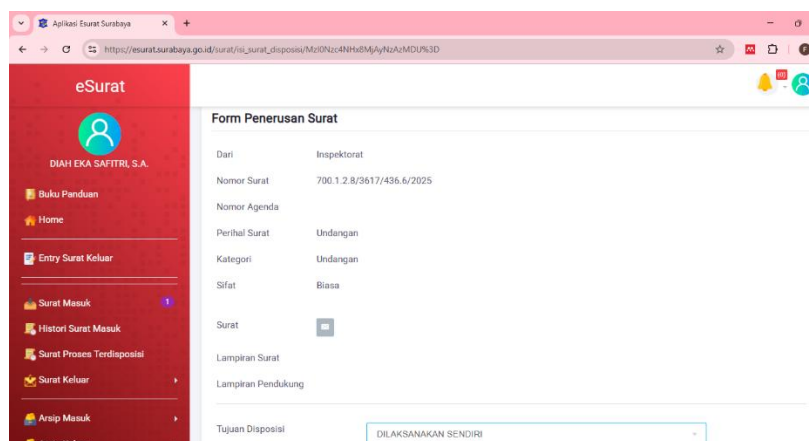
3. Menu Surat Masuk

Gambar ketiga memperlihatkan halaman Surat Masuk. Pada tampilan ini, pengguna dapat melihat daftar surat baru yang masuk ke sistem. Jika belum ada data, tabel akan kosong. Di sini tersedia kolom nomor, jenis surat, detail surat, serta aksi yang bisa dilakukan untuk menindaklanjuti surat tersebut.



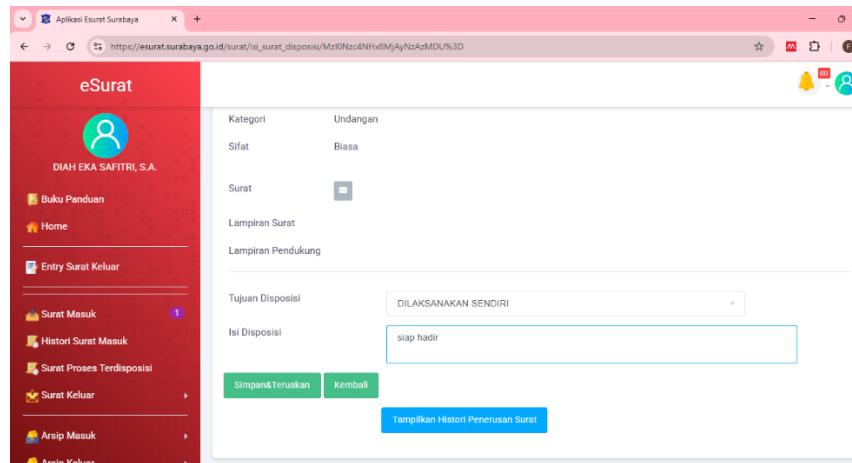
4. History Surat Masuk

Gambar keempat pilih menu Histori Surat Masuk. Halaman ini berisi riwayat disposisi surat yang telah diproses. Informasi yang tercatat meliputi nama pengirim disposisi, tujuan, keterangan, tanggal disposisi, hingga tenggat waktu (deadline). Fitur ini memudahkan pengguna untuk melacak alur surat yang pernah diteruskan.



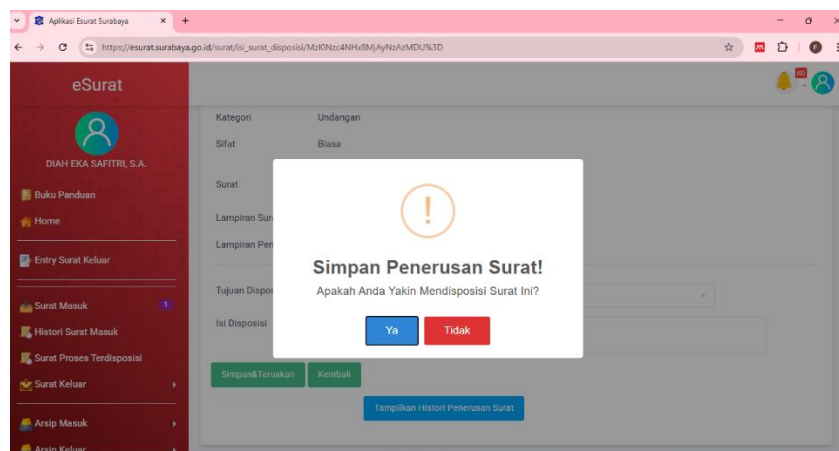
5. Form Penerusan Surat Masuk (Disposisi)

Pada gambar kelima terlihat tampilan form penerusan surat. Data surat seperti pengirim, nomor surat, perihal, kategori, dan sifat akan otomatis terisi. Pengguna perlu memilih Tujuan Disposisi, misalnya “Dilaksanakan Sendiri”.



6. Mengisi Instruksi Disposisi

Gambar keenam menunjukkan pengguna menambahkan instruksi pada kolom Isi Disposisi, contohnya “siap hadir”. Setelah itu, pengguna bisa menekan tombol Simpan & Teruskan untuk melanjutkan proses penerusan surat.



7. Konfirmasi Disposisi Surat

Gambar terakhir memperlihatkan jendela pop-up konfirmasi disposisi. Sistem akan menanyakan: “Apakah Anda Yakin Mendisposisi Surat Ini?”. Jika pengguna sudah yakin, maka klik tombol Ya, namun jika masih ingin membatalkan, dapat memilih tombol Tidak.

Berdasarkan pelaksanaan magang di Dinas Sosial Kota Surabaya, khususnya di Bidang Sekretariat, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan mengenai verifikasi e-Surat pada surat elektronik, bahwa sistem e-surat ini memberikan keuntungan dalam hal efisiensi dan penghematan waktu. Jadi, para instansi tidak perlu lagi mencetak dan mengirim surat secara fisik, serta pengelolaan arsip surat secara manual. Pada pelaksanaan magang, penulis turut membantu proses administrasi lainnya, seperti menyusun laporan

bulanan, melakukan pengecekan ulang terhadap dokumen yang telah diinput, serta memastikan bahwa setiap data yang masuk sesuai dengan standar instansi. Selain memberikan pengalaman kerja nyata, kegiatan ini juga memperkuat pemahaman mahasiswa tentang pentingnya sistem informasi dalam tata kelola administrasi pemerintahan yang akuntabel dan transparan, serta memperlihatkan bagaimana digitalisasi menjadi solusi strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang modern dan responsif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pelaksanaan magang di Dinas Sosial Kota Surabaya, khususnya pada bidang Sekretariat, menunjukkan bahwa penerapan aplikasi e-Surat berperan penting dalam mendukung kelancaran administrasi surat-menyurat secara elektronik. Sistem ini mampu mempercepat proses verifikasi dokumen, mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik, serta meningkatkan ketertiban arsip. Namun, masih terdapat hambatan yang bersifat teknis maupun non-teknis, seperti gangguan sistem yang mengakibatkan pengulangan proses verifikasi, ketidaksesuaian penyampaian surat kepada SKPD terkait, serta keterlambatan dalam pengiriman dokumen akibat kurangnya keterampilan digital sebagian pegawai. Hambatan-hambatan tersebut memengaruhi efektivitas pelayanan publik yang diharapkan dapat berjalan lebih efisien, transparan, dan tepat sasaran.

Saran

Berdasarkan hasil magang yang telah dilakukan di Dinas Sosial Kota Surabaya, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan guna meningkatkan efektivitas proses administrasi serta pengalaman magang bagi mahasiswa di masa mendatang:

1. Optimalisasi Sistem dan Infrastruktur Digital Dinas Sosial, perlu melakukan pemeliharaan berkala dan peningkatan kapasitas server aplikasi E-Surat agar dapat meminimalkan gangguan teknis yang kerap terjadi saat proses verifikasi berlangsung.
2. Peningkatan Kompetensi Pegawai iperlukan pelatihan rutin yang bersifat teknis maupun praktis untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan aplikasi E-Surat, khususnya pada aspek verifikasi dokumen dan pengarsipan elektronik.
3. Penguatan Mekanisme Monitoring Verifikasi membuat sistem pemantauan internal berbasis notifikasi otomatis dapat mengurangi risiko keterlambatan pengiriman maupun kesalahan disposisi surat.

DAFTAR PUSTAKA

- E-Surat Surabaya. (2018). *E-Surat*. <https://esurat.surabaya.go.id/login>
- Mochammad Nizar Farhansyah, Heru Irianto, A. F. (2023). *IMPLEMENTASI APLIKASI E-SURAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA*. 9(1), 41–48.
- Qatrunnada, D., Utomo, R., & Putri, S. (2022). Inovasi Sistem Digital Pada Tata Kelola Kota Surabaya Dalam Mencapai Pertumbuhan Kota Good Governance. *Jurnal Pengembangan Kota*, 10(2), 189–199. <https://doi.org/10.14710/jpk.10.2.189-199>
- Suartaya, M., Putu Krisna Juliharta, I. G., & Agus Swastika, I. P. (2024). Analisis Penggunaan E-Surat Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Klungkung Menggunakan Metode Pieces. *Simtek : Jurnal Sistem Informasi Dan Teknik Komputer*, 9(2), 121–128. <https://doi.org/10.51876/simtek.v9i2.400>
- Taringan, A. D. L., & Jumino. (2018). Pemanfaatan Aplikasi E-Surat Dalam Mendukung Pengelolaan Arsip Dinamis Aktif Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 7(3), 71–80.