

Pelatihan penggunaan mail merge untuk efisiensi pengelolaan surat disposisi pada Dinas Sosial Bagian Umum

Kartika Hastuti, Muhamd Rodi*

STMIK Lombok, Indonesia

*) Korespondensi (e-mail: muahamdrodi97@gmail.com)

Received: 21-October-25; Revised: 6-December-25; Accepted: 9- December-25

Abstract

This community service activity aims to improve employees' competencies in managing digital-based disposition letters in the General Division of the Social Affairs Office. The main problem is that disposition letters are still recorded and retrieved manually, resulting in lengthy processing times when searching older archives. The activity was conducted on Monday, September 15, 2025, with five employees participating. The implementation method included pre-test, training, and post-test stages, using a hands-on (learning-by-doing) approach. The results showed a significant improvement in participants' abilities after the training. Based on the post-test results, all participants achieved scores in the "excellent" category (76–100), which initially ranged from "fair" (26–50). This activity has proven effective in increasing work efficiency and employees' digital skills, and it can serve as a training model for technology-based administrative letter management within government institutions.

Keywords: Mail Merge, Disposition Letter, Training, Administrative Efficiency, Microsoft Word.

Abstrak

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi pegawai dalam mengelola surat disposisi berbasis digital di Dinas Sosial bagian umum. Permasalahan utama yang dihadapi adalah proses pencatatan dan pencarian surat disposisi yang masih dilakukan secara manual, sehingga membutuhkan waktu lama untuk menemukan kembali arsip lama. Kegiatan ini dilaksanakan pada hari Senin, 15 September 2025, dengan jumlah peserta sebanyak lima orang pegawai. Metode pelaksanaan meliputi tahapan pretest, pelatihan, dan posttest dengan pendekatan praktik langsung (learning by doing). Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan signifikan terhadap kemampuan peserta setelah mengikuti pelatihan. Berdasarkan hasil posttest, seluruh peserta memperoleh nilai dalam kategori sangat baik (76–100) yang awalnya di cukup (26–50). Kegiatan ini terbukti efektif dalam meningkatkan efisiensi kerja dan keterampilan digital pegawai, serta dapat menjadi model pelatihan administrasi surat berbasis teknologi di lingkungan instansi pemerintah.

Kata kunci: Mail Merge, Surat Disposisi, Pelatihan, Efisiensi Administrasi, Microsoft Word.

How to cite: Hastuti, K., & Rodi, M. (2025). Pelatihan penggunaan mail merge untuk efisiensi pengelolaan surat disposisi pada Dinas Sosial Bagian Umum. *Penamas: Journal of Community Service*, 5(4), 785–793. <https://doi.org/10.53088/penamas.v5i4.2451>



Copyright © 2025 by Authors; this is an open-access article under the CC BY-SA License (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi membawa dampak signifikan terhadap peningkatan efisiensi dan efektivitas kerja di berbagai instansi pemerintah maupun swasta. Salah satu aspek penting dalam tata kelola administrasi adalah pengelolaan surat disposisi. Surat disposisi berfungsi sebagai instrumen komunikasi internal yang berisi arahan atau tindak lanjut dari pimpinan kepada staf, sehingga keberadaannya sangat vital dalam mendukung kelancaran proses administrasi dan pelayanan publik (Anjarwati & Nikmah, 2025). Namun, dalam praktiknya, banyak instansi yang masih mengandalkan sistem manual, yang cenderung memakan waktu, kurang efisien, dan menyulitkan pegawai ketika harus menelusuri kembali informasi dari disposisi lama.

Berbagai penelitian menegaskan bahwa peningkatan kompetensi teknologi informasi memiliki peran penting dalam mendukung efektivitas kerja aparatur. Mahawan dan De Guzman (2025) menyoroti bahwa kompetensi teknologi menjadi dasar bagi pengembangan panduan kerja dan pembelajaran di lingkungan pendidikan dan pemerintahan. Sejalan dengan itu, Permana, (Permana et al., 2025) menjelaskan bahwa pelatihan administrasi berbasis Microsoft Office mampu meningkatkan kemampuan pegawai desa dalam mengelola data dan surat-menurut secara sistematis. Penelitian Akubos (2025) juga menemukan bahwa kemampuan dalam pengolahan kata berkontribusi terhadap peningkatan keterampilan profesional individu.

Selain itu, penelitian Laboon (2025) menegaskan bahwa penerapan metode pembelajaran berbasis teknologi dapat meningkatkan hasil belajar dan sikap positif peserta terhadap penggunaan perangkat lunak pengolah kata. Dalam konteks administrasi, penggunaan fitur mail merge dalam Microsoft Word terbukti mampu meningkatkan efisiensi kerja dan mempermudah proses komunikasi internal (Harman et al., 2024). Hasil penelitian Harman et al. (2024). juga menunjukkan bahwa pelatihan penggunaan mail merge membantu aparatur desa dalam mempercepat proses pembuatan surat dan mengurangi kesalahan administratif. Temuan serupa dilaporkan oleh Jamali et al. (2023), yang menunjukkan bahwa pelatihan pembuatan surat melalui mail merge meningkatkan produktivitas perangkat desa dalam pembuatan dokumen penugasan.

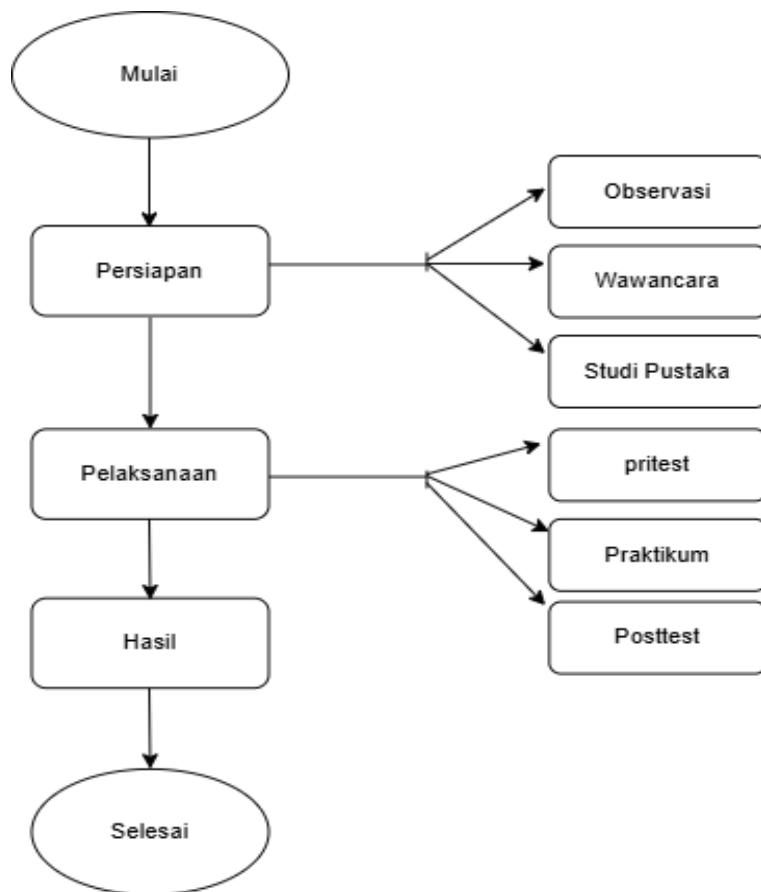
Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan upaya penguatan kapasitas pegawai dalam mengelola surat disposisi melalui pemanfaatan teknologi pengolahan dokumen. Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan di Dinas Sosial bagian umum pada hari Senin, 15 September 2025, dengan jumlah peserta sebanyak lima orang pegawai. Tujuan kegiatan adalah untuk mempermudah pegawai dalam menggunakan surat disposisi yang sebelumnya ditulis manual dalam waktu lama serta memberikan kemudahan bagi pegawai dalam menelusuri kembali informasi disposisi ketika dibutuhkan oleh Kepala Dinas Sosial.

Pelatihan ini sejalan dengan hasil penelitian Asyari dan Muniarti (2025), Islam dan Rodi (2025) yang menunjukkan bahwa pelatihan mail merge secara signifikan meningkatkan efisiensi administrasi di tingkat pemerintahan desa. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini diharapkan dapat meningkatkan keterampilan pegawai Dinas Sosial dalam mengelola surat disposisi secara digital, mempercepat pelayanan

administrasi, dan mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang efektif dan modern (Islam & Rodi, 2025; Manurung et al., 2024; Yanti, 2023).

2. Metode Pengabdian

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Dinas Sosial bagian umum pada hari Senin, 15 September 2025, dengan jumlah peserta sebanyak lima orang pegawai. Metode pelaksanaan kegiatan dirancang secara sistematis melalui empat tahap utama, yaitu persiapan, pelaksanaan, hasil, dan evaluasi, sebagaimana digambarkan pada bagan alur kegiatan.



Gambar 1. Metode Pelaksanaan

1. Tahap Persiapan, diawali dengan observasi langsung ke lokasi mitra untuk mengidentifikasi permasalahan dalam pengelolaan surat disposisi. Berdasarkan hasil observasi, diketahui bahwa pegawai masih menggunakan metode manual dalam mencatat dan menyimpan surat disposisi, sehingga menyulitkan proses pencarian dokumen lama. Setelah observasi, dilakukan wawancara dengan pegawai bagian umum untuk menggali kebutuhan dan kendala yang dihadapi dalam penggunaan surat disposisi.

Selain itu, dilakukan studi pustaka terhadap beberapa referensi yang relevan mengenai penerapan teknologi perkantoran, khususnya penggunaan mail merge dan pengolahan dokumen administrasi digital. Kegiatan persiapan ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelatihan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan nyata di lapangan. Pendekatan ini serupa dengan metode yang digunakan oleh Islam

dan Asyari dan Muniarti (2025), Islam dan Rodi (2025), Veandrey et al. (2025) yang menekankan pentingnya analisis kebutuhan awal dalam pelatihan administrasi berbasis teknologi agar hasilnya tepat sasaran.



Gambar 2. Observasi Dan Wawancara

2. Tahap Pelaksanaan dilakukan dengan pendekatan partisipatif melalui tiga kegiatan utama, yaitu pretest, praktikum, dan posttest. Pretest dilakukan sebelum pelatihan dimulai untuk mengetahui kemampuan awal peserta mengenai penggunaan surat disposisi berbasis digital.

Praktikum dilaksanakan dalam bentuk pelatihan langsung menggunakan Microsoft Word dan fitur mail merge untuk mengelola surat disposisi. Peserta dilatih bagaimana membuat format surat otomatis, menginput data penerima, serta menyimpan arsip dalam bentuk digital agar mudah ditelusuri kembali. Pelaksanaan kegiatan ini sejalan dengan(Harman et al., 2024) (Islam & Rodi, 2025) yang membuktikan bahwa pelatihan mail merge efektif dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi publik.

3. Tahap akhir kegiatan adalah evaluasi hasil melalui perbandingan antara hasil pretest dan posttest, serta observasi terhadap kemampuan peserta selama pelatihan berlangsung. Evaluasi dilakukan untuk menilai keberhasilan kegiatan dalam mencapai tujuan, yaitu mempermudah pegawai dalam mengelola dan mencari kembali surat disposisi lama secara lebih efisien. Menurut Tambunan (2024), pelatihan Microsoft Office yang terarah dan berkelanjutan dapat meningkatkan kompetensi digital aparatur, sehingga kegiatan seperti ini diharapkan memberi dampak positif terhadap produktivitas kerja pegawai Dinas Sosial.

Posttest dilakukan setelah pelatihan untuk mengukur peningkatan pemahaman dan keterampilan peserta dibandingkan dengan hasil pretest. Pelaksanaan kegiatan dilakukan dengan metode praktik langsung (*learning by doing*), karena pendekatan tersebut terbukti mampu meningkatkan efektivitas pembelajaran dan pemahaman peserta (Marlinda et al., 2023; Naufal et al., 2025; Syahputra et al., 2021).

3. Hasil Pengabdian

Komponen Penilaian

Skala penilaian digunakan untuk mengukur tingkat pencapaian peserta dalam kegiatan atau tugas. Pada kategori Kurang (0–25), peserta menunjukkan pemahaman dan keterampilan yang masih sangat rendah serta belum memenuhi indikator yang diharapkan. Kategori Cukup (26–50) menunjukkan bahwa peserta mulai memahami materi dasar, namun masih perlu perbaikan dalam penerapan dan hasil kerja. Kategori Baik (51–75) menggambarkan peserta yang telah memahami dan mampu menerapkan materi dengan cukup baik meskipun masih terdapat sedikit kekurangan. Sedangkan kategori Sangat Baik (76–100) menunjukkan penguasaan materi yang menyeluruh, hasil kerja yang berkualitas, serta sikap dan kinerja yang profesional.

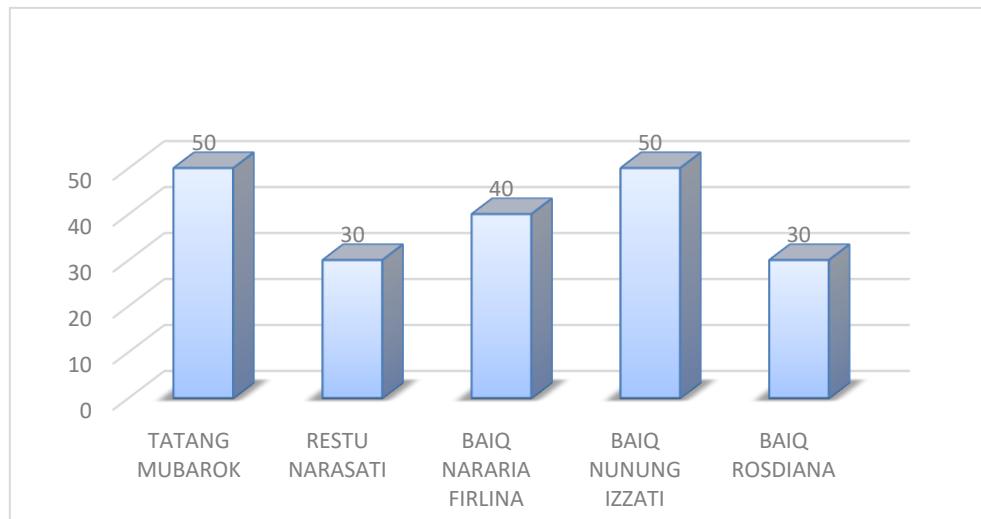
Hasil Pretest

Sebelum kegiatan dimulai, dilakukan pretest untuk mengukur tingkat pemahaman awal peserta terkait penggunaan fitur digital dalam pembuatan surat disposisi. Berdasarkan hasil pretest yang ditunjukkan pada Gambar 3, sebagian besar peserta masih belum memahami penerapan mail merge dan pengelolaan dokumen secara otomatis. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar pekerjaan administrasi masih dilakukan secara manual dan belum memanfaatkan teknologi digital secara optimal, sebagaimana juga ditemukan oleh Islam dan Rodi (2025) bahwa aparatur pemerintah desa memiliki keterbatasan dalam efisiensi administrasi sebelum mengikuti pelatihan digitalisasi surat-menurut.

Berikut hasil sebelum pelatihan dilaksanakan seperti table 2.

Tabel 1. Hasil Pretest

No	Skala	Jumlah	Nilai
1	Kurang	0	0-25
2	Cukup	5	26-50
3	Baik	0	51-75
4	Sangat Baik	0	76-100



Gambar 3. Hasil Nilai Pretest Peserta Pelatihan Surat Disposisi Digital

Pelaksanaan Pelatihan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Dinas Sosial bagian umum pada hari Senin, 15 September 2025, dengan jumlah peserta sebanyak lima orang pegawai. Tujuan kegiatan ini adalah untuk meningkatkan keterampilan pegawai dalam mengelola surat disposisi berbasis digital agar lebih efisien dan mudah diakses kembali ketika diperlukan oleh Kepala Dinas Sosial. Pelatihan dilaksanakan dalam bentuk penyampaian materi, demonstrasi, dan praktik langsung penggunaan fitur mail merge pada Microsoft Word. Selama kegiatan berlangsung, peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi dalam mengikuti setiap tahapan. Dokumentasi kegiatan pelatihan dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Dokumentasi Kegiatan Pelatihan Pengelolaan Surat Disposisi Di Dinas Sosial Bagian Umum.

Hasil Posttest

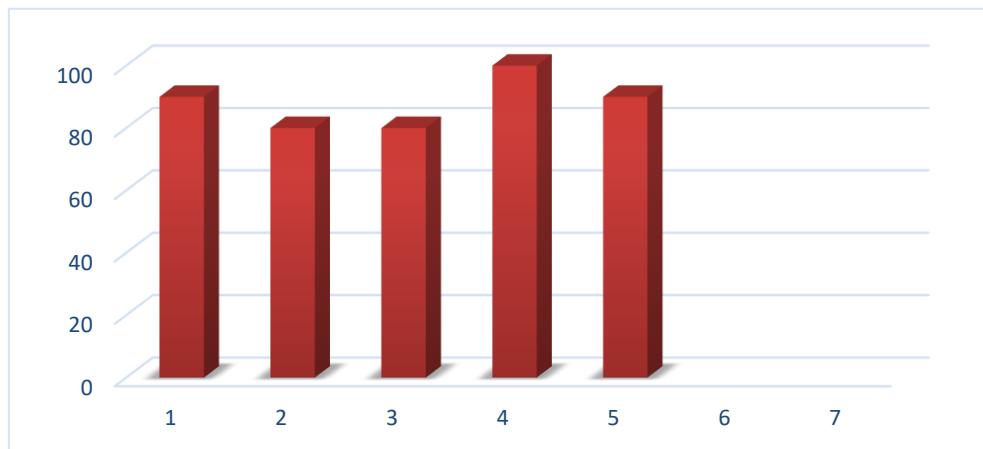
Setelah pelatihan diberikan, dilakukan posttest untuk menilai peningkatan kemampuan peserta dalam memahami dan mempraktikkan penggunaan mail merge untuk pembuatan surat disposisi. Hasil posttest menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada seluruh peserta. Semua peserta memperoleh nilai dalam kategori sangat baik (76–100) sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 2 dan Gambar 5. Hal ini membuktikan bahwa pelatihan yang diberikan mampu meningkatkan kemampuan peserta dalam mengelola surat disposisi secara digital dan efisien.

Tabel 2. Hasil Penilaian Peserta Pelatihan Surat Disposisi Digital

No	Skala	Jumlah	Nilai
1	Kurang	0	0-25
2	Cukup	0	26-50
3	Baik	0	51-75
4	Sangat baik	5	76-100

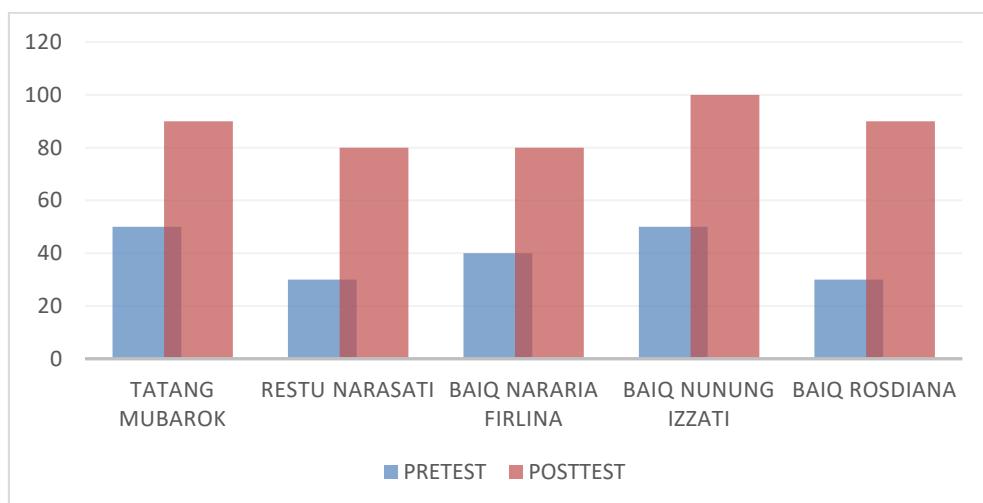
Peningkatan hasil posttest mengindikasikan efektivitas metode pelatihan yang digunakan, terutama melalui pendekatan praktik langsung (learning by doing), yang terbukti lebih mudah diterima oleh peserta dengan latar belakang administrasi non-teknis. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Islam & Rodi, 2025)

yang menunjukkan bahwa pelatihan mail merge dapat meningkatkan mutu pelayanan aparatur desa dalam kegiatan administrasi surat dinas. Selain itu, temuan ini memperkuat hasil (Harman et al., 2024) bahwa pelatihan berbasis praktik mampu meningkatkan kemampuan peserta secara signifikan dalam pengelolaan dokumen otomatis menggunakan Microsoft Word.



Gambar 5. Hasil Nilai Posttest Peserta Pelatihan.

Secara keseluruhan, pelatihan ini berhasil mencapai tujuan utamanya, yaitu mempermudah pegawai dalam menggunakan dan menelusuri surat disposisi yang telah dibuat pada waktu sebelumnya. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan kompetensi digital pegawai, sekaligus mendukung efektivitas kinerja administrasi di lingkungan Dinas Sosial. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini dapat menjadi model pelatihan administrasi digital yang relevan bagi instansi pemerintahan lainnya.



Gambar 6. Hasil Perbandingan

4. Kesimpulan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di Dinas Sosial bagian umum berhasil mencapai tujuan utamanya, yaitu meningkatkan kemampuan pegawai dalam mengelola surat disposisi berbasis digital. Melalui pelatihan penggunaan fitur mail merge pada Microsoft Word, peserta mampu memahami dan mempraktikkan cara pembuatan, penyimpanan, serta penelusuran surat disposisi secara efisien. Hasil

evaluasi menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada nilai posttest seluruh peserta dibandingkan dengan hasil pretest, yang menunjukkan efektivitas metode pelatihan berbasis praktik langsung. Dengan demikian, kegiatan ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi administrasi dan keterampilan digital pegawai, serta berpotensi diadaptasi oleh instansi pemerintah lainnya untuk meningkatkan pelayanan internal berbasis teknologi.

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dinas Sosial bagian umum Kabupaten Lombok Tengah yang telah memberikan izin dan dukungan selama pelaksanaan kegiatan pengabdian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh peserta pelatihan atas partisipasi aktifnya selama kegiatan berlangsung. Selain itu, apresiasi disampaikan kepada STMIK Lombok yang telah memberikan dukungan akademik dan fasilitas dalam proses pelaksanaan dan penyusunan laporan publikasi ini.

Referensi

- Akubos, A. I. (2025). Word Processing Proficiency and Entrepreneurial Skill Development among Business Education Undergraduates in Bayelsa State. *Journal of Contemporary Education Research*, 7(8), 317–329. <https://doi.org/10.70382/hujcer.v7i8.027>
- Anjarwati, A., & Nikmah, F. K. (2025). The Analysis Of Nadine Application Utilization On Letter Of Assignment Making At Yogyakarta Tax Office. *Diploma International Proceeding*, 1(1).
- Asyari, H., & Muniarti, W. (2025). elatihan Penggunaan Microsoft Office Word. *Jurnal Pengabdian Bersama Masyarakat Indonesia*, 3(2), 15–22. <https://doi.org/10.59031/jpbmi.v1i2.95>
- Harman, R., Darmansah, D., & Amrizal, A. (2024). Optimalisasi Mail Merge untuk Meningkatkan Efisiensi Administrasi dan Komunikasi Pada Guru PAUD. *Kontribusi: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(1), 147–156. <https://doi.org/10.53624/kontribusi.v5i1.503>
- Islam, I. N., & Rodi, M. (2025). Peningkatan efisiensi administrasi desa melalui pelatihan mail merge di Kantor Desa Langko. *Penamas: Journal of Community Service*, 5(1), 111–119. <https://doi.org/10.53088/penamas.v5i1.1651>
- Jamali, Rizki, M., & Zubolli. (2023). Pelatihan Penyusunan Surat Melalui Mail Merge Bagi Perangkat Gampong Kecamatan Peureulak. *BA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 9–14. <https://doi.org/10.58477/ba.v1i1.85>
- Laboon, U. (2025). A Comparison of Learning Achievement and Attitude Towards the 20204-2102 Word Processor Course Among First-Year Vocational Certificate Students Using the Student Teams-Achievement Division (STAD) and Lecture Method. *Nakhon Ratchasima Journal of Humanities and Social Sciences*, 1(1 SE-Research article), 114–133. <https://so11.tci-thaijo.org/index.php/NJHSS/article/view/1539>
- Mahawan, A., & De Guzman, M. (2025). Teachers' Information and Communication Technology Competence: Basis for the Development of Technology Guide for Teaching and Learning. *Diversitas Journal*, 10(1), 190–210.

<https://doi.org/10.48017/dj.v10i1.3259>

- Manurung, I. H. G., Sitanggang, R., & Situmorang, H. (2024). Pelatihan Penggunaan Mail Merge Pada Microsoft Word Sebagai Media Pembuatan Surat Di Lembaga Swadaya Masyarakat Cdrm Dan Cds. *Jurnal Abdimas Mutiara*, 5(2), 64–69.
- Marlinda, L., Susanti, M., Hendri, H., & Saryoko, A. (2023). Pelatihan Microsoft Word Pada Anggota HIMPAUDI Cempaka Putih Jakarta Pusat. *Publikasi Pengabdian Masyarakat Komputer Dan Teknologi (PUNDIMASKOT)*, 2(2), 1–7.
- Naufal, A., Ibrahim, A., Taufiqurrahman, A., Maulana, I., & Insiyah, C. (2025). Pelatihan Penggunaan Microsoft Word terhadap Santri Tamhidi TMI Al-Amien Prenduan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Wadah Publikasi Cendekia*, 2(1), 1–5.
- Permana, A., Budianto, H., & Nugraha, F. (2025). Pelatihan Administrasi Pemerintahan Desa Kertayasa Kecamatan Sidangagung Menggunakan Microsoft Office. *Journal of Innovation and Sustainable Empowerment*, 4(1), 60–70. <https://doi.org/10.25134/jise.v4i1.81>
- Syahputra, R., Buulolo, E., & Hutabarat, H. (2021). Pelatihan Mail Merge Pada Madrasah Aliyah Swasta (Mas) Amaliyah. *Jurnal Abdimas Budi Darma*, 2(1), 67. <https://doi.org/10.30865/pengabdian.v2i1.3168>
- Veandrey, D., Septyandar, M., Fernanda, M., & Prasetya, M. F. B. (2025). Pelatihan penggunaan Microsoft Word guna meningkatkan keterampilan dan keahlian pada siswa SMA Negeri 1 Kota Bengkulu. *Jurnal Besemah*, 4(1), 21–28. <https://doi.org/10.58222/jurnalbesemah.v4i1.1036>
- Yanti, R. (2023). Socialization and Training on the Operation of the Use of Microsoft Word to Students And Students of SMP Plus Integrated Pekanbaru: Sosialisasi dan Pelatihan Pengoperasian Penggunaan Microsoft Word Pada Siswa dan Siswi SMP Plus Terpadu Pekanbaru. *CONSEN: Indonesian Journal of Community Services and Engagement*, 3(1), 1–8. <https://doi.org/10.57152/consen.v3i1.522>