



**OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI
DIGITALISASI ARSIP SURAT MENYURAT DI KANTOR
KELURAHAN**

Akhmad Yani¹, Rusdi Doviyanto², Mulyadi³, Ansari⁴

^{1,2,3}Perencanaan Wilayah dan Kota, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

⁴USK PSDKU Gayo Lues, Aceh

akhmadyani@untag-smd.ac.id, rusdi@untag-smd.ac.id, mulyadi@untag-smd.ac.id,
ansarise_psdku@usk.ac.id

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk mengoptimalisasi pelayanan publik di Kantor Kelurahan Karang Mumus, Samarinda, melalui digitalisasi arsip surat menyurat yang selama ini masih dilakukan secara konvensional. Metode yang digunakan dalam pengabdian kepada masyarakat ini adalah pelatihan dan pendampingan praktis yang dilaksanakan dalam satu hari, yaitu pada 20 Juni 2025. Efektivitas program diukur secara kuantitatif dengan menggunakan pendekatan pre-test dan post-test. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada rata-rata nilai staf, dari 46 pada pre-test menjadi 92 pada post-test. Peningkatan hampir sebesar 100% ini membuktikan bahwa program pelatihan dan pendampingan yang singkat sangat efektif dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan staf. Meskipun program satu hari ini berhasil memberikan bekal dasar, disimpulkan bahwa keberlanjutan dan keberhasilan jangka panjang membutuhkan pengembangan lebih lanjut, seperti pendampingan berkala dan implementasi sistem manajemen arsip elektronik (E-Arsip) yang lebih komprehensif.

Kata Kunci: Digitalisasi, Pelayanan Publik, E-Arsip

ABSTRACT

This community service program aims to optimize public services at the Karang Mumus Village Office in Samarinda through the digitalization of correspondence archives, which have been managed conventionally. The method used in this community service program was a practical one-day training and assistance session held on June 20, 2025. The program's effectiveness was measured quantitatively using a pre-test and post-test approach. The evaluation results showed a significant increase in the average staff score, from 46 on the pre-test to 92 on the post-test. This 100% improvement proves that the brief training and assistance were highly effective in enhancing staff knowledge and skills. Although the one-day program successfully provided a foundational skill set, it is concluded that long-term sustainability and success require further development, such as continuous assistance and the implementation of a more comprehensive electronic archive management system (E-Archive).

Keywords: Digitalization, Public Service, E-Archive

A. PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam tata kelola pemerintahan (Ilmananda et al, 2022). Tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang cepat, akuntabel, dan transparan menjadi pendorong utama bagi instansi pemerintah untuk melakukan reformasi birokrasi (Wulandari, 2023). Puspitasari et al (2023) menyatakan bahwa salah satu area krusial yang memerlukan inovasi adalah pengelolaan arsip yakni di Samarinda, khususnya arsip surat menyurat di Kantor Kelurahan Karang Mumus. Arsip yang tertata dengan baik merupakan tulang punggung dari sebuah organisasi, karena memuat data dan informasi penting yang menjadi dasar pengambilan keputusan serta bukti pertanggungjawaban.

Selama ini pengelolaan arsip surat menyurat di Kelurahan Karang Mumus masih dilakukan secara konvensional, yaitu dalam bentuk fisik. Metode ini sering kali menimbulkan berbagai permasalahan yang secara langsung dirasakan oleh masyarakat. Sering kali, warga harus menunggu lama hanya untuk mengurus surat-surat penting seperti surat keterangan domisili atau perizinan usaha mikro. Waktu tunggu yang panjang ini bukan karena birokrasi yang berbelit, melainkan karena petugas harus mencari tumpukan dokumen yang jumlahnya terus bertambah. Tumpukan arsip yang tak teratur rentan terhadap risiko kerusakan, seperti basah atau sobek, yang bisa mengakibatkan hilangnya data penting dan menghambat layanan. Ruang penyimpanan yang terbatas juga menjadi kendala, sehingga menumpuknya dokumen fisik membuat suasana kantor menjadi kurang nyaman dan efisien (Sari & Putranto, 2023; Teryambodo & Putra, 2024).

Mengingat kondisi ini, digitalisasi arsip surat menyurat menjadi solusi yang sangat relevan dan mendesak. Melalui digitalisasi, arsip fisik diubah menjadi format digital, sehingga pengelolaan arsip akan menjadi lebih terintegrasi, mudah diakses, dan aman. Qolby & Taufik (2025) menyatakan bahwa digitalisasi tidak hanya memangkas waktu pencarian dokumen, tetapi juga memungkinkan pemanfaatan teknologi lain seperti sistem manajemen arsip elektronik (E-Arsip) yang dapat

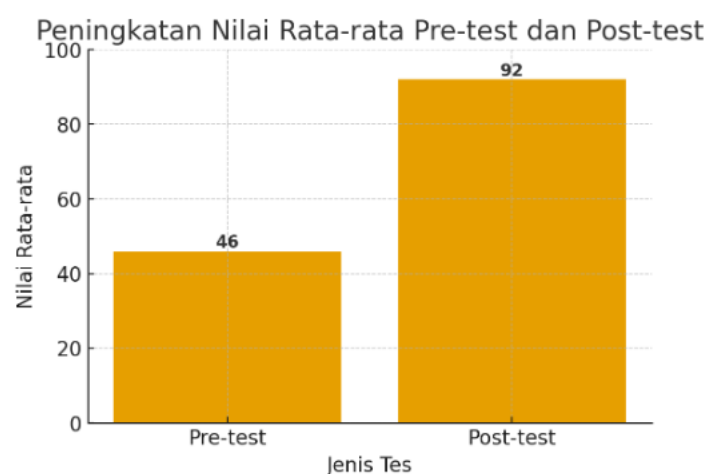
melacak alur surat secara *real-time*. Hal ini pun didukung oleh Hasibuan & Santoso (2025) bahwa proses pelayanan publik, mulai dari pengurusan surat keterangan, perizinan, hingga administrasi lainnya, dapat dilakukan dengan lebih cepat dan transparan. Implementasi digitalisasi ini merupakan wujud nyata dari komitmen Kelurahan Karang Mumus untuk mengedepankan pelayanan yang humanis dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan merumuskan strategi optimalisasi pelayanan publik melalui implementasi digitalisasi arsip surat menyurat, guna mewujudkan birokrasi yang modern dan efisien di Kelurahan Karang Mumus, Samarinda.

B. METODE

Metode pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat (PKM) tentang digitalisasi arsip di Kantor Kelurahan Karang Mumus akan dilaksanakan dalam satu hari penuh pada 20 Juni 2025, dengan metode yang terfokus pada pelatihan dan pendampingan praktis. Pagi hari, kegiatan diawali dengan pembukaan dan sosialisasi singkat mengenai urgensi serta manfaat digitalisasi arsip bagi efisiensi pelayanan publik. Setelah itu, akan dilakukan pre-test kepada seluruh staf kelurahan untuk mengukur pengetahuan awal mereka tentang manajemen arsip dan penggunaan teknologi. Sesi inti kemudian dilanjutkan dengan pelatihan praktis yang mencakup cara memindai dokumen, membuat struktur folder digital yang terorganisir, dan mengunggahnya ke dalam sistem yang sudah disiapkan sebelumnya oleh tim. Selama sesi ini, tim akan melakukan pendampingan langsung kepada setiap staf agar mereka bisa langsung mempraktikkan proses digitalisasi. Menjelang sore, seluruh staf akan mengikuti post-test dengan soal yang sama untuk mengukur peningkatan keterampilan mereka setelah pelatihan. Kegiatan diakhiri dengan diskusi dan penyerahan pedoman singkat tentang tata cara digitalisasi arsip, yang berfungsi sebagai panduan agar sistem ini dapat terus berjalan secara mandiri setelah kegiatan selesai.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi program pengabdian masyarakat (PKM) ini akan dilakukan secara komprehensif untuk mengukur efektivitas dan keberlanjutan kegiatan dalam meningkatkan kapasitas staf dan pelayanan publik. Metode utama yang digunakan adalah pendekatan pre-test dan post-test, yang akan mengukur peningkatan pengetahuan dan keterampilan staf secara kuantitatif. Hasil dari pre-test yang dilakukan di awal kegiatan akan menjadi data dasar untuk memotret kondisi awal, sementara hasil post-test di akhir kegiatan akan menunjukkan seberapa signifikan peningkatan yang dicapai setelah pelatihan dan pendampingan. Selain itu, evaluasi juga mencakup pengamatan langsung terhadap alur kerja pasca-digitalisasi untuk menilai seberapa cepat dan efisien staf dapat menemukan dokumen yang dibutuhkan. Tim juga akan mengumpulkan umpan balik (*feedback*) dari staf kelurahan dan masyarakat melalui kuesioner atau wawancara singkat, untuk mengetahui persepsi mereka terhadap manfaat digitalisasi. Data kualitatif ini akan melengkapi data kuantitatif dari pre-test dan post-test, memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai keberhasilan program.



Gambar 1. Peningkatan Skor Rata-Rata Pre-Test dan Post-Tes

Grafik batang di atas secara jelas memperlihatkan peningkatan rata-rata nilai yang tajam, dari 46 pada pre-test menjadi 92 pada post-test. Hasil ini merupakan indikator kuat bahwa pelatihan dan pendampingan yang diberikan selama satu hari

sangat efektif dalam mentransfer pengetahuan dan keterampilan baru kepada para staf. Peningkatan ini tidak hanya menunjukkan keberhasilan program dalam mencapai tujuannya, tetapi juga menjadi bukti nyata bahwa sumber daya manusia di kelurahan memiliki potensi besar untuk beradaptasi dengan teknologi baru demi meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Meskipun kegiatan digitalisasi arsip dapat dilaksanakan dalam satu hari, keberhasilan jangka panjangnya tidak bisa hanya bergantung pada satu kali pelatihan. Program ini harus dikembangkan lebih lanjut menjadi inisiatif yang berkelanjutan. Keterbatasan waktu satu hari hanya memungkinkan staf untuk memahami dasar-dasar digitalisasi. Untuk menjamin sistem ini berjalan optimal, perlu adanya program pendampingan lanjutan yang dilakukan secara berkala. Misalnya, tim dapat menjadwalkan kunjungan mingguan atau bulanan selama beberapa bulan ke depan untuk memantau kemajuan, membantu mengatasi kendala teknis yang muncul, dan memberikan pelatihan tambahan jika diperlukan. Selain itu, perlu adanya pengembangan sistem yang lebih komprehensif, tidak hanya sekadar penyimpanan file, tetapi juga sistem manajemen arsip elektronik (E-Arsip) yang dapat melacak alur surat secara otomatis (Encep et al, 2023). Sehingga kedepannya arsip akan lebih terorganisir, aman, dan mudah diakses. PKM ini diharapkan menjadi agenda rutin dan menjadi bagian integral dari reformasi birokrasi di Kantor Kelurahan Karang Mumus, memastikan pelayanan publik yang lebih efisien dan modern secara permanen tidak hanya sesaat.

D. SIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menyimpulkan bahwa digitalisasi arsip surat menyurat merupakan solusi efektif untuk mengoptimalkan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Karang Mumus. Kegiatan dilaksanakan pada 20 Juni 2025 melalui metode pelatihan dan pendampingan praktis berhasil

meningkatkan pemahaman dan keterampilan staf secara signifikan, terbukti dari kenaikan rata-rata nilai pre-test sebesar 46 menjadi post-test sebesar 92. Meskipun program ini menunjukkan keberhasilan dalam waktu singkat, keberlanjutan dan keberhasilan jangka panjang membutuhkan pengembangan lebih lanjut, seperti pendampingan berkala dan implementasi sistem E-Arsip yang lebih komprehensif, agar pelayanan publik yang efisien dan modern dapat terus terlaksana.

DAFTAR PUSTAKA

- Encep, M., Rejeki, S. M., Purnamasari, I., Alamsyah, A., & Dinata, K. (2023). Sistem Informasi E-Arsip Berbasis Web. *Karimah Tauhid*, 2(5), 1298-1307.
- Hasibuan, I. H., & Santoso, H. (2025). Implementasi Digitalisasi Layanan Bidang Pelayanan Angkutan melalui Aplikasi SIMAE di Dinas Perhubungan Kota Bogor. *NIVEDANA: Jurnal Komunikasi dan Bahasa*, 6(2), 298-312.
- Ilmananda, A. S., Marcus, R. D., & Pamuji, F. Y. (2022). Pemanfaatan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam Pengembangan Smart City: Studi Kasus Pemerintah Kota Batu. *Briliant: jurnal riset dan konseptual*, 7(4), 253-268.
- Puspitasari, N., Septiarini, A., Hakim, M. I., Afifah, D. N., Salsabila, Z., Fornia, D. D. E., ... & Hanif, A. L. (2023). Teknologi Arsip Digital sebagai Upaya Peningkatan Layanan Administrasi di Kelurahan Sungai Pinang Luar Kota Samarinda. *Inovasi Teknologi Masyarakat (INTEKMAS)*, 1(1), 8-14.
- Qolby, A. N., & Taufik, Y. (2025). Analisis Implementasi Arsip Digital Dokumen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. *Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi*, 59-70.
- Sari, I. N., & Putranto, W. A. (2023). Perlindungan arsip vital dan penanganan arsip pascabencana. UGM PRESS.
- Teryambodo, A., & Putra, P. (2024). Analisis Pengelolaan Arsip Dalam Upaya Tertib Arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Magelang. *Journal of Economic and Management (JEM) Terekam Jejak*, 1(1), 1-20.
- Wulandari, S. (2023). Penguatan reformasi birokrasi di Indonesia menuju era Society 5.0. *Jurnal Public Relations (J-PR)*, 4(2), 51-61.