

## PENGELOLAAN ADMINISTRASI SURAT MENYURAT MENGUNAKAN TATA NASKAH DINAS BERBASIS ELEKTRONIK DI BALAI PRASARANA PERMUKIMAN WILAYAH GORONTALO

**Dhea Ananda Suci<sup>1</sup>, Rustam Tohopi<sup>2</sup>, Romy Tantu<sup>3</sup>**  
*Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia*<sup>1,2,3</sup>  
E-mail : [dheaa1342@gmail.com](mailto:dheaa1342@gmail.com)<sup>1</sup>,  
[rustam@ung.ac.id](mailto:rustam@ung.ac.id)<sup>2</sup>, [romytantu@ung.ac.id](mailto:romytantu@ung.ac.id)<sup>3</sup>

### ABSTRAK

*Tujuan penelitian ini adalah (1) Mengetahui Alur Pelaksanaan Tata Naskah Dinas Elektronik, (2) Mengetahui Pengelolaan tata naskah dinas dan elektronik dibalai prasarana permukiman wilayah gorontalo, (3) Mengetahui Penerapan arsip elektronik dibalai prasarana permukiman wilayah gorontalo. model yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui Wawancara, Observasi dan dokumentasi. Subjek penelitian ini adalah Kepala Bagian Tata Usaha dan Staff terkait yang ada di Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo. Hasil Menunjukkan bahwa (1) Penyusunan Tata Naskah Dinas Elektronik dilihat dari Sistem Informasi Penyusunan Tata Naskah Dinas Berbasis Elektronik ini, sistem pendataan dan pengiriman surat masuk dan surat keluar yang telah terkomputerisasi dapat mempermudah pegawai dalam melakukan pendataan, pencarian, pengiriman hingga pembuatan laporan menjadi lebih efisien serta Sistem Informasi Penyusunan Tata Naskah Dinas Berbasis Elektronik di Balai Prasarana Permukiman Wilayah provinsi Gorontalo, (2) Pengelolaan tata naskah dinas dan elektronik dibalai prasarana permukiman wilayah gorontalo adalah Pengelolaan Surat masuk dan keluar menggunakan aplikasi atau yang disebut dengan Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) di Balai Prasarana Permukiman Wilayah Provinsi Gorontalo sudah dilaksanakan sesuai Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 16/PRT/M/2019 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas, yang dimana surat masuk dan keluar menggunakan surat berbasis web yang dibuat secara otomatis tanpa manual sehingga memudahkan staf operator dalam membuat surat kepada pimpinan, (3) Penerapan arsip elektronik dibalai prasarana permukiman wilayah gorontalo adalah salah satu penunjang keberhasilan dalam tata usaha, seperti ruang tata usaha yang terkumpulnya semua surat pada aplikasi TNDE dalam bentuk file word maupun dalam bentuk pdf.*

**Kata Kunci:** *Pengelolaan Administrasi Surat Menyurat, Tata Naskah Dinas Berbasis Elektronik*

## ABSTRACT

*The objectives of this research are (1) to know the flow of implementation of electronic official documents, (2) to know the management of official and electronic documents in the Gorontalo region's residential infrastructure, (3) to know the implementation of electronic archives in the Gorontalo region's settlement infrastructure. The model used in this research is Qualitative Research. This research uses data collection techniques through interviews, observation and documentation. The subjects of this research are the Head of Administration and related staff at the Gorontalo Regional Settlement Infrastructure Center. The results show that (1) Preparation of Electronic Official Documents, seen from the Information System for the Preparation of Electronic-Based Official Documents, a computerized system of data collection and sending of incoming and outgoing letters can make it easier for employees to collect data, search, send and make reports more easily. efficient and Electronic-Based Information System for Preparing Official Documents at the Gorontalo Province Regional Settlement Infrastructure Center, (2) Management of official and electronic official documents at the Gorontalo Regional Settlement Infrastructure Center is Management of Incoming and Outgoing Letters using an application or what is called Electronic Official Document Arrangement (TNDE). ) at the Gorontalo Province Regional Settlement Infrastructure Center has been implemented in accordance with the Regulation of the Minister of Public Works and Public Housing Number 16/PRT/M/2019 concerning Guidelines for the Administration of Official Documents, where incoming and outgoing letters use web-based letters which are created automatically without manually making it easier operator staff in writing letters to management, (3) Implementation of electronic archives in residential infrastructure in the Gorontalo area is one of the supports for success in administration, such as the administration room where all letters in the TNDE application are collected in the form of word files or in PDF form.*

**Keywords:** *Correspondence Administration Management, Electronic-Based Official Document Management*

## PENDAHULUAN

Administrasi pemerintahan mengacu pada pengaturan dan pelaksanaan tugas serta fungsi dalam berbagai aspek kegiatan pemerintahan di lingkungan instansi pemerintah. Salah satu komponen penting dalam administrasi pemerintahan adalah administrasi umum, yang mencakup tata naskah dinas, penamaan lembaga,

penggunaan singkatan dan akronim, pengelolaan kearsipan, serta pengaturan tata ruang kantor.

Perkembangan teknologi komunikasi yang pesat saat ini telah dimanfaatkan oleh Pemerintah Indonesia sebagai upaya untuk mempercepat reformasi birokrasi. Inisiatif ini diwujudkan dalam bentuk e-Government. Berdasarkan United

Nations (UN) E-Government Survey 2022, Indonesia berada di peringkat 77 dalam pengembangan dan implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), mengalami peningkatan sebanyak 11 peringkat dibandingkan posisi 88 pada tahun 2020 dan 107 pada tahun 2018. Hal ini menunjukkan komitmen Indonesia untuk memajukan sistem pemerintahan yang ada.

Sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government, penerapan pemerintahan elektronik diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam semua aspek administrasi. Sebagai negara demokratis, pemerintahan elektronik juga memberikan ruang bagi transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan kepada masyarakat. Salah satu langkah dalam pengembangan e-Government yang sejalan dengan Instruksi Presiden tersebut adalah pengelolaan tata naskah dinas secara elektronik.

Hal ini diatur melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 6 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE). Pada tahun 2013, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menerbitkan Surat Edaran Nomor 6 mengenai Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik di Instansi Pemerintah. TNDE bertujuan

untuk meningkatkan kecepatan dan kemudahan dalam proses pengambilan keputusan, serta meningkatkan efektivitas dan produktivitas kerja di lingkungan instansi pemerintah. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 juga mengarahkan untuk memfasilitasi perencanaan dan perubahan sistem manajemen serta proses kerja di instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah. Hampir seluruh instansi pemerintah, termasuk Kementerian PUPR, khususnya Balai Prasarana Permukiman Wilayah Provinsi Gorontalo, telah mulai memanfaatkan sistem komputerisasi untuk mendukung mobilitas instansi, terutama dalam pengelolaan distribusi surat dan pengarsipan dokumen penting. Saat ini, sistem informasi memainkan peran signifikan dalam kegiatan administrasi, termasuk dalam pengelolaan surat masuk dan keluar untuk memudahkan proses administrasi. Pengelolaan surat harus dilakukan secara efektif dan efisien agar proses penyimpanan dan pencarian kembali surat dapat dilakukan dengan baik.

Oleh karena itu, diperlukan standar pengelolaan yang mencakup penerimaan, pencatatan, penyimpanan, peminjaman, penyusutan, hingga pemusnahan surat. Sebagai upaya mendukung penyelenggaraan e-Government di Provinsi Gorontalo, Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, di bawah arahan Kementerian Pusat, telah bertransisi dari sistem manual ke sistem komputerisasi. Salah

satu inisiatifnya adalah penerapan sistem Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE), yang dikembangkan dengan memanfaatkan teknologi berbasis internet untuk memproses data naskah dinas melalui program manajemen basis data.

Hasil Pengamatan awal pada Pengelolaan Administrasi Surat Menyurat Menggunakan TNDE diketahui bahwa Surat Menyurat menggunakan Tata Naskah Dinas Elektronik memperoleh data Surat masuk dan Keluar dalam Kurun waktu 2019 hingga 2023. Seperti pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 1.1 Data Surat Masuk Dan Keluar Tahun 2019-2023**

No	Tahun	Surat Masuk	Surat Keluar
1	2019	770	247
2	2020	651	110
3	2021	771	220
4	2022	889	237
5	2023	770	423
<b>Jumlah</b>		<b>3.851</b>	<b>1.237</b>

*Sumber data ; Staf TU Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo*

Penggunaan aplikasi tata naskah dinas elektronik di Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo dimulai Sejak Tahun 2019. Tidak dapat dipungkiri bahwa penggunaan aplikasi ini mengalami peningkatan efisiensi administrasi. Meski ditahun 2020 mengalami penurunan disebabkan oleh pandemi Covid 19 yang berdampak pada setiap kegiatan administrasi namun setelahnya baik surat masuk dan surat keluar mengalami peningkatan secara

kuantiti.

Mengingat fungsi dari sistem Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) sebagai teknologi informasi yang signifikan dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai, diperlukan penanganan yang baik dan tepat dalam melaksanakan proses administrasi. Sumber daya manusia merupakan faktor kunci yang menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi, sehingga harus menjadi perhatian utama (Rahayu, 2020). Keberhasilan dalam implementasi sistem TNDE sangat bergantung pada sumber daya manusia, yang berperan sebagai penggerak serta sasaran dari sistem tersebut. Oleh karena itu, penting bagi sumber daya manusia untuk memiliki literasi teknologi yang memadai, mengingat perkembangan teknologi yang terus berlangsung.

Pada tahun 2020, terdapat beberapa kendala dalam pemanfaatan teknologi informasi ini, terutama terkait dengan kebutuhan akan koneksi internet yang stabil. Dalam pengelolaan persuratan, masalah sering muncul pada tahap distribusi yang sangat bergantung pada jaringan internet, yang dapat mengganggu kelancaran aktivitas surat menyurat secara elektronik. Koneksi internet yang baik dan lancar sangat penting untuk memastikan tidak terjadi keterlambatan dalam pengiriman surat. Selain itu, aplikasi TNDE mengalami pembaruan setiap tahun, yang memerlukan pelatihan berkala agar pengguna dapat menguasai versi

terbaru. Jika tidak ada peningkatan dalam kompetensi pengguna dan sistem, implementasi TNDE berpotensi menjadi tidak efektif. Oleh karena itu, evaluasi berkala terhadap keberadaan sistem TNDE sangat diperlukan.

Permasalahan lain yang dihadapi adalah proses pengelolaan tata naskah dinas. Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo belum sepenuhnya beralih ke pengelolaan secara elektronik dan masih bergantung pada metode manual. Ketergantungan pada bentuk fisik surat menjadi salah satu alasan mengapa penggunaan aplikasi ini belum berjalan secara efektif dan efisien.

## **METODE**

Penelitian ini mengadopsi metodologi penelitian kualitatif deskriptif. Tujuan dari penelitian deskriptif kualitatif ini adalah untuk menyajikan informasi yang komprehensif tentang suatu fenomena tertentu. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk memberikan deskripsi yang jelas dan rinci mengenai Pengelolaan Administrasi Surat Menyurat Menggunakan Tata Naskah Dinas Berbasis Elektronik Di Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **a. Penyusunan Tata Naskah Dinas Elektronik Di Balai Prasarana Permukiman Wilayah Provinsi Gorontalo**

Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa pelaksanaan surat menyurat menggunakan sistem Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) di Balai Prasarana Permukiman Wilayah Provinsi Gorontalo berlangsung secara efektif dan efisien. Keberhasilan ini didukung oleh pemanfaatan sumber daya organisasi, termasuk sumber daya manusia serta faktor-faktor produksi lainnya. Proses pelaksanaan yang dilakukan secara bertahap—dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, implementasi, hingga pengendalian dan pengawasan—menunjukkan adanya keterampilan dalam penyelesaian tugas.

Selain itu, keberadaan Sistem Informasi Penyusunan Tata Naskah Dinas Berbasis Elektronik (SIPTNDE) telah memfasilitasi sistem pendataan dan pengiriman surat masuk serta surat keluar yang terkomputerisasi. Hal ini memungkinkan pegawai untuk melakukan pendataan, pencarian, pengiriman, dan penyusunan laporan dengan lebih efisien. SIPTNDE di Balai Prasarana Permukiman Wilayah Provinsi Gorontalo juga mampu mencetak lembar disposisi dan memberikan nomor otomatisasi pada pencatatan data surat masuk dan keluar, yang lebih meningkatkan efisiensi administrasi.

### **b. Proses Pengelolaan Tata Naskah Dinas Elektronik Di Balai Prasarana Permukiman Wilayah Provinsi Gorontalo**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan administrasi surat masuk dan keluar di Balai Prasarana Permukiman Wilayah Provinsi Gorontalo telah dilaksanakan dengan memanfaatkan aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE). Implementasi ini telah dilakukan sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 16/PRT/M/2019 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas. Meskipun sistem pengelolaan surat telah dijalankan secara elektronik, Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo juga masih mempertahankan pengelolaan manual untuk menjaga ketersediaan arsip fisik surat.

Implementasi dapat diartikan sebagai tindakan konkret yang mencerminkan rencana yang telah disusun dengan cermat dan detail. Proses ini umumnya dilaksanakan setelah perencanaan dianggap matang dan siap untuk dijalankan. Implementasi mencakup berbagai aktivitas dan upaya yang dilakukan untuk merealisasikan seluruh rencana dan kebijakan yang telah dirumuskan serta ditetapkan sebelumnya. Dalam tahap ini, penting untuk melengkapi pelaksanaan dengan segala kebutuhan, termasuk alat-alat yang diperlukan, pelaksana yang kompeten, lokasi kegiatan, serta metode yang sesuai untuk diterapkan. Proses implementasi ini merupakan rangkaian kegiatan tindak lanjut yang dilakukan setelah program atau kebijakan

ditetapkan. Rangkaian ini meliputi pengambilan keputusan, langkah-langkah strategis, dan tindakan operasional yang diperlukan untuk mewujudkan kebijakan agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, implementasi tidak hanya sekadar pelaksanaan, tetapi juga merupakan proses yang sistematis dan terencana yang berkontribusi pada keberhasilan pencapaian tujuan organisasi.

### **c. Penerapan Arsip Elektronik Di Balai Prasarana Permukiman Wilayah Provinsi Gorontalo**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem penyimpanan arsip di Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo perlu mempertimbangkan perkembangan teknologi yang terus berubah, baik dalam aspek perangkat keras (hardware) maupun perangkat lunak (software). Di samping itu, media penyimpanan untuk arsip elektronik haruslah kompatibel dengan sistem hardware dan software yang digunakan, agar file dapat diakses dengan mudah meskipun dipindahkan ke perangkat dan aplikasi terbaru. Salah satu elemen krusial dalam penyimpanan arsip elektronik adalah sistem cadangan (back-up), mengingat bahwa arsip elektronik rentan terhadap kehilangan akibat serangan virus atau kerusakan pada sistem hardware maupun software. Untuk mengurangi risiko kehilangan arsip, sangat penting untuk mengatur jadwal back-up secara rutin. Selain itu, membuat salinan arsip ke berbagai

media atau menyimpannya dalam penyimpanan data online juga merupakan langkah yang efektif. Dokumen surat yang disimpan dalam sistem ini terbagi menjadi dua kategori, yaitu yang disimpan secara digital di komputer dan yang dicetak sebagai bukti fisik. Pembagian ini sangat penting untuk memastikan ketersediaan dokumen, terutama ketika terjadi masalah teknis selama pemeriksaan berkas oleh Kepala Balai. Dengan demikian, strategi pengelolaan naskah dinas di bagian tata usaha berfungsi secara efektif dan efisien. Penggunaan sumber daya organisasi, termasuk sumber daya manusia dan faktor-faktor produksi, serta pembagian tugas pokok telah dilaksanakan dengan baik. Proses pengarsipan data juga berjalan dengan lancar, yang menunjukkan bahwa strategi pengelolaan tata naskah dinas di bagian tata usaha dapat dianggap telah berjalan secara komprehensif dan terintegrasi.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Penyusunan Tata Naskah Dinas Elektronik, yang berbasis pada Sistem Informasi Penyusunan Tata Naskah Dinas Berbasis Elektronik, memungkinkan pengelolaan sistem pendataan dan pengiriman surat masuk serta surat keluar secara terkomputerisasi. Implementasi

sistem ini mempermudah pegawai dalam melakukan pendataan, pencarian, pengiriman, dan pembuatan laporan, sehingga meningkatkan efisiensi proses administrasi. Selain itu, Sistem Informasi Penyusunan Tata Naskah Dinas Berbasis Elektronik di Balai Prasarana Permukiman Wilayah Provinsi Gorontalo juga dilengkapi dengan fitur pencetakan lembar disposisi. Sistem ini memiliki kemampuan untuk memberikan nomor otomatisasi dalam pencatatan data surat masuk dan surat keluar, yang lebih meningkatkan akurasi dan keteraturan dalam pengelolaan dokumen.

2. Pengelolaan tata naskah dinas dan administrasi elektronik di Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo mencakup pengelolaan surat masuk dan keluar yang menggunakan aplikasi yang dikenal sebagai Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE). Implementasi sistem ini telah dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 16/PRT/M/2019 mengenai Pedoman Tata Naskah Dinas. Dalam praktiknya, pengelolaan surat masuk dan keluar dilakukan dengan memanfaatkan surat berbasis

web yang dapat dibuat secara otomatis, tanpa memerlukan proses manual. Hal ini sangat mempermudah staf operator dalam menyusun dan mengirimkan surat kepada pimpinan, sehingga meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan tugas administrasi di lingkungan instansi pemerintah.

3. Penerapan sistem arsip elektronik di Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo merupakan langkah strategis untuk mendukung keberhasilan dalam pengelolaan administrasi. Ruang tata usaha telah berhasil mengumpulkan seluruh surat dalam format digital, baik berupa file Word maupun PDF, melalui aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE). Dalam upaya untuk mengelola dokumen-dokumen tersebut secara efektif, kepala tata usaha menerapkan berbagai strategi yang harus diikuti oleh seluruh staf. Strategi ini mencakup pemberian kepercayaan kepada staf untuk mengelola dokumen di ruang tata usaha, serta pembagian tugas yang jelas dan terstruktur untuk masing-masing anggota tim. Dengan cara ini, diharapkan tidak akan terjadi tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas, sehingga setiap staf dapat menjalankan

tanggung jawabnya dengan optimal. Semua langkah ini dilakukan dengan berpedoman pada standar operasional prosedur yang berlaku, sehingga penerapan sistem arsip elektronik di Balai Prasarana Permukiman Wilayah Gorontalo didukung oleh manajemen dokumen yang terencana dan efektif. Strategi ini bertujuan untuk memastikan bahwa pengelolaan dokumen berjalan dengan tertib dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, sehingga meningkatkan efisiensi operasional di lingkungan instansi pemerintah.

Berdasarkan kesimpulan yang telah peneliti kemukakan dalam penelitian ini, selanjutnya diajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi ilmu pengetahuan terutama dalam pengelolaan administrasi surat menyurat di Balai Prasarana Permukiman Wilayah provinsi Gorontalo.
2. Diharapkan kepada pihak Balai Prasarana Permukiman Wilayah provinsi Gorontalo untuk terus meningkatkan kualitas pelaksanaan tata naskah serta pemberian pelayanan secara prima terhadap seluruh stakeholders dilingkungan Balai

Prasarana Permukiman Wilayah provinsi Gorontalo.

3. Kepada Kepala staf Balai Prasarana Permukiman Wilayah Provinsi Gorontalo, diharapkan dapat terus memberikan kontribusi yang optimal dalam pelaksanaan pengelolaan tata naskah dinas di lingkup tata usaha. Selanjutnya, para staf tata diharapkan dapat secara berkelanjutan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada seluruh pemangku kepentingan (stakeholders) yang membutuhkan layanan dari bagian tata usaha. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan informasi tambahan yang bermanfaat bagi staf dalam meningkatkan pengelolaan administrasi dan pelayanan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Hidayat, S., & Jumiatus, U. (2017). Prosedur Pengelolaan Surat Untuk Memperlancar Proses Penyampaian Informasi Pada Kantor Kecamatan Pamulang. *Sekretari*, 3(1), 33. <https://doi.org/10.32493/skr.v3i1.637>
- Kementerian Indonesia, P. A. N. dan R. B. R. (2013). Pedoman tata naskah dinas instansi pemerintah. *Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Tahun 2012*, 69, 4–120.
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 16/PRT/M/2019 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
- Rahayu, W. (2020). Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pengelolaan Surat Menyurat Sesuai Tata Naskah Dinas. *JAN Maha*, 3(10), 31–47