

Implementasi Penanganan Surat Masuk dan Keluar Berbasis Digital Menggunakan Aplikasi E-Surat terhadap Efektivitas Administrasi di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gianyar

Ni Wayan Eva Lia Putri^{1,*}, Gede Pradiva Adiningrat², Putu Eka Suryadana³

¹ Program Studi Manajemen Bisnis; Politeknik Negeri Bali; Badung; e-mail: putrievalia980@gmail.com

^{2,3} Program Studi Bisnis Digital; Politeknik Negeri Bali; Badung; e-mail: gedepadiva@pnb.ac.id; esuryadana@pnb.ac.id

* Korespondensi: e-mail: putrievalia980@gmail.com

Diterima: 15/06/26; Review: 29/06/26; Disetujui: 07/07/26

Cara sitasi: Putri NWEL, Adningrat GP, Surdayana PE. 2026. Implementasi Penanganan Surat Masuk dan Keluar Berbasis Digital Menggunakan Aplikasi E-Surat terhadap Efektivitas Administrasi di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gianyar. Jurnal Administrasi Kantor. 14 (1): 73-86.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses penanganan surat masuk dan keluar berbasis digital menggunakan aplikasi E-Surat serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam implementasinya terhadap efektivitas administrasi di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gianyar. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif-analitis dengan enam informan yang dipilih secara purposive dari tiga level manajemen. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi selama periode Agustus 2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses penanganan surat digital telah berjalan melalui mekanisme terstruktur yang melibatkan Sekretariat, Pimpinan, dan Bidang Tujuan, serta memberikan dampak positif berupa peningkatan kecepatan disposisi, kemudahan penelusuran arsip, dan efisiensi pengarsipan. Namun, efektivitas sistem belum optimal karena terkendala oleh ketidakakuratan fitur pelacakan dan notifikasi, prosedur hibrida cetak-tanda tangan-scan, belum adanya kebijakan Tanda Tangan Elektronik, keharusan mengelola dua sistem paralel (E-Surat dan Srikandi), ketidakstabilan server, serta keterbatasan kompetensi sumber daya manusia. Penelitian ini merekomendasikan penguatan kebijakan TTE, integrasi sistem, peningkatan infrastruktur teknologi, dan pengembangan kapasitas SDM secara berkelanjutan.

Kata kunci: E-Surat, efektivitas administrasi, surat masuk, surat keluar, digitalisasi

Abstract: This study aims to analyze the digital-based incoming and outgoing mail handling process using the E-Surat application and identify the obstacles encountered in its implementation on administrative effectiveness at the Environmental Agency of Gianyar Regency. The research employed a descriptive-analytical qualitative approach with six informants purposively selected from three management levels. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation during August 2024. The findings revealed that the digital mail handling process has been conducted through a structured mechanism involving the Secretariat, Leadership, and Target Divisions, yielding positive impacts such as increased disposition speed, ease of archive retrieval, and archiving efficiency. However, the system's effectiveness remains suboptimal due to inaccurate tracking and notification features, hybrid print-sign-scan procedures, the absence of Digital Signature policy, the obligation to manage two parallel systems (E-Surat and Srikandi), server instability, and limited human resource competency. This study recommends strengthening digital signature policies, system integration, technological infrastructure enhancement, and sustainable human resource capacity development.

Keywords: E-Surat, administrative effectiveness, incoming mail, outgoing mail, digitalization

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat di era globalisasi telah memberikan dampak yang signifikan terhadap berbagai sektor kehidupan, khususnya dalam aktivitas organisasi baik di sektor swasta maupun pemerintahan. Transformasi digital mendorong instansi untuk mengadopsi sistem berbasis elektronik guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja [Sobirin and Wulandari, 2026]. Pemerintah, sebagai ujung tombak pelayanan publik, dituntut untuk mengimplementasikan *e-government* sebagai upaya mewujudkan tata kelola yang transparan, akuntabel, dan responsif. Salah satu implementasi nyata dari *e-government* adalah digitalisasi pengelolaan surat-menyurat, yang bertujuan untuk mempercepat proses disposisi, mempermudah penelusuran arsip, dan meningkatkan kinerja pegawai.

Administrasi perkantoran merupakan elemen krusial dalam menunjang kelancaran operasional organisasi. Sebagaimana dikemukakan oleh Haryadi (dalam Herlina, 2016), administrasi adalah proses kerja sama yang dilakukan secara rasional untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam praktiknya, kegiatan surat-menyurat menjadi salah satu komponen administrasi yang vital karena berfungsi sebagai sarana komunikasi resmi dan bukti administratif yang sah. Namun, masih banyak instansi yang menghadapi kendala dalam pengelolaan surat akibat sistem manual yang diterapkan. Permasalahan seperti keterlambatan disposisi, kesulitan pencarian arsip, penumpukan dokumen, hingga risiko kehilangan data kerap terjadi dan menghambat efektivitas administrasi.

Seiring dengan perkembangan teknologi, inovasi sistem informasi telah dikembangkan untuk menjawab tantangan tersebut. Sistem digital mampu mengelola surat masuk dan keluar secara terstruktur, cepat, dan aman. Selain itu, integrasi teknologi berbasis jaringan dan komunikasi data memungkinkan pengolahan informasi secara *real-time*, yang pada gilirannya meningkatkan kolaborasi dan efektivitas pengambilan keputusan dalam organisasi [Zink et al., 2025]. Namun demikian, penerapan sistem digital tidak selalu berjalan mulus. Penelitian terdahulu mengidentifikasi berbagai kendala, seperti keterbatasan kompetensi sumber daya manusia (SDM), kurangnya pelatihan, dan infrastruktur teknologi yang belum memadai,

yang merupakan faktor kunci keberhasilan implementasi sistem administrasi berbasis digital [Sobirin and Wulandari, 2026; Ashari and Fakhroh, 2024; Nurfauzi, 2022].

Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gianyar, sebagai instansi pemerintah daerah, bertanggung jawab mengelola administrasi, termasuk penanganan surat masuk dan keluar. Dalam pelaksanaannya, instansi ini menggunakan sistem *hybrid* yang menggabungkan proses manual, aplikasi Srikandi, dan aplikasi E-Surat. Meskipun ketiga sistem tersebut diterapkan, hasil observasi awal di Sub Bagian Umum dan Kepegawaian menunjukkan bahwa implementasinya belum optimal. Permasalahan yang muncul tidak hanya terbatas pada kemampuan SDM dalam mengoperasikan E-Surat, tetapi juga mencakup kurangnya pemahaman alur kerja, ketidaksesuaian input data, serta fenomena surat digital yang sulit dilacak. Kondisi ini diperparah dengan terjadinya tumpang tindih proses administrasi, duplikasi data, dan ketidaksinkronan antar sistem yang berpotensi menimbulkan keterlambatan, penurunan akurasi, dan risiko kehilangan dokumen. Selain itu, infrastruktur jaringan yang kurang stabil turut menghambat kelancaran operasional administrasi berbasis digital.

Penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Indriani dan Hidayat [2024], menunjukkan bahwa implementasi sistem *e-surat* berbasis web dapat mempercepat pengarsipan dan meningkatkan kinerja pegawai, namun tetap dihadapkan pada kendala jaringan internet. Studi lain oleh Fakhroh dan Ashari [2024] mengonfirmasi bahwa digitalisasi administrasi mampu meningkatkan efisiensi dibandingkan sistem manual. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan digitalisasi sangat bergantung pada kesiapan SDM dan infrastruktur teknologi. Namun, sebagian besar penelitian terdahulu lebih menitikberatkan pada aspek teknis hasil akhir tanpa mengkaji secara mendalam dinamika implementasi di tingkat operasional, khususnya pada instansi pemerintah daerah yang sedang dalam masa transisi menuju digitalisasi penuh.

Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada upaya mengkaji secara komprehensif proses penanganan surat berbasis aplikasi E-Surat dari aspek implementasi, hambatan operasional, dan dampaknya terhadap efektivitas administrasi. Penelitian ini berfokus pada konteks nyata di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gianyar yang memiliki karakteristik sistem *hybrid* (manual dan digital), di mana penggunaan E-Surat terbatas pada lingkungan pemerintahan Kabupaten Gianyar. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat mengisi kesenjangan studi

sebelumnya dan memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan sistem administrasi digital di lingkungan pemerintah daerah. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis proses penanganan surat masuk dan keluar berbasis digital menggunakan aplikasi E-Surat di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gianyar, dan (2) mengidentifikasi kendala yang dihadapi serta dampaknya terhadap efektivitas administrasi.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif-analitis [Moleong, 2021; Arikunto, 2010] untuk menggali secara mendalam proses implementasi, kendala teknis, serta dinamika operasional aplikasi E-Surat di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gianyar. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengungkap fenomena secara holistik berdasarkan fakta lapangan, tanpa generalisasi statistik. Analisis data mengacu pada model interaktif Miles dan Huberman yang dipadukan dengan analisis tematik untuk mengidentifikasi pola dan tema utama dari data naratif yang terkumpul.

Sumber data terbagi menjadi dua jenis. Pertama, data primer diperoleh langsung melalui observasi partisipan selama periode Agustus 2024, wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan informan kunci, serta dokumentasi lapangan berupa tangkapan layar sistem, arsip, dan alur disposisi elektronik. Kedua, data sekunder berfungsi sebagai pelengkap yang bersumber dari literatur akademik (jurnal, buku), dokumen resmi instansi seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) E-Surat dan regulasi SPBE, serta publikasi dari situs pemerintah dan penelitian terdahulu [Sugiyono, 2015].

Pemilihan informan dilakukan secara *purposive sampling* dengan kriteria keterlibatan langsung dalam siklus persuratan digital. Terdapat enam informan yang dikategorikan ke dalam tiga level manajemen untuk memperoleh perspektif yang komprehensif, mulai dari pengambil kebijakan hingga pelaksana teknis. Karakteristik para informan dirangkum pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Informan Penelitian

Kode	Inisial	Jabatan / Level	Lama Bekerja
I-01	Bapak Dewa	Plt. Pimpinan Dinas (Top Level)	8 Tahun
I-02	Ibu Ayu	Kasubag Umum & Kepegawaian (Middle Level)	10 Tahun
I-03	Ibu Desy	Staf Operator / End-User (Operational)	5 Tahun
I-04	Ibu Candra	Staf Operator / End-User (Operational)	6 Tahun
I-05	Ibu Mila	Staf Operator / End-User (Operational)	4 Tahun
I-06	Ibu Susan	Staf Operator / End-User (Operational)	7 Tahun

Sumber: Data olah Penelitian (2024).

Teknik pengumpulan data dilaksanakan melalui tiga metode. Observasi dilakukan secara langsung di lingkungan dinas untuk mengamati alur kerja administrasi. Wawancara mendalam dilakukan secara tatap muka dengan menyesuaikan fokus pertanyaan pada peran masing-masing informan, yakni kebijakan strategis untuk pimpinan, koordinasi untuk manajemen menengah, serta kendala teknis harian bagi operator. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan bukti pendukung seperti foto proses pemindaian surat dan tangkapan layar antarmuka sistem guna memperkuat kredibilitas temuan.

Analisis data mengikuti prosedur sistematis yang mencakup reduksi data (pemilahan informasi pokok), penyajian data dalam bentuk narasi deskriptif, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi secara berkelanjutan. Untuk menjamin keabsahan data, diterapkan triangulasi sumber dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi secara simultan, serta *member checking*. Dimana tahapan ini dilakukan dengan memberikan kembali hasil transkripsi wawancara, interpretasi data, serta temuan sementara kepada partisipan untuk memperoleh konfirmasi mengenai kesesuaian informasi yang telah disampaikan. Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa data dan interpretasi peneliti telah merepresentasikan pengalaman, pandangan, dan informasi yang diberikan oleh partisipan secara akurat.

3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kabupaten Gianyar, sebuah instansi pemerintah daerah yang bertanggung jawab mengelola urusan lingkungan hidup berdasarkan kewenangan otonomi daerah. Instansi ini dibentuk pada awal tahun 2017 melalui penggabungan Badan Lingkungan Hidup dengan Dinas Kebersihan dan Pertamanan, dengan tujuan meningkatkan efektivitas administrasi dan koordinasi antarunit kerja. DLH Gianyar mengusung visi "Terwujudnya Pelestarian Lingkungan Hidup Berlandaskan Tri Hita Karana" yang diimplementasikan melalui berbagai bidang, antara lain Sekretariat, Bidang Tata Lingkungan, Bidang Pengelolaan Sampah dan Limbah B3, Bidang Pengendalian Pencemaran Lingkungan, serta UPTD Laboratorium Lingkungan dan UPTD Pengelolaan Sampah. Struktur organisasi yang diterapkan adalah tipe lini, di mana hubungan antara pimpinan dan staf bersifat vertikal dan langsung.

Implementasi penanganan surat masuk dan keluar di DLH Gianyar merupakan wujud komitmen instansi dalam mendukung Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sistem yang berjalan saat ini bersifat *hybrid*, menggabungkan tiga pilar utama: aplikasi E-Surat untuk kebutuhan internal, aplikasi Srikandi untuk kepatuhan kearsipan nasional, serta prosedur manual konvensional yang masih dipertahankan terutama pada tahap verifikasi akhir dan legalitas dokumen. Kondisi ini menciptakan kompleksitas alur kerja yang menuntut ketelitian tinggi dari staf administrasi.

Proses Penanganan Surat Masuk

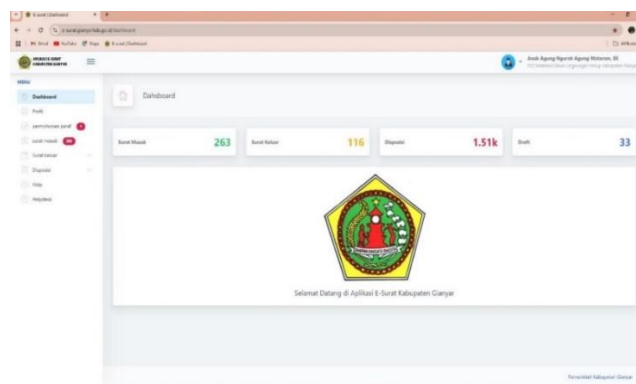
Penanganan surat masuk berbasis digital dilaksanakan melalui serangkaian tahapan terintegrasi. Petugas terlebih dahulu melakukan *login* ke aplikasi E-Surat melalui halaman utama.



Gambar 2. Tampilan Login Aplikasi E-Surat

Sumber: Data Primer (2024)

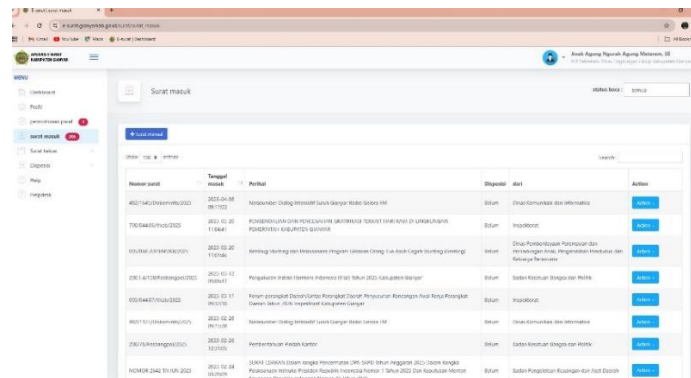
Setelah berhasil mengakses sistem, petugas memilih menu "Surat Masuk" untuk mengelola dokumen yang diterima.



Gambar 3. Dashboard Aplikasi E-Surat

Sumber: Data Primer (2024)

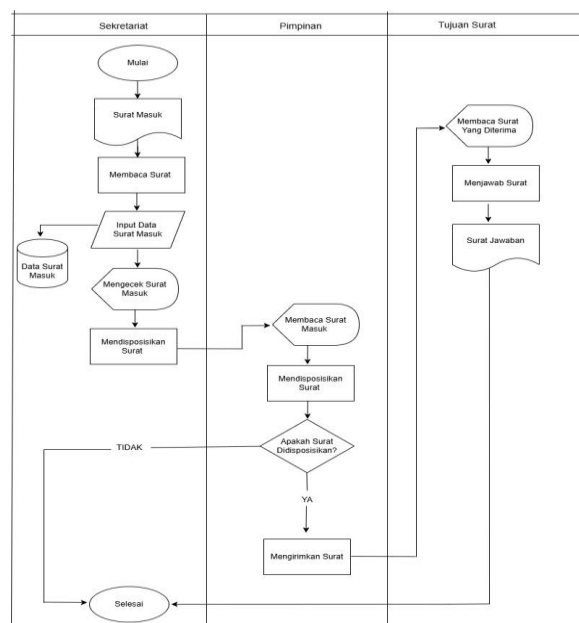
Tampilan surat masuk menyajikan daftar dokumen yang telah masuk ke dalam sistem.



Gambar 4. Tampilan Surat Masuk pada Aplikasi E-Surat

Sumber: Data Primer (2024)

Proses selanjutnya meliputi pembacaan dan pemahaman isi surat, penginputan metadata (nomor, tanggal, pengirim, ringkasan isi, dan klasifikasi), disposisi elektronik oleh pimpinan, distribusi ke bidang terkait, hingga penyusunan dan pengiriman balasan jika diperlukan. Alur penanganan surat masuk secara sistematis melibatkan tiga aktor utama: Sekretariat bertugas menerima dan memverifikasi berkas serta menginput metadata; Pimpinan bertugas menelaah dan memberikan disposisi elektronik; dan Bidang/Tujuan Surat bertugas melaksanakan instruksi dan menyusun tindak lanjut. Alur tersebut digambarkan pada flowchart berikut.



Gambar 5. Flowchart Proses Penanganan Surat Masuk

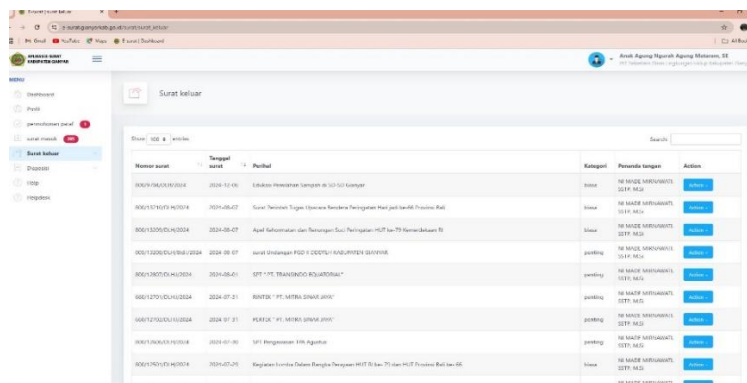
Sumber: Data Diolah (2024)



Gambar 8. Proses Penandatanganan dan Pemberian Cap pada Surat

Sumber: Data Primer (2024)

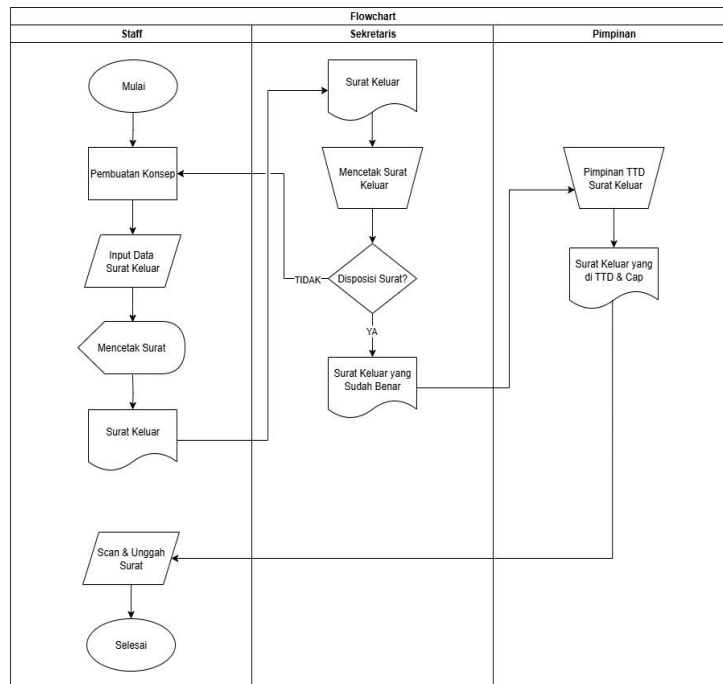
Setelah surat ditandatangani dan discan, petugas mengunggah file PDF ke aplikasi melalui fitur *choose file*.



Gambar 9. Tampilan Surat Keluar pada Aplikasi E-Surat

Sumber: Data Primer (2024)

Alur penanganan surat keluar juga melibatkan tiga aktor utama yang saling berkoordinasi secara sistematis.



Gambar 10. Flowchart Proses Penanganan Surat Keluar

Sumber: Data Diolah (2024)

Analisis Proses Penanganan Surat Digital

Berdasarkan wawancara mendalam terhadap enam informan yang terdiri dari satu level pimpinan, satu level menengah, dan empat level operasional, ditemukan empat kategori utama yang menggambarkan proses penanganan surat digital, yaitu alih media dan digitalisasi dokumen, pencatatan metadata dan sistem pelacakan, pendistribusian cepat melalui disposisi elektronik, serta pengarsipan digital terpusat.

Pada aspek alih media dan digitalisasi dokumen, temuan menunjukkan bahwa proses pemindaian telah memberikan manfaat terhadap keamanan dan keteraturan arsip. Ibu Mila menyatakan bahwa "*arsip scan lebih tertata dan tidak mudah hilang dibandingkan berkas fisik*". Hal ini sejalan dengan penelitian Kaplale [2024] yang menyatakan bahwa digitalisasi arsip mampu meningkatkan efisiensi penyimpanan dan mempermudah pengelolaan dokumen. Namun demikian, konsistensi pelaksanaan prosedur masih menjadi kendala karena beberapa dokumen belum dipindai secara lengkap.

Aspek pencatatan metadata dan sistem pelacakan menunjukkan bahwa digitalisasi telah mengeliminasi hambatan fisik dalam birokrasi persuratan. Ibu Desy mengungkapkan bahwa "*dibandingkan pencatatan manual, proses ini lebih cepat dan data lebih mudah dicari kembali*". Temuan ini didukung oleh penelitian Askha et al.

[2023] yang menyimpulkan bahwa sistem surat-menyurat elektronik menghasilkan pencatatan yang lebih terstruktur dan mempermudah monitoring surat. Efektivitas sistem pelacakan sangat bergantung pada kelengkapan data yang dimasukkan operator.

Aspek pendistribusian melalui disposisi elektronik menjadi kategori paling dominan dengan 21 pernyataan. Ibu Ayu menegaskan bahwa "*fitur disposisi surat merupakan fitur yang paling membantu karena memudahkan proses penyampaian dan tindak lanjut surat secara lebih cepat*". Hal ini sejalan dengan penelitian Pawana et al. [2024] dan Rohani et al. [2024] yang menyatakan bahwa sistem disposisi elektronik mampu memotong rantai birokrasi dan mempercepat pengambilan keputusan.

Pada aspek pengarsipan digital terpusat, temuan menunjukkan bahwa sistem mampu mengurangi ketergantungan pada ruang penyimpanan fisik. Namun, implementasi belum sepenuhnya optimal karena masih adanya prosedur cetak-tanda tangan-scan dan keharusan mengelola dua sistem paralel (E-Surat dan Srikandi). Ibu Ayu menjelaskan bahwa "*E-Surat lebih banyak digunakan untuk kebutuhan persuratan internal, sedangkan Srikandi digunakan sesuai ketentuan tata naskah dinas elektronik yang berlaku*".

Kendala Implementasi Aplikasi E-Surat

Berdasarkan analisis wawancara, ditemukan empat kategori kendala utama, yaitu kendala teknis infrastruktur server, hambatan implementasi sistem *hybrid*, kendala pengguna/sumber daya manusia, dan kelemahan fitur pendukung sistem. Kendala teknis infrastruktur server menjadi tema dengan frekuensi 4 pernyataan yang seluruhnya mengarah pada ketidakstabilan server pada jam sibuk. Ibu Desy mengungkapkan bahwa "*gangguan seperti server lambat atau gagal unggah kadang masih terjadi, terutama ketika banyak pengguna mengakses sistem*". Hal ini sejalan dengan penelitian Manurung et al. [2024] dan model DeLone dan McLean [2003] yang menekankan bahwa kualitas sistem merupakan faktor utama dalam keberhasilan implementasi sistem informasi. Dampaknya meliputi penumpukan antrean input, keterlambatan penyelesaian tugas, dan risiko kehilangan data.

Hambatan implementasi sistem *hybrid* menempati posisi kedua dengan 9 pernyataan. Ibu Desy menyatakan bahwa "*proses hybrid cetak-ttd-pindai menjadi hambatan terbesar*", sementara Ibu Mila menambahkan bahwa "*tanda tangan basah memutus alur kerja digital yang seharusnya cepat*". Temuan ini sejalan dengan

Darmansah et al. [2024] dan konsep transformasi digital Vial [2019] yang menekankan bahwa digitalisasi tanpa perubahan proses bisnis akan menghasilkan sistem hibrida yang justru meningkatkan kompleksitas pekerjaan. Duplikasi beban kerja akibat pengelolaan dua sistem (E-Surat dan Srikandi) juga menjadi kendala signifikan, seperti diungkapkan Ibu Desy: "*menggunakan dua aplikasi memang membuat pekerjaan bertambah, terutama saat harus menginput data yang hampir sama*".

Kendala sumber daya manusia muncul dengan 8 pernyataan. Ibu Ayu mengakui bahwa "*masih ditemukan kesalahan input oleh pengguna sehingga perlu dilakukan koreksi sebelum surat diproses lebih lanjut*". Kesalahan paling sering terjadi pada ketidaksesuaian isi atau format (Ibu Desy) serta penulisan nama jabatan atau alamat karena kelelahan (Ibu Candra). Temuan ini sejalan dengan penelitian Mudita et al. [2026] dan Technology Acceptance Model yang menyatakan bahwa kompetensi digital dan kondisi kerja pengguna sangat memengaruhi efektivitas sistem.

Kelemahan fitur pendukung sistem tercermin dari ketidakakuratan fitur pelacakan dan notifikasi. Ibu Ayu mengungkapkan bahwa "*kadang-kadang status surat tidak langsung muncul karena proses pembaruan data di sistem atau surat tersebut belum ditindaklanjuti oleh pengguna berikutnya*". Ibu Desy menambahkan bahwa "*sistem notifikasi kurang akurat sehingga perlu pengecekan manual*". Temuan ini mendukung penelitian Maryono & Choiriyah [2025] dan model DeLone dan McLean (2003) yang menekankan pentingnya kualitas fitur pendukung dalam menciptakan manfaat bersih bagi organisasi.

Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini memiliki sejumlah implikasi praktis dan manajerial. Secara praktis, diperlukan kebijakan Tanda Tangan Elektronik (TTE) yang menyeluruh, integrasi sistem E-Surat dan Srikandi untuk menghilangkan duplikasi data, penguatan infrastruktur teknologi informasi, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan berkala dan penyediaan panduan teknis.

Secara manajerial, transformasi digital perlu dijadikan agenda strategis organisasi melalui penyusunan *roadmap*, penguatan kepemimpinan digital, dan perubahan budaya kerja. Diperlukan harmonisasi kebijakan antara pemerintah pusat dan daerah, serta pengelolaan risiko implementasi sistem digital secara sistematis. Pengembangan tata kelola *hybrid* yang efektif, pengukuran kinerja digital dengan

indikator terukur, serta penguatan kolaborasi antarinstansi melalui interoperabilitas sistem menjadi langkah penting dalam mewujudkan tata kelola persuratan yang sepenuhnya digital, efektif, dan akuntabel

4. Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa proses penanganan surat masuk dan keluar berbasis digital menggunakan aplikasi E-Surat di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gianyar telah berjalan melalui mekanisme yang terstruktur dengan melibatkan tiga aktor utama, yaitu Sekretariat sebagai pintu registrasi dan verifikasi awal, Pimpinan sebagai otoritas disposisi elektronik, serta Bidang/Tujuan Surat sebagai pelaksana tindak lanjut operasional. Implementasi sistem ini secara umum telah memberikan dampak positif terhadap efektivitas administrasi yang tercermin dari meningkatnya kecepatan disposisi surat, kemudahan penelusuran arsip melalui database digital, serta efisiensi pengarsipan yang lebih tertata dibandingkan berkas fisik. Namun demikian, efektivitas sistem belum optimal karena masih terkendala oleh ketidakakuratan fitur pelacakan dan notifikasi, serta prosedur hibrida yang mengharuskan pencetakan fisik dan tanda tangan basah yang memutus alur kerja digital yang seharusnya cepat.

Kendala utama yang dihadapi dalam implementasi aplikasi E-Surat mencakup tiga aspek, yaitu kendala teknis infrastruktur berupa ketidakstabilan server pada jam sibuk, hambatan prosedural struktural yang meliputi belum adanya kebijakan Tanda Tangan Elektronik (TTE) dan keharusan mengelola dua sistem secara paralel (E-Surat dan Srikandi) yang menciptakan duplikasi beban kerja, serta hambatan sumber daya manusia berupa potensi human error dan kelelahan akibat pekerjaan administratif yang monoton. Kendala-kendala tersebut secara signifikan menghambat pencapaian efektivitas administrasi yang optimal dan menunjukkan bahwa transformasi digital di instansi ini masih bersifat parsial, sehingga diperlukan perbaikan menyeluruh melalui penguatan kebijakan TTE, integrasi sistem, peningkatan infrastruktur teknologi, serta pengembangan kompetensi sumber daya manusia secara berkelanjutan.

Referensi

- Arikunto S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta.
- Ashari MHA, Fakhroh NZ. 2024. Implementasi Aplikasi Pencatatan Surat Masuk dan Surat Keluar di MTs Almaarif 02 Singosari Malang. *Jurnal Pengabdian Masyarakat* 2: 334–342.

- Askha NF, Putra SH, Jamaludin. 2023. Penerapan Pengelolaan Surat-Menyurat Elektronik Dalam Peningkatan Pelayanan Masyarakat Berbasis Online. JMP 12: 1644–1655.
- Darmansah T, Solih M, Nurul Anjani Daulay, Ryan Fazli Zulna. 2024. Efektivitas Penggunaan Media Teknologi Dan Informasi Dalam Pengelolaan Surat Masuk Dan Keluar Di Sekolah Menengah Atas. Algebra JPSS 4: 35–42.
- Delone WH, McLean ER. 2003. The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. Journal of Management Information Systems 19: 9–40.
- Herlina. 2016. Konsep Administrasi dalam Organisasi.
- Indriani KK, Hidayat W. 2024. mplementasi Sistem E-Surat Keluar Berbasis Web untuk Meningkatkan Efisiensi Pengarsipan Digital di Kecamatan Sukolilo Surabaya. Prosiding Public Internship Symposium 4.
- Kaplale AH. 2024. Rancangan Digitalisasi Arsip Surat Masuk Dan Surat Keluar Berbasis Web Dengan Visual Studio Code (Studi Kasus Pada Bagian Organisasi, Kepegawaian dan Hukum IAIN Ambon). JurTI (Jurnal Teknologi Informasi) 8.
- Manurung OE, Oktapia D, Darmansah T, Pramudya A, Sibarani LA. 2024. Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Manajemen Persuratan di UPT Sekolah Dasar Negeri 064037. Bridge 2: 151–155.
- Maryono M, Choiriyah IU. 2025. E-government Development Strategy Through E-buddy in Supporting Administration in Sidoarjo Regency: Strategi Pengembangan E-government Melalui E-buddy dalam Mendukung Administrasi di Kabupaten Sidoarjo.
- Moleong LJ. 2021. Metodologi penelitian kualitatif.
- Mudita RD, Zeni Ananda Agnesita, Yusup Arip. 2026. Peran Digitalisasi Administrasi Dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Ponorogo. azzahra 3.
- Nurfauzi A. 2022. Inovasi Aplikasi Sistem Informasi Surat Masuk Dan Surat Keluar (Sisumaker) Sebagai Pengelolaan Surat Secara Digital Di Pemerintah Kabupaten Majalengka.
- Pawana IGNA, Jayantari MW, Nugraha MD. 2024. Rancang Bangun Sistem Informasi Pengelolaan Surat Berbasis Web di Fakultas Vokasi Universitas Warmadewa. TELSINAS 7: 128–144.
- Rohani R, Ningsih TW, Dele BW. 2024. Digitalisasi Sistem Informasi Arsip Surat Berbasis Web Untuk Meningkatkan Efisiensi Tata Kelola Kearsipan Di Sekretariat Umum Kabupaten Labuhanbatu. Journal Computer Science and Information Technology(JCoInT) 5.
- Sobirin, Wulandari S. 2026. Utilization of E-Government in Mail Administration Management at the General Section of the Regional Secretariat of Cirebon Regency. Polisci Journal 3: 220.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung.
- Vial G. 2019. Understanding digital transformation: A review and a research agenda. The Journal of Strategic Information Systems 28: 118–144.
- Zink F, Fink L, Wallner B, Bleicher F, Trautner T. 2025. Advancing the collaboration in manufacturing networks: A systematic literature review on implementations of asset administration shells and data spaces. Procedia CIRP 136: 546–551.