

Kualitas Pelayanan pada Aplikasi Terpadu Informasi dan Naskah Administrasi Polri (Astina) dalam Meningkatkan Kinerja Administrasi Subbagian Perencanaan dan Administrasi (Subbagrenmin)

Sabrina Dea Fatmawati¹, Hendra Wijayanto²

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

sabrinaaadf10@gmail.com¹

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of correspondence services provided through the ASTINA website in improving the administrative performance of the Planning and Administration Sub-Division (Subbagrenmin) within the East Java Regional Police, as well as to identify obstacles and improvement efforts in its implementation. The study employed a qualitative approach with a case study method. Data collection techniques included non-participatory observation, unstructured interviews, and documentation. Research informants were selected purposively, focusing on employees directly responsible for managing digital correspondence through ASTINA. Service quality analysis was conducted using the SERVQUAL method, which encompasses five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results showed that the implementation of the ASTINA website improved the efficiency and effectiveness of the Subbagrenmin administrative performance, characterized by accelerated processing of incoming and outgoing correspondence, ease of management of management by leaders, and minimal administrative errors thanks to the proofreader and electronic signature features. Although there were technical obstacles in the form of central system disruptions, these were temporary and did not significantly impact the smooth operation of the service. Overall, the ASTINA website was assessed as having good service quality and contributing positively to improving the performance of digital-based correspondence administration.

Keywords: service quality, ASTINA, correspondence administration, SERVQUAL, subbagrenmin

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan persuratan melalui website ASTINA dalam meningkatkan kinerja administrasi Sub Bagian Perencanaan dan Administrasi (Subbagrenmin) di lingkungan Kepolisian Daerah Jawa Timur, serta mengidentifikasi kendala dan upaya perbaikan dalam pelaksanaannya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi non-partisipatif, wawancara tidak terstruktur, dan dokumentasi. Informan penelitian ditentukan secara purposive, dengan fokus pada pegawai yang bertanggung jawab langsung terhadap pengelolaan persuratan digital melalui ASTINA. Analisis kualitas pelayanan dilakukan menggunakan metode SERVQUAL yang mencakup lima dimensi, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan website ASTINA mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja administrasi Subbagrenmin, ditandai dengan percepatan proses pengelolaan surat masuk dan keluar, kemudahan disposisi pimpinan, serta minimnya kesalahan administrasi berkat fitur korektor dan tanda tangan elektronik. Meskipun terdapat kendala teknis berupa gangguan sistem pusat, hambatan tersebut bersifat sementara dan tidak berdampak signifikan terhadap kelancaran pelayanan. Secara keseluruhan, website

ASTINA dinilai memiliki kualitas pelayanan yang baik dan berkontribusi positif terhadap peningkatan kinerja administrasi persuratan berbasis digital.

Kata kunci: kualitas pelayanan, ASTINA, administrasi persuratan, SERVQUAL, subbagrenmin

PENDAHULUAN

Upaya pemerintah dalam mengoptimalkan teknologi pada layanan publik turut membuka jalan bagi penerapan digitalisasi dokumen sebagai fondasi utama administrasi yang lebih praktis dan transparan. Transformasi digital dalam pengelolaan dokumen kini menjadi bagian penting dalam upaya memperbarui sistem administrasi di berbagai organisasi. Proses digitalisasi dokumen tidak hanya membuat alur kerja lebih cepat, tetapi juga membantu menekan penggunaan kertas dan meningkatkan keterbukaan dalam pengelolaan data serta informasi (Qolby & Taufik, 2025). Sistem berbasis digital memberikan keunggulan berupa kemudahan akses dokumen secara langsung dari berbagai tempat, yang pada akhirnya mendukung kelancaran operasional di setiap unit kerja. Selain itu, penerapan digitalisasi turut membantu menghadirkan layanan publik yang lebih transparan dan responsif. Peralihan menuju administrasi berbasis digital tersebut menjadi dasar penting bagi munculnya berbagai inovasi layanan teknologi, sekaligus mendorong pemerintah untuk semakin memperluas penerapan E-Government. Di tengah perkembangan teknologi informasi yang semakin melekat pada aktivitas manusia, pemerintah di berbagai negara berusaha memanfaatkannya untuk mempercepat kinerja serta memperluas jangkauan pelayanan publik. (Taufiqurokhman et al., 2023). Penerapan E-Government mencakup perubahan proses administrasi ke bentuk digital, penyediaan layanan yang dapat diakses secara online, serta peningkatan kualitas komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Meski demikian, inovasi tersebut tetap memerlukan kajian yang mendalam untuk melihat sejauh mana pengaruhnya terhadap efektivitas pelayanan yang diberikan.

Sejalan dengan e-government salah satu bentuk nyata penerapan dalam bidang administrasi persuratan adalah penggunaan sistem ASTINA mampu mengelola seluruh kegiatan administrasi secara terhubung dalam satu pintu. ASTINA hadir sebagai sistem yang mendukung pelaksanaan administrasi surat secara elektronik dari tahap pengajuan hingga pengelolaan dokumen surat melalui ASTINA pengelolaan surat masuk dan surat keluar dapat dilakukan secara digital sehingga penerimaan, pencatatan, dan penyimpanan surat akan menjadi rapi dan terkontrol sistem ini juga akan memudahkan pimpinan dalam memberikan disposisi serta arahan kepada staf secara langsung tanpa menggunakan dokumen fisik. ASTINA juga mendukung penggunaan tanda tangan secara elektronik, dengan adanya tanda tangan elektronik ini proses administrasi akan lebih cepat selesai.

Penerapan sistem ASTINA menunjukan bentuk nyata upaya modernisasi administrasi pemerintahan dalam meningkatkan kenyamanan kerja serta keamanan pengelolaan surat. Pemanfaatan teknologi informasi dalam mengelola dapat mencerminkan peran strategis administrasi dalam mendukung pengembangan berkelanjutan di era digital saat ini. Menurut (Suherman et al., 2025). Peran administrasi publik dalam pembangunan berkelanjutan di era digital sangat

bergantung pada seberapa cepat dan efektif pemerintah dapat mengadopsi teknologi digital dalam kebijakan publiknya. Sejalan dengan hal tersebut implementasi dan sistem administrasi digital, Menurut (Putri et al. n.d.). Dengan berbagai fitur yang dimiliki website ASTINA memberi peluang administrasi dengan langkah mengambil perbaikan dengan cepat dibandingkan dengan cara tradisional dengan adanya website ASTINA ini menunjukkan dapat berkontribusi dalam memenuhi tanggung jawab organisasi untuk menyelesaikan permasalahan persoalan mengenai administrasi.

Peran masing-masing individu dalam proses pengelolaan surat menyurat dengan adanya alokasi pembagian tugas pekerjaan yang dilakukan secara terkoordinasi dan saling terhubung melalui ASTINA sehingga staf administrasi dapat lebih bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu dan standar yang telah ditetapkan. Website ASTINA juga memastikan bahwa seluruh proses berjalan dengan prosedur yang telah ditentukan. Interaksi antara pihak pihak terkait mengenai pelaksanaan surat dan pengelolaan surat juga berjalan dengan lancar sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan.

Sistem administrasi digital seperti ASTINA, diperlukan unit kerja yang memiliki kewenangan dan fungsi strategis dalam mengendalikan alur surat-menyurat agar sistem dapat bekerja secara prosedur yang berlangsung dan terstruktur. Salah satu unit yang memegang peran tersebut adalah Sub Bagian Perencanaan dan Administrasi (Subbagrenmin) yang menjadi pusat pengelolaan administrasi persuratan sekaligus penghubung antara sistem digital dengan pelaksanaan tugas administrasi di setiap satuan kerja. Jenis surat yang dikelola oleh mencakup surat internal yang berasal dari satuan kerja (satker) lain dilingkungan Polda Jatim. Setiap surat yang diterima kemudian melalui proses verifikasi terlebih dahulu sehingga penentuan tujuan surat sesuai dengan disposisi pimpinan. Verifikasi Kelengkapan dan kejelasan pada surat merupakan tahap awal dalam pengelolaan administrasi persuratan yang bertujuan untuk memenuhi unsur-unsur administrasi seperti identitas pengirim, tujuan surat, isi, nomor surat serta kelengkapan lampiran pada surat. Setelah melakukan proses tersebut, Sub Bagian Perencanaan dan Administrasi (Subbagrenmin) meneruskan surat kepada unit sub bagian yang berwenang untuk ditindaklanjuti. Melalui fungsi tersebut, Sub Bagian Perencanaan dan Administrasi (Subbagrenmin) tidak hanya bertindak sebagai unit penerimaan surat melainkan juga berperan dalam mengkoordinasikan dan mengendalikan arus informasi administrasi. Pemusatan pengelolaan surat di Sub Bagian Perencanaan dan Administrasi (Subbagrenmin) bertujuan untuk menjaga keteraturan administrasi sehingga memastikan alur disposisi berjalan secara jelas dan sistematis, serta meningkatkan tanggung jawab dan mencegah penyalahgunaan wewenang.

Sejalan dengan peran strategis Sub Bagian Perencanaan dan Administrasi (Subbagrenmin) dalam pengendalian alur surat-menyurat, penerapan sistem administrasi digital turut mendukung peningkatan ketepatan proses administrasi. Sistem ini dilengkapi dengan fitur pendukung yang berfungsi memastikan kesesuaian surat dengan ketentuan dan standar yang berlaku. Berdasarkan keterangan informan penelitian Bapak Cecep Dilianto, S.E, penggunaan sistem administrasi digital melalui

website ASTINA dinilai mampu menghemat waktu dan tenaga serta meminimalkan potensi kesalahan dalam penyusunan surat dinas. Hal tersebut disebabkan oleh adanya fitur korektor yang dijalankan oleh pegawai yang bertugas melakukan pemeriksaan dan koreksi terhadap surat keluar sebelum didistribusikan, sehingga substansi dan format surat telah sesuai dengan Jukminu Polri. Proses koreksi ini mengacu pada peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia No 1 tahun 2023 tentang Naskah Dinas dan Tata Persuratan Dinas di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan pedoman resmi yang mengatur standar penyusunan, pengelolaan, dan tata kelola persuratan dinas agar berjalan tertib ketentuan yang berlaku.

Dalam pelaksanaan pelayanan surat berbasis digital, kendala teknis seperti gangguan pada pusat yang tidak bisa dihindari pada website pusat memang tidak dapat dihindari dengan adanya kondisi tersebut dapat menyebabkan proses administrasi terhenti sementara. Namun, gangguan yang terjadi umumnya tidak berlangsung lama karena sistem akan segera dilakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan administrasi digital tetap terjaga karena proses administrasi dapat ditunda sementara tanpa memerlukan waktu lama, sehingga kelancaran kerja dan aktivitas pelayanan tetap berjalan normal setiap harinya.

Dengan kualitas pelayanan yang baik dan pelaksanaan administrasi yang sesuai dengan prosedur, pegawai dapat mendukung pencapaian tujuan organisasi serta menjaga kelancaran proses administrasi melalui website digital. Kehadiran aplikasi ASTINA sangat membantu karena mampu mempercepat proses pembuatan dan pengiriman surat ke seluruh wilayah polres jajaran Polda Jawa Timur. Selain itu, aplikasi ini memudahkan koordinasi dan kerja sama antar pegawai melalui fitur pembahasan surat keluar, sehingga pembuat surat, pimpinan, dan korektor dapat berdiskusi secara langsung tanpa harus bertatap muka sampai produk surat disepakati dan disetujui, yang pada akhirnya meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja administrasi.

Berdasarkan analisis yang telah diuraikan, evaluasi terhadap sistem ASTINA menjadi hal yang krusial memastikan bahwa implementasi administrasi digital mampu mendukung pelaksanaan tugas-tugas administrasi secara maksimal dan tepat sasaran. Evaluasi ini bertujuan untuk menilai kinerja sistem ASTINA sebagai tingkat kesesuaiannya dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku serta mengidentifikasi berbagai kendala yang masih dihadapi dalam proses penerapannya. Melalui pelaksanaan evaluasi yang dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan, instansi terkait dapat melakukan perbaikan dan pengembangan sistem secara terarah guna meningkatkan kualitas layanan administrasi berbasis digital. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa temuan empiris dan rekomendasi yang konstruktif bagi peningkatan layanan persuratan digital melalui website ASTINA, sehingga mendukung peningkatan efisiensi administrasi dan kualitas pelayanan publik secara terpadu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan surat melalui website ASTINA dalam meningkatkan kinerja administrasi Sub Bagian Perencanaan dan Administrasi (Subbagrenmin) serta mengidentifikasi kendala dan upaya perbaikan dalam pelaksanaannya.

METODE PENELITIAN

Bagian Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami fenomena sosial atau perilaku secara naratif melalui kata berdasarkan pandangan rinci yang diperoleh dari informan, serta kegiatan dilaksanakan dalam kondisi yang berlangsung secara alami (Walidin et al., 2025) studi kasus sebagai salah satu pendekatan kualitatif memiliki karakteristik pada kemampuannya untuk mendeskripsikan dan menitikbaratkan kajian pada kejadian, aktivitas, proses atau unit spesifik dalam konteks tertentu (Faridl Widhagdha & Ediyono, 2022).

Fokus penelitian ini yakni kualitas pelayanan persuratan pada website ASTINA dalam upaya meningkatkan kinerja administrasi Sub Bagian Perencanaan dan Administrasi (Subbagrenmin). Berfokus pada pelayanan surat agar dapat memprcepat proses administrasi sehingga meminimalkan kesalahan serta meningkatkan tanggung jawab Sub Bagian Perencanaan dan Administrasi (Subbagrenmin)

Pada penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL sebagai alat analisis menilai kualitas pelayanan pada website ASTINA. Metode ini dipilih untuk mengukur persepsi pegawai terhadap kualitas pelayanan. SERVQUAL dikembangkan oleh Parasuraman (1990) Dalam Jurnal (Sinollah & Masuro, 2019) Meliputi lima dimensi yaitu:

- 1) Tangible (bukti fisik)
- 2) Reliability (keandalan)
- 3) Responsivenss (daya tanggap)
- 4) Assurance (keyakinan)
- 5) Empathy (empati)

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini meliputi observasi non-partisipatif, wawancara dan dokumentasi. Wawancara yang digunakan bersifat tidak terstruktur, dilakukan langsung oleh peneliti tidak membuat alat pedoman wawancara terperinci pedoman wawancara berupa poin-poin utama permasalahan yang menjadi dasar dalam mengajukan pertanyaan kepada informan (H. J. Putri & Murhayati, 2022). Penelitian ini dilaksanakan di Kepolisian Daerah Jawa Timur satuan kerja Direktur Lalu Lintas (Ditlantas) Sub Bagian Perencanaan dan Administrasi (Subbagrenmin) tahun 2025. Terhadap informan utama adalah Bapak Cecep Dilianto, S.E yang bertanggung jawab atas penyuratan, mengelola surat masuk dan surat keluar serta memproses surat di website ASTINA. Penentuan informan dilakukan secara *purposive* berdasarkan peran dan tanggung jawab dalam proses persuratan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

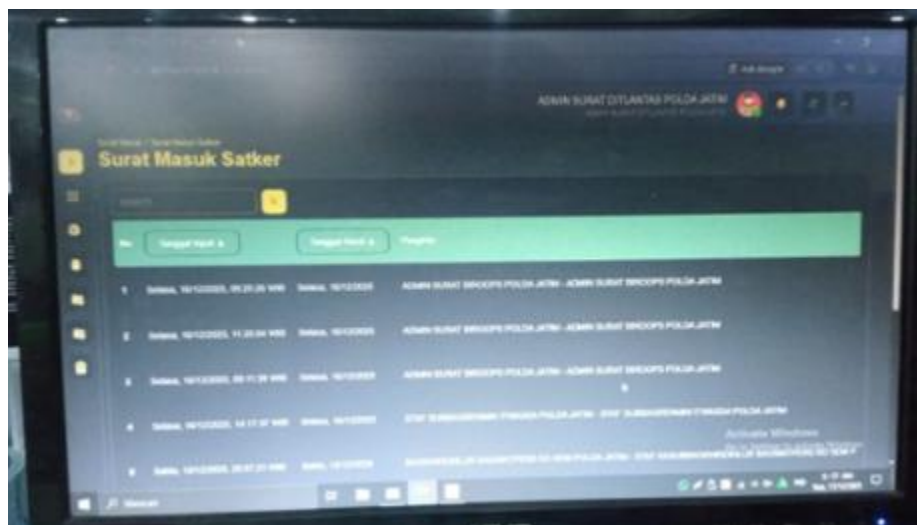
ASTINA (Aplikasi Terpadu Informasi Naskah Administrasi Kepolisian Republik Indonesia) ASTINA yakni sistem surat menyurat secara digital yang diciptakan Polri. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di Sub Bagian Perencanaan dan Administrasi ASTINA berperan dalam mempercepat dan memudahkan pengelolaan administrasi secara internal yang terdiri daei surat masuk, surat keluar, disposisi dan pengarsipan secara digital. Informan juga menyampaikan

ASTINA menyediakan tanda tangan elektronik mendukung mempercepat pengelolaan surat dan transparansi pekerjaan.

Subbagrenmin (Sub Bagian Perencanaan dan Administrasi) memiliki tugas pokok dan fungsi dalam menyusun perencanaan kerja, anggaran, pengelolaan administrasi personel seperti pembuatan surat izin, pengurusan data pensiun, pengelolaan absensi dan sebagai tempat perta penerimaan surat serta sebagai pintu awal penerimaan surat satu sub bagian maupun antara satuan kerja lain. Berdasarkan hasil penelitin, penggunaan website ASTINA menjadi bagian penting dalam membantu Sub Bagian Perencanaan dan Administrasi dalam kelancaran pengelolaan dan penyiapan surat secara digital. Uraian ini menjadi acuan dalam melakukan analiss kualitas pelayanan surat melalui website ASTINA berdasarkan dimensi SERVQUAL.

Tangible (Bukti Fisik)

Tangible (bukti fisik) merupakan salah satu dimensi dalam model SERVQUAL yang berkaitan dengan segala aspek fisik yang dapat dilihat secara langsung oleh pengguna layanan. Dimensi ini mencakup kondisi fasilitas fisik, peralatan atau sarana pendukung Dalam konteks pelayanan berbasis sistem atau website meliputi tampilan antarmuka sistem, kemudahan navigasi, kelengkapan fitur.



Contoh tampilan gambar surat masuk pada website ASTINA

Berdasarkan hasil wawancara, Perwira Pertama Administrasi Sub Bagian perencanaan dan Administrasi (Subbagrenmin) yakni Bapak Cecep Dilianto, S.E memberikan informasi bahwasannya “Website ASTINA mudah dioperasikan oleh pegawai dan tidak memerlukan waktu adaptasi yang lama karena di website ASTINA tampilan dan fitur yang tersedia cukup sederhana dan mudah dipahami “. Hal ini menunjukkan bahwa ASTINA telah memberikan dan mendukung kelancaran pekerjaan administrasi serta pengelolaan surat pada pegawai Sub Bagian Perencanaan dan Administrasi.

Reliability (Keandalan)

Dimensi SERVQUAL menilai layanan sehingga memberikan sesuai janji, dalam mempertimbangkan hal seperti konsistensi layanan, keakuratan informasi yang diberikan, dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas dalam waktu yang tepat (TheoryHub, 2025).

Berdasarkan hasil wawancara, Perwira Pertama Administrasi Sub Bagian perencanaan dan Administrasi (Subbagrenmin) yakni Bapak Cecep Dilianto, S.E memberikan informasi bahwasannya Website ASTINA dinilai sangat membantu dalam mencapai target dan tujuan pekerjaan hal ini terlihat dari pernyataan informan yang menyebutkan “bahwa website ASTINA mempercepat proses pembuatan dan pengiriman surat ke seluruh wilayah Polres jajaran Polda Jawa Timur”. Selain itu ASTINA juga terbukti mampu menghemat waktu dan tenaga serta mengurangi potensi kesalahan dalam proses administrasi surat. Keandalan tersebut disampaikan kembali oleh Bapak Cecep Dilianto, S.E “Keandalan tersebut diperkuat dengan adanya fitur korektor yang diemban oleh seorang pegawai untuk melakukan pemeriksaan terhadap surat keluar sebelum didistribusikan. Proses koreksi surat yang telah sesuai dengan ketentuan Jukminu Polri sebagaimana diatur dalam Peraturan Kapolri Nomor 1 Tahun 2023.” Kecepatan dan konsistensi tersebut menunjukkan bahwa sistem ASTINA dapat diandalkan dalam mendukung pelaksanaan tugas administrasi.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Kemampuan dan keinginan pemberi layanan dalam merespons serta memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cepat dan sesuai dengan kebutuhan (Rao et al., 2025). Berdasarkan hasil wawancara, Perwira Pertama Administrasi Sub Bagian perencanaan dan Administrasi (Subbagrenmin) yakni sebagai informan Bapak Cecep Dilianto, S.E memberikan informasi yang berkaitan dengan Responsiveness “Website ASTINA dapat diakses dimana saja sehingga proses pembuatan, pemeriksaan dan persetujuan surat tidak harus menunggu pimpinan berada di tempat”. Dengan adanya informasi tersebut menunjukkan bahwa ASTINA memiliki daya tanggap yang baik dalam menyesuaikan kebutuhan kerja bersifat dinamis.

Selain itu, informan Bapak Cecep Dilianto, S.E menyampaikan “ASTINA memiliki fitur Tanda tangan elektronik yang memungkinkan pimpinan untuk segera melakukan pengecekan dan memberikan persetujuan terhadap surat”. Tanpa hambatan administrasi yang biasanya disebabkan oleh keterbatasan kehadiran fisik.

Assurance (Jaminan)

Dalam memberikan pelayanan yang profesional dengan memberikan pengetahuan, sikap yang baik dan juga perilaku pegawai sehingga dapat membantu penyelesaian, membangun kepercayaan dan keyakinan personil internal terhadap sistem dan proses layanan (Anggit & Setyorini, 2022). Sehubungan dengan pernyataan dari dimensi Assurance (Jaminan) penggunaan website ASTINA jaminan terhadap pelayanan tidak hanya tergantung pada sikap pegawai, tetapi juga pada mekanisme sistem yang memastikan bahwa setiap proses administrasi surat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hasil wawancara, informan menyatakan

bahwa “Penggunaan ASTINA dapat menghemat waktu dan tenaga serta meminimalkan kesalahan administrasi surat karena dengan adanya fitur korektor yang membantu memastikan surat keluar sesuai dengan ketentuan jukiminu polri berdasarkan perkap nomor 1 tahun 2023”. Sehingga kepercayaan personil internal terhadap persuratan digital akan semakin meningkat

Empathy (Empati)

Kemampuan instansi dalam memfasilitasi terjalinnya interaksi dan hubungan melalui komunikasi antara penyedia layanan dan pengguna layanan (Alia Mumtaza & Millanyani, n.d.).Kemampuan instansi dalam memfasilitasi terjalinnya interaksi dan hubungan melalui komunikasi antara penyedia layanan dan penanggung layanan tampak dalam penggunaan website ASTINA yang mendukung koordinasi kerja antar pegawai. ASTINA tidak hanya berfungsi sebagai media pengelolaan surat tetapi juga sebagai alat komunikasi dalam proses administrasi surat.

Berdasarkan hasil wawancara pada pernyataan informan “ASTINA sangat mudah dioperasikan, sehingga pegawai dapat dengan cepat menyesuaikan diri dalam penggunaan tanpa mengalami kesulitan berarti”. Kemudahan dalam pengoperasian tersebut berdampak pada tingkat kepuasan pengguna layanan hal ini terlihat dari jawaban informan terhadap pernyataan kepuasan layanan surat disediakan melalui ASTINA, dimana informan menyatakan “sangat puas sekali”. Kepuasan ini menunjukkan bahwa ASTINA mampu mendukung kebutuhan administrasi yang telah dibutuhkan sehingga para pegawai mendapatkan hasil sesuai dengan harapan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis kualitas pelayanan persuratan melalui website ASTINA di Sub Bagian Perencanaan dan Administrasi (Subbagrenmin), dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem ASTINA mampu meningkatkan kinerja administrasi secara signifikan. Hal ini tercermin dari kemudahan pengelolaan surat masuk dan surat keluar, percepatan proses disposisi dan persetujuan surat, serta meningkatnya ketepatan dan kerapian administrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Ditinjau dari lima dimensi SERVQUAL, ASTINA dinilai telah memenuhi aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara optimal, sehingga mendukung efektivitas kerja pegawai dan meminimalkan kesalahan administrasi. Dengan demikian, tujuan penelitian untuk menganalisis pelayanan surat melalui website ASTINA dalam meningkatkan kinerja administrasi Sub Bagian Perencanaan dan Administrasi telah tercapai, di mana sistem ini terbukti berkontribusi positif terhadap efisiensi, transparansi, dan profesionalisme pelayanan administrasi.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, disarankan agar instansi terkait terus melakukan evaluasi dan pengembangan terhadap website ASTINA secara berkelanjutan, terutama dalam hal peningkatan stabilitas sistem untuk meminimalkan gangguan teknis yang dapat menghambat proses administrasi. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan berkala agar seluruh pegawai dapat memanfaatkan fitur ASTINA secara maksimal

dan seragam. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas objek kajian pada satuan kerja lain atau menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna secara lebih komprehensif, sehingga dapat memberikan rekomendasi yang lebih luas dalam pengembangan sistem administrasi persuratan digital di lingkungan pemerintahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alia Mumtaza, F., & Millanyani, H. (n.d.). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA URBANS TRAVEL*. 7(2), 2023.
- Anggit, R. H., & Setyorini, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Industrial and Engineering System*, 3(1).
- Faridl Widhagda, M., & Ediyono, S. (2022). Case Study Approach in Community Empowerment Research in Indonesia. *Indonesian Journal of Social Responsibility Review (IJSRR)*, 1(1), 71–76.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2023 Tentang Naskah Dinas Dan Tata Persuratan Dinas Di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia*. 2025.
- Putri, Y., W. (2022). *Efektivitas Aplikasi Astina pada Biro Operasi Polda Jatim dalam Pengelolaan Administrasi Surat Menyurat*.
- Qolby, A. N., & Taufik, Y. (2025). Analisis Implementasi Arsip Digital Dokumen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. *Media Analisa Masalah Administrasi*, 28, 59–70. <https://doi.org/10.30649/aamama.v28i1.278>
- Rao, B. V., Kiranmayi, G. R., & Reddy, M. (2025). The Role of Impact of Assurance, Empathy, Responsiveness on Customer Satisfaction. *Journal of Informatics Education and Research*, 5. <http://jier.org><http://jier.org>
- Sinollah., & Masuro. (2019). *Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual ± Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen)*.
- Suherman, Hartutik, D., & Lastri, N. (2025). Administrasi Publik dalam Pembangunan Berkelanjutan di Era Digital. *Jurnal Scientifc Of Mandalika*.
- Taufiqurokhman, Pathony, T. (2023). Syahmahita Damanik, F. H., Nurhakim, A., & Judijanto, L. (2023). TRANSFORMASI E-GOVERNMENT MENGEVALUASI DAMPAK DIGITALISASI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Cahaya Mandalika*.
- TheoryHub. (2025). PUSAT TEORI SERVQUAL. <https://Open.Ncl.Ac.Uk>.
- Walidin, W., S, S., & ZA, T. (2025). *Metodologi Penelitian Kualitatif & Grounded Theory*.