



Analisis Pelaksanaan *E-office* dalam Pengelolaan Surat di Kantor Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Pusat

Maya Agriyani Putri^{1*}, Sri Kartikowati², Ria Rahma Nida³

¹⁻³Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta, Indonesia

*Penulis Korespondensi : magriyaniputri@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the implementation of the electronic office (e-office) system in correspondence management and to identify the challenges and efforts undertaken in its application at the Environmental Agency of Central Jakarta Administrative City. The background of this research is the increasing demand for digital transformation in public administration, which requires government institutions to adopt electronic systems to improve efficiency and administrative order. This study employs a descriptive qualitative method with a case study approach. Data were collected through interviews with four participants, direct observation, literature review, and documentation. The findings indicate that the e-office system has been utilized in the registration, recording, and distribution of incoming and outgoing letters. In the management of incoming mail, documents are first entered into the system, then printed for manual disposition by the head of the office, and subsequently re-entered into the system based on the disposition results. For outgoing mail, the drafting and submission process is conducted through the system, while the signing process is still performed manually. The challenges encountered include network disruptions, limited employee understanding of the system, and inadequate supporting facilities. Efforts to address these issues include regular system maintenance, improvement of supporting infrastructure, and training programs for employees. This study provides an overview of the implementation of e-office in supporting correspondence management and strengthening administrative order within government institutions, and highlights the importance of technological readiness and human resource competence in optimizing digital-based administrative systems.*

Keywords: *Correspondence Management; Document Tracking; E-Office; Office Administration; Workflow Automation.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan sistem *electronic office (e-office)* dalam pengelolaan surat serta mengidentifikasi kendala dan upaya yang dilakukan dalam penerapannya di Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Pusat. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada meningkatnya tuntutan transformasi digital dalam administrasi publik, yang mengharuskan instansi pemerintah mengadopsi sistem elektronik guna meningkatkan efisiensi dan tertib administrasi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan empat partisipan, observasi langsung, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem *e-office* telah dimanfaatkan dalam proses registrasi, pencatatan, dan pendistribusian surat masuk dan surat keluar. Dalam pengelolaan surat masuk, dokumen terlebih dahulu diinput ke dalam sistem, kemudian dicetak untuk dilakukan disposisi secara manual oleh pimpinan, dan selanjutnya hasil disposisi tersebut diinput kembali ke dalam sistem. Pada surat keluar, proses penyusunan dan pengajuan dilakukan melalui sistem, sedangkan proses penandatanganan masih dilakukan secara manual. Kendala yang dihadapi meliputi gangguan jaringan, keterbatasan pemahaman pegawai terhadap sistem, serta keterbatasan sarana pendukung. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut antara lain pemeliharaan sistem secara berkala, peningkatan infrastruktur pendukung, serta pelaksanaan pelatihan bagi pegawai. Penelitian ini memberikan gambaran mengenai pelaksanaan *e-office* dalam mendukung pengelolaan surat dan penguatan tertib administrasi di instansi pemerintah, serta menegaskan pentingnya kesiapan teknologi dan kompetensi sumber daya manusia dalam mengoptimalkan sistem administrasi berbasis digital.

Kata Kunci: Administrasi Kantor; Automasi Alur Kerja; *E-Office*; Manajemen Surat Menyurat; Pelacakan Dokumen.

1. LATAR BELAKANG

Pelaksanaan *e-office* memiliki peran penting dalam mendukung tertib administrasi serta efektivitas pengelolaan surat pada instansi pemerintah. Sistem *e-office* digunakan untuk membantu proses pencatatan, pengiriman, disposisi, serta penyimpanan surat secara digital

sehingga kegiatan administrasi dapat berjalan lebih efisien dan terdokumentasi dengan baik. Imania & Haryani, (2021) menyatakan bahwa *e-office* berfungsi untuk menyederhanakan pengelolaan administrasi perkantoran melalui sistem penyimpanan data terpusat berbasis database. Selain itu, Juairiyah & Hendrixon (2017) menjelaskan bahwa *e-office* merupakan aplikasi administrasi yang memungkinkan proses korespondensi kedinasan dilakukan secara elektronik sehingga pekerjaan menjadi lebih cepat, terorganisir, dan mudah dipantau.

Namun, dalam praktiknya pelaksanaan *e-office* pada beberapa instansi pemerintah masih belum berjalan secara optimal. Pada Kantor Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Pusat masih ditemukan penggunaan sistem manual dalam beberapa tahapan pengelolaan surat, seperti disposisi pimpinan yang masih dilakukan secara langsung serta pengiriman surat dalam bentuk fisik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem *e-office* dalam kegiatan administrasi belum sepenuhnya berjalan secara maksimal dan masih dipengaruhi oleh berbagai kendala dalam penerapannya (Arummi & Lydiani, 2024).

Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan *e-office* dalam pengelolaan surat serta kendala yang dihadapi dalam penerapannya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan *e-office* dalam pengelolaan surat di Kantor Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Pusat.

2. KAJIAN TEORITIS

Kajian pustaka dalam penelitian ini didasarkan pada konsep administrasi perkantoran berbasis teknologi informasi, khususnya pelaksanaan *electronic office (e-office)* dalam pengelolaan surat dinas. *E-office* dipahami sebagai sistem administrasi berbasis digital yang digunakan untuk mendukung proses korespondensi, pencatatan, disposisi, dan pengarsipan dokumen secara elektronik Subari dkk., (2020). Sistem ini memungkinkan pengelolaan surat dilakukan secara terintegrasi melalui tahapan input, process, storage, output, dan distribution Narsen & Sugiarto, (2022). Dalam konteks administrasi pemerintahan, *e-office* bertujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta transparansi proses persuratan sehingga tercipta tertib administrasi yang sistematis dan terdokumentasi.

Pelaksanaan *e-office* juga berkaitan dengan konsep sistem informasi organisasi yang menekankan keterpaduan antara teknologi, sumber daya manusia, dan prosedur kerja sebagai satu kesatuan yang saling mendukung. Implementasi sistem digital tidak hanya menuntut ketersediaan infrastruktur teknologi informasi, tetapi juga kompetensi pegawai dalam mengoperasikan sistem serta konsistensi kebijakan internal dalam penerapannya. Indikator

pelaksanaan *e-office* dalam penelitian ini difokuskan pada aspek sumber daya manusia, sistem aplikasi, serta sarana dan prasarana pendukung sebagai kerangka evaluasi terhadap efektivitas implementasinya (Muhammad Fikri Hatamami & Jamaludin, 2024).

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan *e-office* di instansi pemerintah berkontribusi dalam mempercepat proses registrasi, distribusi, dan pelacakan surat serta mengurangi penggunaan dokumen fisik. Namun demikian, sejumlah studi juga mengungkapkan bahwa implementasi *e-office* belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat tahapan administrasi yang dilakukan secara manual, seperti disposisi pimpinan dan proses penandatanganan dokumen. Selain itu, kendala yang sering muncul meliputi gangguan jaringan internet, keterbatasan kapasitas sistem, serta belum meratanya kompetensi digital pegawai dalam mengoperasikan aplikasi administrasi elektronik.

Di sisi lain, perkembangan administrasi publik berbasis digital menunjukkan bahwa pengelolaan surat melalui sistem elektronik merupakan bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif dan akuntabel. Studi-studi terkini menekankan pentingnya integrasi sistem, pemeliharaan infrastruktur teknologi, serta pelatihan berkelanjutan bagi pegawai sebagai faktor pendukung optimalisasi *e-office* dalam organisasi publik.

Berdasarkan telaah teoritis dan empiris tersebut, penelitian ini berlandaskan pada konsep sistem informasi organisasi dan administrasi perkantoran digital sebagai instrumen analisis, serta memposisikan *e-office* sebagai bagian integral dari pengelolaan surat di instansi pemerintah. Kajian ini menjadi dasar dalam menganalisis praktik pelaksanaan *e-office* pada pengelolaan surat, termasuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi serta kesesuaian antara konsep ideal sistem elektronik dengan praktik yang masih memadukan proses manual dan digital dalam pelaksanaannya.

3. METODE PENELITIAN

Bagian Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk menganalisis secara mendalam pelaksanaan *e-office* dalam pengelolaan surat di Kantor Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Pusat. Penelitian dilaksanakan selama enam bulan, yaitu September 2025 hingga Februari 2026, di lokasi instansi terkait.

Sumber data terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari regulasi, literatur, dan dokumen pendukung lainnya. Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling dengan kriteria pegawai yang terlibat dalam pelaksanaan *e-office* dan memiliki masa kerja minimal enam bulan. Informan penelitian berjumlah empat orang, terdiri

atas satu staf tata usaha sebagai pengguna *e-office*, satu staf pslb3 sebagai pengguna *e-office*, satu staf ppkl sebagai pengguna *e-office* dan satu staf psm sebagai pengguna *e-office* (Rusandi & Muhammad Rusli 2021).

Teknik pengumpulan data meliputi observasi terhadap proses penciptaan, penggunaan, pemeliharaan, dan penyusutan arsip; wawancara terstruktur untuk menggali informasi mendalam terkait praktik dan kendala pelaksanaan *e-office*; serta dokumentasi sebagai pendukung validitas data (Mekarisce 2020). Instrumen penelitian berupa pedoman wawancara yang disusun berdasarkan indikator pelaksanaan *e-office* sesuai regulasi. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan metode untuk memastikan konsistensi informasi antar informan dan teknik pengumpulan data (Siregar dkk., 2022).

Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Model penelitian yang digunakan berfokus pada evaluasi empat indikator utama *e-office*, yaitu sumber daya manusia, sistem *e-office*, dan sarana dan prasarana, dengan tujuan menilai kesesuaian praktik di lapangan terhadap standar regulasi serta mengidentifikasi kendala dan rekomendasi perbaikan (Lenaini 2021).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilaksanakan pada September 2025 hingga Februari 2026 di Kantor Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Pusat. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi terhadap pelaksanaan *e-office* dalam pengelolaan surat, wawancara dengan empat informan dari Bagian Tata Usaha, Pslb3, Ppkl dan Psm serta dokumentasi pendukung. Informan terdiri atas satu staf Tata Usaha, satu staf Pslb3, satu staf ppkl dan satu staf Psm yang terlibat langsung dalam pengelolaan surat melalui sistem *e-office* (Arummi & Lydiani, 2024). Data dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan membandingkan praktik penggunaan *e-office* di lapangan dengan konsep administrasi perkantoran berbasis digital (Ramadhan, 2022). Berikut merupakan hasil analisis pelaksanaan *e-office* dalam pengelolaan surat.

Sumber Daya Manusia

Hasil analisis menunjukkan bahwa sumber daya manusia dalam pelaksanaan *e-office* di Kantor Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Pusat pada umumnya telah mampu menggunakan sistem *e-office* dalam kegiatan administrasi surat. Pegawai yang berada pada bagian Tata Usaha lebih terbiasa menggunakan sistem tersebut karena berkaitan langsung dengan proses pencatatan surat masuk dan surat keluar, meskipun pemahaman pegawai dalam mengoperasikan sistem masih beragam karena tidak semua pegawai terlibat secara langsung

dalam penggunaan *e-office*. Temuan ini sejalan dengan penelitian Arummi & Lydiani (2024) yang menyatakan bahwa keberhasilan penerapan *e-office* dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan teknologi informasi, serta Amirudin dkk., (2023) yang menjelaskan bahwa kompetensi pegawai menjadi faktor penting dalam implementasi sistem administrasi elektronik di instansi pemerintah.

Sistem *E-office*

Hasil analisis menunjukkan bahwa sistem *e-office* dalam pengelolaan surat di Kantor Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Pusat telah digunakan untuk membantu proses pencatatan, penyimpanan, dan pemantauan surat masuk maupun surat keluar secara digital. Surat yang diterima biasanya dipindai dan diinput ke dalam sistem *e-office* sebelum diteruskan kepada pimpinan untuk disposisi, kemudian didistribusikan kepada unit kerja terkait. Sementara itu, surat keluar disusun oleh unit kerja dan dicatat melalui sistem sebelum dicetak dan ditandatangani oleh pimpinan. Namun demikian, dalam pelaksanaannya beberapa tahapan seperti disposisi dan penandatanganan surat masih dilakukan secara manual. Temuan ini sejalan dengan penelitian Ramadhan (2024) yang menyatakan bahwa penerapan *e-office* dapat meningkatkan keterlacakan dokumen dan mempermudah pengelolaan surat secara elektronik, serta Novia Farah Azizah & Agung Kuswantoro (2021) yang menjelaskan bahwa pengelolaan surat secara digital mampu meningkatkan efisiensi administrasi.

Sarana dan Prasarana

Hasil analisis menunjukkan bahwa sarana dan prasarana dalam pelaksanaan *e-office* di Kantor Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Pusat pada umumnya telah mendukung proses pengelolaan surat secara digital. Fasilitas seperti komputer, jaringan internet, scanner, dan printer digunakan oleh pegawai untuk melakukan penginputan, pemindaian, serta penyimpanan dokumen melalui sistem *e-office* sehingga proses administrasi surat dapat dilakukan dengan lebih cepat dan terorganisir. Namun demikian, masih terdapat kendala berupa gangguan jaringan internet yang terkadang menghambat proses penginputan dan pengiriman dokumen melalui sistem. Temuan ini sejalan dengan penelitian Prasetya dkk. (2023) yang menyatakan bahwa ketersediaan fasilitas teknologi seperti komputer dan jaringan internet merupakan faktor penting dalam mendukung administrasi berbasis digital, serta Salsabila dkk. (2025) yang menjelaskan bahwa penggunaan *e-office* memerlukan sarana teknologi yang memadai agar proses administrasi dapat berjalan secara efektif.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Pelaksanaan *electronic office (e-office)* dalam pengelolaan surat di Kantor Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Pusat telah diterapkan melalui tahapan registrasi, pencatatan, disposisi, distribusi, dan pengarsipan surat masuk maupun surat keluar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem *e-office* telah mendukung proses administrasi secara lebih terstruktur, khususnya dalam pencatatan dan pelacakan surat. Namun demikian, implementasi sistem belum sepenuhnya berjalan optimal karena masih terdapat tahapan yang dilakukan secara manual, terutama pada proses disposisi pimpinan dan penandatanganan surat.

Selain itu, kendala teknis berupa gangguan jaringan internet yang kurang stabil turut memengaruhi kelancaran operasional sistem. Dari aspek sumber daya manusia, belum seluruh pegawai memiliki kompetensi yang merata dalam mengoperasikan *e-office* sehingga pengelolaan sistem masih bergantung pada admin tertentu. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelaksanaan *e-office* masih bersifat hybrid dan belum sepenuhnya terintegrasi sesuai dengan konsep ideal administrasi berbasis digital.

Berdasarkan penelitian tersebut, disarankan adanya peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan penggunaan sistem *e-office* secara berkala agar kompetensi pegawai lebih merata. Selain itu, diperlukan penguatan infrastruktur teknologi informasi, khususnya dalam menjaga stabilitas jaringan dan pemeliharaan sistem secara rutin. Instansi juga perlu mendorong konsistensi kebijakan internal agar seluruh tahapan pengelolaan surat dapat dilakukan secara elektronik tanpa ketergantungan pada prosedur manual, sehingga integrasi sistem dapat terwujud secara optimal.

Secara teoritis, hasil penelitian ini memperkuat pentingnya keterpaduan antara teknologi, sumber daya manusia, dan kebijakan organisasi dalam implementasi sistem administrasi digital. Secara praktis, penelitian ini memberikan dasar pertimbangan bagi instansi pemerintah dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan surat melalui optimalisasi *e-office*.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada lingkup objek yang hanya mencakup satu instansi serta periode penelitian yang terbatas, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan secara luas. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas objek kajian pada beberapa instansi pemerintah, memperpanjang waktu observasi, atau menggunakan pendekatan kuantitatif maupun metode campuran untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas implementasi *e-office* dalam pengelolaan administrasi pemerintahan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta atas dukungan akademik selama proses penyusunan penelitian ini. Apresiasi juga disampaikan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan sejak tahap perencanaan hingga penyelesaian naskah. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kantor Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Pusat yang telah memberikan izin serta dukungan fasilitas dalam pelaksanaan penelitian. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam proses pengumpulan data dan penyusunan artikel ini. Artikel ini merupakan bagian dari skripsi yang disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Administrasi Perkantoran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

DAFTAR REFERENSI

- Amirudin, D. A., Nurcahyanto, H., & Soedarto, J. H. (n.d.). Implementasi aplikasi naskah dinas elektronik (E-office) di Biro Pemerintahan Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta.
- Arummi, H. D., & Lydiani, S. (n.d.). Pemanfaatan aplikasi E-office berbasis web untuk pengelolaan surat masuk di bagian tata usaha.
- Imania, A. N., & Haryani, T. N. (2021). E-Government di Kota Surakarta dilihat dari Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik. *Wacana Publik*, 1(1), 176. <https://doi.org/10.20961/wp.v1i1.53143>
- Juairiyah, O., & Hendrixon. (2017). Penerapan E-office dalam administrasi perkantoran (Studi Kasus: Balitbangda Prov. Sumsel). 2(1), 75-84.
- Lenaini, I. (2021). Teknik pengambilan sample purposive dan snowball sampling. 6(1).
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik pemeriksaan keabsahan data pada penelitian kualitatif di bidang kesehatan masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145-151. <https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>
- Muhammad Fikri Hatamami, & Jamaludin. (2024). Implementasi aplikasi elektronik office (E-office) pada sekretariat DPRD Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 7(2), 1953-1968. <https://doi.org/10.35722/japb.v7i2.1131>
- Narsen, N., & Sugiarto, A. (2022). Penerapan dan pemanfaatan electronic office pada kantor sekretariat daerah Kota Salatiga. 6(2). <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v6i2.12570>
- Novia Farah Azizah, A., & Agung Kuswantoro. (2021). Pengelolaan surat masuk dan surat keluar.
- Prasetya, A., Anggitasari, S., Safitri, J., & Sunardi, D. (n.d.). Pengelolaan surat masuk dengan E-office di kantor wilayah BPN Provinsi Bengkulu.

- Ramadhan, G. J. M. (2024). Optimalisasi jaringan dan infrastruktur TI untuk mendukung proses belajar mengajar di sekolah. *Journal of Knowledge and Collaboration*, 1(1), 1-6. <https://doi.org/10.59613/vpc49n04>
- Rusandi, & Muhammad Rusli. (2021). Merancang penelitian kualitatif dasar/deskriptif dan studi kasus. *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan dan Studi Islam*, 2(1), 48-60. <https://doi.org/10.55623/au.v2i1.18>
- Salsabila, R., Alvianor, M. F., & Rahman, A. (n.d.). Pengelolaan administrasi surat menyurat oleh subbagian tata usaha di Inspektorat VI Kementerian Keuangan.
- Siregar, Y. S., Darwis, M., Baroroh, R., & Andriyani, W. (2022). Peningkatan minat belajar peserta didik dengan menggunakan media pembelajaran yang menarik pada masa pandemi Covid-19 di SD Swasta HKBP 1 Padang Sidempuan. *Jurnal Ilmiah Kampus Mengajar*, 69-75. <https://doi.org/10.56972/jikm.v2i1.33>
- Subari, A., Manan, S., & Ariyanto, E. (2020). Design of E-office system in vocational school Diponegoro University using code igniter framework. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 801(1), 012141. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/801/1/012141>