

EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MANAJEMEN SURAT (AMS) KORPORAT BERBASIS ELEKTRONIK SEBAGAI PENUNJANG EFISIENSI ADMINISTRASI PADA PT PLN (PERSERO) UPP JBT 1

Mukhamad Iksan¹, Ety Dwi Susanti²

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia.

*e-mail: mukhamadiksann21@gmail.com¹, etydwisantoso@gmail.com²

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi telah membawa dampak positif dengan adanya penerapan aplikasi berbasis digital yang menjadi salah satu strategi penting dalam upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan surat menyurat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk mengetahui efektivitas penggunaan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) dalam mengelola surat menyurat di PLN UPP JBT 1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya peningkatan kinerja karyawan dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan surat menyurat. Dengan adanya penerapan aplikasi berbasis digital diharapkan akan mengurangi resiko kesalahan dalam proses administrasi dan meningkatkan efektivitas operasional perusahaan.

Kata Kunci : Aplikasi, Administrasi, Efektivitas

Abstract

The development of information technology has had a positive impact with the application of digital-based applications which is one of the important strategies in an effort to increase the effectiveness and efficiency of correspondence management. This research uses a descriptive qualitative approach with the aim of knowing the effectiveness of using the Mail Management Application (AMS) in managing correspondence at PLN UPP JBT 1. The results showed that there was an increase in employee performance and increased effectiveness and efficiency in managing correspondence. With the implementation of digital-based applications, it is hoped that it will reduce the risk of errors in the administrative process and increase the effectiveness of company operations.

Keywords: Applications, Administration, Effectiveness

Article history

Received: Januari 2025

Reviewed: Januari 2025

Published: Januari 2025

Plagiarism checker no
871.874.808

Doi : prefix doi :

10.8734/musytari.v1i2.365

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under
a [creative commons
attribution-noncommercial
4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi informasi dalam proses bisnis sangat umum di implementasikan di era modern ini. Teknologi yang semakin berkembang banyak memberikan manfaat untuk memudahkan proses bisnis menjadi lebih efektif dan efisien. Penerapan teknologi informasi dalam pengembangan bisnis saat ini merupakan salah satu strategi yang paling efektif dan efisien. Hal ini terlihat dari meningkatnya adopsi aplikasi desktop dan mobile oleh berbagai perusahaan untuk mendukung kemudahan, percepatan, serta efisiensi dalam pengelolaan dan pengolahan data. Dalam menjalankan proses bisnisnya, setiap perusahaan pasti melakukan kegiatan administrasi yang tentunya memiliki peran yang krusial dalam menunjang kelancaran operasional perusahaan. Sistem administrasi yang baik tentunya akan sangat berpengaruh terhadap kelancaran proses bisnis perusahaan. Di era digital saat ini, kebutuhan akan digitalisasi dalam surat-menyurat semakin jelas. Komunikasi yang dulu mengandalkan surat fisik kini bisa dilakukan dengan lebih cepat dan efisien melalui platform digital. Hal ini tidak hanya mempermudah pengiriman pesan, tetapi juga mengurangi penggunaan kertas, yang berdampak positif bagi lingkungan.

Dalam perusahaan, sistem administrasi yang masih bergantung pada metode manual sering kali menimbulkan berbagai permasalahan. Salah satunya adalah proses yang memakan waktu, karena pengelolaan surat dan dokumen masih dilakukan secara fisik, yang membuat pencarian dan pengarsipan menjadi lebih sulit. Hal ini sering menyebabkan kesulitan dalam melacak riwayat surat-menyurat, meningkatkan risiko kehilangan atau kerusakan dokumen penting. Pengelolaan surat masuk dan surat keluar merupakan salah satu contoh proses administrasi yang harusnya memiliki sistem administrasi yang baik, karena pengelolaan surat masuk dan surat keluar memiliki peranan penting dalam proses bisnis yang nantinya akan menjadi sarana informasi dan komunikasi baik internal maupun eksternal perusahaan. Pengelolaan surat-menyurat merupakan proses yang memiliki peran strategis dan harus dilakukan secara tepat waktu untuk memastikan kelancaran komunikasi, percepatan penyampaian informasi, serta kelangsungan operasional perusahaan. Dalam hal ini, pengembangan sistem informasi yang terintegrasi sangat diperlukan untuk mendukung pengelolaan surat masuk dan keluar, sehingga dapat mempercepat arus informasi serta meningkatkan efisiensi dalam proses distribusi surat.

Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan salah satu BUMN yang sangat berkembang dan memiliki jaringan yang sangat luas. Dalam proses administrasi, PLN tentunya banyak menerima surat masuk dan surat keluar yang jika pengelolaannya masih secara manual berpotensi memerlukan waktu yang lebih lama dan dapat menghambat efektivitas komunikasi, baik dalam lingkup internal organisasi maupun dalam memenuhi kebutuhan eksternal. PT PLN (Persero) UP JBT 1 merupakan salah satu instansi yang telah memanfaatkan teknologi digital berbasis aplikasi dalam mendukung proses bisnis mereka. PT PLN (Persero) UPP JBT 1 menggunakan software pengelola surat menyurat secara digital yang bernama Aplikasi Manajemen Surat (AMS) yang dikembangkan oleh PT PLN (Persero) yang diharapkan mampu mengoptimalkan kinerja karyawan dan membantu proses pengelolaan surat menyurat dengan lebih efektif dan efisien. AMS adalah program komputer yang bertujuan untuk menangani tugas-tugas administratif, baik yang bersifat rahasia maupun tidak rahasia, seperti penerimaan surat, pendistribusian, pengeluaran, dan pencarian surat, baik itu surat masuk, surat keluar, produk hukum, atau nota dinas (Ramadhani et al., 2022).

Penggunaan aplikasi surat elektronik menjadi salah satu langkah strategis untuk mendukung visi institusi menuju keberlanjutan lingkungan. Keunggulan aplikasi berbasis digital terletak pada fleksibilitasnya, memungkinkan pemindahan, distribusi, dan penggandaan dilakukan dengan mudah. Selain itu, aksesibilitas yang cepat dan efisien menjadikan arsip elektronik solusi ideal dalam pencarian dan pengambilan kembali data yang diperlukan. Menurut (Sitoresmi, Ninghardjanti, & Susantiningrum, 2020) "Penggunaan sistem informasi dalam administrasi maupun pelayanan yang diselenggarakan instansi publik diharapkan dapat membantu mempercepat pekerjaan, pemrosesan dan pengolahan data serta menambah efisiensi dalam pelayanan sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat". Perkembangan ini berpengaruh terhadap kemampuan masyarakat dalam mengintegrasikan teknologi untuk meningkatkan tingkat produktivitas, efisiensi, dan efektivitas. Teknologi komputer sebagai alat dalam teknologi informasi telah membantu perusahaan memperlancar proses entry data (Fachreiza et al., 2022).

METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan pendekatan secara deskriptif. Dalam penelitian, jenis penelitian merupakan dasar dari sebuah penelitian, karena dengan adanya jenis penelitian akan mampu menjawab permasalahan yang diteliti melalui langkah-langkah yang sesuai dengan jenis penelitian tersebut. Pendekatan secara deskriptif digunakan dalam metode penelitian ini yang akan mendeskripsikan seluruh aktivitas, objek, proses, dan manusia. Penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena yang diamati di lapangan berdasarkan data berupa teks tertulis dan ucapan lisan.

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui studi literatur, wawancara, dan observasi langsung di lapangan. Data yang diperoleh dideskripsikan secara sistematis dan akurat berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan. Penelitian ini tergolong dalam penelitian deskriptif, karena bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Aplikasi Manajemen Surat dalam pengelolaan administrasi surat menyurat di PT PLN (PERSERO) UPP JBT 1.

Data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui dua sumber, yaitu data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan informan, dan data sekunder yang berasal dari berbagai literatur terkait. Mengingat luasnya populasi, penelitian ini menggunakan metode purposive sampling untuk memilih sampel yang relevan. Objek penelitian melibatkan pengguna Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Korporat. Informan terdiri dari pegawai PT PLN (PERSERO) UPP pegawai sekretariat PT PLN (PERSERO) UPP JBT 1 sebagai pengguna aktif AMS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengelolaan Surat Masuk Internal

Surat masuk memiliki peran yang sangat penting dalam perusahaan karena seringkali berisi informasi yang krusial untuk pengambilan keputusan, baik dari mitra, pelanggan, atau instansi lainnya. Namun, jika pengelolaan surat masuk masih dilakukan dengan cara konvensional, banyak tantangan yang bisa muncul. Mengelola surat masuk dengan aplikasi digital kini menjadi sangat penting, terutama untuk mempermudah dan mempercepat proses kerja di perusahaan. Dengan aplikasi digital, pencatatan, pengarsipan, dan penyortiran surat

bisa dilakukan secara otomatis, mengurangi kemungkinan kesalahan seperti kehilangan atau keterlambatan surat. Untuk mengatasi berbagai macam kendala dalam pengelolaan surat masuk, PLN UPP JBT 1 kini mengandalkan aplikasi Manajemen Surat Menyurat (AMS) Korporat.

Dengan menggunakan aplikasi Manajemen Surat Menyurat (AMS) Korporat, PLN UPP JBT dapat mengelola surat masuk dengan cara yang jauh lebih mudah dan efisien. Surat yang diterima bisa langsung tercatat dan tersipkan secara digital, sehingga tidak ada lagi risiko kehilangan atau keterlambatan. Semua surat masuk dapat dilacak dengan cepat dan langsung diteruskan ke pihak yang tepat tanpa harus menunggu proses manual yang memakan waktu. Setiap surat yang diterima oleh PT PLN UPP JBT 1 dibagi menjadi dua jenis, yakni surat masuk internal dan eksternal. Surat masuk internal adalah surat yang dikirimkan dari unit-unit lain dalam perusahaan atau surat yang langsung diterima oleh penerima di unit tersebut. Sedangkan surat masuk eksternal adalah surat yang datang melalui pihak ketiga, seperti instansi atau organisasi yang tidak langsung terkait dengan perusahaan. Setiap surat yang diterima oleh perusahaan akan terlebih dahulu masuk ke dalam sistem AMS yang dikelola oleh tim sekretariat atau sekretaris fungsi.

Proses pengelolaannya dimulai dengan sekretaris fungsi yang membuka halaman web AMS Korporat dan kemudian memasukkan username serta password untuk mengakses akun mereka. Setelah berhasil masuk, akan langsung diarahkan ke halaman "Surat Masuk" di AMS Korporat. Di halaman ini, pengguna memeriksa surat yang diterima untuk memastikan bahwa surat tersebut memang ditujukan kepada penerima yang tepat. Setelah surat dibaca dengan teliti dan dipastikan isinya, langkah selanjutnya adalah mengirimkan surat tersebut kepada penerima yang bersangkutan agar dapat diproses lebih lanjut sesuai dengan isi surat yang diterima. Setelah surat diterima oleh penerima, orang yang berwenang untuk memberikan disposisi adalah penerima itu sendiri. Setelah memutuskan untuk memberikan disposisi dan memilih staf yang sesuai, surat tersebut akan langsung diteruskan kepada staf yang bersangkutan secara real-time.

2. Pengelolaan Surat Masuk Eksternal

Proses awal dalam pengelolaan surat masuk eksternal di PT PLN (Persero) UPP JBT 1 dimulai dengan pengguna mengakses aplikasi AMS Korporat melalui autentikasi menggunakan username dan password yang telah terdaftar. Selanjutnya, pengguna melakukan verifikasi terhadap keakuratan alamat penerima, setelah itu surat dibuka dan dibaca. Tahapan pertama yang dilakukan oleh sekretariat adalah proses "Input Surat Masuk" dalam sistem AMS Korporat untuk memastikan data surat tercatat dengan benar. Setelah semua informasi lengkap diisi, seperti nomor surat, tanggal surat, pengirim (termasuk alamat perusahaan), penerima (nama yang dituju), tembusan, hal (isi surat), dan lampiran (jika ada, dicantumkan dalam satuan buku, lembar, set, atau rangkap), langkah selanjutnya adalah memindai surat untuk membuat salinan digital. Salinan digital ini kemudian akan dilampirkan pada data yang sudah diinput.

3. Pengelolaan Surat Keluar Internal

Proses pengelolaan surat keluar antar unit di PT PLN (Persero) UPP JBT 1 memiliki peranan yang sangat vital dalam mendukung komunikasi dan koordinasi yang efisien antar unit di lingkungan perusahaan. Proses ini dimulai dengan pembuat surat yang melakukan login ke dalam sistem AMS Korporat. Setelah berhasil mengakses sistem, pembuat surat kemudian menyusun draf atau konsep surat keluar. Adapun penjelasan dari proses pengelolaan surat keluar adalah sebagai berikut :

1. Proses pengiriman surat dimulai dengan konseptor yang menginput data pada bagian "Kepala Surat," meliputi elemen-elemen seperti: 1) Hal surat, 2) Lampiran (dalam format buku, lembar, set, atau rangkap), 3) Pokok Kegiatan, 4) Kode Klasifikasi, 5) Sifat Pengamanan (biasa, terbatas, rahasia, sangat rahasia), dan 6) Sifat Penyampaian (biasa, segera, sangat segera).
2. Selanjutnya, data "Pengirim" diisi dengan memasukkan kata kunci, seperti nama atau jabatan. Setelah kata kunci dimasukkan, sistem secara otomatis mengisi informasi terkait, seperti jabatan, nama pejabat, NIP, unit organisasi, dan organisasi bisnis. Proses ini memudahkan pengisian data pengirim dengan cepat dan akurat, sehingga mengurangi potensi kesalahan dalam penulisan informasi penting yang berhubungan dengan pengiriman surat.
3. Pada tahap ketiga, yaitu bagian "Penerima", konseptor akan mengisi data penerima surat, yang meliputi nama pejabat atau pegawai yang dituju. Selain itu, konseptor juga memilih jenis tanda tangan yang sesuai. Jika surat ditujukan kepada pihak internal, tanda tangan yang digunakan berupa "QR Code" yang dipindai, sementara untuk surat yang ditujukan kepada pihak eksternal, tanda tangan yang digunakan adalah tanda tangan basah.
4. Setelah surat selesai disusun, langkah berikutnya adalah tahap "Pemeriksa". Di sini, surat akan memerlukan persetujuan mulai dari Manager Sub Bidang, Senior Manager, hingga General Manager, jika diperlukan. Jika surat disetujui, sistem akan langsung mengirimkannya dengan tanda tangan QR Code. Namun, jika perlu ada perbaikan, surat akan kembali ke konseptor untuk revisi.
5. Terakhir, pada tahap "Referensi", jika surat mengacu pada surat lain, nomor surat referensi dapat dimasukkan untuk memudahkan pencarian dan memastikan keterkaitan surat tersebut. Proses ini memastikan semua surat disetujui dengan benar dan dapat dilacak dengan mudah.

4. Pengelolaan Surat Keluar Eksternal

Penjelasan mengenai pengelolaan surat eksternal adalah sebagai berikut :

1. Pembuatan dan Persetujuan Surat: Proses dimulai dengan membuat konsep surat sesuai kebutuhan. Setelah konsep siap, surat perlu mendapatkan persetujuan dari pejabat yang berwenang. Pejabat tersebut akan menilai dan memberikan persetujuan atau revisi sebelum surat bisa dilanjutkan ke tahap berikutnya.
2. Unggah Surat ke AMS Korporat Sekretaris: Setelah surat disetujui, surat diunggah ke dalam sistem AMS Korporat Sekretaris. Surat yang telah disetujui kemudian muncul di menu "Surat Keluar". Di sinilah kita memilih opsi "Persetujuan" untuk melanjutkan ke langkah berikutnya.

3. Verifikasi Surat: Langkah selanjutnya adalah memeriksa surat yang telah diunggah. Surat yang berstatus "In Progress" akan dibuka dengan mengklik nomor surat tersebut. Pada tahap ini, kita memastikan bahwa semua informasi dalam surat sudah benar dan lengkap sebelum melanjutkan ke langkah berikutnya.
4. Penandatanganan Digital: Setelah semuanya diperiksa, surat siap untuk ditandatangani secara digital. Di halaman surat, kita pilih opsi "Digital Sign" dan masukkan Passphrase yang sudah disiapkan. Setelah itu, klik OK untuk menyelesaikan proses penandatanganan. Proses ini memastikan surat sah dan terjamin keasliannya secara hukum.
5. Surat Terkirim dan Pencetakan: Setelah penandatanganan digital selesai, surat otomatis dipindahkan ke menu "Surat Keluar – Terkirim" dan dilengkapi dengan QR Code sebagai tanda tangan digital. Surat yang sudah siap ini kemudian dicetak secara manual untuk disebar atau diserahkan ke pihak yang membutuhkan. Dengan langkah-langkah ini, pengelolaan surat keluar eksternal menjadi lebih mudah, aman, dan efisien.

5. Efektivitas Aplikasi Manajemen Surat Korporat

Pemanfaatan teknologi digital yang semakin berkembang membawa pengaruh yang signifikan terhadap kelancaran operasional perusahaan khususnya pada divisi administrasi. Penggunaan Aplikasi Manajemen Surat Korporat mengubah budaya kerja yang sebelumnya mengelola dokumen secara manual atau berbasis fisik kini beralih menggunakan media elektronik dalam proses administrasi. AMS di desain user friendly yang memudahkan pengguna dalam mengaplikasikannya. Menu-menu yang ada dalam AMS diletakkan dengan rapi serta menggunakan Bahasa Indonesia yang baik sehingga mudah digunakan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian sekretariat PT PLN (Persero) menyatakan bahwa dengan adanya penerapan Aplikasi Manajemen Surat Korporat dapat mempermudah pekerjaan yang bisa di akses di mana saja dan dapat dipantau secara berkala. Selain itu, proses administrasi menjadi lebih mudah, cepat, dapat mengurangi pengeluaran biaya dan mengurangi penggunaan kertas sehingga pekerjaan lebih terintegrasi secara digital serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Penggunaan AMS juga memudahkan dalam proses pengarsipan surat masuk dan keluar atau dokumen penting lainnya. Meskipun pengarsipan belum sepenuhnya dilakukan secara digital, hingga saat ini arsip berbasis manual atau (*hardcopy*) dan arsip berbasis elektronik masih digunakan secara berdampingan.

Dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar, Aplikasi Manajemen Surat Korporat memiliki peran yang sangat penting karena dapat mendistribusikan surat secara cepat dan real time. Surat yang dikelola dalam AMS Korporat akan disimpan dalam bentuk dokumen *soft file* yang disimpan dalam suatu server sehingga menghemat tempat penyimpanan dan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Kelebihan dalam pengelolaan elektronik: 1) Pekerjaan menjadi lebih efisien karena proses pengolahan data berlangsung cepat; 2) Informasi yang dihasilkan memiliki tingkat akurasi yang tinggi; 3) Data yang diproses menghasilkan informasi yang sesuai dengan tujuan pengolahan; 4) Aplikasi berbasis komputer mudah digunakan dan ramah bagi pengguna.

Dengan hadirnya AMS sebagai penunjang efisiensi operasional administrasi, AMS memiliki beberapa kelebihan yaitu 1) Proses pengelolaan surat dapat dilakukan dengan lebih

cepat; 2) Dapat melakukan pengecekan status surat secara berkala di mana saja dan kapan saja ; 3) Pengarsipan dokumen-dokumen penting dapat dilakukan berbasis elektronik sehingga meminimalisir kerusakan dokumen.; 4) Penyimpanan arsip yang terstruktur sehingga dokumen dapat diakses lebih mudah jika dibutuhkan.; 5) Memudahkan komunikasi antar karyawan baik antar unit atau komunikasi dengan pihak eksternal.; 6) Mengurangi biaya operasional dalam proses pengelolaan surat dan lebih ramah lingkungan karna tidak selalu menggunakan kertas dalam pengarsipan.

KESIMPULAN

Perkembangan teknologi digital di era modern telah membawa dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi kerja khususnya memudahkan pengelolaan administrasi di PLN UPP JBT 1. Penggunaan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Korporat berbasis elektronik telah memudahkan pengelolaan administrasi surat menyurat sehingga lebih efektif dan efisien. Dengan adanya AMS Korporat sistem pengelolaan administrasi surat menyurat dapat dilakukan secara lebih terstruktur karena dapat melakukan proses pencatatan secara digital dan dapat mendistribusikan surat secara real-time sehingga meminimalkan terjadinya kesalahan dan mempercepat alur kerja menjadi lebih efisien. Pengelolaan surat menyurat secara digital ini juga dinilai ramah lingkungan dan menghemat biaya operasional karena mengurangi penggunaan kertas maupun material lainnya yang selaras dengan keberlanjutan lingkungan. Berdasarkan wawancara dengan pengguna AMS Korporat menyatakan bahwa AMS dapat digunakan di mana saja dan kapan saja sesuai kebutuhan. Selain itu, AMS juga dapat menunjukkan riwayat pembuatan surat secara detail sehingga dapat mengetahui kapan dan siapa pembuat surat tersebut. Dengan adanya kemudahan ini, AMS menjadi solusi yang tepat dalam upaya penerapan modernisasi dan digitalisasi untuk yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Damara, E. A., & Arfa, M. (2019). Aplikasi Manajemen Surat Untuk Pengelolaan Arsip Dinamis Aktif Di Pt Pln (Persero) App Salatiga. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 7(1), 141-150.
- Desri Aryanti, S., & Bakti, M. T. (2022). Implementation of Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Korporat to Support Communication at PT PLN (Persero) Pusharlis. *Jurnal Sekretaris dan Administrasi Bisnis*, 6(1).
- Fachreiza, M., Kamila, V. Z., & Masa, A. P. A. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Layanan E-Surat Fakultas Teknik Universitas Mulawarman Menggunakan Metode End User Computing
- Linra, A., Effendy, I., & Mutatkin, A. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Manajemen Surat (AMS) di PT PLN (Persero) UP3 Palembang Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Indonesia: Manajemen Informatika dan Komunikasi*, 5(3), 2423-2430.
- Putri, C. M., & Sofiatiningsih, S. (2021). Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Dengan Menggunakan Aplikasi Manajemen Surat Korporat Untuk Memperlancar Proses Administrasi di PT PLN (Persero) UID Jawa Barat. *Jurnal Sekretaris dan Administrasi Bisnis*, 5(2), 134-147.

- Ramadhanty, S. (2020). Handling Incoming Mail Using Dropbox Applications For Effective Internal Communication In The Digital Age. *Jurnal Sekretaris dan Adminstrasi Bisnis*, 21-31
- Ramadhani, D., Sadikin, A., & Astri, L. Y. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Website Sintap Unama Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (JMS)*, 3(2), 522-531.
- Setiawan, H., & Novita, D. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(2), 162-175.
- Sitoresmi, R. I., Ninghardjanti, P., & Susantiningrum. (2020). EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM PENGELOLAAN SURAT MASUK DI KANTOR PENGADILAN WONOGIRI. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 89-99.