IMPLEMENTASI APLIKASI PTSP+ UNTUK PENINGKATAN EFISIENSI DAN AKUNTABILITAS DALAM PROSES ADMINISTRASI SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR DI PENGADILAN NEGERI BUKITTINGGI

Alya Florence Sena[1], Rizki Syafril[2]

[1,2]*Universitas Negeri Padang*
E-mail : alyaflorence110@gmail.com[1], rizkisyafril@fis.unp.ac.id[2]

ABSTRACT

Managing incoming and outgoing mail is a crucial part of office administration, particularly within government agencies and judicial institutions such as the Bukittinggi Class IB District Court. This study aims to examine the implementation of the PTSP+ application as a digital solution to facilitate the administration of incoming and outgoing mail within the court environment. The method used was a descriptive qualitative case study approach. Data were obtained through observation, interviews with court staff, and documentation. The results indicate that the PTSP+ application can improve efficiency and accountability in the mail administration process, accelerate data retrieval, and minimize the risk of document loss. However, its implementation still faces several challenges, such as limited technologically literate human resources and the need for further training for users. Overall, the implementation of PTSP+ has made a positive contribution to the modernization of administrative services at the Bukittinggi Class IB District Court.

Keywords : *PTSP+, Letter Administration, Incoming Letters, Outgoing Letters, District Court.*

ABSTRAK

Pengelolaan surat masuk dan surat keluar merupakan bagian penting dalam administrasi perkantoran, terutama di lingkungan instansi pemerintah, lembaga peradilan seperti Pengadilan Negeri Bukittinggi Kelas IB. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi aplikasi PTSP+ sebagai solusi digital dalam memudahkan administrasi surat masuk dan surat keluar di lingkungan pengadilan. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui observasi, wawancara dengan pegawai pengadilan, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi PTSP+ mampu meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas dalam proses administrasi surat, mempercepat pencarian data, serta meminimalisasi risiko kehilangan dokumen. Namun dalam implementasinya masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia yang melek teknologi serta perlunya pelatihan lanjutan bagi pengguna. Secara keseluruhan, penerapan PTSP+ memberikan kontribusi positif terhadap modernisasi layanan administrasi di Pengadilan Negeri Bukittinggi Kelas IB.

Kata Kunci : *PTSP+, Administrasi Surat, Surat Masuk, Surat Keluar, Pengadilan Negeri*

PENDAHULUAN

Dalam era digitalisasi saat ini, instansi pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan kepada masyarakat. Transformasi digital di sektor publik tidak hanya berfokus pada peningkatan komunikasi dengan masyarakat, tetapi juga pada efisiensi dan akuntabilitas dalam tata kelola administrasi internal. implementasi aplikasi PTSP+ di Pengadilan Negeri Bukittinggi Kelas IB menjadi langkah strategis dalam mewujudkan pelayanan administrasi yang efisien, akuntabel, dan transparan melalui digitalisasi proses surat masuk dan surat keluar. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Nurliansyah, Rezika, & Syafril (2024) yang menegaskan bahwa transformasi digital melalui Aplikasi RRI Digital di RRI Padang mampu meningkatkan interaktivitas, partisipasi publik, serta adaptasi lembaga penyiaran terhadap perubahan teknologi komunikasi di era digital.

Menurut Adolph (2016), Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan inovasi penting dalam mendukung prinsip good governance karena meningkatkan akuntabilitas, efisiensi, dan transparansi pelayanan publik di lingkungan peradilan. Aplikasi ini dirancang untuk mendukung kegiatan administrasi perkantoran, termasuk proses disposisi surat masuk dan surat keluar secara digital. Dengan adanya aplikasi ini, diharapkan proses disposisi surat menjadi lebih sistematis, efisien, dan mudah diakses oleh pihak internal pengadilan. Menurut Sitoresmi, Ninghardjanti, & Susantiningrum (2020), penggunaan aplikasi PTSP+ dalam pengelolaan surat masuk di lingkungan pengadilan telah terbukti mempercepat proses pencatatan dan distribusi surat, sehingga meningkatkan efisiensi kerja pegawai.

Namun, implementasi sebuah sistem baru tentu tidak terlepas dari tantangan, baik dari sisi teknis maupun non-teknis. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian lebih lanjut mengenai sejauh mana aplikasi PTSP+ telah diimplementasikan secara efektif di lingkungan Pengadilan Negeri Bukittinggi Kelas IB. Penelitian ini menjadi penting sebagai bahan evaluasi dan pengembangan sistem administras digital agar dapat memberikan kontribusi maksimal terhadap peningkatan kualitas layanan publik di lembaga peradilan.

METODE

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kualitatif digunakan untuk memahami fenomena secara mendalam melalui konteks alamiah, bukan berdasarkan angka atau perhitungan statistik. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Menurut Nazir (2014), metode deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta- fakta serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Penelitian ini dilakukan di Pengadilan Negeri Bukittinggi Kelas IB yang beralamat di Jl. Veteran No.219, Kubu Gulai Bancah, Kec. Mandiangin Koto Selayan, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat. Data penelitian ini diperoleh dari data Primer melalui obserevasi langsung selama peneliti melaksanakan magang. Percakapan singkat dengan pegawai bagian PTSP, serta dokumentasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti melakukan analisis terhadap penerapan aplikasi PTSP+ dan menilai apakah aplikasi PTSP+ sudak efektif dan transparan sehingga dapat membantu instansi dalam melakukan administrasi surat.

Proses Implementasi Aplikasi PTSP+

Dalam bidang surat-menyurat, aplikasi PTSP+ mencakup pencatatan, distribusi, dan siposisi surat masuk dan surat keluar secara elektronik menggunakan fitur aplikasi. Pada dasarnya PSTP+ dirancang untuk meningkatkan pelayanan surat dengan beberapa tahapan berikut:

a. Penerimaan dan pendafratan surat masuk: Bagian Kasubag Umum dan Keuangan menerima surat secara fisik dan kemudian memasukkannya ke dalam register surat masuk aplikasi PTSP+. Dengan menggunakan aplikasi ini, surat dapat terekam dan diakses secara digital.
b. Pendistribusian dan disposisi surat masuk: Setelah menerima surat yang terdaftar, Ketua Pengadilan Negeri Bukittinggi Kelas IB memberikan disposisi atau instruksi elektronik kepada Panitera atau Sekretaris melalui aplikasi PTSP+. Panitera atau skeretaris kemudian memberikan disposisi kepada Panmud atau Kasubbag, yang kemudian diberikan kepada Staf pelaksana untuk tindakan lanjut.
c. Pelaksanaan dan pelaporan : Instruksi diberikan kepada staf pelaksana, dan hasil Pelaksanaan juga dilaporkan melalui aplikasi PTSP+.
d. Surat Keluar: Aplikasi juga melakukan pembuatan dan pengelolaan surat keluar dengan ftur khusus. Ini memungkinkan semua dokumen surat terdigitalisasi dan terdokumentasi secara tertib.

Perbandingan Sebelum Memakai Dan Sesudah Memakai Aplikasi PTSP+

a. Pendaftaran surat masuk: Sebelumnya pencatatan surat dilakukan secara manual dalam buku atau register. Membutuhkan waktu lebih lama dan rentan terhadap kesalahan. Sesudahnya pencatatan surat masuk dilakukan secara digital melalui aplkasi yang memudahkan pengawasan dan mempercepat proses pencatatan. Menurut Sitoresmi, Ninghardjanti, & Susantiningrum (2020), aplikasi PTSP terbukti efektif dalam mengelola surat masuk karena proses pencatatan, disposisi, dan pelaporan dapat dilakukan secara digital dan tersistem.
b. Distribusi dan disposisi: Sebelumnya surat dan disposisi dikirim secara fisik dan manual sehingga informasi dapat hilang atau terlambat. Sesudahnya distribusi dan disposisi surat dilakukan secara elektronik melalui aplikasi untuk kecepatan dan transparansi.
c. Efisiensi waktu Sebelumnya proses tertunda dan rawan adanya antrian yang panjang. Sesudahnya waktu pelayanan lebih cepat.
d. Transparansi dan monitoring Sebelumya karena tidak ada rekaman digital, tidak transparan dan sulit untuk memantau dan mengawasi pelayanan. Sesudahnya karena selurus proses dicatat secara digital dalam aplikasi PTSP+, lebih transparan dan lebih mudah untuk dipantau. Karena menurut Dwiyanto (2018), penerapan sistem informasi publik mendorong terciptanya akuntabilitas dan transparansi karena setiap aktivitas administrasi terekam secara digital dan mudah ditelusuri.

Efektifitas PTSP+ Dalam Surat Masuk Dan Surat Keluar

a. Efisiensi Waktu

Dengan memungkinkan pencatatan dan pengelolaan surat masuk dan surat keluar secara elektronik, aplikasi PTSP+ mempercepat proses pencatatan, distribusi, dan disposisi surat. Berbeda dengan metode manual sebelumnya yang membutuhkan waktu lama untuk pencatatan dan

distribusi surat secara manual, PTSP+ memanfaatkan sistem yang lebih terintegrasi dan realtime untuk mengurangi antrian dan waktu tunggu.Tetapi implementasi awal aplikasi menunjukkan bahwa faktor SDM membuat penggunaan aplikasi ini kurang efisien. Untuk memaksimalkan efisiensi waktu, pelatihan dan sosialisasi di perlukan.

b. Kemudahan akses

Aplikasi PTSP+ dapat diakses melalui berbagai perangkat yang terhubung ke internet, seperti computer, laptop, dan perangkat pintar. Hal ini memudahkanmasyarakat pengguna dan petugas administrasi untuk mengajukan dan mengelola surat secara online tanpa harus datang langsung ke kantor pengadilan. Di mana pun dan kapan pun, masyarakat dapat memantau status surat dan layanan dengan akses digital ini.

c. Keamanan arsip

Pengelolaan arsip surat melalui PTSP+ dilakukan secara digital, melindungi arsip surat dari bahaya fisik seperti kerusakan, kehilangan, dan penyalahgunaan. Digitalisasi arsip memudahkan pengelolaan, penyimpanan, dan pencarian dokumen, menjaga integritas dan kelengkapan arsip surat. Untuk melindungi data surat dari akses tidak sah, teknologi seperti firewall dan pengamanan sistem juga digunakan.

d. Aspek lainnya

a) Transparansi proses surat- menyurat meningkat karena seluruh proses terdokumentasi dan dapat dipantau secara elektronik.
b) Penghematan biaya operasional Terkait penggunaan kertas, konsumsi tenaga kerja manual, dan lain-lain.
c) Kendala utama tetap terkait kesiapan sumber daya manusia yang harus didukung dengan pelatihan dan motivasi agar aplikasi dapat digunakan secara maksimal.

Kendala Teknis PTSP+

a. Fitur untuk mengunggah dokumen elektronik (e-doc) di Register Surat Masuk tidak berfungsi dengan baik. Akibatnya, pindaian surat masuk tidak dapat diunggah dan dilihat oleh penerima surat, yang menghambat proses disposisi digital.
b. Beberapa aplikasi seperti PTSP+, SIPP, dan perpustakaan menggunakan server yang ada bersama, yang menyebabkan kapasitas akses yang lemah dan proses registrasi surat yang lambat.
c. Aplikasi PTSP+ belum sepenuhnya kompatiberl dengan perangkat ponsel pintar, akibatnya pengguna tidak dapat mengakses dan menjalankan aplikasi dengan mudah.

Kendala Non Teknis PTSP+

a. Petugas pengelola surat, pengguna aplikasi, harus selalu memantau aplikasi PTSP+ untuk melihat surat masuk atau disposisi yang dapat menganggu pekerjaan karena membutuhkan konstan.
b. Kurangnya pelatihan dam pembiasaan membuat sejumlah pegawai kurang maksimal dalam memanfaatkan fitur aplikasi secara optimal.
c. Adaptasi dan perubahan budaya kerja manual ke digital masih memerlukan waktu dan pendampingan agar efektif diterapkan.

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa transformasi digital merupakan strategi penting untuk memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) melalui digitalisasi pelayanan administrasi. Sejalan dengan temuan tersebut, Bahri dan Syafril (2025) dalam penelitiannya mengenai efektivitas Model BLU-e di Dinas Perhubungan Kabupaten Agam menemukan bahwa inovasi berbasis teknologi elektronik mampu meningkatkan efektivitas dan

kualitas layanan publik, meskipun penerapannya masih menghadapi kendala pada aspek sumber daya manusia dan kesiapan infrastruktur.

KESIMPULAN

Penggunaan aplikasi PTSP+ untuk digitalisasi pengelolaan surat menunjukkan pergeseran administrasi publik menuju modernisasi berbasis IT. Berdasarkan teorinya, modernisasi birokrasi menghasilkan layanan publik yang lebih efisien, efektif, dan transparan. Ini berartimengurangi birokrasi manual dan meningkatkan kualitas layanan melalui digitalisasi. Pentingnya teori manajemen perubahan ditunjukkan oleh tantangan yang dihadapi oleh SDM untuk mengadaptasi dan menerapkan aplikasi. Agar inovasi teknologi dapat diterima dan digunankan dengan baik, budaya kerja harus diubah. Meskipun teknologi sudah ada, ketidaksiapan SDM dapat menghambat implementasi. Berdasarkan teori efisiensi dalam manajemen organisasi, implementasi PTSP+ menunjukkan penerapan prinsip efisiensi dalam organisasi.

Dengan menerapkan sistem terintegrasi digital, pengelolaan surat yang sebelumnya dilakukan secara manual dan memakan waktu, sekarang dapat dipercepat dan dipermudah. Ini meningkatkan produktivitas dan mengurangi pemborosan sumber daya.

Rekomendasi

Dapat dikemukakan beberapa rekomendasi sebagai bahan evaluasi bagi instansi yang diteliti diantaranya sebagai berikut:

a. Instansi perlu memberikan pelatihan dan pembinaan secara berkala kepada petugas pengelola administrasi terkait penggunaan aplikasi PTSP+ untuk meningkatkan kompetensi dan adaptasi teknologi.
b. Melakukan monitoring dan evaluasi berkala untuk mengetahui efektivitas dan kendala dalam penggunaan aplikasi serta menindaklanjuti hasil evaluasi dengan perbaikan segera.
c. Menerapkan sistem reward and punishment bagi petugas pelayanan berdasarkan hasil survey kepuasan pengguna untuk memotivasi peningkatan kualitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

Adolph, R. (2016). *Pembaruan Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Pada Pengadilan Tinggi Dan Pengadilan Negeri*. 1–23.

Bahri, I. M., & Syafril, R. (2025). EFEKTIFITAS MODEL BLU-e PADA PENGUJIAN PERANGKAT KENDARAAN BERMOTOR DI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN AGAM. AT-TAKLIM: Jurnal Pendidikan Multidisiplin, 2(9), 75-98.

Dwiyanto, A. (2018). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Hura, M., Telaumbanua, E., Elhan Gea, N., & Laia, O. (2024). Analysis of Community Resistance Factors in Using Online Applications (Eraterang) To Improve Service Quality At the Gunungsitoli District Court Office. *802 Jurnal EMBA*, *12*(1), 802–808.

Ketua Pengadilan Negeri Bangkinang Kelas IB. (2020). *Buku Pintar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Bangkinang Kelas IB*. *0762*, 5.

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook. 2nd Edition. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Nazir, M. (2014). Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.

Nurliansyah, V., Rezika, M., & Syafril, R. (2024). Analisis Transformasi Komunikasi RRI Padang dalam Konteks Era Digital: Tantangan dan Peluang. Jurnal Lentera: Kajian Keagamaan, Keilmuan dan Teknologi, 23(3), 310-319.

Sitoresmi, R. I., Ninghardjanti, P., & Susantiningrum, S. (2020). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pengelolaan Surat Masuk Di Kantor Pengadilan Negeri Wonogiri. *JIKAP (Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, *4*(2), 89. https://doi.org/10.20961/jikap.v4i 2.44139

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.