J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah
Vol.4, No.2, Februari 2025

Optimalisasi Pengelolaan Surat Masuk Dan Keluar Dalam Mendukung Proses Administrasi PT Rekaindo Global Jasa

Fidiyah Ika Nur Rohmah[1], R. Yuniardi Rusdianto[2]
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya
E-mail: 22042010162@student.upnjatim.ac.id[1], rusdiyanto.adbis@upnjatim.ac.id[2]

Article History:
Received: 30 Desember 2024
Revised: 20 Januari 2025
Accepted: 23 Januari 2025

Keywords: *Pengelolaan Surat, Efisiensi Administrasi, Digitalisasi Dokumen, Surat Masuk dan Keluar*

Abstrak: *Pengelolaan dokumen dalam organisasi modern, khususnya surat masuk dan keluar, memainkan peran penting dalam mendukung efisiensi administrasi dan pengambilan keputusan. PT Rekaindo Global Jasa, sebagai anak perusahaan PT INKA, menghadapi tantangan dalam pengelolaan dokumen yang masih manual, termasuk sistem pengarsipan yang tidak teratur, petugas yang menangani surat tidak memiliki keahlian khusus dan kurang teliti, serta proses pengurusan surat yang lambat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prosedur pengelolaan surat, mengidentifikasi kendala, serta merumuskan strategi peningkatan efisiensi melalui implementasi teknologi digital. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan surat secara manual mengakibatkan inefisiensi dan rentan terhadap kesalahan. Implementasi sistem manajemen dokumen elektronik (EDMS) diusulkan untuk mengotomatisasi pencatatan, meningkatkan akurasi, mempercepat distribusi, dan mengurangi risiko kehilangan dokumen. Penelitian ini menegaskan pentingnya digitalisasi dalam mendukung efisiensi administrasi, pengambilan keputusan berbasis data, dan daya saing perusahaan di era modern. Implementasi EDMS tidak hanya relevan bagi PT Rekaindo Global Jasa tetapi juga dapat menjadi acuan bagi organisasi lain yang menghadapi tantangan serupa.*

PENDAHULUAN

Pengelolaan administrasi dalam organisasi sering kali menghadapi tantangan yang cukup kompleks akibat kapasitas dokumen yang terus meningkat. Dalam lingkungan organisasi, dokumen seperti surat masuk dan surat keluar memainkan peran penting sebagai alat komunikasi formal yang memengaruhi proses pengambilan keputusan dan efisiensi operasional (Sedarmayanti, 2017) . Pengelolaan yang tidak teratur dapat menyebabkan berbagai masalah, seperti keterlambatan pengurusan surat, kehilangan dokumen penting, dan risiko kesalahan

pencatatan.

PT Rekaindo Global Jasa, sebagai anak perusahaan PT Industri Kereta Api (INKA), memiliki posisi penting dalam mendukung industri perkeretaapian nasional. Namun, pengelolaan surat masuk dan keluar di perusahaan ini masih dilakukan secara manual, menggunakan metode pengarsipan fisik yang rawan terhadap kesalahan dan inefisiensi. Kondisi ini menjadi tantangan dalam memenuhi kebutuhan internal maupun eksternal secara cepat dan tepat.

Berbagai penelitian telah menunjukkan pentingnya digitalisasi dalam administrasi dokumen. Menurut Nuraida (2014), sistem pengarsipan digital dapat meningkatkan efisiensi waktu dan mengurangi risiko kehilangan data. Sedangkan penelitian oleh Mariam & Wartiningsih (2019), menunjukkan bahwa implementasi sistem manajemen dokumen elektronik secara signifikan meningkatkan kecepatan akses informasi dan keakuratan dalam pelacakan dokumen. Studi lain oleh Ramdhan (2021) menegaskan bahwa adopsi teknologi dalam pengelolaan dokumen memperkuat integritas data dan mendukung pengambilan keputusan berbasis informasi.

Namun demikian, banyak organisasi, termasuk PT Rekaindo Global Jasa, menghadapi kendala dalam implementasi digitalisasi. Keterbatasan infrastruktur teknologi serta rendahnya tingkat adopsi di kalangan staf administrasi menjadi hambatan utama. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prosedur pengelolaan surat masuk dan keluar di PT Rekaindo Global Jasa, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta merumuskan strategi untuk meningkatkan efisiensi melalui implementasi teknologi.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi nyata untuk meningkatkan efisiensi operasional perusahaan melalui pengelolaan dokumen yang lebih baik. Dengan mengadopsi sistem manajemen dokumen elektronik, perusahaan dapat mengurangi risiko kesalahan pencatatan, meningkatkan kecepatan distribusi dokumen, serta memperkuat daya saing dalam industri perkeretaapian nasional.

LANDASAN TEORI

Pengelolaan surat masuk dan keluar merupakan bagian integral dari administrasi yang efisien dalam sebuah perusahaan. Aktivitas ini membutuhkan prosedur yang jelas dan terstruktur agar informasi dapat dikelola, diarsipkan, dan diakses dengan cepat dan akurat. Beberapa konsep dan pendapat ahli mendasari penelitian ini, yang mencakup pengertian prosedur, surat menyurat, dan sistem informasi manajemen dokumen.

1. Prosedur

Prosedur dapat diartikan sebagai serangkaian langkah atau tahapan yang terhubung satu sama lain dalam suatu proses kegiatan. Dengan kata lain, prosedur merupakan kumpulan langkah-langkah yang saling berkaitan salah satunya prosedur dalam pengelolaan surat menyurat jika suatu instansi ingin memiliki proses surat menyurat berjalan dengan baik dan efisien maka setiap instansi perlu bertindak untuk merangkai sebuah prosedur surat yang detail, beraturan, dan terdapat tata cara yang jelas. Menurut Mulyadi (2016), prosedur dapat diartikan sebagai suatu kegiatan klerikal yang melibatkan beberapa orang, baik dalam satu departemen maupun lebih. Tujuan utama dari prosedur ini adalah untuk memastikan bahwa penanganan transaksi perusahaan yang terjadi secara berulang dilakukan secara seragam. Tujuan dari proses ini adalah untuk mengubah masukan menjadi keluaran. Proses tersebut dapat terdiri dari satu atau beberapa subproses. Data dan informasi yang terkandung dalam masukan akan diolah menjadi informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan oleh organisasi untuk pengambilan keputusan serta pelaksanaan kegiatan demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan, baik yang bersifat jangka

pendek maupun jangka panjang.

2. Surat Masuk dan Keluar

Menurut pendapat Yatimah (2009), surat adalah sebuah sarana komunikasi tertulis yang digunakan untuk menyampaikan informasi dari satu pihak baik individu, instansi, maupun organisasi kepada pihak lainnya. Informasi yang terkandung dalam surat dapat bervariasi, mulai dari pemberitahuan, pernyataan, permintaan, laporan, hingga pemikiran dan sanggahan. Menurut Nuraida (2014), surat masuk merupakan dokumen resmi yang diterima oleh organisasi dari pihak eksternal, yang bertujuan untuk menyampaikan informasi, instruksi, atau permohonan tertentu. Sebaliknya, surat keluar merupakan dokumen resmi yang dikirimkan oleh organisasi kepada pihak eksternal (Harefa, et al, 2024). Surat masuk dan keluar berfungsi sebagai alat komunikasi tertulis yang harus dicatat, diarsipkan, dan dikelola dengan baik.

3. Pentingnya Pengelolaan Surat Masuk dan Keluar

Surat masuk dan keluar merupakan komponen penting dalam administrasi organisasi. Sigian (2011) menekankan bahwa pengelolaan surat yang baik tidak hanya mencerminkan citra profesional organisasi tetapi juga mempercepat distribusi informasi. Selain itu, Terry (2013) menjelaskan bahwa surat masuk dan keluar berperan sebagai alat koordinasi dan instruksi yang membantu organisasi mencapai tujuan. Wiranti & Frinaldi (2023), menekankan pentingnya digitalisasi dalam pengelolaan surat keluar sangatlah krusial untuk mengurangi biaya operasional sekaligus meningkatkan efisiensi. Sistem pengelolaan surat keluar meliputi seluruh proses, mulai dari penulisan, persetujuan, hingga pengiriman dan pencatatan. Dengan pencatatan yang rapi, surat-surat dapat dilacak dan diarsipkan dengan efektif. Sistem ini juga berperan penting dalam menjaga komunikasi eksternal yang efisien dan terdokumentasi dengan baik.

4. Relevansi Pengelolaan Surat dengan Industri

Dalam industri seperti PT Rekaindo Global Jasa, surat menyurat memainkan peran strategis dalam komunikasi dengan mitra bisnis dan pemangku kepentingan lainnya. Menurut Sedarmayanti (2017), pengelolaan surat yang efisien mendukung keberlanjutan operasional dan membantu perusahaan menavigasi kompleksitas dokumen dalam kerjasama antar-perusahaan.

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memahami secara mendalam prosedur pengelolaan surat masuk dan keluar di PT Rekaindo Global Jasa serta kendala-kendala yang dihadapi. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menjelaskan kejadian berdasarkan data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan studi pustaka.

B. Lokasi dan Subjek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Departemen Kesekretariatan dan Hubungan Masyarakat PT Rekaindo Global Jasa. Subjek penelitian meliputi staf administrasi yang bertanggung jawab atas pengelolaan surat masuk dan keluar, serta pimpinan departemen terkait.

C. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi:

1) Observasi
   Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap proses pengelolaan surat masuk dan keluar, termasuk pencatatan, pengarsipan, dan distribusi dokumen.

2) Wawancara Mendalam
   Wawancara dilakukan dengan staf administrasi dan pimpinan untuk menggali informasi tentang prosedur kerja, kendala, dan kebutuhan dalam pengelolaan dokumen.
3) Dokumentasi
   Peneliti mengumpulkan dokumen internal, seperti laporan administrasi, catatan surat masuk dan keluar, serta prosedur operasional standar (SOP).

D. Metode Penulisan

Hasil penelitian disusun secara sistematis berdasarkan temuan di lapangan dan dikaitkan dengan teori yang relevan. Penulisan dilakukan menggunakan format jurnal ilmiah yang mencakup pendahuluan, landasan teori, metode, hasil dan pembahasan, serta kesimpulan dan saran.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Berdasarkan observasi, wawancara, dan dokumentasi, ditemukan bahwa sistem pengelolaan surat masuk dan keluar di PT Rekaindo Global Jasa masih menggunakan metode manual. Proses ini melibatkan pencatatan dalam buku besar, pengarsipan fisik, dan pelacakan dokumen secara manual. Kendala utama yang dihadapi meliputi:

1) Kesalahan Pencatatan: Proses pencatatan manual rentan terhadap human error, seperti salah penulisan nomor surat atau tanggal.
2) Lambatnya Distribusi Dokumen: Waktu yang dibutuhkan untuk menemukan dan mendistribusikan dokumen cukup lama, terutama ketika volume surat meningkat.
3) Kehilangan Dokumen: Kurangnya sistem pengelolaan dokumen terintegrasi menyebabkan risiko kehilangan surat atau dokumen penting.
4) Keterbatasan Sumber Daya: Staf administrasi menghadapi keterbatasan waktu dan alat untuk mengelola surat secara efisien.

B. Pembahasan

Temuan-temuan di atas mencerminkan pentingnya pengelolaan dokumen yang terstruktur dalam organisasi. Menurut teori manajemen administrasi oleh Sigian (2011), pengelolaan surat yang baik dapat meningkatkan efisiensi organisasi dan mempercepat pengambilan keputusan. Oleh karena itu, surat tersebut perlu dikelola secara baik dan benar. Mengingat betapa pentingnya fungsi surat, sangat disarankan bagi instansi untuk memastikan bahwa proses penyimpanannya dilakukan dengan rapi dan sesuai prosedur. Dengan cara ini, pencarian surat-surat tersebut akan menjadi lebih mudah. Surat memegang peranan yang sangat penting dalam instansi pemerintah. Siswanto & Salam (2022) menjelaskan “Oleh karena itu, pengelolaan surat masuk dan surat keluar harus dilakukan dengan baik dan benar. Hal ini penting agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien”. Kendala yang dihadapi PT Rekaindo Global Jasa mengindikasikan perlunya implementasi sistem manajemen dokumen elektronik (*Electronic Document Management System*, *EDMS*). Menurut The International Council of Achieves of Document Storage System, Sistem Manajemen Dokumen Elektronik merupakan sistem informasi yang dirancang untuk tujuan seperti penyimpanan dan pengambilan dokumen dan diorganisasikan untuk memantau proses-proses seperti produksi, penyimpanan, dan akses terhadap dokumen dengan tetap menjaga keaslian dan kemampuan sitasinya.

- Efisiensi Melalui Digitalisasi

Laudon & Laudon (2021) menekankan bahwa sistem digital dapat mengotomatisasi proses pencatatan, penyimpanan, dan pelacakan dokumen. Dengan menggunakan sistem ini, setiap dokumen dapat dicatat secara otomatis dengan metadata yang memudahkan pencarian dan

pelacakan. Mariam & Wartiningsih (2019), juga menyatakan bahwa implementasi EDMS mengurangi risiko kehilangan dokumen hingga 70% dibandingkan metode manual. Anas & Salim, (2022), menjelaskan bahwa penggunaan EDMS (Electronic Document Management System) mendukung pengelolaan pengetahuan organisasi melalui repositori dokumen terpusat, perlindungan keamanan dengan tanda tangan elektronik, akses mudah melalui sistem otomasi, serta memfasilitasi kolaborasi dan berbagi pengetahuan. EDMS juga meningkatkan efisiensi proses bisnis, menghemat ruang dan biaya, serta membantu organisasi mencapai tujuan dengan pengelolaan dokumen yang terorganisir.

- Peningkatan Akurasi dan Kecepatan

Digitalisasi pengelolaan surat masuk dan keluar memungkinkan pencatatan lebih akurat dan distribusi dokumen lebih cepat. Dalam konteks PT Rekaindo Global Jasa, implementasi sistem ini akan mengurangi kesalahan pencatatan dan mempercepat akses dokumen, sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam mendukung operasional PT INKA.

- Manajemen Perubahan

Namun, penerapan teknologi ini memerlukan manajemen perubahan yang baik. Staf administrasi perlu dilatih untuk menggunakan sistem baru, dan perusahaan perlu memastikan infrastruktur teknologi yang memadai. Ramdhan (2021) menyatakan bahwa keberhasilan transformasi digital sangat bergantung pada kesiapan organisasi dalam mengadopsi teknologi dan mengelola perubahan budaya kerja.

- Relevansi dengan Industri

Sebagai bagian dari industri perkeretaapian, PT Rekaindo Global Jasa membutuhkan sistem pengelolaan dokumen yang andal untuk mendukung komunikasi dengan mitra bisnis dan pemangku kepentingan lainnya. Sedarmayanti (2017) menegaskan bahwa efisiensi dalam administrasi tidak hanya mendukung operasional internal, tetapi juga meningkatkan daya saing perusahaan di pasar yang semakin kompetitif.

C. Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa optimalisasi pengelolaan surat masuk dan keluar melalui digitalisasi tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga mendukung keberlanjutan operasional perusahaan. Langkah-langkah seperti pelatihan staf, pengembangan SOP berbasis digital, dan pemantauan implementasi sistem akan menjadi bagian integral dari transformasi ini.

KESIMPULAN

Pengelolaan surat masuk dan keluar di PT Rekaindo Global Jasa yang masih manual menghadirkan berbagai tantangan, seperti kesalahan pencatatan, keterlambatan distribusi, dan risiko kehilangan dokumen. Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi sistem manajemen dokumen elektronik (EDMS) dapat menjadi solusi efektif untuk meningkatkan efisiensi administrasi, mendukung pengambilan keputusan yang cepat, dan memperkuat daya saing perusahaan. Secara teoritis, temuan ini mendukung pandangan bahwa digitalisasi administrasi merupakan kebutuhan mendesak di era modern.

Perusahaan disarankan untuk segera mengadopsi EDMS, melatih staf administrasi, dan menyusun prosedur operasional berbasis digital untuk memastikan kelancaran transisi. Peneliti selanjutnya dapat memperdalam penelitian ini dengan mengevaluasi dampak implementasi teknologi pada produktivitas perusahaan dan mengkaji hambatan yang mungkin dihadapi dalam adopsi sistem digital di organisasi serupa.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada PT Rekaindo Global Jasa atas kesempatan, dukungan, dan kerjasama yang diberikan selama proses penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pimpinan, staf administrasi, dan Departemen Kesekretariatan dan Humas PT Rekaindo Global Jasa yang telah memberikan data, informasi, dan wawasan berharga untuk kelancaran penelitian ini. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing serta terima kasih kepada rekan-rekan magang yang telah membantu kelancaran penelitian

Peneliti ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang mendalam kepada keluarga dan teman-teman yang selalu menjadi sumber motivasi dan dukungan moral. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik administrasi yang lebih baik.

DAFTAR REFERENSI

Anas, A., & Salim, T. A. (2022). Tinjauan Literatur Sistematis: Pemanfaatan Electronic Document Management System Bagi Organisasi Dalam Menunjang Manajemen Pengetahuan. *Jurnal Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 259–275.

Harefa, R. F., Waruwu, E., Zendrato, T., & Mendrofa, Y. (2024). Sistem Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Berbasis Web di Sekretariat Daerah Kabupaten Nias. *Tuhenori: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2021). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm, Global Edition.* Pearson Higher Ed.

Mariam, & Wartiningsih. (2019). Metode Pencatatan Surat dalam Organisasi. *Jurnal Teknologi Informasi*, 96-102.

Mulyadi. (2016). *Sistem Informasi Akuntansi.* Jakarta: Salemba Empat.

Nuraida. (2014). Pengaruh Sistem Pengarsipan Elektronik terhadap Efisiensi Kerja. *Jurnal Administrasi Publik*, 88-91.

Ramdhan, M. (2021). *Metode Penelitian.* Surabaya: Cipta Media Nusantara.

Sedarmayanti. (2017). *Efisiensi Administrasi Modern.* Bandung: Refika Aditama.

Sigian, S. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Bumi Aksara.

Siswanto, A., & Salam, H. B. (2022). Prosedur Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Bagian Umum Dan Kepegawaian Kantor Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan . *Journal Of Administrative and Social Science*, 09-29.

Standardization, I. O. (2021). *"ISO 19475:2021 Document Management Minimum Requirements for the Storage of Documents.* International Organization for Standardization.

Terry, G. R. (2013). *Principles of Management.* Chicag: Irwin.

Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi di Era Digital. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(2).

Yatimah, D. (2009). *Kesekretariatan Modern dan Administrasi Perkantoran.* Bandung: Pustaka Setia.