

## **OPTIMALISASI ADMINISTRASI SURAT DALAM MENDUKUNG TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS BIROKRASI DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL PROVINSI JAWA TIMUR**

**Aulia Jasmin Ramadhini<sup>1</sup>, Bambang Kusbandrijo<sup>2</sup>**

Universitas 17 Agustus 1945

[auliajasmin000@gmail.com](mailto:auliajasmin000@gmail.com), [bambang\\_kusbandrijo@untag-sby.ac.id](mailto:bambang_kusbandrijo@untag-sby.ac.id)

### **ABSTRAK**

Administrasi surat merupakan aspek penting dalam birokrasi yang berfungsi untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Melalui pengelolaan surat yang tertib dan sistematis, setiap aktivitas birokrasi dapat terdokumentasi dengan baik, memudahkan proses pelacakan informasi, serta memastikan bahwa keputusan dan kebijakan yang diambil memiliki dasar administrasi yang jelas. Tujuan pengabdian ini kepada masyarakat adalah untuk mengoptimalkan peran administrasi surat di Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Timur. Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan melalui metode partisipatif dengan keterlibatan langsung dalam proses administrasi surat di lingkungan Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Timur. Data dikumpulkan melalui observasi lapangan, wawancara informal dengan pegawai, serta telaah dokumen administrasi surat yang digunakan dalam aktivitas birokrasi sehari-hari. Bahan yang digunakan meliputi arsip surat masuk dan keluar, buku agenda surat, serta perangkat lunak administrasi yang mendukung sistem pencatatan dan pendistribusian surat secara digital. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa sistem pengarsipan yang terorganisir dan penggunaan teknologi informasi dalam pengelolaan surat dapat mempercepat alur komunikasi serta mengurangi risiko kehilangan dokumen. Selain itu, pelatihan pegawai mengenai tata kelola administrasi surat juga meningkatkan kesadaran akan pentingnya transparansi. Manfaat dari pengabdian ini tidak hanya dirasakan oleh internal instansi, tetapi juga oleh masyarakat. Proses pelayanan administrasi pertanahan menjadi lebih cepat dan tertata, sehingga masyarakat yang melakukan permohonan dokumen seperti sertifikat, pengukuran tanah, atau permohonan informasi dapat memperoleh pelayanan yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel. Kesimpulannya, optimalisasi administrasi surat berkontribusi signifikan terhadap upaya transparansi dan akuntabilitas di instansi pemerintah, sehingga meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja birokrasi. Melalui penataan sistem pengarsipan yang lebih rapi, pemanfaatan teknologi informasi, serta peningkatan kapasitas pegawai, proses pelayanan administrasi menjadi lebih efisien dan dapat dipertanggungjawabkan.

**Kata kunci :** Administrasi surat, akuntabilitas birokrasi, transparansi, pelayanan pertanahan

### **ABSTRACT**

*Letter administration is an important aspect in bureaucracy that serves to increase transparency and accountability. Through orderly and systematic letter management, every bureaucratic activity can be well documented, facilitating the process of tracking information, and ensuring that decisions and policies taken have a clear administrative basis. The purpose of this community service is to optimize the role of letter administration at the National Land Agency of East Java Province. This service activity was carried out through a participatory method with direct involvement in the letter administration process within the National Land Agency of East Java Province. Data were collected through field observations, informal interviews with employees, and review of letter administration documents used in daily bureaucratic activities. The materials used include incoming and outgoing letter archives, letter agenda books, and administration software that supports a digital letter recording and distribution system. The results of the service show that an organized filing system and the use of information technology in letter management can speed up the flow of communication and reduce the risk of document loss. In addition, employee training on letter administration governance also increases awareness of the importance of transparency. The benefits of this service are not only felt by the internal agency, but also by the community. The land administration service process becomes faster and more organized, so that people who apply for documents such as certificates, land measurements, or requests for information can obtain more responsive, transparent, and accountable services. In conclusion, optimizing letter administration contributes significantly to transparency and accountability efforts in government agencies, thereby increasing public trust in bureaucratic performance. Through the arrangement of a*

*neater filing system, utilization of information technology, and increasing employee capacity, the administrative service process becomes more efficient and accountable.*

**Keywords :** *Letter administration, bureaucratic accountability, transparency, land services*

## PENDAHULUAN

Akuntabilitas dan transparansi merupakan dua prinsip fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik atau *good governance*. Dalam konteks Hukum Administrasi Negara, kedua prinsip ini menjadi elemen penting yang tidak hanya mendorong penguatan integritas aparatur negara, tetapi juga menjamin terlaksananya pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Dengan semakin kompleksnya dinamika pemerintahan modern, penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi menjadi semakin relevan, terutama dalam mencegah penyalahgunaan wewenang, memperkuat kepercayaan publik, serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien. Prinsip akuntabilitas menuntut setiap penyelenggara negara untuk dapat mempertanggungjawabkan setiap tindakan dan keputusan yang diambil dalam pelaksanaan tugasnya. Sementara itu, transparansi mengharuskan adanya keterbukaan informasi yang memungkinkan masyarakat untuk mengawasi jalannya pemerintahan. Kombinasi antara akuntabilitas dan transparansi menjadi landasan utama dalam membangun kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Tanpa kedua prinsip ini, potensi terjadinya praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) akan semakin besar, sehingga mencederai demokrasi dan menurunkan kualitas pelayanan public (Jabar & Frinaldi, 2024).

Menurut Mardiasmo (2006) dalam bukunya yang berjudul *Akuntansi Sektor Publik* akuntabilitas adalah suatu bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi, dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, melalui media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik (Nengsih et al., 2019). Dengan menjalankan asas akuntabilitas sebagai kewajiban pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan (*disclosure*) segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut maka kualitas kinerja pemerintah daerah baik dari sisi financial dapat meningkat dan menjadi lebih baik guna mendorong terwujudnya *good governance* (Novatiani et al., 2019). Tujuan akuntabilitas adalah untuk menemukan jawaban atas apa yang ditanyakandalam hubungannya dengan pelayanan yaitu apa, siapa, yang mana, mengapa, kemana, dan bagaimana sebuah pertanggungjawaban harus dilaksanakan (Hama Ratu et al., 2018).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik menyatakan bahwa transparansi adalah keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam mengemukakan Informasi materiil dan relevan mengenai perusahaan (UU Pemerintah RI, 2008). Transparansi adalah penyajian laporan semua orang dengan transparan tanpa ada yang ditutupi, hal ini terkait dengan pelaksanaan dan pengelolaannya dengan unsur yang menjadi dasar dari sebuah keputusan dan dilaksanakannya aktivitas (Hermawan, 2023). Transparansi dibangun atas pijakan kebebasan arus informasi yang memadai, transparansi disediakan untuk dipahami dan dapat dipantau. Transparansi jelas dapat mengurangi tingkat ketidakpastian dalam proses pengambilan keputusan dan implementasi kebijakan publik. Sebab, penyebaran berbagai informasi yang selama ini aksesnya hanya dimiliki oleh pemerintah, kini dengan adanya transparansi dapat diakses juga oleh berbagai komponen masyarakat (Teknologi & Iskandar, 2018).

Berbagai konvensi internasional seperti United Nations Convention Against Corruption (UNCAC) atau Konvensi Antikorupsi PBB menegaskan pentingnya akuntabilitas dan transparansi dalam tata kelola pemerintahan. Tujuan dari UNCAC sendiri adalah untuk mencegah dan memberantas korupsi secara efisien dan efektif. Hal ini menuntut adanya koordinasi antar lembaga pemberantasan korupsi, termasuk pemberian jaminan dan perlindungan bagi masyarakat yang melaporkan dugaan tindak pidana korupsi. Selain itu, UNCAC juga mendorong kerjasama internasional dan bantuan teknis, termasuk dalam hal pengembalian aset hasil kejahatan. Kerjasama ini tidak terbatas pada negara-negara peserta konvensi, tetapi juga melibatkan negara-negara non-peserta. Di samping itu, UNCAC menekankan pentingnya integritas, akuntabilitas, transparansi, dan pengelolaan yang baik di sektor publik. Dalam UNCAC, transparansi dan akuntabilitas digunakan untuk mendorong integritas dalam pemerintahan dan sektor publik. Contohnya, negara-negara anggota diharapkan untuk menerapkan mekanisme yang memastikan bahwa proses pengambilan keputusan dan penggunaan anggaran publik dapat diakses dan diawasi oleh masyarakat, sehingga mengurangi peluang terjadinya korupsi (Hiariej, 2019).

Akuntabilitas dan transparansi memiliki peran krusial dalam tata kelola pemerintahan di Indonesia untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih, efektif, dan dipercaya masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah Indonesia telah mengatur prinsip-prinsip ini melalui berbagai undang-undang, seperti Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN), serta Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang menjamin hak masyarakat untuk memperoleh informasi secara terbuka. Regulasi-regulasi ini bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan publik, mencegah penyalahgunaan wewenang, dan memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance* (No.28, 1999).

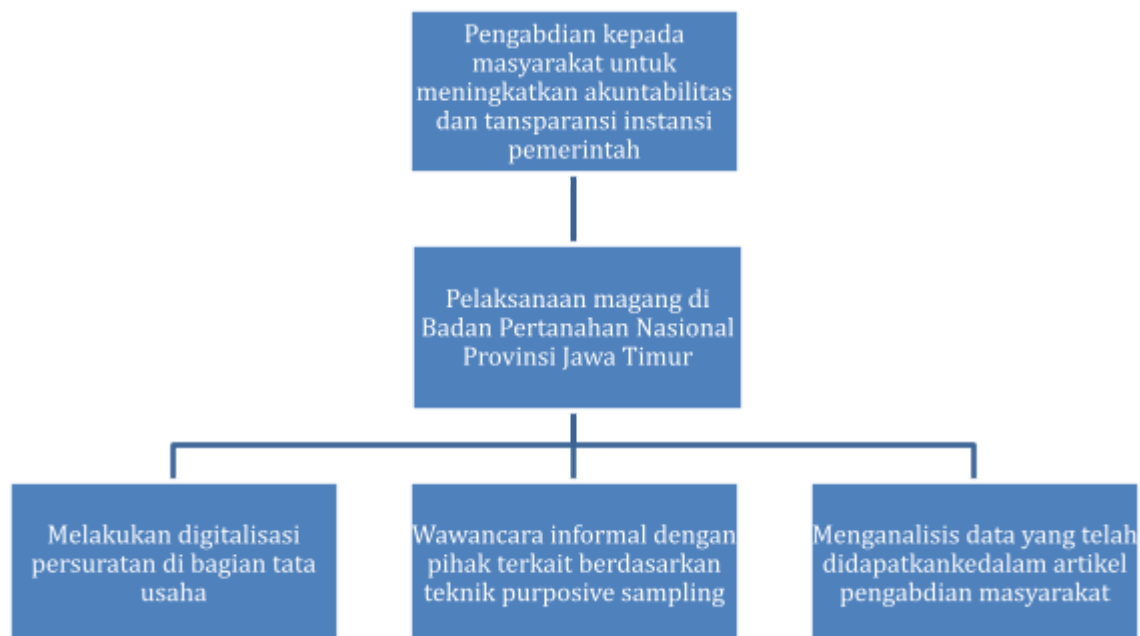
Badan Pertanahan Nasional (BPN) memiliki tanggung jawab penting dalam pengelolaan dan pelayanan pertanahan yang harus memenuhi asas transparansi dan akuntabilitas terutama dalam penerbitan sertifikat dan lainnya (Dinas Pertanahan, 2022). Faktor yang mempengaruhi akuntabilitas dalam penerbitan sertifikat yaitu penerapan kepada SDM kantor pertanahan dalam pelaksanaan pelayanan pertanahan yang berdasarkan dengan Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 1 Tahun 2010 dapat mempengaruhi akuntabilitas dalam penerbitan sertifikat ataupun kegiatan pertanahan lainnya (Suparyanto dan Rosad, 2020). Pentingnya administrasi surat dalam mendukung transparansi dan akuntabilitas birokrasi di BPN Jawa Timur menjadi fokus dalam pengabdian kepada masyarakat ini. Dengan sistem administrasi surat yang baik, diharapkan proses pengambilan keputusan dan pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Oleh karena itu, transformasi digital administrasi surat Kementerian ATR/BPN sangat penting dilakukan dan perlu terus ditingkatkan. Tujuan pengabdian ini adalah untuk mengoptimalkan peran administrasi surat dalam mendukung transparansi dan akuntabilitas di BPN Jawa Timur. Melalui kegiatan magang ini, diharapkan mahasiswa dapat berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan surat-menyurat, memperkuat sistem dokumentasi, serta mendorong penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang konsisten dan berbasis digital. (Margareth et al., 2024).

## **METODE PELAKSANAAN**

Pengabdian melalui magang kepada masyarakat ini dilakukan di Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Timur selama periode tiga bulan dari Januari hingga Maret 2025. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling yang merupakan teknik penentuan sumber data berdasarkan pertimbangan tertentu. Pertimbangan yang digunakan adalah orang yang diperkirakan paling paham mengenai data atau keterangan yang dibutuhkan peneliti (Handayani, 2020). Pegawai yang dipilih

berdasarkan teknik sampling merupakan pegawai yang memiliki pengalaman dan pengetahuan terkait administrasi surat terutama di bagian tata usaha. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan analisis dokumen administrasi surat yang ada.

Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif dengan konsep deskriptif-naratif untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai kondisi administrasi surat saat ini. Penyajian data dilakukan melalui narasi deskriptif dengan menekankan pada kemampuan pemahaman dan kemampuan interpretasi terhadap fenomena sosial yang ada (Waruwu, 2024). Dalam pelaksanaan pengabdian melalui magang di BPN Provinsi Jawa Timur, alat yang digunakan meliputi komputer dan printer sebagai sarana utama pengelolaan dan pencetakan dokumen surat-menyurat. Bahan yang digunakan mencakup kertas surat resmi, map arsip, serta tinta printer untuk mendukung kelancaran administrasi fisik. Selain itu, perangkat lunak pengarsipan digital dan sistem informasi surat masuk/keluar turut dimanfaatkan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses administrasi. Selain itu, bagan alur tahapan kegiatan disajikan untuk memudahkan pemahaman mengenai proses pengabdian yang dilakukan.



## HASIL dan PEMBAHASAN

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pertanahan, melakukan langkah proaktif, dan merespon kemajuan zaman dengan transformasi digital. Transformasi digital juga merupakan upaya untuk mengubah sistem pengelolaan dan pelayanan pertanahan secara digital atau elektronik. Transformasi digital ini meliputi pengolahan data, pendaftaran tanah, penilaian objek pajak, sertipikasi, dan penyimpanan data dalam bentuk digital. Dengan transformasi digital, Kementerian ATR/BPN dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi dalam pengelolaan dan pelayanan pertanahan. Hal ini akan meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan sehingga dapat mempercepat proses pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Adinegoro, 2023).

Salah satu fokus yang dilakukan adalah administrasi surat yang dilakukan melalui pencatatan, pengelompokan, dan pengarsipan surat masuk dan keluar secara sistematis guna mendukung kelancaran arus informasi dan memperkuat transparansi serta akuntabilitas kerja di lingkungan BPN Provinsi Jawa Timur. pelaksanaan administrasi surat di BPN juga diatur dalam Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala BPN Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Dalam peraturan ini, pegawai administrasi bertugas melaksanakan pengetikan, penggandaan dokumen, penerimaan surat-surat umum, pemberian tanda terima, serta pekerjaan administratif lainnya terkait kegiatan PTSL ataupun tugas harian di kantor. Administrasi surat juga mencakup penyiapan laporan berkala, penerimaan pengaduan, dan pertanggungjawaban keuangan yang semuanya dilakukan secara tertib, lancar, dan akuntabel untuk mendukung kelancaran program dan jalannya aktivitas yang ada (Agraria et al., 2018).

Seperti pernyataan yang telah dituliskan sebelumnya bahwa akuntabilitas dan transparansi yang menjadi tujuan pengabdian masyarakat ini merupakan dua prinsip fundamental dalam tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Menurut World Bank (1992) *good governance* adalah system pemerintahan yang handal, pelayanan publik yang efisien, serta pemerintahan yang akuntabel terhadap publik. Riddell (2009) tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) didefinisikan sebagai kemampuan pemerintah untuk membangun proses manajemen publik yang efisien, efektif, dan akuntabel, yang terbuka terhadap partisipasi masyarakat (Khairudin et al., 2021).

Menurut Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, tujuan dari *good governance* adalah menciptakan :

1. Birokrasi yang bersih, adalah birokrasi yang sistem dan aparturnya bekerja atas dasar aturan dan koridor nilai-nilai yang dapat mencegah timbulnya berbagai tindak penyimpangan dan perbuatan tercela seperti korupsi, kolusi dan nepotisme.
2. Birokrasi yang efisien, efektif dan produktif, adalah birokrasi yang mampu memberikan dampak kerja positif (manfaat) kepada masyarakat dan mampu menjalankan tugas dengan tepat, cermat, berdayaguna dan tepat guna (hemat waktu, tenaga, dan biaya).
3. Birokrasi yang transparan, adalah birokrasi yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar dan tidak diskriminatif.
4. Birokrasi yang akuntabel, adalah birokrasi yang bertanggungjawab atas setiap proses dan kinerja atau hasil akhir dari program maupun kegiatan, sehubungan dengan pengelolaan dan pengendalian sumber daya dan pelaksanaan kebijakan untuk mencapai tujuan (Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, 2007).

Administrasi persuratan merupakan salah satu unsur vital dalam tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), sehingga pelaksanaannya harus dilakukan secara tertib, sistematis, dan sesuai prosedur untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/15/M.PAN/7/2008 Tahun 2008 tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas di Lingkungan Instansi Pemerintah, yang menegaskan pentingnya penataan administrasi surat sebagai bagian dari upaya mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan. Pelaksanaan administrasi surat di BPN Provinsi Jawa Timur mengikuti prosedur standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, yang meliputi penerimaan surat masuk, pencatatan di agenda surat, disposisi oleh pejabat berwenang, penanganan surat oleh unit terkait, serta pencatatan dan pengarsipan surat keluar secara sistematis. Proses ini dirancang untuk memastikan setiap surat dapat ditindaklanjuti dengan cepat dan akurat, serta terdokumentasi dengan baik sebagai bukti aktivitas administrasi. Dalam pengabdian, ditemukan bahwa pelaksanaan administrasi

surat sudah berjalan sesuai SOP, dengan penggunaan sistem digital untuk pencatatan dan disposisi yang meningkatkan efisiensi dan transparansi proses (Badan et al., 2018).



**Gambar 1. Upload surat masuk ke E-Office ATR/BPN Provinsi Jawa Timur**

Namun masih terdapat tantangan dalam hal kepastian waktu respon dokumen persuratan ataupun surat pengaduan dari masyarakat. Masih banyaknya pengaduan yang masuk terkait produk BPN, mengisyaratkan sistem administrasi BPN yang perlu dievaluasi. Maka, diperlukan perbaikan mekanisme dalam proses administrasi persuratan, khususnya dalam hal pencatatan waktu penerimaan, disposisi, dan tindak lanjut surat secara terstruktur dan terdokumentasi. Keterlambatan dalam merespon pengaduan tidak hanya berpengaruh terhadap citra pelayanan publik, tetapi juga dapat menghambat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Oleh karena itu, penerapan sistem pengarsipan digital serta pemantauan surat berbasis teknologi informasi menjadi penting untuk memastikan setiap surat pengaduan dapat ditindaklanjuti tepat waktu dan sesuai prosedur. Selain itu, peningkatan kapasitas pegawai dalam hal pemahaman terhadap standar pelayanan dan manajemen surat menyurat juga menjadi bagian penting dalam menciptakan sistem kerja yang responsif dan akuntabel. Dengan demikian, tata kelola administrasi persuratan yang efektif tidak hanya mendukung transparansi, tetapi juga menjadi salah satu indikator keberhasilan reformasi birokrasi di lingkungan BPN Provinsi Jawa Timur (Asy'ari Zaenal et al., 2024).



Gambar 2. Alur permohonan informasi melalui email resmi Kementerian ATR/BPN

(Sumber : Instagram resmi Kementerian ATR/BPN)

Prinsip good governance sebagaimana dikemukakan oleh World Bank (1992) dan Riddell (2009) sangat relevan untuk diterapkan dalam mengatasi permasalahan administrasi persuratan di BPN Provinsi Jawa Timur. World Bank menyebut bahwa good governance mencakup sistem pemerintahan yang handal, pelayanan publik yang efisien, serta akuntabilitas terhadap publik. Dalam konteks BPN, tantangan yang masih muncul berupa lambatnya respon terhadap dokumen persuratan dan surat pengaduan masyarakat menunjukkan bahwa aspek efisiensi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik belum berjalan secara optimal. Riddell (2009) juga menegaskan pentingnya proses manajemen publik yang efektif, terbuka terhadap partisipasi masyarakat, dan mampu membangun sistem yang akuntabel. Dengan demikian, penerapan prinsip good governance diharapkan dapat menjadi kerangka untuk membenahi proses administrasi persuratan yang belum tertata dengan baik, terutama dalam hal pencatatan waktu masuk surat, disposisi pejabat terkait, serta tindak lanjutnya secara terstruktur.

Penerapan prinsip good governance terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya dibagian persuratan untuk mendukung transparansi dan akuntabilitas di BPN Provinsi Jawa Timur menunjukkan bahwa terdapat hasil yang signifikan antara penerapan prinsip good governance terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Melalui pendekatan good governance, BPN Provinsi Jawa Timur dapat merancang sistem administrasi yang berbasis transparansi dan efisiensi, misalnya dengan mengintegrasikan teknologi informasi dalam pengelolaan surat menyurat. Sistem digitalisasi ini akan memungkinkan pencatatan waktu secara otomatis, pemantauan tindak lanjut surat secara real-time, dan pelaporan kinerja administrasi yang akurat. Dengan adanya sistem yang terdokumentasi dan terbuka, masyarakat juga dapat memperoleh kepastian hukum serta merasakan pelayanan publik yang responsif. Selain itu, penerapan good governance menuntut adanya partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik, termasuk dalam penyampaian pengaduan dan umpan balik terhadap kinerja BPN. Jika dikelola secara mendalam, prinsip-prinsip ini akan mendorong perubahan budaya kerja birokrasi yang lebih profesional dan berorientasi pada kepuasan publik, sekaligus menjawab permasalahan mendasar dalam tata kelola administrasi di lingkungan BPN Provinsi Jawa Timur (Anggraeni et al., 2022).



## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa administrasi persuratan memiliki peran strategis dalam mendukung terciptanya transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik di lingkungan BPN Provinsi Jawa Timur. Melalui penerapan prinsip-prinsip good governance seperti efisiensi, akuntabilitas, dan partisipasi publik sebagaimana dijelaskan oleh World Bank (1992) dan Riddell (2009), serta mengacu pada regulasi seperti Peraturan Menteri PANRB Nomor PER/15/M.PAN/7/2008 dan Peraturan Menteri ATR/BPN Nomor 6 Tahun 2018, sistem administrasi surat dapat dikelola secara tertib, sistematis, dan terdokumentasi dengan baik. Transformasi digital yang telah diterapkan di BPN menjadi langkah positif untuk mempercepat proses kerja, meningkatkan ketepatan waktu respons terhadap surat masuk maupun pengaduan masyarakat, serta memastikan semua proses tercatat secara transparan. Meskipun demikian, masih ditemukan tantangan dalam konsistensi waktu respon dan penanganan surat yang menuntut adanya evaluasi terhadap mekanisme tindak lanjut serta peningkatan kapasitas SDM. Oleh karena itu, integrasi sistem digital dengan manajemen administrasi yang responsif dan berbasis data sangat penting untuk menciptakan pelayanan publik yang profesional dan terpercaya. Penerapan administrasi persuratan yang efektif pada akhirnya akan menjadi indikator nyata keberhasilan reformasi birokrasi dan wujud komitmen BPN dalam melayani masyarakat secara transparan dan akuntabel.

Sebagai tindak lanjut dari pembahasan di atas, terdapat beberapa saran agar BPN Provinsi Jawa Timur dapat memperkuat implementasi sistem administrasi surat berbasis digital dengan menambahkan fitur pemantauan waktu respon secara otomatis dan pelaporan kinerja real-time, serta memberikan pelatihan berkelanjutan kepada pegawai terkait standar layanan publik yang transparan dan akuntabel. Selain itu, pengabdian masyarakat lanjutan dapat difokuskan pada pendampingan teknis dan edukasi publik tentang hak atas informasi dan mekanisme pengaduan, sekaligus mengembangkan model teoritis baru yang mengintegrasikan prinsip good governance dengan praktik digitalisasi administrasi publik di lembaga pertanahan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adinegoro, K. R. R. (2023). Tantangan Implementasi Sertipikat Tanah Elektronik di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia. *Jurnal Ilmu Kenotariatan*, 4(2), 130. <https://doi.org/10.19184/jik.v4i2.41314>
- Agraria, M., Tata, D. A. N., Badan, K., Nasional, P., Badan, K., & Nasional, P. (2018). *Menteri agraria dan tata ruang/ kepala badan pertanahan nasional*. 2015–2016.
- Anggraeni, S. I., Juwandi, R., & Nida, Q. (2022). *Pengaruh Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Nasional Kabupaten Pandeglang*. 6(1), 15–26.
- Asy'ari Zaenal, A., Rahman, A. S., & Razak, A. (2024). Kewenangan Badan Pertanahan Nasional Dalam Penyelesaian Sengketa Tanah. *Journal of Lex Theory (JLT)*, 5(1), 318–336.
- Badan, K., Nasional, P., & Nasional, B. P. (2018). *Lampiran Permen No. 9 Tahun 2018\_tata Naskah ATR-BPN (1)*.
- Hama Ratu, N. I., Ratna Sari, M. M., & Dwija Putri, I. G. A. M. A. (2018). Kecerdasan Spiritual Memoderasi Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Pada Kinerja Penyusun Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Lakip). *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 1, 57. <https://doi.org/10.24843/eeb.2018.v07.i01.p03>
- Handayani, R. (2020). Metode Penelitian Sosial. In *Bandung* (Nomor September).
- Hermawan. (2023). Transparansi Pengelolaan Keuangan Pura Agung Asem Kembar dalam Bingkai



- Yadnya. *International Journal of Technology*, 47(1), 100950.  
<https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2019.01.002>  
<https://doi.org/10.1016/j.cstp.2023.100950>  
<https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2021.04.007>  
<https://doi.org/10.1016/j.trd.2021.102816>  
<https://doi.org/10.1016/j.tra.2020.03.015>  
<https://doi.org/10.1016/j>
- Hiariej, E. O. S. (2019). United Nations Convention Against Corruption dalam Sistem Hukum Indonesia. *Mimbar Hukum - Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada*, 31(1), 112.  
<https://doi.org/10.22146/jmh.43968>
- Jabar, S., & Frinaldi, A. (2024). *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara*. 2, 720–728.
- Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. (2007). *Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/15/M.PAN/7/2008 Tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi*. 7–8. [https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/249893/PERMENPAN](https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/249893/PERMENPAN%20NOMOR%2015%20TAHUN%202008.pdf)
- Khairudin, Soewito, & Aminah. (2021). *Potret Kepercayaan Publik, Good Governance dan E-Government di Indonesia* (Vol. 1).
- Margareth, F., Harefa, H., Yamin, M., Ginting, B., & Harris, A. (2024). PT. Media Akademik Publisher TATA KELOLA PERTANAHAN DALAM MEMENUHI ASAS. *Maret*, 2(3), 3031–5220.
- Nengsih, W., Adnan, F., & Eriyanti, F. (2019). Penerapan Prinsip Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Alai Parak Kopi Kota Padang. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(1), 112–124. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v1i2.26>
- No.28, U. (1999). Undang Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih Dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi Dan Nepotisme*, 1, 1–5.
- Novatiani, A., Rusmawan Kusumah, R. W., & Vabiani, D. P. (2019). Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 10(1), 51–62. <https://doi.org/10.17509/jimb.v10i1.15983>
- Suparyanto dan Rosad. (2020). Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Dan Pengaturan Pertanahan. *Suparyanto dan Rosad* (2015, 5(3), 248–253.
- Teknologi, T. D. A. N., & Iskandar, O. E. (2018). 3-3-I-Sm. *April*.
- UU Pemerintah RI. (2008). UU Tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU Nomor 14 Tahun 2008). *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi (JTIK) STMIK ProVisi Semarang*, 49–60.
- Waruwu, M. (2024). Pendekatan Penelitian Kualitatif: Konsep, Prosedur, Kelebihan dan Peran di Bidang Pendidikan. *Afeksi: Jurnal Penelitian dan Evaluasi Pendidikan*, 5(2), 198–211. <https://doi.org/10.59698/afeksi.v5i2.236>