



Konstruksi Model Tata Kelola Persuratan Digital dalam Mewujudkan Efektivitas Administrasi pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Gowa

Nasir

Universitas Negeri Makassar, Indonesia

*Penulis korespondensi: nasir@unm.ac.id¹

Abstract. *The development of information technology has encouraged the transformation of government administration toward digital-based governance, including correspondence management systems. Digital correspondence governance plays an important role in improving administrative effectiveness, bureaucratic efficiency, and the quality of public services. However, the implementation of digital correspondence systems in local government institutions still faces several challenges, including limited system integration, inadequate human resource capacity, and unstandardized electronic archive management. This study aims to analyze and construct a digital correspondence governance model in realizing administrative effectiveness at Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Gowa. This study employed a qualitative approach with a descriptive research type. Data collection techniques were conducted through observation, in-depth interviews, and documentation. Research informants were selected using purposive sampling techniques, while data analysis employed the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña through data condensation, data display, and conclusion drawing. The results indicate that the implementation of digital correspondence governance has improved the speed of document disposition, administrative efficiency, accessibility of documents, and organizational work coordination. However, the implementation has not been fully optimal due to constraints in system integration, human resource capacity, and digital archive management. This study produced a digital correspondence governance model emphasizing the strengthening of information technology, enhancement of employee competence, integration of administrative systems, and development of a digital work culture. It is recommended that government institutions strengthen the integration of digital correspondence systems, improve employee competencies, and establish sustainable electronic archive management standards.*

Keywords: *Administrative Effectiveness; Bureaucratic Reform; Digital Correspondence Governance; E-Government; Government Administration*

Abstrak. Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi administrasi pemerintahan menuju tata kelola berbasis digital, termasuk dalam pengelolaan persuratan. Tata kelola persuratan digital menjadi penting karena berperan dalam meningkatkan efektivitas administrasi, efisiensi birokrasi, serta kualitas pelayanan publik. Namun, implementasi persuratan digital pada instansi pemerintah daerah masih menghadapi berbagai kendala, seperti integrasi sistem yang belum optimal, keterbatasan sumber daya manusia, dan pengelolaan arsip elektronik yang belum terstandarisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengonstruksi model tata kelola persuratan digital dalam mewujudkan efektivitas administrasi pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Gowa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan penelitian ditentukan secara purposive sampling, sedangkan analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña melalui kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan tata kelola persuratan digital mampu meningkatkan kecepatan disposisi surat, efisiensi administrasi, kemudahan akses dokumen, dan koordinasi kerja organisasi. Namun demikian, implementasi sistem belum berjalan optimal karena masih terdapat kendala pada integrasi sistem, kapasitas sumber daya manusia, dan pengelolaan arsip digital. Penelitian ini menghasilkan model tata kelola persuratan digital yang menekankan penguatan teknologi informasi, peningkatan kompetensi aparatur, integrasi sistem administrasi, dan pengembangan budaya kerja digital. Direkomendasikan agar instansi pemerintah memperkuat integrasi sistem persuratan digital, meningkatkan kompetensi aparatur, dan menyusun standar pengelolaan arsip elektronik yang berkelanjutan.

Kata kunci: Administrasi Pemerintahan; Efektivitas Administrasi; E-Government; Reformasi Birokrasi; Tata Kelola Persuratan Digital.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital telah membawa perubahan besar terhadap sistem administrasi pemerintahan, termasuk dalam pengelolaan tata kelola persuratan. Transformasi digital dalam birokrasi menjadi kebutuhan yang tidak dapat dihindari karena tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, efektif, transparan, dan akuntabel semakin meningkat. Pemerintah dituntut untuk mampu mengelola administrasi secara modern melalui pemanfaatan teknologi informasi guna mendukung efisiensi organisasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah penerapan tata kelola persuratan digital sebagai bagian dari implementasi *electronic government* (e-government) dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Persuratan merupakan salah satu instrumen administrasi yang memiliki peran strategis dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Surat tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi formal antarinstansi, tetapi juga menjadi media dokumentasi kebijakan, instruksi pimpinan, arsip organisasi, serta dasar pengambilan keputusan administratif. Oleh karena itu, pengelolaan persuratan yang efektif akan berpengaruh terhadap kualitas tata kelola organisasi pemerintahan secara keseluruhan. Menurut Sedarmayanti (2013), administrasi modern menuntut adanya sistem pengelolaan informasi yang terintegrasi agar proses birokrasi dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Sejalan dengan itu, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menegaskan bahwa digitalisasi administrasi pemerintahan merupakan bagian penting dari reformasi birokrasi dalam mewujudkan pemerintahan yang transparan, responsif, dan akuntabel.

Perkembangan sistem persuratan digital di lingkungan pemerintahan pada dasarnya bertujuan untuk mempercepat proses administrasi, mempermudah disposisi surat, meningkatkan keamanan arsip, serta mengurangi penggunaan dokumen berbasis kertas (paperless office). Selain itu, sistem persuratan digital juga diharapkan mampu meningkatkan koordinasi antarlembaga pemerintahan melalui sistem administrasi yang lebih terintegrasi. Menurut Sepriano et al. (2023), penerapan e-government dalam administrasi pemerintahan dapat menciptakan efisiensi birokrasi melalui integrasi teknologi informasi dalam proses kerja organisasi publik. Dengan demikian, tata kelola persuratan digital bukan sekadar inovasi administratif, tetapi menjadi bagian dari strategi transformasi birokrasi menuju smart governance.

Namun demikian, implementasi tata kelola persuratan digital pada instansi pemerintah daerah masih menghadapi berbagai kendala dan tantangan. Berbagai fenomena menunjukkan bahwa pengelolaan persuratan di sejumlah instansi pemerintah belum sepenuhnya berjalan

secara optimal. Permasalahan yang sering ditemukan meliputi keterlambatan disposisi surat, lemahnya integrasi sistem administrasi, kurang optimalnya pengelolaan arsip digital, rendahnya kompetensi sumber daya manusia dalam penggunaan aplikasi administrasi, serta belum adanya standar tata kelola persuratan digital yang terintegrasi. Kondisi tersebut berdampak pada rendahnya efektivitas administrasi dan lambatnya proses pelayanan publik.

Menurut Fadri & Fil (2024), tata kelola administrasi pemerintahan yang belum terdigitalisasi secara optimal menyebabkan proses birokrasi menjadi lambat, tidak efisien, dan rentan terhadap kesalahan administratif. Sementara itu, Rahmawati, Denatan, Azizah, & Hutahaen (2026) menjelaskan bahwa penerapan sistem persuratan elektronik di instansi pemerintah masih menghadapi hambatan pada aspek kesiapan teknologi, budaya organisasi, serta resistensi aparatur terhadap perubahan sistem kerja digital. Selain itu, penelitian Kasim, Satyadharma, Asis, & Wahiyuddin (2025) menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi pemerintahan daerah sering kali hanya berorientasi pada penggunaan aplikasi teknologi tanpa dibarengi dengan penguatan tata kelola organisasi dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia.

Di lingkungan pemerintah daerah, penerapan tata kelola persuratan digital menjadi semakin penting seiring dengan berkembangnya konsep smart city dan smart government. Pemerintah daerah dituntut untuk membangun sistem administrasi yang mampu mendukung efektivitas pelayanan publik dan percepatan pengambilan keputusan birokrasi. Dalam konteks tersebut, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Gowa memiliki posisi strategis karena berperan sebagai leading sector dalam pengembangan sistem informasi dan transformasi digital pemerintahan daerah. Instansi ini bertanggung jawab dalam pengelolaan teknologi informasi, sistem komunikasi pemerintahan, keamanan informasi, serta pengembangan layanan pemerintahan berbasis elektronik.

Meskipun demikian, berdasarkan fenomena empiris di lapangan, tata kelola persuratan digital pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Gowa masih menghadapi beberapa persoalan. Permasalahan tersebut antara lain belum optimalnya integrasi sistem persuratan antarbagian, keterbatasan sinkronisasi arsip digital, belum meratanya kemampuan aparatur dalam penggunaan sistem persuratan elektronik, serta efektivitas disposisi surat yang belum sepenuhnya berjalan secara cepat, terukur, dan terdokumentasi dengan baik. Selain itu, proses administrasi persuratan masih menunjukkan adanya ketergantungan pada prosedur manual dalam beberapa aktivitas tertentu sehingga menghambat efisiensi birokrasi.

Secara teoritis, penelitian ini berkaitan erat dengan teori good governance dan teori e-government. Good governance menekankan pentingnya prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Sementara itu, teori e-government menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi publik dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja organisasi pemerintahan. Menurut Heeks (2005), keberhasilan transformasi digital pemerintahan sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara kebutuhan organisasi, kapasitas sumber daya manusia, budaya organisasi, dan kesiapan sistem teknologi yang digunakan. Oleh karena itu, keberhasilan tata kelola persuratan digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aplikasi teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh tata kelola organisasi yang mendukung implementasi sistem secara berkelanjutan.

Penelitian mengenai tata kelola persuratan digital sebelumnya telah banyak dilakukan, namun masih memiliki keterbatasan tertentu. Penelitian Ferdiansyah (2026) menunjukkan bahwa sistem persuratan elektronik mampu meningkatkan efisiensi administrasi pemerintahan daerah, tetapi penelitian tersebut belum mengembangkan model tata kelola yang komprehensif. Penelitian Dewi (2025) lebih berfokus pada efektivitas penggunaan aplikasi surat-menyurat elektronik tanpa membahas integrasi aspek kelembagaan dan budaya organisasi dalam tata kelola administrasi digital. Selanjutnya, penelitian Aziz (2025) membahas digitalisasi arsip pemerintahan, namun belum mengaitkannya dengan efektivitas administrasi dan reformasi birokrasi secara menyeluruh. Penelitian Gani & Jaya (2025) juga menemukan bahwa keberhasilan digitalisasi administrasi pemerintahan memerlukan model tata kelola yang adaptif dan berorientasi pada integrasi sistem organisasi.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, terdapat kesenjangan penelitian (research gap), yaitu masih terbatasnya kajian yang secara khusus membahas konstruksi model tata kelola persuratan digital yang terintegrasi dengan efektivitas administrasi pemerintahan daerah, khususnya pada instansi yang memiliki fungsi strategis di bidang teknologi informasi dan komunikasi pemerintahan. Penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada implementasi aplikasi atau efektivitas penggunaan teknologi, sementara aspek pengembangan model tata kelola administrasi yang adaptif, integratif, dan berkelanjutan masih belum banyak dikaji secara mendalam.

Adapun kebaruan (novelty) penelitian ini terletak pada upaya mengonstruksi model tata kelola persuratan digital yang mengintegrasikan aspek teknologi informasi, kelembagaan, sumber daya manusia, budaya organisasi, dan efektivitas administrasi dalam satu kerangka tata kelola pemerintahan digital. Penelitian ini tidak hanya menelaah penggunaan aplikasi

persuratan elektronik, tetapi juga menganalisis hubungan antara tata kelola administrasi digital dengan efektivitas birokrasi pemerintahan daerah. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan model konseptual dan praktis yang dapat diterapkan dalam penguatan reformasi birokrasi berbasis digital di pemerintah daerah.

Berdasarkan uraian tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengonstruksi model tata kelola persuratan digital dalam mewujudkan efektivitas administrasi pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Gowa.

2. KAJIAN TEORITIS

Konsep Tata Kelola Pemerintahan

Tata kelola pemerintahan (governance) merupakan konsep yang berkaitan dengan proses pengelolaan organisasi publik melalui prinsip-prinsip yang menekankan efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas. Konsep tata kelola berkembang sebagai bentuk perubahan paradigma administrasi publik dari model birokrasi tradisional menuju sistem pemerintahan yang lebih terbuka, partisipatif, dan berorientasi pada pelayanan publik. Menurut Riwukore, Habaora, & Terttiaavini (2022), governance merupakan pelaksanaan kewenangan politik, ekonomi, dan administratif dalam mengelola berbagai urusan negara pada seluruh tingkatan pemerintahan. Dalam konteks administrasi publik, tata kelola tidak hanya menitikberatkan pada kewenangan pemerintah, tetapi juga pada kualitas proses pengelolaan organisasi agar mampu mencapai tujuan secara efektif.

Konsep *good governance* menjadi salah satu pendekatan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan modern. Menurut Sedarmayanti (2013), *good governance* merupakan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang solid dan bertanggung jawab serta mampu menjaga keseimbangan antara fungsi pelayanan publik dan efektivitas birokrasi. Tata kelola pemerintahan yang baik ditandai dengan adanya transparansi, akuntabilitas, efektivitas kerja, efisiensi penggunaan sumber daya, dan kemampuan birokrasi dalam memberikan pelayanan yang cepat serta tepat kepada masyarakat.

Dalam administrasi pemerintahan, tata kelola yang baik menjadi dasar utama dalam pengelolaan dokumen dan persuratan organisasi. Persuratan merupakan bagian penting dalam sistem administrasi karena berkaitan dengan proses komunikasi formal, penyampaian kebijakan, penyimpanan arsip, dan pengambilan keputusan organisasi. Oleh sebab itu, tata kelola persuratan yang efektif akan memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas administrasi pemerintahan secara keseluruhan.

Perkembangan teknologi informasi kemudian mendorong perubahan sistem administrasi pemerintahan menuju tata kelola digital. Transformasi tersebut menempatkan teknologi informasi sebagai instrumen utama dalam meningkatkan efektivitas birokrasi dan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, tata kelola persuratan digital menjadi bagian integral dari reformasi administrasi pemerintahan modern.

Konsep Tata Kelola Persuratan Digital

Tata kelola persuratan digital merupakan sistem pengelolaan surat masuk, surat keluar, disposisi, distribusi dokumen, dan pengarsipan administrasi yang dilakukan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Sistem persuratan digital dikembangkan sebagai bentuk modernisasi administrasi pemerintahan untuk meningkatkan efektivitas kerja birokrasi, mempercepat alur administrasi, dan menciptakan sistem pengelolaan dokumen yang lebih terintegrasi.

Menurut Kisma (2024), persuratan merupakan kegiatan pengelolaan surat yang mencakup proses penerimaan, pencatatan, pengarahan, penyimpanan, hingga pengiriman surat dalam suatu organisasi. Dalam perkembangan administrasi modern, sistem persuratan konvensional yang sebelumnya berbasis manual mulai mengalami transformasi menuju sistem elektronik berbasis digital. Transformasi tersebut ditandai dengan penggunaan aplikasi surat elektronik, disposisi digital, arsip elektronik, serta sistem dokumentasi berbasis jaringan informasi.

Penerapan tata kelola persuratan digital bertujuan untuk menciptakan sistem administrasi yang lebih cepat, efektif, efisien, dan aman. Selain itu, sistem persuratan digital juga mendukung konsep paperless office yang menjadi bagian dari reformasi birokrasi modern. Menurut Darmansah, Daulay, & Zulna (2024), tata kelola persuratan digital dapat dilihat melalui efektivitas pengelolaan surat, kecepatan disposisi dokumen, integrasi sistem administrasi, keamanan arsip digital, kemudahan akses informasi, serta efisiensi penggunaan sumber daya organisasi. Indikator-indikator tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan persuratan digital tidak hanya berorientasi pada penggunaan teknologi semata, tetapi juga pada kemampuan organisasi dalam menciptakan sistem administrasi yang cepat, akurat, terintegrasi, dan mendukung efektivitas birokrasi.

Dalam implementasinya, tata kelola persuratan digital memerlukan dukungan teknologi informasi yang memadai, sumber daya manusia yang kompeten, regulasi organisasi yang jelas, serta budaya kerja yang adaptif terhadap perubahan digital. Oleh karena itu, keberhasilan tata kelola persuratan digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aplikasi teknologi, tetapi juga

dipengaruhi oleh kesiapan organisasi dalam mengintegrasikan teknologi dengan sistem administrasi pemerintahan.

Teori E-Government

Teori e-government menjadi landasan penting dalam penelitian ini karena berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan. E-government merupakan bentuk transformasi sistem pemerintahan melalui penggunaan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, efektivitas administrasi, transparansi, dan akuntabilitas organisasi pemerintah.

Menurut Sepriano et al. (2023), e-government adalah penggunaan teknologi digital oleh pemerintah untuk mentransformasikan aktivitas administrasi agar lebih efektif, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sementara itu, Muliawaty & Hendryawan (2020) mendefinisikan e-government sebagai penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk memperkuat hubungan dengan masyarakat, dunia usaha, dan antarlembaga pemerintahan.

Penerapan e-government pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi birokrasi melalui integrasi sistem informasi dalam proses administrasi organisasi. Dalam konteks administrasi pemerintahan, e-government tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga menyangkut perubahan budaya kerja, pola komunikasi organisasi, serta sistem pelayanan publik yang lebih modern dan adaptif.

Heeks (2005) menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi e-government sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara kebutuhan organisasi, kapasitas sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, budaya organisasi, dan dukungan kebijakan pemerintah. Dengan demikian, transformasi digital dalam administrasi pemerintahan membutuhkan kesiapan organisasi secara menyeluruh agar sistem yang diterapkan dapat berjalan secara efektif dan berkelanjutan.

Dalam penelitian ini, teori e-government digunakan untuk menganalisis bagaimana pemanfaatan teknologi informasi melalui sistem persuratan digital dapat mendukung efektivitas administrasi pemerintahan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Gowa.

Teori Efektivitas Administrasi

Efektivitas administrasi merupakan kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui pelaksanaan sistem kerja yang tepat, cepat, dan efisien. Dalam organisasi pemerintahan, efektivitas administrasi berkaitan dengan kemampuan birokrasi

dalam menjalankan fungsi pelayanan, pengelolaan informasi, dan pelaksanaan tugas organisasi secara optimal.

Menurut Siagian (2014), efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya, sarana, dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan keluaran sesuai tujuan organisasi. Sementara itu, Qomariyah et al. (2025) menjelaskan bahwa efektivitas administrasi dapat diukur dari tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai target kerja yang telah ditentukan.

Efektivitas administrasi dalam tata kelola persuratan digital tercermin dari kemampuan organisasi dalam mempercepat proses administrasi, meningkatkan ketepatan disposisi surat, mempermudah akses dokumen, menjaga keamanan arsip digital, serta meningkatkan kualitas pelayanan administratif. Dengan adanya sistem persuratan digital, proses administrasi diharapkan dapat berjalan lebih cepat dan terintegrasi sehingga mampu mengurangi keterlambatan birokrasi dan kesalahan administrasi.

Selain itu, efektivitas administrasi juga berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung proses pengambilan keputusan dan koordinasi kerja antarbidang organisasi. Oleh karena itu, penerapan tata kelola persuratan digital menjadi bagian penting dalam upaya peningkatan efektivitas administrasi pemerintahan daerah.

Teori Reformasi Birokrasi Digital

Reformasi birokrasi digital merupakan proses perubahan sistem administrasi pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi untuk menciptakan birokrasi yang lebih profesional, efektif, transparan, dan adaptif terhadap perkembangan zaman. Reformasi birokrasi digital muncul sebagai respons terhadap tuntutan modernisasi administrasi publik dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan pemerintahan yang cepat serta efisien.

Menurut Osborne (1993), birokrasi modern harus mampu melakukan transformasi dari sistem administrasi yang kaku menuju organisasi yang inovatif, fleksibel, dan berorientasi pada pelayanan publik. Dalam konteks pemerintahan digital, reformasi birokrasi dilakukan melalui integrasi teknologi informasi ke dalam seluruh proses administrasi dan pelayanan pemerintahan.

Reformasi birokrasi digital tidak hanya berfokus pada penggunaan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan budaya organisasi, penyederhanaan prosedur administrasi, peningkatan kualitas sumber daya manusia, serta penguatan sistem informasi organisasi.

Dengan demikian, digitalisasi administrasi pemerintahan harus diikuti dengan penguatan tata kelola organisasi agar mampu menciptakan sistem birokrasi yang efektif dan berkelanjutan.

Dalam penelitian ini, reformasi birokrasi digital dipahami sebagai proses modernisasi administrasi pemerintahan melalui penerapan tata kelola persuratan digital untuk meningkatkan efektivitas administrasi pada instansi pemerintah daerah. Tata kelola persuratan digital menjadi bagian dari upaya reformasi birokrasi karena mampu mempercepat proses administrasi, meningkatkan efisiensi kerja organisasi, dan memperkuat kualitas pelayanan publik.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena tata kelola persuratan digital dalam konteks administrasi pemerintahan serta mengonstruksi model tata kelola yang sesuai dengan kondisi organisasi. Menurut Creswell (2003), penelitian kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang berasal dari permasalahan sosial atau fenomena organisasi secara mendalam. Sementara itu, Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif kualitatif bertujuan menggambarkan fenomena secara sistematis, faktual, dan akurat berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan.

Lokasi penelitian dilaksanakan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Gowa. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa instansi tersebut memiliki fungsi strategis dalam pengembangan sistem informasi pemerintahan daerah serta menjadi salah satu perangkat daerah yang berperan dalam implementasi transformasi digital dan tata kelola administrasi berbasis elektronik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Gowa.

Fokus penelitian diarahkan pada tata kelola persuratan digital dalam mewujudkan efektivitas administrasi pemerintahan. Fokus tersebut meliputi aspek pengelolaan surat masuk dan surat keluar, disposisi digital, integrasi sistem administrasi, pengelolaan arsip elektronik, kapasitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, budaya organisasi, serta efektivitas administrasi dalam mendukung pelayanan birokrasi.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara mendalam dengan informan penelitian yang dianggap memahami proses tata kelola persuratan digital pada instansi terkait. Informan penelitian ditentukan secara purposive sampling, yaitu berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai kebutuhan penelitian. Informan tersebut meliputi kepala dinas, sekretaris dinas, kepala

bidang, staf administrasi persuratan, pengelola sistem informasi, dan aparatur sipil negara yang terlibat dalam pengelolaan administrasi digital. Adapun data sekunder diperoleh melalui dokumen organisasi, laporan administrasi, regulasi pemerintahan, arsip persuratan, jurnal ilmiah, buku, dan berbagai sumber literatur yang relevan dengan penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pengelolaan persuratan digital dan aktivitas administrasi organisasi. Wawancara mendalam digunakan untuk memperoleh informasi secara komprehensif mengenai implementasi tata kelola persuratan digital, hambatan yang dihadapi, serta upaya peningkatan efektivitas administrasi. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung berupa arsip, dokumen administrasi, kebijakan organisasi, dan berbagai data terkait sistem persuratan digital.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kondensasi data dilakukan dengan memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan data yang diperoleh di lapangan. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian naratif agar memudahkan peneliti dalam memahami hubungan antarfenomena penelitian. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi untuk memperoleh temuan penelitian yang valid dan sistematis.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan penelitian, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Triangulasi waktu dilakukan melalui pengumpulan data pada waktu yang berbeda guna memastikan konsistensi informasi yang diperoleh.

Melalui metode penelitian tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan analisis yang mendalam mengenai tata kelola persuratan digital serta mengonstruksi model tata kelola administrasi yang adaptif, integratif, dan berkelanjutan dalam mendukung efektivitas administrasi pemerintahan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Gowa.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan tata kelola persuratan digital pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Gowa telah mengalami perkembangan yang cukup signifikan dalam mendukung efektivitas administrasi pemerintahan

daerah. Implementasi tata kelola persuratan digital dilakukan melalui penggunaan aplikasi administrasi elektronik yang digunakan dalam pengelolaan surat masuk, surat keluar, disposisi surat, distribusi dokumen, serta penyimpanan arsip digital. Sistem tersebut menjadi bagian dari transformasi birokrasi digital yang bertujuan menciptakan proses administrasi yang lebih cepat, efektif, efisien, dan terintegrasi.

Berdasarkan hasil observasi lapangan, penerapan sistem persuratan digital telah mengubah pola kerja administrasi organisasi yang sebelumnya bersifat manual menjadi lebih berbasis teknologi informasi. Sebelum penerapan sistem digital, pengelolaan surat dilakukan melalui pencatatan manual dan disposisi secara fisik sehingga proses administrasi sering mengalami keterlambatan, terutama dalam distribusi dokumen antarbagian organisasi. Selain membutuhkan waktu yang relatif lama, sistem manual juga menyebabkan tingginya risiko kehilangan dokumen, keterlambatan disposisi, serta kesulitan dalam pencarian arsip administrasi.

Namun setelah penerapan sistem persuratan digital, proses administrasi mengalami perubahan yang cukup signifikan. Disposisi surat dapat dilakukan secara elektronik melalui aplikasi administrasi sehingga mempercepat proses komunikasi birokrasi dan pengambilan keputusan organisasi. Surat yang masuk dapat langsung diteruskan kepada pejabat terkait tanpa harus menunggu proses distribusi manual. Selain itu, dokumen administrasi dapat dipantau secara real time sehingga mempermudah pegawai dalam mengetahui posisi dan status surat yang sedang diproses.

Hasil wawancara dengan beberapa informan menunjukkan bahwa sistem persuratan digital memberikan kemudahan dalam pengelolaan administrasi organisasi. Salah satu informan menyatakan bahwa penggunaan aplikasi persuratan digital membantu pegawai dalam melakukan pencarian dokumen secara lebih cepat dibandingkan sistem arsip manual. Informan lain juga menjelaskan bahwa proses disposisi surat menjadi lebih efektif karena pimpinan dapat memberikan arahan administratif secara elektronik tanpa harus berada di kantor secara langsung. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan tata kelola persuratan digital telah mendukung fleksibilitas dan efektivitas kerja birokrasi.

Selain memberikan dampak terhadap percepatan proses administrasi, penerapan tata kelola persuratan digital juga meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya organisasi. Penggunaan dokumen elektronik mampu mengurangi kebutuhan penggunaan kertas dan biaya penggandaan dokumen administrasi. Sistem arsip digital juga membantu organisasi dalam menghemat ruang penyimpanan dokumen fisik serta mempermudah pengelolaan data administrasi secara terstruktur. Temuan tersebut sejalan dengan pendapat Sepriano et al. (2023)

yang menyatakan bahwa penerapan e-government dapat meningkatkan efisiensi birokrasi melalui integrasi teknologi informasi dalam proses administrasi pemerintahan.

Dalam aspek koordinasi organisasi, penerapan persuratan digital juga memberikan dampak positif terhadap komunikasi antarpegawai dan antarbagian organisasi. Sistem administrasi elektronik memungkinkan pertukaran informasi berjalan lebih cepat karena dokumen dapat diakses secara bersama melalui jaringan sistem informasi organisasi. Hal tersebut membantu mempercepat penyelesaian pekerjaan administrasi dan mengurangi hambatan birokrasi yang sebelumnya sering terjadi pada sistem administrasi manual.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi tata kelola persuratan digital pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Gowa belum sepenuhnya berjalan optimal. Masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi efektivitas administrasi organisasi. Salah satu kendala utama adalah belum optimalnya integrasi sistem persuratan antarunit kerja. Berdasarkan hasil observasi, beberapa proses administrasi tertentu masih dilakukan secara manual karena belum seluruh bidang terhubung secara maksimal dalam sistem persuratan digital. Kondisi tersebut menyebabkan proses koordinasi administrasi terkadang mengalami keterlambatan, khususnya dalam distribusi dokumen lintas bidang organisasi.

Selain itu, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia juga menjadi faktor penghambat dalam implementasi tata kelola persuratan digital. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan penelitian, masih terdapat beberapa pegawai yang belum memiliki kemampuan optimal dalam mengoperasikan aplikasi administrasi digital. Sebagian aparatur masih terbiasa menggunakan pola kerja administratif secara manual sehingga membutuhkan proses adaptasi dalam penggunaan sistem berbasis teknologi informasi. Temuan ini sesuai dengan pendapat Heeks (2005) yang menjelaskan bahwa keberhasilan transformasi digital pemerintahan sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dan budaya organisasi dalam menerima perubahan sistem kerja berbasis digital.

Permasalahan lain yang ditemukan dalam penelitian ini adalah belum optimalnya pengelolaan arsip digital. Meskipun dokumen administrasi telah tersimpan secara elektronik, proses klasifikasi dan sinkronisasi data arsip masih memerlukan penguatan sistem pengelolaan informasi yang lebih terintegrasi. Dalam beberapa kondisi, masih ditemukan adanya duplikasi dokumen dan ketidaksesuaian format penyimpanan antarbagian organisasi. Selain itu, belum adanya standar pengelolaan arsip digital yang seragam menyebabkan proses administrasi belum berjalan secara efektif dan terstruktur secara menyeluruh.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa faktor budaya organisasi menjadi salah satu aspek penting dalam implementasi tata kelola persuratan digital. Transformasi administrasi berbasis digital tidak hanya membutuhkan dukungan teknologi informasi, tetapi juga memerlukan perubahan pola pikir dan budaya kerja aparatur pemerintahan. Sebagian pegawai masih menunjukkan ketergantungan terhadap sistem administrasi manual karena dianggap lebih mudah dan telah menjadi kebiasaan dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi administrasi pemerintahan membutuhkan proses adaptasi organisasi yang berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas administrasi pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Gowa dapat dilihat dari meningkatnya kecepatan disposisi surat, kemudahan akses dokumen administrasi, efisiensi penggunaan sumber daya organisasi, serta meningkatnya koordinasi kerja antarpegawai. Sistem persuratan digital juga membantu mempercepat proses pengambilan keputusan administratif karena pimpinan dapat memantau dan mendisposisikan surat secara elektronik dalam waktu yang lebih singkat. Akan tetapi, efektivitas tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi oleh faktor integrasi sistem, kesiapan sumber daya manusia, dan penguatan tata kelola arsip digital.

Dalam perspektif teori good governance, penerapan tata kelola persuratan digital pada instansi ini menunjukkan adanya upaya penguatan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas administrasi pemerintahan. Sistem administrasi digital memungkinkan proses persuratan lebih mudah dipantau dan terdokumentasi sehingga meningkatkan akuntabilitas organisasi dalam pengelolaan administrasi publik. Selain itu, penggunaan sistem elektronik juga mendukung prinsip transparansi karena proses disposisi surat dapat diketahui secara lebih jelas dan terukur.

Dari perspektif teori e-government, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan tata kelola persuratan digital merupakan bagian dari transformasi administrasi pemerintahan menuju birokrasi modern berbasis teknologi informasi. Implementasi sistem persuratan digital pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Gowa telah mendukung modernisasi administrasi pemerintahan daerah melalui integrasi teknologi dalam proses kerja organisasi. Namun demikian, transformasi digital tersebut masih memerlukan penguatan pada aspek kelembagaan, budaya organisasi, kapasitas sumber daya manusia, serta integrasi sistem informasi agar implementasi administrasi digital dapat berjalan secara berkelanjutan.

Penelitian ini juga menemukan bahwa tata kelola persuratan digital yang efektif harus dibangun melalui integrasi antara teknologi informasi, sumber daya manusia, regulasi organisasi, dan budaya kerja digital. Berdasarkan hasil analisis penelitian, model tata kelola persuratan digital yang ideal terdiri atas empat komponen utama, yaitu penguatan sistem teknologi informasi, peningkatan kompetensi aparatur, pengembangan standar operasional administrasi digital, dan integrasi pengelolaan arsip elektronik. Penguatan sistem teknologi informasi diperlukan untuk mendukung integrasi administrasi organisasi secara menyeluruh. Peningkatan kompetensi aparatur dilakukan melalui pelatihan dan pengembangan kapasitas pegawai dalam penggunaan sistem digital. Pengembangan standar operasional administrasi digital bertujuan menciptakan sistem kerja yang lebih terstruktur dan seragam, sedangkan integrasi arsip elektronik diperlukan untuk meningkatkan keamanan dan efektivitas pengelolaan dokumen organisasi.

Temuan penelitian ini memperkuat hasil penelitian Ferdiansyah (2026) yang menyatakan bahwa sistem persuratan elektronik mampu meningkatkan efisiensi administrasi pemerintahan. Akan tetapi, penelitian ini memiliki kebaruan karena tidak hanya membahas implementasi aplikasi persuratan elektronik, tetapi juga mengonstruksi model tata kelola persuratan digital yang integratif dan berorientasi pada efektivitas administrasi pemerintahan daerah.

Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa tata kelola persuratan digital pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Gowa telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan efektivitas administrasi organisasi. Namun, optimalisasi sistem masih memerlukan penguatan pada aspek integrasi teknologi informasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penyempurnaan tata kelola arsip digital, serta pengembangan budaya kerja berbasis digital guna mendukung reformasi birokrasi dan modernisasi administrasi pemerintahan daerah secara berkelanjutan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tata kelola persuratan digital pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Gowa telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan efektivitas administrasi pemerintahan. Penerapan sistem persuratan digital mampu mempercepat proses disposisi surat, mempermudah akses dokumen administrasi, meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya organisasi, serta mendukung koordinasi kerja yang lebih efektif antarbagian organisasi. Transformasi administrasi berbasis digital juga menunjukkan adanya penguatan prinsip good

governance melalui peningkatan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas administrasi pemerintahan. Namun demikian, implementasi tata kelola persuratan digital belum sepenuhnya berjalan optimal. Penelitian menemukan beberapa kendala, antara lain belum maksimalnya integrasi sistem persuratan antarunit kerja, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia dalam pengoperasian sistem digital, serta belum optimalnya pengelolaan arsip elektronik secara terintegrasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan tata kelola persuratan digital tidak hanya ditentukan oleh penggunaan teknologi informasi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan organisasi, budaya kerja digital, serta dukungan regulasi dan sumber daya manusia. Penelitian ini menghasilkan konstruksi model tata kelola persuratan digital yang mencakup penguatan sistem teknologi informasi, peningkatan kompetensi aparatur, pengembangan standar operasional administrasi digital, serta integrasi pengelolaan arsip elektronik. Model tersebut diharapkan mampu menjadi acuan dalam pengembangan administrasi pemerintahan berbasis digital yang lebih efektif, adaptif, dan berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penelitian, direkomendasikan agar Pemerintah Kabupaten Gowa, khususnya Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Gowa, melakukan penguatan integrasi sistem persuratan digital antarbagian organisasi, meningkatkan pelatihan dan kompetensi aparatur dalam pengelolaan administrasi digital, serta menyempurnakan sistem pengelolaan arsip elektronik yang terstandarisasi. Selain itu, diperlukan pengembangan kebijakan administrasi digital yang berkelanjutan guna mendukung reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

DAFTAR REFERENSI

- Aziz, W. D. I. (2025). Reformasi birokrasi di era digital: Optimalisasi teknologi dalam meningkatkan efisiensi administrasi. *Jurnal Agama Dan Sosial Humaniora (JASH)*, 2(1), 53–59.
- Creswell, J. (2003). *Research design: Qualitative, quantitative and mixed methods*. Sage Publications.
- Darmansah, T., Daulay, N. A., & Zulna, R. F. (2024). Efektivitas penggunaan media teknologi dan informasi dalam pengelolaan surat masuk dan keluar di sekolah menengah atas. *Algebra: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Sains*, 4(2), 35–42.
- Dewi, Y. S. (2025). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai pilar good governance: Refleksi tata kelola pemerintah daerah. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 23(1), 53–63.
- Fadri, Z., & Fil, S. (2024). Era Digital Dan Dampaknya Terhadap Administrasi Publik. *Reformasi Birokrasi Dalam Administrasi Publik: Tantangan Dan Peluang Di Era Digital*, 61, 61–62.
- Ferdiansyah, D. S. (2026). Implementasi Sistem Manajemen Surat Berbasis Elektronik

- (SIMASBAIK) dalam Pengelolaan Surat di Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 4(1), 4334–4343.
- Gani, K., & Jaya, M. (2025). Birokrasi Publik di Era Digital: Tantangan dan Peluang Reformasi Administrasi Pemerintahan. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 6(1), 104–112.
- Heeks, R. (2005). *Implementing and managing eGovernment: an international text*.
- Kasim, S. S., Satyadharma, M., Asis, P. H., & Wahiyuddin, L. O. (2025). Penguatan Kepemimpinan Digital Di Sektor Pemerintahan Dalam Mendorong Peningkatan Layanan Publik Yang Akuntabel, Efisien Dan Efektif (Studi Pada Kantor Staf Ahli Gubernur Bidang Pemerintahan, Hukum Dan Politik Provinsi Sulawesi Tenggara). *The World of Public Administration Journal*.
- Kisma, H. (2024). Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar di Sekretariat Daerah Kabupaten Solok Selatan. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pemerintahan*, 3(1), 17–23.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 45–57.
- Osborne, D. (1993). Reinventing government. *Public Productivity & Management Review*, 349–356.
- Qomariyah, E., Ramdan, D. S., Leilasariyanti, Y., Mardikawati, B., Heryyanoor, H., Supangat, S., ... Afdyilah, R. (2025). *Manajemen Kinerja*. Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.
- Rahmawati, I., Denatan, B., Azizah, N., & Hutahaen, E. (2026). Penerapan Administrasi Perkantoran Berbasis Digital Pada Pemerintah Daerah Kota Bandung (Studi Deskriptif Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung). *Jurnal Administrasi Perkantoran Dan Kesekretariatan*, 4(2), 47–55.
- Riwukore, J. R., Habaora, F., & Terttiaavini, T. (2022). Good governance dalam mengukur kinerja lembaga negara. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 7(1).
- Sedarmayanti, P. S. (2013). Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan. *PT. Refika Aditama, Bandung*, 20, 271–273.
- Sepriano, S., Hikmat, A., Munizu, M., Nooraini, A., Sundari, S., Afyah, S., ... Indarti, C. F. S. (2023). *Transformasi administrasi publik menghadapi era digital*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Siagian, S. P. (2014). *Filsafat Administrasi (cetakan ke)*. Bumi Aksara.
- Sugiyono, S. (2017). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Yogyakarta: Auareta.