



Efektivitas Tata Kelola Surat-Menyurat dan Arsip dalam Menunjang Kinerja Organisasi Perangkat Daerah di Dinas Sosial Kota Surabaya.

Elysia Irma Fransiska, Bambang Kusbandrijo

Ilmu Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

*Elysia Irma Fransiska : elysiairmafransiska@gmail.com

Abstract. Archives play an important role in supporting the effectiveness of organizational administration, particularly within government institutions. This study aims to examine the management of correspondence and archives at the Surabaya Social Service Office. The research employed a descriptive qualitative approach, with data collected through observation, interviews, and documentation.

The findings indicate that correspondence management has been carried out through several stages, including receipt, recording, disposition, and distribution of letters. Archive management is conducted through the classification, storage, and maintenance of documents to ensure easy retrieval when needed. Although the management of correspondence and archives has generally been implemented effectively, several challenges remain, including document accumulation, limited human resources with archival expertise, and the suboptimal implementation of archive digitization. Therefore, efforts are needed to improve staff competencies, provide adequate facilities and infrastructure, and implement a digital archiving system to enhance administrative effectiveness at the Surabaya Social Service Office.

Keywords: Correspondence Management, Archive Management, Administration, Archival System, Surabaya Social Service Office.

Abstrak. Arsip memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran administrasi organisasi, khususnya pada instansi pemerintah. Penelitian ini bertujuan mengkaji tata kelola surat-menyurat dan pengelolaan arsip di Dinas Sosial Kota Surabaya. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan surat-menyurat telah dilaksanakan melalui tahapan penerimaan, pencatatan, disposisi, dan pendistribusian surat. Pengelolaan arsip dilakukan dengan pengelompokan, penyimpanan, dan pemeliharaan dokumen agar mudah ditemukan kembali. Meskipun telah berjalan cukup baik, masih terdapat kendala berupa penumpukan dokumen, keterbatasan sumber daya manusia di bidang kearsipan, dan belum optimalnya digitalisasi arsip. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kompetensi pegawai, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, serta penerapan sistem arsip digital untuk meningkatkan efektivitas administrasi di Dinas Sosial Kota Surabaya.

Kata kunci: Tata Kelola Surat-Menyurat, Pengelolaan Arsip, Administrasi, Kearsipan, Dinas Sosial Kota Surabaya.

1. LATAR BELAKANG

Arsip merupakan unsur yang sangat penting dalam kegiatan administrasi suatu organisasi, terutama pada instansi pemerintahan. Secara umum, arsip dapat dipahami sebagai rekaman dari berbagai aktivitas atau peristiwa yang dihasilkan oleh suatu organisasi yang memiliki nilai informasi tertentu serta digunakan sebagai bukti administratif dan sumber informasi di masa yang akan datang (Kementerian PUPR et al., 2023). Berdasarkan **Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan**, arsip diartikan sebagai rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media yang disesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, yang dibuat maupun diterima oleh lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, maupun individu dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Arsip tersebut dapat berbentuk surat, dokumen tertulis,

foto, rekaman suara, maupun dokumen elektronik yang memiliki nilai administratif, hukum, maupun historis bagi organisasi yang bersangkutan. Selain berfungsi sebagai bukti administratif, arsip juga memiliki peran yang sangat penting sebagai sumber informasi serta memori organisasi. Arsip dapat dimanfaatkan sebagai dasar dalam berbagai kegiatan organisasi seperti perencanaan program, proses pengambilan keputusan, evaluasi pelaksanaan kegiatan, hingga penyusunan kebijakan dalam suatu lembaga. Oleh karena itu, setiap organisasi, baik yang bergerak di sektor pemerintahan maupun swasta, perlu mengelola arsip secara baik dan terstruktur agar informasi yang terkandung di dalamnya dapat dimanfaatkan secara maksimal. Pengelolaan arsip yang dilakukan secara sistematis akan memudahkan proses pencarian kembali dokumen yang diperlukan serta dapat meminimalisir risiko kehilangan dokumen penting yang berkaitan dengan aktivitas organisasi. Dengan demikian, arsip dapat dipandang sebagai pusat informasi yang merekam seluruh kegiatan organisasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Sementara itu, pengarsipan atau kearsipan merupakan serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan arsip mulai dari tahap penciptaan, penerimaan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, pemeliharaan, hingga proses penemuan kembali arsip secara sistematis sesuai dengan prosedur yang berlaku. Tujuan utama dari kegiatan pengarsipan adalah untuk memastikan bahwa arsip tersimpan secara tertib, aman, serta dapat ditemukan kembali dengan mudah ketika diperlukan. Dalam praktik administrasi perkantoran, kegiatan pengarsipan juga mencakup proses pengklasifikasian dokumen, pemberian indeks, serta penyusunan arsip berdasarkan sistem tertentu agar dokumen dapat diakses secara cepat dan tepat oleh pihak yang membutuhkan. Dengan demikian, pengarsipan tidak hanya sekadar kegiatan menyimpan dokumen, tetapi juga merupakan bagian penting dari sistem pengelolaan informasi dalam suatu organisasi.

Dalam lingkungan instansi pemerintahan, pengelolaan arsip memiliki peran yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan serta kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Setiap aktivitas administrasi yang dilakukan oleh instansi pemerintah pada dasarnya menghasilkan berbagai dokumen yang harus dikelola secara terstruktur agar dapat menjadi sumber informasi yang akurat dan dapat dipertanggung jawabkan (Midriyan et al., 2024). Oleh sebab itu, sistem pengarsipan yang baik dan terorganisir dapat membantu meningkatkan efektivitas kerja organisasi sekaligus mendukung terciptanya transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Hal yang sama juga berlaku pada **Dinas Sosial Kota Surabaya** sebagai salah satu organisasi perangkat daerah yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan sosial kepada masyarakat. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Dinas Sosial Kota Surabaya menghasilkan berbagai dokumen administrasi seperti surat masuk, surat keluar, laporan kegiatan, dokumen program bantuan sosial, serta arsip yang berkaitan dengan kebijakan dan pelayanan sosial. Dokumen-dokumen tersebut memiliki peran yang sangat penting karena menjadi bukti administratif pelaksanaan berbagai program serta menjadi sumber informasi dalam proses pengambilan keputusan di lingkungan organisasi. Oleh karena itu, diperlukan sistem pengelolaan arsip yang baik dan terstruktur agar seluruh dokumen tersebut dapat disimpan dengan aman serta mudah ditemukan kembali ketika dibutuhkan dalam kegiatan administrasi maupun evaluasi program. Apabila sistem pengarsipan dalam suatu instansi tidak dikelola secara optimal, maka dapat menimbulkan berbagai permasalahan seperti penumpukan dokumen, kesulitan dalam menemukan kembali arsip yang dibutuhkan, hingga potensi hilangnya data penting yang berkaitan dengan kegiatan organisasi. Kondisi tersebut tentu dapat menghambat kelancaran proses administrasi serta berdampak pada kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, penerapan sistem pengarsipan yang efektif menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung kinerja organisasi perangkat daerah, termasuk di lingkungan **Dinas Sosial Kota Surabaya**. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, kegiatan administrasi perkantoran memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional suatu organisasi, khususnya pada instansi pemerintah. Salah satu aspek utama dalam

administrasi perkantoran adalah pengelolaan surat-menyurat dan arsip. Surat merupakan media komunikasi resmi dalam organisasi yang digunakan untuk menyampaikan berbagai informasi, kebijakan, maupun keputusan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi suatu instansi. Sementara itu, arsip merupakan rekaman dari berbagai kegiatan atau peristiwa yang tercipta dalam beragam bentuk dan media yang dihasilkan maupun diterima oleh lembaga pemerintahan dalam menjalankan tugasnya. Oleh karena itu, pengelolaan surat dan arsip yang dilakukan secara baik dan terstruktur menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung efektivitas kinerja organisasi perangkat daerah.

Pengelolaan surat-menyurat dan arsip memiliki peran yang strategis dalam menjaga keteraturan administrasi sekaligus mendukung proses pengambilan keputusan dalam organisasi. Arsip yang disusun dan dikelola secara sistematis akan memudahkan proses pencarian kembali informasi yang diperlukan sehingga dapat meningkatkan efisiensi serta efektivitas kerja aparatur. Selain itu, pengelolaan arsip yang baik juga berkontribusi dalam mewujudkan transparansi, akuntabilitas, serta peningkatan kualitas pelayanan publik di instansi pemerintahan (Putra, 2025). Penelitian yang dilakukan oleh Ferdinandus dan rekan-rekannya menjelaskan bahwa pengelolaan arsip merupakan suatu proses yang mencakup tahapan penciptaan, penyimpanan, pengelolaan, hingga proses penemuan kembali dokumen secara sistematis agar informasi yang dibutuhkan dapat ditemukan dengan cepat dan tepat. Seiring dengan perkembangan zaman, tuntutan terhadap kinerja organisasi pemerintah semakin meningkat. Pemerintah daerah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, serta dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh bagaimana sistem administrasi dijalankan di dalam organisasi, termasuk dalam pengelolaan surat dan arsip. Apabila pengelolaan surat tidak dilakukan secara tertata dengan baik, maka dapat menimbulkan berbagai permasalahan seperti keterlambatan penyampaian informasi, kesulitan dalam mencari dokumen, bahkan risiko kehilangan data penting yang berkaitan dengan kegiatan organisasi. Oleh sebab itu, efektivitas tata kelola surat dan arsip menjadi salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan kinerja organisasi perangkat daerah.

Efektivitas dalam pengelolaan surat-menyurat dan arsip dapat dilihat dari kemampuan organisasi dalam mengelola dokumen secara terstruktur, efisien, serta mudah diakses ketika dibutuhkan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan arsip yang baik mampu meningkatkan efisiensi administrasi sekaligus memperlancar proses kerja dalam organisasi. Selain itu, penggunaan sistem pengelolaan surat dan arsip yang tertata juga dapat mempercepat penyebaran informasi serta meningkatkan ketepatan data dalam kegiatan administrasi pemerintahan (Studi et al., 2023). Namun demikian, pada kenyataannya masih banyak instansi pemerintah yang menghadapi berbagai kendala dalam pengelolaan surat dan arsip. Beberapa permasalahan yang sering terjadi antara lain penumpukan arsip, belum adanya sistem pengelolaan yang terorganisir dengan baik, keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dalam bidang kearsipan, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan dokumen. Permasalahan tersebut dapat menghambat proses administrasi dan pada akhirnya berdampak terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan.

Hasil penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa efektivitas pengelolaan arsip dalam suatu organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya kompetensi sumber daya manusia, ketersediaan sarana dan prasarana, serta sistem pengelolaan yang diterapkan. Apabila sistem pengelolaan arsip tidak berjalan dengan baik, maka proses kerja organisasi dapat terganggu dan berdampak pada kualitas pelayanan administrasi yang diberikan. Di sisi lain, perkembangan teknologi informasi turut mendorong instansi pemerintah untuk mulai menerapkan sistem pengelolaan arsip berbasis digital guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Digitalisasi arsip memungkinkan dokumen disimpan dengan lebih aman serta memudahkan proses pencarian dan distribusi informasi dalam organisasi. Meskipun demikian, penerapan sistem tersebut masih

menghadapi sejumlah kendala seperti keterbatasan kemampuan aparatur dalam mengoperasikan teknologi serta kurangnya infrastruktur pendukung yang memadai. Sebagai salah satu organisasi perangkat daerah yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan sosial kepada masyarakat, Dinas Sosial Kota Surabaya memiliki berbagai kegiatan administrasi yang berkaitan dengan pengelolaan surat dan arsip. Aktivitas tersebut meliputi pengelolaan surat masuk dan surat keluar, penyimpanan dokumen kegiatan, serta pengarsipan berbagai dokumen penting yang berkaitan dengan program dan kebijakan sosial. Dengan banyaknya aktivitas administrasi yang dilakukan, maka pengelolaan surat-menyurat dan arsip menjadi aspek yang sangat penting untuk diperhatikan agar kegiatan organisasi dapat berjalan secara efektif dan efisien. Apabila pengelolaan surat dan arsip tidak dilaksanakan dengan baik, maka dapat menimbulkan berbagai permasalahan seperti keterlambatan dalam penyampaian informasi, kesulitan dalam menemukan dokumen yang dibutuhkan, serta potensi kehilangan arsip penting. Kondisi tersebut tentu dapat mempengaruhi kinerja organisasi dan menghambat proses pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan sistem pengelolaan surat dan arsip yang efektif agar seluruh kegiatan administrasi dapat berjalan dengan lancar serta mendukung tercapainya tujuan organisasi.

2. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan magang mandiri ini dibimbing oleh pembimbing lapangan selaku staff Dinas Sosial Kota Surabaya Kecamatan Sukolilo dan juga dibimbing oleh pembimbing akademik. Tugas pembimbing lapangan ialah memberikan arahan dan informasi penugasan terkait topik kegiatan magang yang sedang berlangsung. Adapun peran pembimbing akademik sebagai fasilitator dalam bidang akademik untuk memastikan peserta magang melaksanakan magang sesuai dengan prosedur atau aturan yang telah ditentukan.

1. Observasi :

Observasi merupakan kegiatan yang berkaitan dengan proses pencarian dalam mengidentifikasi dan memahami variabel – variabel secara langsung dengan melakukan kegiatan pencatatan, pengamatan, analisis data, dan lain – lain. Observasi ini dilakukan pada tanggal 06 Maret 2026 yang dilakukan di Kantor Dinas Sosial Kota Surabaya tepatnya di Jl. Arief Rahman Hakim No.131-133, Keputih, kec. Sukolilo, Surabaya. Dalam pelaksanaan observasi ini penulis melakukan sosialisasi dengan Pusat pengaduan bagian sekretariat meliputi sistem pelengkapan administrasi sebelum melaksanakan magang, pelaksanaan magang, hingga penempatan praktek magang.

2. Pelaksanaan :

Pelaksanaan merupakan kegiatan magang yang dilaksanakan, dalam proses pelaksanaan ini penulis melakukan pembelajaran langsung di Bagian Sekretariat bersama Staff Dinas Sosial Kota Surabaya Kecamatan Sukolilo. Penulis melaksanakan magang pada tanggal 02 Februari 2026 – 17 Maret 2026 (30 Hari Kerja). Kegiatan yang dilakukan meliputi menginput data, pengarsipan, scan data dll

3. Penyusunan Laporan :

Setelah melaksanakan magang, penulis membuat dan menyusun luaran magang yang nanti akan digunakan sebagai bukti bahwa telah melaksanakan magang mandiri di Kantor Dinas Sosial Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur. Untuk luarannya penulis menyusun Laporan akhir, Artikel pengabdian, dan pembuatan Video selama magang berlangsung.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, tata kelola surat-menyurat di **Dinas Sosial Kota Surabaya** merupakan bagian penting dari sistem administrasi perkantoran yang berfungsi untuk

mendukung kelancaran komunikasi organisasi. Surat yang diterima maupun yang dikirim oleh instansi dicatat dan didokumentasikan sebagai bentuk pertanggungjawaban administrasi serta sebagai sumber informasi bagi kegiatan organisasi. Proses pengelolaan surat pada instansi ini umumnya meliputi beberapa tahapan, yaitu penerimaan surat, pencatatan surat pada buku agenda atau sistem administrasi, proses disposisi oleh pimpinan, serta pendistribusian kepada bagian yang berkepentingan. Surat keluar juga melalui proses penyusunan konsep surat, persetujuan pimpinan, penomoran surat, hingga proses pengiriman kepada pihak yang dituju. Sistem tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa setiap surat yang masuk maupun keluar dapat dikelola secara tertib dan terdokumentasi dengan baik.

Pengelolaan surat yang baik dapat membantu organisasi dalam menyampaikan informasi secara tepat dan cepat kepada pihak yang membutuhkan. Hal ini sejalan dengan pendapat Barthos yang menyatakan bahwa pengelolaan surat yang sistematis dapat meningkatkan efektivitas komunikasi organisasi serta mendukung kelancaran administrasi perkantoran. Selain itu, beberapa dokumen surat juga telah mulai dikelola secara digital untuk mempermudah penyimpanan dan pencarian kembali dokumen. Hal ini menunjukkan adanya upaya modernisasi dalam sistem administrasi guna meningkatkan efisiensi kerja aparatur. Penelitian Sari dan Nugraha menunjukkan bahwa pengelolaan surat yang dilakukan secara sistematis dapat mempercepat proses distribusi informasi serta meningkatkan kinerja administrasi dalam organisasi pemerintahan.

Pengelolaan arsip di Dinas Sosial Kota Surabaya dilakukan sebagai bagian dari sistem administrasi yang bertujuan untuk menyimpan dokumen penting yang berkaitan dengan kegiatan organisasi. Arsip yang dikelola oleh instansi ini meliputi arsip surat masuk dan keluar, dokumen program bantuan sosial, laporan kegiatan, serta berbagai dokumen administratif lainnya. Dalam pelaksanaannya, pengelolaan arsip dilakukan melalui beberapa tahapan seperti pengelompokan dokumen berdasarkan jenis arsip, penyimpanan arsip pada tempat yang telah ditentukan, serta proses pemeliharaan dokumen agar tetap terjaga keamanannya. Arsip yang telah disimpan kemudian dapat digunakan kembali sebagai sumber informasi ketika dibutuhkan dalam kegiatan organisasi.

Arsip memiliki fungsi penting sebagai sumber informasi dan bukti administratif dalam pelaksanaan kegiatan organisasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Sulisty-Basuki yang menyatakan bahwa arsip merupakan rekaman kegiatan organisasi yang memiliki nilai guna sebagai sumber informasi dan bahan pengambilan keputusan. Selain itu, pengelolaan arsip yang baik juga memudahkan proses penemuan kembali dokumen yang dibutuhkan oleh aparatur dalam menjalankan tugasnya. Penelitian Ferdinandus menjelaskan bahwa sistem pengarsipan yang terorganisir dengan baik dapat membantu meningkatkan efisiensi kerja serta mempercepat proses pencarian dokumen. Meskipun pengelolaan surat dan arsip telah dilakukan dengan prosedur tertentu, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Salah satu kendala yang sering terjadi adalah penumpukan dokumen akibat banyaknya aktivitas administrasi yang dilakukan oleh instansi. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi khusus di bidang kearsipan juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi efektivitas pengelolaan arsip. Aparatur yang belum memiliki keterampilan kearsipan yang memadai dapat mengalami kesulitan dalam mengelola dokumen secara sistematis. Permasalahan lain yang juga sering terjadi adalah belum optimalnya pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan arsip. Meskipun beberapa dokumen telah disimpan secara digital, namun sistem digitalisasi arsip masih belum sepenuhnya diterapkan dalam seluruh kegiatan administrasi. Penelitian Rahmawati menunjukkan bahwa kendala utama dalam pengelolaan arsip di instansi pemerintahan umumnya berkaitan dengan keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana, serta belum optimalnya penerapan sistem digital dalam pengelolaan dokumen.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, tata kelola surat-menyurat dan arsip di Dinas Sosial Kota Surabaya memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran

administrasi organisasi. Pengelolaan surat yang dilakukan secara sistematis dapat membantu mempercepat proses penyampaian informasi serta mendukung koordinasi antar bagian dalam organisasi. Pengelolaan arsip juga memiliki peran strategis dalam menjaga keteraturan administrasi serta memastikan ketersediaan informasi yang dibutuhkan dalam kegiatan organisasi. Arsip yang tersimpan dengan baik dapat menjadi sumber informasi yang penting dalam proses perencanaan program, evaluasi kegiatan, maupun pengambilan keputusan. Hal ini sejalan dengan pendapat widjaja yang menyatakan bahwa pengelolaan arsip yang baik dapat meningkatkan efisiensi kerja serta mendukung efektivitas penyelenggaraan administrasi organisasi. Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa efektivitas tata kelola surat dan arsip masih dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kompetensi sumber daya manusia, ketersediaan sarana dan prasarana, serta penerapan teknologi dalam pengelolaan dokumen. Dalam era digital saat ini, penerapan sistem pengarsipan berbasis teknologi informasi menjadi salah satu solusi untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan dokumen. Digitalisasi arsip memungkinkan dokumen disimpan secara lebih aman serta memudahkan proses pencarian dan distribusi informasi dalam organisasi. Penelitian kurniawan menunjukkan bahwa penerapan sistem arsip digital dapat meningkatkan efisiensi administrasi serta mempercepat proses pencarian dokumen dalam organisasi pemerintahan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil magang di Dinas Sosial Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya selama 30 hari, penulis memperoleh pengalaman menerapkan ilmu perkuliahan dalam dunia kerja, khususnya dalam menganalisis Tata Kelola Surat-Menyurat dan Arsip. dapat diketahui bahwa pengelolaan surat dan arsip memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang kelancaran kegiatan administrasi organisasi serta menjadi sumber informasi yang digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Pengelolaan surat di instansi tersebut dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu mulai dari penerimaan surat, pencatatan dalam buku agenda atau sistem administrasi, proses disposisi oleh pimpinan, hingga pendistribusian kepada bagian yang berkepentingan. Sementara itu, pengelolaan arsip dilakukan melalui kegiatan pengelompokan dokumen berdasarkan jenisnya, proses penyimpanan, serta pemeliharaan arsip agar dokumen tetap terjaga keamanannya dan dapat ditemukan kembali dengan mudah saat dibutuhkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem tata kelola administrasi di Dinas Sosial Kota Surabaya pada dasarnya telah berjalan dengan cukup baik dan mampu mendukung aktivitas organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa hambatan yang mempengaruhi efektivitas pengelolaan surat dan arsip. Hambatan tersebut antara lain adanya penumpukan dokumen akibat tingginya aktivitas administrasi, keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki keahlian khusus di bidang kearsipan, serta belum maksimalnya pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan arsip. Oleh karena itu, untuk meningkatkan efektivitas tata kelola administrasi diperlukan berbagai upaya perbaikan, seperti peningkatan kemampuan sumber daya manusia melalui pelatihan kearsipan, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai dalam kegiatan pengarsipan, serta penerapan sistem pengelolaan arsip berbasis digital secara lebih optimal. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi secara berkala terhadap sistem pengelolaan surat dan arsip agar kegiatan administrasi dapat berlangsung secara lebih tertib, efektif, dan efisien sehingga mampu meningkatkan kinerja organisasi serta kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Surabaya.

DAFTAR REFERENSI

- kementerianpupr, Rakyat, K. P. U. Dan P., Kementerian Kesehatan, Arquitectura, E. Y., Introducci, T. I., 赫晓霞, Iv, T., Teatinas, L. A. S., Conclusiones, T. V. I. I., Contemporáneo, P. D. E. U. S. O., Evaluaci, T. V, Ai, F., Jakubiec, J. A., Weeks, D. P. C. C. L. E. Y. N. To K. In 20, Mu, A., Inan, T., Sierra Garriga, C., Library, P. Y., Hom, H., ... Waldenström, L. (2023). No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title. *Acta Universitatis Agriculturae Et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, 53(1), 1–19. [Http://Publications.Lib.Chalmers.Se/Records/Fulltext/245180/245180.Pdf%0Ahttps://hdl.Handle.Net/20.500.12380/245180%0Ahttp://Dx.Doi.Org/10.1016/J.Jsames.2011.03.003%0Ahttps://Doi.Org/10.1016/J.Gr.2017.08.001%0Ahttp://Dx.Doi.Org/10.1016/J.Precamres.2014.12](http://Publications.Lib.Chalmers.Se/Records/Fulltext/245180/245180.Pdf%0Ahttps://hdl.Handle.Net/20.500.12380/245180%0Ahttp://Dx.Doi.Org/10.1016/J.Jsames.2011.03.003%0Ahttps://Doi.Org/10.1016/J.Gr.2017.08.001%0Ahttp://Dx.Doi.Org/10.1016/J.Precamres.2014.12)
- Midriyan, A., Rahmawati, R., & Apriliyani, N. V. (2024). Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Arsip Dinamis (SIMARDI) Pada Pengelolaan Arsip. *Karimah Tauhid*, 3(8), 9368–9380. <https://doi.org/10.30997/Karimahtauhid.V3i8.14493>
- Putra, P. (2025). *Penerapan Sistem Kearsipan Digital Pada Arsip Perizinan Tanah Aset Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surabaya*. 1, 77–91.
- Studi, P., Bisnis, A., Bisnis, J. A., & Bali, P. N. (2023). *Efisiensi Kerja Pada Departemen Corporate Secretary Di Pt Itdc Nusantara Utilitas*.