

Peran Digitalisasi Administrasi Surat untuk Mendorong Terwujudnya *Good Governance* di Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Jawa Timur

Alvina Damayanti¹, Dida Rahmadanik²

^{1,2}Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

(alvinadamayanti11004@gmail.com, didarahma@untag-sby.ac.id)

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi menuntut instansi pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dalam tata kelola administrasi, termasuk dalam sistem persuratan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mengoptimalkan tata kelola administrasi surat masuk dan surat keluar di Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Jawa Timur guna mendukung terwujudnya prinsip *good governance*. Metode pelaksanaan dilakukan melalui observasi langsung, pendampingan teknis, serta partisipasi mahasiswa dalam proses pencatatan, pengarsipan, dan digitalisasi surat menggunakan aplikasi *E-Office*. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa penerapan sistem digital meningkatkan efisiensi, ketertiban arsip, dan transparansi administrasi, meskipun masih ditemukan kendala berupa keterbatasan alat pemindai dan penggunaan sistem manual serta digital secara bersamaan. Berdasarkan teori Lenvinne, kinerja organisasi publik di instansi ini telah mencerminkan responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas dalam pelayanan, meskipun perlu peningkatan sarana pendukung dan pelatihan pegawai. Kesimpulannya, penerapan *E-Office* berkontribusi signifikan terhadap peningkatan efisiensi dan akuntabilitas birokrasi serta menjadi langkah strategis menuju tata kelola pemerintahan yang responsif dan transparan.

Kata kunci: Administrasi surat, digitalisasi arsip, good governance, akuntabilitas.

ABSTRACT

The development of information technology requires government agencies to improve efficiency in administrative management, including in the correspondence system. This community service activity aims to optimize the administration of incoming and outgoing mail at the ATR/BPN Regional Office of East Java Province to support the realization of good governance principles. The implementation method involved direct observation, technical assistance, and student participation in the recording, archiving, and digitization of letters using the E-Office application. The results of the activity indicate that the implementation of the digital system improves efficiency, archive order, and administrative transparency, although challenges remain, including limited scanners and the simultaneous use of manual and digital systems. Based on Lenvinne's theory, the performance of public organizations in this agency reflects responsiveness, responsibility, and accountability in service delivery, although improvements in supporting facilities and employee training are needed. In conclusion, the implementation of E-Office significantly contributes to increased bureaucratic efficiency and accountability and is a strategic step towards responsive and transparent governance.

Keywords: Mail administration, archive digitization, good governance, accountability

PENDAHULUAN

Dalam mewujudkan suatu sistem tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) asas dan prinsip akuntabilitas dan transparansi sangat penting untuk diimplementasikan dalam seluruh rangkaian proses pelaksanaan pelayanan di lingkup pemerintahan. Asas dan prinsip akuntabilitas dan transparansi menjadi sebuah indikator dalam mengukur dan menilai kinerja yang dilakukan oleh pemerintah untuk mencapai dan mewujudkan suatu sistem tata kelola pemerintahan yang baik atau yang biasa dikenal dengan istilah (*good governance*). Tentunya harapan yang dimiliki oleh masyarakat terkait dengan terciptanya suatu sistem tata kelola pemerintahan yang baik merupakan sebuah tantangan bagi pemerintah mengingat dengan semakin meningkatnya pemahaman dan akses yang dimiliki oleh masyarakat dalam mengawasi seluruh rangkaian proses pelaksanaan sistem pemerintahan khususnya yang berada pada ruang lingkup pelayanan publik (Muh Fikri Haikal & Deasy Mauliana, 2022).

Paradigma tata kelola persuratan yang selama ini muncul dalam organisasi adalah pengelolaan surat terkait surat yang masuk ataupun surat keluar pada sebuah instansi yang membutuhkan waktu cukup lama. Mekanisme surat menyurat yang selama ini berlangsung adalah pengiriman surat diantar oleh kurir surat ke tiap satuan kerja. Dalam pengirimannya dimungkinkan adanya keterlambatan surat yang berpengaruh pada informasi yang didapat, kemungkinan tercecernya surat dalam perjalanan tentu akan membuat hilangnya sebuah informasi yang didapat sehingga dapat menghambat kelancaran tugas organisasi (Finuya & Syari, 2022).

Pengelolaan surat yang baik tidak hanya berfungsi meningkatkan efisiensi administrasi, tetapi juga memperkuat komunikasi internal antarpegawai. Surat memiliki kedudukan dan fungsi yang vital, karena tanpa adanya sistem persuratan yang tertata, organisasi akan kesulitan mencapai tujuan serta visinya. Surat juga menjadi salah satu media komunikasi tertulis yang penting karena bersifat formal, tertutup, dan mampu menjaga kerahasiaan informasi (Darmansah et al., 2024). Manajemen persuratan tidak dapat dipisahkan dari pengelolaan arsip yang baik. Arsip sendiri merupakan kumpulan data atau dokumen yang dihasilkan, diterima, dan disimpan oleh individu maupun organisasi sebagai bentuk tanggung jawab hukum atau untuk kepentingan administrasi dan transaksi bisnis. Arsip harus memiliki karakteristik utama berupa isi, konteks, dan struktur yang jelas agar dapat digunakan secara efektif (Jinan Akmaliah et al., 2024).

teknologi informasi dan komunikasi yang sangat cepat mendorong berbagai lembaga, baik pemerintah maupun swasta, untuk mengadopsi sistem informasi manajemen persuratan. Sistem ini bertujuan meningkatkan efisiensi, fleksibilitas, dan daya guna dalam pengelolaan dokumen melalui media web yang terhubung dengan internet. Penerapan sistem tersebut juga mendukung kebijakan *paperless office* dengan mengurangi penggunaan kertas. Menurut Agung Kuswanto dan Ratu Bunga dalam (N. Rosalia et al., 2025), perubahan lingkungan strategis serta kemajuan teknologi telah mendorong aparatur pemerintahan untuk beradaptasi dengan paradigma baru melalui peningkatan kinerja birokrasi dan pembaruan fasilitas guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Arsip digital didefinisikan sebagai informasi yang direkam, disimpan, dan ditransmisikan dalam bentuk kode biner yang dapat dikelola oleh perangkat komputer. Arsip jenis ini dapat dibuat, diubah, ataupun dihapus dengan bantuan teknologi digital, sehingga lebih mudah diakses dan dimanfaatkan (Fitri M., 2020). Selain itu, kegiatan administrasi persuratan saat ini juga semakin bergantung pada teknologi, terutama dalam proses pengiriman surat keluar maupun penerimaan surat masuk yang sudah dapat dilakukan secara digital. Salah satu cara menjaga keutuhan dokumen dan efisiensi penyimpanan adalah melalui digitalisasi arsip, di mana dokumen disimpan secara langsung di komputer dan diunggah ke penyimpanan daring (*cloud storage*) agar lebih aman dan mudah diakses kembali bila diperlukan.

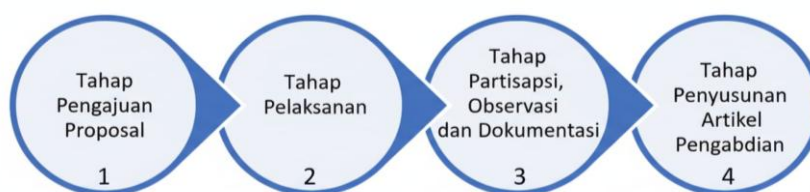
Setiap instansi memiliki keterkaitan yang erat dengan kegiatan pengelolaan surat dan arsip. Besar atau kecilnya suatu instansi dapat tercermin dari banyaknya jumlah surat dan arsip yang dimiliki serta bagaimana pengelolaannya dilakukan. Dalam konteks kearsipan, surat termasuk dalam kategori arsip dinamis aktif, yaitu arsip yang masih sering digunakan dan memiliki frekuensi pemanfaatan yang tinggi sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009. Menurut Widjaja (1993) dalam bukunya *Administrasi Kearsipan: Suatu Pengantar*, surat merupakan sarana komunikasi tertulis yang digunakan untuk menyampaikan informasi, baik atas nama pribadi maupun kedinasan (H. N. Rosalia & Alamsyah, 2017).

Badan Pertanahan Nasional (BPN) memiliki peran strategis dalam pengelolaan serta pelayanan pertanahan yang menuntut penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas, terutama dalam proses penerbitan sertifikat dan layanan administrasi lainnya. Pentingnya pengelolaan administrasi surat dalam mendukung transparansi dan akuntabilitas birokrasi di BPN Provinsi Jawa Timur menjadi fokus utama dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. Dengan penerapan sistem administrasi surat yang baik, proses pengambilan keputusan dan pelayanan publik diharapkan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan tertib. Oleh karena itu, transformasi digital administrasi surat di lingkungan Kementerian ATR/BPN menjadi hal yang sangat penting untuk terus dikembangkan. Tujuan kegiatan ini adalah mengoptimalkan fungsi administrasi surat sebagai sarana pendukung tata kelola yang transparan dan akuntabel, sekaligus mendorong mahasiswa untuk berperan aktif dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan surat-menyurat, memperkuat sistem dokumentasi, serta menerapkan standar operasional prosedur (SOP) yang konsisten dan berbasis digital (Margareth et al., 2024).

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan di Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Jawa Timur, yang berlokasi di Jl. Gayungsari Barat No. 30, Kota Surabaya. Pelaksanaan kegiatan berlangsung selama 40 hari kerja, dimulai dari 14 Juli hingga 8 September 2025, dengan hari kerja efektif Senin hingga Jumat. Sebelum pelaksanaan kegiatan di lapangan, dilakukan beberapa tahapan persiapan, meliputi pengajuan proposal, koordinasi awal dengan pihak instansi, serta penyusunan rencana magang. Fokus kegiatan pengabdian ini adalah pada praktik pengelolaan arsip dan administrasi surat, khususnya dokumen-dokumen yang berkaitan dengan surat masuk dan surat keluar di lingkungan kerja. Mahasiswa terlibat secara langsung dalam proses tersebut, mulai dari pengamatan, pencatatan, penataan arsip, hingga pendampingan teknis, guna memperoleh pemahaman kontekstual terkait mekanisme administrasi dan pengarsipan surat di instansi pemerintah.

Tujuan utama dari pelaksanaan kegiatan ini adalah agar mahasiswa tidak hanya memahami alur pekerjaan secara teoritis, tetapi juga dapat memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas layanan di lapangan. Melalui keterlibatan langsung, mahasiswa diharapkan mampu mengaplikasikan pengetahuan akademik yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik kerja nyata di instansi pemerintahan. Adapun tahapan pelaksanaan magang yang dilakukan oleh mahasiswa dapat digambarkan melalui bagan alir kegiatan berikut:



Gambar 1. Bagan Alir

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan magang di Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Jawa Timur berfokus pada optimalisasi tata kelola administrasi surat masuk dan surat keluar untuk mendukung terwujudnya prinsip *good governance*. Dalam pelaksanaan magang, mahasiswa berperan aktif dalam berbagai kegiatan administrasi, salah satunya adalah melakukan digitalisasi surat melalui proses pemindaian dan pengarsipan elektronik. Kegiatan ini tidak hanya melatih ketelitian dalam bekerja, tetapi juga memperkenalkan sistem administrasi modern berbasis digital yang mulai diterapkan di instansi pemerintah. Pemanfaatan teknologi dalam proses pengarsipan surat menjadi salah satu indikator peningkatan efisiensi pelayanan publik, karena setiap dokumen dapat diakses secara cepat tanpa harus mencari berkas fisik. Hal ini mencerminkan komitmen instansi dalam mewujudkan birokrasi yang responsif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi.

Salah satu kegiatan yang dilakukan adalah pemindaian surat masuk (scan surat masuk) yang dilaksanakan setiap hari kerja oleh pegawai bersama peserta magang. Proses ini diawali dengan penerimaan surat fisik dari instansi lain, kemudian dilakukan pemeriksaan awal untuk memastikan kelengkapan data dan keabsahan dokumen. Setelah itu, surat dipindai menggunakan alat *scanner* dan disimpan dalam format digital yang diberi nama sesuai nomor surat dan pengirim. Selanjutnya, file tersebut diunggah ke *file sharing* instansi dan diinput ke dalam aplikasi *E-Office* ATR/BPN Provinsi Jawa Timur. Tujuan dari kegiatan ini adalah menciptakan arsip digital yang memudahkan pelacakan surat, mempercepat proses disposisi antarbagian, dan meminimalkan risiko kehilangan dokumen. Proses ini juga berperan penting dalam mendukung kebijakan *paperless office* yang ramah lingkungan.



Gambar 2. Kegiatan Pemindaian Surat Masuk di Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Jawa Timur

Proses digitalisasi surat masuk ini selaras dengan pandangan Fitri (2020) yang menyatakan bahwa arsip digital merupakan bentuk transformasi administrasi modern yang meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas dokumen. Dalam praktiknya, kegiatan ini mencerminkan aspek responsivitas sebagaimana dijelaskan dalam teori Lenvinne, yaitu kemampuan organisasi publik menyesuaikan diri terhadap tuntutan perubahan. Melalui sistem *E-Office*, instansi dapat menanggapi kebutuhan pelayanan dengan lebih cepat, efisien, dan terukur. Meskipun demikian, keterbatasan sarana pendukung seperti jumlah alat *scanner* dan kecepatan jaringan masih menjadi kendala utama yang menyebabkan antrean pemindaian dokumen. Situasi ini menunjukkan bahwa transformasi digital perlu diimbangi dengan penyediaan fasilitas dan pelatihan pegawai yang memadai agar penerapan sistem dapat berjalan optimal dan berkelanjutan.

Selain itu, mahasiswa juga berpartisipasi dalam penomoran surat keluar. Kegiatan ini dilakukan dengan menyiapkan surat yang akan dikirim ke berbagai instansi, memberi nomor urut resmi, serta mencatatnya dalam buku arsip surat keluar. Proses penomoran ini dilaksanakan secara hati-hati untuk menghindari kesalahan dalam pencatatan dan memastikan keteraturan administrasi. Setiap surat keluar diberi nomor sesuai urutan, kemudian ditulis tanggal, perihal, dan tujuan surat pada buku agenda. Kegiatan ini bertujuan agar seluruh surat keluar dapat terdokumentasi dengan baik dan memudahkan proses pelacakan di kemudian hari. Penomoran surat menjadi bagian penting dalam menciptakan sistem administrasi yang teratur, efisien, dan sesuai dengan prinsip akuntabilitas birokrasi.



Gambar 3. Proses Penomoran Surat Keluar di Bagian Tata Usaha ATR/BPN Provinsi Jawa Timur

Penomoran surat keluar mencerminkan aspek responsibilitas dalam teori Lenvinne, yaitu sejauh mana pelaksanaan tugas dilakukan sesuai ketentuan dan prosedur yang berlaku. Pegawai di bagian tata usaha ATR/BPN Provinsi Jawa Timur telah melaksanakan kegiatan administrasi dengan mengacu pada standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan. Proses penomoran dan pencatatan surat keluar dilakukan secara sistematis agar tidak terjadi duplikasi dan kekeliruan dalam pengarsipan. Menurut Rosalia dan Alamsyah (2017), sistem pengelolaan surat yang efektif berperan penting dalam memperkuat komunikasi internal dan memastikan setiap dokumen resmi memiliki legalitas yang jelas. Dengan adanya penomoran surat yang teratur, instansi dapat meningkatkan efisiensi komunikasi antarbagian dan menjaga kredibilitas administrasi publik.

Jika ditinjau dari aspek akuntabilitas, penerapan sistem *E-Office* telah memperkuat transparansi dan pertanggungjawaban administrasi di lingkungan ATR/BPN Provinsi Jawa Timur. Setiap surat masuk dan keluar tercatat secara digital dengan nomor agenda yang dapat ditelusuri kembali oleh pimpinan maupun bagian terkait. Seluruh dokumen resmi yang telah dipindai dan diberi nomor agenda dapat diakses dengan mudah oleh pihak berwenang melalui sistem digital. Dengan adanya sistem yang terdokumentasi rapi, proses audit internal menjadi lebih mudah dilakukan, sehingga meminimalkan risiko kehilangan arsip dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja instansi. Transparansi ini merupakan cerminan nyata dari pelaksanaan prinsip *good governance* di lingkungan birokrasi publik.

Secara keseluruhan, kedua kegiatan tersebut pemindaian surat masuk dan penomoran surat keluar menunjukkan keterkaitan erat antara penerapan sistem administrasi digital dan peningkatan kinerja organisasi publik. Berdasarkan teori Lenvinne, Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Jawa Timur telah menunjukkan tingkat responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas yang baik dalam tata kelola administrasi. Responsivitas terlihat dari upaya penerapan *E-Office* yang mempercepat pelayanan, responsibilitas tercermin dari kepatuhan terhadap SOP dalam penomoran surat, dan akuntabilitas tampak

dari sistem pelacakan dokumen yang transparan. Ketiga aspek ini menjadi fondasi penting bagi terciptanya birokrasi yang modern, efisien, dan akuntabel sesuai prinsip *good governance* yang diharapkan.

Dengan demikian, hasil pelaksanaan magang menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi surat merupakan langkah strategis dalam meningkatkan profesionalitas birokrasi. Implementasi sistem *E-Office* mendorong terwujudnya pelayanan publik yang cepat, akurat, dan transparan, meskipun masih membutuhkan dukungan fasilitas dan sumber daya manusia yang memadai. Keberhasilan kegiatan magang ini tidak hanya memberikan pengalaman praktis bagi mahasiswa, tetapi juga menjadi kontribusi nyata terhadap upaya pemerintah dalam membangun sistem administrasi publik berbasis digital. Ke depan, penguatan infrastruktur teknologi dan peningkatan kompetensi aparatur menjadi hal yang krusial untuk mendukung efektivitas tata kelola administrasi yang responsif, bertanggung jawab, dan akuntabel di era digital.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian melalui program magang di Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Jawa Timur bertujuan untuk mengoptimalkan tata kelola administrasi surat masuk dan surat keluar dalam mendukung terwujudnya prinsip *good governance*. Berdasarkan hasil pelaksanaan, diperoleh kesimpulan bahwa penerapan sistem administrasi berbasis digital melalui *E-Office* telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi dan ketertiban arsip di lingkungan instansi. Berdasarkan teori Lenvinne, kinerja organisasi publik dapat dilihat dari tiga aspek utama, yaitu responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Responsivitas tercermin dari kemampuan instansi beradaptasi terhadap perkembangan teknologi informasi, responsibilitas tampak melalui pelaksanaan administrasi yang sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, sedangkan akuntabilitas diwujudkan dalam bentuk transparansi dan keterlacakan dokumen melalui sistem digital. Meskipun demikian, masih terdapat kendala berupa keterbatasan sarana pemindai dan pelaksanaan sistem kerja ganda yang perlu disempurnakan untuk mencapai efektivitas optimal. Untuk itu, disarankan agar Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Jawa Timur memperkuat sarana dan prasarana pendukung digital, seperti penambahan alat *scanner* dan optimalisasi sistem *E-Office* agar proses administrasi berjalan lebih efisien. Selain itu, perlu dilakukan pelatihan teknis bagi pegawai agar seluruh staf memiliki kemampuan yang setara dalam mengoperasikan sistem digital, serta memperkuat koordinasi antarbagian agar proses disposisi dan pengarsipan surat dapat berlangsung cepat dan tepat. Dengan langkah-langkah tersebut, tata kelola administrasi surat di ATR/BPN Provinsi Jawa Timur diharapkan semakin profesional, akuntabel, dan responsif terhadap tuntutan pelayanan publik di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmansah, T., Alamsyahdana, A., Pras, J., & Silalahi, K. A. (2024). Analisis Efektivitas Sistem Manajemen Persuratan Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. *Analisis Efektivitas Sistem Manajemen*, 2(6), 107–112. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11529904>
- Finuya, H., & Syari, C. (2022). *Mahir: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pembelajaran*. 1(November), 245–252. https://karya.brin.go.id/15565/1/Jurnal_Haftinia_Finuya_UIN_Sumatera_Utara_2022.pdf
- Fitri M. (2020). Transformasi Arsip Dalam Menghadapi Era Digital. *Researchgate.Net*, May, Halaman 3. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.21744.07687>
- Jinan Akmaliah, Q., Dewi Rahayu, S., Jarya, H., & Iswanto. (2024). Tata Persuratan yang Efektif Dalam Organisasi Modern. *Jurnal Pendidikan Sosial Dan Konseling*, 02(02), 361–364. <https://jurnal.ittc.web.id/index.php/jpdsk>
- Margareth, F., Harefa, H., Yamin, M., Ginting, B., & Harris, A. (2024). Tata Kelola Pertanahan dalam Memenuhi Asas Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penerbitan Sertifikat pada Kantor Pertanahan Kota Medan. *Maret*, 2(3), 3031–5220.
- Muh Fikri Haikal, & Deasy Mauliana. (2022). Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Makassar). *Jurnal Administrasi Negara*, 28(April), 89–112.
- Rosalia, H. N., & Alamsyah. (2017). Analisis Penerapan Sistem Pengelolaan Persuratan Dalam Kegiatan Temu Kembali Arsip Surat Di Pt Pelindo Iii (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6(1), 121–130. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/23031>