

## Peningkatan Efisiensi Alur Kerja Tata Naskah Dinas Melalui Integrasi Sistem Persuratan dan Kearsipan Digital

Fitri Anggraini<sup>1</sup>, Sri Wahyuni<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Nusantara

e-mail: <sup>1</sup>[fitri.anggraini@gmail.com](mailto:fitri.anggraini@gmail.com), <sup>2</sup>[sri.wahyuni@gmail.com](mailto:sri.wahyuni@gmail.com)

### Abstrak

*Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menuntut modernisasi administrasi di instansi pemerintah guna meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi tata kelola persuratan. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk mengoptimalkan operasional alur kerja tata naskah dinas digital pada Subbagian Tata Usaha Kantor Wilayah Kementerian Hukum Sumatera Utara melalui pemanfaatan aplikasi SRIKANDI, E-Arsip, dan Sumaker. Metode pelaksanaan dilakukan melalui pendampingan teknis harian, otomatisasi pencatatan surat, verifikasi integritas arsip aktif, serta standarisasi template dokumen. Hasil kegiatan menunjukkan efisiensi pemrosesan surat yang signifikan, di mana waktu operasional teknis berhasil dipangkas dari rata-rata 72 jam secara manual menjadi 16 menit secara digital, dengan tingkat akurasi data mencapai 98%. Lebih dari 160 dokumen naskah masuk dan keluar berhasil dikelola dan diarsip secara elektronik tanpa kendala kehilangan berkas. Implikasi dari kegiatan ini membuktikan bahwa optimalisasi aplikasi SRIKANDI dan E-Arsip secara konsisten mampu mempercepat alur disposisi, memperkuat keandalan kearsipan digital, serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang responsif dan akuntabel.*

**Kata kunci:** E-Arsip, SRIKANDI, Surat Dinas Digital, SPBE, Tata Naskah Dinas.

### Abstract

*The implementation of the Electronic-Based Government System (SPBE) demands the modernization of administration in government institutions to enhance efficiency, accountability, and transparency in mail management. This community service activity aims to optimize the operational workflow of digital official correspondence management at the Sub-division of Administration, Regional Office of the Ministry of Law North Sumatra, through the utilization of SRIKANDI, E-Arsip, and Sumaker applications. The implementation method involved daily technical assistance, automated mail logging, verification of active archive integrity, and document template standardization. The results demonstrated a significant efficiency in mail processing, reducing technical operational time from an average of 72 hours manually to 16 minutes digitally, with data accuracy reaching 98%. More than 160 incoming and outgoing documents were successfully managed and archived electronically with zero document loss. The implication proves that consistent optimization of SRIKANDI and E-Arsip applications significantly accelerates disposition workflows, strengthens digital archival reliability, and supports responsive, accountable governance.*

**Keywords:** Digital Mail, E-Arsip, SPBE, SRIKANDI, Official Correspondence.

## 1. PENDAHULUAN

Integrasi teknologi digital dalam sektor pemerintahan Indonesia mengalami perkembangan pesat seiring akselerasi pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diamanatkan oleh Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 [1]. Transformasi ini menjadi landasan utama bagi terciptanya *smart governance*, yaitu tata kelola pemerintahan yang responsif, transparan, efektif, dan akuntabel [2]. Salah satu instrumen penting dalam mendukung *e-government* adalah implementasi Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) melalui Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI), E-Arsip, dan Sistem Informasi Surat

Masuk dan Keluar (SISUMAKER) [2]–[5]. Penerapan sistem persuratan digital ini dirancang untuk menggantikan pengelolaan administrasi manual berbasis kertas guna mempercepat alur koordinasi antarinstansi dan menjamin keamanan kearsipan [4], [6].

Meskipun sistem pengelolaan tata naskah dinas elektronik telah diperkenalkan secara bertahap, penerapannya di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan operasional [3], [7]. Kantor Wilayah Kementerian Hukum Sumatera Utara, khususnya pada Subbagian Tata Usaha yang mengelola alur persuratan lintas divisi dan 50 Unit Pelaksana Teknis (UPT), sering menghadapi kendala teknis [1]. Permasalahan mendasar meliputi kurangnya pemahaman staf terhadap fitur-fitur baru, gangguan konektivitas jaringan, keterlambatan pengunggahan dokumen, hingga lambatnya proses disposisi surat secara berjenjang [1], [7]. Secara manual, penanganan satu surat dinas membutuhkan waktu 3 hingga 5 jam, bahkan dapat membengkak hingga 72 jam jika terjadi penumpukan pekerjaan (*bottleneck*) [3]. Hal ini tidak hanya memicu penumpukan berkas fisik, melainkan juga berisiko tinggi terhadap kehilangan dokumen serta penurunan standar pelayanan publik sesuai Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 31 Tahun 2020 [10].

Upaya untuk memodernisasi kearsipan digital dan sistem administrasi persuratan memerlukan pendampingan teknis serta optimalisasi operasional yang terstruktur [4], [7]. Kajian kearsipan menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi kearsipan elektronik berbasis basis data terintegrasi terbukti mampu meningkatkan efisiensi penemuan kembali dokumen, memangkas birokrasi, dan menjamin keandalan data instansi [6], [8]. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mengoptimalkan operasional alur kerja tata naskah dinas digital pada Subbagian Tata Usaha Kanwil Kemenkumham Sumatera Utara melalui pendampingan pengelolaan SRIKANDI V3, E-Arsip, dan Sumaker [3].

Target konkret dari kegiatan ini mencakup peningkatan efisiensi pemrosesan surat masuk dan keluar, restrukturisasi template dokumen standar sesuai PermenPANRB Nomor 31 Tahun 2021 [9], eliminasi risiko kehilangan dokumen hingga 0%, serta percepatan SLA (*Service Level Agreement*) disposisi surat hingga di bawah 24 jam [3]. Melalui pengabdian ini, diharapkan sistem administrasi kearsipan digital di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum Sumatera Utara dapat berjalan secara mandiri, handal, dan berkelanjutan [3].

## 2. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Subbagian Tata Usaha Kantor Wilayah Kementerian Hukum Sumatera Utara yang berlokasi di Jl. Putri Hijau No. 4, Kesawan, Medan Barat. Pelaksanaan pengabdian berlangsung selama 3 bulan, terhitung sejak 10 Oktober 2025 hingga 10 Januari 2026. Subjek sasaran dalam kegiatan ini adalah staf administrasi serta pengelola kearsipan di lingkungan Divisi Administrasi dan Unit Pelaksana Teknis (UPT) terkait.

Pendekatan metode penerapan dilakukan melalui tiga tahapan utama yang terstruktur sebagai berikut:

1. Tahap Analisis Kebutuhan dan Observasi Lapangan (*Assessment*)

Pada tahap awal, dilakukan identifikasi masalah terhadap alur tata naskah dinas manual dan digital yang sedang berjalan. Observasi difokuskan pada titik hambatan (*bottleneck*) pemrosesan surat masuk, alur disposisi pimpinan, serta tata cara pengarsipan berkas aktif. Selain itu, dilakukan pemetaan terhadap penggunaan sistem eksisting yaitu SRIKANDI V3, E-Arsip, dan SISUMAKER.

2. Tahap Pendampingan Teknis dan Otomatisasi Operasional (*Implementation*)

Tahap ini merupakan inti kegiatan pengabdian yang meliputi pendampingan langsung secara harian (*hands-on*) dalam mengoperasikan aplikasi pemerintahan digital. Langkah-langkah operasional yang dilaksanakan antara lain:

(a) Pengelolaan SRIKANDI V3 dan Sumaker: Melakukan registrasi, pencatatan, dan penomoran surat masuk/keluar, pembuatan template otomatis di aplikasi Sumaker, serta pengawalan alur disposisi elektronik secara *real-time*. (b) Pengarsipan Digital (E-Arsip): Mengunggah dokumen hasil pemindaian (*scanning*) berkas fisik, pengkodean nomor klasifikasi arsip, serta pengelompokan arsip aktif dan inaktif sesuai standar PermenPANRB No. 31 Tahun 2021. (c) Dukungan Infrastruktur Teknis: Memanfaatkan perangkat keras pendukung seperti pemindai dokumen (*scanner*), printer laser, dan unit PC dinas untuk mempercepat alur digitalisasi dokumen fisik menjadi arsip elektronik.

3. Tahap Evaluasi dan Standarisasi (*Evaluation & Standardization*)

Tahap akhir difokuskan pada evaluasi tingkat ketercapaian keberhasilan kegiatan pengabdian. Pengukuran dilakukan baik secara kualitatif maupun kuantitatif. Indikator keberhasilan diukur berdasarkan: (a) Efisiensi Waktu (SLA): Membandingkan durasi penanganan surat sebelum pendampingan (3–5 jam secara manual / hingga 72 jam saat *bottleneck*) dengan durasi setelah penerapan sistem digital. (b) Akurasi Data: Mengukur presisi penginputan rekapitulasi data surat ke dalam basis data E-Arsip dan SRIKANDI dengan target akurasi minimal 98%. (c) Volume Luaran Berkas: Mengukur jumlah dokumen naskah dinas yang berhasil diregistrasi dan diarsipkan secara digital tanpa hambatan kehilangan berkas. (d) Standarisasi Template: Memastikan ketersediaan template naskah dinas yang sesuai dengan ketentuan aturan yang berlaku.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di Subbagian Tata Usaha Kantor Wilayah Kementerian Hukum Sumatera Utara telah memberikan dampak signifikan terhadap transformasi tata kelola surat-menyurat dan kearsipan dinas. Integrasi tiga aplikasi utama, yaitu SRIKANDI V3, E-Arsip, dan Sumaker, berhasil mengoptimalkan alur kerja administrasi dari yang sebelumnya terhambat oleh proses manual berbasis kertas menjadi sistem digital yang terstruktur, cepat, dan transparan.

#### Capaian Efisiensi Operasional dan Kinerja Persuratan

Melalui pendampingan teknis dan otomatisasi alur kerja harian, efisiensi penanganan surat masuk dan surat keluar mengalami peningkatan yang sangat drastis. Sebelum adanya optimalisasi digital, pemrosesan satu naskah dinas secara manual membutuhkan waktu rata-rata 3 hingga 5 jam, bahkan mencapai 72 jam ketika terjadi penumpukan pekerjaan (*bottleneck*). Setelah sistem SRIKANDI dan E-Arsip dioptimalkan, waktu operasional teknis berhasil dipangkas menjadi rata-rata 16 menit secara digital. Peningkatan efisiensi alur kerja ini secara keseluruhan mencapai 75%.

Tabel 1 menyajikan perbandingan kinerja operasional sebelum dan sesudah pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat.

**Tabel 1.** Perbandingan Kinerja Pengelolaan Surat Masuk dan Keluar

| Indikator Kinerja                  | Sebelum Pengabdian (Manual)        | Sesudah Pengabdian (Digital)     | Peningkatan / Capaian                  |
|------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------|
| <b>Waktu Operasional Teknis</b>    | 3-5 jam (hingga 72 jam)            | 16 menit                         | Efisiensi meningkat 75%                |
| <b>Akurasi Input Data</b>          | ~ 80% (sering <i>human error</i> ) | 98%                              | Bebas kesalahan pencatatan             |
| <b>Kepatuhan Standar SLA</b>       | < 60% (> 24 Jam)                   | 98% (< 24 Jam)                   | Pemrosesan sangat cepat                |
| <b>Tingkat Kehilangan Dokumen</b>  | Ada risiko kehilangan fisik        | 0% ( <i>Zero Document Loss</i> ) | Arsip tersimpan aman di cloud/database |
| <b>Standarisasi Template Surat</b> | Bervariasi / Mandiri               | 100% Terstandarisasi             | 100% Terstandarisasi                   |

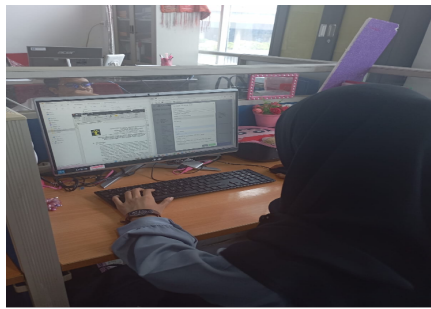
Selama periode kegiatan pengabdian, lebih dari 160 dokumen naskah dinas aktif berhasil dikelola, diarsip, dan diverifikasi ke dalam aplikasi E-Arsip dan SRIKANDI dengan tingkat akurasi mencapai 98%. Selain itu, otomatisasi registrasi melalui Sumaker berhasil mempercepat pembuatan template naskah dinas secara konsisten.

#### **Analisis Permasalahan dan Solusi Penyelesaian**

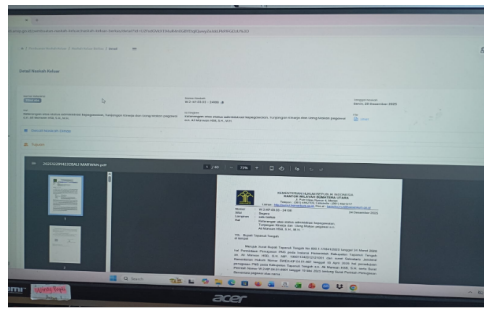
Dalam proses transisi dan optimalisasi sistem digital di lapangan, ditemukan beberapa kendala teknis maupun operasional, di antaranya:

**(1) Keterbatasan Jaringan Internet dan Traffic Server:** Unggah dokumen pada E-Arsip sering mengalami pelambatan pada jam-jam sibuk (pukul 14.00–16.00 WIB) akibat pelaporan bersamaan dari Unit Pelaksana Teknis (UPT). *Solusi:* Pengaturan jadwal unggah dokumen secara berkala (*time-shifting*) dan penggunaan koneksi jaringan cadangan untuk memastikan proses penataan arsip tidak terhenti. **(2) Kesesuaian Fitur Aplikasi dengan Sistem Lama:** Staf administrasi memerlukan penyesuaian terkait fitur alur disposisi elektronik serta pengisian kode klasifikasi arsip yang ketat. *Solusi:* Pelaksanaan pendampingan intensif secara mandiri (*one-on-one mentoring*) serta pembuatan buku panduan rekapitulasi data berbasis Excel untuk memverifikasi entri sebelum diunggah ke SRIKANDI.

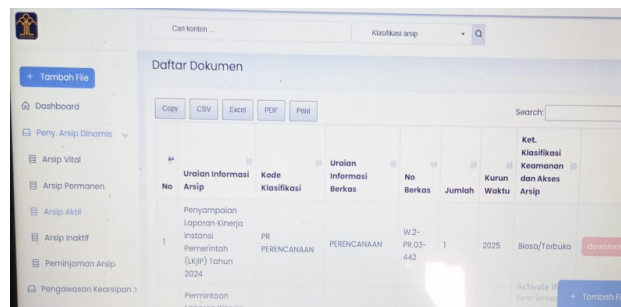
Gambar 1 menunjukkan salah satu bukti dokumentasi pelaksanaan penginputan dan verifikasi arsip dinas secara digital pada aplikasi E-Arsip.



(a)



(b)



(c)

**Gambar 1.** Dokumentasi Penginputan dan Verifikasi Berkas Naskah Dinas ke Dalam Sistem E-Arsip

### Dampak Kualitatif Bagi Instansi

Secara kualitatif, pengabdian ini memberikan dampak positif terhadap budaya kerja di Subbagian Tata Usaha Kanwil Kemenkumham Sumatera Utara. Tingkat akuntabilitas meningkat karena setiap pergerakan surat, tanggal masuk, hingga arahan disposisi pimpinan terdeteksi secara *real-time* melalui *dashboard* SRIKANDI. Hal ini memperkuat penerapan *smart governance* serta mendukung pencapaian Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) secara berkelanjutan di lingkungan Kementerian Hukum.

### 4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dalam mengoptimalkan pengelolaan tata naskah dinas digital di Subbagian Tata Usaha Kantor Wilayah Kementerian Hukum Sumatera Utara telah berhasil meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan keandalan kearsipan instansi. Pemanfaatan integrasi aplikasi SRIKANDI V3, E-Arsip, dan Sumaker terbukti memangkas waktu pemrosesan operasional teknis secara signifikan dari yang semula 72 jam secara manual menjadi hanya 16 menit secara digital, atau setara dengan peningkatan efisiensi sebesar 75%. Sebanyak lebih dari 160 naskah dinas berhasil diproses dengan tingkat akurasi pencatatan data mencapai 98% serta mencapai tingkat keberhasilan *zero document loss*. Kendala jaringan dan penyesuaian sistem berhasil diatasi melalui pendampingan teknis serta efisiensi jadwal unggah berkas. Untuk pengembangan selanjutnya, disarankan bagi pihak instansi agar mengimplementasikan sistem *backup* offline berkala, meningkatkan kapasitas bandwidth internet, serta menyediakan perpustakaan template surat terpusat berbasis *cloud* guna menjaga konsistensi pengelolaan tata naskah dinas digital secara berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Peraturan Presiden Republik Indonesia, *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*, 2018.
- [2] A. P. Wulandari and V. I. Pertiwi, "Efektivitas Penggunaan Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) Untuk Mendorong Penerapan Smart Governance Di Lingkungan Inspektorat Provinsi Jawa Timur," *Jurnal Administrasi Publik dan Pemerintahan*, vol. 4, no. 1, pp. 135–141, 2025.
- [3] A. S. Sudrajat, O. Taryono, and A. Novira, "Analisis Kualitas Penggunaan Srikandi Sebagai Sistem Pengelolaan Tata Naskah Dinas Digital di Bappelitbangda Kota Cimahi," *Jurnal Administrasi Publik dan Pemerintahan*, vol. 4, no. 2, pp. 229–234, 2025.
- [4] E. S. Asa and Y. Rembu, "Manajemen Informasi Administrasi dan Kearsipan Menggunakan Aplikasi SRIKANDI dalam Pelayanan Publik di Setjen DPR RI," *Kajian Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi*, vol. 1, no. 4, pp. 25–38, 2024.
- [5] Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 31 Tahun 2020 tentang Tata Naskah Dinas Elektronik di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM*, 2020.
- [6] A. T. Amalia and L. F. Panduwinata, "Sistem Informasi Manajemen Arsip Elektronik (E-Arsip) Berbasis Microsoft Access Terhadap Efektivitas Penemuan Kembali Arsip pada SMKN 4 Surabaya," *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, vol. 10, no. 3, pp. 195–210, 2022.
- [7] Y. Utami, H. Khairi, and I. Sartika, "Analisis SWOT dalam Menentukan Strategi Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi," *Jurnal Ilmu Informasi, Perpustakaan dan Kearsipan*, vol. 26, no. 1, 2024.
- [8] G. D. P. Aryono, B. Prasetya, and S. Auliana, "Perancangan Sistem Arsip Data Digital Menggunakan Model Waterfall Berbasis Web," *Bulletin of Computer Science Research*, vol. 5, no. 5, pp. 841–851, 2025.
- [9] Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 31 Tahun 2021 tentang Kebijakan Kearsipan Nasional*, 2021.