



Digitalisasi Pengelolaan Surat Menyurat menggunakan E-Office pada Biro Perekonomian dan Keuangan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta

Layalia Kawanda¹, Jazimatul Husna²

Program Studi Informasi dan Humas, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro

¹ layaliakawanda@students.undip.ac.id, ² jazimatulhusna@lecturer.undip.ac.id

DOI :

Info Artikel

Sejarah Artikel:
Disubmit 4 September 2025
Direvisi 13 Oktober 2025
Disetujui 2 Desember 2025

Keywords:

E-Office, Digitalisasi, Surat Menyurat, Administrasi Publik, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perubahan sistem pengelolaan surat menyurat dari metode manual ke digital menggunakan sistem *E-office* pada Biro Perekonomian dan Keuangan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta. Transformasi ini dilatarbelakangi oleh tuntutan efisiensi, efektivitas, dan digitalisasi administrasi publik sebagaimana diamanatkan oleh Instruksi Gubernur Nomor 64 Tahun 2021 tentang Percepatan Penggunaan *E-office* dan Peraturan Gubernur Nomor 99 Tahun 2021. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, serta teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem manual memiliki sejumlah keterbatasan, seperti risiko kehilangan buku agenda fisik, proses disposisi yang memakan waktu, serta ketergantungan tinggi terhadap dokumen cetak. Setelah penerapan *E-office*, proses surat menyurat menjadi lebih cepat, tertata, dan terdokumentasi secara digital. Surat langsung masuk ke akun Kepala Biro dan dapat didisposisikan secara berjenjang ke bagian-bagian terkait tanpa perantara fisik. Sistem ini juga mempermudah pengelolaan arsip dan pelacakan surat keluar dan masuk melalui spreadsheet. Meskipun membawa dampak positif, penerapan *E-office* masih menghadapi beberapa kendala, antara lain keterbatasan akses sistem akibat gangguan teknis dan perlunya adaptasi bagi pegawai yang terbiasa dengan sistem manual. Diperlukan pelatihan dan peningkatan literasi digital untuk memastikan seluruh pegawai dapat beradaptasi secara optimal. Secara keseluruhan, implementasi *E-office* telah meningkatkan efisiensi kerja dan membentuk fondasi kuat bagi modernisasi administrasi pemerintah daerah.

Kata kunci: E-office, digitalisasi, surat menyurat, administrasi perkantoran, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Abstract

This study aims to analyze the transformation of the correspondence management system from a manual to a digital method using the E-office system at the Bureau of Economics and Finance of the Regional Secretariat of the Special Capital Region (DKI) of Jakarta. This transformation is driven by demands for efficiency, effectiveness, and the digitalization of public administration, as mandated by Governor Instruction Number 4 of 2021 and Governor Regulation Number 99 of 2021. The research adopts a qualitative approach with a descriptive method, employing data collection techniques such as observation, interviews, and documentation. The findings indicate that the manual system posed several limitations, including the risk of losing physical agenda books, time-consuming disposition processes, and high dependency on printed documents. Following the implementation of the E-office system, the correspondence process became faster, more organized, and digitally documented. Incoming letters are directly received in the Head of Bureau's account and can be disposed of hierarchically to the relevant divisions without physical intermediaries. The system also facilitates better archiving and tracking of incoming and outgoing letters through spreadsheets. Despite its benefits, the E-office implementation faces several challenges, including limited system access due to technical issues and the need for adaptation among employees accustomed to manual systems. Training and digital literacy improvements are necessary to ensure all staff can adapt optimally. Overall, the implementation of E-office has significantly enhanced work efficiency and laid a strong foundation for the modernization of local government administration.

Keywords: E-office, digitalization, correspondence, office administration, Provincial Government of DKI Jakarta

Alamat Korespondensi:

E-mail : layalia1703@gmail.com

PENDAHULUAN

Aktivitas dalam suatu organisasi dewasa ini tidak terlepas dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Teknologi ini menjadi sarana utama dalam pengelolaan informasi secara efisien dan efektif. Dalam konteks pemerintahan, transformasi digital telah menjadi kebutuhan mendesak, khususnya dalam pengelolaan surat menyurat. Sebagaimana disebutkan, “teknologi informasi dan komunikasi merupakan seperangkat teknologi yang mendukung kegiatan pengelolaan informasi,” dan karenanya “teknologi informasi membutuhkan digitalisasi dalam aspek pemerintahan.” Hal ini menunjukkan pergeseran penting dari metode manual ke sistem digital dalam tata kelola administrasi publik. [1]

Perubahan sistem pemerintahan Indonesia menuju arah yang lebih demokratis dan transparan menuntut adanya peningkatan kualitas layanan publik. Proses tersebut, meski menjanjikan banyak peluang, juga menimbulkan tantangan, terutama dalam hal koordinasi lintas instansi dan efektivitas pelayanan. Seperti disebutkan, “perubahan yang dialami memberikan kesempatan untuk berbagai aspek bangsa dan bernegara,” namun di sisi lain “selalu datang dengan berbagai bentuk ketidakpastian.” Pemerintah pun menegaskan komitmennya melalui kebijakan strategis seperti *Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang E-Government* yang bertujuan “untuk meningkatkan efisiensi pemerintah, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas.” [5]

E-Government menjadi dasar lahirnya sistem-sistem pendukung administrasi elektronik, termasuk *E-office*. Dalam pelaksanaannya, pemerintah menjadi aktor utama dalam mengarahkan strategi pengembangan digital di setiap instansi. Sejalan dengan Inpres tersebut, “pengembangan *E-Government* adalah upaya untuk mengembangkan implementasi *E-Government* untuk secara efektif dan efisien meningkatkan kualitas layanan publik.” Dengan demikian, digitalisasi melalui *E-office* bukan sekadar tren, melainkan bagian dari kebijakan nasional untuk membangun tata kelola pemerintahan yang modern dan responsif. [5]

Sistem *E-office* sendiri dikembangkan untuk menjawab kebutuhan perkantoran akan sistem kerja yang lebih cepat dan terdokumentasi dengan baik. Dewandaru (2013) menyatakan bahwa “salah satu cara untuk menunjang keberhasilan pengelolaan surat menyurat di lingkungan perkantoran yaitu dengan cara mensosialisasikan *E-Government* atau menerapkan *E-office*.” Tidak hanya mempercepat proses kerja, *E-office* juga mampu mengurangi ketergantungan terhadap kertas, mempermudah penyimpanan data, serta menghindari kesalahan administratif seperti kehilangan arsip atau kesalahan pencatatan. [2]

Sebelum adanya *E-office*, proses surat menyurat dilakukan secara konvensional yang dinilai tidak efisien. “Setiap bagian organisasi harus mengelola informasi secara konvensional,” yang menimbulkan berbagai permasalahan seperti “biaya besar dan ruang penyimpanan untuk pengarsipan, memakan waktu dalam proses surat-menyurat, dan rentan terhadap berbagai jenis kesalahan.” Di era digital seperti saat ini, pentingnya peran arsip digital menjadi semakin sentral dalam mendukung keberhasilan instansi, baik pemerintah maupun swasta. Administrasi kantor pun kini berubah menjadi digital, di mana

“kegiatan surat menyurat, kini berubah menjadi digital” dan “file surat tersimpan rapi dan aman di file E-office.” [1]

Biro Perekonomian dan Keuangan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta merupakan salah satu contoh instansi yang mulai menerapkan sistem E-office dalam pengelolaan surat menyurat. Meskipun begitu, masih terdapat sejumlah tantangan dalam pelaksanaannya, seperti lamanya waktu distribusi dan belum optimalnya pemanfaatan sistem digital. Berdasarkan pengamatan penulis, “pengelolaan surat masuk dan surat kurang maksimal dan membutuhkan waktu lama serta tenaga yang banyak dalam pendistribusian surat.” Hal ini mendorong dilakukannya penelitian dengan judul “*Analisis Perubahan Sistem Pengelolaan Surat Menyurat dari Manual ke Digital Menggunakan E-office pada Biro Perekonomian dan Keuangan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta*” sebagai bentuk evaluasi dan solusi terhadap implementasi digitalisasi administrasi perkantoran.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam berdasarkan pengalaman dan perspektif subjek di lapangan. Penelitian ini menghasilkan data non-numerik yang bersifat deskriptif, seperti kata-kata, narasi, dan dokumen yang menggambarkan kondisi yang diteliti. Pendekatan ini cocok digunakan karena memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman menyeluruh mengenai sistem pengelolaan surat menyurat yang berlangsung di lingkungan pemerintahan. [6]

Metode deskriptif dipilih untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena yang terjadi secara aktual di lokasi penelitian. Menurut Sugiyono (2023), metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menjelaskan peristiwa, objek, atau fenomena yang terjadi berdasarkan fakta di lapangan tanpa memanipulasi variabel. Fokus utama dalam penelitian ini adalah mengamati serta memetakan kondisi aktual dari pengelolaan surat masuk dan surat keluar di instansi pemerintahan, khususnya di Biro Perekonomian dan Keuangan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta. [6]

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi.

- a. Observasi dilakukan secara langsung terhadap aktivitas pengelolaan surat masuk dan keluar guna memahami alur kerja, hambatan, serta penggunaan sistem E-office dalam proses tersebut.
- b. Wawancara dilakukan secara mendalam dengan beberapa narasumber kunci, yaitu pegawai Subbagian Tata Usaha, staf pengelola arsip, serta pihak-pihak yang terlibat langsung dalam penggunaan sistem surat menyurat digital. Teknik ini bertujuan menggali informasi tentang pengalaman, pemahaman, serta pandangan mereka terhadap implementasi sistem E-office.

- c. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder seperti arsip surat, petunjuk teknis penggunaan E-office, laporan internal, dan dokumen kebijakan yang berkaitan dengan pengelolaan surat menyurat.

Lokasi penelitian dilaksanakan di Biro Perekonomian dan Keuangan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta, khususnya pada Bagian Pangan dan Ekonomi Daerah di Subbagian Tata Usaha. Lokasi ini dipilih karena menjadi salah satu unit yang memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan administrasi dan menjadi bagian aktif dalam implementasi sistem E-office di lingkungan pemerintahan daerah. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran faktual dan menyeluruh tentang bagaimana proses perubahan dari sistem surat menyurat manual ke sistem digital berlangsung, serta memberikan evaluasi dan rekomendasi terhadap efektivitas implementasi E-office dalam mendukung kinerja administrasi di sektor pemerintahan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan di Biro Perekonomian dan Keuangan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta, ditemukan adanya perubahan signifikan dalam sistem pengelolaan surat menyurat dari metode manual ke sistem digital berbasis *E-office*. Perubahan ini terjadi sebagai bagian dari implementasi Instruksi Gubernur Nomor 64 Tahun 2021 tentang Percepatan Penggunaan *E-office* dan Peraturan Gubernur Nomor 99 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas, yang mengharuskan seluruh OPD di Provinsi DKI Jakarta mengintegrasikan sistem kerja administrasi mereka ke dalam platform digital. [4] [3]

Sebelum penggunaan *E-office*, pengelolaan surat masuk dan surat keluar masih dilakukan secara manual dengan menggunakan dua buku agenda fisik terpisah, yakni buku agenda surat masuk dan buku agenda surat keluar. Sistem ini memiliki kelemahan serius, seperti risiko kehilangan atau kerusakan buku yang dapat menghambat pencarian data arsip ketika dibutuhkan. Proses disposisi juga memakan waktu dan tenaga karena harus dicetak, disampaikan secara langsung kepada Kepala Biro, difotokopi, dan didistribusikan secara manual ke bagian-bagian terkait. Terlebih lagi, jika disposisi ditujukan ke beberapa bagian, maka proses pendistribusian memerlukan upaya ekstra yang tidak efisien. [1]

Setelah diterapkannya sistem *E-office*, proses pengelolaan surat menyurat menjadi lebih efisien dan terstruktur. Surat yang masuk langsung diterima di akun E-office Kepala Biro dan dapat didisposisikan secara langsung ke Kepala Bagian, lalu ke Kepala Subbagian atau Ketua Subkelompok, hingga ke staf pelaksana. Setiap pegawai yang terlibat wajib memeriksa akun *E-office* secara berkala karena semua arahan pimpinan dan aktivitas disposisi terdokumentasi dalam sistem tersebut. Proses ini mengurangi waktu kerja, meminimalkan penggunaan kertas, serta meningkatkan kecepatan dalam pendistribusian informasi. [1]

Dalam praktiknya, *E-office* juga mendukung pengelolaan arsip yang lebih sistematis. Surat masuk dan keluar yang telah diproses dalam sistem *E-office* ditarik dan

direkap melalui *spreadsheet*, baik secara manual maupun digital. Meskipun demikian, prinsip tanggung jawab terhadap dokumen tetap tidak berubah: pegawai tetap bertanggung jawab atas surat yang mereka terima dan tangani, hanya saja formatnya berubah dari fisik menjadi digital. Sistem ini mendukung prinsip efisiensi kerja tanpa mengabaikan aspek akuntabilitas dan dokumentasi yang rapi. [1]

Namun demikian, tidak semua proses berjalan tanpa hambatan. Salah satu kendala yang diidentifikasi adalah masalah teknis pada sistem *E-office* itu sendiri, di mana kadang-kadang sistem tidak dapat diakses oleh pegawai karena gangguan teknis atau kebutuhan maintenance. Selain itu, adaptasi terhadap sistem digital ini masih menjadi tantangan khususnya bagi pegawai yang sudah terbiasa dengan sistem manual. Diperlukan pelatihan dan sosialisasi lanjutan agar seluruh pegawai, khususnya yang sudah lama bekerja, mampu memahami dan mengoperasikan sistem *E-office* secara optimal. Secara keseluruhan, penerapan sistem *E-office* di Biro Perekonomian dan Keuangan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta telah membawa dampak positif dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses surat menyurat. Meskipun masih terdapat kendala teknis dan kebutuhan adaptasi di kalangan pegawai, transformasi ini telah memberikan fondasi kuat bagi modernisasi administrasi pemerintahan daerah yang berbasis digital. Ke depan, optimalisasi sistem dan dukungan teknis menjadi kunci keberlanjutan dari digitalisasi tata kelola administrasi ini

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai perubahan sistem pengelolaan surat menyurat dari manual ke digital menggunakan *E-office* pada Biro Perekonomian dan Keuangan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta, dapat disimpulkan bahwa transformasi digital ini membawa dampak signifikan terhadap efisiensi dan efektivitas kerja administrasi perkantoran.

Sebelum implementasi *E-office*, sistem manual menunjukkan berbagai kelemahan, seperti ketergantungan pada buku agenda fisik, proses disposisi yang memakan waktu, penggunaan kertas yang berlebihan, serta risiko kehilangan dokumen. Kondisi ini menghambat kelancaran arus informasi internal dan menambah beban kerja pegawai. Setelah diterapkannya sistem *E-office*, pengelolaan surat menyurat menjadi lebih tertata dan terintegrasi. Proses distribusi surat dilakukan secara digital, langsung ke akun masing-masing pejabat terkait, tanpa memerlukan dokumen fisik. Pengarsipan juga menjadi lebih sistematis melalui pemanfaatan *spreadsheet* untuk merekap surat masuk dan keluar. Meskipun demikian, penerapan *E-office* masih menghadapi kendala, antara lain keterbatasan akses akibat gangguan teknis pada sistem dan tantangan adaptasi bagi pegawai yang sebelumnya terbiasa dengan metode manual. Oleh karena itu, dukungan berupa pelatihan, peningkatan literasi digital, dan pemeliharaan sistem secara berkala sangat dibutuhkan.

Secara umum, implementasi *E-office* telah memberikan kontribusi nyata terhadap modernisasi tata kelola administrasi pemerintahan daerah, mendukung efisiensi waktu, penghematan sumber daya, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja

birokrasi. Perubahan ini menunjukkan bahwa digitalisasi bukan hanya kebutuhan, tetapi juga solusi strategis dalam menghadapi tantangan administrasi publik di era modern.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arummi, H. D., & Lydiani, S. (2024). Pemanfaatan Aplikasi E-Office Berbasis Web Untuk Pengelolaan Surat Masuk Di Bagian Tata Usaha. *Jurnal Sekretari & Administrasi (Serasi)*, 22(1).
- [2] Dewandaru, D. S. (2013). Pemanfaatan Aplikasi E-Office Untuk Mendukung Reformasi Birokrasi Studi Kasus: Pusjatan. Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia, 4022, 2–4.
- [3] Gubernur DKI Jakarta. (2021). *Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 99 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas*.
- [4] Instruksi Gubernur Nomor 64 Tahun 2021 tentang Percepatan Penggunaan E-Office
- [5] Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang E-Government
- [6] SUGIYONO. (2023). METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D. <https://doi.org/10.2307/jj.7616639.20>