

EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI *E-SURAT* DALAM PENGELOLAAN ARSIP DI DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERTANIAN KOTA SURABAYA

Mawar Kusuma

S1 Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya, mawar.23383@mhs.unesa.ac.id

Eva Hany Fanida

S1 Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya, evafanida@unesa.ac.id

Abstrak

Pemanfaatan teknologi dalam penyampaian informasi telah diterapkan di bidang kearsipan, termasuk dalam pengelolaan surat masuk, surat keluar, disposisi, dan penemuan kembali arsip. Namun, masih ditemukan berbagai kendala, seperti ketidaktepatan petugas dalam menyortir surat, penempatan arsip yang tidak sesuai, dan keterlambatan penyampaian surat ke unit kerja. Hal ini terjadi karena kurangnya pemahaman petugas tentang pentingnya korespondensi dan kecenderungan menunda pekerjaan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas penerapan aplikasi e-surat dalam pengelolaan arsip di Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Surabaya. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis dilakukan dengan pendekatan ITPOSMO (Information, Technology, Process, Objective and value, Staff and skill, Management and structure, Other). Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi e-surat telah membantu pengelolaan arsip menjadi lebih rapi, transparan, dan efisien. Proses administrasi sudah terdigitalisasi dengan alur kerja jelas, tujuan sejalan dengan prinsip e-Government dan Smart City, serta didukung oleh SDM yang cukup terampil dan struktur organisasi yang baik. Walau masih ada tantangan seperti kebutuhan pelatihan lanjutan dan penguatan infrastruktur, sistem ini sudah cukup efektif. Aplikasi e-surat menjadi bagian penting dari transformasi digital pelayanan publik menuju sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) yang modern, responsif, dan terintegrasi.

Kata Kunci: Efektivitas, *E-Surat* Arsip.

Abstract

The use of technology in information delivery has been applied in the field of archives, including in the management of incoming mail, outgoing mail, disposition, and archive retrieval. However, various obstacles are still found, such as staff inaccuracy in sorting mail, improper archive placement, and delays in delivering mail to work units. This occurs due to lack of staff understanding about the importance of correspondence and the tendency to postpone work. This research aims to describe the effectiveness of implementing the e-mail application in archive management at the Food Security and Agriculture Office of Surabaya City. The method used is descriptive qualitative with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Analysis was conducted using the ITPOSMO approach (Information, Technology, Process, Objective and value, Staff and skill, Management and structure, Other). The research results show that the e-mail application has helped archive management become more organized, transparent, and efficient. Administrative processes have been digitized with clear workflows, objectives aligned with e-Government and Smart City principles, and supported by sufficiently skilled human resources and good organizational structure. Although there are still challenges such as the need for advanced training and infrastructure strengthening, this system is quite effective. The e-mail application becomes an important part of digital transformation of public services towards a modern, responsive, and integrated electronic-based government system (SPBE).

Keywords: Effectiveness, E-Surat, Archives.

PENDAHULUAN

Masyarakat modern semakin bergantung pada informasi untuk berbagai kepentingan, baik di instansi pemerintahan maupun swasta. Informasi menjadi kunci dalam meningkatkan kreativitas, aktivitas, pengambilan

keputusan, dan pelayanan. Informasi tersebut diperoleh dari data yang telah diolah melalui kegiatan administrasi lembaga, seperti pengelolaan agenda kerja, surat, dokumen, atau arsip (Aulya, Sari, & Damayanti, 2023).

Media yang didukung teknologi telah dimanfaatkan dalam pengelolaan arsip. Kearsipan meliputi pencatatan,

penanganan, dan pemeliharaan berkas penting seperti surat masuk dan keluar, dengan sistem dan prosedur tertentu agar dapat dipertanggungjawabkan (Hardani et al., 2020).

Pentingnya pengembangan kearsipan melalui pendekatan modern seperti e-Government. Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, e-Government bertujuan meningkatkan layanan publik berbasis elektronik. Lembaga kearsipan pun mulai menggunakan aplikasi untuk menyimpan informasi secara sistematis, sehingga mudah ditemukan saat dibutuhkan (Sedarmayanti, 2009).

Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 menjelaskan bahwa pengelolaan arsip meliputi penciptaan, penggunaan, pemeliharaan, dan penyusutan arsip secara efisien dan sistematis. Surat sebagai bagian dari arsip harus diurus dengan baik, termasuk pengarahannya antar unit kerja, yang dikenal sebagai disposisi (Azis, Sawiji, & Indrawati, 2021).

Meskipun teknologi komunikasi berkembang, surat tetap digunakan karena dapat menyimpan informasi secara lengkap dan menjaga kerahasiaan. Surat memiliki keunggulan seperti ketepatan isi dan tidak adanya penyingkatan istilah, sehingga informasinya lebih akurat (Indrajit, 2002). Surat juga memiliki nilai hukum dan menjadi alat bukti serta pengingat kegiatan masa lalu. Komunikasi tertulis seperti surat lebih menjamin keaslian informasi dibanding komunikasi lisan yang rentan terhadap perubahan isi (Muchtar & Hasyim, 2022).

Dalam organisasi pemerintah, surat sangat penting dalam menunjang keputusan pimpinan. Kecepatan dan ketepatan pengelolaan surat sangat menentukan efektivitas kerja. Oleh karena itu, sistem pengelolaan surat harus efisien agar bisa digunakan dengan baik oleh pimpinan maupun petugas (Shobrina, 2023). Berbagai masalah dalam pengelolaan surat, seperti kurangnya ketelitian petugas dalam menyortir surat dan keterlambatan penyampaiannya. Hal ini disebabkan kurangnya pemahaman terhadap pentingnya surat serta kebiasaan menunda pengelolaan hingga menumpuk. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan melalui pemanfaatan teknologi dan kerja sama antar instansi (Handika, Satwika, & Hartawan, 2021).

Pemerintah Surabaya telah mengembangkan e-Government melalui aplikasi E-Surat, sesuai dengan Perwali No. 5 Tahun 2013. E-Surat mempermudah proses disposisi dan pelaporan tugas secara online, mengurangi birokrasi yang panjang, dan menciptakan sistem administrasi yang efisien. Aplikasi ini diterapkan oleh Dinas Kominformasi dan seluruh OPD di Surabaya, mendukung komunikasi internal, eksternal, dan pengelolaan surat secara terpadu (Rukin, 2019). Aplikasi E-Surat dirancang untuk menghemat waktu dan biaya dalam proses pembuatan serta pengiriman surat dinas, dengan fitur seperti agenda surat masuk dan keluar, pencarian dokumen, serta keamanan dan pencatatan aktivitas pengguna. Meski telah digunakan di Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Surabaya, masih banyak pegawai yang belum memahami sepenuhnya fungsi aplikasi ini, sehingga penggunaannya belum maksimal. Pegawai juga menyampaikan bahwa E-Surat merupakan upaya digitalisasi dari sistem manual, yang memungkinkan

notifikasi surat diterima lewat SMS dan diakses melalui situs resmi (Mahmudi, 2010).

Aplikasi E-Surat dinilai sangat membantu kinerja administrasi persuratan berbasis teknologi informasi di lingkungan dinas. Tujuan utama dari penerapan sistem ini adalah untuk mempercepat, mempermudah, dan mengefisienkan proses surat menyurat sebagai bagian dari reformasi birokrasi menuju sistem digital. Penggunaan aplikasi ini merupakan bagian dari strategi digitalisasi layanan publik yang lebih modern dan responsif terhadap kebutuhan pegawai dan masyarakat (Moleong, 2011). Keberhasilan implementasi E-Surat di Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Surabaya didukung oleh infrastruktur yang memadai seperti perangkat keras, jaringan internet, dan kesiapan sumber daya manusia. Namun, beberapa permasalahan masih dihadapi, termasuk kurangnya ketelitian petugas dalam menyortir surat, keterlambatan distribusi surat, serta kurangnya pemahaman dalam pengelompokan arsip. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan pelatihan dan sosialisasi terkait penggunaan aplikasi (Damanik, 2012).

Evaluasi efektivitas aplikasi E-Surat penting dilakukan guna memastikan peningkatan pengelolaan arsip dan kualitas layanan administrasi. Evaluasi ini juga dapat menjadi dasar bagi pengembangan program serupa di instansi lain. Efektivitas tidak hanya dilihat dari segi kuantitas dokumen yang diproses, tetapi juga dari tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini diangkat dengan judul "Efektivitas Penerapan Aplikasi E-Surat Dalam Pengelolaan Arsip Di Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Surabaya", dengan tujuan untuk mendeskripsikan efektivitasnya serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan ke depan (Kisma & Yohanis, 2024).

Efektivitas merujuk pada kemampuan suatu organisasi atau program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Semakin besar hasil yang dicapai berkontribusi terhadap tujuan tersebut, maka semakin efektif program atau organisasi tersebut. Menurut Siagian (dalam Lestari, 2022), efektivitas berkaitan dengan penggunaan sumber daya secara sadar dan terencana untuk menghasilkan barang atau jasa. Kinerja juga menjadi indikator efektivitas jika hasil kegiatan mendekati tujuan yang telah ditentukan. Mahmudi (2010) menyatakan bahwa efektivitas dapat dilihat dari hubungan antara output dengan tujuan, dan semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif suatu kegiatan. Sementara itu, Sedarmayanti (2009) berpendapat bahwa efektivitas diukur dari sejauh mana target dapat tercapai, lebih menitikberatkan pada hasil akhir (keluaran) dibanding penggunaan sumber daya (masukan). Efektivitas dan efisiensi saling berkaitan, tetapi peningkatan efektivitas belum tentu disertai dengan peningkatan efisiensi.

E-Government adalah bentuk sistem pemerintahan berbasis teknologi digital, yang mencakup administrasi, layanan publik, pengawasan sumber daya, keuangan, hingga pengelolaan pegawai dalam satu sistem digital. Tujuannya adalah meningkatkan layanan publik agar lebih transparan, akuntabel, efektif, dan efisien dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. E-Government menjadi bagian penting dari transformasi

layanan publik menuju sistem digital yang terintegrasi (Arikunto, 2006). Menurut Indrajit (2002), definisi e-government bervariasi karena implementasinya berbeda-beda di setiap negara. Perbedaan ini disebabkan oleh berbagai faktor, seperti perbedaan skenario implementasi, luasnya spektrum tanggung jawab pemerintah, serta kondisi internal negara (budaya, politik, ekonomi, sejarah). Visi dan strategi pembangunan masing-masing negara turut memengaruhi pendekatan dan prioritas dalam pengembangan e-government, menjadikannya konsep yang sangat kontekstual dan dinamis.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu jenis penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami fenomena sosial secara mendalam tanpa menggunakan data statistik. Pendekatan ini lebih menekankan pada proses, makna, serta interpretasi yang muncul dari data lapangan. Dalam konteks ini, penelitian berfokus pada efektivitas penerapan aplikasi E-Surat dalam pengelolaan arsip di Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Surabaya. Teori yang digunakan untuk mendukung analisis adalah model ITPOSMO yang mencakup tujuh indikator penting, yaitu Information, Technology, Processes, Objectives and Values, Staff and Skills, Management and Structures, serta Others.

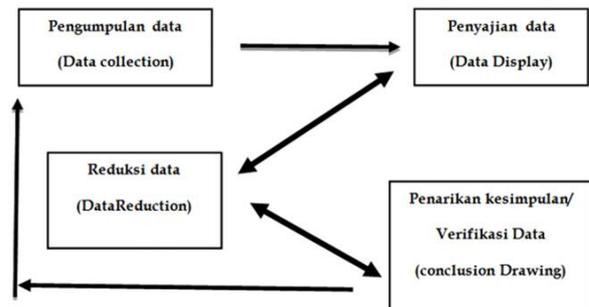
Subjek penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu penentuan sampel secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu. Informan yang dipilih adalah pihak-pihak yang dianggap paling mengetahui dan terlibat langsung dalam penerapan aplikasi E-Surat di Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Surabaya. Adapun informan dalam penelitian ini adalah Dr. Kanti Budiarti, S.Sos., M.Si. (Sekretaris Dinas), Agus Junaidi, S.H. (Staf Kearsipan), dan Advan Iman Diatama, S.Kom. (Staf Front Office). Mereka diharapkan dapat memberikan informasi yang relevan sesuai dengan fokus penelitian.

Pengumpulan data dilakukan dengan tiga teknik utama yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati langsung perangkat serta proses penggunaan aplikasi E-Surat di lingkungan dinas. Wawancara dilakukan secara mendalam dan tak berstruktur agar informan dapat memberikan informasi secara bebas dan terbuka. Dokumentasi digunakan sebagai pelengkap melalui pengumpulan dokumen resmi, foto kegiatan, serta arsip yang relevan dari instansi terkait.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pedoman wawancara, alat perekam suara, kamera, dan lembar catatan data. Penggunaan instrumen ini bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data secara sistematis serta menjaga kelengkapan dan keakuratan informasi yang diperoleh dari lapangan. Pedoman wawancara dirancang agar sesuai dengan indikator-indikator dalam model ITPOSMO.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman, yang terdiri dari empat tahap: (1) Pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi; (2) Reduksi data dengan menyederhanakan dan memfokuskan data penting yang relevan; (3) Penyajian data dalam bentuk teks naratif, tabel,

dan gambar untuk memudahkan pemahaman; dan (4) Penarikan kesimpulan/verifikasi yang bertujuan mencari pola, makna, dan hubungan dari data yang telah dianalisis, sehingga diperoleh pemahaman yang komprehensif terhadap efektivitas penerapan aplikasi E-Surat.



Gambar 1. Teknik Analisis Data
Sumber: Di olah peneliti

HASIL DAN PEMBAHASAN

Information

Aplikasi e-Surat pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Surabaya menunjukkan kematangan dalam menyediakan informasi yang akurat, mudah diakses, dan relevan. Sistem ini mencatat detail penting dari setiap surat, termasuk data pengirim, penerima, tujuan surat, serta urgensinya, sehingga mampu menciptakan alur komunikasi internal yang efektif. Kualitas informasi dalam aplikasi tidak hanya terbatas pada kelengkapan data, tetapi juga pada ketepatan waktu dan kejelasan yang mendukung proses pengambilan keputusan secara efisien dan transparan. Ketersediaan data yang terdokumentasi secara digital turut mendukung prinsip keterbukaan informasi dan efisiensi kerja. Informasi yang tersimpan dapat ditelusuri kembali dengan cepat melalui sistem pencarian, mengurangi risiko kehilangan dokumen dan mempercepat pelayanan. Dengan demikian, aplikasi e-Surat telah membentuk ekosistem informasi yang mendukung tata kelola pemerintahan berbasis elektronik yang terintegrasi, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan birokrasi modern.

Technology

Teknologi menjadi tulang punggung dalam penerapan aplikasi e-Surat. Dukungan perangkat keras seperti komputer, laptop, dan ponsel pintar berbasis Android telah menjadi media utama operasional aplikasi. Selain itu, keberadaan jaringan internet yang stabil dan aman menjadi unsur penting dalam menjamin kelancaran akses aplikasi, mengingat sistem ini berbasis web dan dapat digunakan kapan saja selama ada koneksi. Hal ini menunjukkan bahwa DKPP memiliki infrastruktur yang mendukung kelangsungan sistem digital secara optimal. Di sisi lain, peran bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sangat vital dalam menjaga performa sistem. Pemeliharaan aplikasi dilakukan secara berkala, meliputi peningkatan fitur, efisiensi kapasitas penyimpanan, serta penguatan keamanan data. Mengingat beberapa surat bersifat rahasia, perhatian terhadap aspek keamanan menjadi prioritas penting. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan

teknologi dalam e-Surat tidak hanya sebatas digitalisasi, tetapi juga mencakup perlindungan informasi strategis dan jaminan keandalan sistem dalam jangka panjang.

Process

Alur kerja dalam aplikasi e-Surat telah dirancang secara sistematis untuk mengintegrasikan proses manual dan digital. Surat yang masuk akan diterima oleh petugas front office, diberi tanda terima, kemudian dipindai dan dimasukkan ke dalam sistem e-Surat. Setelah data diinput, notifikasi otomatis dikirim ke pegawai atau pejabat yang berkepentingan untuk melakukan disposisi. Prosedur ini memastikan bahwa setiap surat mendapat respons sesuai hirarki dan urgensi yang telah ditentukan. Untuk surat keluar, pengguna dapat memilih jenis surat dan mengisi detailnya melalui sistem, lalu menyerahkannya untuk proses otorisasi elektronik. Proses digital ini tidak hanya mempermudah distribusi surat, tetapi juga memungkinkan kontrol yang lebih akurat terhadap dokumen yang beredar. Dengan sistem yang telah terotomatisasi ini, proses kerja menjadi lebih cepat, terpantau, dan tersiapkan dengan baik, yang mendukung efisiensi administratif serta integritas dokumentasi resmi dinas.

Objectives and Values

Penerapan e-Surat tidak sekadar berorientasi pada efisiensi teknis, melainkan juga membawa perubahan besar terhadap nilai-nilai organisasi. Sistem ini telah membentuk budaya kerja baru yang lebih cepat, terbuka, dan akuntabel. Proses manual yang sebelumnya menghambat alur komunikasi kini telah tergantikan oleh sistem digital yang mampu meningkatkan produktivitas dan menurunkan risiko kesalahan. Hal ini membuktikan bahwa aplikasi e-Surat sejalan dengan misi reformasi birokrasi dan peningkatan layanan publik. Lebih jauh, aplikasi ini mencerminkan semangat e-government dan visi Kota Surabaya sebagai *smart city* yang berfokus pada pemanfaatan teknologi dalam pemerintahan. Aplikasi e-Surat menjadi salah satu contoh nyata bahwa transformasi digital mampu membawa pemerintahan lebih dekat pada masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan memprioritaskan efisiensi, transparansi, dan keterpaduan data, nilai-nilai seperti integritas, inovasi, dan akuntabilitas dapat tertanam kuat dalam sistem kerja dinas.

Staff and Skill

Keberhasilan aplikasi e-Surat sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia. Sebagian besar pegawai DKPP telah terbiasa dengan penggunaan teknologi digital, sehingga dapat mengoperasikan aplikasi secara mandiri. Aplikasi yang bersifat *user-friendly* juga memudahkan adaptasi, terutama bagi pegawai muda yang sudah akrab dengan sistem informasi. Namun, masih terdapat sebagian staf yang belum sepenuhnya memahami sistem, sehingga membutuhkan pembiasaan dan bimbingan lebih lanjut. DKPP secara sadar menempatkan personel dengan kompetensi digital pada posisi strategis, seperti bagian *front office* yang bertugas menginput data surat. Strategi ini mencerminkan penerapan prinsip *the right man on the right place*. Meski demikian, kesenjangan literasi digital tetap menjadi tantangan, sehingga pelatihan

dan peningkatan kapasitas menjadi kebutuhan yang terus berlanjut. Ini penting agar seluruh pegawai dapat berkontribusi secara setara dalam mendukung pengelolaan arsip digital yang efisien dan terintegrasi.

Management and Structure

Manajemen pengarsipan di DKPP telah disusun secara terorganisir dengan mengadopsi sistem kerja digital yang terstruktur. Surat manual dikelola melalui proses alih media menjadi arsip digital, sementara surat yang masuk melalui e-Surat langsung terintegrasi ke dalam sistem e-Arsip. Subkoordinator Kearsipan yang dipimpin oleh staf ahli menangani pengelolaan ini secara sistematis, termasuk klasifikasi arsip aktif dan inaktif serta *backup* data secara berkala. Koordinasi antar unit sangat penting dalam pengelolaan surat, di mana setiap penciptaan dan penomoran surat dikoordinasikan dengan sekretariat sebagai pusat pengawasan. Prosedur koreksi dan validasi surat sebelum penandatanganan elektronik memastikan bahwa semua dokumen telah sesuai standar dan bebas dari kesalahan. Struktur organisasi yang jelas, disertai peran masing-masing unit yang terdefinisi, mencerminkan sistem manajemen arsip yang profesional dan sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan berbasis teknologi informasi.

Pembahasan

Penerapan aplikasi e-Surat sebagai sistem administrasi persuratan digital telah meningkatkan efisiensi kerja dan pengelolaan arsip di lingkungan pemerintahan Kota Surabaya. Evaluasi dilakukan menggunakan tujuh indikator ITPOSMO, yang mencakup:

1. Information Sistem menyediakan informasi yang akurat dan transparan, mendukung pengarsipan digital, serta mempermudah alur surat masuk, disposisi, dan surat keluar. Informasi yang diinput terstruktur dengan baik dan sesuai standar tata naskah dinas.
2. Technology Infrastruktur teknologi memadai dengan dukungan perangkat keras dan lunak, serta aksesibilitas multi-platform (komputer dan ponsel). Sistem terus diperbarui dan dipelihara oleh unit TI internal, yang menjaga keamanan dan kelangsungan operasional.
3. Processes Alur kerja digital telah menggantikan proses manual secara efisien. Setiap tahap surat-menyurat terdokumentasi dengan jelas, mendukung transparansi, dan meminimalkan kesalahan.
4. Objective and Value Aplikasi mendukung reformasi birokrasi melalui digitalisasi administrasi. Selain efisiensi, sistem mencerminkan nilai-nilai organisasi seperti keterbukaan, inovasi, dan akuntabilitas, sehingga mendorong transformasi budaya kerja.
5. Staff and Skill Sebagian besar pegawai mampu menggunakan aplikasi dengan baik karena desainnya yang *user-friendly*. Namun, masih ada tantangan adaptasi digital bagi sebagian staf. Penempatan SDM dilakukan strategis berdasarkan keahlian IT.
6. Management and Structure Manajemen arsip dilakukan secara paralel antara sistem manual dan digital. Struktur organisasi mendukung

operasionalisasi sistem dengan pembagian tugas yang jelas dan koordinasi antar unit.

- Others (Sumber Daya Lainnya) Pembiayaan aplikasi efisien karena sistem disediakan oleh Pemkot. DKPP hanya menanggung biaya operasional seperti internet. Tim IT internal mampu menangani kendala teknis secara mandiri, menunjukkan kesiapan dan efisiensi.

PENUTUP

Simpulan

Aplikasi e-Surat terbukti efektif dalam menyederhanakan proses surat-menyurat dan pengelolaan arsip secara digital. Dengan dukungan sistem berbasis online, proses administrasi menjadi lebih efisien, fleksibel, dan dapat diakses kapan saja serta di mana saja. Hal ini memberikan dampak positif terhadap efisiensi waktu, penghematan tenaga, dan peningkatan kualitas layanan birokrasi secara menyeluruh.

Analisis berdasarkan model ITPOSMO menunjukkan bahwa e-Surat memiliki keunggulan di berbagai aspek, mulai dari kejelasan informasi, kesiapan teknologi, hingga proses kerja yang terstruktur dan transparan. Sistem ini juga menunjukkan nilai transformasi organisasi dengan mendorong efektivitas pengelolaan dokumen dan efisiensi kerja. Meskipun ada kendala dalam adaptasi sebagian SDM terhadap teknologi digital, antarmuka aplikasi yang user-friendly memudahkan penggunaan tanpa pelatihan yang kompleks.

Dari sisi manajemen, aplikasi ini dikelola dengan struktur yang jelas dan melibatkan Unit Pengelola Arsip di setiap bidang, menunjukkan sistem pengarsipan yang adaptif dan terorganisir. Aplikasi e-Surat merupakan hasil kolaborasi antarinstansi, di mana DKPP memanfaatkan sistem dari Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya dengan dukungan anggaran terbatas. Sinergi ini memperlihatkan potensi integrasi teknologi dalam mendukung transformasi tata kelola pemerintahan menuju era digital.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Surabaya melakukan peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan rutin dan *refreshment training*, khususnya bagi pegawai yang belum terbiasa dengan penggunaan teknologi digital. Pelatihan ini sebaiknya dilengkapi dengan modul berbasis video atau panduan digital mandiri agar lebih mudah diakses. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan infrastruktur teknologi, termasuk penyediaan jaringan internet yang stabil dan koneksi cadangan untuk menghindari gangguan operasional. Pengembangan fitur tambahan pada sistem e-Surat, seperti pelacakan status surat, pengingat otomatis, dan dashboard pelaporan juga direkomendasikan guna mendukung efisiensi kerja. Kolaborasi lintas Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemkot Surabaya menjadi penting untuk mengintegrasikan sistem persuratan secara menyeluruh. Terakhir, penguatan sistem keamanan data melalui penerapan autentikasi ganda dan enkripsi perlu dilakukan,

mengingat sebagian surat memiliki tingkat kerahasiaan yang tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aulya, F. I., Sari, D. A., & Damayanti, R. (2023). *Manajemen Informasi dalam Pengelolaan Arsip di Era Digital*. Jakarta: Literasi Nusantara.
- Azis, M., Sawiji, H., & Indrawati, T. (2021). *Pengelolaan Arsip Aktif dan Inaktif di Instansi Pemerintahan*. Surabaya: Pustaka Ilmu.
- Damanik, E. (2012). *Implementasi Sistem Informasi dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Handika, H. A., Satwika, D., & Hartawan, F. (2021). *Evaluasi Pelayanan Surat Menyurat Berbasis Elektronik di Pemerintahan Daerah*. Bandung: Pustaka Birokrasi.
- Hardani, A. et al. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Indrajit, R. E. (2002). *E-Government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Yogyakarta: Andi.
- Kisma, L., & Yohanis, T. (2024). *Evaluasi Pemanfaatan E-Government dalam Pengelolaan Administrasi Surat*. Surabaya: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat UNESA.
- Lestari, R. A. (2022). *Efektivitas Kinerja dan Pelayanan Publik di Era Digital*. Bandung: Alfabeta.
- Mahmudi, M. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moleong, L. J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif (edisi revisi)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muchtar, A., & Hasyim, H. (2022). *Komunikasi Organisasi: Perspektif Teori dan Praktik*. Makassar: Literasi Publik.
- Rukin, M. (2019). *Transformasi Digital Administrasi Pemerintahan di Era Industri 4.0*. Surabaya: Lembaga Penerbit Unair.
- Sedarmayanti. (2009). *Reformasi Administrasi Publik, Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.
- Shobrina, F. (2023). *Digitalisasi Layanan Publik dan Efektivitas Administrasi Persuratan*. Jakarta: Prenada Media.