

**PENANGANAN SURAT MASUK DAN KELUAR BERBASIS**

**DIGITAL MENGGUNAKAN APLIKASI E-SURAT**

**DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP**

**KABUPATEN GIANYAR - BALI**



**Oleh**

**Ni Wayan Eva Lia Putri**

**NIM 2215713058**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2025**

**PENANGANAN SURAT MASUK DAN KELUAR BERBASIS**

**DIGITAL MENGGUNAKAN APLIKASI E-SURAT**

**DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP**

**KABUPATEN GIANYAR - BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**Ni Wayan Eva Lia Putri**

**NIM 2215713058**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2025**

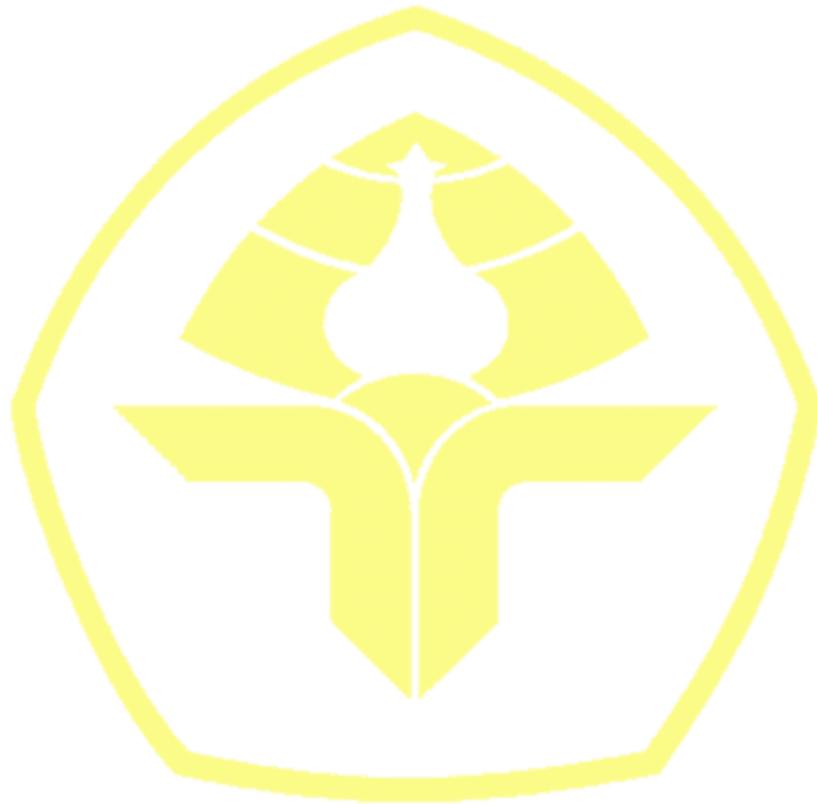
## DAFTAR ISI

<b>PRAKATA</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Metode Penelitian.....	9
1. Lokasi Penelitian.....	9
2. Objek Penelitian.....	9
3. Data Penelitian.....	9
4. Teknik Analisis Data.....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>14</b>
A. Pengertian Administrasi.....	14
B. Pengertian Penanganan.....	15
C. Surat.....	16
1. Pengertian Surat.....	17
2. Fungsi Surat.....	18

3.	Jenis-jenis Surat .....	19
D.	Pengertian Flowchart .....	20
E.	Prosedur Penangan Surat Masuk dan Keluar.....	26
F.	Dokumen Digital atau Elektronik.....	28
1)	Pengertian dokumen digital .....	31
2)	Manfaat dalam penggunaan teknologi bagi instansi .....	32
G.	Prosedur Penanganan Surat Masuk dan Keluar .....	34
<b>BAB III</b>	<b>GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
A.	Sejarah Perusahaan .....	39
B.	Bidang Usaha .....	41
C.	Struktur Organisasi & Uraian Jabatan .....	43
1.	Struktur Organisasi .....	43
2.	Uraian Jabatan .....	46
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
A.	Kebijakan Perusahaan / instansi.....	54
1.	Flowchart Surat Masuk Berbasis Digital Pada DLH.....	56
2.	Flowchart Surat Keluar Berbasis Digital Pada DLH .....	59
B.	Analisis dan Interpretasi Data .....	61
1.	Penanganan Surat Masuk Dan Surat Keluar Secara Teori .....	61
2.	Penanganan Surat Masuk Dan Surat Keluar Berbasis Digital ....	66

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Simbol Flowchart.....	23
----------------------------------	----



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

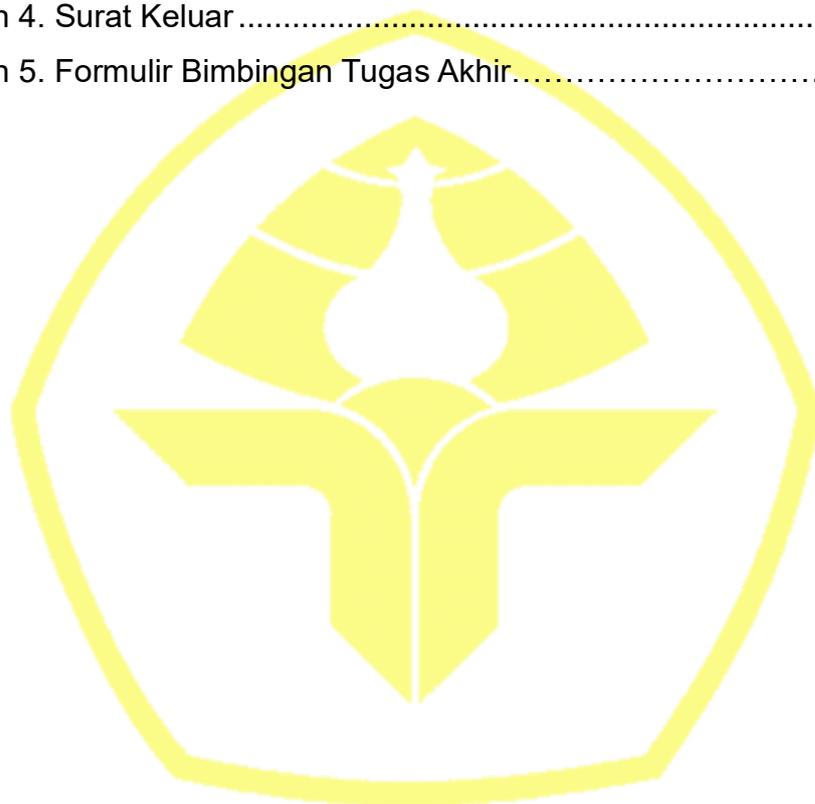
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Flowchart Surat Masuk Berbasis Digital.....	35
Gambar 2. 2 Flowchart Penanganan Surat Keluar .....	37
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Dinas Lingkungan Hidup .....	45
Gambar 3. 2 Bagan Susunan Jabatan Bagian Sekretariat .....	46
Gambar 4. 1 Flowchart Surat Masuk .....	56
Gambar 4. 2 Flowchart Surat Keluar.....	59
Gambar 4. 3 Tampilan Login Aplikasi E-Surat Digital.....	68
Gambar 4. 4 Dasbord Aplikasi E-Surat Digital .....	68
Gambar 4. 5Tampilan Surat Masuk E-Surat Digital .....	69
Gambar 4. 6 Draf Surat Keluar .....	72
Gambar 4. 7 Pengetikan Surat Keluar .....	73
Gambar 4. 8 Pemberian tanda tangan dan cap pada surat .....	74
Gambar 4. 9 Tampilan Surat Keluar.....	75

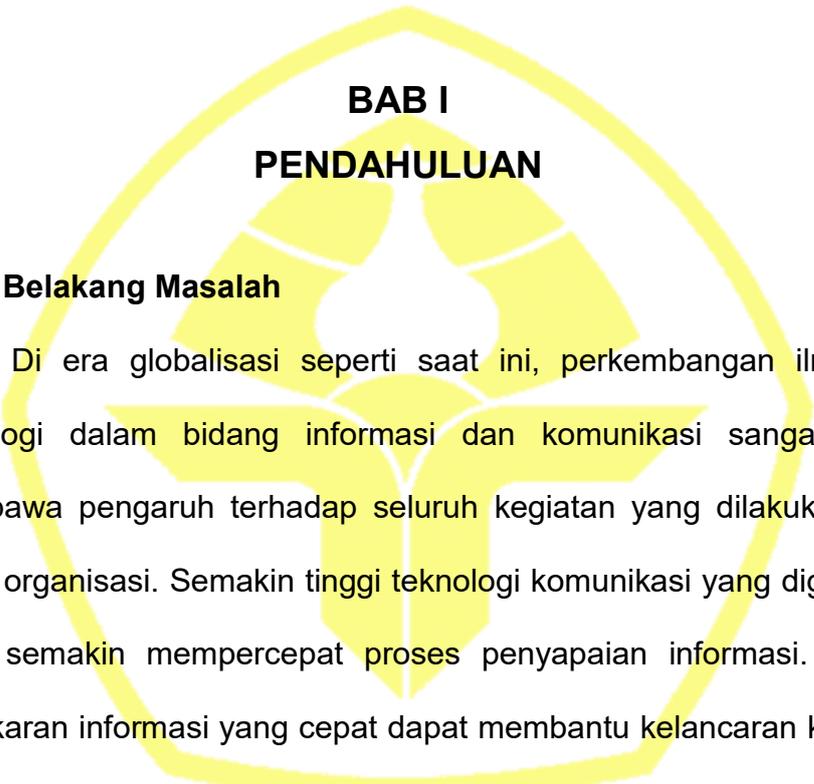
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara .....	907
Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara .....	918
Lampiran 3. Surat Masuk .....	89
Lampiran 4. Surat Keluar .....	90
Lampiran 5. Formulir Bimbingan Tugas Akhir .....	91



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Di era globalisasi seperti saat ini, perkembangan ilmu dan teknologi dalam bidang informasi dan komunikasi sangat pesat membawa pengaruh terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi. Semakin tinggi teknologi komunikasi yang digunakan akan semakin mempercepat proses penyapaian informasi. Proses pertukaran informasi yang cepat dapat membantu kelancaran kegiatan administrasi dalam suatu organisasi baik swasta maupun pemerintah, khususnya kegiatan administrasi yang berkaitan dengan aktivitas korespondensi.

Secara umum salah satu tujuan organisasi adalah mampu berkembang, maka organisasi sebagai satu sistem kerja yang terbentuk dari berbagai ragam aktivitas harus saling bekerja sama untuk mewujudkan tujuan yang ingin dicapai. Untuk mencapai tersebut setiap

organisasi tidak lepas dari kegiatan administrasi. Dan untuk memberikan pelayanan kepada unit-unit di dalam organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditentukan

Perkembangan teknologi yang semakin maju dan canggih juga memerlukan sumber daya manusia yang mampu mengoperasikan teknologi tersebut agar dapat digunakan sesuai dengan fungsinya. Begitu pula dalam sebuah instansi yang saat ini mencari dan memerlukan sumber daya manusia berkualitas dan professional untuk menghadapi persaingan yang ada saat ini.

Seiring dengan kemajuan teknologi saat ini akan dituntut menghadapi persaingan yang kompetitif di berbagai bidang baik industri, perdagangan, hingga pemerintah. Salah satu antisipasi untuk menjawab era globalisasi dan persaingan yang semakin komperatif adalah melalui pengembangan sumber daya manusia yang lebih terampil dalam meningkatkan keahliannya. Di samping itu suatu lembaga baik swasta maupun pemerintah dalam melalukan kegiatannya tidak terlepas dari kegiatan surat-menyurat, karena surat mempunyai fungsi dan peranan penting dalam sarana pencapaian tujuan dari intansi yang bersangkutan.

Suatu organisasi atau lembaga yang memiliki banyak aktivitas sering digunakan pada persoalan-persoalan administrasi khususnya dalam bidang surat-menyurat atau korespondens. Persoalan-persoalan

yang sering terjadi antara lain, keamanan surat kurang terjamin, pengurusan surat memakan waktu yang lama, penanganan pengurusan surat kurang jelas dan sebagainya.

Penanganan surat sangat diperlukan di dalam organisasi sebagai sumber data atau informasi yang bermanfaat untuk kemajuan organisasi tersebut. Surat sebagai sarana komunikasi tertulis yang dapat menunjang tercapainya tujuan organisasi. Peranan surat tersebut penting dalam suatu organisasi, salah satunya adalah melakukan kegiatan pengurusan surat baik surat masuk maupun surat keluar yang merupakan masalah utama di dalam menjaga keutuhan informasi yang pada suatu saat akan dibutuhkan oleh suatu perusahaan atau organisasi.

Penanganan surat harus dilakukan secara praktis dan efisien sehingga surat-surat yang masuk dapat tersusun secara rapi tanpa menghabiskan banyak waktu dan akan mempermudah pencarian kembali surat masuk tersebut. Surat yang menumpuk dan tidak tertata akan mengganggu kegiatan organisasi tersebut. Selain itu surat yang tidak ditangani dengan baik akan tercecer, rusak atau bahkan hilang. Penanganan surat merupakan tugas dan tanggung jawab dari unit tata usaha atau secretariat sehingga pegawai atau petugas lain kurang peduli terhadap penanganan surat tersebut.

Dalam menjalankan kegiatannya suatu organisasi tidak akan pernah terlepas dari kegiatan administrasi, baik dalam hal keuangan, bidang kepegawaian, ataupun pada bidang lainnya, dimana administrasi merupakan penggerak dalam pengambilan suatu keputusan di dalam sebuah organisasi. Selain itu, administrasi juga berperan penting dalam mengevaluasi kegiatan usaha bahkan dapat mengetahui sehat atau tidaknya organisasi yang sedang dijalankan. Seperti yang dikemukakan oleh Haryadi (dalam jurnal Herlina, 2016;), administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih, yang didasarkan pada rasional tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Dinas Lingkungan Hidup memiliki 2 (dua) Substansi dalam melaksanakan kegiatan yakni Sub. Bagian Umum dan Sub Bagian Perencanaan Keuangan seksi yang membantu melancarkan kegiatan yang adalah Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian merupakan bagian yang mengelola urusan administrasi termasuk penanganan surat masuk dan surat keluar. Proses penanganan surat masuk di bagian umum dan kepegawaian ini masih menggunakan sistem manual, Web Srikandi dan E-surat. Pelaksanaan penanganan surat masuk dan surat keluar pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gianyar meliputi penerimaan surat, penyortiran, pencatatan, pengarahannya, penyampaian, hingga penyimpanan.

Selama melaksanakan praktik kerja lapangan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gianyar pada bagian Umum dan Kepegawaian, ditemukan suatu masalah dalam penanganan surat masuk dan surat keluar yaitu berkaitan dengan sumber daya manusia yang belum mampu menangani surat masuk dan surat keluar dengan baik melalui aplikasi surat digital, dan beberapa kali surat sulit ditemukan atau bahkan hilang, oleh karena itu diperlukan adanya pemahaman mengenai bagaimana penanganan surat masuk dan surat keluar berbasis digital dengan baik, untuk mengurangi kemungkinan terjadinya masalah-masalah dalam penanganan menggunakan aplikasi e-surat.

Sebagai pembanding, terdapat beberapa penelitian serupa mengenai digitalisasi pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Fakhroh dan Ashari (2024) dalam penelitiannya di MTs Almaarif 02 Singosari menunjukkan bahwa penerapan aplikasi pencatatan surat masuk dan surat keluar berbasis digital berhasil meningkatkan efisiensi dan efektivitas administrasi, mengatasi permasalahan pada sistem manual yang selama ini digunakan. Penelitian lain oleh Indriani dan Hidayat (2024) mengenai implementasi sistem e-surat keluar berbasis web di Kecamatan Sukolilo Surabaya juga membuktikan bahwa penggunaan e-surat mempercepat proses pengarsipan, menghemat biaya, serta meningkatkan kinerja pegawai meskipun masih terdapat kendala dalam koneksi jaringan internet. Sementara itu, Nurfauzi (2024) dalam inovasi aplikasi *SISUMAKER* di Pemerintah Kabupaten

Majalengka mengungkapkan bahwa kendala utama dalam digitalisasi surat adalah kurangnya sumber daya manusia yang memiliki kompetensi teknologi informasi serta keterbatasan infrastruktur teknologi di berbagai instansi pemerintah. Dengan memperhatikan hasil penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan surat berbasis digital tidak hanya memberikan kemudahan dalam administrasi surat-menyurat, tetapi juga menuntut kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi yang memadai.

Perlu ditegaskan bahwa penggunaan Aplikasi E-Surat yang menjadi fokus dalam penelitian ini memiliki batasan wilayah, yakni hanya dapat digunakan di lingkungan pemerintahan Kabupaten Gianyar. Keterbatasan ini perlu dibahas dalam latar belakang karena memengaruhi ruang lingkup implementasi sistem dan efektivitas pengelolaan administrasi surat berbasis digital. Pemahaman terhadap batasan wilayah ini juga penting untuk menghindari kesalahan dalam menilai potensi dan tantangan penggunaan Aplikasi E-Surat secara lebih luas.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka pada kesempatan kali ini penulis tertarik untuk mengangkat judul mengenai “Penanganan Surat Masuk Dan Keluar Berbasis Digital Menggunakan Aplikasi E-Surat Di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gianyar”

## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka yang menjadi pokok masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penanganan surat masuk dan surat keluar berbasis digital menggunakan aplikasi e-surat pada Dinas Lingkungan hidup Kabupaten Gianyar.
2. Apa saja yang menjadi kendala dalam penanganan surat masuk dan surat keluar berbasis digital menggunakan aplikasi e-surat pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gianyar.

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok masalah di atas maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui penanganan surat masuk dan surat keluar berbasis digital menggunakan aplikasi e-surat pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gianyar
2. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi kendala penanganan surat masuk dan surat keluar berbasis digital menggunakan aplikasi e-surat pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gianyar.

## **D. Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini manfaat yang diharapkan adalah :

1. Bagi Mahasiswa
  - a. Sebagai salah satu yang harus dipenuhi menyelesaikan program studi Diploma III pada Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.
  - b. Sebagai kesempatan belajar secara langsung mengenai bagaimana prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar berbasis digital serta mengetahui bagaimana cara bekerja dalam sebuah tim dan memahami kesulitan-kesulitan yang harus dihadapi dalam dunia kerja.
2. Bagi Instansi
  - a. Sebagai referensi tambahan dalam melakukan penanganan terhadap surat masuk dan surat keluar berbasis digital serta dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menangani surat, sehingga penanganannya dapat lebih efisien.
  - b. Sebagai salah satu acuan dalam melakukan pembenahan terhadap masalah-masalah yang timbul dalam penanganan surat masuk dan surat keluar berbasis digital.
3. Bagi Politeknik Negeri Bali
  - a. Sebagai bahan referensi untuk mahasiswa Politeknik Negeri Bali dalam menyusun Tugas Akhir
  - b. Sebagai masukan untuk mengetahui perbedaan Antara teori di bangku perkuliahan dengan kenyataan dunia kerja.

## E. Metode Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana suatu penelitian dilakukan untuk mendapatkan data yang berasal dari responden Penelitian ini dilakukan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gianyar yang berlokasi di Jl. Astina Sel., Gianyar, Kec. Gianyar, Kabupaten Gianyar, Bali.

### 2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah topic permasalahan yang akan dikaji dalam suatu penelitian dalam hal ini penulis ingin melakukan penelitian tentang Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar Berbasis Digital pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gianyar.

### 3. Data Penelitian

#### a. Jenis Data Penelitian

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kualitatif deskriptif.

Menurut Bogdan dan Biklen dalam Sugiyono (2020:7) metode

Penelitian Kualitatif deskriptif adalah “pengumpulan data yang berbentuk kata kata atau gambar-gambar, sehingga tidak

menekan pada angka”. Dengan kebijakan-kebijakan dari Dinas

Lingkungan Hidup Kabupaten Gianyar yang berkaitan langsung

dengan Penangan surat masuk dan keluar berbasis digital

menggunakan aplikasi e-surat.

## b. Sumber Data

Menurut sugiyono (2015;137), sumber data penelitian dibedakan menjadi dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder, maka dalam penelitian ini data terbagi menjadi dua jenis yaitu;

### 1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari tempat dimana penelitian dilaksanakan atau instansi yang terkait yaitu, Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gianyar, seperti observasi dan wawancara yang berhubungan dengan penelitian ini.

### 2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau dari sumber kedua. Data yang diperoleh dari buku-buku atau media lain yang berhubungan dengan masalah yang akan di bahas, informasi yang di dapat dari internet ataupun membaca buku-buku yang terkait di perpustakaan.

## c. Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

- 1) Observasi merupakan suatu pengamatan yang dilakukan secara langsung ke objek penelitian, untuk mengamati dari

dekat kegiatan yang dilakukan, sehingga mampu memisahkan antara yang diperlukan. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2017;203), observasi merupakan teknik pengumpulan langsung pada objek kajian. Penulis menggunakan pengumpulan data observasi pada praktik kerja lapangan yang dilaksanakan dari tanggal 1 Agustus 2024 di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gianyar. Penulis juga melakukan beberapa kegiatan administrasi yang nantinya akan dijadikan sebagai sumber data dalam penelitian tersebut.

## 2) Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan melalui komunikasi verbal antara pewawancara dan narasumber secara langsung. Menurut Maulana dan Widiastuti (2021), wawancara adalah proses tanya jawab yang dilakukan secara lisan antara dua pihak atau lebih dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang relevan sesuai kebutuhan penelitian atau pengumpulan data.

Sesuai dengan pernyataan di atas, maka dalam metode ini peneliti melakukan tatap muka secara langsung dengan responden, untuk mendapatkan informasi secara lisan mengenai data yang diperlukan, untuk menjelaskan masalah peneliti, dalam penelitian ini, yang menjadi narasumber atau

responden, adalah Pegawai bagian Kesekretariatan saya melakukan wawancara dengan 1 orang yaitu dengan Kasubag Umum dari Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gianyar, yang dimana bertugas memberikan Pembinaan dan Pengawasan terkait penanganan surat maupun arsip, baik secara manual ataupun digital.

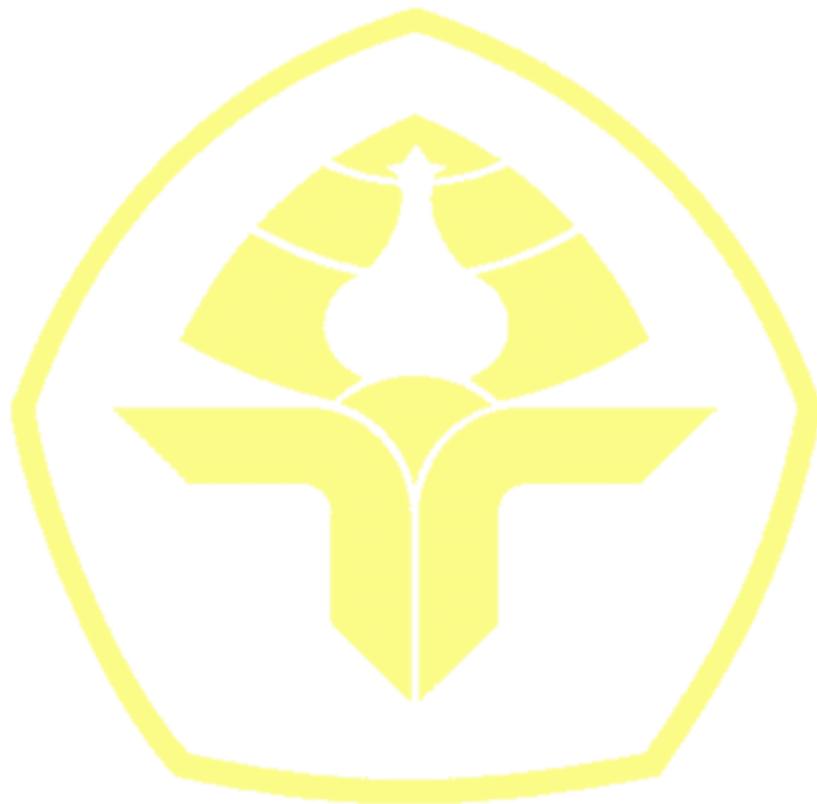
### 3) Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiono (2015;329), dokumentasi adalah suatu cara untuk memperoleh data dalam bentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang. Dokumentasi ini digunakan untuk mendukung penelitian agar hasilnya lebih kredibel. Dokumen dapat berupa catatan peristiwa yang sudah berlalu, seperti buku, arsip, dokumen, tulisan angka, dan gambar. Dokumentasi sering digunakan sebagai pelengkap metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Maka dari itu penulis juga meminta beberapa dokumen-dokumen pendukung untuk didokumentasikan seperti proses scan dari Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gianyar khususnya pada bagian Umum dan Kepegawaian.

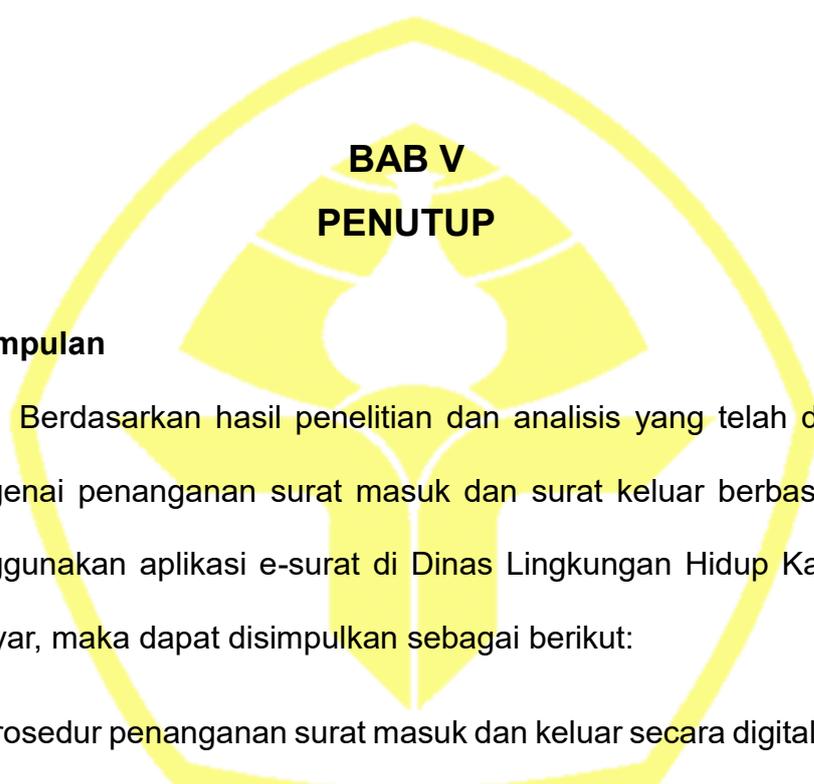
### 4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dipakai dalam penyusunan laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis data kualitatif yang diperoleh

penulis menggunakan teknik deskriptif. Teknik Analisis Deskriptif yang digunakan dengan memaparkan data dan informasi secara lengkap yang didapat selama melakukan kegiatan praktik kerja lapangan di Dinas Lingkungan Hidup, Kabupaten Gianyar



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan mengenai penanganan surat masuk dan surat keluar berbasis digital menggunakan aplikasi e-surat di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gianyar, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Prosedur penanganan surat masuk dan keluar secara digital di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gianyar telah diterapkan melalui aplikasi e-surat. Proses ini mencakup penerimaan, pencatatan, disposisi, hingga penyimpanan surat. Meskipun demikian, sebagian proses masih dilakukan secara manual, seperti pencetakan surat dan pemberian tanda tangan fisik. Penerapan aplikasi e-surat

terbukti meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan surat. Petugas dapat lebih mudah mendistribusikan surat, pimpinan dapat memberikan disposisi secara cepat, dan pencarian arsip surat menjadi lebih praktis.

2. Kendala yang dihadapi dalam implementasi sistem ini adalah keterbatasan sumber daya manusia yang belum sepenuhnya menguasai teknologi informasi serta kurangnya pelatihan penggunaan aplikasi secara menyeluruh. Selain itu, proses Digitalisasi belum sepenuhnya terintegrasi karena beberapa bagian dari prosedur masih dilakukan secara konvensional. Penggunaan aplikasi e-surat sangat bergantung pada koneksi internet dan server yang stabil. Gangguan koneksi internet atau downtime server terkadang menghambat akses aplikasi, yang berdampak pada keterlambatan disposisi, pengiriman, maupun penerimaan surat digital.

## **B. Saran**

1. Untuk Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gianyar:
  - a. Mengoptimalkan penggunaan aplikasi e-surat dengan memperluas integrasi digital pada seluruh tahapan penanganan surat, termasuk penerapan tanda tangan digital dan penyimpanan arsip berbasis cloud agar seluruh proses lebih efisien dan ramah lingkungan.

- b. Menyelenggarakan pelatihan berkala kepada seluruh pegawai, khususnya yang menangani administrasi surat-menyurat, guna meningkatkan pemahaman, keterampilan, serta kesiapan dalam penggunaan aplikasi e-surat.
  - c. Meningkatkan infrastruktur teknologi, seperti memperkuat koneksi internet, menyediakan server cadangan (backup server), dan melakukan pemeliharaan sistem secara berkala agar aplikasi e-surat dapat berjalan lancar tanpa hambatan teknis.
  - d. Menerapkan sistem pencatatan peminjaman surat secara lebih tertib, baik manual maupun digital, serta menunjuk petugas khusus yang bertanggung jawab agar surat mudah dilacak dan tidak hilang.
  - e. Melakukan pengadaan fasilitas pendukung seperti map, ordner, dan lemari arsip agar surat-surat yang masih berbentuk fisik dapat disimpan secara rapi dan aman.
2. Untuk Peneliti Selanjutnya:
- a. Mengembangkan kajian yang lebih mendalam dengan ruang lingkup yang lebih luas atau pendekatan yang berbeda, seperti metode kuantitatif.
  - b. Meneliti efektivitas implementasi e-surat dari sudut pandang pengguna akhir untuk mengetahui kepuasan dan hambatan teknis secara lebih spesifik.

- c. Membandingkan sistem e-surat antar instansi pemerintahan guna memperoleh best practice penerapan digitalisasi administrasi.

Dengan demikian, penerapan sistem digital dalam penanganan surat masuk dan keluar dapat terus ditingkatkan guna mendukung transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas kinerja di lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gianyar, penerapan sistem digital dalam penanganan surat masuk dan keluar dapat terus ditingkatkan guna mendukung transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas kinerja di lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gianyar

## DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (2021). *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Edisi Kelima). Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Fakhroh, N., & Ashari, M. H. 2024. "Implementasi Aplikasi Pencatatan Surat Masuk dan Surat Keluar di MTs Almaarif 02 Singosari." *Dimas: Jurnal Pengabdian Masyarakat*.
- Herlina. 2016. "Administrasi dalam Perspektif Organisasi." *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 1–10.
- Indriani, K. K., & Hidayat, W. 2024. "Implementasi Sistem E-Surat Keluar Berbasis Web untuk Meningkatkan Efisiensi Pengarsipan Digital di Kecamatan Sukolilo Surabaya." *Prosiding Public Internship Symposium*, 4(1), 65–74.
- Irawan, D., Asmanto, B., & Puspita, F. N. 2023. "Sistem Informasi Pengelolaan Arsip Surat Berbasis Web Pada Badan Kesbangpol." *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi (JISI)*, 2(2), 19-25.
- Lestari, R., & Kurniawan, A. (2021). *Manajemen Kearsipan dan Surat Menyurat dalam Administrasi Perkantoran*. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 9(2), 56–64.
- Nurfauzi, A. 2024. "Inovasi Aplikasi Sistem Informasi Surat Masuk dan Surat Keluar (SISUMAKER) Sebagai Pengelolaan Surat Secara Digital di

- Pemerintah Kabupaten Majalengka." *Jurnal Teknologi Informasi*, 10(2), 150–158.
- Nurhayati, L., & Puspitasari, D. (2021). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta
- Pahlevi, I. M. A., & Astutik, S. (2021). *Pengantar Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*. Malang: Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Pemerintah Kabupaten Gianyar. 2020. "Keputusan Kepala Dinas Lingkungan Hidup, No. 988/E-06/HK/2020: Penetapan Standar Pelayanan." <https://123dok.com/document/zkw4lpg1-pemerintah-kabupaten-gianyar-dinas-lingkungan-astina-selatan-gianyar.html>. (Diakses 9 Februari 2025).
- Putri, D. A., & Ramadhani, Y. (2021). *Manajemen Korespondensi dan Kearsipan Digital dalam Administrasi Perkantoran*. *Jurnal Administrasi dan Organisasi*, 10(1), 34–42.
- Rahmawati, D., & Fadillah, M. (2021). *Peran surat-menyurat dalam mendukung administrasi perkantoran modern*. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*, 12(1), 45–53.
- Saifulloh, M., Cahyadi, T., & Sucipto, I. (2021). *Rancang Bangun Sistem Informasi Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Berbasis Web pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Madiun*. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 8(2), 145–152

Saputro, M. R., & Al-Ayyubi, M. (2021). *Implementasi Sistem E-Surat untuk Meningkatkan Efisiensi Administrasi Pemerintahan*. Jurnal Informatika dan Sistem Informasi, 7(3), 201–209.

Sari, D. P., & Nugroho, A. Y. (2021). *Digitalisasi administrasi perkantoran pada era industri 4.0*. Jurnal Administrasi dan Manajemen, 8(2), 112-119.

Solehatin, E., & Fatmawati, R. 2018. *Dasar-Dasar Surat-Menyurat dan Korespondensi Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta..

Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI