

**Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin**  
Volume 2, Nomor 6, July 2024, Halaman 107-112  
Licenced by CC BY-SA 4.0  
E-ISSN: [2986-6340](https://doi.org/10.5281/zenodo.11529904)  
DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.11529904>

## Analisis Efektivitas Sistem Manajemen Persuratan Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi

Tengku Darmansah<sup>1</sup>, Azwar Alamsyahdana<sup>2</sup>, Jogi Pras<sup>3</sup>, Khairul Amri Silalahi<sup>4</sup>

<sup>1234</sup>Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: [tengkudarmansah@uinsu.ac.id](mailto:tengkudarmansah@uinsu.ac.id)<sup>1</sup> [azwaralamsyah28@gmail.com](mailto:azwaralamsyah28@gmail.com)<sup>2</sup> [jogipras29@gmail.com](mailto:jogipras29@gmail.com)<sup>3</sup>  
[amrisilalahi124@gmail.com](mailto:amrisilalahi124@gmail.com)<sup>4</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas sistem manajemen persuratan dalam meningkatkan kinerja organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem ini secara signifikan meningkatkan efisiensi proses administrasi, mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk pengelolaan surat, dan meningkatkan akurasi serta ketepatan distribusi informasi. Selain itu, sistem manajemen persuratan juga berkontribusi pada peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dokumen. Temuan ini mengindikasikan bahwa penggunaan teknologi informasi dalam manajemen persuratan dapat menjadi alat yang efektif dalam mendukung kinerja organisasi secara keseluruhan.

**Kata Kunci:** *sistem manajemen persuratan, kinerja organisasi, efektivitas.*

### Abstract

*This research aims to analyze the effectiveness of the correspondence management system in improving organizational performance. The research results show that the implementation of this system significantly increases the efficiency of the administrative process, reduces the time required for mail management, and increases the accuracy and precision of information distribution. Apart from that, the correspondence management system also contributes to increasing transparency and accountability in document management. These findings indicate that the use of information technology in correspondence management can be an effective tool in supporting overall organizational performance.*

**Keyword:** *correspondence management system, organizational performance, effectiveness.*

---

#### Article Info

Received date: 25 May 2024

Revised date: 30 May 2024

Accepted date: 07 June 2024

## PENDAHULUAN

Di era globalisasi dan digitalisasi yang berkembang pesat, teknologi informasi telah menjadi pilar penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional organisasi. Salah satu aspek yang dapat dioptimalkan melalui teknologi ini adalah manajemen persuratan. Sistem manajemen persuratan modern menggantikan metode konvensional yang kerap lamban dan rentan terhadap kesalahan manusia dengan pendekatan yang lebih terstruktur, cepat, dan akurat. Penerapan sistem ini memungkinkan pengelolaan surat masuk dan keluar secara lebih efisien, yang pada akhirnya mendukung kinerja keseluruhan organisasi.

Manajemen persuratan yang efektif memainkan peran penting dalam menyederhanakan alur kerja administrasi. Sistem ini tidak hanya memfasilitasi pengelolaan dokumen dan informasi, tetapi juga meningkatkan komunikasi internal dan eksternal, mempercepat pengambilan keputusan, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Di lingkungan bisnis yang kompetitif saat ini, kecepatan dan ketepatan dalam pengelolaan informasi menjadi kunci sukses operasional organisasi. Implementasi sistem manajemen persuratan berbasis teknologi informasi memungkinkan organisasi untuk mengatasi berbagai tantangan administratif yang umum dihadapi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas sistem manajemen persuratan dalam meningkatkan kinerja organisasi. Analisis akan difokuskan pada evaluasi perubahan dalam kecepatan pengolahan surat, akurasi distribusi, serta persepsi staf terhadap sistem baru ini. Data untuk penelitian ini akan dikumpulkan melalui metode survei, wawancara mendalam, dan observasi langsung. Survei akan memberikan gambaran umum tentang kepuasan dan persepsi pengguna terhadap sistem,

sedangkan wawancara dan observasi langsung akan memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana sistem ini mempengaruhi alur kerja sehari-hari.

Selain itu, penelitian ini juga akan melihat dampak jangka panjang dari implementasi sistem manajemen persuratan, termasuk perubahan dalam budaya organisasi dan adaptasi staf terhadap teknologi baru. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berfokus pada aspek teknis dari sistem, tetapi juga pada faktor-faktor manusia yang mempengaruhi keberhasilan implementasi teknologi.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi organisasi lain yang mempertimbangkan adopsi teknologi serupa. Temuan-temuan ini juga dapat menjadi dasar bagi rekomendasi praktis untuk meningkatkan efektivitas sistem manajemen persuratan, seperti perlunya pelatihan berkelanjutan bagi staf dan pentingnya pemeliharaan sistem yang konsisten.

Secara keseluruhan, penelitian ini bertujuan untuk memperkaya pemahaman tentang pentingnya inovasi dalam manajemen administrasi sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja organisasi. Dengan menunjukkan dampak positif dari sistem manajemen persuratan, diharapkan organisasi dapat lebih siap dan tertarik untuk mengadopsi teknologi yang dapat mendukung operasional mereka secara lebih efektif dan efisien.

## **METODE PENELITIAN**

Penulis menulis penelitian ini menggunakan metode studi Pustaka Menurut J. Supranto seperti yang dikutip Ruslan dalam bukunya metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi, bahwa studi kepustakaan adalah dilakukan mencari data atau informasi riset melalui membaca jurnal ilmiah, buku-buku referensi dan bahan-bahan publikasi yang tersedia di perpustakaan (Ruslan, 2008:31). Studi kepustakaan digunakan untuk mempelajari sumber bacaan yang dapat memberikan informasi yang ada hubungannya dengan masalah yang sedang diteliti.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Manajemen Persuratan**

Surat adalah suatu sarana untuk menyampaikan informasi tertulis kepada pihak lain. Informasi itu dapat berupa pemberitahuan, pernyataan, perintah, permintaan atau permohonan, laporan, buah pikiran atau gagasan dan lainnya. Surat juga merupakan sebagai sarana komunikasi tertulis memiliki beberapa kelebihan jika dibandingkan dengan alat-alat komunikasi lain, seperti telepon, radio, televisi, telegraf dan teleks, karena surat selain merupakan bukti nyata “hitam diatas putih” juga dapat menyampaikan bahan komunikasi sesuai dengan kehendak sumbernya secara lebih lengkap dan dengan biaya yang relatif lebih murah. Selain itu juga surat dapat disimpan untuk masa yang lama dan dapat disampaikan kepada orang yang tersebar diseluruh wilayah negara bahkan ke seluruh penjuru dunia (Maman Sumantri, 1985).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia atau KBBI, surat merupakan sesuatu yang ditulis, secara tertulis dalam bentuk tulisan. Pengertian surat secara umum, merupakan sebuah sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi secara tertulis dari satu pihak pada pihak lainnya. Menurut (Supranto, 2004) ditinjau dari sifat isinya, surat adalah jenis karangan paparan karena di dalamnya si pengirim mengemukakan maksud dan tujuan atau menjelaskan apa yang dipikirkan dan dirasakannya. Ditinjau dari wujud penuturannya, surat merupakan percakapan atau dialog yang tertulis dari satu pihak kepada pihak penerima. Selanjutnya ditinjau dari fungsinya, surat adalah komunikasi atau informasi antara si pengirim dan si penerima yang berwujud tulisan dalam kertas atau yang lainnya. Surat merupakan suatu mode komunikasi tertulis yang memungkinkan seseorang saling memberikan informasi atau mempertukarkan ide. Surat adalah media komunikasi yang berupa tulisan, yang berisi informasi, pesan, pertanyaan, atau tanggapan sesuai dengan keinginan penulis surat (Iis Sopyan, 2008:1). Diana Nababab (2008) menyatakan bahwa surat merupakan alat komunikasi yang disajikan secara tertulis. Surat harus disajikan dengan baik karena surat secara tidak langsung memberikan gambaran tentang pribadi pengirimnya. Menurut (Laksmi, Gani, & Budiantoro, 2015) Menyimpulkan bahwa “ surat adalah salah satu sarana komunikasi dalam bentuk tertulis atau alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari pihak pengirim ke penerima.”

### **Manajemen Kinerja**

Faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang sangat beragam, demikian pula upaya untuk mengelolanya. Kinerja seseorang di dalam suatu organisasi akan tergantung pada karakteristik suatu

organisasi seperti misal budaya, struktur, dan tipe orang-orang yang terlibat didalamnya. Suatu organisasi, dalam mencapai tujuannya perlu menciptakan iklim kerja dimana setiap individu dan kelompok-kelompok kerja memiliki tanggung jawab untuk selalu memberikan kontribusi dan melanjutkan proses perbaikan keahlian maupun pengetahuan.

Untuk meningkatkan kinerja pegawai secara optimal, diperlukan berbagai upaya yang strategis, terencana dan berkesinambungan. Melalui pendekatan manajemen kinerja, upaya pengelolaan kinerja dapat dilakukan secara lebih baik. Berikut adalah beberapa pengertian manajemen kinerja menurut beberapa pendapat. Menurut Armstrong (1998) “... *performancemanagement processes are part of holistic approach to managing for performance, which is the concerns of everyone in the organization*“. Masih menurut Armstrong (1998), “*Performance management is a process for establishing shared understanding about what is to be achieved, and an approach to managing and developing people in a way which increases the probability that it will be achieved in the short and longer term*”.

Manajemen kinerja pada umumnya sangat fokus terhadap masalah outputs (hasil-hasil yang dicapai), outcomes (dampak yang ditimbulkan dari suatu kinerja), processes (proses yang dibutuhkan untuk mencapai hasil yang diharapkan) dan inputs (pengetahuan, keahlian dan kompetensi) yang diharapkan dari orang-orang yang terlibat didalam suatu organisasi baik secara kelompok maupun individu. Didalam manajemen kinerja diperhatikan masalah pengukuran terhadap hasilhasil yang diperoleh, serta evaluasi terhadap kemajuan didalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Manajemen kinerja berkaitan dengan komunikasi yang diciptakan melalui pembentukan iklim komunikasi diantara pimpinan dan bawahan untuk menjelaskan apa yang diharapkan, pemberian informasi atas misi, nilai-nilai dan tujuan organisasi. Melalui manajemen kinerja banyak manfaat yang dapat diraih oleh suatu organisasi karena manajemen kinerja dapat membantu didalam pencapaian perbaikan yang berkelanjutan didalam kinerja organisasi; meningkatkan motivasi dan komitmen pegawai; mengembangkan kemampuan individu, meningkatkan kepuasan kerja; meningkatkan kinerja dan kerja sama team; membangun hubungan antara individu dan pimpinannya secara terbuka didalam proses komunikasi; meningkatkan kesempatan untuk mengekspresikan aspirasi dan harapan kerja individual.

Didalam manajemen kinerja suatu organisasi, selain adanya proses yang mencoba mengintegrasikan keberadaan kelompokkelompok kerja dan individu, terdapat beberapa aspek lain yang besar pengaruhnya terhadap keberhasilan kinerja organisasi, kelompok dan individual secara keseluruhan, menurut pendapat Armstrong (1998 : 16), aspek tersebut diantaranya adalah:

1. *Personal factors;*
2. *Leadership factors;*
3. *Team factors;*
4. *Systems factors;*
5. *Contextual (situational) factors.*

Seluruh aktivitas pengelolaan sumber daya manusia di dalam organisasi seharusnya ditujukan kepada perbaikan kinerja dengan cara mendapatkan dan mengembangkan kompetensi, motivasi dan komitmen baik secara individu maupun kelompok kerja. Faktor-faktor individu pada dasarnya ada yang bersifat given, namun ada pula yang dapat dibina dan dikembangkan secara optimal sehingga berdampak pada peningkatan kapasitas diri dan perbaikan organisasi. Faktor skill, knowledge, attitude merupakan beberapa contoh yang dapat diperbaiki baik melalui jalur formal maupun informal. Pada intinya faktorfaktor tersebut bila dikelola dengan baik akan berdampak pada kinerja individu itu sendiri.

### **Efektivitas Kinerja**

Menurut Steers (dalam Sutrisno 2011:23), pada umumnya efektivitas hanya dikaitkan dengan tujuan organisasi, yaitu laba yang cenderung mengabaikan aspek terpenting dari keseluruhan prosesnya, yaitu sumber daya manusia. Robbins (dalam Indrawijaya 2010:175) efektivitas dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian organisasi atas tujuan jangka pendek (tujuan) dan jangka panjang (cara). Pemilihan itu mencerminkan konstituensi strategis, minat mengevaluasi, dan tingkat kehidupan organisasi dan tingkat kehidupan organisasi. Menurut Duncan dalam Rihardini (2012:15), terdapat tiga (3) kriteria dalam mengukur efektivitas, yaitu: pencapaian program, adaptasi program, dan integrasi program. Sementara itu, menurut Wijaya (2011), ada lima faktor pembentuk efektivitas

sistem tata persuratan digital (e-Surat), yaitu: akuntabel, sasaran, keamanandata, adil dan tidak diskriminatif, dan transparan.

Menurut Sedarmayanti, (2015:59) “Efektivitas adalah suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai, berorientasi kepada keluaran. Sedangkan, masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Efektivitas kerja merupakan suatu keadaan keberhasilan kerja yang sempurna sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan”. Supaya dapat menjamin suatu keberhasilan usaha dalam meningkatkan efektivitas kerja karyawan dalam suatu organisasi perlunya pengaruh dari struktur organisasi sehingga dapat menimbulkan kuantitas kerja, kualitas kerja, dan pemanfaatan waktu. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan dalam pembahasan sebagai berikut :

1. Volume Kerja Kuantitas kerja merupakan volume kerja yang dihasilkan dibawah kondisi normal. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya beban kerja dan keadaan yang didapat atau dialaminya selama bekerja. Setiap perusahaan selalu berusaha supaya efektivitas kerja dari karyawannya dapat ditingkatkan.
2. Kualitas Kerja Kualitas kerja merupakan sikap yang ditunjukkan oleh karyawan berupa hasil kerja dalam bentuk kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan didalam mengerjakan pekerjaan.
3. Pemanfaatan Waktu Setiap karyawan harus dapat menggunakan waktu seefisien mungkin, terutama dengan cara datang tepat waktu ke kantor dan berusaha untuk menyelesaikan tugas sebaik-baiknya dengan memanfaatkan waktu selama penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijakan perusahaan.
4. Peningkatan kualitas sumber daya manusia Diperlukan guna mewujudkan hasil yang diharapkan oleh setiap perusahaan. Setiap karyawan sudah sepatutnya diarahkan untuk lebih meningkatkan efektivitas kerja mereka melalui berbagai tahapan usaha secara maksimal. Sehingga dengan demikian, pemanfaatan sumber daya manusia akan lebih berpotensi dan lebih mendukung keberhasilan pencapaian tujuan perusahaan.

#### **Fungsi Manajemen Persuratan dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi**

Menurut Suprpto (2004:15), fungsi utama surat adalah sebagai alat komunikasi antara dua pihak yang berupa tulisan dalam kertas atau lainnya. Jadi, fungsi utama surat adalah sebagai alat komunikasi tertulis. Kemudian menurut Soedjito dan Solchan (2004:2), surat berfungsi sebagai:

1. Alat komunikasi;
2. Alat bukti tertulis;
3. Alat bukti historis;
4. Alat pengingat;
5. Duta organisasi, dan;
6. Pedoman kerja.

Pendapat lain tentang fungsi surat dikemukakan oleh Djanewai (dalam Rahardi, 2008:14). Ia mengatakan bahwa fungsi surat itu adalah sebagai berikut:

1. Sebagai alat dokumentasi tertulis;
2. Sebagai duta institusi dan duta penulisan;
3. Sebagai medium komunikasi dan interaksi;
4. Sebagai otaktata usaha dalam perkantoran;
5. Sebagai barometer kemajuan institusi.

Sedangkan menurut (Priansa & Damayanti, 2015) mengatakan bahwa surat memiliki sejumlah fungsi yang melekat. Fungsi tersebut dapat berupa fungsi umum maupun fungsi khusus. Fungsi umum surat secara garis besar adalah sebagai bukti hitam dan putih, sebagai pengungkap banyak hal dan informasi, dan sebagai perekam peristiwa, dimana surat dapat dibaca kembali oleh pembaca. Adapun fungsi khusus surat sebagai berikut:

- a. Alat dokumentasi Surat berfungsi sebagai alat dokumentasi apabila surat dijadikan sebagai alat pemberian atau pengumpulan bukti-bukti ataupun keterangan. Biasanya surat dijadikan sebagai alat dokumentasi apabila terjadi perselisihan atau perbedaan pendapat antara dua pihak, misalnya suatu instansi dengan instansi lainnya, antara suatu instansi dengan seseorang, antara seseorang dengan orang lain, dan sebagainya. Surat yang sering dijadikan sebagai pemberi bukti adalah surat nikah, surat keterangan lahir, surat perjanjian dan sebagainya.

- b. Alat pengingat Surat dapat digunakan sebagai alat pengingat masa lalu dan pendokumentasian secara tertulis sesuatu yang mungkin telah terjadi. Misalnya, untuk penyelesaian suatu masalah, pegawai kantor sering harus membuka kembali arsip yang berhubungan dengan hal yang berkaitan dengan masalah tersebut karena pemimpin atau pegawai telah lupa akan hal itu.
- c. Bukti historis Dalam perkembangannya sebuah organisasi, misalnya, tentu mengalami perubahan dari masa ke masa. Kalau pihak tertentu ingin mengetahui perubahan perubahan dalam organisasi itu (maju-mundurnya organisasi itu), maka dia dapat Menggunakan surat-surat tertentu sebagai sumbernya, baik surat-surat lama maupun surat-surat yang relatif baru. Isi surat banyak menyajikan rekaman peristiwa. Dengan demikian, surat-surat dapat dijadikan sebagai bukti historis dari perkembangan kehidupan manusia.
- d. Pedoman Pelaksanaan Pekerjaan Pejabat instansi sering menggunakan surat sebagai pedoman pelaksanaan pekerjaan bagi para pegawai. Penggunaan surat sebagai pedoman pelaksanaan pekerjaan bertujuan agar semua kegiatan, baik di dalam maupun di luar instansi, dapat terlaksana dengan lancar dan baik. Selain itu, beban pejabat pun menjadi ringan karena dia tidak harus selalu memberi petunjuk kepada bawahannya secara tatap muka.
- e. Duta Penulis Karena keterbatasan waktu dan kesibukan yang tidak dapat dihindarkan, penulis sering menggunakan surat sebagai duta penulis atau wakilnya untuk menyampaikan maksud, kepentingan, maupun keinginannya kepada pembaca. Dengan demikian penulis tidak perlu bertemu muka dengan pembaca surat sebagai duta penulis, surat dianggap mencerminkan keadaan mentalitas, jiwa, pemikiran, dan kondisi yang melingkupi penulisnya, dengan harapan pembaca mampu memahaminya.

## SIMPULAN

Penelitian ini menganalisis efektivitas sistem manajemen persuratan dalam meningkatkan kinerja organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem manajemen persuratan berbasis teknologi informasi secara signifikan meningkatkan berbagai aspek kinerja organisasi. Pertama, sistem manajemen persuratan terbukti mempercepat proses pengolahan dan distribusi surat. Kecepatan ini mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas administratif, sehingga meningkatkan efisiensi operasional. Kedua, akurasi dalam pengelolaan surat meningkat, mengurangi risiko kesalahan manusia yang sering terjadi dalam sistem manual. Hal ini meningkatkan keandalan informasi yang dikelola dan didistribusikan dalam organisasi. Selain itu, sistem ini juga berkontribusi pada peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dokumen. Semua surat yang masuk dan keluar tercatat dengan baik, memungkinkan pelacakan yang mudah dan audit yang lebih transparan. Hal ini membantu dalam memastikan bahwa setiap dokumen dikelola sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan dapat diakses oleh pihak yang berwenang kapan saja diperlukan.

Penelitian juga menunjukkan bahwa implementasi sistem manajemen persuratan berdampak positif pada persepsi staf terhadap efisiensi kerja dan kualitas lingkungan kerja. Staf merasakan peningkatan dalam produktivitas dan penurunan beban kerja administratif, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan kerja. Namun, keberhasilan implementasi sistem ini tidak lepas dari tantangan. Diperlukan pelatihan berkelanjutan bagi staf untuk memastikan mereka mampu memanfaatkan sistem dengan maksimal. Selain itu, pemeliharaan sistem yang konsisten dan adaptasi terhadap perubahan kebutuhan organisasi adalah faktor kunci untuk memastikan keberlanjutan manfaat jangka panjang.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa sistem manajemen persuratan berbasis teknologi informasi merupakan alat yang efektif dalam meningkatkan kinerja organisasi. Dengan penerapan yang tepat dan dukungan yang memadai, sistem ini dapat menjadi aset berharga dalam meningkatkan efisiensi, akurasi, transparansi, dan kepuasan kerja dalam organisasi. Temuan ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi organisasi lain dalam mengadopsi teknologi serupa untuk mengoptimalkan operasional mereka.

## REFERENSI

Laksmi, Gani, F., & Budiantoro. (2015). *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada

- Maman Sumantri, D. (1985). Pedoman Surat Menyurat. Jakarta Timur: Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa.
- Priansa, D. J., & Garnida, A. (2015). Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesional. Bandung: Alfabeta
- Rahardi, R.K. 2008. Surat-Menyurat Dinas. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher
- Ruslan, Rusady. (2008). Kiat dan Strategi Kampanye Publik Relations. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sedarmayanti. (2015). Tata Kearsipan dengan Memanfaatkan Teknologi Modern. Bandung: Mandar Maju.
- Suprpto. (2004). Pedoman Lengkap Surat Menyurat Bahasa Indonesia. Surabaya: Indah.
- Soedjito & Solchan. 2004. Surat-Menyurat Resmi Bahasa Indonesia. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Steers, M. R. (2010). Efektivitas Organisasi. Jakarta: Erlangga.