

**PELAKSANAAN TUGAS ADMINISTRASI PADA SUBBAGIAN UMUM DAN
HUBUNGAN MASYARAKAT KANTOR WILAYAH ATR/BPN PROVINSI JAWA
TIMUR**

Galuh Candra Puspita¹, Indah Murti²

^{1,2}Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

¹puspitacandra57@gmail.com,

²endah@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Seiring dengan tuntutan modernisasi, transformasi digital, dan tekanan volume layanan yang meningkat, bagian internal seperti Subbagian Umum dan Hubungan Masyarakat (TU) memainkan peran vital dalam operasional sehari-hari. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mengetahui secara langsung bagaimana pelaksanaan tugas administrasi, menganalisis faktor penyebab tingginya beban kerja, serta memahami pengaruh keterbatasan tenaga kerja terhadap efektivitas pelayanan unit. Metode pelaksanaan dilakukan melalui observasi langsung, pendampingan teknis, serta partisipasi mahasiswa dalam proses pengelolaan surat masuk dan keluar, pencatatan dokumen kedinasan, penomoran berkas, pengarsipan fisik dan digital (E-Office), serta pendistribusian dokumen. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa sistem ketatausahaan telah dilaksanakan sesuai prosedur dan juga mendukung kelancaran operasional instansi, tetapi beban kerja administrasi tergolong tinggi karena volume dokumen yang besar dan beragam tanggung jawab pekerjaan yang harus diselesaikan setiap hari. Berdasarkan teori efektivitas organisasi Steers, keberhasilan suatu lembaga tidak hanya diukur dari sekedar mencapai output, tetapi juga dari kemampuan menjaga kesehatan internal dan adaptasinya terhadap lingkungan, terutama ketika beroperasi dengan kendala sumber daya yang terbatas. Kesimpulannya, terbatasnya tenaga kerja ini secara langsung memengaruhi efektivitas pelayanan, menyebabkan beberapa pekerjaan memerlukan waktu penyelesaian yang lebih lama, serta untuk meningkatkan efektivitas administrasi, dibutuhkan evaluasi kebutuhan personel yang proporsional serta optimalisasi pemanfaatan teknologi digital secara komprehensif.

Kata kunci : Administrasi Publik, Beban Kerja, Keterbatasan Tenaga Kerja, Efektivitas Pelayanan

ABSTRACT

Along with the demands of modernization, digital transformation, and the pressure of increasing service volume, internal departments such as the General Affairs and Public Relations (TU) Subdivision play a vital role in daily operations. This community service activity aims to directly understand how administrative tasks are carried out, analyze the factors causing high workloads, and understand the impact of limited manpower on the effectiveness of unit services. The implementation method is carried out through direct observation, technical assistance, and student participation in the process of managing incoming and outgoing mail, recording official documents, file numbering, physical and digital archiving (E-Office), and document distribution. The results of the activity indicate that the administrative system has been implemented according to procedures and also supports the smooth operation of the agency, but the administrative workload is relatively high due to the large volume of documents and various work responsibilities that must be completed every day. Based on Steers' theory of organizational effectiveness, the success of an agency is not only measured by achieving output, but also by its ability to maintain internal health and adapt to the environment, especially when operating with limited resource constraints. In conclusion, this limited workforce directly affects the effectiveness of services, causing some tasks to require longer completion times, and to improve administrative effectiveness, a proportional evaluation of personnel needs and optimization of the use of digital technology are needed comprehensively.

Keywords : Public Administration, Workload, Manpower Limitations, Service Effectiveness

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan administrasi publik yang efisien, transparan, dan akuntabel merupakan prasyarat mutlak bagi terwujudnya pemerintahan yang baik (*Good Governance*) di era globalisasi saat ini. Secara global, tuntutan terhadap reformasi birokrasi terus meningkat, menuntut adaptasi organisasi sektor publik terhadap perkembangan teknologi dan dinamika masyarakat. Organisasi publik di seluruh dunia berlomba-lomba menerapkan konsep New

Public Management (NPM) dan *E-Government* untuk meningkatkan efektivitas organisasi dan kualitas pelayanan. Prinsip efektivitas organisasi sendiri didefinisikan sebagai sejauh mana suatu organisasi, baik secara keseluruhan maupun sebagai unit, berhasil mewujudkan tujuannya (Steers, 1977). Kegagalan dalam mengelola administrasi internal, terutama kearsipan dan manajemen dokumen, dapat mengganggu aliran informasi, menghambat pengambilan keputusan, dan secara luas memengaruhi kredibilitas pemerintah di mata publik (International Records Management Trust, 2004). Oleh karena itu, digitalisasi dan manajemen arsip yang baik menjadi isu global yang strategis dalam mendukung transparansi dan akuntabilitas pemerintah (Makmur, 2022).

Di tingkat nasional, Indonesia secara berkelanjutan melaksanakan Reformasi Birokrasi (RB) yang bertujuan menciptakan birokrasi kelas dunia (KemenPANRB, 2019). Agenda RB ini mencakup delapan area perubahan, dengan fokus utama pada peningkatan kualitas pelayanan publik dan penguatan akuntabilitas kinerja. Sejalan dengan hal tersebut, kementerian dan lembaga negara didorong untuk beralih ke sistem administrasi berbasis elektronik melalui sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) (Perpres No. 95 Tahun 2018). Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) merupakan salah satu instansi vertikal yang memegang peran krusial dalam administrasi pertanahan dan ruang. ATR/BPN memiliki peran strategis dalam mewujudkan kepastian hukum hak atas tanah, yang sangat memengaruhi stabilitas ekonomi dan sosial (Undang-Undang No. 5 Tahun 1960). Untuk mendukung peran strategis tersebut, Kementrian ATR/BPN telah secara eksplisit mencanangkan program transformasi digitalisasi arsip dan layanan pertanahan elektronik, yang menjadi bagian integral dari agenda nasional (ATR/BPN, 2023).

Digitalisasi arsip ini juga diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. Undang-undang ini menegaskan pentingnya pengelolaan arsip yang autentik, terpercaya, utuh, dan dapat digunakan. Manajemen arsip yang baik berfungsi sebagai memori kolektif bangsa, sehingga harus dikelola secara profesional untuk menjamin ketersediaan informasi (Ellitan, 2009). Pelaksanaan digitalisasi arsip memerlukan sistem dan sumber daya manusia yang memadai, karena digitalisasi arsip yang masih manual dan bertahap cenderung menambah beban kerja administrasi secara signifikan (Hernawan et al., 2024).

Dalam konteks lokal, Kantor Wilayah Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Timur (Kanwil ATR/BPN Jatim) merupakan perwakilan pusat yang bertanggung jawab mengimplementasikan kebijakan pertanahan dan tata ruang di wilayah provinsi. Subbagian Umum dan Hubungan Masyarakat (Subbag Umum dan Humas) di Kanwil ATR/BPN Jatim merupakan *support unit* yang vital. Unit ini bertanggung jawab atas seluruh tata kelola ketatausahaan, termasuk administrasi surat-menyurat, pengarsipan dokumen kedinasan, penataan fasilitas kantor, dan fungsi kehumasan. Efektivitas unit ini secara langsung memengaruhi kelancaran proses kerja di seluruh bidang lain.

Berdasarkan hasil observasi awal, Subbagian Umum dan Humas Kanwil ATR/BPN Jatim menghadapi dua isu utama yang saling berkaitan, yaitu tingginya beban kerja administrasi dan keterbatasan jumlah tenaga pelaksana. Volume dokumen, baik surat masuk maupun keluar, serta berkas kedinasan yang harus dicatat, diarsipkan secara fisik, dan kemudian didigitalisasi (E-Office) sangat tinggi. Tingginya beban kerja ini menjadi isu krusial yang dapat menurunkan kinerja dan kualitas hasil pekerjaan pegawai (Ristania Ria Rapella Sinaga et al., 2024). Selain itu, kondisi ini diperburuk dengan proses digitalisasi arsip yang masih membutuhkan intervensi manual yang besar, seperti *scanning* dokumen satu per satu. Studi menunjukkan bahwa sistem

pengarsipan yang masih manual membutuhkan waktu yang relatif lama, dan jika dipaksakan dengan sumber daya terbatas, akan menghasilkan dokumen digital yang rentan terhadap duplikasi dan kesalahan (Makmur, 2022).

Keterbatasan jumlah tenaga administrasi yang tersedia untuk menangani volume pekerjaan yang tidak proporsional ini berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan antara *workload* dan *workforce* (Dessler, 2013). Ketidakseimbangan ini tidak hanya berdampak pada meningkatnya stres kerja dan risiko *burnout*, tetapi juga secara langsung memengaruhi efektivitas pelayanan administrasi kepada unit kerja lain maupun publik. Kualitas pelayanan yang menurun, berupa penundaan penomoran surat, keterlambatan distribusi dokumen, hingga kekeliruan dalam pengarsipan, jelas bertentangan dengan prinsip organisasi yang efektif (Steers, 1977). Oleh karena itu, penulisan laporan magang ini dirasakan memiliki urgensi untuk mengkaji secara mendalam pelaksanaan tugas administrasi di tengah kondisi *overloaded* dan *understaffed* tersebut, sekaligus menganalisis upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pendampingan di Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Jawa Timur berlangsung selama 40 hari yang dimulai pada 14 Juli – 08 September 2025. Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Jawa Timur berlokasi di Jl. Gayung Kebonsari No.60, Gayungan, Kec. Gayungan, Surabaya. Dimulai pengabdian bulan Juni penulis melakukan survei atau kunjungan ke Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Jawa Timur, selanjutnya pada kunjungan kedua setelah penulis menerima surat pengantar dari Universitas, penulis secara langsung menyerahkan surat pengantar sebagai salah satu persyaratan dari pihak instansi. Tepat pada tanggal 14 Juli 2025 penulis secara resmi melaksanakan kegiatan pengabdian (pendampingan) di Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Jawa Timur. Adapun metode pendampingan adalah sebagai berikut:

1. Observasi, berupa kegiatan pengamatan yang dilakukan peneliti secara teliti dan sistematis terhadap suatu objek atau situasi guna memperoleh informasi dan interpretasi yang lebih mendalam.
2. Pendalaman Sistem Kerja Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Jawa Timur yang memiliki tujuan untuk berbagi pandangan, pendapat, ilmu dan informasi guna mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang sistem kerja di Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Jawa Timur.
3. Pembagian Tugas, merupakan sebuah proses distribusi tanggung jawab dan tugas kepada penulis sesuai dengan kemampuan, agar dapat berperan aktif secara efektif selama kegiatan pengabdian.
4. Pendampingan, bertujuan untuk membina penulis yang dilakukan oleh salah satu Staff Dinas Kantor Wilayah ATR/BPN Provinsi Jawa Timur yang ditunjuk sebagai mentor untuk memberikan arahan serta bimbingan, selama kegiatan pengabdian berlangsung.
5. Pelaksanaan merupakan tahapan penerapan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh pendamping dengan tujuan untuk mengasah keterampilan, memperluas wawasan, serta meningkatkan pengalaman kerja di bidang administrasi.
6. Evaluasi menjadi tahap akhir untuk menilai efektivitas dan kinerja penulis selama berada di Subbagian Umum dan Humas, khususnya dalam mendukung fungsi administrasi yang meliputi pengelolaan informasi, perencanaan, pengelolaan data serta pelayanan.

Secara keseluruhan, kegiatan pendampingan ini berfokus pada kegiatan rutin yang melibatkan seperti pengelolaan surat-menyurat, pengarsipan, serta pencatatan dokumen kedinasan. Artikel ini membahas keterlibatan penulis dalam menerima berbagai surat masuk melalui email ATR/BPN, yaitu seperti email pengaduan permasalahan sertifikat tanah lalu ada email rutin di awal bulan seperti laporan PPAT untuk kemudian di rekap oleh bagian umum dan memprosesnya ke dalam aplikasi digital kantor seperti E-Office, lalu dicatat serta di unggah ke dalam aplikasi tersebut. Lalu mempersiapkan surat keluar juga yang dicatat di buku pos, dan dikirim ke instansi tujuan. Proses ini bertujuan memastikan setiap surat terdokumentasi dengan baik dan mendukung kelancaran komunikasi antarunit kerja.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan tugas administrasi pada Subbagian Umum dan Hubungan Masyarakat Kanwil ATR/BPN Provinsi Jawa Timur secara umum telah terstruktur sesuai prosedur baku birokrasi, namun menghadapi tantangan serius terkait volume pekerjaan dan keterbatasan sumber daya manusia. Kegiatan inti yang diobservasi dan dilaksanakan oleh penulis meliputi (a) pengelolaan surat masuk dan keluar yang melibatkan pencatatan ganda (*double entry*) antara buku agenda/pos dan sistem E-Office; (b) pelayanan dokumen kedinasan, seperti pemeriksaan dan pengesahan Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD) dari beberapa Kantor Pertanahan Kabupaten/Kota; dan (c) digitalisasi arsip dokumen penting.

Tingginya frekuensi surat-menyurat dan dokumen yang masuk menempatkan Subbagian TU pada beban kerja (*workload*) yang berat. Analisis menunjukkan bahwa meskipun telah diimplementasikan sistem elektronik (*E-Office*), masih terdapat proses manual yang dominan, terutama pada tahapan pengarsipan dokumen fisik (warkah) dan surat-surat lama. Hal ini memperlambat proses administrasi dan menyita waktu pegawai, di mana seringkali dokumen harus dicatat, di-stempel, di-scan, dan diunggah ke sistem.



Gambar 1. Menginput Data ke E-Office

Tantangan utama yang dihadapi oleh Subbagian Umum dan Hubungan Masyarakat adalah keterbatasan jumlah tenaga administrasi yang proporsional dengan volume pekerjaan. Kondisi ini memaksa para pegawai untuk merangkap berbagai tanggung jawab (administrasi surat, kearsipan, pengesahan SPPD, dan pelayanan tamu) secara simultan.

Berdasarkan tinjauan teori Steers (1977) mengenai Efektivitas Organisasi, ketidakseimbangan antara *workload* (input) dan kapasitas SDM (proses) akan berdampak negatif terhadap pencapaian tujuan (*Goal Attainment*). Kondisi ini tercermin dari:

- a. Penurunan Efisiensi: Proses pencarian dan penyelesaian dokumen memakan waktu lebih lama karena kurangnya spesialisasi tugas dan penumpukan pekerjaan, yang berujung pada menurunnya kecepatan layanan.
- b. Tekanan Kerja Tinggi: Keterbatasan tenaga kerja menyebabkan kualitas kerja (*Quality of Work Life*) pegawai tertekan, yang berpotensi memicu kejenuhan (*burnout*) dan penurunan kualitas output jangka panjang.



Gambar 2. Pencatatan dan Verifikasi Dokumen

Untuk mengatasi tingginya beban kerja akibat keterbatasan SDM dan proses manual, instansi telah melakukan adaptasi berupa pembagian tugas yang fleksibel dan penugasan khusus pada staf non-administrasi. Namun, solusi fundamental yang diperlukan adalah penguatan teknologi dan peninjauan ulang struktur kepegawaian.

Optimalisasi sistem E-Office harus didorong hingga proses pengarsipan fisik dapat diminimalisir sepenuhnya, sejalan dengan amanat UU No. 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. Digitalisasi yang optimal (misalnya, dengan alat *scanner* berkecepatan tinggi atau sistem *E-Arsip* terintegrasi) akan mengurangi kebutuhan pencatatan ganda dan pekerjaan repetitif yang membebani pegawai. Dengan demikian, efektivitas kerja dan kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan, sekaligus menciptakan lingkungan kerja yang lebih proporsional bagi pegawai.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas administrasi surat-menyurat dan pelayanan dokumen telah berjalan secara sistematis dengan mengintegrasikan pencatatan manual dan sistem E-Office. Namun, efektivitas sistem masih terhambat oleh proses digitalisasi arsip yang belum optimal dan masih dominannya pekerjaan manual repetitif (pencatatan ganda, *scanning* fisik). Instansi menghadapi beban kerja yang tinggi (*high workload*) yang disebabkan oleh volume dokumen yang sangat banyak dan adanya keterbatasan tenaga administrasi yang proporsional. Ketidakseimbangan ini berdampak langsung pada kecepatan penyelesaian tugas dan berpotensi menurunkan kualitas pelayanan publik. Keterbatasan SDM dan hambatan teknologi pada akhirnya memengaruhi efektivitas organisasi, di mana upaya pencapaian tujuan (*Goal Attainment*) terpaksa mengorbankan efisiensi waktu dan meningkatkan tekanan kerja pada pegawai, sejalan dengan konsep efektivitas Steers (1977).

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan pengabdian, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi pada

Subbagian Umum dan Hubungan Masyarakat Kanwil ATR/BPN Provinsi Jawa Timur, diberikan beberapa saran strategis:

1. Percepatan program digitalisasi arsip secara menyeluruh dengan menyediakan perangkat pendukung yang memadai (misalnya, *scanner* berkapasitas besar) untuk menghilangkan secara bertahap proses pencatatan dan pengarsipan manual yang berulang. Serta mengembangkan sistem *E-Office* agar memiliki fitur pengarsipan terpadu yang otomatis (nomor arsip dan penyimpanan *cloud*) untuk meminimalkan risiko kehilangan dokumen fisik dan mempercepat pencarian.
2. Melakukan evaluasi kebutuhan tenaga administrasi yang realistis dan proporsional terhadap volume pekerjaan. Jika diperlukan, mengajukan penambahan personel atau mengimplementasikan sistem rotasi tugas yang terencana untuk pemerataan beban kerja. Dan juga Memastikan pembagian tugas dan tanggung jawab pada setiap staf agar lebih jelas dan terstruktur, menghindari penumpukan pekerjaan pada satu atau dua pegawai saja.

DAFTAR PUSTAKA

- Area, U. M. (2023). Pada Pegawai Negeri Sipil Di Agraria Dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional (Atr / Bpn) Kota Tebing Tinggi Sarjana Psikologi Diajukan oleh : FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA MEDAN.
- Hernawan, D., Oktavinia, K., Pratidina, G., & Seran, G. G. (2024). Sistem Pengarsipan Digitalisasi Dalam Bidang Kepegawaian. *Karimah Tauhid*, 3(1), 574–585. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i1.11673>
- Ilmiah, J., & Pendidikan, W. (2024). 1 , 2 1,2. 10(13), 588–593.
- Makmur, S. (2022). *Implementation Of Archives Digitization Policy As A Form Of Implementation Of An Electronic-Based*. 1847–1852.
- Ristania Ria Rapella Sinaga, Sumarni Sumarni, & Nur Hasanah. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. *Masip: Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis Dan Publik Terapan*, 2(2), 10–20. <https://doi.org/10.59061/masip.v2i2.676>