JURNAL SEKRETARIS DAN ADMINISTRASI BISNIS

Journal homepage: http://jurnal.asmtb.ac.id

Implementation of Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Korporat to Support Communication at PT PLN (Persero) Pusharlis

Desri Aryanti[1], Sofiatiningsih[2]
[12] Akademi Sekretari dan Manajemen Taruna Bakti
desriiaryanti@gmail.com[1], sofi.asmtb@gmail.com[2]

Article info

Article history:
Received 10th July 2021
Received in revised form 20th September 2021
Accepted 17th November 2021

Keywords:
Administrative process, Electronic mail, Aplikasi Manajemen Surat Korporat

Abstract

Mail management s mportant part of the administrative process. Letters are form of written communication that s carried out for the fluency of the company. t process must be managed as well as possible so the information received and submitted can be responded mmediately. Conventional mail management s currently not deal, because the process s complicated and takes a long time. Current developments have need a system to speed up the mail management process so that can be conveyed mmediately. Aplikasi Manajemen Surat Korporat s created to managed of secretarial administration. The author's purpose to carry out research at PT PLN (Persero) Pusharlis to find out the process of mail management and mplementing the Aplikasi Manajemen Surat Korporat that can support the communication process. The research used qualitative method with descriptive approach. Data collection techniques by literature studies from books and journals, interviews, and direct observations. The results, Aplikasi Manajemen Surat Koporat at PT PLN (Persero) Pusharlis has been mplemented properly with the company's standard operating procedures, the system s always updated with the current era.. ts easy use speeds up the mail management process so that information can be conveyed quickly and real time, so the communication process fluency.

Kata Kunci:
Proses Administrasi, Surat Elektronik, Aplikasi Manajemen Surat Korporat

Pengelolaan surat merupakan bagian dari proses adminstrasi yang sangat penting. Surat merupakan bentuk sarana komunikasi tertulis yang dilakukan untuk kelancaran perusahaan, maka proses pengelolaan surat harus dikelola dengan sebaik mungkin agar informasi yang diterima dan disampaikan dapat segera ditanggapi. Pengelolaan surat konvensional saat ini dinilai tidak deal, karena prosesnya yang rumit dan memakan waktu yang lama. Perkembangan zaman mendorong perlunya diterapkan sistem untuk mempercepat proses pengelolaan surat sehingga mempercepat lajunya informasi. Aplikasi Manajemen Surat Korporat adalah suatu aplikasi yang dibuat untuk mempermudah pengelolaan administrasi kesekretariatan. Tujuan penulis melaksanakan penelitian di PT PLN (Persero) Pusharlis untuk mengetahui proses pengelolaan surat dan pengimplementasian Aplikasi Manajemen Surat Korporat sehingga

dapat mendukung proses komunikasi. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan secara deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan cara studi literatur dari buku-buku dan jurnal, wawancara, dan pengamatan langsung di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Aplikasi Manajemen Surat Korporat di PT PLN (Persero) Pusharlis sudah diterapkan dengan baik sesuai dengan standar operasional prosedur perusahaan, sistemnya yang selalu diperbaharui mengikuti perkembangan zaman di era seperti sekarang Penggunaannya yang mudah mempercepat proses pengelolaan surat sehingga informasi dapat tersampaikan dengan cepat dan *realtime*, sehingga proses komunikasi pun berjalan lancar.

@ 2022 ASMTB PRESS

PENDAHULUAN

Aktivitas setiap perusahaan selalu melakukan kegiatan administrasi, kelancaran proses administrasi merupakan faktor penting untuk menilai jalannya sistem diperusahaan. Salah satu proses administrasi dalam perusahaan yaitu pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Untuk surat masuk prosesnya mulai dari sekretaris menerima surat, penyortiran surat biasa, penting atau rahasia, membuka surat jika bukan surat yang bersifat rahasia, mencatat ke dalam buku agenda masuk, kemudian petugas memberikan surat tersebut kepada pimpinan dengan melampirkan lembar disposisi untuk mencatat instruksi pimpinan, selanjutnya proses pengarahan surat dilakukan oleh pimpinan dengan menuliskan instruksinya di lembar disposisi, surat diperbanyak sesuai penerima surat, penyampaian surat berdasarkan instruksi pimpinan, penerima menandatangani bukti penerimaan di buku ekspedisi internal, jika sudah selesai diproses, maka surat asli harus diserahkan ke bagian tata usaha untuk disimpan. (Indarawan, 2020)

Pengelolaan surat masuk dan surat keluar merupakan proses administrasi yang begitu panjang dan saling berkesinambungan. Setiap surat yang masuk yang memerlukan jawaban harus segera dijawab, jawaban surat mulai dari mengkonsep surat yang dikerjakan oleh petugas tata usaha dimana memerlukan konsultasi dengan pimpinan maupun yang langsung dikerjakan oleh pimpinan, dilanjutkan dengan pengetikkan surat, *editing* surat, pemberian nomor verbal, mencetak surat beserta amplopnya, dimasukkan kedalam buku agenda keluar, diberi lembar disposisi, diantar memakai kurir atau memakai jasa pengiriman barulah sampai kepada yang bersangkutan. Prosesnya panjang dan memakan waktu yang cukup lama, seperti yang dikemukakan Wursanto dalam (Sari, 2018) menjelaskan bahwasannya untuk penyelesaian dan konfirmasi balasan surat secara sistem manual membutuhkan waktu selama 3 hari. Bila perusahaan semakin berkembang dan semakin luas jaringannya, tentu akan menerima surat masuk dan surat keluar yang lebih banyak lagi, jika tetap dipertahankan dilakukan pengelolaan surat secara manual maka akan membutuhkan waktu yang lebih lama dan menghambat komunikasi baik untuk internal maupun untuk kebutuhan eksternal perusahaan.

Menurut (Ramadhanty, 2020) “Proses pengelolaan surat menyurat merupakan hal yang penting dan perlu dilakukan dengan segera agar korespondensi berjalan dengan baik sehingga informasi dapat cepat tersampaikan dan operasional perusahaan tidak akan terganggu”, maka diperlukan adanya sistem informasi yang dapat membantu pengelolaan surat masuk dan keluar supaya mempercepat arus penyebaran informasi dan mempersingkat waktu penditribusian surat. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Handayani & Putra, 2019) “ Proses pengelolaan surat yang masih dilakukan secara konvesional ini perlu diadakan perbaikan karena dalam proses yang berjalan saat ini memiliki beberapa kelemahan, seperti memerlukan waktu yang lama dalam pencarian informasi surat karena pencarian data dilakukan dengan cara memeriksa satu per satu surat dengan banyaknya jumlah surat yang tercatat pada buku agenda serta pengelolaan dan penyampaian informasi surat yang lambat karena terbatasnya tenaga kerja pada Setum Polda Bali.”

Oleh karena itu diperlukan suatu sistem aplikasi yang dapat mempercepat proses penyelesaian surat baik untuk surat masuk maupun untuk surat keluar, hal ini sejalan pendapat (Sawitri & Irhandayaningsih, 2019) “Tujuan diciptakannya Aplikasi Tata Surat ini yaitu untuk memudahkan pengelolaan surat masuk dan surat keluar dan

E-ISSN: 2580-8095
DOI: https://doi.org/10.31104/jsab.v6i1.269

penyimpanan arsip sementara di dalam Aplikasi Tata Surat". Maka penulis tertarik untuk meneliti mplementasi Aplikasi Manajemen Surat Korporat untuk pengelolaan surat masuk dan surat keluar di PT PLN (Persero) Pusharlis, karena pengelolaan surat masuk dan surat keluar merupakan bagian dari proses administrasi yang penting dan perlu segera mendapat perhatian khusus.

Penggunaan aplikasi sistem informasi memberikan keuntungan bagi perusahaan diantaranya menghemat biaya secara finansial dan juga ramah lingkungan karena menggunakan konsep *paperless*. Menurut (Sitoresmi, Ninghardjanti, & Susantiningrum, 2020) "Penggunaan sistem informasi dalam administrasi maupun pelayanan yang diselenggarakan instansi publik diharapkan dapat membantu mempercepat pekerjaan, pemrosesan dan pengolahan data serta menambah efisiensi dalam pelayanan sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat". Menurut (Damara & Arfa, 2019) " PT PLN (Persero) APP Salatiga menggunakan software pengelola arsip dinamis aktif yang bernama Aplikasi Manajemen Surat yang dikembangkan oleh PT PLN (Persero) untuk melakukan pengelolaan arsip dinamis aktif di lingkungan PT PLN (Persero). Aplikasi Manajemen Surat untuk pengelolaan arsip dinamis aktif diharapkan mampu mengoptimalkan kinerja pegawai, dan pengelolaan arsip dinamis aktif dapat dilakukandengan lebih efektif dan efisien."

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas penulis tertarik untuk meneliti dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pengelolaan surat masuk dan keluar dengan menggunakan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Korporat dan bagaimana pengimplementasian Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Korporat di PT PLN (Persero) Pusharlis, maka judul penelitian ini adalah "Implementasi Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Korporat untuk Mendukung Komunikasi di PT PLN (Persero) Pusharlis."

TINJAUAN PUSTAKA

1. Aplikasi Data Elektronik

Aplikasi berasal dari bahasa inggris *application* yang artinya penggunaan atau penerapan. Menurut (Nurcahyono, 2017) Aplikasi adalah penggunaan atau penerapan suatu konsep yang menjadi pokok pembahasan sehingga dapat diartikan juga sebagai program komputer yang dibuat untuk menolong manusia dalam melaksanakan tugas tertentu. Menurut (Nurhayati, Josi, & Hutagalung, 2017) "Aplikasi adalah program siap pakai untuk melayani kebutuhan pengguna dalam berbagai aktifitas untuk pengolahan data", sedangkan dalam hasil penelitian (Widarma & Rahayu, 2017) Aplikasi secara umum adalah alat terapan yang difungsikan secara khusus dan terpadu sesuai kemampuan yang dimilikinya, aplikasi merupakan suatu perangkat komputer yang siap pakai bagi *user*.

Aplikasi atau sering disebut *software* merupakan sebuah program yang dibuat untuk menjalankan data-data secara elektronik dengan bantuan *hardware* atau komputer. Arsip atau Data Elektronik adalah data yang diciptakan, digunakan, dan dipelihara sebagai bukti transaksi, aktivitas, dan fungsi lembaga atau individu yang ditransfer dan diolah dengan sistem komputer (Muhidin & Winata, 2016). Menurut UU No. 11 Tahun 2008 dalam (Muhidin & Winata, 2016) istilah arsip elektronik dikenal sebagai dokumen elektronik, yang didefinisikan sebagai setiap informasi elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui komputer atau sistem elektronik.

Dari beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa arsip elektronik merupakan sebuah kumpulan informasi yang direkam dan diolah menggunakan teknologi komputer sebagai data elektronik agar dapat dilihat dan dipergunakan kembali jika dibutuhkan. Pengelolaan arsip elektronik biasanya diperlukan sistem atau sebuah aplikasi agar arsip tersusun rapi, sehingga dapat disimpulkan bahwa Aplikasi data Elektronik adalah sebuah program komputer yang menciptakan sistem untuk mengelola dokumen elektronik.

2. Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Korporat

Gambar 1. Halaman Awal AMS Korporat

Sumber: PT PLN (Persero)Pusharlis

Aplikasi Manajemen Surat (AMS) merupakan aplikasi komputer yang berfungsi sebagai sarana untuk pengelolaan administrasi kesekretariatan yang BUKAN BERSIFAT RAHASIA, guna menjamin kelancaran penerimaan surat, pendistribusian surat, pengeluaran surat, pencarian surat, baik surat masuk, surat keluar, produk hukum, surat bentuk khusus maupun nota dinas, yang lebih terukur (01/TIM AMS/SOP/2013). Aplikasi Manajemen Surat Korporat atau sering disingkat AMS Korporat merupakan aplikasi berbasis website, sehingga agar dapat mengakses aplikasi tersebut maka perangkat keras (*hardware*) harus tersambung pada internet. Penggunaannya dapat diakses menggunakan browser umum seperti Google Chrome, Mozila Firefox atau Opera 12.

Menurut (Rosalin, 2017) Surat merupakan catatan tertulis yang digunakan sebagai media penyampaian pesan yang sangat vital bagi organisasi publik maupun privat. Menurut (Soedjito & Solchan, 2016) selain sebagai catatan tertulis, surat memiliki fungsi sebagai: alat komunikasi, bukti tertulis, bukti historis, alat pengingat, duta organisasi dan pedoman kerja. Surat memiliki fungsi yang sangat penting bagi perusahaan terutama di PT PLN (Persero) yang merupakan sebuah perusahaan BUMN dengan kegiatan surat menyurat yang banyak dan padat. Maka penanganan surat secara konvensional sudah tidak cocok lagi untuk mengelola surat menyurat.

AMS Korporat memberikan kemudahan-kemudahan dalam pengelolaan surat menyurat, karena dapat mereduksi biaya penggunaan kertas menjadi *paperless* dan dari segi waktu karena memanfaatkan internet, jadi dapat mengirimkan surat secara cepat dan tepat, tanpa harus berlama lama mengirim surat lewat kantor pos atau ekspedisi lain. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Hardianawati & Aisyah, 2018) “Membantu kinerja pegawai dari segi biaya, dengan penggunaan AMS tidak perlu mengeluarkan banyak biaya untuk pengiriman surat misalnya lewat kurir, serta menghemat penggunaan kertas, jika ingin mendisposisikan surat ke beberapa pegawai yang bersangkutan. Dari segi keamanan pun sudah cukup baik, karena untuk tidak semua orang bisa masuk ke AMS karena dibutuhkan *username* dan *password* yang sudah terdaftar sebelumnya.”

AMS Korporat digunakan untuk penyimpanan data surat menyurat dalam bentuk *soft copy* dan memudahkan bagi pengguna dalam melakukan pengarsipan dan pencarian data. AMS Korporat juga memiliki keunggulan dari segi penggunaannya yaitu mempermudah dan mepercepat pendistribusian surat, penelusuran dan pemantauan surat menyurat yang telah di disposisikan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Sari, 2018) “Penilaian Aplikasi Manajemen Surat (AMS), berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan, bahwa pegawai memberikan penilaian tentang AMS sebagai aplikasi yang membantu dalam meringankan pekerjaan kantor di PLN wilayah Sumbar khususya dalam kegiatan surat menyurat”. Didukung oleh hasil penelitian (Putri & Sofiatingsih, 2020) ” Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan para pegawai yang menggunakan aplikasi

ini menyatakan bahwaAplikasi Manajemen Surat Korporat surat yang sudah dikirim surat akan diterima secara cepat dan *real time*, menghemat biaya, memiliki cara penyimpanan dokumen dalam bentuk *soft file* dalam suatu komputer atau server sehingga tidak memerlukan tempat yang luas, dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja."

3. Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Secara Elektronik

1) Pengelolaan Surat Masuk Elektronik

Surat merupakan dokumen penting perusahaan yang penanganannya harus segera ditindaklanjuti dan diberi perhatian khusus. Pengelolaan dalam kegiatan surat menyurat sangat diperlukan untuk penanganan surat masuk dan surat keluar. Menurut (Hakim, 2017) Pengelolaan atau manajemen merupakan serangkaian kegiatan yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan atau pengendalian, dan pengawasan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Surat Masuk yaitu surat yang diterima dari luar PT PLN (Persero) Pusharlis ataupun vendor. Pengelolaan surat masuk adalah serangkaian proses mengelola surat-surat yang diterima oleh suatu organisasi atau perusahaan (Aswari, 2020). Prosedur pengelolaan surat masuk secara elektronik menurut (Nursholeh, 2016) adalah sebagai berikut:

a. Penerimaan surat yang diterima melalui email.
b. Penyortiran surat elektronik yang masuk ke alamat e-mail dilakukan untuk menentukan jenis surat dan bidang atau subbidang yang akan menindaklanjuti surat tersebut. Surat elektronik diklasifikasikan untuk menentukan selanjutnya apakah surat perlu pemberkasan atau penyimpanan elektronik saja.
c. Surat elektronik masuk yang telah disortir kemudian didistribusikan kepada bidang yang dituju agar memperoleh tindak lanjut dan memperoleh jawaban.
d. Tindak lanjut dari surat elektronik masuk dapat langsung di kirim ke bidang atau subbidang yang bersangkutan kepada pengirim. Tindak lanjut juga dapat langsung dibalas oleh induk persuratan apabila berupa pertanyaan dari masyarakat umum.
e. Surat masuk elektronik di simpan ke dalam folder-folder komputer sesuai jenisnya supaya memudahkan dalam proses pencarian kembali.

Menurut (Hartanti, Selfiana, & Rahmawati, 2021) Pengelolaan surat masuk menggunakan aplikasi ADINDA adalah sebagai berikut: surat diterima dan diperiksa kebenaran alamat tujuan dan penerima surat, surat di pindai, informasi surat di masukan ke ADINDA, surat didistribusikan melalui ADINDA, surat tersimpan di ADINDA. Surat asli diberikan kepada penerima surat untuk di arsip. Pada penanganan surat elektronik, tidak ada kegiatan menyortir surat seperti yang dilakukan pada penanganan surat konvensional. Pencatatan surat dilakukan secara elektronik, tidak ada kegiatan mencatat surat ke dalam buku agenda surat secara manual. Surat yang terdata secara elektronik akan terkirim saat itu juga setelah semua data dimasukan dan diarahkan. Aplikasi juga akan melakukan penyimpanan secara otomatis. Semua informasi tersimpan dengan baik dan dapat di temukan dengan segera. Surat elektronik ini juga dapat di lihat di mana saja, di tempat yang terkoneksi dengan internet. Penerima surat juga dapat menindaklanjuti surat masuk dengan segera.

2) Pengelolaan Surat Keluar Elektronik

Prosedur pengelolaan surat sangat penting peranannya bagi suatu kantor atau organisasi, sehingga dalam pembuatan dan pengetikkan konsep surat harus teliti agar menghasilkan surat yang terbaik dan yang disampaikan dapat dipahami dengan mudah oleh penerima. Surat keluar merupakan balasan-balasan surat masuk yang diterima oleh perusahaan dan ditujukan kepada sesama PT PLN (Persero) maupun vendor. Menurut (Hakim, 2017) Pengelolaan surat adalah sebagian dari pengelolaan arsip karena surat masuk dan surat keluar merupakan sarana atau media komunikasi yang didalamnya berisi data atau informasi. Pengelolaan surat keluar adalah serangkaian proses mengelola surat-surat yang akan dikirim keluar perusahaan. Menurut (Nursholeh, 2016) pengelolaan surat keluar secara elektronik adalah sebagai berikut:

a. Pembuatan konsep surat elektronik mulai dari meminta persetujuan kepada pimpinan atau yang berwenang.

b. Persetujuan pimpinan terhadap konsep surat yang sudah dibuat, apabila pimpinan memberikan koreksi maka surat diperbaiki sebelum dikirim.
c. Pengetikkan surat yang sudah memperoleh persetujuan dari pimpinan.
d. Surat yang telah selesai diketik lalu dikirimkan melalui *email*.
e. Penyimpanan surat keluar secara elektronik yaitu disimpan ke dalam folder dalam komputer karena setiap jenis surat memiliki folder tersendiri yang bertujuan agar mempermudah dalam penemuan kembali surat apabila diperlukan kembali.

Menurut (Hartanti, Selfiana, & Rahmawati, 2021) Pengelolaan surat masuk menggunakan aplikasi ADINDA adalah sebagai berikut: pembuat surat mempersiapkan konsep surat, melakukan pemeriksaan surat, menandatangani surat dan menerbitkan nomor surat secara otomatis, mengirim surat, surat diterima dan ditindaklanjuti. Pada penanganan surat elektronik proses pengetikan konsep surat dilakukan bersamaan pada saat menyusun konsep surat. Pada penanganan surat keluar secara konvensional, pembuatan konsep dapat dilakukan dengan mendikte atau tulisan tangan di selembar kertas. Waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan konsep surat relatif lebih efektif jika dibandingkan dengan pembuatan konsep secara manual. Penyuntingan surat elektronik dapat segera diperiksa di aplikasi yang sama, sehingga penyelesaian surat dapat lebih efektif dibandingkan dengan surat konvensional. Surat yang terkirim dapat langsung di simpan di aplikasi tersebut secara otomatis. Untuk surat keluar yang ditujukan kepada pihak eksternal perusahaan, surat tersebut harus melalui tahap pelipatan surat, penyampulan surat dan pencatatan surat secara manual.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian kualitatif dengan pendekatan secara deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan cara studi literatur dari buku-buku dan jurnal, wawancara, dan pengamatan langsung di lapangan.

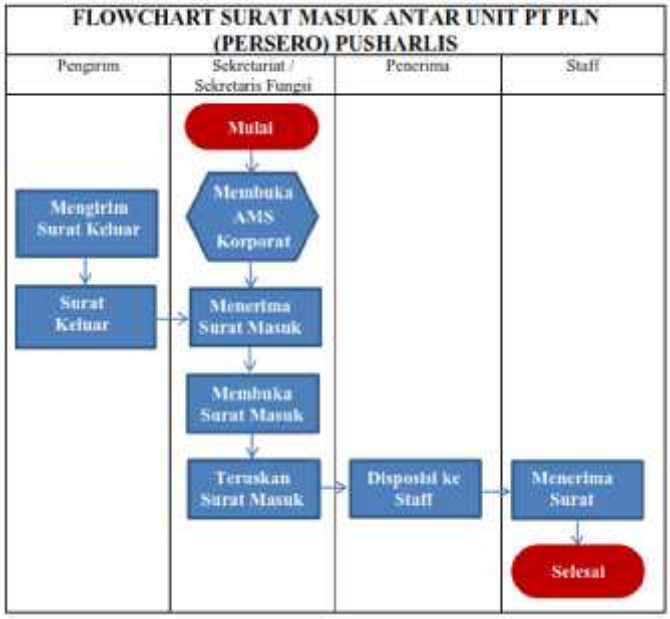
HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengelolaan Surat Masuk Menggunakan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Korporat di PT PLN (Persero) Pusharlis

Surat masuk ialah surat yang diterima oleh PT PLN (Persero) Pusharlis. Surat masuk yang berasal dari seluruh unit PT PLN (Persero) disebut surat masuk internal, sedangkan surat masuk yang berasal dari perusahaan lain atau pemerintahan disebut surat masuk eksternal. Pengelolaan surat masuk internal dikelola melalui AMS Korporat dan akan langsung sampai kepada penerima surat secara akurat, tepat, dan *real time*, sedangkan surat eksternal akan diterima dan dikelola terlebih dahulu oleh bagian sekretariat, surat yang berbentuk *hard copy* akan di scan dan di*input* ke dalam AMS Korporat sehingga langsung terkirim kepada penerima surat. AMS Korporat mengelola surat yang bersifat 2, yaitu surat yang bersifat rahasia dan surat yang bersifat bukan rahasia. Surat yang bersifat rahasia hanya dapat dibaca oleh penerima surat saja, sedangkan surat yang bersifat bukan rahasia dapat dibaca oleh seluruh pengguna AMS Korporat.

AMS Korporat digunakan oleh seluruh pegawai PT PLN (Persero), pegawai didaftarkan dan diberikan *user* masing-masing untuk menggunakannya, setelah itu barulah pegawai mendapatkan *id username* dan *password* untuk mengakses AMS Korporat. Fungsi yang dapat dilakukan oleh seluruh pegawai PT PLN (Persero) yaitu hanya menerima, membaca, meneruskan, membuat surat. Pengelolaan surat masuk antar unit PT PLN (Persero) Pusharlis dapat dilhat pada Gambar 2.

Gambar 2. Flowchart Surat Masuk Antar Unit PT PLN (Persero) Pusharlis

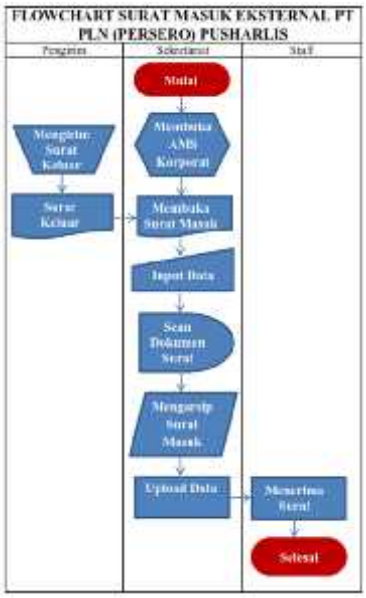


Sumber: PT PLN (Persero) Pusharlis

Surat masuk yang dikirim oleh pengirim surat akan masuk terlebih dahulu ke dalam AMS sekretariat atau sekretaris fungsi. Proses pengelolaanya yang pertama, sekretaris fungsi membuka halaman web AMS Korporat kemudian memasukkan *username* dan *password* agar dapat membuka akun. Kedua, setelah masuk ke halaman AMS Korporat, sekretariat atau sekretaris fungsi akan langsung berada dihalaman "Surat Masuk" untuk selanjutnya memastikan surat tersebut benar ditujukan untuk penerima. Jika semua isi surat sudah dibaca, langkah selanjutnya surat dapat diteruskan kepada penerima yang bersangkutan mengenai isi surat tersebut. Jika telah sampai kepada penerima surat, maka yang memiliki wewenang untuk melakukan disposisi adalah yang bersangkutan, jika sudah memilih opsi disposisi dan memilih staf yang terkait maka surat akan langsung terkirim kepada staf yang bersangkutan secara *realtime*.

Surat yang masuk yang berasal dari pihak eksternal seperti vendor atau pemerintahan akan ditangani oleh bagian sekretariat. Proses pengelolaan surat masuk eksternal dapat dilihat pada Gambar 3.

Gambar 3. Flowchart Surat Masuk Eksternal PT PLN (Persero) Pusharlis



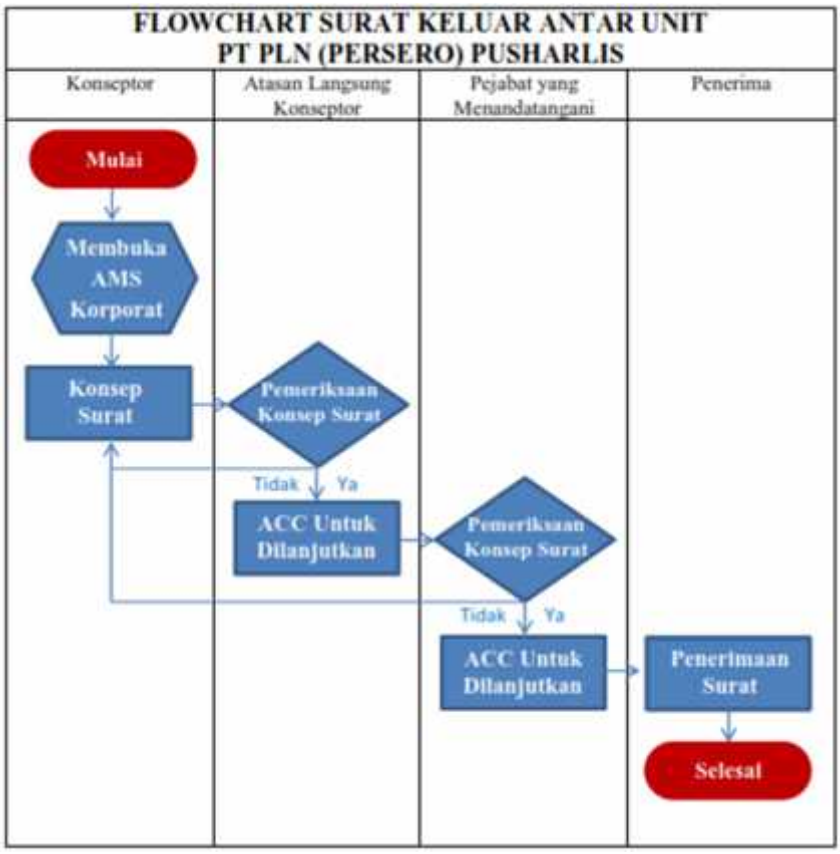
Sumber: PT PLN (Persero) Pusharlis

Proses pengelolaan surat masuk eksternal dimulai dari pengirim surat mengirimkan surat melalui pihak ekspedisi. Kemudian dikelola oleh bagian sekretariat, setelah itu bagian sekretariat membuka AMS Korporat untuk *log in.* Bagian sekretariat memastikan bahwa alamat penerima benar setelah itu surat dibuka dan dibaca. Tahap pertama yang dilakukan oleh bagian sekretariat yaitu proses "*Input* Surat Masuk" di AMS Korporat. Data yang harus di*input* antara lain Nomor Surat; Tanggal Surat; Dari, alamat perusahaan pengirim; Kepada, ditujukan kepada siapa penerimanya; Tembusan; Hal, yang tertera dalam surat; Lampiran, diisi jika ada dalam satuan buku, lembar, set, rangkap; Sifat (Penyampaian) terdiri dari Biasa, Segera, Sangat Segera; Sifat (Pengamanan) terdiri dari Biasa, Terbatas, Rahasia, dan Sangat Rahasia; dan Keterangan. Setelah data berhasil diisi semua, kemudian surat di*scan* agar berbentuk *soft copy* yang kemudian *file* nya dapat dilampirkan di data-data yang di*input* sebelumnya. Langkah selanjutnya setelah menginput semua data yang diminta dan melampirkan *soft copy* surat yang diterima kemudian pilih "Submit" agar surat dapat langsung diteruskan kepada penerima surat. Setelah diteruskan, maka surat dapat langsung dibaca dan didisposisikan oleh penerima surat dan Surat yang berbentuk *hard copy* diarsip di ruangan Sekretariat.

2. Pengelolaan Surat Keluar Menggunakan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Korporat di PT PLN (Persero) Pusharlis

Surat keluar yang dikelola langsung oleh AMS adalah surat keluar internal yang ditujukan antar unit PT PLN (Persero). Surat dibuat langsung oleh konseptor melalui AMS Koprorat, proses pembuatan surat harus dilakukan sedetail mungkin agar informasi yang disampaikan dapat langsung dimengerti oleh penerima surat. Setelah surat disetujui oleh atasan atau pemeriksa, maka surat akan langsung terkirim kepada penerima yang dituju. Surat yang telah terkirim akan tersimpan langsung dalam menu "Surat Keluar Terkirim" dalam bentuk *soft copy* dan dapat di *print* jika dibutuhkan. Berikut ini adalah *flowchart* proses pengelolaan surat keluar antar unit PT PLN (Persero) Pusharlis dapat dilihat pada Gambar 4.

Gambar 4. Flowchart Surat Keluar Antar Unit PT PLN (Persero) Pusharlis



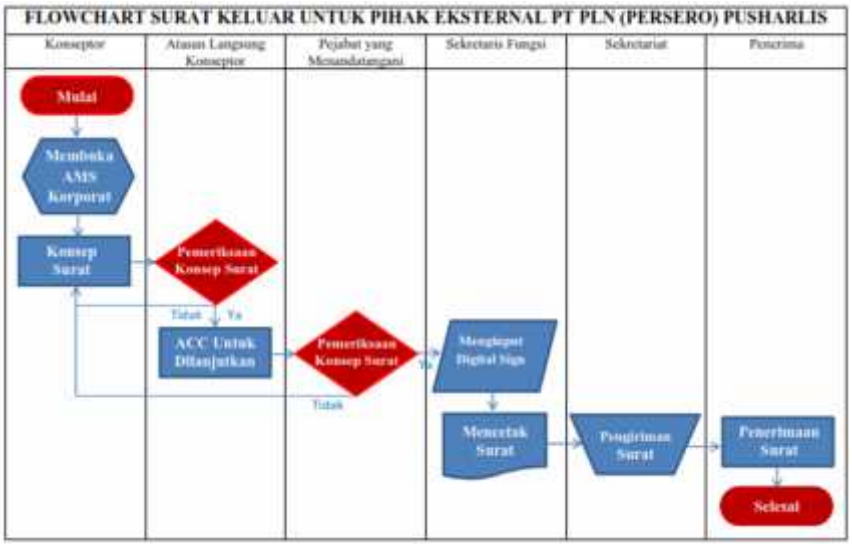
Sumber: PT PLN (Persero) Pusharlis

Proses pengelolaan surat keluar internal dimulai dari konseptor atau pembuat surat *log in* ke AMS Korporat kemudian mulai membuat konsep surat keluar. Data yang harus diisi terdiri dari Kepala Surat; Pengirim; Penerima; Pemeriksa; Referensi. Pada tahap pertama yaitu pengisian data "Kepala Surat" yang harus di*input* antara lain: 1) Hal; 2) Lampiran biasanya dengan satuan set, rangkap, dan lembar; 3) Pokok Kegiatan; 4) Kode Klasifikasi; 5) Sifat Pengamanan biasanya bersifat biasa, terbatas, rahasia, dan sangat rahasia; 6) Sifat Penyampaian biasanya bersifat biasa, segera, dan sangat segera. Selanjutnya tahap pengisian data "Pengirim" dengan cara memasukkan kata kunci seperti nama atau jabatan, kemudian data akan langsung otomatis terisi yang terdiri dari Jabatan, Nama Pejabat, NIP, Unit Organisasi, dan *Business* Organisasi.

Tahap selanjutnya adalah pengisian data "Penerima", yang terdiri dari pilihan pihak internal atau eksternal, kemudian memilih jabatan penerima jika yang dipilih sebelumnya adalah pihak internal. Selanjutnya yaitu pengisian data "Pemeriksa", setelah surat selesai diketik maka membutuhkan persetujuan maka kita harus meminta persetujuan mulai dari Manager Sub Bidang, Senior Manager, ataupun sampai ke General Manager jika surat memerlukan tanda tangan General Manager. Jika surat telah disetujui maka surat otomatis akan langsung terkirim oleh sistem dengan tanda tangan berbentuk *QR Code* dan apabila surat perlu koreksi dan tidak disetujui maka surat akan kembali ke konseptor surat. Tahapan terakhir yaitu pengisian data "Referensi" jika diperlukan, apabila surat itu mengacu kepada suatu surat yang dijadikan referensi maka dapat diisi dengan memasukkan nomor surat yang akan dijadikan referensi.

Surat keluar yang ditujukan diluar unit PT PLN (Persero) disebut surat keluar eksternal, yaitu surat yang ditujukan untuk vendor atau pemerintahan. Proses pengelolaan surat keluar eksternal dapat dilihat pada Gambar 5.

Gambar 5. Flowchart Surat Keluar Eksternal PT PLN (Persero) Pusharlis



Sumber: PT PLN (Persero) Pusharlis

Pengelolaan surat keluar eksternal sama seperti pengelolaan surat keluar internal mulai dari membuat konsep surat sampai persetujuan oleh Pejabat yang menandatangani, tetapi ada proses lanjutan setelah surat disetujui oleh Pejabat yang menandatangani. Surat yang telah mendapat persetujuan akan masuk ke akun AMS Korporat Sekretaris fungsi dan berada dalam menu "Surat Keluar" kemudian kita pilih "Persetujuan". Setelah itu kita klik 2x pada nomor surat yang berstatus "*In Progress*". Pada saat tampil halaman surat, pada menu atas halaman surat klik "*Digital Sign*". Kemudian masukkan *Passphrase* tanda tangan digital yang telah dibuat, klik OK untuk melanjutkan penandatanganan secara digital. Otomatis surat akan langsung berada pada menu Surat keluar – Terkirim dengan tanda tangan berbentuk *QR Code.* Setelah surat telah berhasil mendapat tangan tangan *digital*, surat yang berada di menu Surat Keluar – Terkirim kemudian di *print* secara manual. Setelah di *Print*, surat yang berbentuk *hard copy* diserahkan ke bagian sekretariat untuk selanjutnya diproses dan dikirim melalui ekspedisi TIKI agar dapat sampai kepada penerima surat.

3. Implementasi Penggunaan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Korporat

Menurut wawancara penulis dengan bagian sekretariat di PT PLN (Persero) Pusharlis, AMS Korporat sudah diterapkan dan berjalan selama 3 tahun semenjak 2019 dan pelaksanaannya sesuai dengan standar operasional prosedur perusahaan, sebelumnya Aplikasi manajemen surat sudah diterapkan dengan sebutan AMS karena fungsinya yang terbatas dan belum terintegrasi. AMS terdahulu hanya mempunyai fungsi sebagai pengarsipan saja, sedangkan untuk mengelola surat masuk dan surat keluar tetap menggunakan cara konvensional. Fungsinya hanya dapat digunakan dilingkungan unit itu sendiri, belum terintegrasi antar unit.

Sebelum penggunaan AMS ini, para pegawai diadakan pelatihan terlebih dahulu, agar memahami cara kerja sistemnya. Seiring berjalannya waktu AMS terus mengalami pembaharuan sistem hingga akhirnya bernama AMS Korporat. Tahun 2020, Aplikasi ini sudah mulai terintegrasi karena dapat terhubung dan berkirim surat antar unit PT PLN (Pesero). AMS Korporat mulai di terapkan dan berlaku diseluruh unit PT PLN (Persero) secara resmi terhitung sejak tanggal 3 Februari 2020 sesuai surat yang dikeluarkan kantor pusat No. 0407/STH.01.03/010404/2020 perihal Go live Digitalisasi Kesekretariatan AMS Korporat.

Hasil wawancara penulis dengan bagian Sekretariat mengemukakan bahwa pada tahun 2021 AMS Korporat mengalami pembaharuan lagi yaitu terdapat penambahan fitur *Digital Signature* untuk memudahkan proses penandatanganan surat keluar untuk pihak eksternal. Penilaian pegawai terhadap diterapkannya AMS Korporat yaitu sangat meringankan pekerjaan pengelolaan surat yang asalnya konvensional menjadi tersistem menggunakan aplikasi.

Penggunaan AMS Korporat di PT PLN (Persero) Pusharlis dapat mempercepat informasi karena langsung tersampaikan secara *realtime*, dapat diakses dimana saja melalui komputer, laptop ataupun *mobile phone* karena yang digunakan adalah jaringan internet, lebih aman, mereduksi biaya penggunaan kertas atau konsepnya *paperless*.

SIMPULAN

Penggunaan AMS Korporat di PT PLN (Persero) Pusharlis sudah diterapkan dengan baik sesuai dengan standar operasional prosedur perusahaan, sistemnya yang selalu diperbaharui mengikuti perkembangan zaman di era seperti sekarang, prosedurnya sederhana, penggunaan yang mudah dimengerti, fiturnya sesuai dengan kebutuhan, karyawannya sudah dilatih dan terlatih sehingga proses komunikasi pun berjalan lancar karena informasi langsung tersampaikan secara *realtime*, dapat diakses dimana saja melalui komputer, laptop ataupun *mobile phone* karena yang digunakan adalah jaringan internet, keamanannya terjamin, dapat mereduksi biaya penggunaan kertas atau konsepnya *paperless*.

Pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang baik akan berdampak pada cepatnya penyebaran informasi. Melalui AMS Korporat inilah proses penyebaran informasi dan komunikasi di PT PLN (Persero) Pusharlis berjalan lancar, sehingga apabila komunikasi internalnya lancar maka akan berdampak juga pada lancarnya komunikasi dengan pihak eksternal.

DAFTAR PUSTAKA

Aswari, D. A. (2020). Efektivitas Penerapan Aplikasi Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar (SISUMAKER) Dalam Pengelolaan Arsip Elektronik di Kantor Wilayah Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nusa Tenggara Barat. Mataram.

Damara, E. A., & Arfa, M. (2019). APLIKASI MANAJEMEN SURAT UNTUK PENGELOLAAN ARSIP DINAMIS AKTIF DI PT PLN (PERSERO) APP SALATIGA. *Jurnal Ilmu Perpustakaan, vol 7, no. 1*, 141-150.

Hakim, M. R. (2017). PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR DI KANTOR KECAMATAN SENTOLO KULON PROGO. Yogyakarta.

Handayani, N. L., & Putra, I. N. (2019). Rancang Bangun Sistem Informasi Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar berbasis Website pada Setum Polda Bali. *International Journal of Natural Sciences and Engineering Volume 3, Number 2*, 44-61.

Hardianawati, & Aisyah, S. (2018). ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI MANAJEMAN SURAT (AMS)

PADA PENGELOLAAN SURAT MASUK TERHADAP EFISIENSI KERJA PEGAWAI PT PLN (PERSERO) PUSHARLIS UWP II. *Jurnal ADMINISTRASI BISNIS Vol. 2 No. 2*, 23-38.

Hartanti, P., Selfiana, & Rahmawati, S. (2021). Penanganan Surat Menyurat Berbasis Elektronik di PT Bhanda Ghara Reksa (Persero). *Jurnal Administrasi dan Kesekretarisan Volume 6 - Nomor 1*, 1-15.

Indarawan, I. (2020). *Manajemen Personalia dan Kearsipan Sekolah.* Klaten, Jawa Tengah: Lakeisha.

Muhidin, S. A., & Winata, H. (2016). *Manajemen Kearsipan.* Bandung: CV PUSTAKA SETIA.

Nurcahyono, F. (2017). Pembangunan Aplikasi Penjualan Dan Stok Barang Pada Toko Nuansa Elektronik Pacitan. *Journal Speed - Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi - Volume 4 No. 3*, 15-19. http://speed.web.id/ejournal/index.php/Speed/article/view/248/243

Nurhayati, A. N., Josi, A., & Hutagalung, N. A. (2017). Rancang Bangun Aplikasi Penjualan dan Pembelian Barang pada Koperasi Kartika Samara Grawira Prabumulih. *Jurnal Teknologi dan Informasi Vol 7 No 2*, 13-24\.

Nursholeh, Y. (2016). PENGELOLAAN SURAT ELEKTRONIK (E-MAIL) DI KANTOR DISPERINDAG PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA. Yogyakarta.

Putri, C. M., & Sofiatingsih. (2020). Pengelolaan Surat Masuk Dan SUrat Keluar Dengan Menggunakan Aplikasi Manajemen Surat Korporat untuk memperlancar Proses Administrasi di PT PLN (Persero) UID Jawa Barat.

Ramadhanty, S. (2020). Handling Incoming Mail Using Dropbox Applications For Effective Internal Communication In The Digital Age. *Jurnal Sekretaris dan Adminstrasi Bisnis*, 21-31.

Rosalin, S. (2017). *Manajemen Arsip Dinamis.* Malang: UB Press.

Sari, R. P. (2018). IMPLEMENTASI APLIKASI MANAJEMEN SURAT(AMS) KORPORAT DALAM PROSEDUR PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR DI PT PLN (PERSERO) WILAYAH SUMATERA BARAT. *Journal Ecogen*, 260-266.

Sawitri, A. E., & Irhandayaningsih, A. (2019). Analisis Penggunaan Aplikasi Tata Surat dalm Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar pada Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Ilmu Perpustakaan, Vol. 6, No. 3*, 411-420.

Sitoresmi, R. I., Ninghardjanti, P., & Susantiningrum. (2020). EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM PENGELOLAAN SURAT MASUK DI KANTOR PENGADILAN WONOGIRI. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 89-99.

Soedjito, & Solchan. (2016). *Surat Menyurat Resmi Bahasa Indonesia.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Widarma, A., & Rahayu, S. (2017). PERANCANGAN APLIAKSI GAJI KARYAWAN PADA PT. PP LONDON SUMATERA INDONESIA Tbk. GUNUNG MALAYU ESTATE - KABUPATEN ASAHAN. *Jurnal Teknologi Informasi Vol. 1, No. 2*, 166-173.