

Tantangan dan Peluang dalam Penerapan Manajemen Persuratan Berbasis Digital

Tiara Lubis^{1*}, Rizka Amanda Putri², Rheina Sayla³, Fikri Hamdi Siregar⁴,
Muhammad Yasir Ardiansyah⁵, Tengku Darmansah⁶

¹⁻⁶ Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, Indonesia

Email: syaharalubis679@gmail.com^{1*}, rizkamnda.18@gmail.com², rheinasayla@gmail.com³,
fikrihamdisiregar@gmail.com⁴, firmansinuraya931@gmail.com⁵, tengkudarmansah@uinsu.ac.id⁶

Alamat: Jln. William Iskandar Ps. V. Medan Estate, Kec. Percut Se Tuan, Kabupaten Deli Serdang,
Sumatera Utara

Korespondensi penulis: tengkudarmansah@uinsu.ac.id

Abstract. *The development of information and communication technology has changed many aspects of life, including in terms of administration and management of letters. In this digital era, the conventional letter system that uses paper media has gradually shifted to a more efficient digital system. Correspondence management in the digital era refers to the process of managing letters or correspondence by utilizing digital technology to improve efficiency, security, and speed in managing letters. Although correspondence management uses technology that can simplify the process, correspondence management is not free from things that can hinder the process. The purpose of writing this article is to find out what can be challenges or obstacles in managing digital-based correspondence. The results of this study indicate that there are several things that are inhibiting factors in correspondence management and several solutions offered by the author in overcoming these obstacles.*

Keywords: *Challenges, opportunities, correspondence management, digital*

Abstrak. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah banyak aspek kehidupan, termasuk dalam hal administrasi dan pengelolaan surat. Di era digital ini sistem surat konvensional yang menggunakan media kertas mulai bertahap beralih ke sistem digital yang lebih efisien. Pengelolaan surat menyurat di era digital mengacu pada proses pengelolaan pada surat atau korespondensi dengan memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, keamanan, dan kecepatan dalam pengelolaan surat. Meskipun pengelolaan surat menyurat menggunakan teknologi yang dapat mempermudah prosesnya, pengelolaan surat menyurat tidak terlepas dari hal-hal yang dapat menghambat proses tersebut. Tujuan dari penulisan artikel ini ialah untuk mengetahui hal apa yang dapat menjadi tantangan atau hambatan dalam pengelolaan surat menyurat berbasis digital. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa hal yang menjadi faktor penghambat dalam manajemen persuratan serta beberapa solusi yang ditawarkan oleh penulis dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut.

Kata kunci: Tantangan, peluang, manajemen persuratan, digital

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi digital telah membawa transformasi signifikan dalam berbagai aspek administrasi organisasi, termasuk manajemen persuratan. Di era yang serba terhubung ini, komunikasi formal melalui surat-menyurat tidak lagi hanya mengandalkan dokumen fisik, tetapi telah beralih ke bentuk elektronik untuk mencapai efisiensi, kecepatan, dan keamanan yang lebih baik. Organisasi baik di sektor publik maupun swasta dituntut untuk beradaptasi dengan sistem persuratan digital guna memenuhi tuntutan transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas kerja. Namun, meskipun teknologi menawarkan berbagai kemudahan, implementasinya tidak selalu berjalan mulus. Banyak instansi masih

menghadapi kendala, mulai dari resistensi pegawai hingga keterbatasan infrastruktur pendukung (Saputra & R, 2021).

Dalam penerapan manajemen persuratan digital dapat diamati dari beberapa fenomena. Pertama, masih terdapat ketidakefisienan dalam pelacakan dan penyimpanan arsip elektronik, di mana banyak organisasi kesulitan mengintegrasikan sistem lama dengan platform digital baru. Kedua, kerentanan keamanan data menjadi ancaman serius, seperti kebocoran informasi atau pemalsuan dokumen digital (K & S, 2020). Selain itu, kurangnya pemahaman dan keterampilan sumber daya manusia (SDM) dalam mengoperasikan teknologi baru juga menghambat proses adopsi sistem digital (Nurhidayati, 2019). Tantangan-tantangan ini menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya membutuhkan perubahan teknis, tetapi juga penyesuaian dari sisi kebijakan, budaya kerja, dan kesiapan SDM.

Penelitian-penelitian terdahulu telah mencoba mengidentifikasi berbagai aspek terkait manajemen persuratan digital. Misalnya, studi oleh Saputra dan Wijaya (Saputra & R, 2021) mengungkap bahwa integrasi sistem e-office di pemerintahan daerah sering terkendala oleh regulasi yang belum matang dan kurangnya komitmen dari pimpinan. Di sisi lain, Lee et al. (K & S, 2020) menawarkan solusi keamanan berbasis blockchain untuk meminimalkan risiko pemalsuan dokumen. Sementara itu, Nurhidayati (Nurhidayati, 2019) menekankan pentingnya pelatihan SDM sebagai kunci keberhasilan transformasi digital. Namun, masih terdapat gap penelitian yang belum banyak mengkaji secara holistik tantangan dan peluang manajemen persuratan digital, terutama dalam konteks dinamika organisasi yang terus berkembang. Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk memberikan solusi komprehensif bagi organisasi yang sedang atau akan melakukan migrasi ke sistem persuratan digital. Dengan semakin tingginya tuntutan efisiensi dan keamanan data, temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengambil kebijakan dalam merancang strategi implementasi yang efektif. Selain itu, penelitian ini juga akan memperkaya literatur akademis dengan pendekatan terbaru dalam manajemen persuratan digital, menggabungkan aspek teknis dan non-teknis seperti SDM, regulasi, dan budaya organisasi.

2. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *literature review* atau kajian kepustakaan. Menurut (cahyono, sutomo, & Harsono, 12) *Literature review* merupakan suatu kajian ilmiah yang berfokus pada satu topik tertentu. Dalam (Putrihapsari & Fauziah, 2020) Nazir (2014) mengartikan studi literatur sebagai penelitian yang dilakukan

dengan cara menelaah berbagai kajian kepustakaan yang diperlukan dalam penelitian. Tujuan penggunaan metode studi literatur dalam penelitian ini adalah sebagai langkah awal dalam perencanaan pada penelitian dengan memanfaatkan kepustakaan untuk memperoleh data dilapangan tanpa perlu terjun secara langsung.

Sumber data yang menjadi referensi dalam penelitian ini adalah sumber pustaka yang relevan sebagai sumber data primer (data hasil penelitian, laporan penelitian, jurnal ilmiah, dan sebagainya.), dan sumber data sekunder (peraturan dasar hukum pemerintah, buku, dll). Setelah mendapatkan sumber data sebagai referensi, maka dilanjutkan dengan analisis data kajian pustaka yang dilakukan menggunakan analisis isi (content analysis). Analisis isi adalah dimana peneliti mengupas suatu teks dengan objektif untuk mendapatkan gambaran dari suatu isi apa adanya, tanpa campur tangan peneliti.

Dalam hal ini peneliti akan melakukan pembahasan secara mendalam terhadap isi suatu informasi pada sumber data yang perlu pengaturan waktu untuk membaca dan menelaah data tersebut sehingga terdapat suatu hasil. Hasil inilah yang kemudian diharapkan dapat menjawab permasalahan dan digunakan sebagai pertimbangan dalam ruang lingkup Pendidikan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Seiring dengan kemajuan teknologi, Dunia surat menyurat yang selama ini hanya berkuat pada kertas-kertas, kini juga tak ketinggalan telah memanfaatkan teknologi sebagai alat untuk mengolah, mengakses dan penyebaran serta pelestarian surat. Seiring dengan berkembangnya waktu globalisasi informasi telah menempatkan Indonesia sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia sehingga mengharuskan dibentuknya Undang-undang Republik Indonesia nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan transaksi elektronik, yang mendasari diterbitkannya Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 2 Tahun 2015 tentang tata cara pendaftaran system elektronik instansi penyeleggara Negara sehingga pembangunan teknologi informasi dapat dilakukan secara optimal, merata, dan menyebar ke seluruh lapisan masyarakat guna mencerdaskan kehidupan bangsa.

Teknologi merupakan sebuah kebutuhan yang sangat penting dalam era teknologi saat Ini, perkembangan teknologi komputer pada saat ini sangatlah penting dalam hal layanan Publik. Perkembangan teknologi yang semakin maju memudahkan manusia dalam melakukan Aktivitasnya, misalnya dalam pengelolaan dokumen yang pada mulanya hanya dimasukkan Dalam lemari arsip kini berkembang dalam sistem manajemen dokumen berbasis digital. Dengan demikian dibutuhkan adanya suatu sistem informasi yang dapat

membantu dalam Pengembangan mutu maupun kinerja dari sebuah lembaga atau instansi. Pada saat ini banyak Lembaga mulai menggunakan sistem informasi untuk memperoleh informasi yang digunakan Oleh berbagai level. Para staf menggunakan informasi dari komputer untuk mempercepat Pelayanan kepada pelanggan atau untuk kepentingan internal maupun manajemen (Reja & Subban, 2016).

Media elektronik dalam pengelolaan surat salah satunya adalah pengurusan surat yaitu penggunaan aplikasi mailtrack. Aplikasi pengelolaan surat berbasis teknologi informasi atau yang dikenal dengan nama mailtrack merupakan inovasi baru dalam penggunaan surat. Dalam rangka untuk mempercepat proses birokrasi dan memangkas alur birokrasi yang terkenal lambat. Aplikasi e-surat tersebut untuk pengelolaan korespondensi surat menyurat yang cepat, tepat dan akurat yang menjangkau seluruh Organisasi Perangkat Daerah. Aplikasi ini berbasis web dan dapat diakses melalui jaringan internet dengan menggunakan browser. Program ini dibuat untuk mempermudah pengelolaan surat dalam mengintegrasikan aplikasi teknologi yang pada dasarnya bisa membuat efektifitas dan efisiensi kegiatan dalam ruang lingkup management surat menyurat. Surat yang diolah dalam aplikasi e surat adalah proses penanganan surat yang sampai pemberkasannya secara elektronik. Saat ini sebagian organisasi sudah menerapkan management surat berbasis e-surat, (Auliya, 2023). Dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat mengakibatkan keperluan Administrasi perkantoran seperti dalam proses pengarsipan, dokumentasi dan surat menyurat Yang sering dilakukan dalam lingkungan perkantoran menjadi lebih efektif dan efisien (Darmansah & Dkk, 20024).

Dalam pengimplementasian manajemen persuratan berbasis digital terdapat beberapa hal yang menjadi factor penghambat dalam efesiensi dan efektifitas system. Adapun factor penghambatnya ialah:

- Kurangnya Sumber Daya Manusia Terampil: yakni tidak semua instansi memiliki staf yang terlatih dalam manajemen persuratan. Kurangnya pelatihan dan pendidikan mengenai sistem manajemen persuratan modern atau berbasis digital bisa menjadi penghambat signifikan.
- Infrastruktur Teknologi yang Terbatas: Keterbatasan dalam infrastruktur teknologi, seperti komputer, jaringan internet, dan perangkat lunak manajemen persuratan, dapat menghambat implementasi yang efektif. Instansi yang tidak memiliki akses ke teknologi ini akan kesulitan untuk mengadopsi sistem manajemen persuratan yang efisien.

- Resistensi terhadap Perubahan: Adanya resistensi dari staf atau karyawan perusahaan terhadap perubahan dan inovasi baru, terutama jika mereka merasa nyaman dengan sistem yang sudah ada. Ketidakpahaman tentang manfaat dari sistem baru juga bisa memperkuat resistensi ini.
- Kurangnya Dukungan Manajemen: Jika manajemen lembaga tidak memberikan dukungan yang memadai, baik dalam hal finansial maupun kebijakan, implementasi sistem manajemen persuratan berbasis digital akan sulit dilakukan. Dukungan manajemen sangat penting untuk keberhasilan adopsi sistem baru (Wibowo, 2024).

Adapun solusi untuk mengatasi factor penghambat dalam pengimplementasian manajemen persuratan di era digital ialah:

- Meningkatkan infrastruktur teknologi secara berhatap dan bekerja sama dengan penyedia layanan teknologi local.
- Melakukan pelatihan dan edukasi kepada staf dan pengguna agar memahami dan menerima system digital baru
- Menerapkan protocol keamanan data yang ketat dan melakukan pembaruan system secara rutin
- Memilih dan mengembangkan system persuratan yang dapat terintegrasi dengan baik dengan platform lain melalui API atau solusi berbasis cloud.
- Mengelola data arsip dengan system manajemen arsip digital yang efektif untuk menjaga aksebilitas dan keamanan data.
- Mengelola anggaran dengan pendekatan bertahap dan mencari sumber pendanaan alternatif seperti hibah teknologi.

Dengan mengatasi tantangan dan menerapkan strategi yang tepat, organisasi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menggunakan teknologi informasi dalam persuratan, serta meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. (Rahmah, 2014).

Manfaat teknologi informasi sangat membantu pekerjaan manusia dengan membawa beberapa perubahan mendasar pada organisasi. Menurut Alhalalmeh meyakini kehadiran teknologi membawa keuntungan tersendiri. Manfaat khusus antara lain:

- Penyediaan berbagai jenis informasi sesuai fungsi dan kebutuhan dalam organisasi
- Penyediaan data dan berbagai jenis informasi berdasarkan evaluasinya.
- Menyediakan data dan informasi kepada organisasi sesuai dengan kebutuhan.
- Pengambilan dan pemrosesan data lebih cepat.
- Penyediaan data dan informasi memudahkan pengambilan keputusan yang lebih efektif.

- Menciptakan budaya kompetensi pengetahuan di kalangan pejabat dan penyelenggara. (Alhalalmeh, 2020)

Berikut terdapat beberapa dampak dan manfaat dari penggunaan teknologi dalam mengelola surat menyurat berbasis digital.

- Dampak penggunaan teknologi dalam pengelolaan surat berbasis digital.
 - Meningkatkan kualitas pelayanan: Pemanfaatan teknologi informasi dalam komunikasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dalam pelayanan publik. Pemerintah dapat memberikan layanan secara online sehingga informasi yang diberikan dapat diakses 24 jam sehari, dimana saja.
 - Kemudahan Akses: Teknologi informasi membuat pengaksesan informasi menjadi lebih mudah dan cepat. Akses informasi melalui berbagai perangkat digital seperti televisi, komputer, dan telepon pintar telah memudahkan masyarakat dalam mencari, mempelajari, dan memperoleh informasi yang dibutuhkannya.
 - Meningkatkan kreativitas: Penggunaan teknologi informasi dalam menulis meningkatkan kreativitas dan ide-ide baru. Komunikasi yang lebih mudah dan akses informasi yang lebih mudah menjadikan masyarakat lebih dinamis dan lebih mampu mengembangkan ide-ide inovatif.
 - Peningkatan Efisiensi: Teknologi informasi memungkinkan pengelolaan data komunikasi menjadi lebih efektif dan efisien. Pengelolaan surat menjadi lebih cepat dan efisien, serta surat lebih mudah dilacak/dicari.
 - Peningkatan Keamanan: Penggunaan teknologi informasi dalam komunikasi dapat meningkatkan keamanan dokumen. Dokumen dapat disimpan secara digital dan dilindungi dengan kata sandi dan salinan datanya disimpan di lokasi atau media yang aman.
- Manfaat penggunaan teknologi dalam pengelolaan berbasis digital.
 - Pengelolaan data yang mudah: Teknologi informasi memungkinkan Anda mengelola data komunikasi dengan lebih efektif dan efisien. Data dapat dimasukkan, dicari, dan diproses dengan cepat dan akurat, serta dibagikan kepada banyak pengguna secara bersamaan.
 - Keamanan Dokumen: Penggunaan teknologi informasi dalam komunikasi juga meningkatkan keamanan dokumen. Dokumen dapat disimpan secara digital dan dilindungi kata sandi, dan salinan data dapat disimpan di lokasi atau media yang aman

- Penghematan Waktu: Penggunaan teknologi informasi untuk komunikasi menghemat waktu dengan memungkinkan pemrosesan informasi dilakukan lebih cepat dan efisien. Misalnya saja aplikasi kantor elektronik “Surat dan Disposisi” yang dapat digunakan untuk mempermudah proses pengurusan surat-surat yang diterima agar dapat segera dilakukan dan memantau pelaksanaan pengurusannya.
- Meningkatkan kualitas informasi: Teknologi informasi memungkinkan pemrosesan data komunikasi yang lebih akurat dan lebih baik. Informasi yang dihasilkan dapat disajikan secara tepat waktu dan berdasarkan kebutuhan untuk membantu pengambilan keputusan yang lebih baik .
- Peningkatan Efisiensi: Penggunaan teknologi informasi dalam komunikasi meningkatkan efisiensi manajemen komunikasi. Pengelolaan surat menjadi lebih cepat dan efisien, serta surat lebih mudah dilacak/dicari (Parsaorantua, 2017).

4. KESIMPULAN

Di era digital manajemen persuratan menghadapi perubahan yang signifikan. Peluangnya mencakup kemudahan akses, kecepatan pengiriman efisiensi biaya, serta integrasi teknologi informasi yang memungkinkan pengelolaan surat secara elektronik. Namun dibalik hal tersebut terdapat tantangan seperti ancaman keamanan data, keterbatasan instruktur di beberapa instansi serta perlunya peningkatan kompetensi SDM agar mampu mengelola system persuratan digital secara optimal. Oleh karena itu organisasi atau instansi perlu menyeimbangkan pemanfaatan teknologi dengan peningkatan kualitas sumber daya dan perlindungan data untuk mengoptimalkan manfaat manajemen persuratan di era digital.

DAFTAR REFERENSI

- alhalalmeh. (2020). Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelaksanaan administrasi di kelurahan (Studi kasus di Kelurahan Kadipiro). *Jurnal Administrasi Publik*.
- Auliya, H. N. (2023). Penyimpanan arsip di bagian perencanaan dan keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Malang melalui Mailtrack. *Tepis Wiring: Jurnal Pengabdian Masyarakat*.
- Cahyono, Sutomo, & Harsono. (2019). Literatur review: Panduan penulisan dan penyusunan. *Jurnal Keperawatan*.
- Darmansah, T., & dkk. (2024). Transformasi digital dalam manajemen persuratan terhadap perubahan proses dan peran teknologi. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 296–300.

- K, L., & S, P. (2020). Blockchain for secure digital document management. *Journal of Computer Security*, 45–62.
- Nurhidayati. (2019). Pelatihan SDM dalam transformasi digital administrasi. *Jurnal Manajemen Publik*, 112–125.
- Parsaorantua. (2017). Implementasi teknologi informasi dan komunikasi (Studi tentang web e-government di Kominfo Kota Manado). *Acta Diurna*, 1–14.
- Rahmah. (2014). Perancangan aplikasi sistem persuratan berbasis web pada PT. Dwi Pilar Pratma. *Faktor Exacta*, 282–292.
- Reja, & Subban. (2016). Pemanfaatan teknologi informasi dalam manajemen persuratan di UPT Sekolah Dasar Negeri 064037. *[Nama jurnal tidak dicantumkan]*.
- Saputra, A., & R, W. (2021). Digitalisasi persuratan pemerintah: Tantangan dan solusi. *Jurnal E-Government*, 78–94.
- Wibowo, M. P. (2024). Urgensi manajemen persuratan dalam meningkatkan kinerja guru. *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah*, 223–234.
- Nyfantoro, F., Salim, T. A., & Mirmani, A. (2019). Perkembangan pengelolaan arsip elektronik di Indonesia: Tinjauan pustaka sistematis. *Diplomatika: Jurnal Kearsipan Terapan*, 3(1), 1–13.
- Putranto, W. A. (2017). Pengelolaan arsip di era digital: Mempertimbangkan kembali sudut pandang pengguna. *Diplomatika: Jurnal Kearsipan Terapan*, 1(1), 1–11.
- Sari, E. N. (2015). Pemanfaatan teknologi informasi dalam manajemen persuratan di Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY. *Jurnal Khazanah*, 8(2), 3–16.
- Kuswanto, A., et al. (2022). Manajemen surat masuk dan surat keluar di Universitas Negeri Semarang melalui SIRADI (Sistem Informasi Surat Dinas). *Jurnal Pustaka Budaya*, 9(1), 42–49.