

Pemeliharaan Sistem *E-Office* sebagai Penunjang Layanan Persuratan Digital di Kecamatan Jatinangor

Putri Tiara Kinanti^{1*}; Mutiara Salsabila Putri Siregar¹; Yayan Nuryanto¹

Kearsipan Digital, Universitas Padjadjaran

*Corresponding author. Email: putritiarakinanti@gmail.com

ABSTRACT

Digital transformation in government administration has driven the adoption of E-Office systems to support electronic correspondence and records management. This study aims to analyze E-Office system maintenance and its impact on correspondence services and digital records management in Jatinangor District, Sumedang Regency. Conducted between April and May 2025, the study employed a descriptive qualitative method. The findings indicate that the E-Office system has enhanced administrative efficiency by accelerating document distribution, facilitating document retrieval, and enabling electronic records management. However, system maintenance at the district level remains passive and reactive, relying heavily on the regency's technical team. The absence of a dedicated technical team, periodic data backup procedures, and independent system monitoring mechanisms means that system disruptions can last up to seven working days, thereby hindering correspondence processes. Such disruptions also increase reliance on staff members' ability to manage correspondence and records manually. Furthermore, the lack of a professional archivist since 2024 has created a competency gap in digital records management. The study concludes that the sustainability of E-Office services depends not only on the availability of technology but also requires structured system maintenance, effective disruption-handling mechanisms, and the strengthening of archival competencies at the operational level.

Keywords : *E-Office; Digital Archives; System Maintenance; Correspondence Services; Sub-district Administration.*

ABSTRAK

Transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan mendorong pemanfaatan sistem *E-Office* untuk mendukung pengelolaan persuratan dan arsip secara elektronik. Penelitian ini bertujuan menganalisis pemeliharaan sistem *E-Office* serta dampaknya terhadap layanan persuratan dan pengelolaan arsip digital di Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang. Penelitian dilaksanakan pada April–Mei 2025 menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *E-Office* telah mendukung efisiensi administrasi persuratan melalui percepatan distribusi surat, kemudahan penelusuran dokumen, dan pengelolaan arsip secara elektronik. Namun, pemeliharaan sistem di tingkat kecamatan masih bersifat pasif dan reaktif serta bergantung pada tim teknis kabupaten. Belum tersedianya tim teknis, prosedur pencadangan data secara berkala, dan mekanisme pemantauan sistem secara mandiri menyebabkan gangguan sistem dapat berlangsung hingga tujuh hari kerja dan menghambat proses persuratan. Gangguan sistem juga meningkatkan ketergantungan pada kemampuan pegawai dalam mengelola persuratan dan arsip secara manual. Selain itu, ketiadaan arsiparis profesional sejak tahun 2024 menimbulkan kesenjangan

kompetensi dalam pengelolaan arsip digital. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberlanjutan layanan *E-Office* tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga memerlukan pemeliharaan sistem yang terstruktur, mekanisme penanganan gangguan, dan penguatan kompetensi kearsipan pada tingkat operasional.

Kata Kunci : *E-Office*; Arsip Digital; Pemeliharaan Sistem; Layanan Persuratan; Administrasi Kecamatan.



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2018 by author.

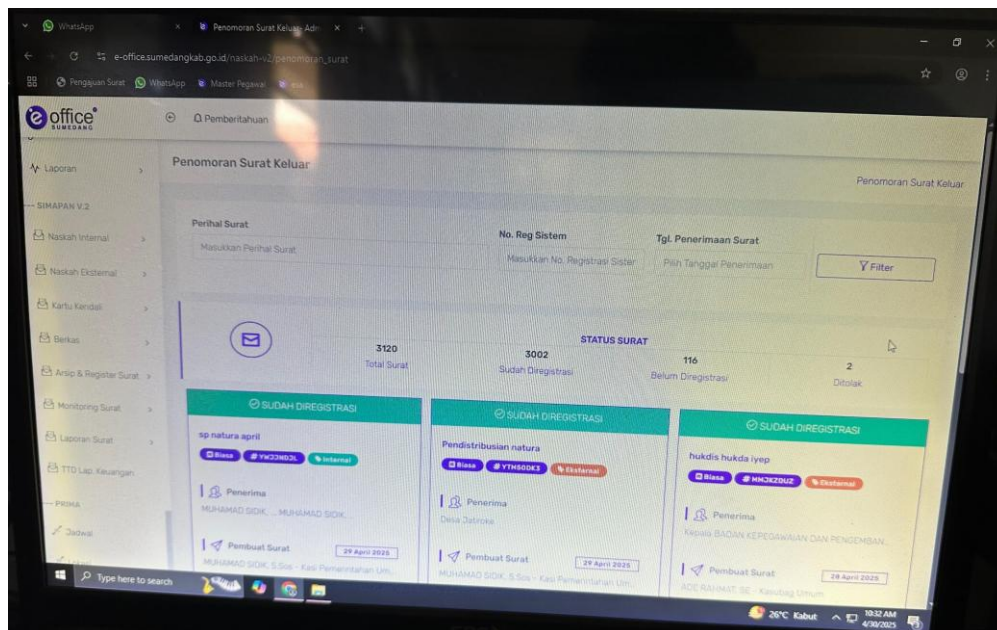
Pendahuluan

Transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan menjadikan keberadaan sistem informasi sangat penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Salah satu implementasi teknologi informasi di lingkungan pemerintahan adalah penggunaan aplikasi *E-Office* sebagai sistem informasi administrasi perkantoran berbasis elektronik (Muhammad Fikri Hatamami S Jamaludin, 2024). Sistem informasi adalah suatu perangkat komponen yang saling berkaitan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, serta mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dalam sebuah instansi (Awulor et al., 2022). Dalam konteks pemerintah, *E-Office* dirancang untuk mempercepat proses administrasi, mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik, dan meningkatkan akuntabilitas layanan publik. Penerapan *E-Office* merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam mewujudkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Pemerintah Kabupaten Sumedang merupakan salah satu pemerintah daerah yang melakukan akselerasi transformasi digital melalui penerapan SPBE dan pengembangan *E-Office*.

Pada tahun 2018, Indeks SPBE Kabupaten Sumedang tercatat sebesar 2,46 dengan predikat “Cukup”. Kondisi tersebut mendorong Pemerintah Kabupaten Sumedang guna melakukan penguatan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik melalui pembangunan aplikasi *E-Office* pada tahun 2019, sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Implementasi *E-Office* mulai dilakukan secara efektif pada periode 2019–2020 dan berlangsung bersamaan dengan peningkatan Indeks SPBE Kabupaten Sumedang menjadi 3,81 pada tahun 2020 dengan predikat “Sangat Baik” (Pemerintah Kabupaten Sumedang, 2024). Selanjutnya, Indeks SPBE Kabupaten Sumedang tercatat sebesar 3,52 pada tahun 2021, meningkat menjadi 3,84 pada tahun 2022, dan kembali meningkat menjadi 4,14 pada tahun 2023 (Saefulloh et al., 2025). Perkembangan tersebut dilanjutkan dengan adanya peningkatan penyelenggaraan SPBE di Kabupaten Sumedang seiring dengan berbagai upaya transformasi digital yang dilakukan pemerintah daerah, termasuk penerapan *E-Office*. Penguatan penyelenggaraan SPBE di tingkat daerah juga didukung oleh Peraturan Bupati Sumedang Nomor 56 Tahun 2021 tentang Rencana Induk SPBE Tahun 2021–2025 dan Peraturan Bupati Sumedang Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan SPBE. Keberhasilan ini di Kabupaten Sumedang menjadi acuan nasional dalam implementasi SPBE dan *E-Office*, dengan berbagai daerah melakukan studi tiru untuk mereplikasi model yang telah terbukti efektif meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik.

Pada faktanya, *E-Office* memiliki keterkaitan yang erat dengan proses administrasi persuratan. Di tingkat kecamatan, proses persuratan merupakan bagian vital dari aktivitas pelayanan publik, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Surat adalah percakapan tertulis antara suatu instansi ke instansi lainnya, pihak satu dengan pihak lain atau seseorang dengan seseorang (Azlina, 2022). Hal ini dapat disimpulkan bahwa, surat merupakan media penyampaian informasi tertulis yang tidak hanya berupa kabar, tetapi juga bisa berbentuk penawaran, permintaan, panggilan, hingga pengajuan permohonan (Pasichna, 2024). Surat juga berfungsi sebagai dokumen rekaman informasi, seperti surat tanda bukti, kartu identitas, akta, maupun kontrak. Dalam tata kelola administrasi, proses persuratan terbagi ke dalam dua kategori utama, yaitu surat masuk dan surat keluar. Surat masuk adalah semua bentuk surat yang ditujukan dan diterima oleh suatu instansi, organisasi, atau perusahaan, baik yang berasal dari perorangan maupun dari lembaga atau instansi lain. Surat keluar merupakan surat yang dibuat dan dikirim oleh suatu instansi atau organisasi, yang ditujukan kepada pihak lain, baik untuk kepentingan eksternal maupun internal (Sugiarto et al., 2023). Surat-surat tersebut secara inheren dikelola sebagai bagian dari arsip (Nabila, 2023).

Untuk mendukung upaya proses administrasi, *E-Office* Sumedang terdapat fitur-fitur diantaranya naskah internal dan naskah eksternal, kartu kendali, berkas, arsip dan register surat, monitoring surat, laporan, serta tanda tangan surat secara elektronik.



Gambar 1. Tampilan *E-Office* Sumedang Pada Bagian Arsip

Sumber : Tangkapan Layar Penulis 2025

Oleh sebab itu, penggunaan *E-Office* memiliki keterkaitan langsung dengan pengelolaan arsip. Berdasarkan Undang - Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan, arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, yang dibuat dan diterima oleh lembaga atau perorangan dalam rangka pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Seiring berkembangnya teknologi, pengelolaan arsip mengalami transformasi menuju bentuk digital. *E-Office* (Electronic Office) merupakan bentuk pemanfaatan teknologi informasi yang dirancang untuk mendukung Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam mengelola aktivitas kerja sehari-hari secara lebih efisien (Amirudin & Nurcahyanto, 2024).

Hasil observasi yang dilakukan pada 28 Mei 2025 terhadap pegawai Subbagian Umum menunjukkan bahwa sistem *E-Office* di Kecamatan Jatinangor menghadapi sejumlah permasalahan signifikan. Pertama, mekanisme pemeliharaan sistem sepenuhnya bergantung pada tim teknis kabupaten tanpa adanya kapasitas penanganan mandiri di tingkat kecamatan, sehingga gangguan sistem berpotensi menyebabkan *downtime* hingga tujuh hari kerja.



Gambar 2. Tampilan *E-Office* Sumedang Yang Mengalami Error

Sumber : Jurnal Unpad 2025

Kedua, permasalahan ini diperparah dengan tidak tersedianya tenaga arsiparis profesional sejak tahun 2024 akibat masa pensiunnya satu per satu tenaga arsiparis, sehingga pengelolaan arsip digital saat ini dilaksanakan oleh staf administrasi umum yang tidak memiliki kompetensi kearsipan secara formal.

Kondisi ini menunjukkan adanya suatu kesenjangan antara penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik dengan kesiapan aspek pendukung di tingkat pelaksana. Kabupaten Sumedang telah menunjukkan perkembangan dalam penyelenggaraan SPBE dan penerapan *E-Office*, tetapi di tingkat kecamatan masih memiliki permasalahan yang berkaitan dengan pemeliharaan sistem dan sumber daya manusia. Permasalahan ini berpotensi memengaruhi keberlangsungan layanan persuratan serta pengelolaan arsip digital. Dengan demikian, keberhasilan transformasi digital pemerintahan tidak cukup hanya dilihat dari ketersediaan sistem dan capaian indeks SPBE, tetapi juga perlu memperhatikan keberlanjutan pemeliharaan sistem serta kesiapan sumber daya manusia yang mendukung pelaksanaannya.

Penelitian terdahulu telah mengkaji penerapan *E-Office* dari berbagai aspek. Menurut, Ramadhan et al. (2024) menemukan bahwa *E-Office* berdampak positif terhadap distribusi surat di Kecamatan Priuk Kota Tangerang, meskipun belum optimal akibat keterbatasan kapasitas SDM. Sementara itu, menurut Sudarmayasa et al. (2024) mengkaji pemanfaatan *E-Office* desa di Kecamatan Cibugel Kabupaten Sumedang dengan fokus pada sosialisasi dan pendampingan aparatur. Namun demikian, kedua penelitian tersebut belum secara spesifik mengkaji aspek pemeliharaan sistem informasi *E-Office* dan kaitannya dengan keberlangsungan layanan persuratan serta kesiapan SDM kearsipan. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis secara mendalam mekanisme pemeliharaan sistem *E-Office* di Kecamatan Jatinangor, dampaknya terhadap layanan persuratan, serta implikasinya bagi pengelolaan arsip digital di lingkungan pemerintahan kecamatan.

Metode

Metode penelitian yang diterapkan dalam studi ini merupakan metode kualitatif dengan desain deskriptif, yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang fenomena pemeliharaan sistem informasi *E-Office* dengan kondisi lapangan. Penelitian kualitatif menempatkan peneliti sebagai sarana utama, dengan data yang diperoleh berupa narasi deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena

permasalahan yang dikaji bersifat kontekstual dan membutuhkan eksplorasi terhadap pengalaman, persepsi, serta kondisi aktual yang tidak dapat dikuantifikasi secara sederhana (Putri et al., 2026).

Tahap pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka dan studi lapangan yang meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kegiatan ini dilakukan dimulai dari bulan April sampai Mei 2025. Penentuan narasumber dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian ini melibatkan satu narasumber, yaitu pegawai Subbagian Umum yang memiliki pemahaman mengenai pengelolaan arsip. Narasumber dipilih karena memiliki akses terhadap sistem *E-Office* Sumedang dan terlibat secara langsung dalam kegiatan persuratan serta pengelolaan arsip di Kantor Kecamatan Jatinangor. Pegawai Subbagian Umum memiliki kewenangan dalam pelaksanaan administrasi dan penggunaan *E-Office* Sumedang.

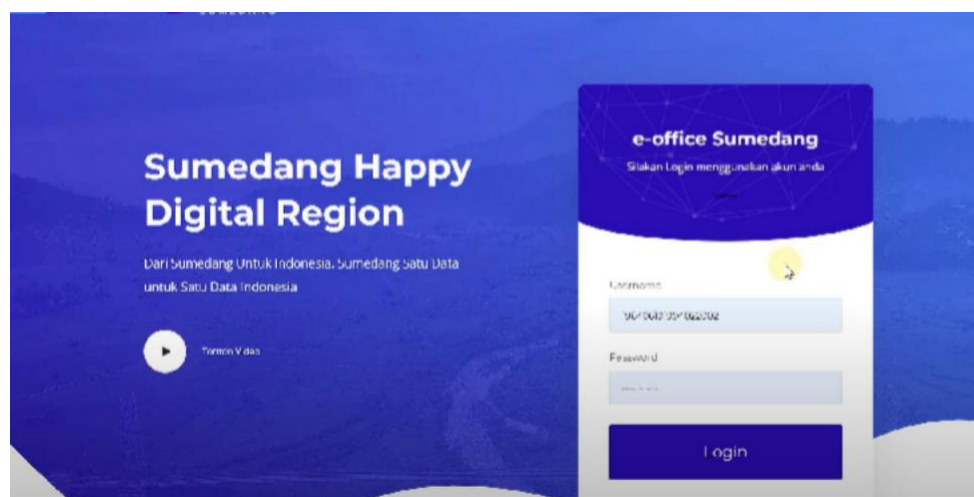
Pemilihan narasumber tersebut didasarkan pada relevansi, kompetensi, dan keterlibatan langsung informan terhadap objek penelitian (Miles & Huberman, 2013). Kecukupan narasumber dipilih berdasarkan kejenuhan data yaitu ketika informasi yang diperoleh dari wawancara telah memberikan gambaran yang konsisten mengenai pemeliharaan sistem *E-Office* Sumedang, kendala yang dihadapi, serta dampaknya terhadap kegiatan persuratan dan pengelolaan arsip, dan tidak ditemukan informasi baru yang substantif setelah dilakukan pendalaman informasi. Dengan demikian, narasumber dinilai telah memenuhi kebutuhan data penelitian karena merupakan pihak yang memiliki akses, pengetahuan, dan pengalaman langsung terhadap penggunaan *E-Office* Sumedang serta pengelolaan arsip.

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan menggunakan pertanyaan terbuka, sehingga informan memiliki kesempatan untuk menyampaikan pengalaman, pendapat, dan informasi secara lebih luas tanpa dibatasi oleh pilihan jawaban tertentu (Sugiyono, 2019).

Hasil dan Pembahasan

A. Kondisi Eksisting Sistem *E-Office*

Sistem *E-Office* Kecamatan Jatinangor terintegrasi dengan platform *E-Office* Sumedang yang dibuat di tingkat kabupaten untuk membantu proses pengarsipan dan persuratan secara elektronik sesuai dengan Peraturan Bupati Sumedang Nomor 56 Tahun 2021 tentang Rencana Induk Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Sistem ini memungkinkan pendokumentasian surat masuk dan keluar secara elektronik, pengarsipan digital, dan pelacakan status surat secara *real-time*.



Gambar 3. Dashboard Aplikasi *E-Office*
Sumber : Tangkapan Layar Penulis 2025

Aplikasi *E-Office* Sumedang bertujuan untuk mendukung pengelolaan tata naskah dinas elektronik, mulai dari pencatatan surat masuk, proses disposisi, hingga pengelolaan surat keluar. Seluruh kegiatan tersebut tercatat secara digital dalam satu sistem (Saefulloh et al., 2025). Seluruh kegiatan tersebut diarsipkan secara digital pada sebuah basis data elektronik yang dapat diakses sesuai dengan otorisasi pengguna yang telah ditetapkan.

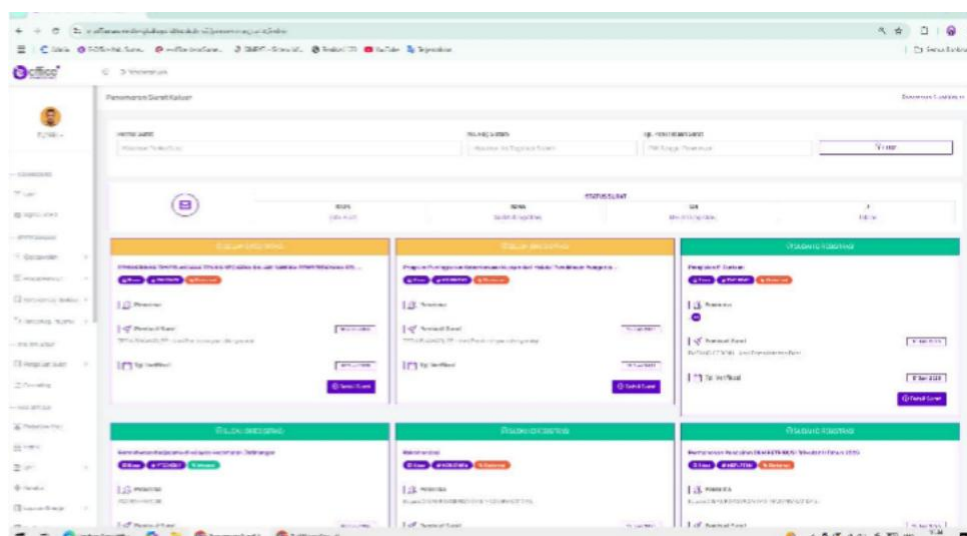
Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, sistem *E-Office* di Kecamatan Jatinangor telah beroperasi dan digunakan secara rutin sejak tahun 2020 dalam kegiatan administrasi sehari-hari. Namun,

pemanfaatan sistem belum sepenuhnya berjalan tanpa hambatan karena masih ditemukan kendala teknis berupa *downtime* aplikasi. Kondisi ini berdampak pada keberlangsungan proses administrasi, sehingga pegawai menggunakan mekanisme alternatif untuk tetap melakukan pencatatan ketika aplikasi tidak dapat diakses. Pegawai Subbagian Umum Kantor Kecamatan Jatinangor menyampaikan: “Sering banget tiba-tiba *maintenance*, ga bisa dipake karena ada keterangan “*maintenance*” ketika membuka aplikasinya kadang sampe berhari-hari, paling lama tuh semingguan.” (Wawancara, Pegawai Subbagian Umum Kecamatan Jatinangor, 30 April 2025).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa gangguan sistem menjadi salah satu kondisi yang perlu diperhatikan dalam keberlanjutan penggunaan *E-Office*. Ketika aplikasi tidak dapat digunakan, pegawai tidak dapat menjalankan seluruh proses persuratan melalui sistem sehingga sebagian pekerjaan perlu dialihkan ke mekanisme *offline*. Mekanisme tersebut dapat digunakan sebagai langkah sementara agar pekerjaan yang bersifat mendesak tetap dapat dilakukan. Namun, pencatatan secara *offline* juga menimbulkan pekerjaan tambahan karena data yang telah dicatat perlu disesuaikan kembali dengan sistem ketika aplikasi sudah dapat digunakan.

Oleh karena itu, permasalahan penggunaan *E-Office* di Kecamatan Jatinangor tidak hanya berkaitan dengan keberadaan fitur digital, tetapi juga dengan kemampuan sistem untuk tetap mendukung pekerjaan secara berkelanjutan. Sistem yang digunakan secara rutin untuk persuratan membutuhkan ketersediaan dan keandalan yang memadai karena gangguan pada aplikasi dapat berdampak langsung terhadap alur administrasi. Dalam kondisi normal, sistem membantu mengurangi pekerjaan manual, sedangkan ketika terjadi *downtime* sebagian pekerjaan kembali bergantung pada tindakan pengguna.

Berdasarkan data lapangan, sejak tahun 2020 tercatat sebanyak 3.225 surat keluar, dengan 3.098 surat telah diregistrasi dan 123 surat masih dalam proses registrasi. Data ini menunjukkan bahwa aplikasi telah dimanfaatkan dalam pelaksanaan administrasi persuratan di Kecamatan Jatinangor. Sistem ini terbukti telah memangkas waktu distribusi surat secara signifikan, meningkatkan transparansi melalui fitur pelacakan dokumen, serta mendukung prinsip kerja ramah lingkungan melalui pengurangan penggunaan kertas. Temuan lapangan menunjukkan bahwa proses pencarian dokumen yang sebelumnya membutuhkan waktu lama kini dapat dilakukan dalam hitungan menit melalui fitur pencarian digital.



Gambar 4. Tampilan Aplikasi *E-Office* Sumedang yang Memuat Status Registrasi Surat Keluar

Sumber : Tangkapan Layar Penulis 2025

Keberadaan data tersebut juga memperlihatkan bahwa pemeliharaan *E-Office* memiliki hubungan langsung dengan keberlangsungan arsip digital. Surat yang diproses melalui sistem tidak hanya digunakan untuk kepentingan administrasi saat surat tersebut dibuat, tetapi juga menjadi rekaman kegiatan organisasi yang perlu dapat ditemukan dan ditelusuri kembali. Oleh sebab itu, ketika sistem mengalami gangguan, proses pencatatan sementara perlu dilakukan secara tertib agar informasi surat tetap dapat dipertanggungjawabkan dan dapat dimasukkan kembali ke sistem setelah kondisi normal.

B. Strategi dan Proses Pemeliharaan Sistem *E-Office*

Pemeliharaan sistem merupakan bagian penting dalam menjaga keberlanjutan penggunaan *E-Office*. Dalam konteks penelitian ini, pemeliharaan sistem perlu dibedakan dengan pemeliharaan atau preservasi arsip. Pemeliharaan sistem berhubungan dengan upaya menjaga agar aplikasi dapat digunakan, sedangkan pemeliharaan arsip berkaitan dengan upaya mempertahankan kondisi dan keberlangsungan arsip sebagai informasi. Dalam kajian kearsipan, tindakan preventif dan kuratif digunakan untuk menjaga arsip dari kerusakan serta memperpanjang keberlangsungan arsip. Tindakan preventif dapat dilakukan melalui penyediaan sarana, perlindungan, dan metode pemeliharaan yang sesuai, sedangkan tindakan kuratif dilakukan ketika arsip telah mengalami kerusakan atau penurunan kondisi (Susilawati & Rodiah, 2024; Rapita, 2022). Konsep tersebut dapat menjadi dasar untuk melihat kebutuhan pemeliharaan dalam pengelolaan arsip digital, meskipun objek pemeliharaan dalam penelitian ini lebih diarahkan pada sistem *E-Office* yang digunakan untuk mendukung proses persuratan.

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa pemeliharaan sistem *E-Office* Sumedang di Kecamatan Jatinangor masih bersifat pasif dan reaktif. Pemeliharaan teknis tidak dilakukan secara mandiri oleh pihak kecamatan karena penanganan sistem berada pada tim teknis tingkat kabupaten. Kondisi tersebut menyebabkan pegawai kecamatan lebih banyak berperan sebagai pengguna sistem dan tidak memiliki kapasitas teknis untuk menyelesaikan gangguan aplikasi secara langsung. Ketika sistem mengalami downtime, pegawai harus menunggu sistem kembali dapat digunakan atau melakukan pekerjaan tertentu melalui mekanisme alternatif.

Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa pemeliharaan preventif dan korektif pada tingkat pengguna belum berjalan secara optimal. Pemeliharaan preventif seharusnya dapat membantu mengurangi kemungkinan gangguan dan mempersiapkan organisasi menghadapi kondisi ketika sistem tidak dapat digunakan. Disisi lain, pemeliharaan korektif berkaitan dengan tindakan yang dilakukan setelah gangguan terjadi agar sistem dapat kembali digunakan. Dalam kondisi Kecamatan Jatinangor, penanganan gangguan masih sangat bergantung pada pihak pengelola di tingkat kabupaten sehingga waktu pemulihan tidak dapat dikendalikan secara langsung oleh pegawai kecamatan.

Berdasarkan keterangan informan, downtime dapat berlangsung hingga sekitar satu minggu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa gangguan sistem dapat memberikan dampak yang cukup panjang terhadap proses persuratan. Namun, mekanisme *offline* membuat sebagian pekerjaan tetap dapat dilakukan ketika sistem tidak tersedia. Oleh karena itu, kondisi downtime tidak dapat dipahami sebagai terhentinya seluruh kegiatan persuratan, melainkan sebagai perubahan mekanisme kerja dari proses yang sebelumnya dilakukan melalui sistem menjadi proses yang sementara dilakukan secara manual atau *offline*.

Penggunaan mekanisme *offline* tersebut tetap membutuhkan pengendalian. Surat yang dibuat atau diterima selama sistem mengalami gangguan perlu dicatat dan disimpan sehingga dapat ditelusuri kembali. Setelah aplikasi kembali dapat digunakan, catatan tersebut perlu dibandingkan dengan data yang dimasukkan ke *E-Office* untuk memastikan tidak ada surat yang terlewat atau tercatat lebih dari satu kali. Dengan demikian, mekanisme *offline* sebaiknya diposisikan sebagai prosedur sementara untuk menjaga keberlangsungan pekerjaan, bukan sebagai pengganti sistem *E-Office*.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemeliharaan sistem tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis untuk memperbaiki aplikasi. Pemeliharaan juga berkaitan dengan kesiapan organisasi dalam mempertahankan proses kerja selama gangguan berlangsung. Bagi Kecamatan Jatinangor, kesiapan tersebut menjadi penting karena *E-Office* digunakan dalam kegiatan persuratan secara rutin. Semakin besar ketergantungan pekerjaan terhadap sistem, semakin besar pula kebutuhan terhadap prosedur yang dapat digunakan ketika sistem tidak tersedia.

C. Dampak Pemeliharaan Layanan Persuratan dan Arsip Digital

E-Office sebagai solusi digital memberikan dampak positif terhadap pengelolaan layanan persuratan melalui penerapan tata naskah dinas, kode klasifikasi, pencatatan surat, dan pengelolaan arsip secara elektronik. Penggunaan sistem membantu pegawai dalam melaksanakan proses administrasi dengan lebih terstruktur karena informasi surat dapat dicatat dan ditelusuri melalui sistem. Namun, manfaat tersebut sangat dipengaruhi oleh ketersediaan dan keandalan sistem. Ketika terjadi downtime, proses yang biasanya dibantu oleh aplikasi kembali membutuhkan keterlibatan pengguna secara lebih besar.

Kondisi tersebut berkaitan dengan aspek availability dan reliability dalam penggunaan sistem informasi. Sistem yang tidak dapat diakses dalam waktu tertentu akan menghambat proses kerja yang bergantung pada sistem tersebut. Dalam konteks pelayanan publik, gangguan teknologi informasi dapat

mengganggu kontinuitas layanan dan berpotensi menurunkan kepercayaan terhadap layanan digital pemerintah (Sakir, 2024). Sementara itu, keberhasilan penerapan *E-Office* juga membutuhkan dukungan kebijakan pimpinan, pelatihan berkelanjutan bagi pegawai, serta integrasi sistem yang terstandar (Athar, 2026). Temuan tersebut sesuai dengan kondisi di Kecamatan Jatinangor karena ketika *E-Office* mengalami downtime, sebagian proses yang biasanya dibantu dan dikendalikan oleh sistem kembali bergantung pada kemampuan pegawai.

Dampak gangguan sistem terlihat dari perubahan mekanisme kerja yang harus dilakukan oleh pegawai. Pada kondisi normal, pencatatan dan penelusuran surat dilakukan melalui *E-Office*. Ketika sistem tidak dapat diakses, pegawai perlu menggunakan pencatatan *offline* agar pekerjaan tetap berjalan. Cara tersebut memang membantu menjaga keberlangsungan pekerjaan, tetapi sekaligus menambah tahapan kerja karena data yang dicatat secara manual perlu dimasukkan dan disesuaikan kembali setelah sistem normal. Dari sisi kearsipan, kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi tidak menghilangkan kebutuhan terhadap kompetensi kearsipan. Justru ketika sistem mengalami gangguan, kemampuan pegawai dalam memahami proses persuratan dan kearsipan menjadi lebih penting. Pegawai perlu memahami bagaimana surat dicatat, bagaimana kode klasifikasi digunakan, serta bagaimana dokumen yang diproses selama downtime dapat kembali terhubung dengan sistem setelah aplikasi.

Ketiadaan tenaga arsiparis profesional sejak tahun 2024 menjadi salah satu kondisi yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan arsip digital di Kecamatan Jatinangor. Pengelolaan arsip dilakukan oleh staf administrasi umum yang menjalankan tugas persuratan dan menggunakan *E-Office* dalam pekerjaan sehari-hari. Kondisi tersebut tidak secara langsung menunjukkan bahwa pengelolaan arsip yang dilakukan pegawai tidak sesuai, tetapi menunjukkan adanya kebutuhan terhadap penguatan kompetensi kearsipan, terutama ketika pegawai harus melakukan pekerjaan di luar mekanisme otomatis yang disediakan sistem.

Pengelolaan arsip yang tidak didukung oleh kompetensi yang memadai dapat memengaruhi kualitas arsip sebagai bukti kegiatan dan sumber informasi. Fakaubun (2021) menjelaskan bahwa pengelolaan kearsipan memiliki peran dalam menunjang kegiatan administrasi dan pelayanan publik. Dalam konteks penelitian ini, kompetensi kearsipan menjadi semakin penting ketika sistem tidak dapat menjalankan fungsi otomatisasinya. Pegawai perlu memastikan bahwa surat yang dicatat secara manual tetap dapat ditelusuri, diklasifikasikan, dan dimasukkan kembali ke dalam sistem secara tepat.

Oleh sebab itu, hubungan antara pemeliharaan sistem dan pengelolaan arsip digital dapat dilihat dari ketergantungan keduanya terhadap keberlanjutan informasi. Gangguan pada sistem tidak hanya menyebabkan aplikasi tidak dapat digunakan, tetapi juga dapat memengaruhi proses pencatatan dan penelusuran arsip. Pemeliharaan *E-Office* perlu dipandang sebagai bagian dari upaya menjaga keberlangsungan layanan persuratan sekaligus menjaga keteraturan arsip digital.

D. Analisis Kelebihan dan Kekurangan Sistem *E-Office*

Sistem ini membantu penerapan tata naskah dinas dan kode klasifikasi serta mendukung pembatasan akses berdasarkan akun dan jabatan pengguna. Selain itu, *E-Office* membantu proses administrasi persuratan, distribusi surat, dan penelusuran dokumen secara elektronik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem memberikan manfaat terutama ketika aplikasi dapat digunakan secara normal. Penerapan teknologi digital dalam pelayanan publik pada dasarnya dapat memberikan manfaat berupa peningkatan efisiensi dan transparansi. Hal tersebut sejalan dengan Dewi et al. (2025) yang menunjukkan bahwa transformasi digital dapat mendukung efisiensi dan transparansi dalam pelayanan publik. Dalam penelitian ini, manfaat tersebut terlihat dari penggunaan *E-Office* untuk mengelola persuratan dan memudahkan penelusuran informasi surat. Dengan adanya sistem, proses yang sebelumnya membutuhkan pencatatan dan pencarian secara manual dapat dilakukan melalui sistem elektronik.

Namun, kelebihan tersebut perlu dilihat bersama dengan beberapa kekurangan yang ditemukan selama penelitian. Kekurangan utama berkaitan dengan ketergantungan teknis terhadap pemerintah kabupaten. Kecamatan Jatinangor belum memiliki kapasitas penanganan teknis secara mandiri sehingga ketika sistem mengalami gangguan, penyelesaiannya bergantung pada tim teknis kabupaten. Kondisi tersebut menjadi semakin penting karena downtime dapat berlangsung hingga tujuh hari kerja. Kekurangan berikutnya adalah belum tersedianya mekanisme pemeliharaan yang terstruktur pada tingkat kecamatan. Ketika sistem mengalami gangguan, pegawai menggunakan mekanisme *offline* untuk mempertahankan proses persuratan. Meskipun cara tersebut dapat membantu pekerjaan tetap berjalan, pencatatan *offline* menimbulkan pekerjaan tambahan ketika data perlu disesuaikan kembali dengan sistem. Oleh karena itu, diperlukan prosedur yang jelas mengenai pencatatan selama downtime dan proses verifikasi setelah sistem kembali normal.

Selain aspek teknis, keterbatasan kompetensi kearsipan juga menjadi perhatian. Ketiadaan arsiparis profesional sejak tahun 2024 membuat pengelolaan arsip dilakukan oleh staf administrasi umum. Kondisi tersebut menjadi lebih terlihat ketika sistem mengalami gangguan karena pegawai harus melakukan kembali sebagian proses yang biasanya dibantu oleh sistem. Dengan demikian, kemampuan pegawai dalam memahami tata naskah dinas, kode klasifikasi, pencatatan, dan pengelolaan arsip menjadi faktor yang mendukung keberlanjutan pekerjaan. Berdasarkan data lapangan tersebut, kelebihan dan kekurangan *E-Office* Sumedang dapat dirangkum sebagai berikut.

Tabel 1. Kelebihan dan Kekurangan *E-Office* Sumedang

Kelebihan	Kekurangan
Otomatisasi tata naskah dinas dan klasifikasi arsip sesuai Peraturan Bupati Sumedang	Ketergantungan terhadap kompetensi pengguna aplikasi
Meningkatkan efisiensi administrasi persuratan dan disposisi internal kecamatan	Ketergantungan teknis terhadap pemerintah kabupaten
Meningkatkan transparansi melalui sistem pelacakan dokumen	Tidak adanya prosedur pemeliharaan yang terstruktur
Mendukung pembatasan hak akses berdasarkan akun dan jabatan	Pengelolaan arsip digital beresiko tidak optimal dalam jangka panjang
-	Gangguan sistem (<i>downtime</i>) masih kerap terjadi
-	Saat sistem bermasalah, pekerjaan harus dialihkan ke mekanisme <i>offline</i>

Berdasarkan tabel, kelebihan *E-Office* terutama terlihat pada kemampuannya membantu proses persuratan ketika sistem berjalan normal, sedangkan kekurangannya lebih banyak berkaitan dengan keberlanjutan layanan ketika terjadi gangguan. Ketergantungan teknis terhadap pemerintah kabupaten membuat Kecamatan Jatinangor belum dapat melakukan penanganan secara mandiri ketika sistem mengalami *downtime*. Kondisi tersebut kemudian berpengaruh terhadap proses persuratan karena pekerjaan yang membutuhkan sistem harus dialihkan sementara ke mekanisme *offline*.

Dengan demikian, kelebihan dan kekurangan *E-Office* tidak hanya ditentukan oleh fitur yang tersedia dalam aplikasi, tetapi juga oleh kesiapan pemeliharaan sistem dan sumber daya manusia yang menggunakannya. Sistem dapat memberikan efisiensi ketika berjalan normal, tetapi manfaat tersebut perlu didukung dengan mekanisme penanganan gangguan agar pelayanan tetap berjalan. Pada saat yang sama, penguatan kompetensi kearsipan diperlukan agar pegawai mampu mempertahankan keteraturan persuratan dan arsip ketika fungsi otomatisasi sistem tidak tersedia. Berdasarkan kondisi tersebut, pemeliharaan *E-Office* perlu diarahkan pada dua aspek. Pertama, pengelola sistem pada tingkat kabupaten perlu memperkuat keandalan dan pemulihan sistem agar *downtime* dapat diminimalkan. Kedua, Kecamatan Jatinangor perlu memiliki prosedur kerja sementara ketika sistem tidak dapat digunakan, termasuk pencatatan surat secara *offline*, penyimpanan salinan dokumen, serta pemeriksaan dan rekonsiliasi data setelah sistem kembali normal. Langkah tersebut dapat membantu mengurangi risiko kehilangan informasi dan memastikan surat yang diproses selama gangguan tetap tercatat dalam sistem.

Simpulan

. Penelitian ini menyimpulkan bahwa sistem *E-Office* di Kecamatan Jatinangor secara umum telah memberikan kontribusi positif terhadap efisiensi dan transparansi administrasi persuratan. Sistem ini terbukti mampu mempercepat proses distribusi surat, mempermudah penelusuran dokumen, dan mendukung pengarsipan elektronik yang terpusat. Namun, *downtime* yang mampu memakan waktu sehari-hari menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi masih sangat bergantung pada pemeliharaan dan ketersediaan sistem; ketika terjadi gangguan, pekerjaan persuratan dapat tertunda dan proses yang harus tetap berjalan dialihkan ke mekanisme *offline* yang menghilangkan sebagian kontrol otomatis serta meningkatkan ketergantungan pada kemampuan pegawai, terutama karena belum terdapat arsiparis di Kecamatan Jatinangor. Oleh karena itu, secara kuratif, pegawai administrasi perlu menerapkan prosedur sementara jika terjadi *downtime* berupa pencatatan seluruh surat dalam register *offline*, penyimpanan salinan surat, memahami Perbup Sumedang No. 40 tahun 2023 dan Perbup Sumedang No. 9 Tahun 2026 sebagai pedoman kode klasifikasi arsip dan tata naskah dinas, serta melakukan verifikasi dan rekonsiliasi

terhadap seluruh surat yang dibuat selama gangguan setelah sistem kembali normal; sedangkan secara preventif, kecamatan perlu membuat pedoman kerja saat downtime terjadi, mencatat log setiap surat yang dibuat selama sistem tidak tersedia, dan mengusulkan kepada pengelola *E-Office* Sumedang untuk penguatan *disaster recovery*, *offline mode*, sinkronisasi otomatis, serta integrasi dengan JRA. Langkah ini dapat menjadi pengendalian sementara hingga arsiparis kembali ditempatkan di Kecamatan Jatinangor dan perbaikan teknis dilakukan oleh pengelola *E-Office* Sumedang. Penelitian lanjutan disarankan untuk mengembangkan model pemeliharaan sistem informasi yang adaptif dan dapat diimplementasikan secara mandiri oleh unit kerja di tingkat kecamatan, termasuk perumusan SOP pemeliharaan preventif, korektif, dan adaptif, serta penguatan kapasitas SDM melalui pelatihan untuk memperoleh sertifikasi kearsipan.

Daftar Pustaka

Penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Kantor Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang, atas dukungan dan kerja sama yang telah diberikan selama proses pelaksanaan penelitian ini. Terima kasih disampaikan secara khusus kepada para informan yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi yang sangat berharga, baik melalui wawancara maupun observasi langsung, sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan secara komprehensif. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Universitas Padjadjaran, khususnya Program Studi Kearsipan Digital dan Program Studi Ilmu Pemerintahan, yang telah memberikan dukungan akademik dan fasilitas pendukung selama proses penyusunan artikel ilmiah ini. Bimbingan dari dosen pembimbing, diskusi dengan rekan sejawat, serta akses terhadap literatur yang relevan telah sangat membantu dalam memperkaya kajian teoretis dan analisis lapangan.

Akhir kata, semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat tidak hanya bagi pengembangan sistem informasi di lingkungan pemerintah daerah, tetapi juga menjadi referensi bagi peneliti dan praktisi yang memiliki perhatian terhadap pemeliharaan sistem informasi, manajemen arsip digital, serta peningkatan kualitas layanan administrasi di sektor publik.

Daftar Pustaka

- Athar, D. A. (2026). Implementasi *E-Office* dalam mewujudkan tata kelola administrasi perkantoran yang efektif dan transparan. *Edulead: Journal of Education Management*, 8(1), 32-38. <https://doi.org/10.47453/edulead.v8i1.4095>
- Amirah Amirudin, D., & Nurcahyanto, H. (2024). Implementasi Aplikasi Naskah Dinas Elektronik (*E-Office*) di Biro Pemerintahan Sekretaris Daerah Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta. *Journal of Management and Public Policy*, 1(1), 14-36. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v1i1.4873>
- Awulor, R. I., Obi-Mallam, R., S Chukwu, N. M. (2022). Enhancing organisational decision-making through management information system. *Journal of Global Social Sciences*. <https://doi.org/10.31039/jgss.v3i11.71>
- Azlina, Y. (2022). Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar pada Instansi Pemerintah sebagai Bentuk Komunikasi Bisnis. *Akrab Juara : Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*. <https://doi.org/10.58487/akrabjuara.v7i4.1942>
- Dewi, Y. S., Lubis, A. F. A., Ilham, A. R., & Ginting, G. D. H. (2025). Transformasi Digital Layanan Publik Kota Medan: Bagaimana Smart City Meningkatkan Efisiensi dan Transparansi. *Jurnal Caraka Prabhu*, 9(2), 318-332. <https://doi.org/10.36859/jcp.v9i2.4714>
- Fakaubun, A. (2021). Manajemen Kearsipan dalam Menunjang Kegiatan Administrasi Pelayanan Publik pada Sekolah Usaha Perikanan Menengah Sorong di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan. *Jurnal Pari*. <https://doi.org/10.15578/jp.v6i1.9753>
- Maya Agriyani Putri, Sri Kartikowati, & Ria Rahma Nida. (2026). Analisis Pelaksanaan *E-Office* dalam Pengelolaan Surat di Kantor Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Pusat. *EBISMAN EBisnis Manajemen*, 4(1), 139-146. <https://doi.org/10.59603/ebisman.v4i1.1287>
- Muhammad Fikri Hatamami, S Jamaludin. (2024). Implementasi Aplikasi Elektronik Office (*E-Office*) pada Sekretariat DPRD Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 7(2 SE-Articles), 1953-1968. <https://doi.org/10.35722/japb.v7i2.1131>
- Miles & Huberman. (2013). Analisis Data dalam Rancangan Penelitian Kualitatif. *Akademika*, 18(1), 49-57. Analisis Data dalam Rancangan Penelitian Kualitatif

- Nabila, H., Widiantera, I., & Kariati, N. M. (2023). Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Secara Online di Perum Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia Unit Bandar Lampung (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali). 8(1), 1–6.
- Pasichna, O. (2024). System of Working on Learning the Business Correspondence in the Course «The Ukrainian Language (for Professional Purposes)» <https://doi.org/10.24144/2524-0609.2024.54.150-153>
- Pemerintah Kabupaten Sumedang. (2024). *Raih SPBE Terbaik Nasional, Pj Bupati Sumedang Diundang ke Istana Negara*. 26 Mei. <https://sumedangkab.go.id/berita/raih-spbe-terbaik-nasional-pj-bupati-sumedang-diundang-ke-istana-negara>
- Pemerintah Kabupaten Sumedang. (2021a). Peraturan Bupati Sumedang Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. *JDIH Pemerintah Provinsi Jawa Barat*. <https://jdih.jabarprov.go.id/page/info/produk/39670>
- Pemerintah Kabupaten Sumedang. (2021b). Peraturan Bupati Sumedang Nomor 56 Tahun 2021 tentang Rencana Induk Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2021–2025. *JDIH Pemerintah Provinsi Jawa Barat*.
- Pemerintah Kabupaten Sumedang. (2023). Peraturan Bupati Sumedang Nomor 40 Tahun 2023 tentang Klasifikasi Arsip di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang. *JDIH BPK RI*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/263843/perbup-kab-sumedang-no-40-tahun-2023>
- Pemerintah Kabupaten Sumedang. (2026). Peraturan Bupati Sumedang Nomor 9 Tahun 2026 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Daerah. *JDIH Kabupaten Sumedang*. <https://jdih.sumedangkab.go.id/regulationdetail/peraturan-bupati-sumedang-nomor-9-tahun-2026-tentang-tata-naskah-dinas-di-lingkungan-pemerintah-daerah-9-2026>
- Ramadhan, G., Yusuf, Y., S Machrunnisa. (2024). Inovasi Sektor Publik Dalam Pengelolaan Surat Menyurat Internal Melalui Program *E-Office*. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 2024(5), 388–394. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10526104>
- Rapita, R. (2022). Peran Preservasi Kuratif dalam Menjamin Keselamatan dan Pelestarian Arsip Statis. *Baitul 'Ulum: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. <https://doi.org/10.30631/baitululum.v5i2.104>
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali. *Jurnal UIN Antasari Banjarmasin*. 17(33), 81–95.
- Saefullloh, E. L., Rudiana, & Nuryanto, Y. (2025). Efektivitas Aplikasi *E-Office* Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang. *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Bidang Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, 8(2), 268–286. <https://doi.org/10.24198/responsive.v8i2.62681>
- Sakir, A. R. (2024). Tinjauan Literatur: Pemanfaatan Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 6(2), 165–171. <https://doi.org/10.36917/japabis.v6i2.170>
- Sudarmayasa, I. K., Aruperes, K., S Nurrahman, A. (2024). Pemanfaatan Aplikasi *E-Office* Desa bagi Aparatur Desa Cipasang Kecamatan Cibugel Kabupaten Sumedang. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Tjut Nyak Dhien*, 3(1 SE-Articles). <https://doi.org/10.36490/jpmtn.v3i1.1076>
- Sugiarto, A. Y., Indrawati, C. D. S., 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>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Susilawati, R., S Rodiah, S. (2024). Pengaruh Pendidikan Arsiparis Terhadap Kegiatan Preservasi di Record Center Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*. <https://doi.org/10.24821/jap.v4i1.8151>