

## Efektivitas Komunikasi Organisasi Melalui Penerapan Sistem Administrasi Persuratan Terintegrasi di Universitas Lampung

Penda Wardani<sup>1</sup>, Tina Kartika<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Lampung

Jl. Prof. Dr. Ir. Sumantri Brojonegoro No.1 Bandar Lampung 35141

[pendawardani1002@gmail.com](mailto:pendawardani1002@gmail.com)

<sup>2</sup>Universitas Lampung

Jl. Prof. Dr. Ir. Sumantri Brojonegoro No.1 Bandar Lampung 35141

[tina.kartika@fisip.unila.ac.id](mailto:tina.kartika@fisip.unila.ac.id)

**Diterima:** April, 2020, **Direview:** Mei, 2020, **Diterbitkan:** Juni, 2020

**Abstrak.** Komunikasi diperlukan manusia dalam aktivitas individu maupun organisasi. Komunikasi dalam sebuah organisasi mengikuti perkembangan zaman yang kini serba virtual. Seiring dengan itu, kebutuhan perguruan tinggi pun mengalami perubahan, tidak terkecuali di Universitas Lampung (Unila). Perkembangan teknologi ini dimanfaatkan Universitas Lampung dalam mengatasi permasalahan administrasi persuratan seperti berkas administrasi persuratan rentan hilang dan sulitnya mengetahui proses administrasi. Oleh karena itu Universitas Lampung membuat sebuah sistem administrasi persuratan terintegrasi berbasis *website*. Sistem administrasi persuratan (SAP) adalah sistem yang mengakomodir administrasi persuratan di lingkungan Universitas Lampung dalam melakukan pengendalian proses pengelolaan persuratan, surat keputusan, dan edaran peraturan rektor. Untuk mengoptimalkan penerapan SAP diperlukan komunikasi organisasi yang efektif. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan efektivitas komunikasi organisasi melalui penerapan sistem administrasi persuratan terintegrasi di Universitas Lampung ditinjau dari faktor akuntabel, sasaran, keamanan, adil, dan transparan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilakukan di Universitas Lampung dan melibatkan sampel sebanyak 171 responden. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa faktor akuntabel berkategori cukup efektif, faktor sasaran berkategori cukup efektif, faktor keamanan berkategori cukup efektif, faktor adil/tidak diskriminasif berkategori cukup efektif, dan faktor transparan berkategori cukup efektif dalam penerapan SAP. Maka disimpulkan bahwa komunikasi organisasi dalam penerapan sistem administrasi persuratan terintegrasi di Universitas Lampung sudah berjalan dengan cukup efektif ditinjau dari faktor akuntabel, sasaran, keamanan, adil, dan transparan.

**Kata kunci:** administrasi persuratan, efektivitas, komunikasi organisasi, sistem administrasi persuratan

**Abstract.** Communication is needed by humans in individual and organizational activities. Communication in an organization follows the development of the virtual era. Along with that, the needs of institutions have also changed, including the University of Lampung (Unila). The development of this technology used by University of Lampung in overcoming the problems of correspondence administration, such as the administration of correspondence documents that are vulnerable to being lost and the difficulty of knowing the administrative process. Therefore, the University of Lampung established a website-based integrated mail administration system. The correspondence administration system (SAP) is a system that accommodates correspondence administration in the University of Lampung environment in controlling the process of correspondence management, decision letters, and circular regulations of the chancellor. To optimize the application of SAP requires effectiveness of organizational communication. The purpose of this study was to describe the effectiveness of organizational communication through the application of integrated mailing administration systems at University of Lampung in terms of accountable factors, targets, security, fair, and transparent. This research was a quantitative study conducted at the University of Lampung and involved 171 respondents as sample. Based on the results, it was found that the categorical

*accountable factors were quite effective, the target factors categorized as quite effective, the security factors categorized as quite effective, the fair/non-discriminatory factors categorized as quite effective, and the transparent factors categorized as quite effective in applying SAP. It was concluded that organizational communication in the application of integrated mail administration systems at the University of Lampung had been running quite effectively in terms of accountable factors, targets, security, fair, and transparent.*

**Keywords:** *correspondence administration, effectiveness, correspondence administration system, organizational communication*

## 1. Pendahuluan

Komunikasi merupakan media untuk menjembatani ketidakpahaman manusia, juga menjadi aktivitas manusia baik secara individu maupun dalam organisasi. Kosasih, Sarwoprasodjo, & Susanto (2014) menyatakan bahwa suatu organisasi dibentuk sebagai wadah bagi kelompok individu untuk mencapai tujuan tertentu. Efektif atau tidaknya suatu organisasi dapat dilihat dari capaian tujuannya, hal ini dilihat dari sinergi individu-individu dengan kelompok. Seperti dinyatakan oleh Schein dalam Muhammad (2011) bahwa organisasi merupakan suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah individu untuk mencapai lebih dari satu tujuan melalui pembagian pekerjaan dan fungsi yang hirarki otoritas dan tanggung jawab. Perubahan komunikasi dalam sebuah organisasi kini mengikuti perkembangan zaman menjadi virtual.

Perguruan tinggi sebagai subsistem dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dituntut untuk dapat mengikuti perubahan zaman. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) merupakan bagian dari media yang berkembang dalam membantu manusia melakukan komunikasi. Commed (2017) menambahkan bahwa perubahan media komunikasi juga mampu mengubah berbagai pola hubungan produksi dan konsumsi yang berdampak penting pada berbagai sektor seperti ekonomi, politik, pendidikan, dan kebudayaan.

Universitas Lampung (Unila) merupakan perguruan tinggi yang berdiri sejak tahun 1965. *International Colleges and Universities* (4ICU) telah mengeluarkan data pemeringkatan perguruan tinggi terpopuler di Indonesia pada tahun 2020. Unila menduduki peringkat ke-7 sebagai *2020 Indonesian University Ranking* versi 4ICU *UniRank*. Sebagai perguruan tinggi yang tertua di Provinsi Lampung, Universitas Lampung tentu akan memberikan pelayanan dalam bidang pendidikan yang maksimal. Namun Universitas Lampung memiliki beberapa kendala dalam upaya memberikan pelayanan maksimal, misalnya berkas administrasi persuratan rentan hilang dan sulit mengetahui proses administrasi tersebut. Oleh karena itu Universitas Lampung mewujudkan suatu pelayanan administrasi dengan membuat sebuah sistem administrasi persuratan terintegrasi berbasis *website*.

Sejak tanggal 30 Maret 2020, sistem administrasi persuratan telah diresmikan oleh Rektor Universitas Lampung agar dapat digunakan dan dimanfaatkan untuk administrasi persuratan di Universitas Lampung. Adapun *user* yang diberikan otoritas menggunakan sistem tersebut mulai dari pimpinan hingga para tenaga kependidikan di sekretariat pimpinan. Pimpinan yang dimaksud adalah rektor, para wakil rektor, para kepala biro, para dekan dan wakil dekan, direktur pascasarjana, para ketua lembaga, para ketua badan, para kepala

UPT, para kabag, para kasubag, para ketua jurusan, dan para ketua program studi juga staf sekretariat pimpinan di lingkungan Universitas Lampung.

Universitas Lampung mengembangkan Sistem Administrasi Persuratan berbasis *webservice*, yang selanjutnya disebut SAP, untuk menjawab kebutuhan dan kehilangan berkas. Pengembangan SAP memberikan layanan administrasi seperti surat menyurat, administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, surat keputusan, peraturan rektor dan sebagainya yang mengakomodir hingga ketua jurusan atau ketua program studi. Sistem tersebut dapat diakses *online* pada alamat URL <https://sap.unila.ac.id/>. Melalui sistem ini, pimpinan dapat berkomunikasi dengan unit yang ada di Universitas Lampung dengan pemberian disposisi.

Tujuan diterapkannya aplikasi ini adalah untuk mempermudah kegiatan surat-menyurat antara Fakultas, Biro, Lembaga, UPT, dan Badan di lingkungan Universitas Lampung. Beberapa keunggulan SAP yang diterapkan di Universitas Lampung adalah dapat diakses dengan komputer dan gawai yang memiliki koneksi internet; proses disposisi dari pimpinan menjadi lebih cepat dan menjawab permasalahan; pencarian surat dapat dilakukan lebih mudah, cepat dan dapat dicetak; ketika ada surat masuk tidak dibuka selama tiga jam kerja, *user* akan mendapat pesan singkat; pejabat pemberi disposisi dapat memberikan disposisi dan memantau perkembangan dan laporannya melalui sistem SAP di mana saja, menghemat waktu dan biaya kertas, pengaturan hak akses diperuntukkan kepada yang berhak mengakses, dan sistem ini memiliki keunggulan dalam melihat proses dan

progres administrasi persuratan telah sampai dimana.

**Gambar 1.**

### Proses Administrasi Surat

**DISPOSISI**

No Surat : 2368/UH/25.07/SU/2020  
 Dari : Kepala Biro BPHM  
 Kepada : Rektor  
 Perihal : Pemohonan Penerbitan Surat Keputusan

30-03-2020

No	Dari	Kepada	Tgl	Catatan	Respon
1	Rektor	WR II	30-03-2020 15:16 WIB	Untuk Diselesaikan Catatan Tambahan: ok	
2	WR II	Kepala Biro BPHM	01-04-2020 09:26 WIB	Untuk Diselesaikan Catatan Tambahan: Mohon ditampirkan SK tahun sebelumnya sebagai pembanding.	
3	Kepala Biro BPHM	Kabag Info dan Humas BPHM	13-04-2020 13:48 WIB	Untuk Diselesaikan	
4	Kabag Info dan Humas BPHM	Kasubag Informasi BPHM	13-04-2020 15:18 WIB	Untuk Diselesaikan	

Showing 1 to 4 of 4 entries

Sumber: <https://sap.unila.ac.id/>

Namun dalam penerapan SAP ini terdapat sedikit permasalahan yaitu pemegang akun (*user*) belum familiar mengoperasikan sistem ini yaitu perlu waktu untuk mengubah kebiasaan para pegawai untuk menggunakan sistem administrasi persuratan, *server* pada sistem mengalami ketergantungan terhadap listrik, dan sebagian kecil unit kerja belum memiliki *scanner*.

Keberadaan SAP mampu membentuk paradigma baru tentang administrasi surat-menyurat yang sebelumnya membutuhkan waktu yang lama, kini proses tersebut menjadi lebih cepat, efektif, dan efisien. Selain itu keberadaan surat dapat dimonitor ketika belum ditindaklanjuti dalam sistem. Komunikasi organisasi di administrasi persuratan Universitas Lampung diperlukan untuk meningkatkan penerapan SAP. Seluruh pimpinan dan sekretaris pimpinan memerlukan komunikasi yang baik agar

penerapan SAP berjalan baik. Sejak diterapkan SAP belum ada penelitian yang mengukur penerapan SAP di Unila.

Upaya mengevaluasi komunikasi organisasi dalam penerapan SAP dapat diukur melalui konsep efektivitas. Berdasarkan penjelasan di atas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana efektivitas komunikasi organisasi melalui penerapan sistem administrasi persuratan terintegrasi di Universitas Lampung?”. Adapun tujuan penelitiannya adalah untuk mendeskripsikan efektivitas komunikasi organisasi melalui penerapan sistem administrasi persuratan terintegrasi di Universitas Lampung ditinjau dari faktor akuntabel, sasaran, keamanan, adil, dan transparan.

## 2. Tinjauan Literatur

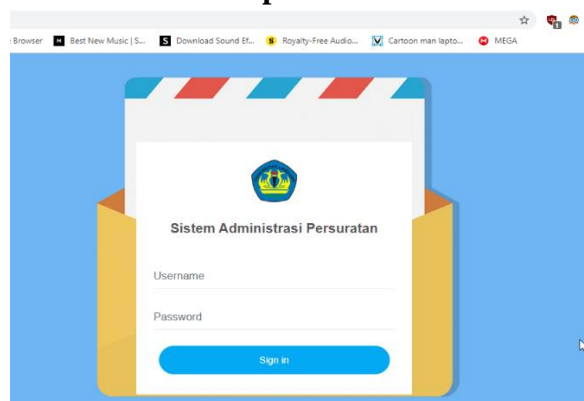
Setiap organisasi harus memiliki tujuan yang disepakati sebagai target sasaran untuk jangka pendek dan jangka panjang. Wijaya (2013) menyatakan komunikasi yang efektif akan menentukan keberhasilan sebuah interaksi dan kelangsungan hidup sebuah organisasi. Komunikasi efektif dapat menggunakan berbagai media seperti pemanfaatan teknologi digital. Modimogale and Kroeze (2011) menyatakan bahwa globalisasi dan digitalisasi telah mengubah gaya organisasi dalam beroperasi dan bersaing. Pandangan ini didukung oleh Kopic et al. (2010) yang menyetujui bahwa teknologi komunikasi adalah teras kepada perubahan keadaan ini telah memperbolehkan negara membangun dan merapatkan jurang digital. Situasi ini memberi kelebihan kepada organisasi yang mampu mengakses maklumat dan

mengeksploitasi kelebihan penggunaan teknologi komunikasi.

World Bank oleh OECD mendefinisikan *electronic government* sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam hal internet dapat mencapai sistem pemerintahan yang lebih baik. Ketersediaan data manajemen sistem sangat penting untuk mendukung adanya kebijakan penerapan *e-government*. Menurut Indrajit (2002:25) kualitas data serta keamanan data mampu mendukung kebijakan penerapan *e-government* karena memiliki dokumentasi.

Sistem administrasi persuratan adalah sistem yang mengakomodir administrasi persuratan di lingkungan Universitas Lampung dalam melakukan pengendalian proses pengelolaan persuratan, surat keputusan, edaran peraturan rektor. Sistem administrasi persuratan (SAP) adalah sarana untuk membangun komunikasi organisasi antara semua pihak yang terkait dalam proses administrasi persuratan dari ketua program studi atau ketua jurusan hingga pimpinan Universitas Lampung.

**Gambar 2.**  
**Tampilan SAP**



Sumber: <https://sap.unila.ac.id/>

Sistem administrasi persuratan ini adalah sistem informasi berbasis *webservice* dan merupakan bagian dari sistem informasi di Universitas Lampung. Sistem ini dalam implementasinya berada di bawah naungan Wakil Rektor Bidang Umum dan Keuangan yang dikelola oleh Bagian Tata Usaha. Sistem administrasi persuratan (SAP) ini telah diresmikan oleh Rektor Universitas Lampung pada Senin, 30 Maret 2020. Adapun menu yang ada dalam SAP dilengkapi dengan enam fitur utama, yaitu *user*, surat masuk, surat keluar, disposisi, edaran, dan laporan.

*User* yang memiliki otoritas untuk mengakses pada sistem administrasi persuratan adalah Rektor, Wakil Rektor, Kepala Biro, Senat, Dekan, Direktur Pascasarjana, Lembaga, Ketua SPI, Kepala Badan, Kepala UPT, Kabag, Kasubbag, Ketua Jurusan atau ketua Program studi dan staf di sekretariat pimpinan Universitas Lampung. Fitur surat masuk memuat seluruh surat yang masuk yang berasal dari internal seperti point 1 (satu) atau dari eksternal Universitas Lampung. Fitur surat keluar memuat surat yang dikirim dari unit kerja seperti yang tertuang pada point 1 (satu) kepada penerima baik internal maupun eksternal Universitas Lampung. Fitur disposisi merupakan tindak lanjut dari surat yang masuk dan didisposisikan kepada yang terlibat dalam perihal surat. *User* yang ada di SAP dapat melihat dan melanjutkan disposisinya. Fitur edaran memuat surat edaran yang ditujukan kepada civitas akademika Universitas Lampung. Edaran ini umumnya dikirim kepada seluruh *user* yang ada pada sistem administrasi persuratan. Fitur laporan mengkomodir laporan surat masuk,

keluar dan disposisi yang telah tercatat pada SAP. *User* dapat mencetak laporan sesuai dengan kebutuhan dengan memasukkan rentang tanggal dan bulan.

Efektivitas merupakan suatu proses yang dilakukan dan berhasil meraih suatu tujuan. Pengertian efektivitas menurut Suprianto (2019) menyatakan pengukuran tingkat keberhasilan dari organisasi atau program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu efektivitas menunjuk pada kaitan antara *output* dengan tujuan yang ditetapkan. Suatu organisasi yang dapat dikategorikan efektif jika *output* yang dihasilkan bisa memenuhi tujuan yang ditetapkan oleh organisasi. Menurut Steers dalam Sutrisno (2010), efektivitas umumnya dikaitkan hanya dengan tujuan organisasi, yaitu laba yang cenderung mengabaikan aspek sumber daya manusia dari keseluruhan prosesnya. Sementara itu, Robbins dalam Indrawijaya (2010) menyatakan bahwa suatu efektivitas merupakan sebagai tingkat pencapaian suatu organisasi atas tujuan jangka pendek (tujuan) dan jangka panjang (cara). Pemilihan itu mencerminkan konstitusi strategis, minat mengevaluasi, dan tingkat kehidupan organisasi.

Duncan dalam Rihardini (2012) mengemukakan kriteria untuk mengukur efektivitas yaitu pencapaian program, adaptasi program, dan integrasi program. Pendapat lain menurut Sibarani (2016) adalah ada lima faktor pembentuk efektivitas sistem e-surat, yaitu: akuntabel, sasaran, keamanan data, adil, dan transparan. Oleh karena itu, faktor sistem surat elektronik tersebut akan digunakan dalam penelitian ini. Canggihnya teknologi dapat dimanfaatkan untuk menjawab kendala yang dialami oleh

Universitas Lampung, yakni komunikasi yang efektif dalam proses administrasi. Berdasarkan hal tersebut diharapkan komunikasi organisasi dalam penerapan sistem administrasi persuratan terintegrasi di Universitas Lampung berjalan dengan efektif.

### 3. Metode Penelitian

Metode penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menghubungkan antara komunikasi organisasi dengan penerapan SAP sehingga diperoleh data berbentuk angka-angka dan dilakukan analisis menggunakan statistik. Awal dari paradigma kuantitatif adalah ide-ide positivisme. Paradigma positivisme ini mengklaim ilmu merupakan ilmu pengetahuan yang nyata dan positivistik.

Strategi penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang sedang berlangsung saat ini yang dikumpulkan dari data-data berbentuk kuantitatif. Sumber data penelitian diperoleh dari sumber data primer berupa kuisioner dan sumber data sekunder berupa wawancara. Instrumen penelitian berupa kuisioner dilakukan melalui formulir *Google Forms* yang berisi pertanyaan/pernyataan yang diajukan.

Pada kuisioner tersebut terdapat skor dalam menjawab pertanyaan/ pernyataan dari tiap indikator, yaitu skor 1 untuk tidak setuju (TS), skor 2 untuk ragu-ragu (R), dan skor 3 untuk setuju (S). Mengacu dari Sibarani (2016), instrumen ini memiliki faktor dan indikator yang disajikan pada berikut.

**Tabel 1.**

#### Indikator Instrumen

Faktor	Indikator
Akuntabel	Kesesuaian SAP dengan SOP mekanisme persuratan
	<i>Hardware</i> cepat
	Tampilan SAP menarik
Sasaran	Dukungan pengiriman SAP ke unit kerja
	Penghematan biaya dan waktu pengiriman
	SAP sebagai solusi dari surat manual
Keamanan	Keamanan dalam mengakses dan menggunakan SAP
	SAP meminimalisir pemalsuan dokumen
Adil	SAP dapat diakses dan digunakan seluruh pegawai
Transparan	Kemudahan dalam menerima dan memberi informasi
	Kemudahan login oleh pegawai

Sumber: Sibarani (2016)

Penelitian ini dilakukan di Universitas Lampung. Populasi pada penelitian ini adalah tenaga kependidikan hingga pimpinan Universitas Lampung yang menggunakan SAP sebanyak 171 orang. Sampel penelitian ini adalah *user* di bagian administrasi persuratan, kepegawaian dan keuangan Universitas Lampung. *User* SAP tersebut adalah seluruh tenaga kependidikan hingga pimpinan Universitas Lampung, maka seluruh populasi digunakan sebagai sampel dan teknik *sampling* yang digunakan adalah sampel jenuh.

Sebelum dilakukan penelitian, dilakukan uji validitas Pearson dan uji

reliabilitas Cronbach's Alpha sebagai prasyarat untuk mengetahui apakah instrumen tersebut dapat digunakan pada penelitian. Data-data yang diperoleh dari penelitian ini merupakan data sebelum penerapan SAP dan data setelah penerapan SAP di lingkungan Universitas Lampung. Untuk mencari efektivitas komunikasi organisasi dalam penerapan SAP di lingkungan Universitas Lampung pada penelitian ini, maka teknik analisis data menggunakan n-gain. Menurut Hake (1999), kategori tafsiran efektivitas n-gain adalah sebagai berikut.

**Tabel 2.**  
**Kategori Efektivitas N-Gain**

Presentase (%)	Tafsiran
< 40	Tidak efektif
40 – 55	Kurang efektif
56 – 75	Cukup efektif
75	Efektif

Sumber: Hake (1999)

#### 4. Hasil dan Pembahasan

Meskipun Sebelum dilakukan penelitian, dilakukan uji prasyarat berupa uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui apakah instrumen dapat digunakan dalam penelitian. Uji validitas instrumen menggunakan validitas Pearson dengan bantuan program SPSS Versi 17 *for windows*. Instrumen penelitian akan dianggap valid apabila nilai korelasi (r-hitung) lebih dari nilai r-tabel. Pada penelitian ini, taraf signifikan ( $\alpha$ ) ditentukan sebesar 5%. Nilai r-tabel ditentukan dengan  $df = n - 2 = 171 - 2 = 169$ . Tabel 3 berikut adalah hasil uji validitas instrumen penelitian.

**Tabel 3.**  
**Hasil Uji Validitas**

Butir indikator	Nilai r-hitung	Korelasi (r-tabel)	Simpulan
A	0,519	0,1502	valid
B	0,824		valid
C	0,871		valid
D	0,266		valid
E	0,156		valid
F	0,227		valid
G	0,289		valid
H	0,828		valid
I	0,882		valid
J	0,840		valid
K	0,301		valid

Sumber: data primer yang diolah, 2020

Keterangan indikator:

A = kesesuaian SAP dengan SOP mekanisme persuratan

B = *hardware* cepat

C = tampilan SAP menarik

D = dukungan pengiriman SAP ke unit kerja  
E = penghematan biaya dan waktu pengiriman

F = SAP sebagai solusi dari surat manual

G = keamanan dalam mengakses dan menggunakan SAP

H = SAP meminimalisir pemalsuan

I = SAP dapat diakses dan digunakan seluruh pegawai

J = kemudahan dalam menerima dan memberi informasi

K = kemudahan login oleh pegawai

Berdasarkan hasil uji validitas tersebut diperoleh bahwa semua butir indikator valid. Oleh karena itu semua butir indikator dapat digunakan dalam penelitian. Selain itu dilakukan uji reliabilitas instrumen

menggunakan Cronbach's Alpha sebagai berikut.

**Tabel 4.**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Cronbach's Alpha	N of Items	Simpulan
0,761	11	Reliabel

Sumber: data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel tersebut diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,761. Nilai tersebut lebih dari 0,6 sehingga dikategorikan reliabel. Maka disimpulkan bahwa butir indikator pada instrumen dapat digunakan dalam penelitian.

Efektivitas pelayanan SAP dihitung menggunakan *N-gain* dengan rumus  $N-gain = (\text{nilai sesudah} - \text{nilai sebelum}) / (\text{nilai maksimal} - \text{nilai sebelum})$ . Hasil penelitian pada tiap faktor efektivitas disajikan dalam Tabel 5 berikut.

**Tabel 5.**  
**Hasil Penelitian**

Faktor Efektivitas SAP	N-gain (%)	Tafsiran
Akuntabel	58,4	Cukup Efektif
Sasaran	66,2	Cukup Efektif
Keamanan	60,2	Cukup Efektif
Adil	64	Cukup Efektif
Transparan	56,8	Cukup Efektif

Sumber: data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel tersebut maka dapat disimpulkan bahwa peningkatan pelayanan SAP di lingkungan Universitas Lampung cukup efektif. Hal ini dilihat dari persentase peningkatan yang berada pada rentang 56-75 persen. Selain itu, secara umum persentase peningkatan pelayanan

sistem administrasi persuratan digital mencapai 60,9 persen dan termasuk kategori cukup efektif. Secara keseluruhan dapat dinyatakan bahwa penerapan aplikasi SAP di lingkungan Universitas Lampung sudah berjalan cukup efektif. Rincian dari hasil penelitian masing-masing faktor tersebut dijelaskan sebagai berikut. *Akuntabel*, berdasarkan hasil penelitian diperoleh beberapa perbedaan perolehan tiap butir indikator. Pada Tabel 6 disajikan data pilihan responden sebelum penerapan SAP dan setelah penerapan SAP pada faktor akuntabel. *Sasaran*, berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa peningkatan pada faktor sasaran. Pada Tabel 7 disajikan data pilihan responden sebelum dan setelah penerapan SAP pada faktor sasaran. *Keamanan*, faktor keamanan memiliki dua butir indikator yang dinilai, yakni keamanan dalam mengakses dan menggunakan SAP serta SAP meminimalisir pemalsuan dokumen. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa peningkatan pada faktor keamanan dari sebelum penggunaan digitalisasi SAP. Pada Tabel 8 disajikan data pilihan responden sebelum dan setelah menggunakan SAP pada faktor keamanan.

*Adil*, berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari 171 responden, terdapat peningkatan pada faktor adil dari sebelum penggunaan digitalisasi SAP. Pada Tabel 9 disajikan diagram data pilihan responden sebelum dan setelah menggunakan SAP pada faktor adil. *Transparan*, berdasarkan hasil penelitian, terdapat peningkatan pada faktor transparan dari sebelum penggunaan digitalisasi SAP. Pada Tabel 10 disajikan data pilihan responden sebelum dan setelah menggunakan SAP pada faktor transparan.



**Tabel 6. Hasil Penelitian Faktor Akuntabel**

Indikator	Sebelum SAP			Setelah SAP		
	T S	R	S	T S	R	S
Kesesuaian SAP dengan SOP mekanisme persuratan	20	98	53	1	37	133
<i>Hardware</i> cepat	53	57	61	7	55	109
Tampilan SAP menarik	19	139	13	1	89	81

Sumber: data primer yang diolah, 2020

**Tabel 7. Hasil Penelitian Faktor Sasaran**

Indikator	Sebelum SAP			Setelah SAP		
	T S	R	S	T S	R	S
Dukungan pengiriman SAP ke unit kerja	21	99	51	7	40	124
Penghematan biaya dan waktu pengiriman	49	76	46	4	41	126
SAP sebagai solusi dari surat manual	46	61	64	3	49	119

Sumber: data primer yang diolah, 2020

**Tabel 8. Hasil Penelitian Faktor Keamanan**

Indikator	Sebelum SAP			Setelah SAP		
	T S	R	S	T S	R	S
Keamanan dalam mengakses dan menggunakan SAP	49	67	55	8	11	152
SAP meminimalisir pemalsuan dokumen	28	58	85	7	70	94

Sumber: data primer yang diolah, 2020

**Tabel 9. Hasil Penelitian Faktor Adil**

Indikator	Sebelum SAP			Setelah SAP		
	T S	R	S	TS	R	S
SAP dapat diakses dan digunakan seluruh pegawai	40	111	20	1	66	104

Sumber: data primer yang diolah, 2020

**Tabel 10. Hasil Penelitian Faktor Transparan**

Indikator	Sebelum SAP			Setelah SAP		
	T S	R	S	TS	R	S
Kemudahan dalam menerima dan memberi informasi	52	90	29	22	48	101
Kemudahan <i>login</i> oleh pegawai	82	49	40	9	66	96

Sumber: data primer yang diolah, 2020

Mengacu hasil penelitian tersebut tampak bahwa komunikasi organisasi yang berlangsung dalam penerapan SAP di Universitas Lampung berjalan dengan cukup efektif. Hal itu terjadi melalui adanya komunikasi antara atasan dan bawahan sehingga dapat terjalin kerjasama yang baik. Komunikasi yang terjalin cukup baik disampaikan salah satu *user* bahwa baik pimpinan ataupun staf yang memperoleh surat masuk langsung menginformasikan dan menindaklanjuti surat tersebut kepada rekan kerjanya. Komunikasi tersebut meningkatkan kinerja *user* SAP di Universitas Lampung. Hal ini didukung pendapat Irawan dan Venus (2016) bahwa peningkatan kinerja dapat berlangsung apabila karyawan cukup memperoleh informasi yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan secara tepat terhadap sistem secara keseluruhan yang berlaku dalam organisasi.

*User* yang menggunakan SAP di Universitas Lampung hanya berupa pimpinan dan staf sekretaris pimpinan. Faktor keamanan yang mendapat nilai cukup efektif ini dikarenakan adanya pengkhususan akses SAP. Hal ini dilakukan untuk mengurangi menyalah-gunaan sistem administrasi persuratan dan melindungi informasi yang ada di Universitas Lampung. Wicaksana, Herdiyanti, dan Susanto (2016) menyetujui hal ini karena adanya manajemen akses pada aplikasi dapat mengurangi penyalahgunaan hak akses, penyalah-gunaan data dan informasi di dalamnya, melindungi data dan informasi yang bersifat rahasia, serta hanya pihak tertentu yang dapat mengaksesnya.

Pada faktor akuntabel dan transparan, tampilan SAP yang menarik dan memiliki kemudahan login bagi *user* mempengaruhi

ritme penggunaan sistem. Kodarisman dan Nugroho (2013) menyatakan bahwa kualitas suatu sistem akan berpengaruh terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Pendistribusian surat ke seluruh user di Universitas Lampung merupakan cara pengomunikasian dalam organisasi. *User* yang memiliki kemudahan dalam menggunakan sistem ini tentu memberikan keefektifan komunikasi dalam penerapan SAP di lingkungan Universitas Lampung.

Penerapan SAP di Universitas Lampung ini tentu menghemat biaya dan waktu pendistribusian surat atau informasi. Sistem yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi ini membantu keefektifan komunikasi organisasi. Sehingga menurut Indrayani (2011) kehandalan TIK menjadi salah satu pilihan lembaga karena kehandalan, kecepatannya, dan ekonomis.

Melalui sistem administrasi persuratan berbasis *web* yang digunakan oleh Universitas Lampung sebagai media komunikasi organisasi cukup efektif. Andriyani dan Cangara (2014) menambahkan bahwa teknologi komunikasi dapat digunakan sebagai sarana tambahan yang akan meningkatkan kemampuan organisasi dan kemampuan berkomunikasi secara efektif. Komunikasi yang efektif ini tentu akan memudahkan penerapan SAP di Universitas Lampung. Hal ini didukung Wardhani (2014) bahwa pemimpin berhubungan erat dengan komunikasi, serta tujuan komunikasi adalah untuk mencapai kesamaan makna.

Komunikasi dari atasan kepada bawahannya cukup efektif jika ditinjau dari faktor akuntabel, sasaran, keamanan, adil, dan transparan. Setiap individu yang terlibat

di suatu organisasi harus bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi. Kerja sama dalam organisasi ini digunakan dalam hal menyusun rencana kerja dan pembagian tugas agar dapat berjalan secara efektif dan efisien.

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi dalam penerapan sistem administrasi persuratan terintegrasi di Universitas Lampung dilakukan dengan cukup efektif. Hal tersebut dilihat dari hasil penelitian yang menunjukkan faktor akuntabel berkategori cukup efektif sebesar 58,4 persen, faktor sasaran berkategori cukup efektif sebesar 66,2 persen, faktor keamanan berkategori cukup efektif sebesar 60,2 persen, faktor adil berkategori cukup efektif sebesar 64 persen, dan faktor transparan berkategori cukup efektif sebesar 56,8 persen dalam penerapan SAP. Selain itu komunikasi organisasi dalam penerapan SAP secara umum mencapai 60,9 persen dan termasuk kategori cukup efektif.

## 6. Referensi

Andriyani, O., & Cangara, H. (2016). Penggunaan Teknologi Informasi Online dalam Kecepatan Pelayanan dan Pengamanan Pada Bank BCA Makassar (Sebuah Studi Komunikasi Organisasi). *KAREBA: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(1), 58-67. DOI: 10.31947/kjik.v3i1.571.

Debora F. Sibarani, Theresia. (2016). Efektivitas Sistem Tata Persuratan Digital (E-Surat) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. *Publika*, 4(5).

Commed, J. (2017). Perubahan Media

Komunikasi dalam Pola Komunikasi Keluarga di Era Digital. *Commed: Jurnal Komunikasi dan Media*, 1(1), 69-81.

- Hake, R.R. (1999). *Analyzing Change/Gain Scores*. AREA-D American Education Research Association's Division D. Measurement and Research Methodology.
- Indrajit, Richardus Eko. (2002). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Indrawijaya, Adam Ibrahim. (2010). *Teori, Perilaku, Dan Budaya Organisasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Indrayani, E. (2011). Pengelolaan Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 12(1), 51-67.
- Irawan, D., & Venus, A. (2016). Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Keluarga Berencana Jakarta Barat. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 4(2), 122-132. DOI: 10.24198/jkk.vol4n2.1
- Kopic, M., Kadoic, N. & Calopa, M.K. (2010). Management's role in strategic planning and application of ICT in modern organisation. *Proceedings of the 21st Central European Conference on Information and Intelligent Systems*. Pp 335-343.
- Kodarisman, R., & Nugroho, E. (2013). Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di Pemerintah Kota Bogor. *Jurnal Nasional Teknik Elektro dan Teknologi Informasi (JNTETI)*, 2(2), 24-32. DOI: 10.22146/jnteti.v2i2.52
- Kosasih, D. E., Sarwoprasodjo, S., & Susanto, D. (2014). Komunikasi Organisasi Dalam Pengembangan Kinerja Pengurus Gapoktan Pada

- Program Penguatan Lembaga Distribusi Pangan Masyarakat (Kasus Pada Gapoktan Di Kabupaten Subang Dan Kabupaten Bogor). *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 12(2). 92-102.
- Modimogale, L., & Kroeze, J.H. (2011). The Role of ICT within Small and Medium Enterprises in Gauteng. *Communication of the IBIMA*, 2011, 1-12. DOI: 10.5171/2011.369288
- Muhammad, A. (2011). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sutrisno, Edy. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Suprianto, A. (2019). Analisis Efektivitas Sistem E-Procurement dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Studi pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 5(2), 242-250. DOI: 10.21776/ub.jiap.2019.005.02.15.
- Unirank. (2020). 2020 Indonesia University Ranking. Retrieved by <https://www.4icu.org/id/>.
- Wardhani, A. C. (2014). *Komunikasi Pemerintahan Daerah Berbasis Kearifan Lokal*. Universitas Lampung. Retrieved by <http://digilib.unila.ac.id/id/eprint/1928>
- Wicaksana, W. R., Herdiyanti, A., & Susanto, T. D. (2016). Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) Manajemen Akses Untuk Aplikasi E-Performance Bina Program Kota Surabaya Berdasarkan Kerangka Kerja. *Jurnal SISFO: Inspirasi Profesional Sistem Informasi*, 6(1), 105-120. DOI: 10.24089/j.sisfo.2016.09.008