



Perancangan UI/UX Sistem Pengajuan Surat Pada Dinas Kesehatan Muara Enim Menggunakan Pendekatan User Centered Design (UCD)

Gusmelia Testiana¹, Dzurriya Akarimah²

^{1,2} Sistem Infomrasi , Sains dan Teknologi, UIN Raden Fatah

gusmeliatestiana_uin@radenfatah.ac.id, dzurriyajihan@gmail.com

Abstrak

Proses pengajuan surat di Dinas Kesehatan Kabupaten Muara Enim masih dilakukan secara manual, yaitu pegawai puskesmas harus datang langsung ke kantor dinas atau menghubungi bagian kepegawaian melalui aplikasi perpesanan seperti WhatsApp. Sistem konvensional ini menimbulkan berbagai kendala, seperti keterlambatan proses, risiko kehilangan dokumen, kesalahan penginputan data, serta ketidakmampuan memantau status surat secara *real-time*. Penelitian ini bertujuan merancang antarmuka sistem pengajuan surat berbasis digital dengan menggunakan pendekatan *User Centered Design (UCD)* yang berfokus pada kebutuhan dan kenyamanan pengguna. Metode UCD diterapkan melalui empat tahapan, yaitu: *specify the context of use, specify user and organizational requirements, produce design solution, dan evaluate design against user requirements*. Perancangan dilakukan menggunakan tools Figma dengan membagi peran pengguna menjadi dua, yaitu pegawai (pengaju surat) dan petugas kepegawaian (pengelola). Hasil perancangan berupa prototipe sistem yang mencakup fitur login, dashboard, form pengajuan surat digital, unggah dokumen, pelacakan status surat, verifikasi oleh pengelola, serta riwayat surat yang telah diproses. Sistem yang dirancang diharapkan dapat mempercepat proses pengajuan surat, meningkatkan transparansi, dan meminimalisir kesalahan administrasi di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Muara Enim.

Kata Kunci: *User Centered Design*, Sistem Pengajuan Surat, UI/UX, Figma, Digitalisasi Administrasi, Dinas Kesehatan Muara Enim

1. Pendahuluan

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor, termasuk proses administrasi pemerintahan. Digitalisasi administrasi menjadi solusi utama untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi layanan publik. Salah satu proses penting dalam administrasi adalah pengelolaan surat menyurat sebagai sarana komunikasi resmi antar unit kerja dan instansi terkait. Namun, meskipun teknologi semakin maju, banyak instansi pemerintahan masih mengandalkan proses surat secara manual yang menimbulkan berbagai kendala seperti keterlambatan, risiko kehilangan dokumen, dan sulitnya memantau status surat (Pratama & Adi, 2020). Hal ini menyebabkan berbagai permasalahan, mulai dari keterlambatan proses, risiko kehilangan dokumen, hingga kesulitan dalam melakukan pencarian atau pelacakan riwayat surat (Anugrah et al. 2022). Digitalisasi administrasi surat menyurat menjadi salah satu fokus utama untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi dalam proses birokrasi (Sari & Wijayanti, 2022).

Dinas Kesehatan Kabupaten Muara Enim merupakan lembaga yang memiliki tanggung jawab besar dalam pelayanan kesehatan di tingkat kabupaten, termasuk pengelolaan sumber daya manusia dari puskesmas-puskesmas yang tersebar di berbagai kecamatan. Dalam proses pengajuan surat, terutama yang berkaitan dengan administrasi pegawai seperti surat cuti, kenaikan pangkat, hingga surat tugas, sistem yang digunakan saat ini masih bersifat konvensional. Pegawai puskesmas yang ingin mengajukan surat harus datang langsung ke Dinas Kesehatan atau menghubungi bagian kepegawaian melalui aplikasi perpesanan seperti WhatsApp. Surat yang diajukan biasanya dilampirkan dengan surat pengantar dari kepala puskesmas, lalu diproses secara manual oleh pihak kepegawaian. Setelah itu, surat tersebut diverifikasi oleh pejabat terkait seperti Kepala Dinas dan Sekretaris Dinas, diberi tanda tangan dan cap dinas, kemudian dikabarkan kepada pegawai untuk diambil langsung ke kantor. Dalam beberapa kasus, surat tersebut bahkan harus diantarkan sendiri ke instansi tujuan seperti BKD. Surat pengajuan ini dicetak dalam tiga rangkap; satu diberikan ke pengaju, sisanya diarsipkan oleh dinas.

Prosedur ini selain memakan waktu dan tenaga, juga rawan terjadi miskomunikasi, kesalahan penginputan data, serta tidak adanya sistem pelacakan status surat secara *real-time*. Hal ini menunjukkan perlunya sistem yang dapat mengelola pengajuan surat secara digital dan terintegrasi. Ketergantungan pada proses manual ini menyebabkan hambatan seperti keterlambatan layanan, potensi kehilangan dokumen, dan kesulitan pemantauan status surat yang diajukan (Syahputra et al., 2021).

Perancangan UI/UX Sistem Pengajuan Surat Pada Dinas Kesehatan Muara Enim Menggunakan Pendekatan User Centered Design (UCD)

Kemampuan menulis akademik tidak hanya ditentukan oleh penguasaan kosakata, tetapi juga oleh kemampuan mahasiswa dalam menggunakan struktur kalimat yang kompleks secara tepat sehingga ide dapat disampaikan secara logis, sistematis, dan mudah dipahami. Penggunaan kalimat kompleks memungkinkan penulis mengembangkan argumen, menjelaskan hubungan sebab akibat, memberikan perbandingan, serta menyampaikan informasi secara lebih rinci sehingga menjadi salah satu indikator penting dalam kualitas tulisan akademik (Brown & Lee, 2021). Selain itu, evaluasi terhadap kemampuan menulis perlu dilakukan secara komprehensif dengan mempertimbangkan aspek ketepatan tata bahasa, kompleksitas sintaksis, kohesi, dan koherensi agar kemampuan menulis mahasiswa dapat dinilai secara menyeluruh (Weigle, 2022). Keberhasilan mahasiswa dalam menguasai tata bahasa juga dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti motivasi belajar, rasa percaya diri, kecemasan berbahasa, serta kemampuan individu dalam mempelajari bahasa kedua (Dörnyei, 2022). Dalam kajian linguistik terapan, tata bahasa tidak lagi dipandang sebagai sekumpulan aturan yang harus dihafalkan, melainkan sebagai sarana untuk membangun komunikasi yang efektif dalam konteks nyata sehingga pembelajaran grammar sebaiknya diintegrasikan dengan aktivitas menulis yang bermakna (Schmitt & Celce-Murcia, 2022). Dari perspektif analisis wacana, penggunaan struktur kalimat yang tepat berkontribusi terhadap kohesi dan koherensi teks sehingga hubungan antaride dalam sebuah tulisan dapat dipahami dengan lebih baik oleh pembaca (Paltridge, 2021). Di sisi lain, proses penilaian kemampuan bahasa memiliki peran penting dalam mengidentifikasi kelemahan gramatikal mahasiswa sehingga dapat merancang strategi pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan peserta didik (Fulcher & Davidson, 2022). Pemberian umpan balik (*corrective feedback*) juga terbukti menjadi salah satu strategi yang efektif untuk meningkatkan akurasi tata bahasa karena membantu mahasiswa mengenali kesalahan, memahami penyebabnya, serta memperbaiki penggunaan struktur bahasa pada tugas-tugas berikutnya (Nassaji & Kartchava, 2024). Dalam teori pemerolehan bahasa kedua, kesalahan gramatikal merupakan bagian alami dari proses perkembangan kemampuan berbahasa karena setiap pembelajar membangun sistem *interlanguage* yang terus berkembang melalui pengalaman belajar dan penggunaan bahasa secara berkelanjutan (Saville-Troike & Barto, 2022). Oleh sebab itu, pembelajaran menulis akademik sebaiknya menerapkan pendekatan proses (*process writing*) yang melibatkan tahapan perencanaan, penyusunan draf, revisi, penyuntingan, dan *proofreading* sehingga mahasiswa memiliki kesempatan untuk memperbaiki kesalahan gramatikal sebelum menghasilkan tulisan akhir (Bailey, 2023). Penelitian kualitatif dalam bidang pendidikan bahasa juga memberikan kontribusi yang besar dalam memahami pengalaman belajar mahasiswa, persepsi mereka terhadap pembelajaran grammar, serta berbagai faktor yang menyebabkan munculnya kesalahan gramatikal dalam konteks pembelajaran yang nyata (Richards, 2022). Pembelajaran bahasa Inggris sebagai bahasa asing pada hakikatnya merupakan proses yang melibatkan interaksi antara pengetahuan linguistik, praktik komunikasi, dan lingkungan sosial sehingga mahasiswa memerlukan kesempatan untuk menggunakan bahasa secara autentik agar kemampuan gramatikal mereka berkembang secara optimal (Burns & Richards, 2021). Penguasaan sintaksis bahasa Inggris menjadi fondasi penting dalam penyusunan kalimat kompleks karena mahasiswa dituntut memahami hubungan antarklausa, struktur frasa, serta hierarki sintaksis agar mampu menghasilkan kalimat yang benar secara gramatikal (Carnie, 2021). Selain itu, pembelajaran menulis akademik modern semakin menekankan pentingnya kemandirian belajar (*learner autonomy*), yaitu kemampuan mahasiswa untuk melakukan evaluasi, revisi, dan penyuntingan terhadap tulisannya sendiri sehingga kesalahan gramatikal yang berulang dapat diminimalkan (Swales & Feak, 2020). Dalam penelitian linguistik terapan, penggunaan berbagai sumber data seperti hasil tulisan mahasiswa, wawancara, observasi, dan dokumen pembelajaran sangat dianjurkan karena mampu menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai penyebab munculnya kesalahan gramatikal sekaligus meningkatkan kredibilitas hasil penelitian melalui teknik triangulasi (Paltridge & Phakiti, 2021). Dengan demikian, kajian mengenai kesalahan gramatikal dalam penggunaan *complex sentences* tidak hanya memberikan gambaran mengenai bentuk-bentuk kesalahan yang dilakukan mahasiswa, tetapi juga menjadi dasar bagi pengembangan strategi pembelajaran tata bahasa dan penulisan akademik yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas kemampuan menulis mahasiswa EFL.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, dirancanglah sistem manajemen pengajuan surat berbasis digital menggunakan pendekatan *User Centered Design (UCD)*. Pendekatan ini berfokus pada kebutuhan dan kenyamanan pengguna dalam setiap tahap perancangan sistem, mulai dari identifikasi kebutuhan hingga evaluasi antarmuka. Metode *User Centered Design (UCD)* telah banyak diterapkan dalam pengembangan sistem informasional layanan publik untuk memastikan sistem sesuai dengan kebutuhan serta meningkatkan kenyamanan pengguna (Susilo & Wibowo, 2021). Pendekatan ini sangat relevan dalam konteks Dinas Kesehatan Muara Enim karena melibatkan para pegawai puskesmas sebagai pengguna utama dalam proses pengajuan surat (Putra & Kurniawan, 2020). Dengan sistem ini, diharapkan proses pengajuan surat menjadi lebih cepat, tertata, serta mudah dipantau baik oleh pegawai puskesmas sebagai pengguna maupun staf kepegawaian sebagai pengelola.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah yang akan dikaji yaitu Bagaimana merancang sistem pengajuan surat yang mempermudah proses pengajuan, mempercepat verifikasi,

dan memudahkan pegawai mengetahui status surat tanpa harus datang langsung ke Dinas Kesehatan dengan metode *User Centered Design (UCD)*?

C. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada proses pengajuan surat yang dilakukan oleh pegawai puskesmas dan pegawai Dinas Kesehatan. Pihak kepegawaian/umum dinas kesehatan mengelola data surat yang telah diajukan. Dengan metode yang digunakan yaitu *User Centered Design (UCD)*. Objek penelitian dibatasi di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Muara Enim sebagai lokasi studi kasus.

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Merancang sistem pengajuan surat berbasis digital yang dapat mempermudah pegawai dalam mengajukan surat serta memudahkan pihak kepegawaian Dinas Kesehatan Muara Enim dalam mengelola..

2. Tujuan Khusus

- 1) Menganalisis alur proses pengajuan surat yang berjalan saat ini di Dinas Kesehatan Muara Enim.
- 2) Mengidentifikasi kebutuhan pengguna (pegawai dan staf kepegawaian) dalam proses pengajuan surat.
- 3) Merancang antarmuka dan fitur sistem pengajuan surat berdasarkan pendekatan *User Centered Design*.
- 4) Membuat prototipe sistem yang menggambarkan alur digital pengajuan dan verifikasi surat.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Instansi (Dinas Kesehatan Muara Enim):

Memberikan solusi digital yang dapat mempercepat dan mempermudah proses pengajuan surat, serta meminimalisir kesalahan dalam pengelolaan surat.

2. Bagi Pegawai Puskesmas dan Dinkes:

Mempermudah proses pengajuan surat tanpa harus datang langsung ke kantor, serta memudahkan dalam memantau status surat secara praktis.

3. Bagi Peneliti:

Menambah pengalaman dan wawasan dalam merancang sistem berbasis kebutuhan pengguna (*User Centered Design*) melalui prototipe interaktif di Figma.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya:

Dapat menjadi referensi untuk pengembangan aplikasi berbasis web yang terintegrasi dengan pencatatan penomoran surat secara otomatis dan terstruktur.

F. Tempat dan Waktu Pelaksanaan

Tempat pelaksanaan kerja praktik

Tempat kegiatan kerja praktek mahasiswa ini berada di Dinas Kesehatan Kab. Muara Enim yang beralamat Jalan Dr A K Gani No.94, (31313) Muara Enim Sumatera Selatan.

Waktu Pelaksanaan Kerja Praktik

Kegiatan kerja praktek di Dinas Kesehatan Kab. Muara Enim ini dilaksanakan selama 40 hari, pada tanggal 25 juni – 3 Agustus 2025

Analisis Situasi Umum

Dinas Kesehatan Kabupaten Muara Enim

Dinas Kesehatan Kabupaten Muara Enim, atau yang lebih dikenal dengan Dinkes Muara Enim, merupakan salah satu perangkat daerah yang memiliki peran vital dalam menjamin terpenuhinya hak masyarakat atas derajat kesehatan yang optimal. Sebagai lembaga pemerintah yang menangani bidang kesehatan, Dinkes Muara Enim bertanggung jawab menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pembangunan kesehatan, mulai dari upaya promotif, preventif, kuratif, hingga rehabilitatif.

Dinas Kesehatan Muara Enim berdiri seiring dengan terbentuknya pemerintahan daerah yang otonom. Sejak awal, kami berfokus pada penyediaan layanan kesehatan dasar melalui puskesmas, rumah sakit daerah, dan posyandu. Dalam perjalanannya, Dinkes Muara Enim telah melalui berbagai fase penguatan, baik dari sisi kebijakan, sumber daya manusia, maupun sarana dan prasarana. Transformasi layanan dilakukan agar sejalan dengan standar kesehatan nasional dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks.

Dengan visi "*Mewujudkan masyarakat yang sehat, sejahtera, dan produktif*," Dinas Kesehatan Muara Enim secara konsisten menjalankan berbagai program pelayanan kesehatan yang menyentuh seluruh lapisan masyarakat. Dalam pelaksanaannya, Dinkes Muara Enim juga terus berinovasi melalui kampanye hidup sehat, edukasi sekolah, penyuluhan masyarakat, hingga program vaksinasi dan imunisasi sebagai upaya untuk menekan angka kesakitan dan kematian akibat penyakit menular maupun tidak menular.

Di samping itu, instansi ini juga berkomitmen untuk meningkatkan kualitas fasilitas pelayanan kesehatan yang meliputi puskesmas, rumah sakit daerah, hingga klinik mitra swasta. Hal ini didukung dengan penyediaan sarana prasarana medis, obat-obatan, dan tenaga kesehatan profesional guna memastikan seluruh masyarakat dapat mengakses layanan kesehatan secara adil dan merata.

Dalam pelaksanaan tugasnya, Dinas Kesehatan Muara Enim turut menjalin kolaborasi dengan pemerintah daerah, organisasi masyarakat, serta sektor swasta dalam menjalankan program-program prioritas, seperti penanganan stunting, pemberantasan penyakit TBC dan HIV/AIDS, serta peningkatan kesehatan ibu dan anak.

Sebagai lembaga pelayanan publik, Dinkes Muara Enim juga terbuka terhadap kritik dan masukan dari masyarakat melalui berbagai saluran komunikasi, termasuk media sosial dan forum diskusi. Komitmen ini menjadi bagian dari upaya berkelanjutan dalam meningkatkan mutu layanan serta mewujudkan sistem kesehatan daerah yang responsif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

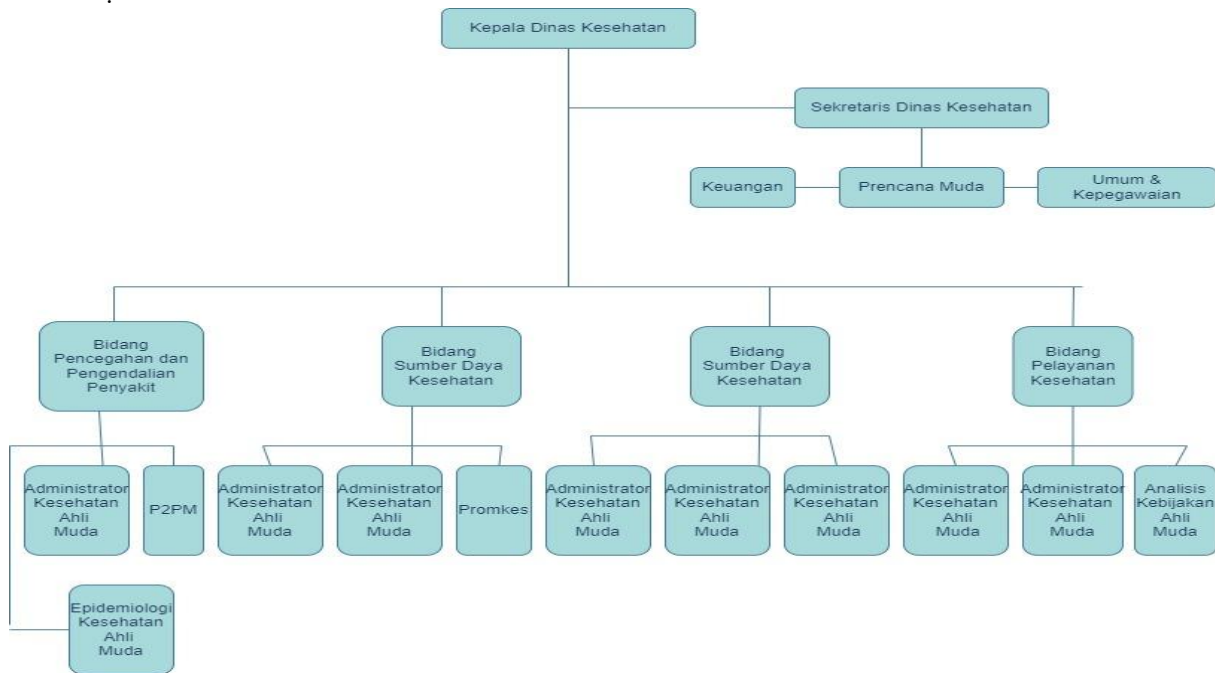
Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah kerangka yang menggambarkan pembagian tugas, tanggung jawab, serta hubungan antar bagian atau unit dalam suatu instansi. Struktur ini menunjukkan bagaimana alur kerja dan koordinasi dilakukan, serta siapa yang bertanggung jawab kepada siapa dalam rangka mencapai tujuan bersama. Dalam sebuah instansi, struktur organisasi penting untuk memastikan kelancaran operasional, efisiensi,

Dinas Kesehatan Muara Enim dipimpin oleh Kepala Dinas. Di bawahnya terdapat Sekretaris Dinas yang membawahi bagian Sekretariat, yang terdiri dari tiga subbagian, yaitu Subbagian Umum dan Kepegawaian, Subbagian Perencanaan, dan Subbagian Keuangan. Masing-masing subbagian memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran kegiatan administratif, perencanaan program, dan pengelolaan keuangan dinas.

Selain Sekretariat, Dinas Kesehatan juga memiliki beberapa bidang utama seperti Bidang Pelayanan Kesehatan, Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit, Bidang Kesehatan Masyarakat, Bidang Sumber Daya Kesehatan, dan Bidang Farmasi serta Alat Kesehatan. Setiap bidang memiliki tugas dan fungsi spesifik untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi di bidang kesehatan.

Dinas Kesehatan Muara Enim juga mencakup beberapa Unit Pelaksana Teknis (UPT) seperti puskesmas dan laboratorium kesehatan yang tersebar di berbagai wilayah kabupaten, yang menjalankan pelayanan kesehatan langsung kepada masyarakat.



Gambar1. Struktur Organisasi Dinas Kesehatan

Visi Misi Dinas Kesehatan Kab.Muara Enim

Setiap instansi pemerintah memiliki visi dan misi yang menjadi landasan dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Visi menggambarkan tujuan jangka panjang yang ingin dicapai, sedangkan misi menjelaskan langkah-langkah strategis yang dilakukan untuk mewujudkan visi tersebut. Dinas Kesehatan Kabupaten Muara Enim juga memiliki visi dan misi yang menjadi pedoman dalam melaksanakan pelayanan di bidang kesehatan kepada masyarakat. Berikut visi dari instansi ini.

1. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang profesional, transparan, dan akuntabel di seluruh fasilitas

DOI: <https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i2.11013>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

kesehatan di wilayah Muara Enim.

2. Memperluas jangkauan pelayanan kesehatan melalui penguatan peran puskesmas, posyandu, serta jaringan kesehatan di tingkat desa dan kelurahan.
3. Mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam upaya promotif dan preventif kesehatan guna menciptakan pola hidup sehat di semua kalangan.
4. Mengembangkan sumber daya manusia kesehatan yang kompeten, berintegritas, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat.
5. Memperkuat kerja sama lintas sektor dan pemangku kepentingan untuk mempercepat pencapaian target pembangunan kesehatan di Kabupaten Muara Enim

Sedangkan misi dari instansi ini yaitu.

1. Terwujudnya masyarakat Muara Enim yang sehat, memiliki akses pelayanan kesehatan yang berkualitas, merata, dan terjangkau.
2. Menciptakan kemandirian masyarakat dalam menjaga kesehatan diri dan lingkungan.
3. Menjadi instansi kesehatan yang profesional, responsif, dan berdaya saing dalam menghadapi tantangan global.

Selain Visi dan Misi Dinas Kesehatan Kabupaten Muara Enim ini juga memiliki nilai, yang mana nilai ini merupakan nilai yang selalu dijaga oleh pihak dinas kesehatan Kab.Muara Enim. Berikut Nilai yang selalu dijaga:

1. **Integritas:** Menjunjung tinggi kejujuran, tanggung jawab, dan profesionalisme dalam setiap pelayanan kepada masyarakat.
2. **Komitmen:** Berkomitmen penuh untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dengan pelayanan yang terbaik.
3. **Inovasi:** Terus berinovasi dalam pengembangan program dan layanan kesehatan sesuai kebutuhan masyarakat.
4. **Kualitas:** Mengutamakan mutu pelayanan yang sesuai standar demi kepuasan dan kesejahteraan masyarakat.
5. **Kolaborasi:** Membina kerja sama yang harmonis dengan berbagai pihak untuk mencapai tujuan bersama di bidang kesehatan.
6. **Empati:** Menjalankan tugas dengan penuh kepedulian, perhatian, dan kasih sayang kepada masyarakat yang dilayani.

Lokasi Dinas Kesehatan Kab.Muara Enim

Lokasi Dinas Kesehatan ini berada di Kabupaten Muara Enim, Provinsi Sumatera Selatan. Tepatnya Bberada di Jl. Let. Idris Baksin No.132, RT.02/RW.02, Tungkal, Kec. Muara Enim, Kabupaten Muara Enim, Sumatera Selatan 31313, Indonesia

2. Analisis Situasi Khusus

Lokasi Penempatan Mahasiswa

Mahasiswa kerja praktik ditempatkan di Dinas Kesehatan Kabupaten Muara Enim, tepatnya pada bagian Sekretariat, yang terdiri dari tiga subbagian utama, yaitu:

1. Subbagian Umum dan Kepegawaian
2. Subbagian Perencanaan
3. Subbagian Keuangan

Masing-masing sub bagian memiliki tanggung jawab yang berbeda dalam mendukung fungsi administratif Dinas Kesehatan secara keseluruhan.

Selama menjalani kerja praktik selama kurang lebih 40 hari, mahasiswa mengikuti sistem rotasi penempatan yang telah ditentukan oleh instansi. Setiap subbagian dijalani selama satu minggu secara bergiliran, dimulai dari Perencanaan, dilanjutkan ke Keuangan, lalu ke Umum dan Kepegawaian. Setelah masa rotasi selesai, mahasiswa mengajukan untuk tetap ditempatkan di Subbagian Umum dan Kepegawaian untuk sisa waktu kerja praktik, dengan pertimbangan adanya permasalahan sistem yang relevan dengan bidang keilmuan mahasiswa.

Gambaran Tugas Setiap Subbagian

1. SubbagianKeuangan

Subbagian ini bertanggung jawab dalam pengelolaan keuangan instansi, termasuk penggajian, pengelolaan aset, pajak. Proses Pengelolaan di bidang ini telah didukung oleh sistem aplikasi, seperti aplikasi pengelolaan gaji dan aset. Aplikasi yang digunakan membantu pencatatan dan pelaporan keuangan agar lebih akurat dan efisien.

2. Subbagian Perencanaan

Subbagian ini mengelola perencanaan program dan anggaran yang akan dijalankan oleh Dinas Kesehatan. Pengelolaan anggaran dilakukan melalui aplikasi perencanaan pemerintah, salah satunya adalah SIPD (Sistem Informasi Pemerintahan Daerah), yang berfungsi untuk merencanakan, memantau, dan mengevaluasi

anggaran daerah secara terintegrasi.

3. Subbagian Umum dan Kepegawaian

Subbagian ini memiliki cakupan tugas yang cukup luas, meliputi:

1. Pengelolaan data kepegawaian dari seluruh Puskesmas di wilayah Muara Enim yang berjumlah 27 unit.
2. Setiap pegawai di bagian ini bertanggung jawab terhadap dua Puskesmas untuk memastikan data kepegawaian tetap terupdate dan akurat.
3. Pengelolaan surat menyurat seperti surat usulan, surat permohonan, surat tugas, dan surat kepegawaian lainnya.
4. Pengelolaan absensi, aset kendaraan dinas, serta kebutuhan rumah tangga kantor.
5. Melakukan pengarsipan surat-surat masuk dan keluar termasuk surat cuti, kenaikan pangkat, dan lainnya, agar terdokumentasi dengan rapi dan mudah ditelusuri kembali saat dibutuhkan.
6. Menyusun rekap data pegawai, baik itu data pegawai pns, cpns, pppk, maupun kontrak.

Jumlah sumber daya manusia di subbagian ini terdiri dari satu orang Kepala Bidang dan sebelas orang pegawai pelaksana. Namun, belum semua proses kerja dilakukan dengan sistem informasi yang terintegrasi. Beberapa proses, seperti pengajuan atau permohonan surat, masih dilakukan secara manual dan belum terdokumentasi dengan baik dalam sistem digital.

Fokus Analisis dan Relevansi dengan Topik Laporan

Dari hasil observasi dan keterlibatan langsung dalam kegiatan, Subbagian Umum dan Kepegawaian menjadi fokus utama dalam penyusunan laporan ini. Hal ini disebabkan oleh adanya potensi perbaikan proses kerja, khususnya dalam pengajuan surat oleh pegawai puskesmas yang masih dilakukan secara konvensional. Proses ini dinilai belum efisien dan rentan menimbulkan keterlambatan, terjadinya miskomunikasi, serta kesulitan pelacakan dokumen.

Berdasarkan temuan tersebut, mahasiswa berencana membuat usulan berupa rancangan sistem pengajuan surat menggunakan pendekatan *User Centered Design (UCD)*, agar sistem yang dirancang menjadi suatu usulan atau ide yang dapat dikembangkan

Identifikasi dan Prioritas Masalah

Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil observasi langsung di Subbagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kesehatan Kabupaten Muara Enim, ditemukan permasalahan dalam proses pengajuan permohonan surat oleh pegawai, khususnya dari puskesmas-puskesmas yang berada di wilayah kabupaten Muara Enim.

Proses pengajuan surat yang dilakukan saat ini masih bersifat manual dan belum terstruktur. Pegawai biasanya mengajukan surat dengan cara datang langsung ke kantor atau mengirimkannya melalui pesan pribadi (seperti WhatsApp). Proses tersebut melibatkan surat pengantar dari kepala puskesmas, yang kemudian diserahkan kepada petugas kepegawaian untuk diproses lebih lanjut.

Permasalahan yang muncul di antaranya:

1. Belum adanya sistem digital terpusat untuk mengajukan surat.
2. Komunikasi pengajuan dilakukan secara informal dan pribadi, berisiko tidak terdokumentasi dengan baik.
3. Pengaju tidak dapat mengetahui status surat yang diajukan karena tidak adanya pelacakan atau notifikasi kecuali diberitahukan langsung melalui chat wa atau pengaju telpon pegawai pengelola.
4. Alur pengajuan memerlukan banyak konfirmasi manual, sehingga memakan waktu dan tenaga terutama dari pihak pengaju.

Prioritas masalah

1. Evaluasi masalah

Permasalahan utama terletak pada ketiadaan sistem digital yang mendukung proses pengajuan surat. Seluruh proses bergantung pada komunikasi informal dan dokumen fisik, yang mengakibatkan keterlambatan dan ketidakjelasan status permohonan. Karena tidak adanya form digital dan alur pengajuan yang jelas, pegawai harus terus menghubungi pihak kepegawaian untuk memastikan perkembangan surat yang diajukan. Hal ini menambah beban kerja dan mengurangi efisiensi komunikasi.

2. Solusi masalah

Solusi yang diusulkan adalah perancangan sistem pengajuan surat dengan metode *user centered design (UCD)* yang dapat diakses oleh pegawai untuk mengisi form pengajuan secara mandiri. Sistem ini dirancang untuk:

1. Menyediakan form digital untuk berbagai jenis permohonan surat.
2. Menyederhanakan komunikasi antara pengaju dan pihak pengelola surat.
3. Menyediakan fitur pelacakan status surat.
4. Memberikan notifikasi kepada pengguna selama proses berlangsung.

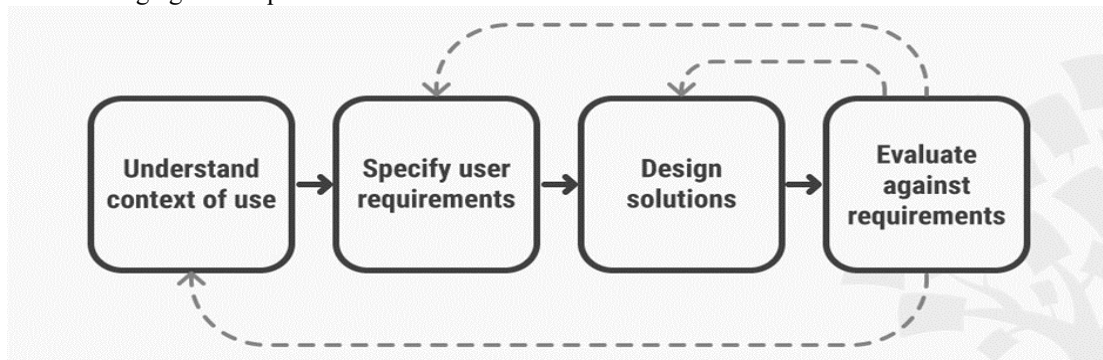
Sistem yang diusulkan berfokus pada proses pengajuan permohonan surat oleh pegawai kepada pihak kepegawaian.

3. Metode Penelitian

a. User Centered Design (UCD)

User Centered Design merupakan sebuah proses design antar muka pengguna yang berfokus pada kegunaan dan tujuan pengguna. Ada beberapa tahapan dalam pada metode UCD yaitu specify the context of use, specify user and organizational requirement, produce design solution, dan evaluate design against user requirements. Dalam menyusun usulan sistem ini, digunakan pendekatan User Centered Design (UCD). Metode ini berfokus pada kebutuhan dan kenyamanan pengguna dalam merancang antarmuka dan alur penggunaan sistem. Tahapan UCD yang digunakan meliputi:

1. Understand Context of Use (tentukan konteks penggunaan)
2. Specify User Requirements (tentukan persyaratan penggunaan organisasi)
3. Design Soution (menghasilka solusi design)
4. Evaluate design gainst requirements



Gambar 2. Tahapan *User Centered Design* (UCD)

Metode yang digunakan untuk perancangan desain penelitian ini adalah user centered design (UCD) yang berfokus pada kebutuhan pengguna. Penggunaan metode ini diharapkan menghasilkan rancangan sistem yang lebih tepat guna, mudah digunakan, dan sesuai dengan alur kerja nyata di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Muara Enim.

4. Hasil dan Pembahasan

A. Gambaran Umum Perancangan

Perancangan sistem pengajuan surat ini bertujuan untuk menyederhanakan proses permohonan surat yang selama ini dilakukan secara konvensional melalui pertemuan langsung atau pesan WhatsApp. Sistem dirancang menggunakan pendekatan *User Centered Design (UCD)* agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna di lapangan, yaitu pegawai puskesmas sebagai pengaju dan petugas kepegawaian sebagai pengelola.

Proses pengajuan surat yang sebelumnya dilakukan secara manual sering kali menyebabkan keterlambatan, ketidakteraturan arsip, serta kesulitan dalam melacak status surat. Oleh karena itu, sistem ini diharapkan dapat menjadi solusi awal berupa platform digital yang mempermudah proses pengajuan dan pengelolaan surat, serta meningkatkan efisiensi kerja.

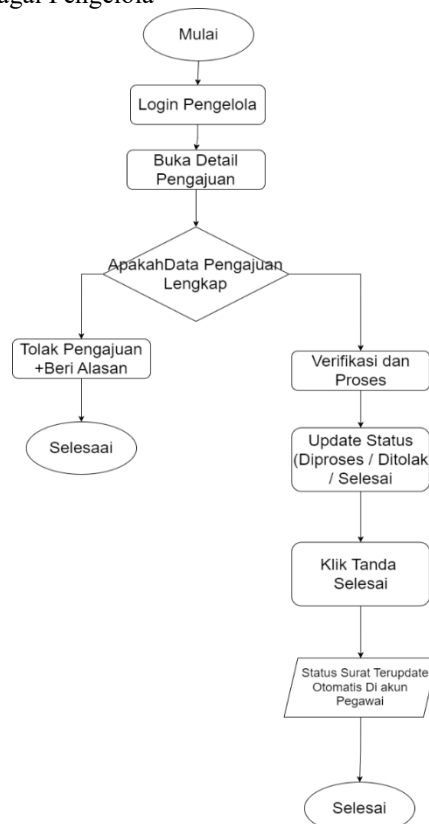
Berikut flowchart alur Proses sistem pengajuan Surat:

- 1). Flowchart Pengajuan Surat Sebagai Pegawai



Gambar 3. Flowchar Pengajuan Surat sebagai Pegawai

2). Flowchart Pengajuan Surat Sebagai Pengelola



Gambar 4. Flowchart Pengajuan Surat sebagai Pengelola

B. Hasil Perancangan Sistem

Perancangan sistem dilakukan menggunakan tools *Figma*, dengan membagi peran pengguna menjadi dua, yaitu:

1. Pegawai (Pengaju Surat)

Beberapa fitur utama untuk pegawai meliputi:

1. Login sebagai pengaju
2. Dashboard untuk melihat riwayat pengajuan
3. Form pengajuan surat berdasarkan jenis (Cuti, Tugas, Izin, dll)
4. Upload dokumen pengantar
5. Pantauan status surat melalui fitur tracking

2. Petugas Kepegawaian

Fitur untuk admin/petugas:

1. Dashboard untuk melihat surat masuk

2. Detail surat beserta file lampiran
3. Aksi: Verifikasi, Tolak (dengan alasan), Tandai Selesai
4. Riwayat surat yang telah diproses
5. Filter dan pencarian berdasarkan tanggal, status, dan unit kerja

3. Tampilan Antarmuka (User Interface)

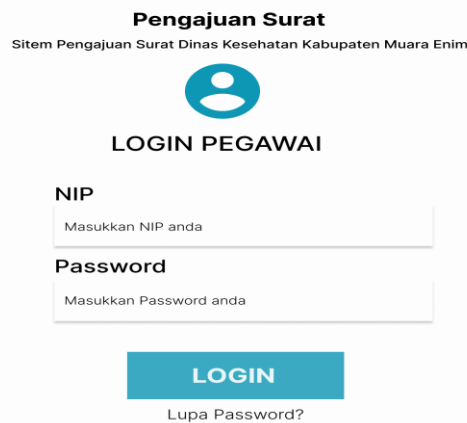
Desain antarmuka mengedepankan kesederhanaan, kemudahan navigasi, dan tampilan responsif. Beberapa tampilan yang telah dirancang meliputi:

1. Halaman login (pegawai & pengelola)
2. Dashboard masing-masing pengguna
3. Detail surat masuk untuk pengelola
4. Form pengajuan surat
5. Detail status pengajuan
6. Tabel riwayat surat yang telah di proses

3.1 Tampilan Halaman Login (Pegawai & Pengelola)

1). Halaman Login Pegawai

Halaman Login Pegawai merupakan tampilan awal yang digunakan oleh pegawai untuk mengakses sistem pengajuan surat.




Gambar 5. Tampilan halaman login untuk pegawai

Pada halaman ini pengguna diminta memasukkan NIP dan kata sandi yang telah terdaftar pada sistem. Desain halaman dibuat sederhana dan mudah dipahami agar pengguna dapat melakukan proses masuk ke sistem dengan cepat. Melalui halaman ini, sistem melakukan proses autentikasi untuk memastikan bahwa hanya pegawai yang memiliki hak akses yang dapat menggunakan fitur pengajuan surat.

2). Halaman Login Pengelola

Halaman Login Pengelola merupakan halaman yang digunakan oleh petugas kepegawaian untuk masuk ke dalam sistem.

Pengajuan Surat
Sistem Pengajuan Surat Dinas Kesehatan Kabupaten Muara Enim


LOGIN PENGELOLA

Username

Password

LOGIN

Gambar 6. Tampilan halaman login untuk penngelola

Pada halaman ini pengelola harus memasukkan username dan kata sandi yang valid sebelum dapat mengakses fitur pengelolaan surat. Halaman ini berfungsi sebagai mekanisme keamanan untuk membatasi akses sistem hanya kepada petugas yang memiliki kewenangan dalam mengelola dan memproses surat pengajuan pegawai.


3.2 Tampilan Dashboard masing-masing pengguna



1). Dashboard Pegawai

Halaman Dashboard Pegawai ditampilkan setelah pengguna berhasil melakukan login. Halaman ini berfungsi sebagai pusat informasi bagi pegawai untuk mengakses seluruh fitur yang tersedia.

SELAMAT DATANG, DZURRIYA AL KARIMAH
Sistem Pengajuan Surat Dinas Kesehatan Kabupaten Muara Enim

+ Ajukan Surat Anda

 Riwayat Pengajuan surat

No	Jenis Surat Yang Diajukan	Tanggal	Status Surat	Detail
1	Surat Cuti Tahunan	31 Juli 2025	Diproses	
2	Surat Tugas	21 Juli 2025	Ditolak	
3	Surat Naik Pangkat	14 Juli 2025	Selesai	

1
Selesai

1
Diproses

1
Ditolak

Gambar 7. Tampilan awal dashboard pegawai

Pada halaman ini terdapat tombol untuk mengajukan surat baru serta tabel riwayat pengajuan yang menampilkan surat-surat yang pernah diajukan sebelumnya. Melalui dashboard ini, pegawai dapat memantau status pengajuan surat secara langsung tanpa perlu menghubungi petugas secara manual.

2). Dashboard Pengelola

Nomor	Nama Pengaju	Jenis Surat	Status	Aksi
SRT 001/2026	Dzurriya Alkarimah	Surat Cuti Tahunan	Menunggu	Detail
SRT 002/2026	Gendis Arsily	Surat Tugas	Diproses	Detail
SRT 003/2026	Zamroni	Surat Naik Pangkat	Selesai	Detail
SRT 004/2026	Kirana fatih	Surat Cuti Tahunan	Ditolak	Detail
SRT 005/2026	Lisa anggraini	Surat Tugas	Menunggu	Detail

Gambar 8. Tampilan awal dashboard pengelola

Halaman Dashboard Pengelola merupakan halaman utama yang ditampilkan setelah petugas berhasil login ke dalam sistem. Halaman ini menyajikan informasi ringkas mengenai jumlah surat yang masuk, surat yang sedang diproses, surat yang selesai, dan surat yang ditolak. Selain itu, dashboard juga menampilkan daftar pengajuan terbaru sehingga petugas dapat segera mengetahui surat yang memerlukan tindak lanjut. Desain dashboard dibuat informatif agar membantu petugas dalam memantau kondisi pengajuan surat secara keseluruhan.

3.3 Tampilan Detail Surat Masuk(Pengelola)

Halaman Detail Surat merupakan halaman yang digunakan oleh pengelola atau petugas untuk meninjau dan mengelola pengajuan surat yang telah dikirim oleh pegawai.

Detail Surat Kembali

Tinjau dan Kelola pengajuan Surat dari pegawai

Surat Cuti Tahunan
Menunggu Persetujuan 13 mei 2026

Nama Pengaju Dzurriya Alkarimah	Jabatan Bendahara
NIP 200407270004117	File Lampiran Lampiran Surat_1345.Pdf

Keterangan/Alasan
Masukkan Keterangan Atau Alasan (Wajib Diisi untk Penolakan)

*Keterangan Wajib Diisi Saat Penolakan

Setuju & Proses Tolak Surat Update Status

Gambar 9. Tampilan halaman detail surat masuk pengelola

Pada halaman ini ditampilkan informasi lengkap mengenai surat yang diajukan, seperti jenis surat, status pengajuan, tanggal pengajuan, nama pengaju, NIP, jabatan, serta file lampiran yang telah diunggah oleh pegawai. Informasi tersebut membantu petugas dalam melakukan pemeriksaan dan verifikasi terhadap data pengajuan yang masuk.

Selain menampilkan informasi pengajuan, halaman ini juga menyediakan kolom Keterangan/Alasan yang dapat digunakan oleh petugas untuk memberikan catatan terkait proses verifikasi surat. Kolom ini terutama digunakan ketika pengajuan surat ditolak sehingga petugas dapat menjelaskan alasan penolakan kepada pegawai. Dengan adanya keterangan tersebut, pegawai dapat mengetahui kekurangan atau kesalahan pada pengajuan yang dilakukan.

Pada bagian bawah halaman terdapat tombol aksi yang digunakan untuk mengelola status surat. Tombol Setuju & Proses digunakan ketika pengajuan telah memenuhi persyaratan dan dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya. Tombol Tolak Surat digunakan untuk menolak pengajuan yang tidak memenuhi ketentuan dengan disertai alasan penolakan. Sementara itu, tombol Update Status digunakan untuk memperbarui status surat sesuai dengan perkembangan proses administrasi yang sedang berlangsung. Melalui halaman ini, seluruh proses verifikasi dan pengelolaan surat dapat dilakukan secara terpusat sehingga memudahkan petugas dalam menangani pengajuan surat dari pegawai.

3.4 Tampilan Form pengajuan surat (Untuk Pegawai)

Halaman Form Pengajuan Surat merupakan halaman yang digunakan oleh pegawai untuk mengajukan surat secara digital melalui sistem.

The image shows a web form titled "Form Pengajuan Surat" (Letter Request Form) for employees. The form is set against a white background with a blue header bar. The form fields are as follows:

- Jenis Surat: [Text input field]
- Nama Lengkap: [Text input field]
- NIP: [Text input field]
- Unit Kerja: [Text input field]
- Jabatan: [Text input field]
- Pangkat Lama: [Text input field]
- Pangkat Baru: [Text input field]
- Tanggal: [Text input field]
- Keterangan: [Text input field]
- Surat Pengantar/Lampiran PDF/JPG: [Text input field]

At the bottom right of the form, there are two buttons: "Pilih File" (Choose File) and "Kirim Pengajuan" (Submit Request).

Gambar 10. Tampilan Halaman Form Pengajuan Surat Untuk Pegawai

Pada halaman ini tersedia berbagai kolom isian yang harus dilengkapi oleh pengguna, seperti jenis surat, nama lengkap, NIP, unit kerja, jabatan, pangkat lama, pangkat baru, tanggal pengajuan, serta keterangan yang berkaitan dengan tujuan pengajuan surat. Seluruh data tersebut berfungsi sebagai informasi pendukung yang akan digunakan oleh petugas dalam melakukan verifikasi dan pemrosesan surat.

Selain pengisian data, halaman ini juga menyediakan fitur unggah dokumen melalui kolom Surat Pengantar/Lampiran. Fitur tersebut memungkinkan pegawai untuk melampirkan berkas pendukung dalam format PDF atau JPG sebagai syarat pengajuan surat. Dengan adanya lampiran digital, proses pengumpulan dokumen menjadi lebih mudah dan terorganisir dibandingkan dengan pengajuan secara manual.

Pada bagian bawah halaman terdapat tombol Pilih File yang digunakan untuk memilih dokumen dari perangkat pengguna serta tombol Kirim Pengajuan yang berfungsi untuk mengirimkan data pengajuan ke sistem. Setelah pengajuan berhasil dikirim, data akan tersimpan dalam sistem dan diteruskan kepada pengelola untuk dilakukan verifikasi serta diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Halaman ini dirancang dengan tampilan yang sederhana dan terstruktur agar memudahkan pegawai dalam mengisi data pengajuan secara lengkap dan benar.

3.5 Tampilan Detail status pengajuan (Pegawai)

Halaman Detail Status Pengajuan Surat merupakan halaman yang digunakan oleh pegawai untuk melihat informasi lengkap mengenai surat yang telah diajukan.



Gambar 11. Tampilan Halaman Detail Status Pengajuan Untuk Pegawai

Halaman ini menampilkan seluruh data pengajuan yang sebelumnya telah diisi oleh pegawai, seperti jenis surat, nama lengkap, NIP, unit kerja, jabatan, pangkat lama, pangkat baru, tanggal pengajuan, dan keterangan pengajuan. Dengan adanya tampilan ini, pegawai dapat memastikan bahwa data yang dikirim telah tersimpan dengan benar di dalam sistem.

Selain menampilkan informasi pengajuan, halaman ini juga berfungsi sebagai sarana pemantauan proses surat. Pada bagian bawah halaman terdapat indikator status surat yang menunjukkan kondisi terkini dari pengajuan yang sedang diproses. Pada contoh tampilan, status surat ditunjukkan dengan keterangan "Menunggu Verifikasi", yang berarti surat telah berhasil dikirim dan sedang menunggu pemeriksaan oleh petugas pengelola. Status tersebut akan berubah secara otomatis sesuai perkembangan proses administrasi yang dilakukan oleh petugas.

Halaman ini dirancang untuk memberikan transparansi kepada pegawai terkait perkembangan pengajuan surat yang dilakukan. Melalui halaman detail status, pegawai tidak perlu lagi menanyakan secara langsung kepada petugas mengenai posisi suratnya karena seluruh informasi dan perubahan status dapat dilihat melalui sistem. Selain itu, tersedia tombol Kembali yang digunakan untuk kembali ke halaman sebelumnya sehingga pengguna dapat melanjutkan aktivitas lain dalam sistem dengan mudah.

3.6 Tampilan Riwayat surat yang Telah di Proses (Pengelola)

No Surat	Nama Pengaju	NIP	Unit Kerja	Jenis Surat	TGL Pengajuan	Status Akhir	Keterangan
SRT-001/2026	Dzurriya Ak	198765432001	PKM Muara Enim	Surat Cuti Tahunan	12 Juni 2026	Selesai	Berkas Lengkap
SRT-001/2026	Jihan Alalifah	198765432002	PKM Cinta Kasih	Surat Tugas	15 Juni 2026	Ditolak	Berkas tidak lengkap
SRT-001/2026	Gendis Arsily	198765432003	PKM Lembak	Surat Naik Pangkat	16 Juni 2026	Selesai	Berkas Lengkap
SRT-001/2026	Rosdiana	198765432004	PKM Hujan Mas	Surat Tugas	17 Juni 2026	Selesai	Berkas Lengkap
SRT-001/2026	Hardiana	198765432005	PKM Gelumbang	Surat Cuti Tahunan	18 Juni 2026	Selesai	Berkas Lengkap

Gambar 12. Tampilan riwayat surat yang telah di proses untuk pengelola

Halaman Riwayat Surat merupakan halaman yang digunakan oleh pengelola untuk melihat seluruh data pengajuan surat yang telah selesai diproses. Halaman ini berfungsi sebagai arsip digital yang menyimpan informasi pengajuan surat beserta hasil akhir dari proses verifikasi dan pengelolaan yang telah dilakukan. Melalui halaman ini, pengelola dapat meninjau kembali data surat yang telah diselesaikan maupun surat yang ditolak tanpa harus mencari data secara manual.

Pada bagian atas halaman terdapat ringkasan informasi yang menampilkan jumlah total riwayat surat, jumlah surat yang telah selesai diproses, serta jumlah surat yang ditolak. Informasi tersebut membantu pengelola dalam memantau statistik pengelolaan surat secara cepat dan memberikan gambaran mengenai jumlah pengajuan yang telah ditangani oleh sistem.

Bagian utama halaman menampilkan tabel riwayat pengajuan surat yang berisi informasi penting seperti nomor surat, nama pengaju, NIP, unit kerja, jenis surat, tanggal pengajuan, status akhir surat, dan keterangan. Data tersebut memungkinkan pengelola untuk melihat hasil akhir setiap pengajuan secara terstruktur dan mudah dipahami. Status akhir surat ditampilkan dalam bentuk label yang membedakan surat yang telah selesai diproses dengan surat yang ditolak sehingga memudahkan identifikasi kondisi setiap pengajuan.

Selain sebagai media penyimpanan arsip, halaman ini juga berfungsi sebagai sarana dokumentasi dan pelacakan data pengajuan surat. Dengan adanya riwayat surat yang tersimpan secara digital, pengelola dapat melakukan pencarian, pemeriksaan, dan evaluasi terhadap pengajuan yang telah diproses sebelumnya. Hal ini membantu meningkatkan ketertelusuran data, mempermudah penyusunan laporan administrasi, serta mendukung pengelolaan surat yang lebih efektif dan terorganisir.

6. Penutup

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil kegiatan Kerja Praktik yang telah dilakukan di Dinas Kesehatan Kabupaten Muara Enim, khususnya pada bagian Subbagian Umum dan Kepegawaian, dapat disimpulkan bahwa proses pengajuan surat oleh pegawai puskesmas masih dilakukan secara manual, yaitu dengan datang langsung ke kantor dinas atau melalui pesan singkat kepada pihak kepegawaian. Cara ini sering menimbulkan beberapa kendala, seperti keterlambatan proses, kesalahan data, dan kesulitan dalam melacak surat yang telah diajukan. Dari hasil observasi tersebut, muncul gagasan untuk membuat rancangan sistem pengajuan surat berbasis web dengan menggunakan pendekatan *User Centered Design (UCD)*. Rancangan ini difokuskan hanya pada proses pengajuan dan pemrosesan surat agar lebih mudah, cepat, dan teratur tanpa mencakup fitur penomoran maupun pengarsipan surat. Melalui rancangan ini, diharapkan dapat memberikan gambaran solusi dan menjadi ide awal yang dapat dikembangkan lebih lanjut oleh pihak Dinas Kesehatan dalam upaya mendukung proses administrasi yang lebih efisien dan tertata.

b. Saran

- Rancangan sistem pengajuan surat yang telah dibuat dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau acuan untuk pengembangan sistem digital yang sebenarnya, menyesuaikan kebutuhan dan kebijakan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Muara Enim.
- Diharapkan pihak instansi dapat melakukan evaluasi lebih lanjut terhadap alur pengajuan surat saat ini, agar sistem manual yang berjalan dapat diperbaiki dan dioptimalkan, baik dengan solusi digital maupun perbaikan prosedural.
- Diharapkan perancangan ini dapat dilanjutkan atau dikembangkan menjadi sistem yang lebih lengkap, misalnya dengan menambahkan fitur penomoran dan pengarsipan surat.
- Penulis berharap hasil dari kegiatan ini dapat memberikan manfaat praktis bagi instansi dan menjadi pengalaman berharga dalam memahami penerapan sistem informasi di lingkungan kerja pemerintahan.

Reference

- Anugrah, O., Purnama, A., Zailani, A. U., & Djaksana, Y. M. (2022). Sistem Pengajuan Nomor Surat Otomatis Yang Terintegrasi Dengan Aplikasi Pencarian Kontak Universitas Pamulang (Studi Kasus: Teknik Informatika). *Jurnal*, 7, 163–172.
- Bailey, S. (2023). *Teaching Academic Writing* (2nd Ed.). Routledge.
- Brown, H. D., & Lee, H. (2021). *Teaching By Principles: An Interactive Approach To Language Pedagogy* (4th Ed.). Pearson.
- Burns, A., & Richards, J. C. (Eds.). (2021). *The Cambridge Guide To Learning English As A Second Language*. Cambridge University Press.
- Carnie, A. (2021). *English Syntax: A Generative Introduction* (3rd Ed.). Wiley-Blackwell.
- Dörnyei, Z. (2022). *The Psychology Of Second Language Acquisition* (2nd Ed.). Routledge.
- Fulcher, G., & Davidson, F. (2022). *Language Assessment: Principles And Classroom Practices* (2nd Ed.). Routledge.
- Nassaji, H., & Kartchava, E. (Eds.). (2024). *The Cambridge Handbook Of Corrective Feedback In Second Language Learning And Teaching*. Cambridge University Press.
- Paltridge, B. (2021). *Discourse Analysis: An Introduction* (3rd Ed.). Bloomsbury Academic.
- Paltridge, B., & Phakiti, A. (2021). *Research Methods In Applied Linguistics: A Practical Resource* (2nd Ed.). Bloomsbury Academic.
- Pratama, F., & Adi, K. (2020). Penerapan Metode User Centered Design (UCD) Pada Sistem Informasi Pengajuan Surat. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (JTIIK)*, 7(2), 123–131.
- Putra, H. A., & Kurniawan, E. (2020). Analisis Kebutuhan Pengembangan Sistem Pengajuan Surat Di Instansi Pemerintahan. *Jurnal Sistem Informasi*, 16(3), 201–210.
- Richards, K. (2022). *Doing Qualitative Research In Language Education* (2nd Ed.). Palgrave Macmillan.

DOI: <https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i2.11013>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

- Sari, D. K., & Wijayanti, L. (2022). Efektivitas Sistem Informasi Pengelolaan Surat Berbasis Web. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 15(1), 56–66.
- Saville-Troike, M., & Barto, K. (2022). *Introducing Second Language Acquisition* (3rd Ed.). Cambridge University Press.
- Schmitt, N., & Celce-Murcia, M. (2022). *An Introduction To Applied Linguistics* (3rd Ed.). Routledge.
- Susilo, T., & Wibowo, A. (2021). Metodologi User Centered Design: Studi Kasus Sistem Informasi Pemerintahan. *Jurnal Interaksi Manusia Dan Komputer*, 5(2), 78–86.
- Swales, J. M., & Feak, C. B. (2020). *Academic Writing For Graduate Students* (3rd Ed.). University Of Michigan Press.
- Syahputra, M., Anwar, F., & Fahmi, A. (2021). Tantangan Digitalisasi Surat Menyurat Dalam Pemerintahan Daerah. *Jurnal Pemerintahan Dan Kebijakan Publik*, 7(1), 33–42.
- Weigle, S. C. (2022). *Assessing Writing* (2nd Ed.). Cambridge University Press.