



Analisis Sistem Proses Pengelolaan Surat Masuk di Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Pendekatan PIECES

Analysis of the Incoming Mail Management Process System at the South Sumatra Provincial Health Office Using the PIECES Approach

Era Fauziah, Catur Eri Gunawan*

Universitas Islam Negeri Raden Fatah, Palembang

*Corresponding author: caturerig@radenfatah.ac.id

Abstrak

Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan memiliki website surat masuk yaitu else-dinkes.sumselgo.id/ yang bertujuan untuk mengelola surat yang masuk ke dalam Dinas Kesehatan (Dinkes) tersebut. Dalam pembahasan mengenai proses pengelolaan surat masuk di Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan ini menggunakan notasi pemodelan proses bisnis atau biasa dikenal *Business Process Modeling Notation* (BPMN) untuk mendapatkan hasil atau pembahasan proses pengelolaan dari surat masuk yang lebih terarah. Pada penelitian ini yaitu akan mempelajari dan menganalisis sistem proses pengelolaan surat masuk yang sedang berjalan pada Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan menggunakan Analisis PIECES yaitu *Performance, Information, Economy, Control, Efficiency and Service*. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kekurangan atau permasalahan yang ada dalam sistem proses pengelolaan surat masuk tersebut. Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini yaitu akan menjadi pengetahuan untuk memperbaiki sistem yang sedang berjalan saat ini sehingga dijadikan rekomendasi untuk sistem yang lebih baik lagi.

Kata Kunci : Proses Pengelolaan, Surat Masuk, BPMN, Analisis PIECES

Abstract

The South Sumatra Provincial Health Office has a website for incoming mail, namely else-dinkes.sumselgo.id/ which aims to manage the incoming mail to the Health Office (Dinkes). In discussing the process of managing incoming mail at the South Sumatra Provincial Health Office, we use business process modeling notation or commonly known as Business Process Modeling Notation (BPMN) to get results or discussion of the management process of incoming mail that is more focused. In this research, it will study and analyze the incoming mail management process system that is currently running at the South Sumatra Provincial Health Office using PIECES analysis, namely Performance, Information, Economy, Control, Efficiency and Service. The purpose of this study is to find out the shortcomings or problems that exist in the incoming mail management process system. The results obtained in this study will be knowledge to update the current system so that it becomes a recommendation for a better system.

Keywords : Process Management, Incoming Letter, BPMN, PIECES Analysis

PENDAHULUAN

Surat yaitu suatu yang berupa alat atau sarana komunikasi yang bersifat tertulis dan berasal dari satu pihak yang ditujukan kepada pihak lain, bertujuan untuk menyampaikan berita atau kabar (Dewi & Octavia, 2018). Di dalam suatu organisasi/perusahaan khususnya pada Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan ini menurut prosedur pengurusannya terbagi menjadi dua yaitu surat masuk dan surat keluar. Surat masuk ialah seluruh jenis dari surat yang akan diterima dari unit/pejabat penerima dari instansi/perusahaan lain maupun dari perorangan dan baik yang diterima melalui pos maupun kurir dengan menggunakan buku pengiriman/ekspedisi (Kartikasari, 2012).



Di dalam proses pengelolaan surat menyurat bukan hanya surat masuk tetapi juga surat keluar, jika surat-surat tersebut dikelola dengan baik dapat membantu meningkatkan kinerja di suatu perusahaan/instansi karena distribusi suratnya tepat sasaran. Manfaat yang didapat dari proses pengelolaan surat menyurat jika dikelola/ditangani dengan baik yaitu surat masuk dan surat keluar akan tercatat dengan baik, prosedur pengelolaan surat jelas dan dapat dijalankan dengan baik, surat masuk dapat disimpan dan dikelola dengan baik sehingga mudah ditemukan ketika diperlukan, seringkali ditemukan adanya surat masuk yang bersifat rahasia maka dengan pengelolaan surat yang baik maka kerahasiaan akan tetap terjaga (M. Prawiro, 2018).

Perkembangan teknologi saat ini membawa dampak yang baik bagi manusia, khususnya bagi sebagian besar instansi/perusahaan, di mana teknologi dapat mempermudah kegiatan manusia (Afriza & Gunawan, 2020). Salah satunya yaitu di Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan ini memiliki website surat masuk yaitu else-dinkes.sumselgo.id/ yang bertujuan untuk mengelola surat yang masuk ke dalam Dinas Kesehatan (Dinkes) tersebut. Pada sistem proses pengelolaan surat masuk ini yaitu surat dapat dibuat, dibaca, diperbarui dan dihapus pada sistem website yang telah tersedia.

Dalam pembahasan mengenai proses pengelolaan surat masuk di Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan ini menggunakan notasi pemodelan proses bisnis atau biasa dikenal *Business Process Modeling Notation* (BPMN) untuk mendapatkan hasil atau pembahasan proses dari surat masuk yang lebih terarah. Secara umum *Business Process Modeling Notation* (BPMN) cenderung menggambarkan proses dari pandangan seorang analisis bisnis. BPMN tidak dibuat dengan tujuan untuk dibuat programnya (Hidayat, 2015). Lalu, dari proses bisnis yang telah dibuat, maka dapat dilanjutkan ke tahap analisis menggunakan pendekatan PIECES untuk mengetahui kekurangan pada proses pengelolaan surat masuk di Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan ini.

Pada penelitian ini yaitu akan mempelajari dan menganalisis sistem proses pengelolaan surat masuk yang sedang berjalan pada Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan. Dari hasil analisis yang didapat peneliti menggunakan Analisis PIECES yaitu *Performance, Information, Economy, Control, Efficiency and Service*.

METODOLOGI PENELITIAN

1. Metode Pengumpulan Data

a. Jenis Penelitian

Bentuk dari penelitian ini yaitu menggunakan penelitian kualitatif dengan analisa menggunakan teknik wawancara, permasalahan harus diidentifikasi dan dibatasi maka selanjutnya masalah tersebut dirumuskan, dari rumusan masalah tersebut dibentuk ke dalam bentuk kalimat pertanyaan, dengan pertanyaan-pertanyaan tersebut maka akan memandu peneliti dalam melakukan kegiatan penelitian (Utomo & Daryoto, 2018).

b. Objek Penelitian

Populasi adalah jumlah keseluruhan unit analisis yaitu objek yang akan diteliti. Sedangkan sampel adalah pengambilan sampel harus representatif (mewakili) dan besarnya sampel harus memadai (Utomo &



Daryoto, 2018). Sampel yang didapat dari populasi pada penelitian ini berjumlah sebanyak 8 orang pegawai.

c. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini sebagai berikut:

- 1) **Observasi**, yaitu suatu kegiatan dengan menggunakan indera penglihatan untuk mengamati secara langsung suatu objek.
- 2) **Wawancara**, yaitu cara pengumpulan data atau informasi secara tatap muka dengan jalan tanya jawab sepihak dengan mengajukan daftar pertanyaan.
- 3) **Studi Pustaka**, yaitu teknik pengumpulan data serta informasi melalui buku-buku, artikel-artikel dari penelitian terdahulu dan lain sebagainya (Utomo & Daryoto, 2018).

2. Proses Bisnis

Proses bisnis di sini menggunakan BPMN. *Business Process Modeling Notation* (BPMN) menggambarkan suatu bisnis proses diagram yang mana didasarkan kepada teknik diagram alur, dirangkai untuk membuat model-model grafis dari operasi-operasi bisnis dimana terdapat aktivitas-aktivitas dan kontrol-kontrol alur yang mendefinisikan urutan kerja. Diagram BPMN terdiri atas beberapa elemen. Elemen ini terdiri dari empat kategori, yaitu *Flow Object*, *Connecting Object*, *Swimlanes* dan *Artifact* (Hidayat, 2015). BPMN ini dikenal sebagai cara untuk mendokumentasikan proses bisnis pada suatu instansi.

3. Analisis Menggunakan PIECES

Tahapan analisis terhadap suatu sistem atau aplikasi dilakukan sebelum tahapan perancangan sistem yang baru dilakukan. Tujuan dilakukannya analisis ini adalah untuk mengetahui alasan mengapa sistem yang sedang berjalan tersebut perlu diperbarui agar setelah diperbarui dapat meminimalisir permasalahan yang mungkin terdapat di dalam sistem tersebut sehingga fungsi yang terdapat di dalam sistem tersebut bekerja secara optimal. Dalam penelitian ini menggunakan analisis PIECES. PIECES terdiri dari *Performance*, *Information*, *Economy*, *Control*, *Efficiency and Service* (Komputer & Digital, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kondisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 1 Keadaan Jumlah Pegawai Pengelola Surat Masuk Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)
S1	5
D3	2
SMA	1
Jumlah	8

Dari Tabel 1 diatas, dapat diketahui bahwa pegawai terbanyak adalah lulusan S1 yang berjumlah 5 orang pegawai, kemudian diikuti oleh lulusan D3 yang berjumlah 2 orang pegawai dan lulusan SMA berjumlah 1 orang pegawai, maka dengan total pegawai yang mengelola surat masuk di Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan ini yaitu berjumlah 8 orang pegawai dan dari total pegawai ini, ada 3 (tiga) orang dari pihak bidang.

2. Kondisi Pegawai Berdasarkan Usia

Berdasarkan wawancara terhadap salah satu anggota pelaksana harian Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), dapat diketahui bahwa 8 (delapan) orang pegawai yang mengelola surat masuk di Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan ini memiliki rentang usia yaitu kurang lebih 25-31 tahun, baik dari jenis kelamin laki-laki maupun perempuan.

3. Analisis

Analisis yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu analisis PIECES. Sebelum mengembangkan sebuah sistem, analisis PIECES ini penting dilakukan karena dalam analisis ini biasanya akan menemukan beberapa masalah. Dan analisis ini akan membantu dalam perancangan sistem yang lebih baik dan akan diperoleh informasi dengan lebih cepat (Nurlila & Kurnianda, 2020).

a. Penyebab Masalah dan Titik Keputusan

Tabel 2 Penyebab Masalah dan Titik Keputusan

NO	Penyebab Masalah	Titik Keputusan	Lokasi	Teknik Pengumpulan
1.	Informasi total surat yang kurang jelas sehingga sulit untuk membuat pelaporan surat sesuai dengan tanggal, bulan maupun tahun yang diinginkan	Proses pembuatan informasi total surat agar lebih diperjelas dan lebih spesifik	Bagian Pemrograman	Wawancara
2.	Kurangnya kebijakan mengenai surat yang sementara dirahasiakan atau informasi yang dikecualikan	Proses pembuatan kebijakan untuk menyelesaikan masalah tersebut	Pimpinan / Kepala Dinas	Wawancara
3.	Kurangnya Menu pilihan informasi dikecualikan sehingga tidak dapat mengkategorikan informasi dikecualikan	Proses pembuatan Menu pilihan informasi dikecualikan	Bagian Pemrograman	Wawancara
4.	Sering terjadinya lupa untuk melakukan input catatan disposisi	Proses pembuatan kebijakan agar dapat melakukan input catatan disposisi secara langsung	Petugas Sub Bidang	Wawancara

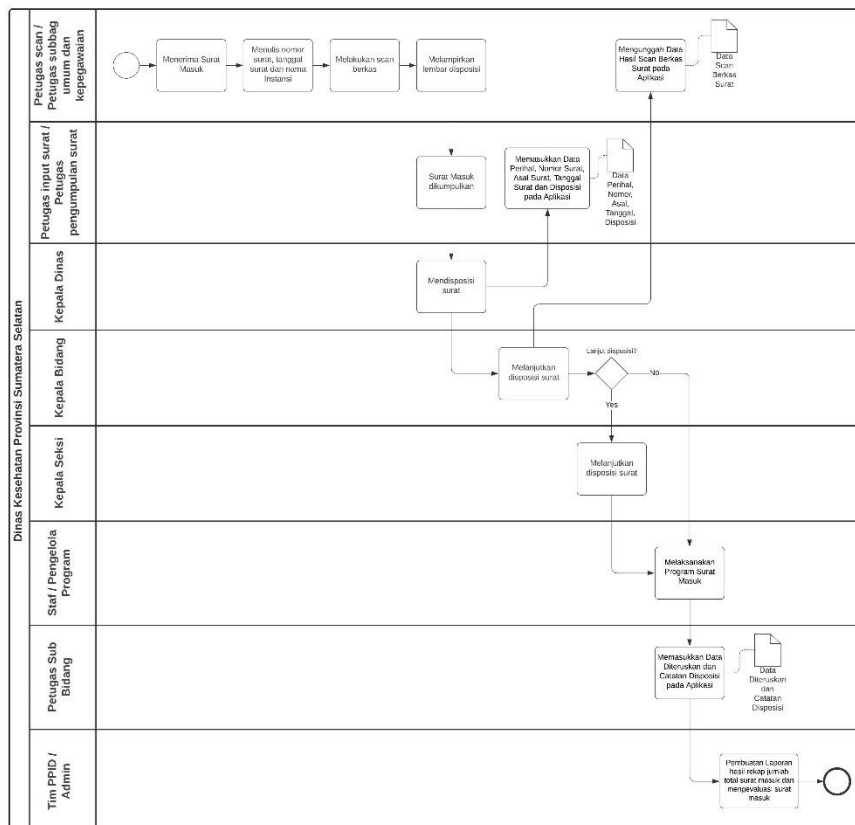
b. Uraian Tugas

Tabel 3 Tabel Uraian Tugas

Jabatan	Uraian Tugas
Petugas Input Surat / Petugas Pengumpulan Surat	- Mengumpulkan berkas surat beserta lembar disposisi setiap surat yang akan diberikan ke Kepala Dinas - Memasukkan data bagian perihal, nomor surat, asal surat, tanggal surat dan disposisi pada aplikasi
Pimpinan / Kepala Dinas	- Membuat kebijakan pada alur surat masuk yang baik

	- Menerima dan mengisi lembar disposisi agar dapat ditindaklanjuti
Sub Bagian (Subbag) Umum dan Kepegawaian / Petugas Scan	- Memberi nomor surat, tanggal surat dan nama instansi pengirim - Melakukan Scan Berkas setiap surat yang masuk - Menyimpan File Berkas Sementara sebelum diunggah pada aplikasi - Mengunggah File Berkas Surat Masuk pada aplikasi
Kabid / Kepala Bidang	- Menerima dan mengisi lembar disposisi agar dapat ditindaklanjuti
Kasi / Kepala Seksi	- Menerima lembar disposisi agar dapat ditindaklanjuti ke staf/pengelola program
Staf / Pengelola Program	- Melaksanakan program yang telah tertulis di dalam surat tersebut
Petugas Sub Bidang	- Memasukkan data diteruskan dan catatan disposisi pada aplikasi
Bagian Pemrograman	- Membuat aplikasi surat masuk - Memperbarui aplikasi surat masuk agar lebih baik
Admin / Tim PPID	- Membuat pelaporan/rekap total jumlah surat masuk - Mengevaluasi Surat Masuk

c. Alur Proses Bisnis Menggunakan BPMN



Gambar 1 Proses Bisnis Surat Masuk

Website ini menggunakan Database Management System (DBMS) MySQL sebagai tempat penyimpanan data. Bahasa pemrograman yang digunakan yaitu PHP. Server yang digunakan adalah Web Server LiteSpeed, dan nama servernya



yaitu SSD. Gambar diatas menjelaskan bahwa alur proses bisnis yang sedang berjalan pada website <http://else-dinkes.sumselgo.id> yang dimana ada beberapa petugas yang ikut serta bertugas memasukkan data surat masuk yaitu petugas scan, petugas input surat dan petugas sub bidang. Yang menjadi outputnya nanti ialah berupa laporan data surat masuk yang akan dilaporkan pada laporan informasi publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).

d. Analisis PIECES

Perlu dilakukannya analisis terhadap kinerja, informasi, ekonomi, keamanan pada aplikasi, efisiensi, dan pelayanan terhadap pelanggan. Panduan ini dikenal dengan analisis PIECES (*performance, information, economy, control, efficiency dan services*). Dari analisis ini biasanya didapatkan beberapa masalah utama (Syahabiah, Gusmelia Testiana, 2016). Analisis PIECES pada sistem proses surat masuk di Dinkes Prov.Sumsel:

1) Performance (kinerja), yaitu:

Tabel 4 Analisis Performance (kinerja)

PIECES	Sistem Yang Sedang Berjalan
<i>Performance</i> (kinerja)	Kinerja pada sistem yang sedang berjalan saat ini memiliki kendala pada surat yang masuk terkadang lupa untuk melakukan salah satu proses yang ada seperti penginputan diteruskan dan catatan disposisi oleh petugas sub bidang, sehingga pada bagian data itu terkadang kosong jadi kurangnya informasi detail mengenai surat yang masuk tersebut.

2) Information (informasi), yaitu:

Tabel 5 Analisis Information (informasi)

PIECES	Sistem Yang Sedang Berjalan
<i>Information</i> (informasi)	Informasi total surat yang kurang jelas sehingga sulit untuk membuat pelaporan surat sesuai dengan tanggal, bulan maupun tahun yang diinginkan. Dan kurangnya Menu pilihan informasi dikecualikan sehingga tidak dapat mengkategorikan informasi dikecualikan (rahasia), maka informasi yang diberikan pada sistem ini perlu diperjelas.

3) Economy (ekonomi), yaitu:

Tabel 6 Analisis Economy (ekonomi)

PIECES	Sistem Yang Sedang Berjalan
<i>Economy</i> (ekonomi)	Dari segi ekonomi yang ada pada saat ini terkait proses pengelolaan surat masuk sudah lebih baik dibanding sistem sebelumnya yang dibutuhkan berkas <i>fotocopy</i> juga, untuk sistem saat ini sudah dapat mengurangi adanya penyimpanan di lemari arsip, karena untuk menyimpan berkas tidak harus dengan berkas <i>fotocopy</i> juga, hanya dengan berkas asli dan penginputan berkas ke aplikasi yang ada.

4) Control (kontrol), yaitu:

Tabel 7 Analisis Control (kontrol)

PIECES	Sistem Yang Sedang Berjalan
<i>Control</i> (kontrol)	Belum adanya kebijakan mengenai surat yang sementara dirahasiakan atau informasi yang dikecualikan dan belum adanya Menu pilihan informasi dikecualikan pada aplikasi ini menyebabkan



	salah satu kendala yang sedang difikirkan, bagaimana cara mengkategorikan informasi dikecualikan ini agar security bisa ada menu pilihan informasi dikecualikan dan juga surat ini jangan sampai terbaca oleh operator.
--	---

5) *Efficiency (efisiensi)*, yaitu:

Tabel 8 Analisis Efficiency (efisiensi)

PIECES	Sistem Yang Sedang Berjalan
<i>Efficiency (efisiensi)</i>	Pada saat ingin melakukan pelaporan informasi publik terdapat bagian informasi total surat yang kurang jelas sehingga sulit untuk membuat pelaporan surat sesuai dengan tahun ini, bulan ini, minggu ini, hari ini dan untuk rentang waktu dari sekarang ke belakang atau dari rentang waktu sekian ke rentang waktu sekian.

6) *Service (pelayanan)*, yaitu:

Tabel 9 Analisis Service (pelayanan)

PIECES	Sistem Yang Sedang Berjalan
<i>Service (pelayanan)</i>	Dari segi pelayanan informasi pada aplikasinya sudah lebih baik karena pengguna dapat mengakses aplikasi tersebut di mana saja dan kapan saja, tetapi untuk pelayanan dari segi isi suratnya terdapat adanya sedikit keterlambatan dalam melaksanakan program yang telah tertulis di dalam surat tersebut, dikarenakan harus menunggu surat tersebut didisposisi oleh kepala dinas dan ada beberapa proses seperti adanya proses yang masih manual seperti penomoran surat karena alasan khawatir jaringan koneksi di kantor sering down jadi lebih baik dimanualkan, dan belum menggunakan sistem barcode tanda tangan (karena itu harus ada dasar Peraturan Gubernurnya jadi tidak boleh potong jalur ketentuan).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan yang diperoleh dari isi penelitian ini yaitu dengan proses bisnis BPMN yang dilakukan dapat lebih mudah untuk mengetahui alur dari proses pengelolaan surat masuk tersebut, kemudian dari analisis PIECES dapat mengetahui kekurangan dalam sistem maupun proses pengelolaan pada surat masuk tersebut, diantaranya yaitu ada kekurangan pada websitenya seperti menu pilihan informasi dikecualikan (rahasia), menu total surat yang kurang jelas, serta pada bagian petugas atau sumber daya manusianya pun perlu memiliki kesadaran sehingga dapat melakukan tugasnya sebagaimana mestinya.

Adapun masukan/saran dari peneliti agar dapat direalisasikan ke sistem yang akan datang, yaitu proses pembuatan informasi total surat agar lebih diperjelas dan lebih spesifik agar dapat mempermudah dalam pelaporan surat sesuai dengan tanggal, bulan maupun tahun yang diinginkan, proses pembuatan Menu pilihan informasi dikecualikan sehingga dapat mengkategorikan informasi dikecualikan pada aplikasi dan Menu pilihan jenis surat, seperti surat segera, sangat segera dan surat rahasia pada lembar disposisi, serta proses pembuatan kebijakan agar dapat memasukkan data diteruskan dan catatan disposisi pada aplikasi secara langsung agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan seperti lupa untuk memasukkan data tersebut ke aplikasi.



DAFTAR PUSTAKA

- Afriza, A., & Gunawan, C. E. (2020). Analisis dan Desain Aplikasi Pengelolaan Cuti Pegawai di Dinas PU Bina Marga dan Tata Ruang Provinsi Sumatera Selatan. *Prosiding Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan*, 3(1), 315–324. <http://semnas.radenfatah.ac.id/index.php/semnasfst/article/view/118>
- Dewi, D. P., & Octavia, L. (2018). Peran Sekretaris Dalam Mengelola Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kota Tangerang Selatan. *Sekretari*, 4(2), 20. <https://doi.org/10.32493/skr.v4i2.823>
- Hidayat, A. R. (2015). Jurnal Informasi Volume VII No.2 / November / 2015. *Audit Control Capability Level Tata Kelola Sistem Informasi Menggunakan COBIT 5 (Studi :Direktorat TIK UPI Bandung)*, VII(2), 33–47.
- Kartikasari, S. W. (2012). Sistem Informasi Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar. *Jurnal Speed 13 FTI UNSA*, 9(2), 82–88.
- Komputer, F. I., & Digital, P. (2020). *Aplikasi Mobile Menggunakan Pendekatan PIECES*. 5(4), 297–305.
- M. Prawiro. (2018). *Pengertian Surat Masuk dan Surat Keluar, Fungsi, Tujuan, dan Jenisnya*. <https://www.maxmanroe.com/vid/surat/pengertian-surat-masuk-dan-surat-keluar.html>
- Nurlila, N., & Kurnianda, N. R. (2020). Analisa Perancangan Sistem Penerimaan Donasi dan Laporan Pertanggung Jawaban Pada Yayasan Yatim Piatu Aisyiyah. *Jurnal Informatika*, 7(1), 30–36. <https://doi.org/10.31311/ji.v7i1.6245>
- Syahabiah, Gusmelia Testiana, R. M. F. (2016). Sistem Informasi Administrasi Pasien Pada Klinik Su'adah Palembang Berbasis Web (Studi Kasus : BPS Provinsi Sumsel). *Jurnal Sistem Informasi*, 2(1), 1–10.
- Utomo, K. P., & Daryoto. (2018). Analisis Sistem Proses Pengelolaan Surat Masuk Dan Keluar Di Pemerintah Kota Bekasi (Studi Kasus Pada Bagian Bina Ekonomi, Pembangunan Dan Bina Ketahanan Pangan Sekretariat Daerah Kota Bekasi). *Jurnal Administrasi Dan Kesekretarian*, 3(1), 10–19. <http://jurnal.stiks-tarakanita.ac.id/index.php/JAK/article/view/133>