

## Pendampingan Digitalisasi Tata Kelola Administrasi Persuratan Berbasis Aplikasi *Cloud* Pada Kanwil Kemenkumham

Annisa Ramadhanti<sup>1</sup>, Fahmi Ruziq<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi, Universitas Battuta

e-mail: <sup>1</sup>[annisa.ramadhanti@gmail.com](mailto:annisa.ramadhanti@gmail.com), <sup>2</sup>[fahmiruziq89@gmail.com](mailto:fahmiruziq89@gmail.com)

### Abstrak

Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi tata kelola pemerintahan melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Namun, efisiensi administrasi perkantoran di instansi vertikal sering kali terkendala akibat penggunaan beberapa aplikasi administrasi yang berjalan terpisah serta tingginya risiko ketidaksinkronan data kearsipan. Kegiatan pengabdian masyarakat dalam bentuk pendampingan ini bertujuan untuk mengoptimalkan digitalisasi dan tata kelola administrasi persuratan pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Utara. Metode penerapan yang digunakan meliputi orientasi alur kerja digital, pendampingan teknis secara langsung (*on-the-job training*) dalam operasional aplikasi berbasis cloud yaitu SRIKANDI, E-Arsip, dan SUMAKER, serta evaluasi berkala terhadap akurasi entry data. Hasil pengabdian menunjukkan terjadinya peningkatan efisiensi dan kerapian administrasi kantor secara signifikan. Proses manajemen surat masuk, disposisi elektronik, pemindaian dokumen fisik beresolusi tinggi, hingga penataan arsip dinamis dapat terlaksana secara lebih sistematis dan aman sesuai standar kearsipan nasional. Kegiatan ini berhasil meminimalisir risiko server timeout dan mempercepat alur koordinasi internal instansi. Kesimpulannya, pendampingan intensif terhadap pemanfaatan sistem administrasi berbasis cloud terbukti efektif dalam mempercepat reformasi birokrasi yang modern, transparan, dan akuntabel di lingkungan instansi pemerintahan.

**Kata kunci:** Aplikasi Cloud, Administrasi Persuratan, Digitalisasi Arsip, Kemenkumham, SRIKANDI.

### Abstract

Advances in information technology are driving the transformation of government administration through the Electronic-Based Government System (SPBE). However, the efficiency of office administration in vertical agencies is often hampered by the use of multiple administrative applications that operate separately, as well as the high risk of archival data inconsistencies. This community service activity, in the form of technical assistance, aims to optimize the digitization and administrative management of correspondence at the North Sumatra Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights. The implementation methods used included orientation on digital workflows, *on-the-job* technical training in the operation of cloud-based applications—namely SRIKANDI, E-Arsip, and SUMAKER—as well as periodic evaluations of data entry accuracy. The results of this community service initiative demonstrated a significant improvement in the efficiency and organization of office administration. Processes such as incoming mail management, electronic disposition, high-resolution scanning of physical documents, and the organization of dynamic archives can now be carried out more systematically and securely in accordance with national archival standards. This initiative successfully minimized the risk of server timeouts and accelerated internal coordination within the agency. In conclusion, intensive guidance on the use of cloud-based administrative systems has proven effective in accelerating bureaucratic reform toward a modern, transparent, and accountable system within government agencies.

**Keywords:** Cloud Applications, Correspondence Management, Archive Digitization, Ministry of Law and Human Rights, SRIKANDI.

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi saat ini mendorong instansi pemerintah untuk melakukan transformasi digital yang menyeluruh dalam penyelenggaraan administrasi dan tata

kelola pemerintahan [1]. Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjadi langkah strategis nasional yang bertujuan untuk mewujudkan proses kerja yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel di setiap lini birokrasi [2],[3]. Dalam konteks administrasi perkantoran modern, pengelolaan surat-menyurat dan arsip negara merupakan aspek vital yang harus ditopang oleh ekosistem digital yang andal[4]. Kegagalan atau keterlambatan dalam penanganan dokumen dinas tidak hanya menghambat efektivitas pelayanan publik, tetapi juga berpotensi mengganggu rantai koordinasi antarlembaga.

Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sumatera Utara merupakan instansi vertikal yang menjalankan tugas kementerian di tingkat daerah, mengoordinasikan puluhan Unit Pelaksana Teknis (UPT) seperti Lembaga Pemasyarakatan (Lapas), Rumah Tahanan Negara (Rutan), dan Kantor Imigrasi di seluruh wilayah Provinsi Sumatera Utara. Dengan cakupan kerja yang sangat luas, lalu lintas naskah dinas dan administrasi kepegawaian di instansi ini memiliki volume yang sangat tinggi setiap harinya. Untuk mendukung tata kelola tersebut, instansi ini telah memanfaatkan beberapa aplikasi digital inti berbasis cloud, di antaranya aplikasi SUMAKER untuk manajemen disposisi internal, SRIKANDI sebagai sistem kearsipan dinamis terintegrasi nasional, dan aplikasi E-Arsip untuk proses penyimpanan dokumen digital.

Namun, dalam tataran implementasi operasional di lapangan, efisiensi administrasi sering kali belum tercapai secara optimal karena beberapa kendala teknis dan penyesuaian sistem. Penggunaan beberapa aplikasi yang berjalan secara terpisah memicu timbulnya risiko duplikasi data, ketidaksinkronan informasi antar-platform, serta kerumitan prosedural bagi staf pengelola arsip. Beban kerja harian yang tinggi pada jam sibuk kerap menyebabkan server timeout saat melakukan pengunggahan naskah dinas massal berukuran besar. Di sisi lain, adanya pembaruan fitur-fitur baru dan prosedur keamanan Tanda Tangan Elektronik (TTE) memerlukan penyesuaian berkelanjutan agar alur verifikasi dokumen dan disposisi dari pejabat penandatanganan tidak mengalami stagnasi. Kendala-kendala administratif ini jika dibiarkan dapat menurunkan indeks efisiensi operasional organisasi.

Berdasarkan situasi tersebut, dirumuskan masalah konkrit yaitu bagaimana mengoptimalkan efisiensi penanganan naskah dinas dan meminimalisir kesalahan operasional (*human error*) pada sistem administrasi berbasis cloud melalui kegiatan pendampingan teknis langsung. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini secara khusus bertujuan untuk memberikan pendampingan intensif bagi staf administrasi di bagian Tata Usaha dan Umum dalam mengoperasikan fitur-fitur lanjutan sistem SRIKANDI, E-Arsip, dan SUMAKER secara tepat, cepat, dan aman. Melalui program ini, diharapkan terjadi penguatan akurasi *entry data* (seperti ketepatan pengisian kode klasifikasi arsip) dan digitalisasi dokumen fisik menggunakan standar kualitas tinggi guna menjaga integritas basis data kearsipan negara.

Kegiatan pengabdian ini didukung oleh kajian literatur mutakhir mengenai tata kelola SPBE. Penelitian oleh Kartikasari dan Ni'Mah [5] menegaskan bahwa implementasi aplikasi SRIKANDI di lingkup pemerintahan terbukti mampu menyederhanakan birokrasi, meskipun faktor kompetensi operator dan keandalan jaringan tetap memegang peranan krusial. Lebih lanjut, Judijanto [6] menyatakan bahwa tantangan utama dalam integrasi multi-sektor berbasis teknologi adalah resistensi sistem dan ketidaksinkronan data operasional. Oleh karena itu, hilirisasi berupa tindakan pendampingan teknis langsung (*on-the-job training*) menjadi solusi empiris yang sangat dibutuhkan untuk menjembatani kesenjangan antara ketersediaan infrastruktur teknologi dan kapasitas keterampilan penggunaanya di lapangan.

## 2. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan selama jangka waktu tiga bulan, terhitung mulai tanggal 10 Oktober 2025 sampai dengan 10 Januari 2026, berlokasi di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sumatera Utara. Khalayak sasaran atau mitra dalam program pendampingan ini adalah para staf administrasi pada Sub-Bagian Administrasi Umum dan Tata Usaha yang bertanggung jawab penuh atas pengelolaan naskah dinas, koordinasi kepegawaian, serta kearsipan instansi.

Metode penerapan yang digunakan untuk mencapai tujuan pengabdian dirancang secara terstruktur ke dalam tiga tahapan utama yang berkesinambungan sebagai berikut:

### 1. Tahap Orientasi dan Observasi Sistem (Bulan Ke-1)

Pada tahap awal, dilakukan pengenalan lingkungan kerja, analisis alur kerja persuratan dinas fisik, serta pemetaan fitur operasional pada aplikasi cloud inti yang meliputi SRIKANDI, E-Arsip, dan SUMAKER. Langkah ini bertujuan untuk mengidentifikasi titik-titik lemah prosedural atau kendala teknis yang sering memicu terjadinya kesalahan input data atau keterlambatan proses disposisi surat.

### 2. Tahap Pendampingan Teknis Langsung / *On-the-Job Training* (Bulan Ke-2)

Tahap ini merupakan inti dari program pengabdian, di mana dilakukan pendampingan secara langsung dan interaktif kepada staf operator dalam mengeksekusi tugas-tugas administratif digital. Pendampingan difokuskan pada pemanfaatan fitur naskah masuk dan naskah keluar pada SRIKANDI, teknik klasifikasi kode kearsipan yang akurat pada E-Arsip, digitalisasi dokumen fisik menggunakan perangkat pemindai beresolusi tinggi, hingga tata cara pembaruan data kepegawaian pada SUMAKER.

### 3. Tahap Pemantauan dan Evaluasi Berkala (Bulan Ke-3)

Tahap akhir difokuskan pada penyerahan tugas mandiri terbimbing kepada para staf operator untuk menguji tingkat kemandirian mereka. Pada tahap ini, dilakukan proses rekapitulasi data, verifikasi berkala (*audit database*), serta perbaikan-perbaikan *data entry* yang belum selaras dengan Peraturan Tata Naskah Dinas dan Undang-Undang Kearsipan yang berlaku.

Untuk mengukur tingkat ketercapaian keberhasilan kegiatan pengabdian ini, instrumen evaluasi yang digunakan mencakup dua aspek penilaian utama, yaitu aspek deskriptif kualitatif dan aspek kuantitatif operasional:

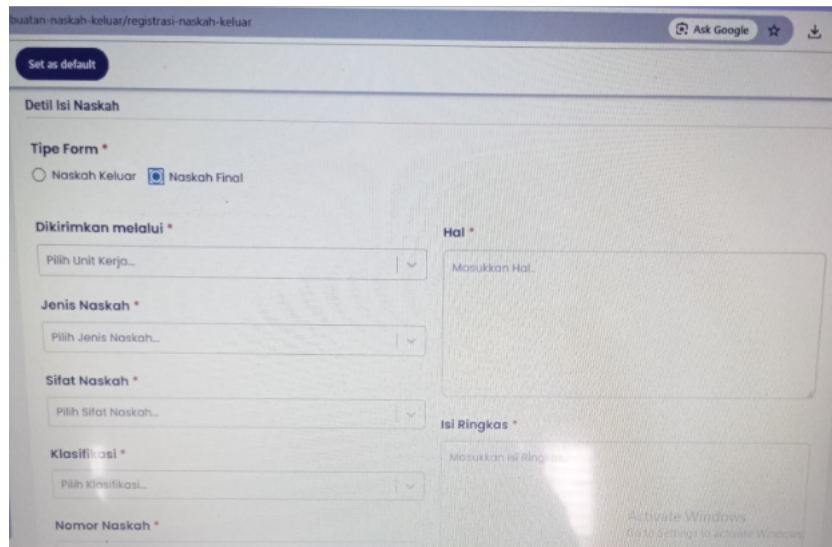
- a. Indikator Kualitatif: Diukur melalui pengamatan langsung terhadap perubahan sikap kerja staf mitra, yang meliputi peningkatan kedisiplinan waktu, tumbuhnya etos kerja yang teliti, ketepatan komunikasi birokrasi, serta peningkatan kepercayaan diri operator dalam menangani kendala teknis sistem cloud secara mandiri.
- b. Indikator Kuantitatif: Diukur berdasarkan lembar penilaian performa kerja riil yang mencakup 6 (enam) aspek kompetensi utama, yaitu Sikap, Disiplin, Inisiatif, Komunikasi, Kreativitas, dan Kerjasama, dengan nilai kelulusan performa yang diakumulasikan secara periodik. Keberhasilan teknis juga diukur dari penurunan tingkat kesalahan input kode klasifikasi arsip dan hilangnya stagnasi alur disposisi dokumen pada sistem.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

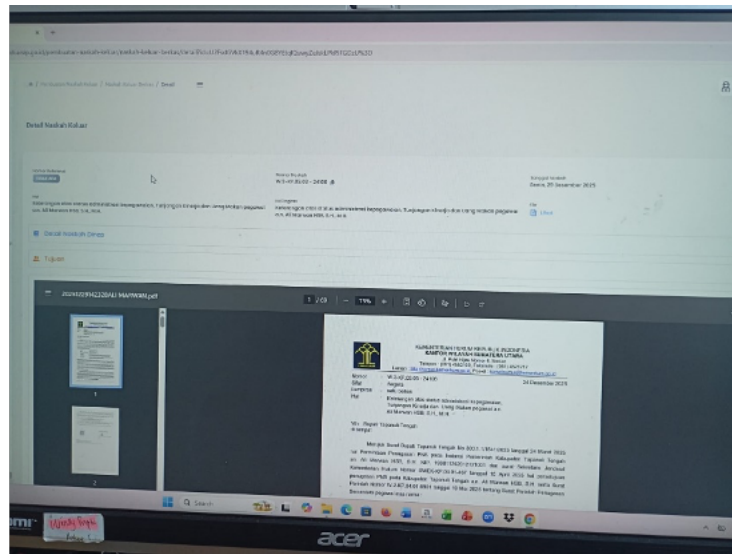
Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berfokus pada pendampingan digitalisasi tata kelola administrasi ini telah memberikan nilai tambah yang signifikan bagi efisiensi operasional Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Utara. Sebagai upaya hilirisasi dalam mendukung implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), seluruh tahapan pengabdian diarahkan untuk mengurai benang kusut birokrasi manual menuju ekosistem kerja digital yang terpadu dan berkesinambungan.

Pelaksanaan kegiatan dilakukan secara bertahap untuk menyentuh tiga pilar aplikasi utama, yaitu SRIKANDI, E-Arsip, dan SUMAKER. Pada operasional aplikasi SRIKANDI, proses pendampingan berhasil mempercepat penanganan naskah masuk dan naskah keluar. Staf operator didampingi secara intensif mulai dari tahap penginputan detail isi naskah, penentuan jenis naskah, sifat naskah, hingga penentuan nomor naskah dinas. Proses penginputan data pada antarmuka sistem SRIKANDI dapat dilihat pada Gambar 1.

Iklan pencarian atau penelusuran naskah yang sebelumnya memakan waktu kini terpusat secara drastis karena seluruh dokumen telah tersimpan pada basis data cloud yang terpusat. Gambar 2 menunjukkan contoh konkret draf naskah dinas elektronik yang berhasil dikelola dan siap dialirkan melalui sistem penandatanganan elektronik untuk meminimalisir kendala jarak dan waktu.

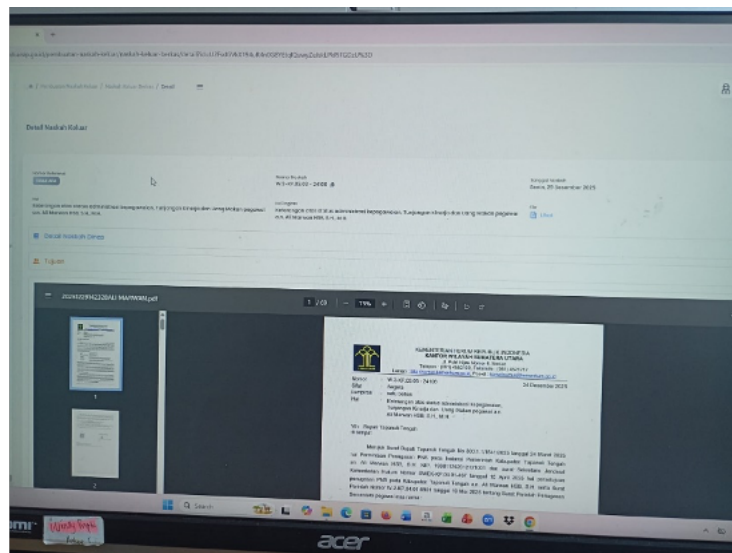


Gambar 1. Proses penginputan detail isi naskah pada sistem persuratan SRIKANDI



Gambar 2. Tampilan dokumen naskah dinas elektronik hasil digitalisasi di dalam sistem

Pada pilar E-Arsip, fokus utama kegiatan adalah melaksanakan digitalisasi arsip aktif dan inaktif. Kendala awal berupa ketidakakuratan pengelompokan arsip diselesaikan dengan memberikan panduan pemanfaatan Kode Klasifikasi Arsip yang presisi. Dokumen fisik dipindai menggunakan perangkat high-speed scanner dengan resolusi minimal 300 dpi untuk menjamin kualitas citra tetap terjaga saat diunggah ke sistem. Penataan arsip digital yang sistematis ini secara otomatis memitigasi risiko kehilangan atau kerusakan fisik dokumen negara. Antarmuka proses pemeliharaan dan pemberkasan berkas arsip aktif ditunjukkan pada Gambar 3.



Gambar 3. Antarmuka penataan dan validasi Kode Klasifikasi Arsip Aktif

Sementara itu, pada pilar aplikasi SUMAKER, pendampingan ditujukan untuk meningkatkan akurasi data kepegawaian internal. Penginputan dan pembaruan data berkala dilakukan dengan tingkat ketelitian tinggi guna menghindari bias informasi kepegawaian yang dapat berdampak sistemik pada kalkulasi tunjangan kinerja staf.



Sebagai indikator keberhasilan kuantitatif dari program pengabdian ini, akumulasi performa kerja staf mitra di akhir periode pendampingan diukur secara komprehensif menggunakan lembar penilaian standar instansi. Hasil evaluasi performa kerja menunjukkan capaian nilai rata-rata yang sangat memuaskan, sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Akumulasi Nilai Performa Mitra Setelah Pendampingan

| No        | Aspek Penilaian | Nilai Akhir | Kategori Performa |
|-----------|-----------------|-------------|-------------------|
| 1         | Sikap           | 95          | Sangat Baik       |
| 2         | Disiplin        | 97          | Sangat Baik       |
| 3         | Inisiatif       | 93          | Sangat Baik       |
| 4         | Komunikasi      | 95          | Sangat Baik       |
| 5         | Kreativitas     | 96          | Sangat Baik       |
| 6         | Kerjasama       | 94          | Sangat Baik       |
| Rata-Rata |                 | 95          | Sangat Baik       |

Berdasarkan Tabel 1, aspek disiplin dan kreativitas menempati rating tertinggi, yang membuktikan bahwa staf mitra tidak sekadar mengoperasikan tombol aplikasi, melainkan telah memahami landasan hukum tata naskah dinas sehingga mampu mencari solusi mandiri saat menghadapi kendala operasional.

#### Keunggulan dan Kelemahan Luaran Kegiatan

Fokus utama kegiatan pendampingan ini memiliki keunggulan mutlak berupa pemanfaatan sistem berbasis cloud penuh, yang mempermudah pelacakan dokumen secara *real-time* tanpa batas ruang dan waktu, serta menghemat penggunaan kertas kantor (*paperless*). Namun, kelemahannya terletak pada tingginya ketergantungan sistem terhadap stabilitas infrastruktur jaringan internet. Ketika terjadi lonjakan akses di jam kerja sibuk, risiko kegagalan *upload* akibat *server timeout* masih kerap ditemui. Prosedur Tanda Tangan Elektronik (TTE) juga terkadang mengalami stagnasi aliran jika verifikator pada level pejabat tertentu belum melakukan validasi berkala. Oleh karena itu, kompresi ukuran file dokumen dan peningkatan *bandwidth* internet secara berkala menjadi rekomendasi krusial bagi pengembangan tata kelola instansi ke depan.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan keseluruhan tahapan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa program pendampingan digitalisasi tata kelola administrasi perkantoran ini memberikan kontribusi yang signifikan dalam mempercepat implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Pemanfaatan sistem administrasi berbasis *cloud* melalui aplikasi SRIKANDI, E-Arsip, dan SUMAKER terbukti mampu meningkatkan efisiensi, kerapian, dan keamanan dokumen dinas secara mutlak, serta memangkas waktu penelusuran arsip negara. Keunggulan utama dari luaran kegiatan ini adalah terciptanya alur kerja persuratan yang transparan dan ramah lingkungan melalui reduksi penggunaan kertas. Namun, program ini masih memiliki keterbatasan berupa tingginya ketergantungan terhadap stabilitas koneksi internet, yang berpotensi memicu kendala teknis seperti *server timeout* saat

pengunggahan dokumen berskala besar di jam kerja sibuk. Untuk pengembangan selanjutnya, direkomendasikan agar instansi melakukan pembaruan kapasitas *bandwidth* internet secara berkala, menyediakan perangkat *high-speed scanner* di setiap unit kerja utama, serta menyelenggarakan workshop penyegaran rutin bagi pejabat penandatangan guna mengoptimalkan fitur Tanda Tangan Elektronik (TTE) agar tidak terjadi stagnasi alur disposisi di masa mendatang.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] L. Judijanto, R. Y. Santoso, and A. Mansur, Integrasi Teknologi dan Sektor Pendidikan: Tantangan dan Peluang dalam Perspektif Multisektoral, 2025.
- [2] H. Kartikasari and F. U. Ni'Mah, "IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN SURAT MENGGUNAKAN SRIKANDI DI LINGKUP PEMERINTAHAN KABUPATEN KARANGANYAR," 2025.
- [3] C. Mauni, "Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Pemerintah Daerah Jawa Timur," 2025.
- [4] A. N. Qolby and Y. Taufik, "Analisis Implementasi Arsip Digital Dokumen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung," 2025.
- [5] O. J. Simamora and I. R. Barimbing, "Optimasi Beban Administrasi Dilingkungan Diskumperindag Kabupaten Semarang: Tinjauan Mendalam Terhadap Efesiensi Operasional," 2024.