

SKRIPSI

***BUSINESS PROCESS REENGINEERING* PENGELOLAAN SURAT
MENYURAT PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BADUNG**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga
Politeknik Negeri Bali

Oleh :

I GEDE OKA PERMANA PUTRA

NIM : 1815744092

**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SKRIPSI

***BUSINESS PROCESS REENGINEERING* PENGELOLAAN SURAT
MENYURAT PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BADUNG**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga
Politeknik Negeri Bali

Oleh :

I GEDE OKA PERMANA PUTRA

NIM : 1815744092

**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG**

2022

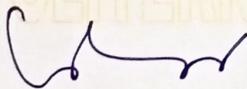
TANDA PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

1. Judul Skripsi : *Business Process Reengineering* Pengelolaan Surat
Menyurat pada Dinas Perhubungan Kabupaten Badung
2. Penulis
 - a. Nama : I Gede Oka Permana Putra
 - b. NIM : 1815744092
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 26 Juli 2022

Menyetujui,

Pembimbing I,



Kadek Cahya Dewi, S.T.,M.Cs
NIP. 198409092014042001

Pembimbing II,



I Nyoman Suka Sanjaya, S.S.M.TESOL,Ph.D.
NIP. 197409152000121002

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Business Process Reengineering Pengelolaan Surat Menyurat pada Dinas
Perhubungan Kabupaten Badung.

Oleh :

I Gede Oka Permana Putra

NIM. 1815744092

Disahkan :

Penguji I

Ketua Penguji

Penguji II


Dra. Sagung Mas Suryaniadi M.Si
NIP. 196409191989032002

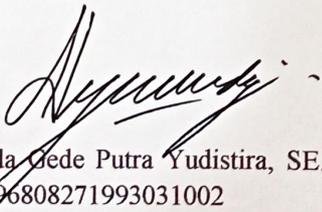

Kadek Cahya Dewi, S.T.M.Cs
NIP. 198409092014042001


I Gede Iwan Suryadi, SE., MM
NIP. 198003052008121001

Mengetahui
Jurusan Administrasi Niaga
Ketua


Dr. Ketut Santra, M.Si.
NIP. 196710211992031002

Badung, 22 Agustus 2022
Prodi. Manajemen Bisnis Internasional
Ketua


Cokorda Gede Putra Yudistira, SE.,MM
NIP. 196808271993031002

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

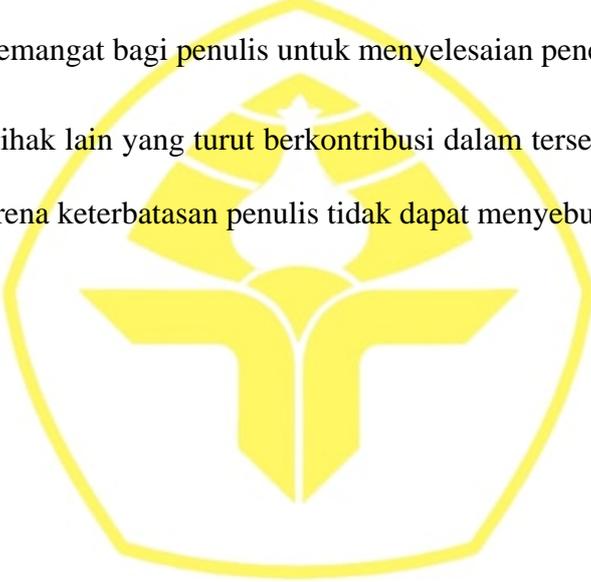
*“Small minds talk about people,
Average minds talk about events,
Great Minds talk about Ideas”*

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nya maka penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul *Business Process Reengineering* Pengelolaan Surat Menyurat pada Dinas Perhubungan Kabupaten Badung dengan tepat waktu. Dengan terselesaikannya penelitian ini, penulis ingin mempersembahkan ucapan terima kasih kepada:

1. Alm. Ibu Tri Tanami Sukraini, S.Si.,M.Sc, Ibu Kadek Cahya Dewi, S.T.,M.Cs dan Bapak I Nyoman Suka Sanjaya, S.S,M.TESOL,Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan selalu membimbing disetiap waktunya untuk kelancaran proses penyelesaian skripsi ini.
2. Keluarga besar Bidang Sub Bagian Umum & Kepegawaian, serta seluruh staf Dinas Perhubungan Kabupaten Badung yang telah membantu dalam memberikan data informasi untuk penyelesaian skripsi ini.

3. Alm. Bapak I Nyoman Suhariantara dan Ibu Ni Ketut Parwati selaku orang tua tercinta yang selalu mendoakan, mendukung dan menyemangati dalam kondisi apapun.
4. Sahabat serta seluruh teman saya yang selalu memberikan dukungan dan *healing* tanpa henti dalam situasi apapun.
5. Saudara dan kerabat terdekat, yang senantiasa turut memberikan motivasi serta semangat bagi penulis untuk menyelesaikan penelitian ini

Serta pihak- pihak lain yang turut berkontribusi dalam terselesaikannya penelitian ini, namun karena keterbatasan penulis tidak dapat menyebutkannya satu persatu.



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul *Business Process Reengineering* Pengelolaan Surat Menyurat pada Dinas Perhubungan Kabupaten Badung Kabupaten Badung adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 25 Juli 2022



I Gede Oka Permana Putra

NIM. 1815744092

ABSTRAK

Pengelolaan surat menyurat merupakan kegiatan penting bagi seluruh bidang administrasi terutama administrasi pemerintahan Indonesia. Dinas Perhubungan Kabupaten Badung merupakan salah satu instansi pemerintahan Indonesia yang melakukan kegiatan administrasi di lingkungan pemerintahan Kabupaten Badung. Pengelolaan surat menyurat di Dinas Perhubungan Kabupaten Badung masih dilaksanakan secara campuran, beberapa kegiatan surat menyurat dilakukan secara tradisional sedangkan beberapa kegiatan surat menyurat lainnya dilakukan secara digital. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau kembali proses bisnis yang ada dan merancang desain sistem informasi untuk memudahkan kegiatan administrasi yang ada. Dalam penelitian ini metode penelitian diadopsi dari metode *Business Process Reengineering* dimana dalam penelitian ini hanya mengadopsi tiga langkah dari empat Langkah metode yang ada yaitu : fase inisiasi, fase analisis dan fase rekayasa ulang. Penelitian dilakukan di unit kearsipan bidang sub bagian umum dan kepegawaian Dinas Perhubungan Kabupaten Badung. Pada fase inisiasi peneliti melakukan observasi secara langsung serta wawancara dan studi kepustakaan mengenai proses bisnis yang sedang berjalan. Lalu pada fase analisis dilakukan peninjauan kembali proses bisnis yang ada dengan *flowchart* dan pada fase rekayasa ulang dilakukan perancangan desain sistem informasi berbasis *smartphone* dengan menggunakan alat-alat seperti *flowchart*, *concept map*, *unified modelling language (UML)*, *Entity Relationship Diagram (ERD)* dan *Graphical User Interface (GUI)*. Hasil penelitian ini berupa rancangan desain sistem informasi pengelolaan surat menyurat berbasis aplikasi *smartphone* untuk memudahkan pengguna dalam pengelolaan surat menyurat. Dari segi ekonomi sistem informasi ini juga dapat menghemat biaya, waktu dan tempat karena seluruh kegiatan dilaksanakan secara digital.

Kata kunci: sistem informasi, aplikasi, *business process reengineering*, surat menyurat.

ABSTRACT

Management of correspondence is an important activity for administration, especially the administration of the Indonesian government. Badung Regency's Department of Transportation is one of the Indonesian government agencies that carries out administrative activities within the Badung Regency governmental environment. The management of correspondence at the Badung Regency Transportation Service is still carried out in a mixed manner, some correspondence activities are carried out traditionally while some other correspondence activities are carried out digitally. This study aims to review existing business processes and design information systems to facilitate existing administrative activities. In this study, the research method was adopted from the Business Process Reengineering which in this study only adopted three steps from the four existing method steps, namely: initiation phase, analysis phase and reengineering phase. The research was conducted in the archiving unit of the general sub-section and staffing of the Badung Regency's Department of Transportation. In the initiation phase, the researcher conducted direct observations as well as interviews and literature studies regarding ongoing business processes. Then in the analysis phase, a review of existing business processes is carried out with flowcharts and in the reengineering phase, information system design is carried out smartphone using tools such as flowcharts, concept maps, unified modeling language (UML), Entity Relationship Diagrams (ERD) and Graphical User Interface (GUI). The results of this study are in the form of a design for a correspondence management information system based on a smartphone application to facilitate users in managing correspondence. From an economic point of view, this information system can also save costs, time and spaces because all activities are carried out digitally.

Keywords: information system, application, business process reengineering, correspondence

KATA PENGANTAR

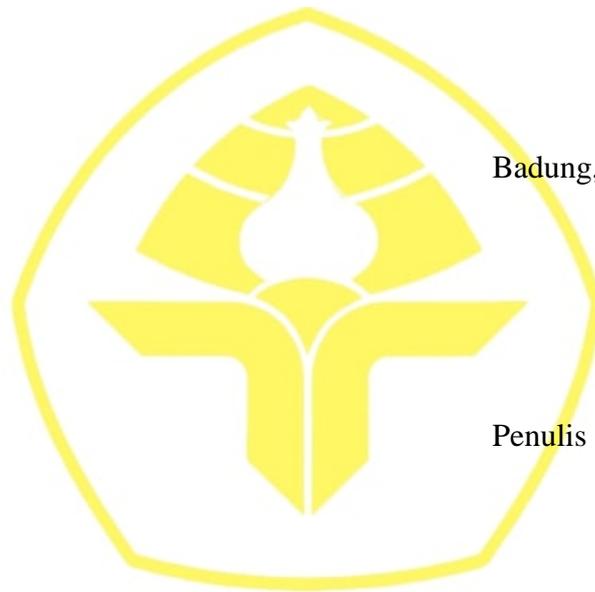
Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nya maka penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul *Business Process Reengineering* Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar pada Dinas Perhubungan Kabupaten Badung dengan tepat waktu. Penyusunan skripsi merupakan tahap penting dalam memperoleh gelar sebagai seorang Sarjana Terapan di Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan penelitian skripsi ini, penulis mengalami berbagai macam proses yang panjang dan bermakna. Dengan terselesaikannya penelitian ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktut Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas dan bimbingan selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Administrasi Niaga.
3. Ibu Ni Made Kariati, S.Kom., M.Cs, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah membantu dan memberikan pengarahan terkait proses administrasi.

4. Bapak Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dan menyebarkan informasi-informasi penting demi kelancaran proses penelitian.
5. Alm. Ibu Tri Tanami Sukraini, S.Si.,M.Sc, selaku Mantan Dosen Pembimbing I yang senantiasa berkontribusi aktif dalam segala hal baik dengan memberikan pengarahan semaksimal mungkin sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini.
6. Ibu Kadek Cahya Dewi, S.T.,M.Cs selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia untuk meluangkan waktu dan tenaga serta selalu memberikan pengarahan dalam membantu penulis untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini, baik secara *online* maupun *offline*.
7. Bapak I Nyoman Suka Sanjaya, S.S,M.TESOL,Ph.D selaku dosen pembimbing II yang juga telah bersedia untuk meluangkan waktu dan tenaga serta selalu memberikan pengarahan dalam membantu penulis untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini, baik secara *online* maupun *offline*.
8. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar yang dari awal memberikan pengarahan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan.
9. Keluarga besar Dinas Perhubungan Kabupaten Badung, yang berkontribusi dan memberikan izin untuk melakukan penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

Serta pihak-pihak lain yang turut berkontribusi dalam terselesaikannya penelitian ini yang penulis tidak dapat menyebutkannya satu-persatu. Penulis dengan tangan terbuka mengharapkan segala bentuk pendapat, kritik, dan saran yang membangun demi menyempurnakan skripsi ini. Terakhir, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.



Badung, 26 Juli 2022

Penulis

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Analisis Situasi.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
1.5 Metode yang Digunakan.....	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Telaah Teori.....	14
2.1.1 Sistem Informasi.....	14

2.1.2 Sistem Informasi Manajemen	18
2.1.3 Surat	21
2.1.4 <i>Software Requirement Specification (SRS)</i>	24
2.1.5 <i>Unified Modelling Language (UML)</i>	25
2.1.6 <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	26
2.1.7 <i>Database Management System (DBMS)</i>	27
2.1.8 <i>Business Process Reengineering (BPR)</i>	28
2.2 Penelitian Terdahulu	31
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	34
3.1 Sejarah Berdirinya.....	34
3.2 Struktur Organisasi Instansi	35
3.3 Target dan Sasaran	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Bentuk Kegiatan.....	43
4.2 Sumber Daya yang Dibutuhkan	44
4.3 Tahapan Pelaksanaan	46
4.4 Jadwal Pelaksanaan.....	50
4.5 Hasil Desain dan Inovasi.....	51
4.5.1 Fase Inisiasi.....	51
4.5.2 Fase Analisis	63
4.5.3 Fase Rekayasa Ulang	68
4.6 Implikasi Ekonomi	116
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	117
5.1 Simpulan	117
5.2 Saran.....	118

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Kode Klasifikasi Perbup Badung No.58 Tahun 2014.....	52
Tabel 4.2 Contoh Perincian Klasifikasi Perbup Badung No.58 Tahun 2014.....	53
Tabel 4.3 <i>Use Case Scenario Login</i>	77
Tabel 4.4 <i>Use Case Scenario Mengelola Surat Masuk</i>	80
Tabel 4.5 <i>Use Case Scenario Mengelola Surat Keluar</i>	83
Tabel 4.6 <i>Use Case Scenario Mengelola Disposisi</i>	86
Tabel 4.7 <i>Use Case Scenario Cari Surat</i>	89
Tabel 4.8 <i>Use Case Scenario Generate Laporan</i>	91
Tabel 4.9 <i>Use Case Scenario Mengelola Akun</i>	92
Tabel 4.10 Tabel Bidang Lain.....	96
Tabel 4.11 Tabel Surat Keluar.....	97
Tabel 4.12 Tabel Surat Masuk.....	97
Tabel 4.13 Tabel Unit Kerja Arsip.....	98
Tabel 4.14 Tabel Surat Keluar.....	98
Tabel 4.15 Tabel Atasan.....	99
Tabel 4.16 Tabel Pengelolaan Surat Masuk.....	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Alur Penanganan Surat Masuk.....	5
Gambar 1.2 Alur Pembuatan Nomor Surat	6
Gambar 2.1 Komponen dalam Sistem Informasi.....	18
Gambar 2.2 Contoh penomoran surat	22
Gambar 2.3 <i>BPR Life Cycle</i>	29
Gambar 2.6 <i>Framework For Business Process Reengineering (BPR)</i>	31
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Dishub Badung.....	36
Gambar 4.1 Jadwal Pelaksanaan	50
Gambar 4.2 lembar pengantar	54
Gambar 4.3 cap surat.....	54
Gambar 4.4 Lembar Disposisi	55
Gambar 4.5 <i>Flowchart</i> proses penanganan surat masuk yang sedang berjalan....	56
Gambar 4.6 <i>Flowchart</i> proses pencatatan yang sedang berjalan	58
Gambar 4.7 Daftar Pengendali Surat Keluar (<i>Internal</i>)	60
Gambar 4.8 alur pembuatan nomoratur surat keluar yang sedang berjalan.....	61
Gambar 4.9 proses pembuatan nomor surat pada daftar kendali surat keluar	62
Gambar 4.10 <i>Flowchart</i> penanganan surat masuk yang diusulkan.....	69
Gambar 4.11 <i>Flowchart</i> proses pembuatan nomor surat yang diusulkan.....	71
Gambar 4.12 peta konsep	73
Gambar 4.13 <i>Use Case Diagram</i>	76
Gambar 4.17 Relasi Antar Tabel.....	100
Gambar 4.19 <i>GUI invalid Login</i>	102
Gambar 4.18 <i>GUI Login</i>	102
Gambar 4.21 <i>GUI</i> Konfirmasi Akun.....	103

Gambar 4.20 <i>GUI</i> Daftar	103
Gambar 4.23 <i>GUI</i> Lupa <i>password</i>	104
Gambar 4.22 <i>GUI</i> berhasil daftar	104
Gambar 4.25 <i>GUI password</i> baru	105
Gambar 4.24 <i>GUI</i> Konfirmasi <i>Lupa Password</i>	105
Gambar 4.27 <i>GUI</i> halaman surat masuk	106
Gambar 4.26 <i>GUI</i> Halaman Utama.....	106
Gambar 4.29 <i>GUI</i> tambah surat tersimpan	107
Gambar 4.28 <i>GUI</i> Tambah surat.....	107
Gambar 4.30 <i>GUI</i> Surat Masuk	108
Gambar 4.31 <i>GUI Edit</i> surat masuk.....	108
Gambar 4.33 <i>GUI</i> Disposisi terkirim	109
Gambar 4.32 <i>GUI</i> Disposisi.....	109
Gambar 4.34 <i>GUI Edit</i> Profil.....	110
Gambar 4.35 <i>GUI Pop-up</i> profil.....	110
Gambar 4.37 <i>GUI</i> Buat nomor surat	111
Gambar 4.36 <i>GUI</i> Surat Keluar	111
Gambar 4.39 <i>GUI</i> Kelola akun	112
Gambar 4.38 <i>GUI</i> Nomor surat.....	112
Gambar 4.41 <i>GUI</i> Buat laporan	113
Gambar 4.40 <i>GUI</i> Laporan	113
Gambar 4.43 Contoh hasil laporan	114
Gambar 4.42 <i>GUI</i> Laporan termuat	114
Gambar 4.44 <i>GUI</i> Mencari Surat.....	115

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Formulir Bimbingan Skripsi

Lampiran 2 : Formulir Responden

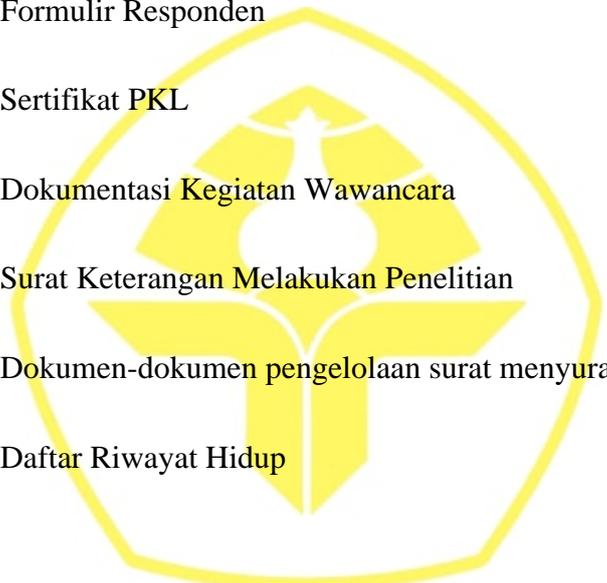
Lampiran 3 : Sertifikat PKL

Lampiran 4 : Dokumentasi Kegiatan Wawancara

Lampiran 5 : Surat Keterangan Melakukan Penelitian

Lampiran 6 : Dokumen-dokumen pengelolaan surat menyurat

Lampiran 7 : Daftar Riwayat Hidup



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Analisis Situasi

Tidak dapat dipungkiri lagi, perkembangan teknologi sistem informasi masa kini berkembang dengan sangat cepat. Sebanding dengan kebutuhan manusia yang meningkat setiap tahunnya, pemanfaatan teknologi sistem informasi dengan mudah memenuhi kebutuhan manusia. Ditambah lagi dengan kondisi dimasa pandemi sekarang ini, masyarakat tidak dianjurkan untuk bertemu secara fisik antara satu sama lain. Pemanfaatan teknologi secara digital pun semakin dikembangkan di seluruh bidang kegiatan agar dapat membantu manusia tetap melaksanakan aktivitas sehari-hari tetapi tetap menjalankan protokol kesehatan demi mengurangi penyebaran *virus Covid-19*.

Hampir seluruh bidang kegiatan sangat bergantung pada pemanfaatan teknologi sistem informasi. Contoh saja aplikasi yang dapat mempermudah aktifitas masyarakat sehari-hari seperti *Gojek*, *Grab*, *Tokopedia* dan lain-lain, seluruhnya mampu memberikan kemudahan untuk memenuhi kebutuhan manusia. Semua aplikasi dan teknologi ini lahir untuk mempermudah dalam memenuhi kebutuhan manusia. Pemerintah Indonesia juga sudah memanfaatkan teknologi sistem informasi dalam melakukan kegiatannya, mulai dari administrasi, pelayanan publik, penyampaian informasi dan lain-lain.

Salah satu kegiatan pemerintahan yang dimudahkan dengan pemanfaatan teknologi sistem informasi adalah kegiatan surat menyurat. Surat merupakan sumber dalam melakukan sebuah organisasi, karena surat merekam semua kegiatan atau aktivitas yang ada dalam organisasi. Sumber informasi yang dapat dipertanggung jawabkan kebenaran dan keotentikannya. Suatu organisasi tidak dapat dipisahkan dengan surat. Adanya surat di suatu organisasi juga menunjukkan informasi suatu organisasi tersebut. Tanpa surat tidak mungkin sebuah organisasi dapat mencatat segala dokumen dan catatan yang begitu banyak terutama dalam pengelolaan administrasi.

Ahyar (2015:1) menyatakan bahwa “surat adalah salah satu alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan suatu pesan dari seseorang, satu pihak, atau suatu organisasi/instansi kepada orang, pihak atau organisasi/instansi lain”. Surat biasanya ditulis di atas kertas dan dikirim secara fisik ke alamat yang dituju, surat yang telah sampai tujuan diproses sesuai prosedur perusahaan atau instansi tersebut. Lain halnya dengan surat elektronik yang dapat dikirim secara elektronik dan dapat diproses dengan mudah menggunakan komputer. Dalam PERKA ANRI Nomor 33 Tahun 2012 tentang pedoman pengurusan surat dijelaskan bahwa, pengurusan surat merupakan kegiatan menerima dan mendistribusikan surat masuk maupun surat keluar serta mengarahkan surat dari unit kerja satu ke unit kerja lainnya atau lebih dikenal dengan kegiatan disposisi surat. Termasuk juga kegiatan penemuan kembali surat maupun informasi yang terdapat di dalamnya. Pemerintah selaku organisasi publik mulai menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk menguatkan hubungan dengan sesama instansi pemerintah.

Sebagai instansi pemerintahan Indonesia, Pemerintah Kabupaten Badung juga ikut meluncurkan sebuah sistem informasi surat untuk penanganan surat di lingkungan pemerintahan Kabupaten Badung. Dilansir dari *official website* Pemerintah Kabupaten Badung *badungkab.go.id* meluncurkan aplikasi e-Surat, e-Arsip dengan penerapan Tanda Tangan Elektronik (TTE) di lingkungan Perangkat Daerah Kabupaten Badung. Program ini merupakan kerjasama antara Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Badung, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung dan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Badung. Program sistem informasi surat ini adalah sistem yang dibangun untuk menangani surat masuk dan surat keluar yang dapat diakses melalui *website suratarsip.badungkab.go.id*. *Website* ini dapat diakses menggunakan *username* dan *password*. Program ini sudah resmi diterapkan pada 1 Januari 2021.

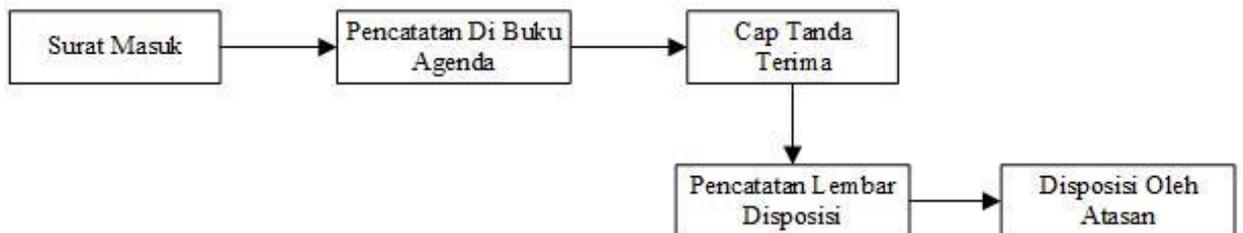
Salah satu perangkat daerah Pemerintah Kabupaten Badung yang menggunakan program sistem informasi ini yaitu Dinas Perhubungan Kabupaten Badung. Dinas Perhubungan Kabupaten Badung merupakan instansi Pemerintah Kabupaten Badung yang bertugas untuk mempersiapkan, menangani atau melaksanakan seluruh kegiatan transportasi daerah dengan berkoordinasi dengan kedinasan lainnya. Dinas Perhubungan Kabupaten Badung berperan penting demi kelancaran kegiatan transportasi atau lalu lintas kendaraan bermotor di daerah Kabupaten Badung. Demi kelancaran kegiatan tersebut, Dinas Perhubungan Kabupaten Badung selalu memiliki dokumen-dokumen penting seperti surat perintah kegiatan, laporan uji kendaraan bermotor, laporan lampu penerangan jalan, data-data kendaraan bermotor, dan dokumen penting lainnya yang berkaitan dengan

transportasi, lalu lintas ataupun sarana dan pra-sarana transportasi serta lalu lintas. Dengan menerapkan program sistem informasi ini penanganan surat dan arsip pastinya dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien, prosesnya tidak akan memakan waktu dan dapat menghemat tenaga dan biaya.

Namun dalam kegiatan administrasi, peralihan sistem manual ke arah digital tidak mudah diterapkan, ditambah lagi surat-surat di pemerintahan yang pada umumnya bersifat penting, resmi dan rahasia. Bentuk surat fisik dapat memenuhi syarat-syarat penting yang mengatakan bahwa surat tersebut asli, seperti tanda tangan basah, cap basah instansi tersebut dan sebagainya. *Website* e-arsip e-surat yang dikeluarkan Pemerintah Badung hanya digunakan untuk menerima / mengirim surat masuk dalam lingkungan internal instansi Pemerintahan Kabupaten Badung saja. Dari sisi pengaduan lalu lintas, pengecekan kendaraan, pengajuan dan lainnya yang berhubungan dengan Dinas Perhubungan Kabupaten Badung. Mayoritas surat-surat yang masuk maupun keluar yang dikirim oleh/ kepada masyarakat/ desa/ instansi lainnya masih bersifat fisik. Oleh karena itu, proses administrasi surat menyurat penanganannya masih bercampur antara manual dengan sistem.

Di dalam penanganan surat menyurat Dinas Perhubungan Kabupaten Badung memiliki unit kerja khusus di bawah Sub Bagian Umum dan Kepegawaian. Unit kerja petugas arsip Dinas Perhubungan Kabupaten Badung memiliki tugas untuk mengelola arsip dan menerima surat dalam lingkungan Dinas Perhubungan

Kabupaten Badung. Selama ini, prosedur penanganan surat yang berjalan di Dinas Perhubungan Kabupaten Badung masih menggunakan sistem manual.



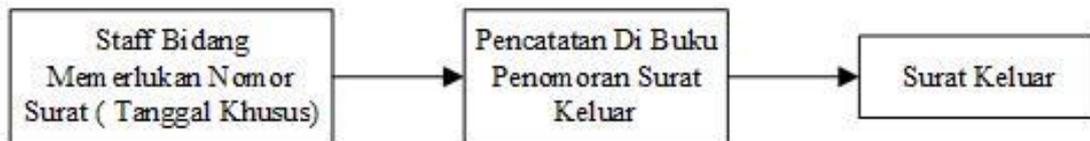
Gambar 1.1 Alur Penanganan Surat Masuk

Sumber: Data diolah 2022

Surat masuk secara fisik (dikirim langsung oleh pengantar) ataupun secara *digital* (surat dikirim melalui *website* kemudian dicetak agar berbentuk fisik) dicatat dalam buku agenda (lembar pengantar) sesuai bidang yang dituju surat tersebut, lalu diberi cap tanda terima (surat yang datang langsung secara fisik dipindai dan diunggah di *website* surat arsip Badung), lalu diberi lembar disposisi (berisi catatan tanggal, kode, nomor, perihal, tujuan) dan diproses lebih lanjut oleh atasan. Tata naskah dinas ini sudah diatur dalam Peraturan Bupati Badung Nomor 58 Tahun 2014.

Untuk penanganan surat keluar, jika pengiriman surat masih dalam pemerintahan Kabupaten Badung maka surat dapat dikirim melalui *website* surat arsip Badung. *website* ini juga menyediakan fitur untuk pembuatan nomor surat untuk surat keluar. Namun, fitur ini hanya dapat membuat nomor surat untuk surat

di tanggal dan hari yang sama, jika penanggalan surat lampau atau kedepannya, nomor surat tidak dapat dibuat.



Gambar 1.2 Alur Pembuatan Nomor Surat

Sumber : Data diolah 2022

Jadi, pembuatan nomor untuk surat keluar dengan tanggal khusus masih dicatat dengan sistem manual di dalam buku surat keluar. Seluruh kegiatan dilakukan secara manual dengan cara ditulis di atas kertas, hal ini dapat menjadi kendala dalam menangani surat atau dokumen dalam jumlah besar. Dengan memanfaatkan teknologi terkini, kegiatan pencatatan tersebut dapat dilakukan secara digital agar kegiatan berjalan lebih efektif dan efisien. Dalam Peraturan Gubernur Bali Nomor 44 Tahun 2015 juga menimbang bahwa:

- a. Bahwa perkembangan teknologi informasi belum dimanfaatkan secara optimal untuk menunjang administrasi sistem informasi pengelolaan surat menyurat;
- b. Bahwa pemanfaatan teknologi informasi harus dapat memberikan nilai tambah di dalam menjalankan administrasi pemerintahan;
- c. Bahwa pengelolaan surat menyurat secara elektronik di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali belum optimal.

Salah satu cara agar kegiatan dalam hal ini berjalan lebih efektif dan efisien yaitu dengan memanfaatkan teknologi sistem informasi. Dengan membuat sistem

pencatatan secara digital dimana sistem dapat mencatat surat yang masuk, membuat laporan pencatatan surat sesuai bidang yang dituju, membuat nomoratur untuk surat keluar pada tanggal apapun dan sistem informasi dapat digunakan untuk menentukan dan menyimpan kode klasifikasi surat sesuai dengan isi surat tersebut berdasarkan Perbup Badung No.58 Tahun 2014.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka diperlukan adanya perancangan ulang alur proses kegiatan yang ada dengan memanfaatkan sistem informasi yang dapat dikembangkan saat ini yaitu berbasis aplikasi pada sebuah *smartphone*. Sistem informasi berbasis aplikasi pada *smartphone* dapat mempermudah kegiatan dan meningkatkan kinerja penanganan surat menyurat. Penanganan surat menyurat dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun. Pencatatan dan pemindaian juga dapat dilakukan dengan mudah tanpa perlu membuka *web browser* pada komputer dan melakukan *login* setiap saat.

Business Process Reengineering merupakan salah satu metode penelitian pendekatan atau strategi manajemen bisnis yang berfokus pada analisis ulang proses bisnis, memikirkan kembali strategi dan mengintegrasikan penggunaan teknologi informasi (TI) dan desain ulang proses untuk mencapai peningkatan efisiensi yang drastis serta mengurangi upaya yang sia-sia pada proses yang berjalan.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk memberikan inovasi atau ide sebuah rancangan desain sistem informasi dalam proses penanganan surat menyurat pada Dinas Perhubungan Kabupaten Badung dengan memanfaatkan *smartphone* sebagai dasar sistem informasi yang akan dirancang desainnya. Judul

penelitian yang diangkat yaitu “***BUSINESS PROCESS REENGINEERING*** **PENGELOLAAN SURAT MENYURAT PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BADUNG**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini yaitu bagaimana rancangan desain sistem informasi surat menyurat menggunakan metode *Business Process Reengineering* pada Dinas Perhubungan Kabupaten Badung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan yang harus dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk merancang dan mengembangkan desain sistem informasi surat menyurat menggunakan metode *Business Process Reengineering* pada Dinas Perhubungan Kabupaten Badung.

1.4 Manfaat Penelitian

Kegiatan penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat kepada berbagai pihak sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Kegiatan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai perancangan desain sistem informasi surat menyurat pada sektor kesekretariatan.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan penulis tentang manajemen surat, penanganan surat menyurat dan perancangan sistem informasi.

b. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai perancangan desain sistem informasi surat menyurat. Selain itu, dapat digunakan sebagai referensi dan dapat memberikan gambaran umum kepada pembaca dalam perancangan desain sistem informasi surat menyurat.

c. Bagi Instansi terkait

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam membuat keputusan bagi pihak instansi untuk membuat sebuah aplikasi yang dapat menunjang kegiatan penanganan surat menyurat secara efektif dan efisien.

1.5 Metode yang Digunakan

Data yang dikumpulkan pada penelitian ini diolah dengan mengikuti tahapan yang terdapat pada *Business Process Reengineering Framework (BPR)*.

Dalam Mohapatra (2013:5) “*BPR* adalah pendekatan atau strategi manajemen bisnis yang berfokus pada analisis ulang proses bisnis, memikirkan kembali strategi dan mengintegrasikan penggunaan

teknologi informasi (TI) dan desain ulang proses untuk mencapai peningkatan efisiensi yang drastis serta mengurangi upaya yang sia-sia”.

Pada penelitian ini mengadopsi tiga fase *BPR Framework* dari empat fase yang dikemukakan, karena peneliti bertujuan untuk merancang sebuah desain sistem informasi surat menyurat pada Dinas Perhubungan Kabupaten Badung. Setiap fase yang dilalui terdapat beberapa aktivitas, dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Fase *Initiation*, dimana fase ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan memahami objek yang diteliti. Peneliti melakukan pengumpulan data sesuai fakta yang ada dan memahami proses yang sedang berjalan. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

1) Pengamatan / Observasi

Yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung di lapangan atau di tempat penelitian. Pelaksanaan pengamatan dilakukan selama masa Praktik Kerja Lapangan (PKL) selama 6 bulan di Sub bagian Umum dan Kepegawaian pada Dinas Perhubungan Kabupaten Badung mulai dari tanggal 9 Agustus 2021 sampai dengan 8 Februari 2022. Dimana selama masa PKL peneliti secara langsung terlibat menangani surat-surat yang masuk maupun keluar dan menemukan kendala dalam penanganan surat secara manual.

2) Wawancara

Wawancara merupakan suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung dari narasumber untuk mengetahui hal-hal yang diperlukan selama penelitian. Teknik wawancara digunakan adalah wawancara tidak berstruktur dimana pedoman yang digunakan hanya memuat garis besar dari hal-hal yang ingin ditanyakan. Wawancara dilakukan pada staff unit kerja arsip yang secara langsung menangani surat yang masuk dan keluar dengan topik yang diambil yaitu garis besar penanganan surat masuk dan keluar pada Dinas Perhubungan Kabupaten Badung dan mengenai staff unit kearsipan yang menangani surat menyurat tersebut secara langsung.

3) Studi Pustaka

Menurut J. Supranto seperti yang dikutip Ruslan dalam Handriani (2019:59) bahwa:

“Studi kepustakaan adalah dilakukan mencari data atau informasi riset melalui membaca jurnal ilmiah, buku-buku referensi dan bahan-bahan publikasi yang tersedia di perpustakaan. Studi kepustakaan digunakan untuk mempelajari sumber bacaan yang dapat memberikan informasi yang ada hubungannya dengan masalah yang sedang diteliti”.

- b. Fase *Analysis* yaitu analisis mendalam terhadap proses yang sedang berjalan, melihat kembali proses, resiko dan asumsi dengan hasil yang dapat dijadikan sebagai dasar pembuatan dalam fase selanjutnya.
- c. Fase *Reengineering* yaitu membuat desain garis besar fitur dan fungsi dari proses baru yang akan dibuat. Pada penelitian ini, fase ketiga akan dituangkan dalam bentuk *Flowchart*, *Concept Map*, *Entity Relationship Diagram* dan *Unified Modeling Language*. Pada tahapan terakhir dilakukan validasi oleh pengguna dan evaluasi alur melalui uji pakar ahli.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini menjelaskan garis besar dari setiap bagian demi memperoleh penelitian yang sistematis dan ilmiah. Penjelasan sistematika penulisan pada penelitian ini sebagai berikut:

- d. Bagian awal, yaitu bagian yang terdiri dari: halaman judul, halaman persetujuan skripsi, halaman pengesahan skripsi, halaman motto, halaman persembahan, halaman pernyataan, halaman abstrak, kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, halaman daftar gambar dan halaman daftar lampiran.
- e. Bagian inti, yaitu garis besar dari penelitian ini yang terdiri dari lima bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab I Pendahuluan menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, kontribusi hasil penelitian, metode yang digunakan dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab II Tinjauan Pustaka membahas mengenai teori-teori yang digunakan sebagai dasar dalam kegiatan penelitian ini, penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi melakukan kegiatan penelitian ini dan kerangka teoritis.

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab III Gambaran Umum Perusahaan membahas mengenai sejarah perusahaan secara detail yaitu gambaran umum dari objek, target dan sasaran dan indikator keberhasilan dari penelitian ini.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV Hasil dan Pembahasan membahas tentang bentuk kegiatan, sumber daya yang diperlukan untuk melakukan kegiatan, tahapan pelaksanaan kegiatan, jadwal dalam pelaksanaan kegiatan, hasil desain dan inovasi dari penelitian ini.

BAB V: PENUTUP

Bab V Penutup membahas mengenai kesimpulan dan saran-saran yang diajukan bagi pihak-pihak yang berkaitan pada penelitian ini.

Bagian akhir terdiri dari daftar Pustaka dan lampiran.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa yaitu penelitian ini menghasilkan sebuah desain sistem informasi pengelolaan surat menyurat berbasis aplikasi *Smartphone* pada Dinas Perhubungan Kabupaten Badung dengan mengadopsi tiga langkah metode dari *Business Process Reengineering* yaitu fase inisiasi, fase analisis dan fase rekayasa ulang. Dalam penelitian ini perancangan desain didukung dengan alat bantu perancangan sistem seperti *flowchart*, *use case diagram*, *use case scenario*, *entity relationship diagram* dan *graphical user interface*.

Hasil rancangan desain sistem informasi aplikasi pengelolaan surat menyurat terdiri dari beberapa aktor yaitu admin unit kerja arsip, kepala sub bagian umum dan kepegawaian, sekretaris dinas dan kepala dinas sebagai atasan serta unit bidang lain dalam Dinas Perhubungan Kabupaten Badung. Sistem informasi aplikasi ini juga dirancang dengan fitur seperti fitur pengelolaan surat masuk, pengelolaan surat keluar, pembuatan laporan, pengelolaan akun pengguna, pembuatan disposisi serta fitur pencarian surat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebuah rancangan desain sistem informasi pengelolaan surat menyurat dapat digunakan sebagai solusi bagi instansi untuk melakukan pengelolaan surat menyurat secara *digital* dengan memanfaatkan kecanggihan aplikasi berbasis *Smartphone*. Rancangan desain sistem informasi pengelolaan surat menyurat ini bila diaplikasikan dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja administrasi dalam mengelola surat menyurat dan menghemat biaya serta waktu.

5.2 Saran

Berdasarkan pada kesimpulan dari penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat peneliti berikan sebagai berikut:

a. Saran untuk instansi

Saran untuk instansi agar dapat menerapkan rancangan proses bisnis yang baru dari hasil penelitian ini dalam pengelolaan surat menyurat dan agar memaksimalkan proses bisnis sehingga kinerja bagian administrasi pengelola surat menyurat dapat bekerja secara efektif dan efisien. Dengan memanfaatkan rancangan desain hasil dari penelitian ini, instansi juga dapat membantu pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi dalam menunjang administrasi pengelolaan surat menyurat sesuai dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 44 tahun 2015.

b. Saran untuk penelitian selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya yang mengambil topik yang sama agar lebih dikembangkan sehingga proses bisnis surat menyurat dapat dimanfaatkan secara luas hingga sistem dapat diaplikasikan oleh beberapa instansi sekaligus.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Pranata Siregar.2018.Implementasi Penerapan Program Surat *Digital* (Surat) Terhadap Percepatan Birokrasi Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat.
- Sambas Ali .2019. Teori dan Praktik Sistem Kearsipan, ISBN: 978-979-076-738-6.
- Sanjay Mohapatra .2013. Business Process Reengineering: Automation Decision Points in Process Reengineering, ISBN 13: 9781461460671
- I Putu Agus Eka Pratama .2014. Sistem Informasi dan Implementasinya, ISBN:978-602-1514-41-2
- Juni Ahyar, S.Pd., M.Pd .2015. KORESPONDENSI BISNIS INDONESIA ISBN: 978-602-72595-4-6
- Dr. H. Lukman Hakim, M.Pd.I .2019. Prinsip-Prinsip Dasar Sistem Informasi Manajemen, ISBN : 978-602-53849-2-9
- Ahmed Bayomy N, E. Khedr A, Abd-Elmegid LA. 2021. Adaptive model to support business process reengineering. *PeerJ Comput. Sci.* 7:e505
- Khedr A, Kholeif S, Saad F. 2017. An integrated business intelligence framework for healthcare analytics. *International Journal of Advanced Research in Computer Science and Software Engineering* 7(5):263–270
- Rina Djunita Pasaribu, Grisna Anggadwita, Ratih Hendayani, Raswysnoe Boing Kotjoprayudi, Dessy Indah Nur Apiani, 2021. Implementation of business process reengineering (BPR): Case study of official trip procedures in higher education institutions. *Journal of Industrial Engineering and Management JIEM*, 2021 – 14(3): 622-644
- Abdous, M.H. 2011. Towards a framework for business process reengineering in higher education. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 33(4), 427-433.

Heru Susanto, PhD, Fang-Yie Leu, PhD, Chin Kang Chen, PhD. 2020. Business process reengineering : an ICT approach, ISBN: 978-0-42948-857-3

Jehan S, Elapatha V. 2020. Systematic innovation based BPR regime—a factors analysis. *Applied System Innovation* 3(4):50.

Hidayatullah, R., Asmawati, V., & Wahyuni, D. (2020). Aplikasi Manajemen Surat Masuk dan Surat Keluar Berbasis Mobile di Perum Bulog Subdivre Dumai. *JISKA (Jurnal Informatika Sunan Kalijaga)*, 5(2), 66–80.

“United Nations. Economic Commission for Africa (2017-09). Records management: principles and practices: manual of procedures. Addis Ababa. © UN. ECA.”

Budi Santoso. 2017. Perancangan Aplikasi Olap (Online Analytical Processing) Penjualan Buku Pada Toko Buku Gramedia Lubuklinggau Dengan Metode Clustering, *Jurnal Teknologi Informasi MURA* Desember Vol 9 No 2

Muharto dan Arisandy Ambarita. 2016. “Mengatasi Kesulitan Mahasiswa Dalam Menyusun Proposal Penelitian”. Yogyakarta: Depublish.

Hidayatullah, R., Asmawati, V., & Wahyuni, D. (2020). Aplikasi Manajemen Surat Masuk dan Surat Keluar Berbasis Mobile di Perum Bulog Subdivre Dumai. *JISKA (Jurnal Informatika Sunan Kalijaga)*, 5(2), 66–80.

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI