Jurnal Mahasiswa Manajemen dan Umum (JMMU)
Volume: 2 , No: 1
E- ISSN : 3064-321X

EFEKTIVITAS PENGELOLAAN SURAT MANUAL DAN DIGITAL DALAM MEWUJUDKAN TATA KELOLA ADMINISTRASI YANG AKUNTABEL DI DINAS PENDIDIKAN DIY

Annisa Shafa Cahyaningrum[1]
Hidayatullah[2]
Saimin[3]

[1,2,3]Akademi Manajemen Administrasi Yogyakarta
[1]Annisashafacahyaningrum@gmail.com
[2]hidayatullah@amayogyakarta.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pengelolaan surat secara manual dan digital dalam rangka mewujudkan tata kelola administrasi yang akuntabel di Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta (Disdikpora DIY). Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, data diperoleh melalui observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem surat manual masih digunakan, khususnya untuk surat bersifat rahasia atau surat yang memerlukan tanda tangan basah, sementara sistem digital melalui aplikasi SRIKANDI memberikan kemudahan dalam pelacakan, efisiensi waktu, serta keamanan arsip. Sistem digital terbukti mendukung prinsip transparansi dan akuntabilitas administrasi karena menyediakan jejak digital yang dapat diaudit. Namun, dualisme sistem yang berjalan bersamaan menyebabkan duplikasi kerja dan penurunan efisiensi. Tantangan lain berupa keterbatasan literasi digital, infrastruktur jaringan, serta resistensi pegawai terhadap perubahan juga menjadi kendala dalam optimalisasi sistem digital. Oleh karena itu, perlu adanya pelatihan SDM secara berkelanjutan, penguatan infrastruktur, dan kebijakan internal yang tegas untuk mewujudkan integrasi penuh sistem digital demi tercapainya tata kelola administrasi yang akuntabel, profesional, dan modern.

Kata Kunci: surat manual, surat digital, aplikasi SRIKANDI, akuntabilitas administrasi, good governance

Abstract

This study aims to analyze the effectiveness of manual and digital correspondence management in realizing accountable administrative governance at the Department of Education, Youth, and Sports of the Special Region of Yogyakarta (Disdikpora DIY). Using a qualitative descriptive approach, data were collected through direct observation, in-depth interviews, and documentation. The findings reveal that manual correspondence is still used, particularly for confidential letters or those requiring wet signatures, while the digital system via the SRIKANDI application enhances tracking capability, time efficiency, and archive security. The digital system supports administrative transparency and accountability by providing an

auditable digital trail. However, the coexistence of manual and digital systems has led to work duplication and decreased efficiency. Other challenges include limited digital literacy, inadequate network infrastructure, and employee resistance to change. Therefore, sustainable human resource training, improved technological infrastructure, and strict internal policy are required to fully integrate the digital system. Such integration is essential to achieve modern, professional, and accountable public administration in alignment with good governance principles.

***Keywords**: manual letters, digital correspondence, SRIKANDI application, administrative accountability, good governance*

Pendahuluan

Dalam era transformasi digital yang terus berkembang, tuntutan akan tata kelola administrasi publik yang cepat, efisien, transparan, dan akuntabel semakin tinggi, terutama pada instansi pemerintahan yang menjadi ujung tombak pelayanan masyarakat. Administrasi yang modern dan terdokumentasi dengan baik menjadi salah satu indikator utama dalam menciptakan pemerintahan yang bersih dan responsif. Salah satu aspek penting dalam sistem administrasi adalah pengelolaan surat, baik surat masuk maupun surat keluar, yang menjadi instrumen utama dalam komunikasi dan dokumentasi kelembagaan (Robbins, S. P., & Coulter, 2021).

Di lingkungan Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga (Disdikpora) Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), sistem pengelolaan surat masih dilakukan secara manual dan digital. Sistem manual masih banyak digunakan untuk jenis surat tertentu, terutama yang bersifat rahasia atau belum terintegrasi dengan sistem digital. Di sisi lain, sistem digital telah mulai diterapkan melalui aplikasi SRIKANDI (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi), yang merupakan platform nasional pengelolaan arsip dan surat elektronik yang dicanangkan oleh Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI). Tujuannya adalah untuk menciptakan efisiensi, keterlacakan, dan keamanan dokumen pemerintahan secara terintegrasi (Arsip Nasional Republik Indonesia, 2022).

Permasalahan muncul ketika sistem manual masih mendominasi aktivitas administrasi di beberapa unit, sehingga memperlambat proses distribusi surat, menyulitkan proses pelacakan dokumen, serta memperbesar kemungkinan terjadinya kehilangan arsip. Sistem pengelolaan manual, meskipun sudah lama digunakan dan akrab di kalangan pegawai, memiliki keterbatasan dalam hal kecepatan, keakuratan, serta efisiensi ruang dan waktu. Penelitian (Setiawan, 2020) menunjukkan bahwa pengelolaan surat secara manual rentan terhadap kesalahan manusia, lambat dalam proses pencarian data, dan membutuhkan biaya yang lebih besar dalam jangka panjang dibandingkan sistem digital.

Sebaliknya, sistem digital seperti SRIKANDI menawarkan banyak keunggulan. Tidak hanya memungkinkan pengiriman dan penerimaan surat secara elektronik, sistem ini juga menyediakan fitur pelacakan disposisi, pencatatan otomatis, pengarsipan digital, dan keamanan berbasis enkripsi yang mendukung akuntabilitas. Menurut (Taufiqurrahman, A., & Sumarti, 2019), digitalisasi surat

menyurat mampu meminimalkan praktik maladministrasi dan meningkatkan transparansi, terutama dalam institusi publik yang harus bertanggung jawab kepada publik dan pemangku kepentingan lainnya.

Namun demikian, implementasi sistem digital tidak sepenuhnya berjalan mulus. Masih terdapat resistensi dari pegawai yang terbiasa dengan sistem manual, keterbatasan pelatihan teknologi informasi, dan belum meratanya infrastruktur jaringan menjadi tantangan besar yang menghambat optimalisasi sistem digital. Suharto, E., & Sari,(2020) mengungkapkan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam administrasi publik sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia, sosialisasi yang intensif, serta dukungan kebijakan internal yang konsisten.

Dengan demikian, penting dilakukan kajian mendalam mengenai implementasi pengelolaan surat secara manual dan digital di Disdikpora DIY. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan kedua sistem tersebut dari segi efektivitas dan efisiensinya, serta menilai dampaknya terhadap akuntabilitas administrasi publik. Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam merumuskan strategi penguatan sistem administrasi yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat.

Tinjauan Pustaka

Pengelolaan Administrasi Surat dalam Organisasi

Pengelolaan merupakan inti dari kegiatan manajerial yang melibatkan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian guna mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif (Robbins, S. P., & Coulter, 2021). Dalam konteks organisasi publik, seperti Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga (Disdikpora), pengelolaan administrasi menjadi fondasi utama dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Salah satu komponen penting dalam pengelolaan administrasi adalah pengelolaan surat, karena surat merupakan bentuk komunikasi formal yang memiliki nilai legal, administratif, dan dokumentatif.

Menurut Yatimah, (2020), surat adalah media komunikasi tertulis yang digunakan antar individu, instansi, atau organisasi untuk menyampaikan informasi, keputusan, permohonan, atau laporan. Dalam konteks birokrasi, surat memegang fungsi strategis sebagai bukti tertulis dan alat pertanggungjawaban administratif. Oleh karena itu, proses pengelolaan surat harus dilakukan secara sistematis dan tersistem, mulai dari pencatatan, penyortiran, pengarsipan, hingga distribusi.

Sistem Pengelolaan Surat Manual

Sistem pengelolaan surat secara manual merujuk pada proses tradisional yang menggunakan dokumen fisik, pencatatan dalam buku agenda, dan penyimpanan arsip dalam rak atau map arsip. Menurut Putri, (2023), sistem ini masih banyak digunakan di instansi pemerintahan karena keterbiasaan pegawai serta belum meratanya infrastruktur digital. Meski demikian, pengelolaan manual memiliki banyak keterbatasan, seperti kerentanan terhadap kehilangan data, kerusakan dokumen, dan keterlambatan distribusi informasi.

Siswanto, A., dan Widyastuti,(2018) menyatakan bahwa sistem surat manual kerap menjadi penyebab utama keterlambatan pelayanan publik karena alur surat yang panjang dan kurang efisien. Selain itu, ruang penyimpanan yang besar, potensi kerusakan akibat lingkungan, serta ketidakpraktisan pencarian dokumen menjadi persoalan serius yang menghambat kinerja administratif.

Sistem Pengelolaan Surat Digital

Sebagai respons terhadap tantangan tersebut, banyak instansi pemerintah mulai menerapkan sistem pengelolaan surat berbasis digital. Di Indonesia, sistem ini dikenal dengan SRIKANDI (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi), yang merupakan hasil kerja sama antara Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI), Kementerian PAN-RB, dan Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Menurut Setiawan, (2020), pengelolaan surat digital mampu mempercepat proses penerimaan, disposisi, dan pengarsipan surat secara real-time. Dengan sistem ini, setiap surat dapat dilacak melalui aplikasi, disimpan dalam format elektronik, dan dibagikan secara langsung ke unit terkait. Keuntungan utama dari sistem digital adalah efisiensi waktu, kemudahan pencarian data, dan keamanan arsip yang lebih baik.

Selain itu, menurut Taufiqurrahman, A., dan Sumarti, (2019), sistem digital mendukung prinsip green office dengan mengurangi penggunaan kertas serta menghemat ruang penyimpanan. Namun demikian, implementasi teknologi ini juga menghadapi kendala, seperti keterbatasan literasi digital di kalangan ASN, kebutuhan pelatihan intensif, serta masalah teknis seperti jaringan internet atau sistem server yang belum stabil di semua wilayah.

Akuntabilitas Administrasi Publik

Akuntabilitas dalam administrasi publik merujuk pada kewajiban penyelenggara negara untuk menjelaskan, mempertanggungjawabkan, dan melaporkan setiap tindakan dan kebijakan yang diambil kepada publik atau lembaga pengawas. Menurut Budiardjo, (2017), akuntabilitas merupakan prinsip dasar dari pemerintahan yang baik (*good governance*), yang menjamin bahwa setiap keputusan administratif dapat dilacak, diawasi, dan dievaluasi secara objektif.

Nurkholis, (2022) menyatakan bahwa akuntabilitas administrasi hanya bisa diwujudkan jika terdapat sistem dokumentasi yang akurat dan terbuka. Dalam hal ini, pengelolaan surat menjadi salah satu indikator kunci dalam menilai kinerja administrasi. Sistem pengelolaan surat yang transparan akan mempermudah proses audit, pelaporan, serta menjamin keamanan informasi strategis yang menjadi dasar pengambilan keputusan publik.

Relevansi Studi Terdahulu

Studi yang dilakukan oleh Prasetyo, (2021) menegaskan bahwa penerapan sistem pengelolaan surat berbasis digital secara signifikan mampu meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat proses birokrasi, serta memperkuat sistem akuntabilitas lembaga pemerintah. Dalam penelitiannya yang berjudul *Efektivitas Implementasi Sistem Surat Elektronik pada Instansi Pemerintah*, Prasetyo mengungkapkan bahwa instansi yang beralih ke sistem digital mengalami

peningkatan produktivitas hingga 40% karena waktu distribusi dan pengarsipan dapat ditekan secara signifikan. Efisiensi ini terjadi karena sistem digital memungkinkan pencatatan otomatis, pengiriman cepat lintas unit kerja, dan penyimpanan yang terstruktur, sehingga setiap dokumen dapat dilacak dengan lebih akurat. Hal ini sejalan dengan prinsip *e-government* yang mendorong pemanfaatan teknologi informasi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan transparan.

Di sisi lain, Rafiq, (2022) dalam artikelnya *Kesiapan ASN dalam Implementasi Sistem Arsip Digital* yang dimuat dalam *Jurnal Reformasi Birokrasi* menekankan bahwa aspek manusia menjadi faktor kunci dalam keberhasilan transformasi digital. Menurutnya, keberhasilan sistem tidak cukup ditopang oleh infrastruktur teknologi, melainkan juga sangat bergantung pada kompetensi digital para Aparatur Sipil Negara (ASN). Rafiq menyoroti bahwa banyak lembaga mengalami stagnasi implementasi digital karena rendahnya kesiapan SDM, kurangnya pelatihan teknis, serta terbatasnya pemahaman tentang urgensi digitalisasi.Temuan ini memperkuat pandangan bahwa teknologi hanyalah alat, sedangkan kesadaran, kemauan, dan komitmen dari penggunanya adalah penentu keberhasilan utama.

Selain itu, temuan dari Suharto, E., dan Sari, (2020) dalam buku *Transformasi Digital dalam Administrasi Publik* menambahkan bahwa resistensi terhadap perubahan merupakan tantangan klasik dalam digitalisasi birokrasi. Mereka menyoroti pentingnya sosialisasi yang intensif, pelatihan berkelanjutan, serta regulasi internal yang jelas agar proses transisi dari sistem manual ke digital tidak menimbulkan kebingungan atau bahkan penolakan dari pegawai. Bahkan World Bank, (2021), dalam laporan *GovTech Maturity Index*, menekankan pentingnya pendekatan holistik yang mencakup teknologi, kelembagaan, dan budaya organisasi dalam mendorong reformasi digital di sektor publik. Oleh karena itu, studi terdahulu menyiratkan bahwa kesuksesan implementasi sistem digital, khususnya dalam pengelolaan surat, menuntut sinergi antara perangkat lunak, pelatihan SDM, dan arah kebijakan yang tegas dari pimpinan instansi.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu metode yang bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam melalui penggambaran data sebagaimana adanya tanpa intervensi variabel. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yakni untuk mendeskripsikan secara sistematis pengelolaan surat secara manual dan digital, serta menelaah sejauh mana kontribusinya terhadap peningkatan akuntabilitas administrasi di Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta. Menurut Sugiyono, (2020), pendekatan kualitatif deskriptif sangat relevan untuk mengungkap makna, memahami konteks, dan mendalami interaksi sosial dari subjek penelitian. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari hingga Maret 2025, berlokasi di kantor Disdikpora DIY yang terletak di Jalan Cendana No. 9, Semaki, Umbulharjo, Kota Yogyakarta.

Subjek dalam penelitian ini adalah para pegawai yang terlibat langsung dalam proses pengelolaan surat di Subbagian Umum. Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling, yaitu pemilihan subjek berdasarkan pertimbangan tertentu yang memiliki pengetahuan dan pengalaman relevan terhadap objek penelitian. Patton, (2020) menjelaskan bahwa purposive sampling merupakan metode yang ideal untuk penelitian kualitatif karena memungkinkan peneliti memilih informan yang dianggap paling memahami fenomena yang diteliti. Informan utama dalam penelitian ini adalah Ibu Rena Mahardiani, Bapak Damar Kurniawan, dan Bapak Dwi Purwanto yang semuanya merupakan staf Subbagian Umum Disdikpora DIY. Adapun objek penelitian meliputi praktik pengelolaan surat masuk dan keluar, baik secara manual maupun digital, termasuk penggunaan aplikasi SRIKANDI (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi).

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama: observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati langsung proses kerja administratif, mulai dari pencatatan, pemindaian, hingga distribusi surat. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur terhadap tiga informan guna menggali informasi mengenai sistem manual dan digital serta persepsi terhadap akuntabilitas administrasi. Dokumentasi diperoleh dari SOP, struktur organisasi, dan data arsip surat. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan(Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, 2014). Untuk memastikan validitas informasi, peneliti menggunakan teknik triangulasi, yaitu membandingkan hasil dari ketiga teknik pengumpulan data tersebut. Menurut Sugiyono, (2020), triangulasi teknik penting dalam penelitian kualitatif untuk meningkatkan kredibilitas dan akurasi data yang diperoleh.

Hasil dan Pembahasan

Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta (Disdikpora DIY) merupakan lembaga pemerintah daerah yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pendidikan, pembinaan kepemudaan, dan pengembangan olahraga di wilayah Yogyakarta. Sebagai instansi yang kompleks, Disdikpora tidak hanya melaksanakan fungsi teknis operasional, tetapi juga administratif yang sangat bergantung pada kelancaran sistem komunikasi birokrasi, salah satunya melalui pengelolaan surat masuk dan keluar. Surat, baik secara fisik maupun digital, berfungsi sebagai media formal yang menghubungkan dinas dengan berbagai pemangku kepentingan. Oleh karena itu, efektivitas pengelolaan surat sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik, keterbukaan informasi, dan akuntabilitas administrasi. Sebagaimana ditegaskan oleh Yatimah (2020:22), sistem surat-menyurat yang tidak tertib akan berimplikasi terhadap lemahnya dokumentasi dan lambannya respons kebijakan. Dalam konteks ini, Disdikpora DIY menjadi subjek penting untuk diteliti karena menerapkan dua sistem sekaligus: manual dan digital.

Berdasarkan hasil observasi langsung dan wawancara dengan staf Subbagian Umum Disdikpora DIY, ditemukan bahwa sistem pengelolaan surat

secara manual masih menjadi praktik dominan, khususnya untuk surat-surat dengan tingkat kerahasiaan tinggi, surat internal dinas, atau surat yang membutuhkan pengesahan tanda tangan asli. Alur sistem manual tersebut melibatkan beberapa tahapan, antara lain penerimaan surat dari kurir atau loket, pencatatan dalam buku agenda, penyortiran berdasarkan jenis dan tujuan surat, distribusi fisik antarbidang, hingga penyimpanan dalam lemari arsip. Sistem ini dianggap sudah mapan karena telah berlangsung selama bertahun-tahun. Namun kelemahan sistem ini tidak dapat diabaikan, di antaranya ialah lambatnya waktu tempuh surat antarunit, kerentanan terhadap kehilangan atau kerusakan fisik dokumen, serta kebutuhan ruang arsip yang besar. Penelitian oleh Siswanto dan Widyastuti (2018:14) dalam *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* menyebutkan bahwa birokrasi yang masih bergantung pada sistem manual memiliki kinerja administrasi yang kurang responsif karena waktu dan tenaga banyak tersita dalam proses pelacakan dan distribusi fisik surat.

Penggunaan sistem manual juga menyulitkan dalam aspek pelaporan dan akuntabilitas. Tidak adanya jejak digital menghambat proses audit internal maupun eksternal, karena bukti administrasi hanya tersedia dalam bentuk dokumen fisik yang bisa rusak atau tercecer. Pada masa pandemi COVID-19, sistem manual semakin terbukti tidak efektif karena keterbatasan mobilitas pegawai. Kondisi ini menunjukkan pentingnya transformasi ke sistem digital yang lebih fleksibel dan mendukung kerja jarak jauh. Seiring dengan perkembangan kebijakan reformasi birokrasi dan digitalisasi administrasi publik, Pemerintah Daerah DIY sejak 2021 mulai mendorong penggunaan aplikasi SRIKANDI (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi) sebagai sistem resmi pengelolaan surat digital antarlembaga pemerintah daerah dan pusat. Disdikpora DIY menjadi salah satu OPD yang menerapkan sistem ini untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi pengelolaan surat.

SRIKANDI memungkinkan surat masuk diproses secara elektronik, mulai dari pemindaian dokumen, pencatatan otomatis, disposisi oleh kepala dinas atau sekretaris, hingga distribusi digital ke bidang terkait. Surat yang dikirim ke luar dinas juga dapat diunggah dalam format PDF dan ditandatangani secara elektronik oleh pejabat yang berwenang. Keunggulan sistem ini antara lain adalah kecepatan distribusi, kemudahan dalam melacak status surat, pengurangan penggunaan kertas, dan aksesibilitas yang lebih tinggi karena bisa diakses melalui perangkat komputer dan gawai. Selain itu, semua arsip surat secara otomatis disimpan dalam sistem yang terhubung dengan Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI), menjadikan tata kelola surat lebih terstruktur dan terdokumentasi dengan baik. Setiawan, (2020:59) dalam *Jurnal Administrasi Publik* menegaskan bahwa digitalisasi surat berbasis aplikasi SRIKANDI memperkuat prinsip transparansi dan akuntabilitas karena setiap proses terekam jejaknya dalam sistem.

Namun demikian, implementasi sistem SRIKANDI tidak lepas dari tantangan di lapangan. Salah satu kendala utama adalah kesiapan sumber daya manusia (SDM) yang masih bervariasi dalam hal literasi digital. Beberapa pegawai yang telah lama bekerja dan terbiasa dengan sistem manual cenderung enggan atau lambat beradaptasi dengan aplikasi baru. Selain itu, permasalahan teknis seperti

lambatnya jaringan internet, ketidakstabilan server, serta keterbatasan format file yang bisa diunggah seringkali menghambat proses operasional harian. Keadaan ini menyebabkan penggunaan sistem digital belum bisa dijalankan sepenuhnya, sehingga dual sistem (manual dan digital) masih terus berlangsung. Temuan ini diperkuat oleh Rafiq, (2022:69) dalam *Jurnal Reformasi Birokrasi* yang menyebutkan bahwa transformasi digital dalam lembaga pemerintah membutuhkan pelatihan berkelanjutan dan dukungan kebijakan internal yang adaptif agar sistem digital tidak hanya menjadi formalitas, tetapi benar-benar terintegrasi ke dalam rutinitas kerja ASN.

Konsekuensi dari penerapan dua sistem secara bersamaan adalah terjadinya duplikasi kerja dan kebingungan prosedural. Pegawai harus mencatat surat dalam buku agenda sekaligus mengunggahnya ke dalam aplikasi, yang secara tidak langsung justru menambah beban kerja. Hal ini berdampak pada menurunnya efektivitas kinerja dan pemborosan sumber daya. Situasi ini bertolak belakang dengan semangat reformasi birokrasi yang mengedepankan efisiensi dan simplifikasi proses. Menurut Putri, (2023:38), dalam bukunya *Manajemen Surat Manual di Era Digital*, kelemahan integrasi sistem sering disebabkan oleh belum adanya kebijakan yang mewajibkan migrasi penuh ke sistem digital. Oleh karena itu, dibutuhkan intervensi kebijakan organisasi yang lebih tegas agar tidak terjadi ambiguitas sistem yang berkepanjangan.

Dalam konteks akuntabilitas administrasi, sistem digital SRIKANDI jelas memberikan nilai tambah yang signifikan. Kemampuan aplikasi dalam merekam jejak disposisi, penyimpanan arsip otomatis, dan pelaporan yang terdokumentasi dengan baik menjadi bukti bahwa sistem ini mendukung prinsip *good governance*. Namun akuntabilitas tidak hanya bergantung pada sistem, melainkan juga pada konsistensi penggunaan dan komitmen organisasi. Ketika sebagian pegawai masih lebih memilih menggunakan sistem manual, maka efektivitas sistem digital tidak akan optimal. Oleh karena itu, akuntabilitas perlu dibangun dari kesadaran kolektif dan budaya kerja yang berorientasi pada keterbukaan dan pertanggungjawaban publik Nurkholis, (2022:52).

Secara umum, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan surat manual dan digital di Disdikpora DIY masih berada dalam masa transisi. Sistem manual yang mapan namun lambat, mulai bergeser ke sistem digital yang cepat dan transparan, namun belum sepenuhnya terintegrasi. Agar transformasi ini berhasil, diperlukan kebijakan yang mendukung integrasi penuh sistem SRIKANDI, pelatihan teknis yang menyeluruh kepada semua pegawai, serta evaluasi berkala untuk menilai keberhasilan implementasi. Dengan langkah-langkah tersebut, pengelolaan surat di lingkungan instansi pemerintah daerah akan semakin akuntabel, efisien, dan adaptif terhadap perubahan zaman.

Temuan Lapangan: Sistem Manual dan Digital

Berdasarkan observasi dan wawancara, diketahui bahwa Disdikpora DIY masih menerapkan dua sistem pengelolaan surat secara bersamaan: manual dan digital. Masing-masing memiliki kelebihan dan kelemahan tersendiri, sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1 berikut:

Jurnal Mahasiswa Manajemen dan Umum (JMMU)
Volume: 2 , No: 1
E- ISSN : 3064-321X

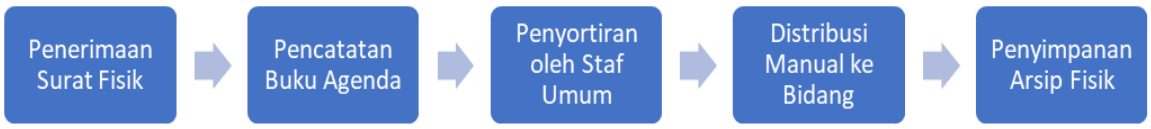
Tabel 1. Perbandingan Sistem Pengelolaan Surat Manual dan Digital di Disdikpora DIY

Aspek	Sistem Manual	Sistem Digital (SRIKANDI)
Format surat	Fisik (kertas)	Elektronik (PDF, e-surat)
Pencatatan	Buku agenda	Basis data aplikasi SRIKANDI
Distribusi	Manual antar-ruangan/bidang	Disposisi digital otomatis
Kecepatan	Lambat (tergantung pengantar)	Cepat (real-time)
Aksesibilitas	Terbatas (harus di tempat kerja)	Dapat diakses daring
Jejak dokumentasi	Tidak terdigitalisasi	Terdigitalisasi dan dapat dilacak
Pengarsipan	Map dan lemari arsip	Cloud-based dan tersentralisasi
Risiko kehilangan	Tinggi (akibat kelalaian atau kerusakan)	Rendah (tersimpan digital)
Kendala utama	Keterbatasan ruang dan waktu	SDM belum terlatih maksimal, jaringan lambat

Sumber: Hasil Observasi Lapangan, 2025

4.3 Proses Kerja Sistem Manual dan Digital

Untuk menggambarkan lebih jelas bagaimana kedua sistem ini bekerja di lapangan, berikut disajikan bagan alur proses masing-masing:



Gambar 1. Alur Proses Pengelolaan Surat Manual

Gambar 2. Alur Proses Pengelolaan Surat Digital (SRIKANDI)

Dampak Terhadap Akuntabilitas Administrasi

Implementasi sistem pengelolaan surat digital melalui aplikasi SRIKANDI di Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta

(Disdikpora DIY) memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan akuntabilitas administrasi publik. Salah satu dampak paling nyata adalah proses disposisi surat yang kini menjadi lebih transparan dan dapat dipertanggungjawabkan. Setiap surat yang masuk dan keluar dicatat secara otomatis dalam sistem, lengkap dengan jejak digital yang memungkinkan pelacakan oleh pihak terkait kapan pun dibutuhkan. Hal ini memudahkan pimpinan dalam memantau alur dokumen, serta membantu auditor dalam proses pemeriksaan administratif. Menurut Prakoso, (2020:34), digitalisasi dokumen meningkatkan keterbukaan birokrasi karena setiap proses administratif terekam secara elektronik dan tidak mudah dimanipulasi.

Selain transparansi disposisi, penggunaan sistem digital juga meningkatkan kerapian dan keteraturan arsip. Tidak seperti arsip fisik yang rawan tercecer, rusak, atau sulit ditemukan, arsip digital dapat disimpan dalam basis data yang sistematis dan diakses kembali dengan cepat melalui kata kunci atau kategori tertentu. Hal ini sangat membantu dalam proses audit rutin, pelaporan kegiatan, serta pengambilan kebijakan berbasis data. Seperti dijelaskan oleh Nurkholis, (2022:52) dalam bukunya *Akuntabilitas dalam Administrasi Publik*, sistem dokumentasi yang baik merupakan pondasi dari akuntabilitas karena menjadi bukti tertulis yang dapat diaudit secara objektif dan berulang. Oleh sebab itu, pengelolaan surat berbasis digital tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai instrumen akuntabilitas kelembagaan.

Lebih lanjut, sistem digital mendukung implementasi prinsip *Good Governance*, khususnya pada aspek transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas. Menurut Budiardjo, (2017:123)dalam *Dasar-Dasar Ilmu Administrasi Negara*, good governance menuntut adanya keterbukaan informasi, partisipasi publik, dan pertanggungjawaban yang jelas dari setiap kebijakan atau aktivitas pemerintahan. Dengan penggunaan sistem surat digital seperti SRIKANDI, setiap tindakan administratif terekam dan terdokumentasi, memungkinkan masyarakat, auditor, maupun pihak internal untuk mengakses informasi yang relevan secara cepat dan sah. Sistem ini menjawab tantangan birokrasi konvensional yang selama ini cenderung lamban, tertutup, dan sulit dilacak.

Namun demikian, untuk mencapai tingkat akuntabilitas yang optimal, diperlukan konsistensi dalam penggunaan sistem digital dan keberanian untuk melepaskan ketergantungan pada sistem manual. Praktik ganda (dual system) yang masih banyak ditemukan di lapangan tidak hanya membebani pegawai, tetapi juga menimbulkan duplikasi kerja, potensi inkonsistensi data, dan kebingungan prosedural. Kondisi ini disoroti oleh Setiawan, (2020:59) dalam *Jurnal Administrasi Publik*, yang menilai bahwa keberadaan dua sistem yang berjalan bersamaan justru menghambat tujuan digitalisasi jika tidak diatur dengan kebijakan internal yang tegas.

Selain itu, tantangan lain dalam menjaga akuntabilitas melalui sistem digital adalah kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi yang belum merata. Sebagian pegawai yang belum familiar dengan sistem digital lebih memilih metode manual, sehingga data yang masuk ke sistem tidak konsisten atau bahkan

tidak lengkap. Hal ini dapat mengganggu validitas informasi dan merusak integritas sistem administrasi. Menurut World Bank, (2021) dalam laporan *GovTech Maturity Index*, keberhasilan digitalisasi sektor publik sangat bergantung pada integrasi teknologi, kesiapan kelembagaan, serta pelatihan dan dukungan terhadap pengguna akhir (*end-users*). Oleh karena itu, pemerintah daerah harus menjadikan transformasi digital sebagai prioritas strategis, bukan sekadar inisiatif administratif.

Dengan kata lain, sistem surat digital dapat menjadi pilar utama akuntabilitas administrasi jika diterapkan secara menyeluruh, didukung dengan pelatihan SDM yang berkelanjutan, dan didampingi oleh kebijakan yang konsisten. Transformasi bukan sekadar persoalan teknologi, tetapi juga perubahan paradigma dalam pengelolaan pemerintahan. Disdikpora DIY memiliki potensi besar untuk menjadi model pelaksanaan administrasi digital yang profesional dan akuntabel, asalkan mampu menjawab tantangan dual sistem dan memperkuat budaya kerja berbasis data dan transparansi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan surat di Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga DIY masih berada dalam tahap transisi dari sistem manual menuju sistem digital. Sistem manual yang telah lama digunakan memiliki keunggulan dalam hal keakraban pengguna, tetapi mengandung kelemahan serius dalam hal efisiensi, transparansi, dan risiko kehilangan arsip. Sebaliknya, sistem digital melalui aplikasi SRIKANDI menawarkan berbagai keunggulan seperti kecepatan distribusi, pelacakan surat yang lebih akurat, penghematan ruang penyimpanan, dan dukungan terhadap prinsip akuntabilitas.

Meskipun demikian, pelaksanaan sistem digital masih menghadapi tantangan besar seperti keterbatasan literasi digital di kalangan pegawai, belum meratanya infrastruktur jaringan, serta resistensi terhadap perubahan. Keberadaan sistem ganda antara manual dan digital juga memperparah kondisi dengan munculnya duplikasi kerja dan kebingungan prosedural. Akibatnya, tujuan utama untuk mencapai administrasi yang efisien dan akuntabel belum dapat tercapai secara optimal.

Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan strategi komprehensif yang meliputi: (1) pelatihan dan penguatan kompetensi digital ASN, (2) penguatan infrastruktur teknologi informasi, dan (3) penetapan kebijakan internal yang mewajibkan penggunaan sistem digital secara menyeluruh. Jika ketiga elemen tersebut diterapkan secara konsisten, maka pengelolaan surat di instansi pemerintah akan mampu mendukung tata kelola administrasi yang akuntabel, adaptif terhadap perkembangan teknologi, serta selaras dengan prinsip-prinsip *good governance*.

REFERENSI

Arsip Nasional Republik Indonesia. (2022). *Panduan implementasi aplikasi SRIKANDI (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi)*. ANRI. https://srikandi.arsip.go.id

Budiardjo, M. (2017). *Dasar-dasar Ilmu Administrasi Negara*. PT Gramedia.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.

Nurkholis. (2022). Akuntabilitas dalam Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, *9*(1), 44–58.

Patton, M. Q. (2020). *Qualitative Research & Evaluation Methods* (4th ed. (ed.)). Sage Publications.

Prakoso, A. (2020). *Reformasi Digital dalam Tata Kelola Administrasi Pemerintahan* (1st ed.). Alfabeta.

Prasetyo, A. (2021). *Efektivitas Implementasi Sistem Surat Elektronik pada Instansi Pemerintah*. Rajagrafindo Persada.

Putri, D. A. (2023). *Manajemen Surat Manual di Era Digital*. CV Media Solutif.

Rafiq, M. A. (2022). Kesiapan ASN dalam Implementasi Sistem Arsip Digital. *Jurnal Reformasi Birokrasi*, *10*(2), 63–74. https://doi.org/https://doi.org/10.31219/osf.io/jwzr5

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). *Management* (14th ed.). Pearson Education Inc.

Setiawan, R. (2020). Digitalisasi Administrasi Surat di Instansi Pemerintah. *Jurnal Administrasi Publik*, *8*(2), 55–63.

Siswanto, A., & Widyastuti, F. (2018). Kinerja Pengelolaan Surat Masuk dan Keluar pada Instansi Pemerintah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, *6*(1), 12–20.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.

Suharto, E., & Sari, L. N. (2020). *Transformasi Digital dalam Administrasi Publik: Tantangan dan Strategi Implementasi.* Gava media.

Taufiqurrahman, A., & Sumarti, N. (2019). Efektivitas Sistem Surat Elektronik dalam Pelayanan Administrasi Publik. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Administrasi*, *4*(1), 25–34.

World Bank. (2021). *GovTech Maturity Index: The State of Public Sector Digital Transformation*. World Bank Group. https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/992821631691999337

Yatimah, N. (2020). *Manajemen Kearsipan dan Pengelolaan Surat*. Prenada Media Group.