

PROSEDUR DAN PERAN STAF TATA USAHA DALAM PENGELOLAAN SURAT KELUAR MELALUI APLIKASI PESONA BAKESBANGPOL KOTA BANDUNG

Indah Sagita¹, Ramayani Yusuf², Delia Subrayanti³, Dyah Batu Framesti⁴

^{1,3,4} Administrasi Perkantoran , Politeknik Pajajaran Insan Cinta Bangsa, Bandung

² Bisnis Digital, Universitas Teknologi Bandung, Bandung

Email: indahsagita2909@gmail.com, : ramayaniyusuf@utb-univ.ac.id, deliasubrayanti@poljan.ac.id,
dyahbayufamesti@poljan.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received [20 November 2025]

Revised [25 Desember 2025]

Accepted [31 Januari 2026]

KEYWORDS

Prosedur dan
Peran, Pengelolaan Surat,
Bakesbangpol

This is an open access
article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)
license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pengelolaan surat keluar melalui aplikasi PESONA serta bagaimana peran staf tata usaha dalam pelaksanaannya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pengelolaan surat keluar melalui aplikasi PESONA telah sesuai dengan prosedur pengelolaan surat keluar pada umumnya serta staf tata usaha di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung telah menjalankan perannya sebagai pengelola surat dan arsiparis serta menyadari perannya sebagai sumber informasi dalam sebuah organisasi dengan diterapkannya sistem pengarsipan ganda, yaitu secara manual dan digital terhadap setiap surat yang dikelola

ABSTRACT

This study aims to determine the procedures for managing outgoing mail through the PESONA application and the role of administrative staff in its implementation. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through interviews, observation, and literature study. The results of the study show that the procedure for managing outgoing mail through the PESONA application is in accordance with the general procedure for managing outgoing mail, and that the administrative staff at BAKESBANGPOL have carried out their roles as mail managers and archivists, and are aware of their roles as sources of information within an organization through the implementation of a dual filing system, namely manual and digital, for every piece of mail that is managed.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong terjadinya transformasi yang signifikan dalam berbagai bidang , termasuk administrasi perkantoran (Yusuf, Ramayani, 2019). Proses administrasi yang sebelumnya identik dengan pencatatan dan pengarsipan manual kini beralih menuju digitalisasi (Wiktasari et al. 2024), sehingga memungkinkan pengelolaan dokumen dilakukan secara lebih cepat, efisien, transparan, serta mudah diakses oleh pihak yang berkepentingan (Rasto 2019). Pemerintah Kota Bandung merespons perkembangan tersebut dengan menghadirkan aplikasi PESONA Bandung, yaitu platform digital yang dirancang untuk mengelola surat masuk dan surat keluar pada seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) (Willymartin et al. 2025).

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (BAKESBANGPOL) Kota Bandung merupakan salah satu instansi yang mengimplementasikan aplikasi PESONA dalam kegiatan administrasinya (Setiawan, Ramdhani, and Darmawan 2020). Sebagai instansi yang memiliki peran strategis dalam menjaga stabilitas politik serta integrasi bangsa, BAKESBANGPOL dituntut untuk melaksanakan pengelolaan surat yang efektif guna mendukung koordinasi dengan berbagai pihak (Azizah 2024). Staf tata usaha berperan penting sebagai pelaksana teknis pengelolaan surat keluar, mulai dari penyusunan konsep, verifikasi, pemberian nomor surat, hingga proses pengarsipan secara digital (Dinda Ikhmatius Sa'adah 2025).

Prosedur yang jelas dan terstandarisasi diperlukan agar pengelolaan surat keluar dapat berjalan secara sistematis (Rudi Rinaldi 2012), efektif, dan sesuai dengan prinsip administrasi perkantoran modern (Purba 2020). Data berikut menunjukkan jumlah surat yang beredar di BAKESBANGPOL melalui aplikasi PESONA sejak tahun 2023 hingga 2025.

Tabel 1 Jumlah Surat Beredar Di BAKESBANGPOL
Kota Bandung Melalui Aplikasi PESONA Tahun 2023 – 2025

Jumlah Surat Masuk	Jumlah Surat Keluar	Jumlah Konsep Surat	Jumlah Tanda Tangan Elektronik
3397	2045	3413	999

Sumber: *pesona.bandung.go.id*, 2025

Berdasarkan data pada Tabel 1, jumlah surat yang beredar di BAKESBANGPOL Kota Bandung melalui aplikasi PESONA pada tahun 2023–2025 menunjukkan tingkat pemanfaatan teknologi digital yang cukup tinggi dalam tata kelola administrasi surat-menyurat. Jumlah surat masuk mencapai 3.397, lebih besar dibandingkan dengan surat keluar sebanyak 2.045, yang menunjukkan tingginya intensitas komunikasi eksternal yang diterima instansi ini. Sementara itu, jumlah konsep surat mencapai 3.413, hampir sebanding dengan jumlah surat masuk, menandakan bahwa sebagian besar surat yang diterima atau dihasilkan perlu ditindaklanjuti dalam bentuk konsep baru. Adapun penggunaan tanda tangan elektronik tercatat sebanyak 999, yang mencerminkan adanya upaya modernisasi dan efisiensi birokrasi, meskipun angkanya masih relatif kecil dibandingkan dengan total surat yang diproses. Hal ini menunjukkan perlunya optimalisasi pemanfaatan tanda tangan elektronik agar pengelolaan surat lebih efektif, cepat, dan sesuai dengan tuntutan digitalisasi administrasi pemerintahan.

PESONA yang diterapkan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (BAKESBANGPOL) Kota Bandung merupakan inovasi dalam sistem pengelolaan surat keluar yang berbasis digital (Dinda Ikhmatius Sa'adah 2025). Urgensi penulisan artikel ini didasari oleh beberapa pertimbangan berikut (1) Mendukung implementasi transformasi digital pemerintahan, implementasi aplikasi PESONA merupakan langkah konkret dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*) (Engkus 2016). Kajian mengenai prosedur dan peran staf tata usaha diperlukan agar penggunaan aplikasi dapat berjalan optimal dan sesuai standar operasional yang ditetapkan (Hakim et al. n.d.), (2) Meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas administrasi surat keluar, Permasalahan administrasi surat seperti keterlambatan, kesalahan pendistribusian, maupun kurangnya dokumentasi dapat diminimalisasi melalui sistem digital (Kamil et al. 2022). (3) Sebagai acuan pengembangan SOP dan peningkatan kompetensi staf, pemahaman yang tepat mengenai peran staf tata usaha dalam pengelolaan surat melalui aplikasi PESONA dapat menjadi referensi peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dalam bidang administrasi publik. Hasil kajian artikel ini dapat menjadi rujukan dalam penyusunan atau penyempurnaan SOP, pelatihan, maupun bimbingan teknis bagi pegawai (Azizah 2024), (4) Mendorong transparansi dan pelayanan publik yang lebih baik, pengelolaan surat keluar yang sistematis akan berpengaruh pada kelancaran komunikasi antar instansi serta pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, penulisan artikel ini memiliki urgensi sebagai upaya memberikan pemahaman komprehensif mengenai prosedur dan peran staf tata usaha dalam pengelolaan surat digital, sehingga dapat menjadi kontribusi ilmiah dan praktis bagi penguatan tata kelola administrasi pemerintahan, khususnya di lingkungan BAKESBANGPOL Kota Bandung

LANDASAN TEORI

Administrasi Perkantoran

Administrasi perkantoran merupakan serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk mendukung kelancaran pencapaian tujuan organisasi, terutama dalam hal pelayanan informasi dan komunikasi (Mannayong; 2021)(Mannayong; 2021). Keberadaan administrasi perkantoran sangat penting karena

berfungsi sebagai media komunikasi, penyedia informasi bagi pimpinan, serta sarana pendukung proses manajerial. Dengan demikian, administrasi perkantoran berperan strategis sebagai penghubung antarbagian organisasi agar tercipta efektivitas dan efisiensi kerja (Zega 2022)

Administrasi perkantoran mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian aktivitas seperti pengelolaan dokumen (Ujunwa 2024), komunikasi, keuangan, serta pelayanan internal dan eksternal (Indonesia 2009). Tujuan utamanya adalah memastikan data yang akurat dan cepat untuk pengambilan keputusan, meningkatkan efisiensi, serta mendukung pencapaian tujuan organisasi. Administrasi perkantoran di Indonesia merupakan aspek vital yang memainkan peranan penting dalam memastikan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik (Fatmawanti and Gantika 2020). Berbagai penelitian dan studi kasus menunjukkan bahwa modernisasi serta digitalisasi dalam administrasi sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas dan responsivitas layanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah (Burhanuddin and Abdi 2020). Kualitas pelaporan penyakit nasional, terutama selama pandemi COVID-19, menjadi lebih terintegrasi dengan data manajemen dan pelaporan berbasis teknologi yang dikelola oleh Kementerian Kesehatan dan instansi terkait lainnya (Amir Hamzah et al. 2021). Hal ini menunjukkan perlunya transformasi digital di sektor administrasi untuk meningkatkan akurasi data dan kecepatan respons terhadap situasi yang mendesak (Uar 2016).

Dalam menghadapi tantangan birokrasi (Hakim et al. n.d.) juga mengungkapkan pentingnya partisipasi masyarakat dalam administrasi pertanahan di Indonesia, merujuk pada program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) yang diluncurkan oleh pemerintah. Inisiatif ini menunjukkan usaha untuk memperbaiki sistem administrasi berbasis data dan mengurangi konflik yang muncul akibat ketidakpastian hukum dalam kepemilikan tanah. Efisiensi dalam administrasi pendaftaran tanah ini mendukung tujuan pemerintah untuk memberikan kepastian hukum kepada masyarakat (Manaf and Rachmawati 2016).

Namun, transformasi dalam administrasi publik juga tidak lepas dari tantangan. Sonhaji et al., (2024) mengidentifikasi berbagai hambatan yang menghalangi transformasi digital di kantor administrasi kependudukan, menunjukkan pentingnya pemahaman dan penerimaan budaya birokrasi terhadap inovasi baru (Sonhaji et al., 2024). Penelitian ini menunjukkan bahwa perubahan tidak hanya membutuhkan teknologi baru tetapi juga kesiapan institusi untuk beradaptasi dengan perubahan yang diperlukan.

Pengelola Surat (Mail Management)

Pengelolaan surat adalah proses pencatatan, pengendalian, penyimpanan, serta distribusi surat masuk dan keluar sebagai bentuk komunikasi resmi dalam organisasi (Kamil et al. 2022). Pengelolaan surat merupakan aspek vital dalam administrasi perkantoran, mencakup proses penerimaan, pencatatan, distribusi, penyimpanan, hingga pengarsipan surat masuk dan keluar (Azizah 2024). Perkembangan teknologi mendorong perubahan signifikan dari sistem manual ke digital untuk meningkatkan efisiensi, keamanan, dan akurasi data. Adapun prinsip utama pengelolaan surat (1) Ketepatan waktu, (2) Keamanan dan kerahasiaan informasi, (3) Ketertelusuran dan akuntabilitas dokumen dan (4) Kerapian sistem dokumentasi

Pengelolaan surat secara manual sering menimbulkan masalah seperti keterlambatan, kesalahan pencatatan, kehilangan dokumen, dan proses pencarian yang lambat (Aulia 2023). Solusi utama yang diusulkan adalah penerapan SOP yang terstruktur, digitalisasi arsip, serta pelatihan staf untuk transisi ke sistem digital (Hidayat and Mahmudi 2020)

Peran Staf Tata Usaha

Tata usaha selaku pelaksana pekerjaan perkantoran memiliki peran penting dalam proses administrasi di sebuah kantor. Tata usaha meliputi rangkaian kegiatan seperti menghimpun, mencetak, mengelola, mengandakan, mengirim, serta menyimpan keterangan yang meliputi surat-surat, dokumen, keputusan yang diambil, agenda kerja, perintah, prosedur kerja, serta inventarisasi kekayaan organisasi (Saputra 2020). Kegiatan ketatausahaan telah menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dengan keseluruhan kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan. Tata usaha berperan dalam pengelolaan surat menyurat pada sebuah organisasi, namun disamping itu tata usaha juga berperan sebagai pusat data dan informasi sehingga perannya dianggap sangat penting karena akan menjadi penentu perkembangan suatu organisasi (Mannayong; 2021)

Staf Tata Usaha berfungsi sebagai unsur pendukung administratif dalam organisasi. Menurut Handyaningrat (2015), staf tata usaha berperan dalam pengumpulan, pengelolaan, dan penyajian data/informasi yang dibutuhkan untuk pelaksanaan tugas pokok instansi. Untuk pengelolaan surat keluar, staf tata usaha memiliki beberapa peran strategis (1) Mengelola alur birokrasi surat dari pembuatan hingga

pengiriman, (2) Mengoperasikan aplikasi persuratan serta memastikan keakuratan data (3) Menjaga keamanan dan kerahasiaan dokumen dan (4) Melakukan pemantauan status surat agar tidak terjadi hambatan komunikasi. Peran tersebut mendukung kinerja instansi pemerintah dalam pelayanan publik dan reformasi birokrasi.

Digitalisasi Administrasi Pemerintahan

Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi digital dalam sistem administrasi pemerintah. Menurut Indrajit (2017), digitalisasi dokumen dan persuratan menjadi upaya meningkatkan kecepatan layanan, mengurangi penggunaan kertas (*paperless*), serta memperkuat akuntabilitas melalui sistem dokumentasi yang dapat dilacak. Pemerintah Indonesia melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menekankan pentingnya pemanfaatan aplikasi untuk mendukung efisiensi dan transparansi layanan administrasi publik (Ridhi 2015).

Aplikasi PESONA

Aplikasi PESONA (Persuratan Online Nasional) merupakan platform digital yang dirancang untuk mengelola surat masuk dan keluar pada instansi pemerintah. Aplikasi ini mendukung (1) Proses penomoran otomatis, (2) Pengarsipan digital dan pelacakan dokumen, (3) Kemudahan verifikasi dan distribusi surat dan (4) Meningkatkan efisiensi tanpa bergantung pada dokumen fisik

Penggunaan PESONA di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung menjadi bagian dari implementasi SPBE dalam meningkatkan reformasi birokrasi serta pelayanan administrasi modern.

Menurut Mulyadi Prosedur ini diperlukan untuk menjamin bahwa surat sebagai dokumen resmi memiliki keabsahan, akurasi, dan sesuai dengan standar administrasi organisasi. Oleh karena itu prosedur penting untuk disusun agar terciptanya program kerja yang jelas dan menjadi acuan yang harus di patuhi oleh seluruh pelaksana, selain itu untuk mencegah penyimpangan dan memudahkan proses pengawasan kinerja (Rudi Rinaldi 2012).

Sementara itu, sistem informasi dipahami sebagai kumpulan komponen yang saling berhubungan untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan mendistribusikan informasi sebagai dasar pengambilan keputusan organisasi. Sutha menjelaskan bahwa sebuah sistem informasi memiliki elemen input, proses, output, dan feedback yang membentuk suatu kesatuan. Dalam praktik administrasi modern, penerapan sistem informasi berbasis aplikasi digital seperti PESONA berfungsi untuk mempercepat alur kerja, meningkatkan akurasi data, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan surat keluar (Kamil et al. 2022).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menggambarkan secara mendalam proses pengelolaan surat keluar melalui aplikasi PESONA di lingkungan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bangkesbangpol) Kota Bandung. Metode ini dipilih karena mampu menjelaskan fenomena secara natural sesuai kondisi sebenarnya di lapangan. Fokus penelitian diarahkan pada prosedur kerja dan peran Staf Tata Usaha dalam memastikan surat keluar diproses dengan akurat serta tersampaikan kepada pihak yang dituju sesuai ketentuan administrasi pemerintahan.

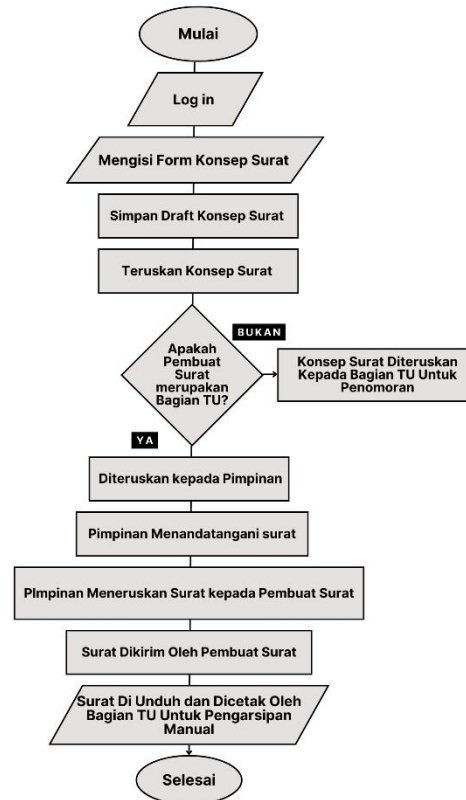
Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu wawancara mendalam dengan Staf Tata Usaha yang terlibat langsung dalam penggunaan aplikasi PESONA, observasi terhadap alur pengelolaan surat keluar yang berlangsung secara elektronik, serta studi literatur dari jurnal, pedoman administrasi persuratan, dan dokumen resmi terkait kebijakan persuratan digital di Pemerintah Kota Bandung. Triangulasi data diterapkan untuk meningkatkan keabsahan informasi dan memastikan temuan penelitian sesuai dengan praktik yang diterapkan di lapangan.

Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Peneliti menelaah hasil wawancara dan observasi, kemudian membandingkannya dengan teori dan regulasi administrasi surat menyurat yang berlaku di pemerintahan. Hasil analisis tersebut akan memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas prosedur pengelolaan surat keluar serta kontribusi peran Staf Tata Usaha dalam mendukung tata kelola persuratan yang lebih modern, efisien, dan terdigitalisasi melalui aplikasi PESONA Bangkesbangpol Kota Bandung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pengelolaan surat keluar melalui aplikasi PESONA di BAKESBANGPOL Kota Bandung dilakukan secara sistematis dan telah sesuai dengan prosedur

pengelolaan surat keluar pada umumnya meski terdapat sedikit perbedaan dalam tahapannya hal ini disebabkan oleh penyesuaian dengan sistem aplikasi yang digunakan, selain itu prosedur pengelolaan surat keluar melalui aplikasi PESONA telah sesuai dengan prinsip administrasi perkantoran modern. Proses tersebut divisualisasikan dalam flowchart pada gambar sebagai berikut.



Gambar 1 Flowchart Prosedur Pengelolaan Surat Keluar Melalui Aplikasi PESONA di BAKESBANGPOL Kota Bandung
Sumber : Penulis, 205

Pembuat Surat merupakan pegawai yang memiliki tanggung jawab untuk menyusun konsep surat sesuai dengan kebutuhan pekerjaan di lingkungan instansi. Mereka mengumpulkan informasi dan data yang relevan untuk memastikan isi surat akurat, jelas, dan sesuai dengan tujuan komunikasi yang ingin dicapai. Dalam proses penyusunan, pembuat surat juga harus mengikuti format dan ketentuan penulisan yang telah ditetapkan oleh instansi agar surat memiliki keseragaman secara administratif. Selain itu, pembuat surat bertanggung jawab melakukan pengecekan awal terhadap isi surat sebelum diajukan untuk pemeriksaan dan persetujuan lebih lanjut.

Setelah surat dinyatakan lengkap dan sesuai, pembuat surat meneruskan konsep surat kepada pihak yang berwenang untuk tahap penomoran atau persetujuan. Mereka juga bertanggung jawab untuk mengirimkan surat kepada pihak yang dituju setelah surat disahkan oleh pimpinan, serta memastikan surat tersebut terdokumentasi dengan baik melalui sistem.

Prosedur Kerja

1. Mulai

Proses dimulai saat pegawai memerlukan pembuatan surat resmi melalui aplikasi.

2. Login Sistem

Tahap awal yang harus dilakukan adalah masuk ke aplikasi PESONA menggunakan akun resmi yang telah terdaftar pada sistem Pemerintah Kota Bandung. Data yang diperlukan untuk log in adalah email dan password yang telah diberikan kepada pegawai.

3. Pengisian Konsep Surat

Pembuat surat mengisi formulir konsep surat yang tersedia di dalam sistem sesuai dengan keperluan instansi.

4. **Penyimpanan Draft Surat**

Konsep surat yang telah selesai disusun disimpan dalam bentuk draft agar dapat diperiksa kembali. Pada tahap ini, staf tata usaha atau pegawai yang bersangkutan mengisi form konsep surat dengan memilih jenis surat, menentukan OPD tujuan, memilih pejabat penandatanganan, menetapkan tingkat keamanan, mengisi perihal dan tanggal agenda (apabila terkait acara), serta mengunduh template surat yang telah disediakan sistem untuk kemudian dilengkapi dan diunggah kembali.

5. **Penerusan Konsep Surat (Disposisi)**

Konsep surat yang telah diisi akan tersimpan sebagai draft sebelum diteruskan. Apabila pembuat surat merupakan staf tata usaha, konsep tersebut langsung diteruskan kepada pimpinan. Namun, jika pembuat surat adalah pegawai dari bidang lain, maka konsep surat terlebih dahulu diteruskan kepada staf tata usaha untuk diberikan nomor surat, sebab pada form konsep surat nomor tersebut dikosongkan.

6. **Verifikasi Pembuat Surat**

Sistem akan memeriksa apakah pembuat surat merupakan pegawai yang berasal dari Bagian TU, Jika bukan Bagian TU: Surat diteruskan terlebih dahulu ke Bagian TU untuk pemberian nomor surat. Jika pembuat surat adalah Bagian TU: Surat langsung diteruskan kepada pimpinan tanpa proses penomoran terlebih dahulu.

7. **Persetujuan oleh Pimpinan**

Setelah itu, pimpinan menerima konsep surat dari staf tata usaha untuk diverifikasi dan ditandatangani secara elektronik menggunakan fitur e-sign yang tersedia dalam aplikasi PESONA. Surat yang telah disetujui akan dikembalikan kepada pembuat surat untuk diproses lebih lanjut.

8. **Pengembalian Surat**

Surat yang telah ditandatangani diteruskan kembali kepada pembuat surat melalui sistem.

9. **Pengiriman Surat**

Pembuat surat mengirimkan surat final kepada pihak yang dituju melalui saluran pengiriman yang telah ditentukan.

10. **Pengarsipan Surat**

Tahap terakhir adalah pengarsipan. BAKESBANGPOL menerapkan sistem pengarsipan ganda, yaitu digital dan manual. Meskipun surat telah tersimpan dalam arsip digital melalui aplikasi PESONA, staf tata usaha tetap mengunduh surat tersebut untuk diarsipkan secara manual. Sebaliknya, surat yang hanya dikelola secara manual juga dipindai (scanning) untuk dimasukkan ke dalam arsip digital.

11. **Selesai**

Proses pembuatan dan pengesahan surat dinyatakan selesai.

Berdasarkan tahapan tersebut, dapat dilihat bahwa staf tata usaha di BAKESBANGPOL telah melaksanakan perannya dengan baik. Staf tata usaha berperan sebagai pengelola surat yang memastikan surat keluar diproses sesuai prosedur, sebagai arsiparis yang menjamin tersedianya dokumen baik dalam bentuk digital maupun manual, serta sebagai sumber informasi melalui penerapan sistem pengarsipan ganda. Dengan demikian, penerapan aplikasi PESONA tidak hanya meningkatkan efisiensi dan akurasi, tetapi juga memperkuat posisi staf tata usaha sebagai aktor utama dalam pengelolaan surat menyurat di instansi pemerintahan

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Prosedur pengelolaan surat keluar melalui Aplikasi PESONA di BAKESBANGPOL Kota Bandung telah sesuai dengan prinsip – prinsip prosedur pengelolaan surat keluar pada umumnya, yang meliputi kegiatan pembuatan konsep surat, pencatatan, persetujuan pimpinan, pengiriman sampai pada tahap pengarsipan. Meskipun terdapat perbedaan dengan prosedur pengelolaan surat keluar di instansi lain, namun substansi dari setiap tahapan pada umumnya tetap sama. Hal ini bergantung pada kebutuhan administratif masing – masing organisasi. Mulai dari sistem yang digunakan, urutan prosedur pengelolaan, hingga penetapan suatu proses yang menjadi urgensi pada pengelolaan surat di organisasi tersebut. Staf tata usaha di kantor BAKESBANGPOL Kota Bandung memiliki peran penting dalam pengelolaan surat keluar melalui aplikasi PESONA yaitu sebagai pengelola surat, pengelola agenda surat serta sebagai

arsiparis yang melaksanakan strategi pengarsipan ganda (digital dan manual) yang akan menjamin keamanan data dan informasi yang ada jika di masa yang akan datang dokumen tersebut diperlukan, yang menunjukkan bahwa staf tata usaha telah memahami perannya sebagai pusat data dan informasi dalam sebuah organisasi, yaitu di BAKESBANGPOL Kota Bandung. Penulis menyarankan agar staf tata usaha tetap menjaga konsistensi dalam penerapan prosedur pengelolaan surat keluar melalui Aplikasi Pesona Selain itu, upaya menjaga keteraturan dalam pengarsipan digital maupun manual perlu terus dipertahankan agar informasi dapat diakses dengan cepat dan akurat jika dibutuhkan sewaktu-waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Amir Hamzah, RR Prima Dita Hapsari, Paula Theodora, Dahlia Amelia, Dasa Rahardjo Soesanto, Ipah Masripah, Hesti Umiyati, and Suhadarliyah. 2021. "Peran Perguruan Tinggi Lepisi Dalam Memfasilitasi Pemberantasan Covid-19 Di Karawaci Tangerang Banten." *Jurnal Inovasi Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat* 1(2):118–32. doi: 10.53621/jippmas.v1i2.50.
- Aulia, Lisa. 2023. "Peran Pendidikan Administrasi Perkantoran Di Era Digital." *Lensa Ilmiah – Jurnal Manajemen Dan Sumberdaya* 2:52–55.
- Azizah, Khoirun Nurul; Ramayani Yusuf. 2024. "IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI APLIKASI SIMPEL-SAKTI DALAM PENGAJUAN SURAT KETERANGAN DI BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA BANDUNG." *Jurnal Administrasi Dan Kesekretariatan* 3(1):31–36.
- Burhanuddin, Chairul Iksan, and Muhammad Nur Abdi. 2020. "Ancaman Krisis Ekonomi Global Dari Dampak Penyebaran Virus Corona (Covid19)." *Krisis, Ancaman Global, Ekonomi Dampak, Dari* 17:710–18.
- Dinda Ikhmatu Sa'adah. 2025. "STRATEGI BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK SIDOARJO DALAM MENDORONG PENDIDIKAN POLITIK BAGI ORGANISASI MASYARAKAT." *Polistaat* 8(1).
- Engkus. 2016. "Implementasi Kebijakan Disiplin Pegawai Di Balai Pelatihan Kerja Mandiri Provinsi Jawa Barat." *Binawakya* 14(4):1–23.
- Fatmawanti, Besse, and Naldi Gantika. 2020. "Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Padang." *UNES Law Review* 2(2):126–36. doi: 10.31933/unesrev.v2i2.109.
- Hakim, Aditya, Ramayani Yusuf, Delia Subrayantii, and Nur Azizah. n.d. "PROSEDUR PELAYANAN SURAT JALAN DALAM PROSES PENGIRIMAN BARANG DI PT SIPATEX ." 0(0):1–5.
- Hidayat, Riskin, and A. Aviv Mahmudi. 2020. "Implementasi Digitalisasi Laporan Finansial, Pemasaran, Dan Perpustakaan Pada Komunitas Gubug Baca Cahaya Negeri Di Kabupaten Rembang." *Journal of Servite* 2(2):1. doi: 10.37535/102002220201.
- Indonesia, Presiden Republik. 2009. "UU RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik." *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta* 2003(1):20–28.
- Kamil, Husnil, Hafizah Hanim, Rahmatika Pratama, Aulia Rahmi, and Afif Maulana. 2022. "Aplikasi Pengelolaan Surat Keluar Dengan Fasilitas Tanda Tangan Digital Di Fakultas Teknologi Informasi Universitas Andalas." *Jurnal Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi* 03(2021):181–90.
- Manaf, Andi Abdul, and Rini Rachmawati. 2016. "Analisis Pengaruh Keberadaan Apartemen Terhadap Harga Tanah Di Kawasan Perkotaan Makassar, Maros, Sungguminasa Dan Takalar (Mamminasata)." *Jurnal Bumi Indonesia* 1–10.
- Mannayong;, Jumalia; Rudi Salam. 2021. "ADMINISTRASI PERKANTORAN MODERN THE ROLE OF MANAGERIAL FUNCTIONS IN SUPPORTING MODERN." *Jurnal Administrasi Negara* 27.
- Purba, Khairunsyah. 2020. "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Upt Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru." *Jurnal Administrasi Publik* 11(1):31–55. doi: 10.31506/jap.v11i1.7127.
- Rasto. 2019. *Manajemen Perkantoran Paradigma Baru. Bandung: Alfabeta*. Kedua. Bandung: ALFABETA cv.
- Ridhi, Sharma. 2015. "An Innovative Approach to Environmental Sustainability." *12th AIMS International Conference on Management* (June):1–15.
- Rudi Rinaldi. 2012. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik." *Administrasi Publik* 66(0906121470):37–39.
- Saputra, Anri. 2020. "Pendidikan Dan Teknologi: Tantangan Dan Kesempatan." *Indonesian Journal of Islamic Educational Management* 3(1):21–33.

- Setiawan, Mursyid, Hilal Ramdhani, and Cecep Darmawan. 2020. "The Strategy of the Bandung City's National Unity and Politics Agency in Realizing Excellent Human Resources." *Jurnal Pertahanan Dan Bela Negara* 10(3).
- Uar, Aty. 2016. "Pengaruh Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pada Badan Pertahanan Nasional (BPN) Kota Ambon." *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 6(1):1–11.
- Ujunwa, Nkeiruka J. O. Y. 2024. "VITAL ROLE OF ADMINISTRATIVE OFFICERS IN EFFECTIVE ORGANIZATIONAL." *International Journal of Applied Science and Research* 174–81.
- Wiktasari, Wiktasari, Tri Raharjo Yudiantoro, Mardiyono Mardiyono, Kurnianingsih Kurnianingsih, Wahyu Sulistiyo, Prayitno Prayitno, Liliek Triyono, M. Irwan Yanwari, Nurseno Bayu Aji, Sirli Fahriah, Rizki Putri Fitriyani, and Naufal Adli Santosa. 2024. "Penerapan Teknologi Sistem Penilaian Guru Di Yayasan Islam Nurussunnah." *Abditeknika Jurnal Pengabdian Masyarakat* 4(1):8–16. doi: 10.31294/abditeknika.v4i1.3022.
- Willymartin, Alfredo, Toto Kushartono, Universitas Jendral Achmadyani, Kualitas Pelayanan, and Kepuasan Masyarakat. 2025. "PERAN BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI POLITIK ORGANISASI MASYARAKAT DI KOTA BANDUNG." *Jurnal Praxiz Idealis* 02(02).
- Yusuf, Ramayani; Hendrayati, Heny; Wibowo, Lili Adi; Hadiaty, Fifti. 2019. "Sistem Otomatisasi Perkantoran Politeknik Piksi Ganesah Di Era Revolusi 4.0." *Ebis Poldak Kebumen* (1):1–10.
- Zega, Yamolala. 2022. "Pengaruh Kinerja Kepegawaian Dalam Administrasi Perkantoran." *JURNAL AKUNTANSI, MANAJEMEN DAN EKONOMI (JAMANE)* 1(1):63–69.