

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pengelolaan surat masuk dan surat keluar merupakan salah satu aspek fundamental dalam kegiatan administrasi sekolah. Di SD Negeri 38 Palembang, proses surat menyurat masih dilakukan secara manual, yaitu dengan mencatat setiap surat ke dalam buku agenda, memberikan nomor surat secara konvensional, serta menyimpan arsip fisik di lemari penyimpanan. Setelah surat dicatat, operator harus menyerahkannya secara langsung kepada pihak yang dituju, seperti kepala sekolah, guru, atau pihak terkait lainnya. Proses ini telah berjalan selama bertahun-tahun, namun seiring meningkatnya aktivitas administrasi sekolah, metode manual tersebut mulai menunjukkan berbagai keterbatasan.

Permasalahan pertama yang sering terjadi adalah tingginya risiko kesalahan pencatatan, seperti data surat yang tidak lengkap, duplikasi nomor surat, serta kemungkinan hilangnya buku agenda atau arsip fisik. Kondisi ini menyulitkan pihak sekolah ketika membutuhkan data surat untuk keperluan laporan, evaluasi, maupun audit administrasi. Permasalahan kedua adalah keterlambatan distribusi informasi, karena proses pencarian dan penyampaian surat membutuhkan waktu yang cukup lama dan sangat bergantung pada kehadiran staf tata usaha secara konsisten. Hal ini berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian antara prosedur yang ditetapkan dengan pelaksanaan di lapangan.

Masalah ini secara spesifik mengindikasikan lemahnya sistem kendali internal dalam manajemen arsip dinamis, di mana tidak adanya mekanisme pelacakan (*tracking system*) yang akurat menyebabkan surat tertahan pada unit kerja tertentu tanpa progres yang terukur. Kondisi tersebut menciptakan kesenjangan informasi yang

menghambat pengambilan keputusan strategis, sekaligus melenyapkan aspek ketertelusuran (*traceability*) yang sangat krusial bagi akuntabilitas organisasi. Tanpa adanya sistem penomoran dan pengarsipan yang terintegrasi, dokumen yang hilang atau terselip menjadi sulit diketemukan kembali, yang pada akhirnya mengakibatkan putusannya rantai komunikasi administratif dan penurunan standar pelayanan. Oleh karena itu, keterlambatan ini merupakan hambatan struktural yang memerlukan intervensi berupa standarisasi prosedur operasional dan digitalisasi tata kelola persuratan untuk menjamin keamanan serta kecepatan distribusi informasi.

Selain itu, sistem manual menyebabkan pelacakan status surat menjadi tidak efisien. Operator kesulitan mengetahui posisi surat, apakah surat sudah diterima, sedang diproses, telah didisposisikan, atau belum ditindaklanjuti. Ketiadaan riwayat proses yang terdokumentasi secara digital mengakibatkan kegiatan monitoring dan pengendalian administrasi memerlukan pengecekan berulang dan memakan waktu. Kondisi ini semakin memperberat beban kerja staf tata usaha, terutama ketika volume surat terus meningkat.

Ditinjau dari sisi regulasi dan tata kelola administrasi, pengelolaan surat di lingkungan sekolah seharusnya dilaksanakan secara tertib, terdokumentasi, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan prosedur administrasi yang berlaku. Regulasi internal sekolah menuntut adanya kejelasan alur surat, pembagian peran, serta bukti proses surat dari tahap penerimaan hingga pengarsipan. Namun, dalam praktik manual, penerapan regulasi tersebut belum sepenuhnya berjalan optimal karena keterbatasan sistem pendukung yang mampu mencatat, mengendalikan, dan memantau alur surat secara konsisten. Hal ini berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian antara prosedur yang ditetapkan dengan pelaksanaan di lapangan.

Perkembangan teknologi informasi memberikan peluang untuk mengatasi permasalahan tersebut melalui penerapan sistem informasi berbasis web. Sistem berbasis web memungkinkan integrasi proses

pencatatan, penyimpanan, distribusi, dan pelacakan surat dalam satu platform yang dapat diakses secara fleksibel. Melalui penerapan *workflow automation*, setiap tahapan pengelolaan surat dapat diatur secara sistematis sesuai dengan regulasi dan prosedur administrasi sekolah, mulai dari pencatatan surat masuk dan keluar, penomoran otomatis, distribusi digital, hingga pemantauan status dan riwayat surat secara *real-time*.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini mengangkat judul “Rancang Bangun Sistem Pelacakan Surat Masuk Dan Keluar Berbasis Web Dengan *Workflow Automation*”. Keaslian (*novelty*) penelitian ini terletak pada penerapan mekanisme pelacakan status surat yang terintegrasi dengan alur kerja otomatis yang selaras dengan regulasi administrasi sekolah, sehingga sistem tidak hanya berfungsi sebagai media pengarsipan digital, tetapi juga sebagai alat pengendalian dan monitoring proses surat secara menyeluruh. *Monitoring* administrasi dalam penelitian ini dijelaskan sebagai fungsi pengawasan sistematis terhadap kepatuhan alur kerja, di mana sistem secara aktif memantau jalannya prosedur surat-menyurat mulai dari tahap registrasi hingga penyelesaian akhir berdasarkan aturan operasional yang berlaku.

Sebagai contoh lebih spesifik, ketika surat masuk diunggah oleh bagian tata usaha, monitoring administrasi bekerja melalui *workflow automation* untuk melacak apakah surat tersebut telah sampai pada status "Menunggu Disposisi Kepala Sekolah" atau telah beralih ke status "Tindak Lanjut Guru", lengkap dengan pencatatan waktu dan pihak yang bertanggung jawab pada setiap titik koordinat alur kerja. Secara teknis, *workflow automation* merupakan otomatisasi proses bisnis di mana dokumen dan informasi dialirkan dari satu partisipan ke partisipan lain berdasarkan aturan prosedur tertentu. Perbedaan mendasar sistem ini dengan sistem informasi biasa terletak pada kemampuan proaktifnya; jika sistem biasa hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan data (*statis*), *workflow automation* secara aktif mengarahkan alur kerja, memberikan notifikasi otomatis kepada pihak

terkait, dan memastikan setiap tahapan berjalan sesuai urutan birokrasi tanpa perlu instruksi manual berulang. Dengan mekanisme pelacakan yang terikat erat pada regulasi ini, sistem yang dirancang diharapkan mampu meningkatkan efisiensi administrasi, mengurangi kesalahan pencatatan, serta mendukung transformasi digital pengelolaan surat di SD Negeri 38 Palembang secara lebih modern, transparan, dan terstruktur.

Solusi yang dapat diambil adalah merancang dan membangun sistem pelacakan surat masuk dan keluar berbasis web dengan *workflow automation*. Sistem ini mengintegrasikan pencatatan, distribusi, dan pengarsipan surat secara digital sesuai dengan regulasi yang berlaku, sehingga mengurangi kesalahan pencatatan dan keterlambatan informasi. Karakteristik yang membedakan solusi ini dari sistem manajemen surat konvensional adalah adanya mesin alur kerja (*workflow engine*) yang menjamin akuntabilitas pada setiap transisi status surat, sehingga meminimalisir risiko berkas tertahan pada satu pihak. Melalui alur kerja otomatis, setiap surat dapat dipantau status dan riwayat prosesnya secara *real-time*, sehingga pengelolaan surat menjadi lebih efisien, transparan, dan terstruktur di SD Negeri 38 Palembang.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, bagaimana rancang bangun sistem pelacakan surat masuk dan keluar berbasis web dengan *workflow automation*?

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah teridentifikasi, penelitian ini dibatasi hanya pada pembahasan proses pengarsipan surat berbasis web pada SD Negeri 38 Palembang. Ruang lingkup penelitian difokuskan pada pengaturan distribusi surat yang mencakup alur disposisi digital dari Kepala Sekolah kepada staf tata usaha atau guru, serta pendistribusian surat keluar yang telah tervalidasi kepada unit

kerja terkait. Proses distribusi ini mengatur penyampaian instruksi, status tindak lanjut surat, dan klasifikasi hak akses pengguna dalam menerima atau mengelola dokumen sesuai dengan kewenangannya. Selain itu, sistem ini hanya menangani penyimpanan berkas dalam format digital dan penomoran surat secara otomatis tanpa mencakup pengiriman surat melalui kurir fisik atau integrasi dengan pangkalan data eksternal di luar lingkungan sekolah.

1.4. Tujuan Penelitian

Dalam pelaksanaannya, peneliti melakukan penelitian ini dengan tujuan yaitu:

1. Membangun platform pengarsipan digital terpusat yang mengintegrasikan seluruh administrasi surat masuk dan surat keluar untuk menggantikan sistem manual di SD Negeri 38 Palembang.
2. Mentransformasi proses administrasi melalui otomatisasi pencatatan yang dirancang khusus untuk memangkas waktu *input* data secara signifikan serta menghilangkan potensi *human error*.
3. Mengoptimalkan efektivitas temu balik dokumen dengan menerapkan fitur pencarian cerdas berbasis kategori agar arsip dapat ditemukan dalam hitungan detik.
4. Mengembangkan modul pelacakan disposisi secara *real-time* sehingga setiap progres surat dapat dipantau dari tahap penerimaan hingga penyelesaian tugas oleh staf terkait.
5. Meningkatkan kapabilitas manajerial pimpinan melalui penyajian *dashboard* laporan otomatis yang akurat untuk mendukung pengambilan keputusan berbasis data.
6. Menjamin keamanan dan akuntabilitas data dengan menerapkan manajemen hak akses berlapis yang membatasi wewenang sesuai dengan struktur organisasi sekolah.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Sekolah

Sekolah akan memiliki ekosistem administrasi yang lebih modern dan berkelanjutan. Secara jangka panjang, sistem ini akan menciptakan budaya kerja *paperless* yang ramah lingkungan dan mengurangi biaya operasional untuk pengadaan logistik fisik. Selain itu, sekolah memiliki database yang terorganisir dengan baik sehingga mempermudah proses audit internal maupun akreditasi sekolah di masa depan.

2. Manfaat Bagi Staf Administrasi

Efisiensi waktu pengelolaan surat akan meningkat pesat karena staf tidak perlu lagi melakukan pencatatan manual yang repetitif. Sistem ini memberikan kemudahan dalam melacak riwayat disposisi sehingga koordinasi antar unit kerja menjadi lebih transparan dan tidak ada lagi surat yang tertumpuk atau hilang tanpa kejelasan status.

3. Manfaat Bagi Pimpinan

Kepala Sekolah dapat melakukan fungsi pengawasan secara lebih fleksibel dan cepat. Laporan periodik mengenai volume surat dan kinerja disposisi dapat diunduh secara instan, sehingga pimpinan memiliki kendali penuh terhadap alur birokrasi sekolah tanpa harus berada di lokasi secara fisik.

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang permasalahan, perumusan masalah, ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan juga sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dijelaskan mengenai teori-teori pendukung terhadap penelitian ini dan juga menguraikan tentang penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penerimaan teknologi serta referensi dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang metode penelitian yang akan dilakukan, seperti waktu dan tempat penelitian, metode pengumpulan data yang digunakan dan metode pengembangan sistem.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini mencakup hasil dan pembahasan dari perancangan website. Akan dilampirkan hasil penelitian berupa hasil rancangan serta hasil implementasi rancang.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran yang bermanfaat bagi penulis dan pengembang sistem.

