

Optimalisasi Arsip Surat Masuk dan Keluar di Kantor Kelurahan Sonraen, Kecamatan Amarasi Selatan Kabupaten Kupang melalui Pendekatan Observasi dan Pendampingan

Maria Albertina Niga Gelalan*¹, Elysabet Somi Kelore², Yohanes Kornelius Ethelbert³, Karolus Tatu Sius⁴, Indriyati⁵, Kristianus Simon Hale Molan⁶

^{1,2,3,4,5,6}Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira, Indonesia

*e-mail: albertynaatlon@gmail.com¹, keloreelisabet@gmail.com², ethgatus@unwira.ac.id³, karolustatusius@gmail.com⁴, Indrisutrisno770@gmail.com⁵, kristianusmolan@unwira.ac.id⁶

Abstrak

Kearsipan surat baik yang masuk maupun keluar adalah aspek yang sangat vital dalam menjalankan administrasi layanan publik di tingkat kelurahan. Di Kantor Kelurahan Sonraen, Kecamatan Amarasi Selatan, Kabupaten Kupang, ditemukan beberapa masalah, seperti penggunaan sistem kearsipan yang masih dilakukan secara manual, kurangnya fasilitas yang mendukung, dan tidak adanya pegawai khusus yang menangani arsip. Hal ini berakibat pada rendahnya efisiensi pelayanan serta meningkatnya risiko terhadap kehilangan dokumen-dokumen penting. Topik ini diangkat karena adanya kebutuhan mendesak untuk memperbaiki sistem kearsipan, yang menjadi dasar bagi transparansi serta akuntabilitas dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan metode kualitatif seperti observasi, melakukan wawancara, dan menganalisis dokumen. Intervensi yang dilakukan meliputi penataan arsip berdasarkan kategori, penyusunan sistem klasifikasi secara manual, dan pelatihan dalam penggunaan Excel untuk pencatatan. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan adanya peningkatan efisiensi pencarian arsip hingga 40% serta perbaikan dalam keteraturan arsip berdasarkan klasifikasi surat. Sistem kearsipan menjadi lebih teratur dan lebih mudah untuk diakses. Temuan ini membuktikan bahwa pengelolaan arsip yang terstruktur dapat berdampak positif terhadap peningkatan mutu pelayanan publik. Temuan ini juga sangat penting sebagai dasar pengembangan sistem administrasi yang lebih profesional dan berkelanjutan di tingkat kelurahan.

Kata Kunci: *Pengelolaan Arsip, Pelayanan Publik, Surat Masuk, Surat Keluar*

Abstract

Filing incoming and outgoing letters is a vital aspect of public service administration at the sub-district level. Several problems were identified at the Sonraen Sub-district Office in South Amarasi District, Kupang Regency, including the use of a manual filing system, a lack of supporting facilities, and the absence of dedicated staff to handle archives. This resulted in low service efficiency and an increased risk of losing important documents. This topic was raised due to the urgent need to improve the filing system, which is the basis for transparency and accountability in providing services to the public. This community service activity utilized qualitative methods such as observation, interviews, and document analysis. Interventions included organizing archives by category, developing a manual classification system, and training in the use of Excel for record-keeping. The results of this activity showed a 40% increase in archive search efficiency and an improvement in the orderliness of archives based on letter classification. The filing system became more organized and easier to access. These findings demonstrate that structured archive management can positively impact the quality of public services. These findings are also crucial as a basis for developing a more professional and sustainable administrative system at the sub-district level.

Keywords: *Archives Management, Incoming Mail, Outgoing Mail, Public Services*

1. PENDAHULUAN

Kelurahan Sonraen memiliki sejarah sebagai wilayah tempat tinggal dari enam suku besar dan sekarang telah berkembang menjadi wilayah administratif yang terdiri dari 9 Rukun Warga dan 18 Rukun Tetangga dan pada tahun 1999, statusnya berubah menjadi kelurahan di bawah Kecamatan Amarasi Selatan. Sesuai dengan pasal 120 ayat (2) UU pemda, kelurahan termasuk dalam struktur perangkat daerah kabupaten/kota (Hantoro, 2013). Wilayah ini

memiliki potensi besar dalam sumber daya alam dan sosial, tetapi masih menghadapi berbagai tantangan terutama dalam pelayanan publik. Topografi yang berbukit dan dominasi mata pencaharian berupa pertanian serta peternakan membuat akses ke layanan administrasi menjadi sangat penting, terutama di kantor kelurahan yang menjadi pusat pengelolaan berbagai dokumen. Dalam konteks ini, pengelolaan arsip surat masuk dan keluar menjadi kebutuhan mendesak agar proses administrasi dan pelayanan masyarakat berjalan lancar. Fasilitas yang minim, jumlah pegawai yang terbatas, serta belum adanya sistem kearsipan yang teratur menyebabkan dokumen rentan hilang, sulit dicari, serta menurunkan efisiensi kerja. Oleh karena itu, pengoptimalan sistem arsip baik melalui klasifikasi manual maupun penggunaan media digital merupakan solusi strategis yang tidak hanya mendukung kelancaran birokrasi, tetapi juga meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sonraen.

Pengelolaan arsip surat masuk dan surat keluar merupakan komponen vital dalam mendukung tata kelola administrasi pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif. Di tingkat kelurahan, arsip tidak hanya berfungsi sebagai dokumentasi, tetapi juga sebagai dasar pengambilan keputusan, pertanggungjawaban, serta pelayanan publik yang efektif dan efisien. Ketika sistem kearsipan tidak tertata dengan baik, risiko kehilangan dokumen, keterlambatan layanan, serta rendahnya akurasi informasi dapat terjadi, yang pada akhirnya mengganggu kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kondisi di Kantor Kelurahan Sonraen, Kecamatan Amarasi Selatan, Kabupaten Kupang menunjukkan masih lemahnya sistem pengelolaan arsip. Berdasarkan hasil pengamatan awal, ditemukan bahwa hanya terdapat tiga pegawai aktif tanpa adanya petugas khusus arsip, sistem pencatatan masih dilakukan secara manual, dan fasilitas penyimpanan belum mendukung keteraturan dokumen. Ketiadaan klasifikasi surat, tidak adanya pedoman kerja tertulis, serta tumpang tindih tanggung jawab menyebabkan akses terhadap dokumen menjadi lambat dan berpotensi menurunkan kepercayaan publik terhadap pelayanan. Kecepatan serta ketepatan dalam menjalankan proses pencarian dan penyimpanan arsip/surat menyurut menjadi perdebatan dan memerlukan perhatian (Sembiring & Matondang, 2021). Sehingga administrasi perkantoran sangat penting agar pelaksanaan aktivitas organisasi dapat berlangsung dengan lancar (Sugiarto et al., 2023). Akan tetapi, dalam pelaksanaannya, pengelolaan arsip surat yang masuk dan keluar sering kali mengalami berbagai masalah, seperti minimnya kesadaran staf akan pentingnya arsip, terbatasnya sarana, dan sistem pengelolaan arsip yang manual maupun digital yang belum berfungsi secara optimal (Rika Widianita, 2023).

Dalam pengelolaan pemerintahan, penyimpanan arsip memiliki fungsi yang krusial sebagai sumber informasi dan sarana pengawasan. Pengaturan arsip yang efektif membantu dalam perencanaan, proses pengambilan keputusan, penyusunan laporan, serta memastikan akuntabilitas dan penilaian kinerja lembaga dengan cara yang efisien (Prasetya & Turyaningsih, 2017). Arsip yang tidak tertata menghambat layanan dan berisiko hilang, sehingga perlu sistem kearsipan yang rapi dan mudah diakses (Situasi, 2024). Pengelolaan arsip yang baik melibatkan cara penyimpanan dan pencarian dokumen secara teratur dan terpusat, untuk mendukung kelancaran layanan publik, pelaporan, dan proses pengambilan keputusan (Mulyapradana et al., 2023). Pengelolaan arsip surat masuk dan keluar berkaitan dengan 3 (tiga) faktor penting dalam kearsipan, yaitu sistem penyimpanan arsip, peralatan arsip yang memadai, dan petugas kearsipan yang berkualitas (Nanulaita et al., 2020). Pengaturan surat yang masuk dan keluar di kantor lurah memerlukan suatu sistem yang efisien supaya surat yang masuk dapat segera disebarkan dan surat yang keluar dapat dikelola dengan jelas.

Pengelolaan surat keluar di Kelurahan Sonraen dilakukan melalui serangkaian langkah teratur yang mencakup penyusunan draf, persetujuan, penomoran, pencatatan, dan pengiriman. Surat adalah alat atau media yang digunakan untuk mendapatkan informasi serta pernyataan secara tertulis dari satu pihak ke pihak lainnya, baik atas nama pribadi, jabatan yang dipegang dari satu lembaga perusahaan, maupun sebuah organisasi (Annur et al., 2024). Di Kelurahan Sonraen, pembuatan penomoran surat keluar mengikuti pola gabungan nomor urut, kode klasifikasi, dan tahun pembuatan yang sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor

78 Tahun 2012 mengenai Tata Kearsipan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.

Surat masuk dan surat keluar adalah saluran komunikasi utama antara kantor kelurahan dan pihak luar, seperti masyarakat, lembaga pemerintah, serta swasta. Setiap surat yang diterima dan dikirimkan memiliki peranan penting bagi suatu instansi, karena surat merupakan alat komunikasi formal yang sangat efektif bagi organisasi tersebut (Sugiarto et al., 2023). Optimalisasi penataan dan pengelolaan arsip surat masuk dan keluar adalah proses manajemen dokumen yang diterima dan dikirim oleh kantor kelurahan, mencakup penerimaan, pengolahan, pendistribusian, dan pengarsipan surat masuk, serta pengisian, penandatanganan, pengiriman, dan pencatatan surat keluar.

Dalam kerangka teoritis, arsip merupakan pusat ingatan organisasi dan alat kontrol manajerial yang penting (Gunarto & Mudalsih, 2014). Menurut (Rejeki et al., 2024), Dengan sistem kearsipan yang terorganisasi dengan baik, arsip dapat berfungsi sebagai sumber informasi yang akurat dan terpercaya, alat pengawasan yang efektif, serta mendukung proses perencanaan dan pengambilan keputusan dalam organisasi. Hal ini juga membantu meningkatkan efisiensi kerja, mencegah duplikasi pekerjaan, dan menjaga akuntabilitas organisasi (Bentley, 2011) arsip mendukung berbagai fungsi seperti perencanaan, pengawasan, hingga pengambilan kebijakan. Sistem kearsipan yang baik harus memenuhi aspek keteraturan, keamanan, dan kemudahan akses (Situasi, 2024). Studi oleh (Azzahra et al., 2025) menunjukkan bahwa intervensi berbasis klasifikasi dokumen dan sistem pencatatan sederhana mampu meningkatkan efisiensi pencarian arsip hingga 50%. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan sistem pengarsipan yang sederhana namun efektif, baik secara manual maupun digital.

Pengelolaan dokumen yang efektif mendukung pelayanan masyarakat yang cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan. Analisis terhadap prosedur sangat penting untuk membangun sistem kerja yang efisien dan akurat. (Azizah & Kuswantoro, 2021). Pelayanan publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan layanan yang adil, mudah, berkualitas, serta menjamin kepastian hukum sesuai peraturan yang berlaku. (Margareth, 2017). Pegawai kelurahan berperan penting dalam pengelolaan arsip untuk mendukung administrasi dan pelayanan. Mereka mencatat dan memastikan dokumen mudah diakses, sebagai dasar pelayanan yang efisien. Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan sebagai respons terhadap kebutuhan Kelurahan Sonraen dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan arsip. Tujuan dari program ini adalah untuk mengoptimalkan penataan dan pengelolaan surat masuk dan surat keluar melalui pendekatan partisipatif yang melibatkan observasi langsung, wawancara dengan aparatur kelurahan, serta pendampingan teknis. Secara operasional, intervensi diarahkan pada klasifikasi surat berdasarkan bidang, penataan ruang arsip, serta penggunaan teknologi sederhana (seperti Microsoft Excel) untuk pencatatan. Melalui kegiatan ini, diharapkan sistem kearsipan menjadi lebih tertib, terstruktur, dan mendukung pelayanan publik yang cepat, tepat, dan transparan.

2. METODE

Pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat untuk mengoptimalkan penataan dan pengelolaan arsip surat masuk dan keluar berlangsung di Kantor Kelurahan Sonraen, Kecamatan Amarasi Selatan, Kabupaten Kupang, dimulai dari tanggal 16 April 2025 hingga kegiatan pengabdian selesai pada tanggal 05 Juni 2025, dengan target pengabdian adalah Aparatur Kelurahan. Kegiatan ini menggunakan pendekatan partisipatif dan pelatihan langsung, di mana tim pengabdian tidak hanya mengobservasi kondisi lapangan, tetapi juga secara aktif mendampingi dan melatih pegawai dalam proses optimalisasi pengelolaan arsip surat masuk dan surat keluar. Kegiatan ini bertujuan untuk menganalisis dan mengamati optimalisasi penataan serta pengelolaan arsip surat masuk dan surat keluar di Kantor Kelurahan Sonraen agar penulis bisa mengetahui sejauh mana pemahaman, kemampuan, wawasan, dan keterampilan yang dimiliki oleh staf atau pegawai dalam menangani urusan administrasi di Kantor Kelurahan Sonraen yang berhubungan dengan dokumen surat-menyurat.

2.1. Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan yang digunakan penulis terbagi ke dalam empat tahapan utama:

- a. Tahap pertama adalah observasi, yang merupakan langkah awal dalam upaya pengabdian masyarakat untuk memahami secara langsung manajemen kearsipan di Kantor Kelurahan Sonraen. Pengamatan meliputi sistem penyimpanan dokumen yang masuk dan keluar, fasilitas pendukung, cara pengklasifikasian dan pengkodean, serta keadaan ruang penyimpanan arsip. Tim juga memperhatikan berbagai masalah yang dihadapi dalam pengelolaan dokumen. Analisis hasil observasi ini dilakukan untuk mendeteksi perbedaan antara keadaan saat ini dan keadaan yang diharapkan, yang kemudian menjadi landasan dalam merancang intervensi yang sesuai dengan kebutuhan kelurahan.
- b. Tahapan kedua perbaikan dan penguatan sistem arsip yang dilakukan untuk mengevaluasi dan memperbaiki upaya perlindungan dokumen arsip di Kantor Kelurahan Sonraen. Kegiatan ini meliputi penerapan teknik perawatan fisik dokumen, pengenalan sistem penyimpanan yang lebih teratur, pengkodean yang terencana, serta penataan kembali ruang arsip. Selain itu, sistem cadangan digital diperkenalkan melalui pemindaian dokumen yang penting. Pendampingan yang intensif dilakukan supaya petugas kearsipan bisa memahami serta menerapkan metode pemeliharaan secara mandiri.
- c. Tahapan ketiga melakukan wawancara dengan narasumber untuk memperoleh data dan informasi yang lebih mendetail dan tepat. Tahap wawancara dilaksanakan untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam mengenai tantangan dan kebutuhan dalam pengelolaan arsip dari sudut pandang internal di wilayah Kelurahan Sonraen. Data yang didapat dari wawancara ini menjadi kontribusi berharga dalam merancang solusi yang tepat dan sesuai dengan keadaan serta harapan para pemangku kepentingan di kelurahan.
- d. Tahap keempat evaluasi/dampak yang dilaksanakan penulis untuk meningkatkan kinerja serta produktivitas pengembangan surat dalam menilai pencapaian optimalisasi penataan dan pengelolaan arsip surat yang dilakukan oleh bidang administrasi.

2.2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam kegiatan pengabdian ini diklasifikasikan sebagai berikut:

- a. Informan: Aparatur Kelurahan Sonraen, khususnya para kepala seksi (Kasie). Tidak terdapat Lurah definitif selama pelaksanaan kegiatan.
- b. Dokumen: Data diperoleh dari dokumen arsip surat masuk dan keluar, buku agenda surat masuk dan keluar, serta map bundel dokumen yang digunakan di Kantor Kelurahan.
- c. Observasi Lapangan: Observasi dilakukan terhadap pola alur surat menyurat, aktivitas staf kelurahan, sistem penyimpanan dokumen, dan fasilitas pendukung lainnya.

2.3. Teknik Validasi dan Analisis Data

Untuk memastikan validitas data, dilakukan triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari observasi, wawancara, dan dokumen. Analisis data dilakukan secara kualitatif deskriptif, dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan berdasarkan hasil temuan lapangan. Data yang dikumpulkan dianalisis untuk melihat sejauh mana pengaruh intervensi terhadap perbaikan sistem kearsipan serta peran aktif staf dalam pengelolaan arsip yang lebih efisien.

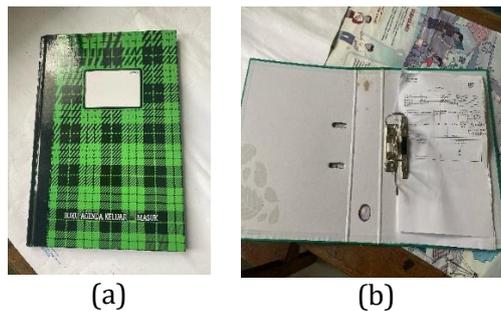
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tulisan ini menguraikan sejumlah aspek yang berkaitan dengan optimalisasi penataan dan pengelolaan kearsipan surat masuk serta surat keluar di Kantor Kelurahan Sonraen, Kecamatan Amarasi Selatan, Kabupaten Kupang yang dituangkan dalam hasil dan pembahasan yang relevan.

3.1. Tahap Observasi

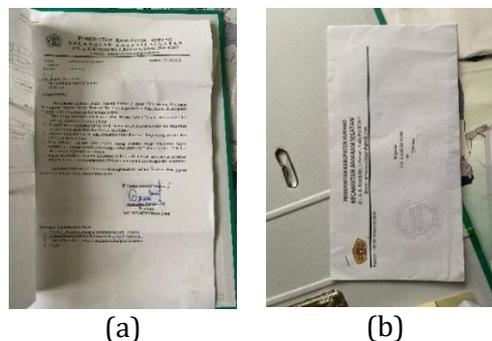
Tahap awal sebelum melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat adalah melakukan observasi, yang merupakan langkah penting untuk mengoptimalkan pengaturan dan pengelolaan surat masuk serta surat keluar. Observasi dilakukan dengan mendekati pegawai administrasi untuk memahami sistem pengarsipan yang berlaku di tempat tersebut. Penulis juga menegaskan jalur surat serta mendukung layanan administratif, termasuk memeriksa pencatatan manual di buku catatan dan mengorganisir surat dalam berkas bundel. Hasil dari pengamatan ini menjadi dasar untuk merencanakan perbaikan sistem kearsipan agar lebih terorganisir dan lebih efisien.

Surat yang masuk ke Kantor Kelurahan Sonraen, Kecamatan Amarasi Selatan, Kabupaten Kupang, merupakan dokumen resmi yang berasal dari instansi pemerintah, sektor swasta, atau masyarakat, berupa permohonan, pemberitahuan, atau informasi yang membutuhkan tindak lanjut. Dalam praktiknya, belum ada pedoman resmi atau sistem tertulis yang mengatur secara rinci proses pengelolaan surat masuk. Karena itu, pencatatan hanya dilakukan secara manual di buku agenda tanpa adanya klasifikasi yang jelas berdasarkan kategori atau sifat surat seperti penting, segera, rahasia, atau biasa. Surat masuk biasanya mencantumkan nomor surat, tanggal, perihal, dan alamat pengirim. Namun, penanganannya sering terhambat karena keterbatasan sumber daya manusia, karena hanya ada tiga pegawai yang harus menangani semua aktivitas administrasi tanpa ada pemimpin kelurahan yang tetap. Situasi ini menyebabkan beban kerja yang tidak merata dan pelaksanaan tugas yang tidak konsisten dalam hal waktu, termasuk dalam penyaluran, tindak lanjut, dan pengarsipan dokumen yang masuk.



Gambar 1. (a) buku agenda surat masuk (b) map penyimpanan surat masuk di map

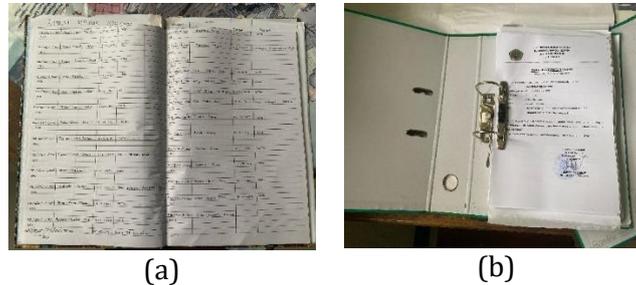
Contoh surat yang diterima di Kelurahan Sonraen meliputi permohonan administrasi warga (KTP, KK, domisili, izin keramaian), undangan kegiatan, permohonan penelitian, dan imbauan dari Bupati. Surat-surat ini berasal dari masyarakat, instansi pemerintah, atau organisasi lain, berciri formal dengan nomor, tanggal, nama dan alamat pengirim, serta perihal. Umumnya diklasifikasikan sebagai surat biasa, penegasan, atau pemberitahuan.



Gambar 2. Contoh surat masuk (a) surat masuk yang telah di agendakan didalam map bundle (b) surat masuk yang masih disegel

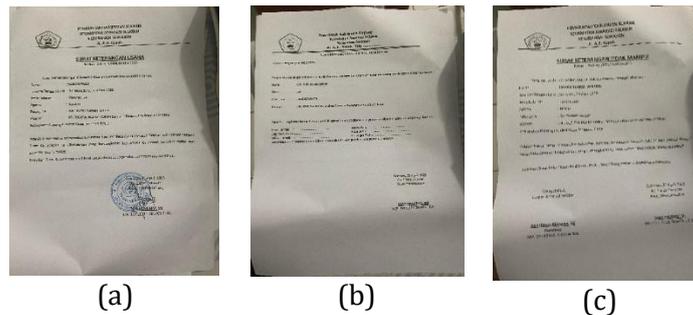
Surat keluar di Kelurahan Sonraen mencakup berbagai jenis seperti surat pengantar, surat keterangan, undangan musyawarah, serta surat koordinasi antar sektor. Proses

pembuatan surat masih dilakukan secara manual dengan mencantumkan nomor surat, tanggal, isi atau perihal surat, serta alamat penerima. Semua surat yang dikeluarkan dicatat di dalam buku surat keluar. Biasanya, petugas administrasi terlebih dahulu bertanya ke butuhan warga sebelum menerbitkan surat, seperti surat keterangan usaha yang harus ditandatangani oleh kepala lurah atau kasie kelurahan untuk dianggap sah.



Gambar 3. (a) buku agenda surat keluar (b) penyimpanan surat keluar didalam map

Contoh surat keluar di Kelurahan Sonraen meliputi surat keterangan kelakuan baik, usaha, domisili, tidak mampu, belum menikah, kematian, kelahiran, undangan, dan lainnya. Penomoran seperti BU/460/082/IV/KLS/2025 mengikuti format resmi, mencakup jenis surat, klasifikasi, nomor urut, bulan, instansi, dan tahun. Prosedur administrasi harus dilakukan secara tertib untuk mendukung pengarsipan dan pelacakan surat yang sistematis.



Gambar 4. Contoh surat keluar (a) surat keterangan usaha (b) surat mutasi ternak (c) surat keterangan tidak mampu

Pengelolaan surat di Kelurahan Sonraen dilakukan dengan mencatat setiap surat sesuai dengan bidangnya, yaitu pembangunan, pemerintahan, atau kemasyarakatan. Pengelolaan ini dilakukan oleh tiga pegawai kelurahan, tanpa ada petugas khusus untuk arsip. Surat masuk dicatat dan ditindaklanjuti berdasarkan isinya, sedangkan surat keluar dicatat sesuai dengan permintaan warga dan ditandatangani oleh pejabat yang berwenang. Selain dicatat dalam buku agenda, surat juga disimpan dalam map bundle terpisah agar lebih mudah dicari berdasarkan nomor urutnya.



Gambar 5. (a) Map bundle surat masuk dan surat keluar (b) penyimpanan surat masuk dan surat keluar didalam map bundle

Pemberdayaan buku agenda untuk surat masuk, surat keluar, serta map bundle di Kelurahan Sonraen bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengarsipan secara manual, sehingga lebih teratur, sistematis, dan mudah dicari. Map bundle digunakan untuk membantu pencarian dokumen berdasarkan kategori atau tanggal. Upaya ini sangat penting mengingat adanya keterbatasan jumlah staf dan fasilitas yang dimiliki, serta berperan dalam meningkatkan transparansi dan tanggung jawab dalam administrasi. Penulis juga turut serta dalam proses pengarsipan untuk membantu meringankan tugas staf dan memastikan bahwa arsip tersimpan secara rapi, bersih, dan terorganisir.

Selain itu, hasil pengamatan penulis di Kantor Kelurahan Sonraen Kecamatan Amarasi Selatan Kabupaten Kupang mengungkapkan adanya masalah bahwa:

- a. **Prosedur serta Klasifikasi Penataan dan Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar**
Prosedur pengelolaan surat masuk dan keluar sebaiknya dilakukan melalui langkah administrasi seperti pencatatan, pengklasifikasian berdasarkan jenis surat, disposisi oleh Lurah, dan pengarsipan. Namun, di Kelurahan Sonraen, proses ini tidak berjalan dengan baik. Ketidakhadiran Kepala Kelurahan dan jumlah pegawai yang terbatas—hanya tiga orang—membuat surat sering kali ditangani langsung oleh siapa saja yang ada di kantor, tanpa adanya klasifikasi atau pencatatan resmi. Terkadang, mahasiswa pengabdian mengambil alih tugas penulisan surat karena ketidakseimbangan beban kerja. Akibatnya, pengelolaan surat tidak teratur dengan baik dan berpotensi menyebabkan kesalahan administrative.
- b. **Lemari Penyimpanan Berkas Surat Masuk dan Surat Keluar**
Rak untuk menyimpan dokumen surat masuk dan keluar sebaiknya dilengkapi dengan lemari atau rak arsip khusus yang memungkinkan penempatan dokumen berdasarkan kategori, seperti surat masuk, surat keluar, bidang urusan, atau urutan waktu, agar mudah diakses dan terjamin keamanannya dari kerusakan. Namun, di Kelurahan Sonraen, walaupun lemari arsip telah ada, pengaturannya belum dilaksanakan dengan sistematis. Sejumlah dokumen tercampur atau tidak teratur karena tidak adanya petugas tertentu yang mengelola arsip dengan baik. Di samping itu, pengarsipan sering kali dilakukan dengan cara yang tidak konsisten, sehingga dokumen kadang hanya ditumpuk atau diletakkan sembarangan. Akibatnya, meskipun fasilitas fisik ada, penggunaannya belum optimal karena kurangnya sistem atau pihak yang bertanggung jawab dalam mengelola arsip dengan baik.
- c. **Keadaan Kebersihan dan Kenyamanan Ruang Penyimpanan**
Kebersihan dan kenyamanan ruang penyimpanan surat seharusnya didukung dengan pengaturan dokumen dalam map berdasarkan jenisnya serta rak penyimpanan yang teratur dan bersih supaya pencarian dokumen menjadi lebih mudah. Namun, di Kelurahan Sonraen, situasi ini belum mencapai tingkat optimal. Banyak surat yang berantakan atau rusak karena sering berganti tangan. Walaupun telah memakai peta, penataannya belum diatur dengan rapi sesuai urutannya atau kategorinya. Tidak ada jadwal tertentu untuk merapikan arsip karena karyawan harus menyelesaikan berbagai pekerjaan. Akibatnya, dokumen-dokumen berpotensi hancur dan sulit dijangkau kembali karena minimnya manajemen yang teratur.
- d. **Alur surat yang tidak terdefinisi.**
Proses disposisi surat di Kelurahan Sonraen tidak berjalan efektif karena tidak adanya kepala kelurahan dan hanya ada tiga pegawai yang aktif. Surat masuk diurus langsung oleh siapa saja yang ada di kantor tanpa prosedur yang jelas. Distribusi beban kerja yang tidak seimbang dan jadwal kerja yang tidak teratur mengakibatkan proses pelayanan menjadi tidak terorganisir. Sebagai hasilnya, pengelolaan dan penulisan surat sering dilakukan oleh mahasiswa yang mengabdikan. Keadaan ini menunjukkan kurangnya sistem pengaturan yang teratur, yang mengakibatkan risiko tumpang tindih tanggung jawab dan kesalahan administratif.

3.2. Tahap Perbaikan Dan Penguatan System Arsip

Beralih dari pengaturan dan pengelolaan surat, perbaikan dan penguatan sistem arsip juga merupakan tahap yang sangat krusial untuk ditingkatkan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berfokus pada peningkatan penataan dan pengelolaan arsip surat masuk serta

surat keluar di Kelurahan Sonraen telah dilaksanakan dengan penekanan pada tahap perbaikan dan penguatan sistem arsip. Tahap ini melibatkan usaha untuk mempertahankan kondisi fisik dokumen, mengatur ulang arsip, dan membuat sistem sederhana yang dapat diimplementasikan secara terus menerus meskipun dengan sumber daya yang terbatas.

Berdasarkan pengamatan awal, arsip surat di Kelurahan Sonraen sebelumnya belum terorganisir dengan baik. Dokumen masih tercampur antara dokumen masuk dan dokumen keluar, banyak yang tidak teratur, dan belum dibedakan berdasarkan jenis atau bidang. Masalah ini semakin rumit karena jumlah pegawai yang hanya tiga orang, tanpa keberadaan kepala kelurahan, serta distribusi beban kerja yang tidak seimbang dan waktu kerja yang tidak teratur. Dalam situasi ini, arsip sering kali diabaikan dan tidak memiliki sistem pengorganisasian yang teratur.



Gambar 6. (a) lemari penyimpanan dokumen (b) kondisi fisik rak penyimpanan dokumen

Dalam kegiatan pengabdian ini, sejumlah upaya perbaikan dan penguatan sistem arsip dilaksanakan, di antaranya:

- a. Penyusunan kembali dokumen surat dengan memisahkan surat yang diterima dan yang dikirim, serta mengelompokkannya menurut tahun dan kategori surat.
- b. Pemakaian peta dan label berwarna untuk secara visual membedakan jenis dokumen, sehingga dapat mempermudah identifikasi dan pencarian.
- c. Pembersihan dan penataan rak arsip, serta penempatan dokumen dalam map secara teratur untuk mencegah kerusakan fisik.
- d. Pembuatan buku agenda arsip yang sederhana dan format pencatatan digital memakai Excel sebagai pilihan untuk melacak surat. Hasil dari proses pemeliharaan ini menunjukkan perubahan yang positif. Dokumen sekarang disusun dengan lebih teratur dan diklasifikasikan dengan lebih baik. Pegawai mulai menyadari pentingnya pengarsipan yang teratur, sementara mahasiswa pengabdian berperan aktif dalam memberikan contoh praktik kearsipan yang efisien namun tetap mudah sesuai dengan kondisi setempat. Walaupun masih terbatas, sistem ini berfungsi sebagai landasan untuk pengelolaan arsip yang lebih terarah di waktu yang akan datang.

Secara keseluruhan, program pengabdian ini menunjukkan bahwa dengan metode yang sesuai dan keterlibatan aktif dari semua pihak, pengelolaan arsip surat dapat ditingkatkan meskipun ada keterbatasan fasilitas dan sumber daya manusia. Kemenangan ini juga menjadi dorongan untuk terus meningkatkan sistem administrasi kelurahan secara bertahap. Oleh karena itu, siklus pemeliharaan dokumen masuk dan dokumen keluar memiliki periode pemeliharaan berbasis tahun, sehingga selama tahun tersebut, baik dokumen masuk maupun dokumen keluar akan dipindahkan dan dibersihkan mapnya untuk disimpan, dijilid, diikat dalam kardus, dan disimpan di lemari penyimpanan yang dilengkapi informasi, sehingga di akhir tahun bisa dihitung kembali jumlah dokumen masuk dan jumlah dokumen keluar.

3.3. Tahap Wawancara Terkait Optimalisasi Penataan Dan Pengelolaan Kearsipan Surat Masuk Dan Surat Keluar

Kegiatan Berikutnya adalah Wawancara Terkait Optimalisasi Pengelolaan Arsip Surat Masuk dan Surat Keluar. Dari hasil wawancara dengan narasumber, keseluruhan sistem

pengelolaan dan penataan surat akan berjalan dengan teratur, jika kemampuan, sistem akuntabilitas, dan koordinasi yang dimiliki oleh pemerintah Kelurahan Sonraen mendukung. Wawancara telah dilaksanakan dengan sejumlah pegawai Kelurahan Sonraen, bertujuan untuk mengetahui situasi terkini dalam pengelolaan arsip surat masuk dan keluar serta masalah yang dihadapi. Berdasarkan analisis kemampuan pegawai kelurahan, penulis mendapati bahwa keterampilan dalam administrasi pengembangan sistem pengelolaan surat masuk dan keluar masih minim dan kurang terstruktur dengan baik, serta masih membutuhkan pengetahuan tambahan mengenai klasifikasi dan prosedur pengelolaan surat agar dapat mengelola dokumen surat masuk dan keluar di kantor kelurahan secara efektif. Sementara itu, dalam pemanfaatan teknologi informasi, staf di bidang administrasi menunjukkan keterampilan yang memadai dalam menyusun dokumen surat karena telah ada template dari pegawai sebelumnya.

Dalam aspek tanggung jawab, pengaturan serta pengelolaan surat di Kelurahan Sonraen masih belum dilakukan dengan baik. Kondisi ini terjadi karena minimnya koordinasi pemimpin kelurahan dengan aparatur lain disebabkan tidak adanya kepala lurah, sehingga pengelolaan administrasi tidak berjalan dengan baik. Selain itu, Kelurahan Sonraen hanya memiliki tiga pegawai, yang menyebabkan ketidakmerataan beban kerja dan mengganggu efisiensi pengelolaan surat yang diterima dan dikirim. Isu ini semakin kompleks akibat kurangnya kejelasan tentang pembagian anggaran yang diperuntukkan bagi mendukung kegiatan pengaturan dan pengelolaan surat di kelurahan. Tiga pegawai di kelurahan dapat melaksanakan tanggung jawab dengan efektif, berdasarkan beberapa elemen penting dalam pengelolaan surat, yaitu penerimaan dan manajemen surat masuk, penyusunan, pengelolaan, serta pengiriman surat keluar, penyimpanan, pelacakan, dan pengarsipan, serta pengawasan dan evaluasi, sehingga aparat kelurahan setelah satu tahun dengan anggaran yang tersedia dapat mengatur dan merapikan semua dokumen yang ada pada tempatnya sesuai prosedur yang ditetapkan. Maka dari itu, diperlukan koordinasi yang tegas agar pelaksanaan tugas dapat berlangsung dengan baik.

Tanggung jawab dalam pengaturan dan pengelolaan surat di Kelurahan Sonraen masih kurang solid, terutama karena tidak adanya pemimpin kelurahan yang bisa berfungsi mengatur dan mengoordinasi tugas-tugas aparat. Dengan hanya tiga orang pegawai yang ada dan tanpa adanya staf khusus yang ditunjuk untuk bidang kearsipan, proses administrasi surat masuk dan keluar menjadi tidak teratur dan rentan terhadap kesalahan. Di samping itu, kegiatan pemantauan dan penilaian terhadap sistem pengarsipan juga belum dilakukan secara teratur maupun terstruktur, sehingga tidak terdapat langkah perbaikan yang terukur untuk meningkatkan kualitas manajemen surat. Situasi ini menegaskan perlunya intervensi dari otoritas untuk menetapkan tanggung jawab yang tegas, serta menciptakan sistem evaluasi yang mampu memantau pelaksanaan administrasi secara berkelanjutan.



Gambar 7. Wawancara bersama narasumber

Berdasarkan hasil wawancara, penulis mengidentifikasi potensi untuk pengembangan di masa depan mengingat bahwa Kelurahan Sonraen belum memiliki pemimpin definitif dan tidak ada petugas yang ditugaskan untuk menangani arsip. Kesempatan yang bisa dijalankan di masa depan adalah peningkatan sistem organisasi dan pengelolaan yang sistematis, baik secara

manual maupun digital. Implementasi sistem pengarsipan digital menggunakan aplikasi sederhana seperti Microsoft Excel atau Google Drive bisa menjadi langkah awal untuk meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan surat masuk dan keluar tanpa memerlukan anggaran yang besar. Dengan mengimplementasikan sistem yang lebih teratur dan adanya pemimpin yang mampu mengkoordinir staf, maka Kelurahan Sonraen dapat mulai membangun pola kerja yang lebih terarah, bertanggung jawab, dan responsif terhadap kebutuhan layanan publik, walaupun dengan sumber daya yang terbatas.

3.4. Tahap Evaluasi/Dampak Terhadap Optimalisasi Penataan Dan Pengelolaan Kearsipan Surat Masuk Dan Surat Keluar

Langkah terakhir adalah Evaluasi/Dampak. Pada tahap ini, kami mahasiswa MBKM skema KKN-T melakukan penilaian dampak secara langsung sebagai wujud pengabdian masyarakat untuk memastikan langkah sebelumnya, di mana kami terlibat dalam pembuatan surat masuk dan keluar serta pengelompokan surat sesuai dengan bidangnya dengan memanfaatkan teknologi informasi, seperti laptop, untuk mencatat surat dalam buku agenda mengikuti prosedur yang tepat. Pembuatan surat keluar dilakukan sesuai permintaan masyarakat dengan menyertakan dokumen penting, seperti KTP dan KK. Salah satu dokumen yang kami siapkan adalah Surat Keterangan Usaha, yang berisi data pribadi masyarakat dan informasi penting lainnya. Dalam pencatatan surat yang masuk dan keluar, kami mengikuti elemen yang ada di setiap kolom buku agenda, disesuaikan dengan konten surat, dan melaksanakan prosedur yang telah ditentukan. Sejalan dengan studi penerapan metode pengarsipan yang kreatif, seperti sistem pengarsipan berdasarkan urutan abjad dan kronologi, dapat meningkatkan efektivitas dalam pengelolaan surat oleh (Septiani & Haitami, 2020). Karena itu, strategi ini harus dikembangkan lebih mendalam untuk memperbaiki efektivitas administrasi di Kantor Kelurahan Sonraen.



Gambar 8. Evaluasi/Dampak (a) pembuatan surat keluar dengan memanfaatkan teknologi informasi (b) membantu pelayanan administrasi di Kelurahan Sonraen (c) pencatatan surat masuk dan surat keluar di buku agenda

Evaluasi atau dampak dari pengembangan pengaturan dan pengelolaan surat masuk serta surat keluar di Kantor Desa Oringbele yang dilakukan penulis, meliputi:

a. Peningkatan efektivitas administrasi

Pengaturan dan manajemen surat masuk serta surat keluar yang efektif mempermudah staf/pegawai kelurahan dalam mengelola dan mengakses dokumen surat secara cepat dan akurat. Di Kantor Kelurahan Sonraen, peningkatan efisiensi dalam administrasi surat yang dilakukan oleh Kaur Umum dan Tata Usaha menunjukkan hasil yang memuaskan berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan oleh penulis. Namun, masih ada permasalahan pada sarana dan prasarana, seperti belum adanya rak atau lemari arsip khusus untuk menyimpan dokumen surat dengan teratur.

b. Peningkatan mutu pelayanan

Setelah peningkatan kemampuan sumber daya manusia (SDM) staf/pegawai kelurahan, muncul dampak positif terhadap mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Peningkatan mutu pelayanan di Kantor Kelurahan Sonraen mulai nampak dengan diterapkannya sistem pencatatan surat menggunakan buku agenda serta klasifikasi surat masuk dan keluar berdasarkan jenisnya. Penulis juga menyelenggarakan pelatihan

penggunaan teknologi dasar untuk mendukung proses administrasi, seperti penggunaan laptop dan aplikasi pengolah kata. Akibatnya adalah bertambahnya keteraturan dalam pencatatan dan pengarsipan surat, serta mempermudah pengawasan oleh Lurah terhadap pelaksanaan tugas pegawai.

- c. Efektivitas sistem manajemen mulai terbangun.
Walaupun masih dalam batasan, aktivitas pengabdian yang dilaksanakan penulis memberikan motivasi awal untuk membangun sistem administrasi surat masuk dan keluar yang lebih efisien. Pegawai mulai diarahkan untuk mencatat surat secara sistematis, baik melalui pencatatan manual maupun dengan menggunakan spreadsheet sederhana. Meskipun pelaksanaannya belum optimal akibat keterbatasan fasilitas seperti rak arsip dan alat penunjang lainnya, kesadaran mengenai pentingnya keteraturan dalam pengarsipan mulai berkembang.
- d. Meningkatnya pemahaman mengenai signifikansi kompetensi administrasi.
Kegiatan pengabdian masyarakat ini meningkatkan wawasan dan kesadaran aparatur mengenai signifikansi kemampuan teknis dalam pengaturan dan pengelolaan arsip dokumen. Dengan hanya tiga pegawai aktif di kelurahan dan tanpa staf khusus untuk pengarsipan, peningkatan kapasitas SDM menjadi kebutuhan yang mendesak. Penulis telah mengusulkan agar pelatihan kearsipan dimasukkan ke dalam rencana kerja atau anggaran kelurahan di masa depan, sebagai langkah tindak lanjut yang berkelanjutan.
- e. Transformasi pola kerja menjadi pelayanan yang lebih responsif.
Penerapan prosedur pengelolaan arsip surat yang teratur memberikan dampak serta perubahan kecil tetapi berarti pada cara kerja staf. Surat-surat mulai dikelompokkan menurut tipe dan tanggal, serta dicatat dalam buku catatan untuk mempermudah pengawasan. Meski implementasinya belum sepenuhnya konsisten karena belum adanya pemimpin kelurahan yang memantau, langkah ini merupakan awal menuju layanan administrasi yang lebih cepat, akurat, dan transparan. Transformasi ini memiliki kemampuan untuk memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik di level kelurahan bila dilakukan secara berkesinambungan.

4. KESIMPULAN

Program pengabdian masyarakat di Kantor Kelurahan Sonraen berhasil memberikan dampak nyata dalam pengelolaan arsip surat masuk dan keluar. Sebelumnya, pengelolaan arsip masih dilakukan secara manual, tanpa sistem klasifikasi yang jelas, penyimpanan dokumen tidak teratur, dan belum ada tenaga khusus yang menangani arsip. Melalui program ini, telah dilakukan pengelompokan arsip, penataan fisik dokumen, serta pengenalan cara pencatatan sederhana berbasis digital. Dengan demikian, pengelolaan arsip menjadi lebih rapi, mudah dicari, dan mampu mendukung pelayanan administrasi yang lebih cepat dan efisien.

Program ini juga meningkatkan kesadaran staf tentang pentingnya manajemen arsip dan memberikan pengetahuan tentang cara pengelolaan arsip yang baik. Meskipun masih menghadapi beberapa kendala seperti keterbatasan jumlah tenaga, waktu pelaksanaan yang singkat, serta kurangnya fasilitas arsip digital dan fisik, perubahan yang terjadi membuktikan bahwa sistem pengelolaan arsip yang lebih terorganisir dapat terwujud meskipun dalam kondisi terbatas.

Pemerintah kelurahan dianjurkan untuk memberikan pelatihan lebih lanjut terkait pengelolaan arsip dan penggunaan teknologi terkait arsip bagi staf. Selain itu, perlu dilengkapi sarana dan prasarana seperti rak arsip, komputer, serta perangkat lunak sederhana untuk mendukung keberlanjutan sistem ini. Sistem yang telah dikembangkan di Kelurahan Sonraen dapat menjadi contoh sederhana bagi kelurahan lain yang memiliki kondisi serupa.

Langkah-langkah yang telah dilakukan ini diharapkan menjadi awal dari perubahan menuju pengelolaan arsip yang lebih profesional, akuntabel, dan berkelanjutan, sejalan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam kegiatan Optimalisasi penataan dan pengelolaan kearsipan surat masuk dan surat keluar di Kantor Kelurahan Sonraen, Kecamatan Amarasi Selatan, Kabupaten Kupang, penulis mengucapkan limpah terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat membantu penulis baik menyumbangkan ide, pikiran, dukungan, doa dan pengalaman dalam penyusunan jurnal ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih banyak kepada Pemerintah Kelurahan Sonraen dan narasumber terkait yang telah membantu dan memberikan informasi tambahan bagi penulis untuk mengembangkan pikiran dan wawasan dalam penulisan jurnal. Tidak lupa, penulis mengucapkan terima kasih kepada Dosen Pembimbing dalam penulisan artikel jurnal maupun Dosen Pembimbing Lapangan dalam pengabdian kepada masyarakat yang telah membimbing, mendampingi, serta mendukung penulis dalam menyelesaikan kegiatan pengabdian sampai dengan selesai penulisan artikel jurnal. Akhir kata, penulis berharap semoga dengan adanya penulisan jurnal pengembangan sistem penataan dan pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Kantor Kelurahan Sonraen, Kecamatan Amarasi Selatan, Kabupaten Kupang dapat memberikan manfaat dan kegunaan positif bagi pihak yang berkepentingan dalam mengembangkan bidang administrasi surat-menyurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Annur, S., Ibrahim, & Febrianto, A. (2024). Pelaksanaan Pengarsipan Surat Masuk dan Surat Keluar Di SMP Negeri 55 Palembang. *Journal Of Social Science Research*, 4(1), 9340–9353.
- Azizah, F. N., & Kuswantoro, A. (2021). Economic Education Analysis Journal Terakreditasi SINTA 5 Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar How to Cite Sejarah Artikel. *Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar. Economic Education Analysis Journal*, 10(1), 65–81. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v10i1.42853>
- Azzahra, A. F., Nandang, N. A., & Kasman, A. (2025). Evaluasi Efisiensi Sistem Kearsipan Elektronik dalam Pengelolaan Arsip Dinamis: Studi Kasus Pada Aplikasi SRIKANDI di Institusi Pemerintah. *R2J*, 7(2), 1303. <https://jurnal.ranahresearch.com/index.php/DOI:https://doi.org/10.38035/rrj.v7i2https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
- Bentley, M. A. (2011). No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title. *Journal of Controlled Release*, 156(2000), 315–322.
- Gunarto, I., & Mudalsih, D. (2014). Konsep Dasar Manajemen Pusat Arsip. *Manajemen Pusat Arsip*, 1–35. <http://repository.ut.ac.id/4101/1/ASIP4319-M1.pdf>
- Hantoro, N. M. (2013). Perubahan Status Desa Menjadi Kelurahan Dalam Sistem Ketatanegaraan. *Kajian*, 18(4), 240.
- Margareth, H. (2017). UU no 25 tahun 2009 pelayanan publik. *Экономика Региона*, 32.
- Mulyapradana, A., Kharis, A. J., Muafiq, F., Paramita, I. I., & Lestari, M. C. (2023). Sistem Penyimpanan Arsip Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Desa Plen. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(3), 221–228. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i3.3168>
- Nanulaitta, D. T., Tousalwa, C. C., & Tjikro, C. I. (2020). Pengelolaan kearsipan surat masuk dan surat keluar pada kantor Pemerintahan Negeri Amahusu dan Negeri Nusaniwe Kecamatan Nusaniwe Kota Ambon. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Jamak (Manajemen & Akuntansi)*, 3(02), 269–279.
- Prasetya, R. H., & Turyaningsih, Y. (2017). *Universitas Jenderal Soedirman*.
- Rejeki, D. S., Agustine, M., Aminudin, A., Abinowi, E., & Saputry, H. (2024). Analisis Sistem Kearsipan dalam Menunjang Kinerja Aparatur Desa. *Lentera Pustaka: Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan*, 10(1), 1–12. <https://doi.org/10.14710/lenpust.v10i1.52871>
- Rika Widianita, D. (2023). No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に

関する共分散構造分析Title. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, VIII(1), 1–19.

- Sembiring, R., & Matondang, N. (2021). Pelatihan Efektifitas Operasionalisasi Pemberkasan Surat Bagi Pegawai Di Kantor Kepala Desa Citeras Kec. Rangkasbitung Kab. Lebak -- Banten. *Madani: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7(1), 15–20. <https://doi.org/10.53834/mdn.v7i1.3028>
- Septiani, N. A., & Haitami, D. (2020). Perancangan Sistem Pengarsipan Surat Masuk dan Surat Keluar pada Desa Kampung Besar Menggunakan Metode Alphabetical Filing dan Chronology System. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 20(2), 514. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v20i2.936>
- Situasi, A. (2024). *Optimalisasi pengelolaan arsip dokumen dan penataan lingkungan kerja fisik dalam upaya meningkatkan efektivitas pada kantor sekretariat dprd kabupaten gianyar*. 3, 160–165.
- Sugiarto, A. Y., Indrawati, C. D. S., & Umam, M. C. (2023). Analisis Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Kantor Kecamatan Baki Kabupaten Sukoharjo. *JIKAP (Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, 7(5), 478. <https://doi.org/10.20961/jikap.v7i5.65139>

Halaman Ini Dikосongkan