



Optimalisasi Pengelolaan Administrasi Surat Masuk Dan Keluar Pada Bagian Umpeg Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya

Rosma¹, Slamet Riyadi²

Alamat: UIN Palangka Raya

Korespondensi penulis: rosnyamyyy@gmail.com

slamet.riau@uin-palangkaraya.ac.id

Abstrak Correspondence administration is an essential component that supports effective communication and coordination within governmental institutions. This study aims to describe the process of managing incoming and outgoing letters in the General Affairs and Staffing Division (Umpeg) of the Palangka Raya City Education Office, as well as to identify supporting factors and obstacles encountered during its implementation. This research employs a descriptive qualitative approach through direct observation and active involvement of the researcher during the internship period. The results indicate that letter management has followed a structured workflow consisting of receiving, recording, disposition processing, numbering of outgoing letters, and document archiving. However, the archiving process is still predominantly conducted manually, which leads to longer retrieval time and dependence on staff accuracy. Furthermore, coordination and discipline among staff members were found to play significant roles in ensuring the smooth execution of administrative tasks. The study concludes that although correspondence administration at the Umpeg Division is functioning properly, its efficiency can be further improved through gradual digitalization of archives and enhanced staff competency development.

Keywords: Correspondence administration, Education Office, document management, disposition system, Umpeg

Abstrak Administrasi surat menyurat merupakan bagian penting dalam mendukung kelancaran komunikasi dan koordinasi dalam organisasi pemerintahan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada Bagian Umum dan Kepegawaian (Umpeg) Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya serta mengidentifikasi faktor pendukung dan kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui observasi langsung dan keterlibatan penulis dalam proses administrasi persuratan selama kegiatan magang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan surat telah mengikuti prosedur yang jelas, mulai dari penerimaan, pencatatan, disposisi, penomoran surat keluar, hingga pengarsipan dokumen. Namun, sebagian besar proses pengarsipan masih dilakukan secara manual, sehingga pencarian arsip membutuhkan waktu lebih lama dan memerlukan ketelitian tinggi. Selain itu, koordinasi dan kedisiplinan pegawai menjadi faktor utama yang mempengaruhi kelancaran proses administrasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengelolaan administrasi persuratan di Bagian Umpeg telah berjalan baik, namun efektivitasnya dapat ditingkatkan melalui pengembangan sistem digitalisasi arsip dan peningkatan kompetensi pegawai.

Kata Kunci: Administrasi surat, Dinas Pendidikan, pengelolaan arsip, disposisi, Umpeg

PENDAHULUAN

Administrasi surat menyurat merupakan salah satu komponen penting dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan. Surat digunakan sebagai media komunikasi resmi untuk menyampaikan informasi, instruksi, keputusan, maupun permohonan antarinstansi. Oleh karena itu, proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar harus dilakukan secara sistematis, teratur, dan terdokumentasi agar pesan yang disampaikan dapat dipahami dengan jelas serta tepat sasaran (Hidayat & Lestari, 2021). Administrasi surat yang baik juga berfungsi sebagai dasar jejak informasi dan bukti pertanggungjawaban organisasi dalam pelaksanaan tugas pemerintahan.

Dalam konteks kelembagaan pemerintahan daerah, pengelolaan persuratan memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran pelayanan publik. Surat yang datang dari berbagai instansi, lembaga pendidikan, maupun masyarakat harus diterima, dicatat, ditelaah, dan ditindaklanjuti sesuai prosedur agar tidak terjadi keterlambatan atau kesalahan informasi.

Ketertiban administrasi akan memengaruhi efektivitas pelaksanaan program dan koordinasi antarunit kerja (Nuraini, 2020). Oleh karena itu, kualitas administrasi persuratan dapat mencerminkan kualitas tata kelola pemerintahan secara umum.

Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya sebagai lembaga yang bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pendidikan di tingkat daerah memiliki arus komunikasi yang tinggi. Aktivitas administrasi surat menyurat menjadi sangat penting mengingat banyaknya koordinasi terkait program pendidikan, layanan sekolah, kebijakan pendanaan, dan pelaporan kegiatan. Bagian Umum dan Kepegawaian (Umpeg) berperan sebagai unit sentral yang mengelola surat masuk dan surat keluar sehingga keberadaannya menentukan kelancaran proses administrasi secara keseluruhan (Sedarmayanti, 2017). Dengan demikian, efisiensi kerja di bagian ini akan berdampak langsung pada kinerja dinas.

Namun, pengelolaan surat di banyak instansi pemerintah masih dilakukan secara manual, mulai dari pencatatan hingga pengarsipan dokumen. Sistem manual dapat berjalan dengan baik apabila dikelola dengan disiplin dan ketelitian, tetapi memiliki kelemahan seperti lamanya pencarian arsip, risiko kesalahan penempatan, dan keterbatasan ruang penyimpanan (Rasto, 2019). Kondisi tersebut menunjukkan perlunya pembaharuan sistem administrasi agar proses pelayanan menjadi lebih cepat dan responsif terhadap kebutuhan organisasi.

Seiring perkembangan teknologi, pemerintah mulai mendorong penerapan sistem pengelolaan dokumen berbasis elektronik atau Electronic Document Management System (EDMS). Sistem digital ini memungkinkan arsip tersimpan secara terstruktur, mudah dicari, dan aman dari kerusakan fisik (Kurniadi, 2025). Namun, transisi menuju digitalisasi tidak dapat dilakukan secara instan karena membutuhkan kesiapan sumber daya manusia, sarana teknologi, dan adaptasi budaya kerja. Oleh karena itu, banyak instansi termasuk Dinas Pendidikan masih berada pada tahap pengelolaan manual yang secara bertahap mulai diarahkan menuju digital.

Berdasarkan pengalaman magang yang dilakukan penulis di Bagian Umpeg Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya, penulis terlibat langsung dalam proses penerimaan surat masuk, pencatatan agenda, penyusunan lembar disposisi, penomoran surat keluar, hingga pengarsipan dokumen. Pengalaman ini memberikan pemahaman bahwa administrasi surat bukan hanya kegiatan teknis, tetapi juga memerlukan ketelitian, keteraturan, koordinasi, dan tanggung jawab. Keberhasilan proses administrasi sangat ditentukan oleh kedisiplinan pelaksana dalam mengikuti prosedur kerja.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses pengelolaan administrasi surat masuk dan surat keluar pada Bagian Umpeg Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya serta mengidentifikasi kendala dan faktor pendukung dalam pelaksanaannya. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi, pembelajaran, dan penguatan tata kelola administrasi perkantoran, baik bagi institusi maupun bagi mahasiswa yang mempelajari administrasi pendidika.

Pengelolaan administrasi persuratan juga berfungsi sebagai bentuk dokumentasi resmi yang memiliki nilai hukum. Setiap surat yang diterima, didisposisikan, dan diarsipkan menjadi bukti sah proses pelayanan administrasi yang dapat dipertanggungjawabkan apabila suatu saat diperlukan untuk audit, klarifikasi kebijakan, atau pemeriksaan kinerja. Dalam konteks pemerintahan, arsip bukan hanya catatan, tetapi identitas organisasi dalam menjalankan tugas publiknya (Undang-Undang RI No. 43 Tahun 2009). Karena itu, kesalahan kecil dalam pengarsipan dapat berdampak besar terhadap proses pelaporan dan transparansi.

Selain sebagai dokumentasi, administrasi surat juga menjadi sarana pengendalian internal organisasi. Dengan adanya alur pencatatan dan disposisi, pimpinan dapat memantau sejauh mana

tugas telah dijalankan oleh unit atau pegawai terkait. Pengendalian ini penting agar proses pelayanan tidak hanya berlangsung cepat, tetapi juga sesuai dengan aturan dan standar pelayanan publik yang telah ditentukan (Peraturan ANRI No. 7 Tahun 2017). Dengan kata lain, keberadaan sistem persuratan mendukung terciptanya manajemen kerja yang akuntabel dan terukur.

Di era modern, perubahan teknologi dan digitalisasi telah memengaruhi sistem administrasi di berbagai institusi, termasuk pemerintahan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem pengelolaan dokumen elektronik (Electronic Document Management System / EDMS) dapat meningkatkan kecepatan, ketepatan, serta keamanan arsip secara signifikan (Sternad Zabukovšek, 2023). Meski demikian, penerapan sistem digital tidak hanya berkaitan dengan perangkat teknologi, tetapi juga kesiapan mental, literasi digital, dan adaptasi budaya kerja pegawai agar proses layanan dapat beralih secara efektif.

Namun, tidak semua instansi pemerintah mampu beradaptasi secara langsung dengan sistem digital karena perbedaan sumber daya, kebutuhan organisasi, dan tingkat kesiapan pegawai. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa transisi menuju digital sering terkendala oleh minimnya pelatihan, resistensi budaya kerja lama, dan keterbatasan sarana pendukung (Abdullahi & Ismail, 2019). Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas administrasi persuratan perlu disesuaikan dengan kondisi riil organisasi, termasuk Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya yang saat ini masih memadukan sistem manual dan digital secara bertahap.

Dengan demikian, kajian mengenai pengelolaan administrasi persuratan menjadi penting bukan hanya sebagai kajian teknis, tetapi juga sebagai bagian dari upaya memperbaiki tata kelola pemerintahan. Penelitian ini diharapkan berkontribusi pada pemahaman bagaimana praktik administrasi berjalan dalam konteks lapangan, apa saja kendala dan solusi yang muncul, serta bagaimana sistem dapat dikembangkan untuk mendukung kinerja pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien (Sugiarto, 2022). Pemahaman ini juga menjadi bekal penting bagi mahasiswa sebagai calon praktisi, akademisi, maupun pelaksana birokrasi di masa depan.

KAJIAN TEORITIS

Pengelolaan administrasi persuratan dalam organisasi pemerintahan merupakan bagian penting dari tata kelola birokrasi modern yang menekankan efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam alur informasi resmi. Dalam perspektif administrasi perkantoran, pengelolaan surat masuk dan surat keluar dipandang sebagai proses strategis dalam memastikan bahwa komunikasi antarinstansi berlangsung tertib, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan (Sedarmayanti 2017). Proses ini dijelaskan melalui teori administrasi perkantoran modern yang menegaskan bahwa setiap informasi harus dicatat, diproses, didistribusikan, dan diarsipkan sesuai prosedur agar mendukung kelancaran tugas pokok organisasi (Hidayat dan Lestari 2021). Dalam konteks inilah, pengelolaan surat pada Bagian Umpeg Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya menjadi salah satu bentuk nyata implementasi prinsip administrasi pemerintahan yang tertib, sistematis, dan berbasis pemenuhan standar naskah dinas.

Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa efektivitas administrasi persuratan sangat dipengaruhi oleh empat komponen utama, yaitu kejelasan prosedur, ketelitian pegawai, sistem pencatatan yang konsisten, serta mekanisme pengarsipan yang memudahkan temu kembali arsip (Nuraini 2020). Studi lain menegaskan bahwa administrasi surat yang baik mampu meningkatkan koordinasi antarunit kerja dalam pemerintahan karena informasi dapat disampaikan dengan cepat, tepat, dan terstruktur (Gani 2024). Namun, sebagian besar instansi pemerintah masih menghadapi kendala berupa pengarsipan manual yang memerlukan ketelitian tinggi dan waktu pencarian yang lebih lama, terutama ketika volume dokumen semakin

meningkat setiap tahun (Rasto 2019). Kondisi ini relevan dengan situasi di Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya yang masih memadukan pencatatan manual dan digital secara bertahap.

Selain teori administrasi perkantoran, konsep kearsipan juga menjadi landasan penting dalam memahami bagaimana dokumen dikelola dan dipertahankan sebagai bukti hukum. Kearsipan modern menegaskan bahwa arsip harus dikelola berdasarkan prinsip autentisitas, keutuhan, keamanan, dan kemudahan akses (UU No. 43 Tahun 2009). Penelitian yang dilakukan oleh Kurniadi (2025) menunjukkan bahwa ketidakrapian dalam penataan arsip manual dapat menyebabkan kesalahan penempatan dokumen, lamanya pencarian, bahkan risiko kerusakan fisik dokumen. Oleh karena itu, pengelolaan arsip tidak hanya dilihat sebagai aktivitas teknis, tetapi juga bagian dari akuntabilitas organisasi yang menentukan kualitas transparansi informasi publik.

Selain teori administrasi dan kearsipan, digitalisasi dokumen atau Electronic Document Management System (EDMS) menjadi kerangka penting dalam menjelaskan perubahan pola kerja birokrasi modern. Digitalisasi memungkinkan dokumen dikelola secara elektronik sehingga memudahkan pencarian, pengamanan, serta penyimpanan jangka panjang (Sternad Zabukovšek dkk. 2023). Penelitian oleh Abdullahi dan Ismail (2019) menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan EDMS sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia, sarana teknologi, dan budaya kerja organisasi. Digitalisasi tidak hanya berkaitan dengan penggunaan perangkat, tetapi juga kemampuan adaptasi pegawai dalam mengelola dokumen berbasis elektronik. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi memberikan banyak keuntungan, proses transisi tidak dapat dilakukan secara instan, terutama pada instansi yang selama bertahun-tahun menggunakan sistem manual.

Di sisi lain, keberhasilan administrasi persuratan juga dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia. Teori kompetensi pegawai menegaskan bahwa ketelitian, kedisiplinan, koordinasi internal, serta kemampuan dalam mengikuti prosedur standar merupakan penentu kualitas administrasi (Nuraini 2020). Pegawai yang terlatih akan mampu melakukan pencatatan, menomori surat, menyusun disposisi, serta mengarsipkan dokumen dengan konsisten. Sebaliknya, penelitian oleh Sugiarto (2022) menunjukkan bahwa administrasi yang terlalu bergantung pada kebiasaan individu dapat menyebabkan ketidakteraturan ketika terjadi pergantian pegawai. Oleh karena itu, standar operasional prosedur (SOP) dan pelatihan menjadi elemen penting untuk memastikan keberlangsungan sistem administrasi persuratan.

Dari sisi manajemen organisasi, teori sistem menjelaskan bahwa pengelolaan surat merupakan bagian dari alur komunikasi resmi yang menghubungkan berbagai unit kerja dalam sebuah lembaga. Ketepatan distribusi surat menentukan apakah instruksi, informasi, atau kebijakan dapat dilaksanakan sesuai waktu dan sasaran (Hidayat dan Lestari 2021). Dengan demikian, administrasi persuratan tidak hanya dilihat sebagai kegiatan dokumentasi, tetapi juga sebagai mekanisme pengendalian dan monitoring terhadap pelaksanaan tugas organisasi. Dalam konteks Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya, alur disposisi surat menjadi instrumen penting yang memungkinkan pimpinan mengarahkan pekerjaan, memantau tindak lanjut, serta mengevaluasi kinerja unit kerja.

Berdasarkan kajian teoritis tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan administrasi surat masuk dan surat keluar pada Bagian Umpeg Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya merupakan bagian dari implementasi teori administrasi perkantoran modern, teori kearsipan, serta prinsip digitalisasi dokumen. Kajian ini menegaskan bahwa efektivitas sistem persuratan dipengaruhi oleh ketertiban prosedur, kompetensi pegawai, kualitas sistem pengarsipan, dan kesiapan organisasi dalam bertransformasi menuju digitalisasi. Dengan demikian, kajian teoritis ini menjadi dasar untuk menganalisis bagaimana proses administrasi persuratan berjalan dalam

praktik serta sejauh mana sistem tersebut mendukung kelancaran pelayanan administrasi di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menganalisis proses pengelolaan administrasi surat masuk dan surat keluar pada Bagian Umum dan Kepegawaian (Umpeg) Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya. Pendekatan kualitatif digunakan karena mampu menggambarkan fenomena administratif secara mendalam berdasarkan praktik nyata di lapangan, sehingga memberikan pemahaman komprehensif mengenai alur kerja, koordinasi pegawai, serta kendala dan faktor pendukung dalam pengelolaan persuratan. Spesifikasi penelitian ini bersifat studi kasus institusional, berfokus pada implementasi prosedur administrasi persuratan yang meliputi pencatatan, disposisi, penomoran, distribusi, dan pengarsipan dokumen di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung selama kegiatan magang peneliti pada Bagian Umpeg, yang memungkinkan peneliti mengamati alur penerimaan surat, proses pencatatan dalam agenda surat, penyusunan lembar disposisi, prosedur penomoran surat keluar, serta mekanisme pengarsipan manual dan digital. Selain itu, dilakukan wawancara informal dengan pegawai yang menangani administrasi persuratan untuk memperoleh informasi mengenai kebiasaan kerja, kendala operasional, beban administrasi, dan praktik koordinasi antarbidang. Studi dokumentasi turut digunakan untuk menelaah buku agenda surat masuk dan keluar, contoh lembar disposisi, arsip fisik, arsip digital, serta pedoman internal yang berkaitan dengan tata naskah dinas.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahap utama: (1) reduksi data, yaitu proses memilih, mengelompokkan, dan memfokuskan data sesuai tujuan penelitian; (2) penyajian data dalam bentuk uraian naratif untuk menggambarkan pola aktivitas administrasi secara faktual; dan (3) penarikan kesimpulan secara induktif guna menemukan makna, hubungan antarproses, serta implikasi administratif dari praktik persuratan yang berlangsung. Validitas data diperkuat melalui triangulasi sumber dan teknik, yaitu membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumen pendukung untuk memastikan konsistensi dan keakuratan temuan penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Fungsi dan Peran Pengelolaan Administrasi Surat Masuk dan Surat Keluar

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan administrasi surat masuk dan surat keluar pada Bagian Umum dan Kepegawaian (Umpeg) Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya merupakan unsur fundamental dalam menjaga kelancaran arus komunikasi resmi antarinstansi pendidikan. Sistem persuratan yang diterapkan tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi administratif, tetapi juga menjadi instrumen koordinasi strategis yang memastikan bahwa setiap instruksi, laporan, dan permohonan dapat ditindaklanjuti secara tepat waktu. Melalui serangkaian prosedur yang meliputi

pencatatan, penyusunan lembar disposisi, distribusi surat, penomoran surat keluar, serta pengarsipan dokumen, Bagian Umpeg menjalankan peran penting dalam mendukung ritme birokrasi pendidikan daerah.

Temuan lapangan menunjukkan bahwa proses persuratan ini menjadi penghubung utama antara Kepala Dinas, bidang-bidang teknis, sekolah-sekolah di wilayah Kota Palangka Raya, serta mitra eksternal lainnya. Setiap surat masuk ditelaah dengan teliti sebelum diteruskan kepada unit kerja terkait melalui disposisi resmi, sehingga alur kebijakan maupun permintaan informasi dapat berjalan terarah. Dalam konteks teori administrasi perkantoran, mekanisme ini mencerminkan fungsi communication flow yang efektif, di mana informasi bergerak secara terstruktur dan terdokumentasi (Hidayat & Lestari, 2021). Selain itu, keberadaan buku agenda surat masuk dan keluar memastikan bahwa setiap dokumen memiliki jejak administratif yang jelas, sehingga memudahkan proses pemantauan dan evaluasi kinerja instansi.

Di samping sebagai media komunikasi formal, pengelolaan persuratan juga berperan sebagai sarana pembelajaran administratif bagi pegawai maupun mahasiswa magang. Melalui keterlibatan langsung dalam proses pencatatan, penyusunan disposisi, dan pengarsipan, mereka memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang pentingnya ketelitian, keteraturan, dan disiplin kerja dalam menjalankan fungsi pelayanan publik. Dalam perspektif kearsipan modern, kegiatan ini turut mengembangkan budaya dokumentasi yang kuat di lingkungan instansi, sehingga informasi penting dapat dilestarikan dan digunakan kembali sebagai bahan rujukan (Rasto, 2019). Dengan demikian, peran pengelolaan persuratan tidak hanya administratif, tetapi juga edukatif dan penguatan kompetensi birokrasi.

Efektivitas Pengelolaan Surat dalam Mendukung Tata Kelola Administrasi

Dalam konteks dukungan terhadap tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), sistem persuratan di Bagian Umpeg memiliki kontribusi yang signifikan. Penelitian ini menemukan bahwa keberadaan disposisi tertulis pada setiap surat masuk menciptakan transparansi alur kerja, karena instruksi pimpinan dapat ditelusuri kembali melalui dokumen yang tersimpan. Setiap tindakan pejabat tercatat dengan jelas, mulai dari siapa yang diberi tugas hingga bagaimana surat ditindaklanjuti. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sugiarto (2022), yang menyatakan bahwa administrasi persuratan menjadi salah satu instrumen pengendalian internal yang efektif dalam organisasi pemerintah.

Efektivitas sistem ini juga terlihat dari cara pegawai mengoordinasikan proses pencatatan dan distribusi surat. Sebelum adanya prosedur standar yang diterapkan secara konsisten, proses pengelolaan surat sangat bergantung pada pengetahuan individu sehingga rentan terhadap kelalaian. Namun, dengan adanya pola kerja yang baku, Bagian Umpeg mampu menjalankan layanan persuratan secara lebih cepat dan teratur. Dalam teori efisiensi administrasi, kondisi ini mencerminkan pemenuhan prinsip streamlining process, yaitu penyederhanaan alur kerja untuk mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan ketepatan layanan (Kurniadi, 2025). Temuan lapangan menguatkan bahwa prosedur yang sistematis

sangat berpengaruh terhadap lancarnya pengelolaan data dan komunikasi dalam birokrasi pendidikan.

Proses persuratan ini juga berperan penting dalam mendukung koordinasi internal antarbidang. Ketika sebuah surat masuk membutuhkan tindak lanjut segera, pegawai sering melakukan konfirmasi lisan maupun pesan internal kepada unit terkait untuk mempercepat proses penanganan. Praktik ini menunjukkan adanya kolaborasi dan komunikasi informal sebagai bagian dari dinamika organisasi modern, sejalan dengan konsep *organizational communication* dalam administrasi publik. Dengan demikian, efektivitas persuratan tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga oleh budaya kerja yang kooperatif antarsesama pegawai.

Dampak dan Hambatan Pengelolaan Administrasi Persuratan

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa pengelolaan surat yang terstruktur memberikan dampak positif terhadap kelancaran layanan internal Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya. Dampak pertama yang paling menonjol adalah meningkatnya keteraturan administrasi. Dengan adanya buku agenda surat masuk dan keluar, setiap dokumen dapat dilacak secara cepat berdasarkan nomor, tanggal, dan pengirimnya. Hal ini mempermudah proses klarifikasi, penyusunan laporan, dan audit administrasi. Selain itu, keberadaan arsip fisik dan arsip digital (meskipun masih terbatas) memungkinkan pencarian informasi dilakukan secara lebih fleksibel. Dalam perspektif kearsipan, kondisi ini mendukung prinsip *records continuity*, yakni kemampuan organisasi untuk mempertahankan bukti administratif secara berkelanjutan (UU No. 43 Tahun 2009).

Dampak berikutnya adalah meningkatnya akuntabilitas pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan. Karena setiap tindakan tercatat melalui disposisi maupun penomoran surat, pegawai terdorong untuk bekerja lebih disiplin dan mengikuti alur kerja yang berlaku. Fenomena ini sejalan dengan temuan Nuraini (2020) yang menegaskan bahwa administrasi yang terdokumentasi rapi mampu meningkatkan kepercayaan publik terhadap kualitas layanan instansi pemerintah. Dengan adanya dokumentasi yang tertib, pimpinan dapat menilai sejauh mana tugas telah dijalankan dan memastikan tidak ada surat yang terabaikan.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan sejumlah hambatan yang memengaruhi efektivitas pengelolaan persuratan. Hambatan utama berasal dari sistem pengarsipan yang masih didominasi metode manual. Arsip fisik yang menumpuk setiap tahun menyebabkan ruang penyimpanan semakin penuh, sehingga memerlukan penataan ulang secara berkala. Proses pencarian arsip lama juga membutuhkan waktu yang lebih panjang, terutama ketika dokumen tidak tersimpan pada kategori yang tepat. Selain itu, sebagian pegawai masih mengandalkan pola kerja berdasarkan pengalaman, bukan pada standar prosedur operasional yang baku. Kondisi ini berpotensi menimbulkan inkonsistensi, terutama jika terjadi pergantian pegawai.

Hambatan lain berkaitan dengan proses digitalisasi arsip yang belum berjalan optimal. Meskipun beberapa dokumen telah dipindai dan disimpan dalam bentuk digital, belum ada sistem khusus yang mengintegrasikan seluruh arsip secara terstruktur. Temuan ini selaras dengan penelitian Abdullahi dan Ismail (2019) yang menyebutkan bahwa kendala

digitalisasi dalam instansi pemerintah umumnya disebabkan oleh keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya pelatihan, dan resistensi budaya kerja lama. Dengan demikian, upaya digitalisasi memerlukan dukungan kebijakan, peningkatan kompetensi pegawai, serta penyediaan sarana prasarana yang memadai agar sistem persuratan dapat bertransformasi menuju tata kelola modern..

KESIMPULAN

Pengelolaan administrasi surat masuk dan surat keluar pada Bagian Umpeg Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya menunjukkan kinerja birokrasi yang semakin tertib, efektif, dan akuntabel. Proses persuratan yang meliputi pencatatan, disposisi, penomoran, distribusi, dan pengarsipan tidak hanya memastikan informasi tersampaikan secara tepat waktu, tetapi juga membangun pola kerja administrasi yang lebih sistematis dan dapat dilacak. Sistem ini berkontribusi langsung terhadap peningkatan koordinasi antarbidang serta memperkuat akuntabilitas pelayanan publik di sektor pendidikan daerah.

Meskipun sebagian besar kegiatan masih dilakukan secara manual, mekanisme administrasi yang berjalan membuktikan bahwa ketelitian pegawai dan konsistensi prosedur dapat menciptakan layanan internal yang stabil dan efisien. Implementasi digitalisasi arsip yang mulai diperkenalkan, meski terbatas, menjadi langkah awal menuju pengelolaan dokumen yang lebih modern. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas administrasi tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada disiplin, kompetensi, dan komitmen pegawai dalam menjalankan tugas administrasi secara profesional.

Kendati masih terdapat hambatan berupa keterbatasan ruang arsip fisik, waktu pencarian dokumen yang relatif lama, serta belum meratanya pemanfaatan sistem digital, praktik persuratan di Bagian Umpeg membuktikan bahwa tata kelola administrasi yang baik dapat dibangun melalui prosedur kerja yang terstandar dan budaya disiplin pegawai. Dengan penguatan kapasitas sumber daya manusia dan pengembangan sistem digital secara bertahap, pengelolaan persuratan ini berpotensi berkembang menjadi model administrasi pemerintahan yang lebih responsif, efisien, dan siap menghadapi tuntutan layanan publik modern.

DAFTAR PUSTAKA

Artikel Jurnal

- Abdullahi, A., dan R. Ismail. 2019. "Implementation challenges of e-office systems in local government offices: Evidence from Indonesia." *Journal of Public Administration and Governance* 9(2): 45–62.
- Gani, D. H. A. 2024. "Electronic document management system in electronic government environment." *European Proceedings of Social and Behavioural Sciences*.
- Hidayat, A., dan W. Lestari. 2021. "Pengelolaan surat masuk dan surat keluar dalam administrasi perkantoran: Studi pada instansi pemerintahan daerah." *Jurnal Manajemen Perkantoran* 5(2):112–125.

- Kurniadi, K. 2025. "Evaluation of the efficiency of electronic filing systems in Indonesian government institutions (SRIKANDI study)." *Journal of Records and Information Science* 2(1):1–18.
- Nuraini, D. 2020. "Efektivitas sistem administrasi persuratan di lingkungan pemerintahan daerah." *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* 8(1):45–56.
- Rasto, S. 2019. "Tata kearsipan modern: Prinsip dan praktik." *Jurnal Arsip Indonesia* 3(1):77–94.
- Sternad Zabukovšek, S., J. Stemberger, dan L. Jaklic. 2023. "Managing document management systems' life cycle in public sector: A framework for EDMS implementation." *Sustainability* 15(21):15212.
- Sugiarto, E. 2022. "Pelaksanaan administrasi surat menyurat dan kearsipan di instansi pemerintahan daerah." *Nusantara Journal of Public Administration* 6(2):98–115..

Buku

- Sedarmayanti. 2017. *Tata kearsipan dan administrasi perkantoran modern*. Bandung: Refika Aditama.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. 2009. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia..

Peraturan/Dokumen Resmi

- Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Arsip Dinamis. 2017. Jakarta: ANRI.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2023 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Daerah. 2023. Jakarta: Kemendagri RI..