

**ANALISIS DAN EVALUASI SISTEM ADMINISTRASI SURAT MASUK DAN
KELUAR DI SEKRETARIS PERUSAHAAN PDAM
SURYA SEMBADA SURABAYA**

Diva Zahira Ramadhani¹, Achludin Ibnu Rochim²

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email: divazahira61@gmail.com, didin@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Sekretaris Perusahaan pada PDAM Surya Sembada Surabaya memiliki peran yang strategis dalam mendukung kelancaran operasional dan tata kelola perusahaan. Tugas utamanya meliputi pengelolaan administrasi surat menyurat, baik surat masuk maupun keluar, serta penyimpanan dokumen-dokumen penting perusahaan. Di PDAM Surya Sembada, Sekretaris Perusahaan juga membantu dalam pengelolaan dokumentasi legal dan administrasi yang diperlukan untuk mendukung akuntabilitas dan transparansi perusahaan. Kantor PDAM Surya Sembada berada di Jl. Mayjend. Prof. Dr. Moestopo No, 2 Pacar Keling, Tambaksari, Surabaya, Jawa Timur. Data yang dikumpulkan akan dianalisis secara kualitatif deskriptif. Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis Evaluasi Sistem Administrasi Surat Masuk dan Keluar di Sekretariat Perusahaan PDAM Surya Sembada Surabaya. Distribusi Air Minum di PDAM Surya Sembada Surabaya. PDAM Surya Sembada Surabaya sebagai perusahaan penyedia air minum bagi masyarakat Kota Surabaya memiliki peran penting dalam menjamin ketersediaan air bersih dan layak konsumsi. Dalam menjalankan operasionalnya, PDAM Surya Sembada Surabaya memerlukan sistem administrasi yang efektif dan efisien, termasuk dalam pengelolaan surat masuk dan keluar. Sistem administrasi surat yang baik merupakan kunci untuk memastikan kelancaran komunikasi, tertib administrasi, dan akuntabilitas perusahaan. Karena dalam setiap perusahaan atau instansi Sistem Administrasi surat masuk dan keluar merupakan bagian penting dari setiap organisasi, termasuk PDAM Surya Sembada Surabaya.

Kata Kunci : Sistem Administrasi Surat Masuk dan Keluar, PDAM Surya Sembada Surabaya, Sekretaris Perusahaan.

ABSTRACT

The Corporate Secretary at PDAM Surya Sembada Surabaya has a strategic role in supporting the smooth operation and governance of the company. His main duties include the management of correspondence administration, both incoming and outgoing letters, as well as the storage of important company documents. At PDAM Surya Sembada, the Corporate Secretary also assists in the management of legal and administrative documentation required to support corporate accountability and transparency. PDAM Surya Sembada's office is located at Jl. Mayjend. Prof. Dr. Moestopo No. 2 Pacar Keling, Tambaksari, Surabaya, East Java. The data collected will be analyzed qualitatively descriptively. The purpose of this study is to describe and analyze the Evaluation of the Incoming and Outgoing Mail Administration System at the Secretariat of PDAM Surya Sembada Surabaya. Drinking Water Distribution at PDAM Surya Sembada Surabaya. PDAM Surya Sembada Surabaya as a drinking water supply company for the people of Surabaya City has an important role in ensuring the availability of clean water and suitable for consumption. In carrying out its operations, PDAM Surya Sembada Surabaya requires an effective and efficient administration system, including the management of incoming and outgoing mail. A good mail administration system is key to ensuring smooth communication, orderly administration, and corporate accountability. Because in every company or agency, the incoming and outgoing mail administration system is an important part of every organization, including PDAM Surya Sembada Surabaya.

Keywords : *Incoming and Outgoing Mail Administration System, PDAM Surya Sembada Surabaya, Corporate Secretary*

PENDAHULUAN

Pengabdian kepada masyarakat merupakan pengalaman belajar dan penembangan diri yang dilakukan di luar lingkungan pendidikan formal. Melalui kegiatan bekerja secara langsung di dunia kerja, Kegiatan pengabdian ini merupakan suatu kegiatan praktik bagi mahasiswa dengan tujuan mendapatkan pengalaman dari kegiatan tersebut, yang nantinya dapat digunakan untuk pengembangan profesi. Kegiatan pengabdian masyarakat dilaksanakan dengan memiliki tujuan untuk membekali mahasiswa dengan keahlian praktis yang sesuai dengan situasi dan kondisi kerja nyata yang diperoleh diperguruan tinggi sehingga mahasiswa diharapkan lebih memahami dan memiliki keterampilan dalam suatu disiplin ilmu. Dan juga agar mahasiswa mengetahui secara langsung proses administrasi dan komunikasi yang ada didalam suatu perusahaan serta sebagai bahan perbandingan antara materi yang telah diterima di dalam perkuliahan dengan praktik yang dilakukan di lapangan.

Administrasi persuratan adalah suatu kegiatan yang tidak dapat dihindari dalam suatu lembaga atau instansi baik pemerintah maupun swasta. Surat merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari proses Administrasi dalam suatu instansi. Surat juga memiliki peranan penting dalam penyampaian informasi yang tidak langsung. Surat juga sering dijadikan bukti hitam di atas putih. Mengingat pentingnya surat dalam suatu instansi, maka seharusnya surat dikelola dengan baik dan benar sesuai dengan peran dan fungsinya. Salah satu kegiatan dalam administrasi persuratan adalah pencatatan surat masuk, disposisi surat dan pencatatan Surat keluar.

Kegiatan pengelolaan surat untuk menjadi arsip sebagai salah satu kegiatan perkantoran merupakan hal yang sangat penting dan tidak mudah. Surat yang dimiliki oleh perusahaan harus dikelola dengan baik sebab Keunggulan pada bidang pengarsipan surat-surat akan sangat membantu tugas Pimpinan serta membantu mekanisme kerja dari seluruh karyawan pada instansi yang bersangkutan dalam pencapaian tujuan secara lebih efisien dan efektif. Surat sebagai pusat ingatan dan sebagai sumber informasi tertulis harus tersedia apabila diperlukan agar kantor dapat memberikan pelayanan yang Efektif. Oleh karena itu suatu kantor dalam mengelola suratnya harus memperhatikan prosedur-prosedur pengelolaannya yang sesuai dengan keadaan organisasinya dalam mencapai tujuannya. Efektivitas pengelolaan Surat yang ada dipengaruhi pula oleh pegawai yang bekerja pada unit kearsipan, sarana atau fasilitas yang dipergunakan dan dana yang tersedia untuk pemeliharaan arsip.

Kantor PDAM Surya Sembada Kota Surabaya merupakan perusahaan daerah yang bergerak dalam penyediaan layanan air bersih untuk masyarakat Kota Surabaya. Sebagai perusahaan milik daerah (BUMD), PDAM Surya Sembada bertugas untuk mengelola sumber daya air, mendistribusikan air bersih, dan memastikan ketersediaan air bersih bagi warga kota Surabaya. Kantor PDAM Surya Sembada Kota Surabaya tentunya tidak luput dari peran penting bagian Sekretaris Perusahaan yang bertujuan untuk mendukung kelancaran operasional dan tata kelola perusahaan terlebih dalam hal mengelola Administrasi Surat Menyurat.

Sistem administrasi surat masuk dan keluar memegang peran penting dalam mendukung kegiatan operasional di PDAM Surya Sembada. Sistem ini bertujuan untuk mengelola dan mendokumentasikan setiap korespondensi yang masuk maupun keluar dari perusahaan, sehingga informasi yang terkandung dalam surat-surat tersebut dapat dikelola dengan baik dan mudah diakses ketika dibutuhkan. Dalam konteks magang di PDAM Surya Sembada, pengenalan serta implementasi sistem administrasi surat yang efektif menjadi salah satu fokus utama untuk meningkatkan efisiensi kerja dan kualitas layanan administrasi perusahaan.

METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian ini meliputi :

1. Tahap Persiapan

Dalam tahap persiapan magang ini penulis mengikuti pembekalan secara online untuk mengetahui bagaimana alur dalam kegiatan pengabdian yang akan dilaksanakan.

2. Tahap Pelaksanaan

Kegiatan pengabdian ini dilakukan di kantor PDAM Surya Sembada Surabaya yang berlokasi di Jl. Mayjend. Prof. Dr. Moestopo No, 2 Pacar Keling, Tambaksari, Surabaya, Jawa Timur. Kegiatan ini berlangsung selama 40 hari kerja terhitung sejak tanggal 15 juli 2024 sampai dengan 06 September 2024.

3. Tahap Laporan / Evaluasi

Penulis ditempatkan pada Divisi Sekretaris Perusahaan. Kegiatan yang dilakukan penulis pada divisi Sekretaris Perusahaan adalah membantu Mengelola surat masuk dan surat keluar, membantu mengecek jadwal rapat sekretaris perusahaan, menginput surat ke dalam aplikasi milik PDAM Surya Sembada, mengekspedisi surat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengabdian yang dilakukan oleh praktikan selama 40 Hari Kerja yang dilakukan oleh peneliti di Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) Surya Sembada kota Surabaya yaitu berupa pengalaman dan juga wawasan. Dan hasil pengabdian tersebut sejalan dengan apa yang telah dipelajari selama masa perkuliahan, berikut hasil yang diperoleh selama kegiatan magang berlangsung yaitu berupa skill profesi maupun data-data observasi sebagai berikut :

1. Secara Hard Skill

- Mahasiswa menjadi Mampu mengelola dokumen dan surat-surat PDAM Surya Sembada dengan efisien dan terstruktur.
- Mahasiswa menjadi Memahami dan menerapkan sistem pengarsipan dan penyimpanan dokumen secara digital dan manual.
- Mahasiswa menjadi mampu menyusun dan mengelola data dan informasi dengan sistematis.

2. Secara Soft Skill

- Meningkatkan kemampuan berkomunikasi secara efektif dengan berbagai pihak, baik internal maupun eksternal perusahaan.
- Mampu bekerja sama dengan tim secara efektif dan efisien.
- Meningkatkan kemampuan dalam memprioritaskan tugas dan menyelesaikannya dengan efisien.

Analisis Pelaksanaan Kegiatan Administrasi Surat Masuk dan Surat Keluar di Sekretaris Perusahaan PDAM Surya Sembada Surabaya

Kegiatan pengabdian masyarakat dengan judul “Analisis dan Evaluasi Sistem Administrasi Surat Masuk dan Keluar di Sekretaris Perusahaan PDAM Surya Sembada Surabaya”. Kegiatan ini mulai terlaksana pada tanggal Senin, 15 juli 2024, kegiatan dimulai dengan mengajukan proposal, dan melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat, yang berakhir pada tanggal Jum’at, 6 September 2024.

Bagian Sekretaris Perusahaan memiliki peran yang sangat penting dalam mengelola komunikasi resmi, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Salah satu fungsi kunci dari sekretaris perusahaan adalah mengelola surat masuk dan keluar yang berkaitan dengan berbagai kegiatan operasional dan kebijakan perusahaan.

Administrasi persuratan adalah suatu kegiatan yang tidak dapat dihindari dalam suatu lembaga atau instansi baik pemerintah maupun swasta. Surat merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari proses administrasi dalam suatu instansi. Surat juga memiliki peranan penting dalam penyampaian informasi yang tidak langsung (Riezkiadi et., 2016). Dengan padatnya aktivitas suatu organisasi dan banyaknya surat yang masuk maupun surat keluar perlu dilakukan proses pengelolaan surat dengan baik dan benar.

Pembahasan mengenai surat masuk dan surat keluar dalam konteks Sekretaris Perusahaan mencakup beberapa aspek berikut :

1. Mengelola dan mengarsipkan surat

Dalam divisi Sekretaris Perusahaan PDAM Surya Sembada Surabaya, surat baik itu surat masuk ataupun surat keluar kembali dibagi menjadi 2 bagian. Yaitu surat internal dan surat eksternal. Surat internal adalah surat masuk ataupun surat keluar yang berasal dari divisi lain ataupun cabang perusahaan. Sedangkan untuk surat eksternal adalah surat masuk ataupun surat keluar yang berasal dari perusahaan lain (antar perusahaan). Pengelolaan surat itu sendiri memiliki beberapa tahap, mulai dari mencatat surat sampai ke mengarsipkan surat yang telah mendapat tindak lanjut dari Sekretaris Perusahaan.

2. Pencatatan Surat

Pada divisi sekretaris perusahaan PDAM Surya Sembada sendiri, terdapat buku ekspedisi dan buku agenda untuk pencatatan surat masuk dan keluar. Yang dicatat dalam ekspedisi adalah nomor agenda dan nomor surat. Sedangkan buku agenda yang dicatat adalah nomor agenda, nomor surat, tanggal surat, tanggal masuk, perihal, asal surat, disposisi direksi, serta disposisi general manajer.

3. Pendistribusian surat

Surat dengan lembar disposisi yang telah ditindaklanjuti oleh Sekretaris Perusahaan akan dicatat terlebih dahulu dalam buku ekspedisi dan buku agenda. Setelah itu, surat akan di distribusikan pada setiap subdivisi yang bersangkutan dengan sesuai isi disposisi untuk ditindaklanjuti.

Tantangan dalam Pengelolaan Surat

Beberapa tantangan yang mungkin dihadapi dalam pengelolaan surat masuk dan keluar di Sekretaris Perusahaan PDAM Surya Sembada Surabaya adalah :

1. Volume Surat yang Tinggi : Perusahaan besar seperti PDAM Surya Sembada Surabaya mungkin menerima dan mengirim banyak surat setiap harinya. Hal ini bisa menjadi tantangan dalam hal distribusi, tindak lanjut, dan pengarsipan jika tidak ada sistem yang efektif
2. Surat Tidak Tercatat dengan Baik : Ada kemungkinan surat penting terlewat untuk dicatat atau adanya kesalahan penulisan pada proses pengiriman surat yang dilakukan oleh divisi tata usaha kepada sekretaris perusahaan. Hal Ini bisa menyebabkan kebingungan atau hilangnya dokumen penting.
3. Keterlambatan dalam Tindak Lanjut : Surat masuk yang tidak segera ditindaklanjuti bisa menyebabkan keterlambatan dalam pengambilan keputusan atau penyelesaian masalah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Sistem administrasi surat masuk dan keluar adalah peran yang penting dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan di PDAM Surya Sembada Surabaya, khususnya dalam aspek pengarsipan dan pengelolaan surat. Dalam evaluasi yang dilakukan di PDAM Surya Sembada Surabaya, dapat disimpulkan bahwa sistem administrasi surat masuk dan keluar telah berjalan dengan baik, seperti penulisan nomor agenda surat sudah sesuai dengan isi surat dan pemantauan disposisi surat secara online. Sistem online yang berbasis web milik PDAM Surya Sembada Surabaya memudahkan akses dan fleksibilitas dalam memantau disposisi surat.

Namun, terdapat beberapa kelemahan yang perlu diperhatikan, seperti kesalahan dalam penomoran agenda, kesalahan penulisan pada lembar disposisi surat yang tidak sesuai dengan isi surat. Dari kesimpulan diatas maka saran yang diusulkan dalam evaluasi yang dilakukan di PDAM Surya Sembada Surabaya, yaitu Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap sistem administrasi surat masuk dan keluar untuk mengidentifikasi potensi kesalahan dan dapat dilakukan perbaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Riezkiadi, W., Wahyu Rahadi, N., & Purwanto, R. (2016). Pengembangan Sistem Administrasi Surat Masuk dan Keluar Berbasis Desktop dan Mobile (Studi Kasus Politeknik Negeri Cilacap). *Jurnal Teknologi Terapan*, 2(1).
- Charis, M. (2009). Sistem informasi pengelolaan surat masuk dan keluar dengan visual foxpro 8.0. *Tatal*, 5(1), 22-30.
- Muarief, R., Praptinasari, S., & Nadhifah, A. (2022). PENGELOLAAN SURAT MASUK DENGAN MENGGUNAKAN APLIKASI E-OFFICE VER. 1.0 PT PAL INDONESIA. *Epicheirisi: Jurnal Manajemen, Administrasi, Pemasaran dan Kesekretariatan*, 6(2), 41-55.
- Pawestri, A. G. (2011). Pelaksanaan sistem kearsipan pada sub bagian administrasi di PDAM kota Surakarta.
- Larasati, E. P., Sumadi, M. F., & Widiyarta, A. (2020). KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN PELANGGAN SECARA LANGSUNG DI PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA. *Universitas*, 2(4).
- timur, b. p. (2023, desember 27). *statistik air bersih jawa timur*. Retrieved oktober 10, 2024, from jatim.bps.go.id:
<https://jatim.bps.go.id/id/publication/2023/12/27/68b4573ced1692eedfd58936/statistik-air-bersih-jawa-timur-2022.html>
- PDAM Surya Sembada Surabaya. (2019). Retrieved september rabu, 2024 from [pdam-sby.go.id](https://www.pdam-sby.go.id/):
<https://www.pdam-sby.go.id/>