

Naskah Dinas Elektronik Application in Official Documents Distribution at PT Pos Indonesia

Aplikasi Naskah Dinas Elektronik dalam Pendistribusian Naskah Dinas di PT Pos Indonesia

Azizah¹; Yayan Nuryanto¹; Wawat Setiawati¹

¹Program Studi Diploma IV Kearsipan Digital Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik I. Raya Bandung-Sumedang Km. 21, Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat, dengan kode pos 45363

*Corresponding author. Email: azizah22004@mail.unpad.ac.id

ABSTRACT

PT Pos Indonesia (Persero) implements the Electronic Official Document Application (NDE) as an effort to improve the effectiveness of distributing official letters digitally. This study aims to analyze the role of NDE in accelerating the distribution process and to identify obstacles that arise during its implementation. The findings show that NDE facilitates the stages of drafting, verification, approval, and delivery of official letters through a digital workflow that is faster, more transparent, and easier for relevant parties to monitor. The document tracking feature provides convenience for employees in monitoring the progress of letters in real time, enabling more accurate and timely follow-up. However, several challenges were found that hinder system effectiveness. The classification feature for electronic records has not been consistently utilized, making the retrieval process less efficient and often time-consuming. Internal letters also do not yet use digital signatures, causing document authentication to rely on manual confirmation outside the system. In addition, the distribution of external letters is still carried out via email or messaging applications, resulting in the absence of automatic documentation within NDE. Access restrictions for certain user levels also contribute to delays in the correspondence workflow under certain conditions. These findings indicate that although NDE supports faster distribution, improvements in electronic records management and document authentication are still required to ensure that administrative digitalization operates more optimally and sustainably.

Keywords : *Electronic Archives; Naskah Dinas Elektronik Application; Document Distribution; Digital Transformation*

ABSTRAK

PT Pos Indonesia (Persero) menerapkan Aplikasi Naskah Dinas Elektronik (NDE) sebagai upaya meningkatkan efektivitas pendistribusian surat dinas secara digital. Penelitian ini bertujuan menganalisis peran NDE dalam mempercepat alur distribusi surat serta mengidentifikasi hambatan yang muncul selama proses penerapannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa NDE mampu memfasilitasi tahapan penyusunan, verifikasi, persetujuan, dan pengiriman surat dinas melalui alur digital yang lebih cepat, transparan, dan mudah dipantau oleh seluruh pihak terkait. Fitur pelacakan status surat memberikan kemudahan bagi pegawai dalam memonitor perkembangan dokumen secara real-time sehingga proses tindak lanjut dapat dilakukan dengan lebih tepat waktu dan akurat. Namun demikian, penelitian menemukan beberapa kendala yang menghambat efektivitas sistem. Pemanfaatan fitur klasifikasi arsip belum diterapkan secara konsisten sehingga proses temu kembali dokumen menjadi kurang efisien dan sering memerlukan tambahan waktu pencarian. Surat internal juga belum menggunakan tanda tangan digital, sehingga autentikasi dokumen masih bergantung pada konfirmasi manual di luar sistem. Selain itu, pendistribusian surat eksternal masih dilakukan melalui email atau aplikasi pesan instan sehingga tidak otomatis tercatat dalam NDE. Pembatasan hak akses pada level tertentu turut menyebabkan keterlambatan alur surat pada kondisi tertentu. Temuan tersebut menunjukkan bahwa NDE mendukung percepatan distribusi, tetapi peningkatan pada aspek pengarsipan elektronik dan autentikasi dokumen tetap diperlukan agar digitalisasi administrasi berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.

Kata Kunci : Arsip Elektronik; Aplikasi Naskah Dinas Elektronik; Distribusi Dokumen; Transformasi Digital



Pendahuluan

PT Pos Indonesia merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang telah berdiri sejak tahun 1746 dan bergerak dalam bidang layanan pos (Puspitasari, et al. 2019). Seiring perkembangan zaman, perusahaan ini mengalami berbagai transformasi dalam aspek struktur organisasi maupun sistem layanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu perubahan terjadi ketika status badan usaha PT Pos Indonesia dialihkan menjadi Perseroan Terbatas. Perubahan status tersebut dilakukan berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995 yang menetapkan pengalihan bentuk dari Perusahaan Umum (Perum) menjadi Persero (DPMPTSP Purwakarta, 2025). Dengan demikian, PT Pos Indonesia (Persero) kini tidak hanya menjalankan fungsi layanan publik, tetapi juga dituntut untuk menyesuaikan diri dengan dinamika bisnis dan persaingan industri jasa pengiriman.

Dalam menghadapi kemajuan teknologi yang pesat di era digital, banyak sektor, termasuk institusi pemerintah dan perusahaan, mulai mengadopsi sistem berbasis elektronik guna meningkatkan efektivitas kerja (Murtadho, 2024). Penerapan digital government di Indonesia juga merupakan Langkah strategis dalam menciptakan tata Kelola administrasi yang lebih efektif dan transparan, sehingga mendorong berbagai instansi termasuk BUMN untuk melakukan transformasi digital secara menyeluruh (Nugroho, 2016). Digitalisasi dilakukan untuk mempercepat alur informasi, mengurangi kesalahan administrasi, serta meningkatkan efisiensi dalam proses penyimpanan dan pencarian data (Prasetyo, 2021). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Rahmawati dan Sugiarto, 2021) yang menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi surat dan naskah dinas mampu meningkatkan efisiensi kinerja dan efektivitas proses kerja di perusahaan BUMN. Salah satu bentuk adaptasi ini adalah modernisasi sistem surat menyurat melalui digitalisasi dokumen (Aprilia, 2023). PT Pos Indonesia turut merespons perubahan ini dengan mengimplementasikan Aplikasi Naskah Dinas Elektronik (NDE) sebagai bagian dari upaya transformasi digital. Melalui aplikasi ini, proses distribusi surat dinas menjadi lebih cepat, terstruktur, dan terdokumentasi secara sistematis dalam satu platform digital.

Naskah Dinas Elektronik (NDE) merupakan solusi untuk menggantikan proses surat-menyurat konvensional yang selama ini memerlukan kertas, waktu distribusi manual, serta pengarsipan fisik (Febrian & Hastuti, 2025). Seluruh proses administrasi seperti penulisan, pengiriman, persetujuan, dan penyimpanan dokumen kini dapat dilakukan secara elektronik dalam satu sistem terpadu (Fadholi, 2024). Dengan memanfaatkan fitur digital, dokumen dapat diproses dan dilacak statusnya secara real-time, sehingga meminimalkan risiko keterlambatan maupun kehilangan dokumen. Dalam penggunaannya, pegawai dapat menyusun dokumen langsung pada platform digital yang disediakan, lalu mengajukan dokumen tersebut untuk disetujui secara digital menggunakan tanda tangan elektronik. Hal ini menjadikan proses surat menyurat lebih efisien dan mendukung peningkatan kualitas tata kelola administrasi.

Penggunaan aplikasi NDE membawa perubahan dalam pola kerja administrasi (Yusnita & Gusrianisa 2025). Melalui aplikasi ini, surat dinas dapat dikirim dan diterima secara elektronik, serta ditandatangani digital tanpa perlu bertemu secara langsung (Febrian & Hastuti 2025). Sistem NDE juga terintegrasi dengan fitur pelacakan arsip dan data pegawai, sehingga setiap surat yang dikirim dapat dipantau progresnya. Dengan demikian, pengelolaan surat menjadi lebih transparan, akuntabel, dan hemat waktu karena mengurangi proses yang bersifat manual (Rizki, 2025). Selain itu, penerapan NDE mendukung konsep paperless yang berkontribusi pada efisiensi penggunaan kertas dan pelestarian arsip digital.

Akan tetapi dalam pelaksanaannya, masih ada beberapa tantangan yang perlu diperhatikan seperti adaptasi pengguna dan keteraturan infrastruktur teknologi (Silitonga & Saraan 2025). Tidak semua pegawai memiliki kecepatan yang sama dalam menguasai teknologi baru, sehingga diperlukan pelatihan yang berkelanjutan. Selain itu, kesiapan sarana pendukung seperti jaringan internet dan perangkat komputer turut menentukan kelancaran implementasi aplikasi. Apabila aspek tersebut tidak terpenuhi, maka penerapan NDE dapat mengalami hambatan dan tidak memberikan hasil optimal. Oleh karena itu, analisis terhadap peran aplikasi NDE dalam pengelolaan surat dinas menjadi penting untuk mengevaluasi efektivitas sistem serta dampaknya terhadap produktivitas organisasi.

Ketidakhadiran sistem pengelolaan surat yang terintegrasi dan berbasis digital dapat menimbulkan berbagai permasalahan bagi suatu instansi. Tanpa sistem yang terstruktur, aliran informasi internal dapat terganggu dan menyebabkan keterlambatan dalam komunikasi antarbagian (Harefa, et al. 2024). Kondisi ini juga dapat memengaruhi proses pengambilan keputusan strategis yang membutuhkan data cepat dan

akurat. Selain itu, dokumen fisik memiliki risiko hilang, rusak, atau tercecer, yang dapat menimbulkan dampak hukum maupun administratif. Dengan demikian, penggunaan sistem pengelolaan dokumen berbasis digital menjadi kebutuhan mendesak untuk mendukung kelancaran operasional instansi.

PT Pos Indonesia telah berupaya meningkatkan efektivitas kerja melalui penerapan aplikasi Naskah Dinas Elektronik dalam proses pengelolaan surat dinas secara elektronik. Aplikasi ini memungkinkan pegawai menyusun, mengajukan, hingga mendistribusikan surat secara digital melalui satu platform terintegrasi. Pada proses pendistribusian, surat dikirim secara berjenjang sesuai dengan alur yang diterapkan oleh divisi Corporate Communication. Sistem ini juga menyediakan fitur pelacakan perkembangan surat dan tembusan otomatis antar divisi agar proses komunikasi tetap terkontrol. Dengan adanya sistem tersebut, seluruh proses pendistribusian surat dapat dipantau secara jelas sesuai gambar alur pendistribusian yang ditampilkan pada bagian berikutnya. Alur pendistribusian surat dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Alur Pendistribusian Surat

Tahapan	Jabatan	Tugas/Peran
1	Pembuat Surat (Komposer)	Menyusun dan menginput naskah surat ke dalam sistem
2	Manajer	Melakukan pengecekan, verifikasi, dan persetujuan awal terhadap isi surat
3	Vice President	Memberikan persetujuan akhir sebelum surat didistribusikan secara digital

Dalam implementasi pendistribusian naskah dinas pada aplikasi NDE, ditemukan beberapa fenomena yang menunjukkan bahwa sistem belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip tata kelola arsip yang ideal (Pakpahan, 2025). Salah satu permasalahan terlihat pada sistem penyimpanan arsip, di mana surat dinas hanya disusun berdasarkan urutan nomor (numerik) tanpa dilengkapi klasifikasi yang jelas. Kondisi ini mengakibatkan pencarian arsip menjadi kurang efektif karena tidak ada pengelompokan berdasarkan jenis surat, sifat surat, ataupun unit kerja pengirim. Idealnya, pengelolaan arsip mengikuti aturan kearsipan seperti Tata Naskah Dinas dan Jadwal Retensi Arsip, sehingga setiap dokumen memiliki struktur dan masa simpan yang jelas. Selain itu, keabsahan surat elektronik masih menjadi kendala karena belum memanfaatkan tanda tangan digital yang memiliki kekuatan autentikasi dan legalitas yang tinggi.

Beberapa divisi mengalami masalah dalam hal penyampaian surat melalui aplikasi, contohnya surat yang terkirim kepada penerima yang salah atau tembusan yang tidak tepat. Kesalahan seperti ini dapat menyebabkan informasi penting tidak diterima oleh pihak yang berkepentingan pada waktu yang seharusnya. Selain itu, hak akses pada aplikasi masih terbatas pada level manajerial dan pimpinan, sehingga pegawai pada level operasional tidak dapat melakukan distribusi surat secara mandiri. Kondisi tersebut memperlambat proses alur surat terutama ketika pimpinan sedang tidak berada di tempat atau memiliki beban pekerjaan yang tinggi. Akibatnya, proses pendistribusian surat menjadi kurang efektif dan tidak sesuai dengan tujuan penggunaan sistem digital yang seharusnya mempercepat alur komunikasi internal.

Fenomena-fenomena tersebut menjadi alasan penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai efektivitas pendistribusian surat melalui sistem Naskah Dinas Elektronik di PT Pos Indonesia. Penelitian ini penting untuk mengetahui sejauh mana aplikasi NDE telah memenuhi prinsip pengelolaan arsip elektronik yang baik sesuai standar kearsipan. Selain itu, penelitian juga diharapkan dapat menemukan celah atau faktor penyebab terjadinya ketidakefisienan selama proses distribusi surat dinas. Dengan memahami permasalahan tersebut, hasil penelitian dapat memberikan rekomendasi perbaikan sistem yang lebih tepat sasaran dan realistis.

Penelitian sebelumnya banyak membahas mengenai efektivitas sistem surat elektronik secara umum, namun belum menyoroti secara spesifik bagaimana proses pendistribusian surat dinas dilakukan melalui sistem NDE pada PT Pos Indonesia serta permasalahan praktik pengarsipan yang terjadi di dalamnya. Oleh karena itu, penelitian ini berkontribusi dalam memberikan gambaran langsung mengenai alur distribusi surat dinas berbasis elektronik, kendala implementasi seperti ketidaksesuaian klasifikasi arsip, belum digunakannya autentikasi digital, dan keterbatasan hak akses pengguna, serta dampaknya terhadap

efektivitas kerja. Dengan demikian, penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya karena berfokus pada evaluasi menyeluruh terhadap pendistribusian surat dinas menggunakan NDE berdasarkan kondisi faktual di lapangan. Pada akhirnya, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja administrasi perusahaan melalui optimalisasi pemanfaatan teknologi digital.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual mengenai implementasi Aplikasi Naskah Dinas Elektronik (NDE) dalam pendistribusian surat dinas di PT Pos Indonesia. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman mendalam mengenai proses dan fenomena yang terjadi di lapangan, bukan hanya berdasarkan angka atau hasil pengukuran kuantitatif. Melalui metode ini, penulis mendokumentasikan kondisi nyata terkait alur pendistribusian surat dinas elektronik, mulai dari tahap penyusunan, verifikasi, hingga surat diterima oleh unit tujuan. Data penelitian diperoleh melalui teknik observasi langsung pada kegiatan pendistribusian surat serta wawancara dengan pegawai yang terlibat dalam pengelolaan aplikasi NDE. Selain menggali proses kerja, penelitian ini juga mengidentifikasi berbagai hambatan yang muncul dalam penggunaan sistem, seperti kendala teknis, pemahaman pengguna, maupun aspek kebijakan internal. Temuan-temuan tersebut kemudian dianalisis untuk mengevaluasi efektivitas implementasi aplikasi serta kesesuaiannya dengan prinsip kearsipan elektronik. Penelitian ini merujuk pada kajian terdahulu yang dilakukan oleh Anwar dan Ismail (2017) yang menunjukkan bahwa sistem dokumen elektronik dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan arsip apabila didukung oleh struktur klasifikasi yang tepat. Selain itu, penelitian Susilo dan Wibowo (2022) menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi digital dalam pengelolaan surat dinas berpengaruh terhadap kecepatan distribusi dan ketertelusuran dokumen.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan, yang dimana penulis melakukan pengamatan secara langsung di lingkungan kerja PT Pos Indonesia, khususnya pada proses pembuatan, verifikasi, dan pendistribusian naskah dinas melalui Aplikasi Naskah Dinas Elektronik (NDE), serta proses pengarsipan dokumen elektronik. Selain observasi, Teknik pengumpulan data juga dilakukan melalui wawancara mendalam. Wawancara pertama dilakukan dengan Bapak Salman Alfarisi Kertamuda, staf yang terlibat dalam pendistribusian surat dinas melalui aplikasi Naskah Dinas Elektronik ini, pada tanggal 29 April 2025. Selanjutnya wawancara lanjutan dilakukan pada tanggal 8 Mei 2025 dengan Bapak Aan Nurahman, Manajer Divisi Corporate Communication untuk menggali informasi lebih lanjut terkait proses pendistribusian dan pengelolaan surat dinas secara elektronik (wawancara pribadi, 2025). Tahapan akhir dari pengumpulan data adalah dokumentasi terhadap fitur klasifikasi arsip, proses disposisi, serta pencatatan surat dalam sistem elektronik. Penelitian ini dilaksanakan dalam kurun waktu empat bulan, yaitu Februari hingga Juni 2025, bertempat di Kantor Pusat PT Pos Indonesia.

Hasil dan Pembahasan

1. Pelaksanaan Digitalisasi Melalui Aplikasi Naskah Dinas Elektronik

Digitalisasi surat dinas merupakan bagian dari transformasi organisasi untuk menciptakan tata kelola dokumen yang lebih efisien, akuntabel, dan terdokumentasi dengan baik (Cahyono, 2020). Perubahan ini muncul sebagai respon terhadap kebutuhan organisasi dalam mengelola dokumen secara cepat dan aman di tengah tuntutan modernisasi. Seiring berkembangnya teknologi informasi, lembaga pemerintah dan BUMN mulai mengadopsi sistem surat elektronik sebagai pengganti proses manual yang memerlukan waktu lebih lama (Darmansah, et al. 2024). Digitalisasi memberikan solusi terhadap permasalahan umum pada pengelolaan dokumen fisik, seperti risiko surat hilang atau keterlambatan distribusi (Rohmah & Rusdianto 2025). Dengan demikian, digitalisasi surat dinas bukan hanya pilihan, tetapi menjadi kebutuhan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di PT Pos Indonesia, proses digitalisasi diterapkan melalui Aplikasi Naskah Dinas Elektronik (NDE) yang menjadi pusat pengelolaan surat dinas. Aplikasi ini mencakup seluruh tahapan administrasi surat mulai dari penyusunan, pemeriksaan, persetujuan, hingga proses pendistribusian ke unit kerja tujuan. Penggunaan aplikasi ini mempermudah pegawai dalam mengakses, menyimpan, dan mengelola dokumen tanpa harus berpindah tempat atau membawa berkas fisik. Hal ini membuktikan bahwa digitalisasi mampu mengubah pola kerja administrasi yang sebelumnya bersifat manual menjadi otomatis dan berbasis sistem. Perubahan tersebut mencerminkan komitmen perusahaan dalam menerapkan tata kelola dokumen yang lebih modern.

Dalam sistem NDE, penyusunan surat dilakukan oleh staf atau komposer yang bertanggung jawab membuat draft surat dinas. Setelah disusun, surat tersebut diajukan untuk verifikasi secara berjenjang oleh Manajer hingga Vice President sebagai pihak yang memiliki kewenangan menyetujui dokumen tersebut. Alur persetujuan ini memastikan bahwa surat telah memenuhi standar administrasi sebelum dikirimkan ke pihak tujuan. Sistem persetujuan berjenjang juga berfungsi sebagai mekanisme kontrol untuk mengurangi kesalahan administratif. Proses ini menjamin bahwa setiap surat yang diterbitkan telah melalui proses evaluasi dan pengawasan internal sesuai struktur organisasi.

Setiap tahapan dalam proses distribusi surat tercatat otomatis dalam sistem, sehingga status surat dapat dipantau secara real-time oleh pengguna yang memiliki akses. Fitur ini memungkinkan seluruh pegawai mengetahui posisi surat, apakah masih dalam tahap penyusunan, menunggu persetujuan, atau sudah selesai didistribusikan. Dengan adanya keterlacakan ini, risiko surat tertunda atau tidak tersampaikan dapat diminimalkan. Selain itu, digitalisasi mempersingkat proses birokrasi karena pegawai tidak perlu lagi menunggu tanda tangan manual atau melakukan pengiriman fisik (Luthfiyyah & Takarini 2024). Implementasi digitalisasi melalui NDE membuktikan bahwa teknologi tidak hanya berfungsi sebagai pengganti proses manual, tetapi juga sebagai sistem kontrol yang mendukung transparansi pengelolaan surat dinas di PT Pos Indonesia.

2. Aplikasi NDE sebagai Model Implementasi Paperless Office

Implementasi Aplikasi Naskah Dinas Elektronik (NDE) menjadi tonggak penting dalam penguatan budaya kerja digital di PT Pos Indonesia. Melalui sistem ini, perusahaan mulai mengurangi ketergantungan terhadap proses surat-menyurat berbasis kertas yang selama ini memerlukan waktu dan biaya operasional tambahan. Penggunaan NDE memungkinkan seluruh proses penyusunan hingga pengiriman surat dilakukan secara digital tanpa perlu mencetak dokumen. Perubahan ini menunjukkan komitmen perusahaan dalam mengikuti perkembangan teknologi dan selaras dengan tuntutan efisiensi administrasi di era digital. Dengan demikian, digitalisasi melalui NDE tidak hanya menjadi inovasi, tetapi juga strategi transformasi organisasi.

Selain mengurangi penggunaan kertas, penerapan NDE memberikan dampak signifikan terhadap efektivitas proses komunikasi internal di perusahaan. Sistem yang digunakan memungkinkan surat dinas dikirim secara langsung dengan fitur auto-distribution dan tembusan otomatis ke divisi atau penerima yang dituju. Fungsi ini mempercepat perpindahan informasi dan mengurangi hambatan birokrasi, sehingga pesan dapat diterima oleh pihak yang relevan dalam waktu singkat. Hal tersebut juga mengurangi risiko surat tidak tersampaikan, tertunda, atau tercecer karena seluruh alur sudah tercatat dan terekam dalam sistem (Zahro, 2025). Dengan adanya fitur notifikasi dan pelacakan status dokumen, NDE mendukung koordinasi kerja yang lebih efektif antar unit kerja.

Lebih jauh, penerapan konsep paperless office melalui NDE juga mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dokumen perusahaan. Setiap aktivitas surat mulai dari penyusunan, pengajuan, persetujuan, hingga distribusi tercatat secara otomatis oleh sistem dan dapat ditelusuri kembali sewaktu-waktu. Riwayat aktivitas surat ini memungkinkan proses audit internal menjadi lebih mudah karena seluruh data terdokumentasi secara digital. Selain itu, berkurangnya penggunaan dokumen fisik juga membantu perusahaan dalam pengelolaan arsip jangka panjang, mengurangi kebutuhan ruang penyimpanan, dan mengurangi potensi kerusakan atau kehilangan dokumen. Melalui langkah ini, PT Pos Indonesia tidak hanya meningkatkan efektivitas kerja, tetapi juga berkontribusi pada pengelolaan dokumen yang berkelanjutan dan ramah lingkungan.

3. Kesesuaian Aplikasi NDE dengan Kaidah Kearsipan Nasional

Secara fungsional, Aplikasi Naskah Dinas Elektronik (NDE) telah menyediakan fitur pengelolaan arsip digital yang memungkinkan pengguna melakukan klasifikasi arsip berdasarkan unit kerja, jenis dokumen, hingga kategori surat. Fitur ini sejatinya sudah sejalan dengan prinsip pengolahan arsip dinamis yang mensyaratkan pengelompokan dokumen sejak awal penciptaan arsip. Namun, berdasarkan hasil observasi dan pengalaman pengguna selama praktik kerja, implementasi kaidah kearsipan seperti Tata Naskah Dinas (TND), Jadwal Retensi Arsip (JRA), dan Sistem Klasifikasi Keamanan dan Akses Arsip Dinamis (SKKAD) belum berjalan secara optimal. Dalam praktiknya, sebagian pegawai masih menyimpan arsip surat berdasarkan penomoran urut saja tanpa memperhatikan kode klasifikasi arsip yang tersedia pada sistem. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemahaman dan kedisiplinan pengguna dalam menerapkan prinsip kearsipan masih terbatas, sehingga fungsi klasifikasi belum digunakan sesuai dengan tujuan awalnya.

Menurut Peraturan Kepala ANRI Nomor 3 Tahun 2018 mengenai Pedoman Pengelolaan Arsip Dinamis Elektronik, pengelolaan arsip elektronik harus dilakukan berdasarkan prinsip penciptaan, penggunaan,

pemeliharaan, hingga penyusutan arsip. Prinsip ini menegaskan bahwa setiap arsip elektronik harus dapat ditelusur, teridentifikasi, dan tersimpan sesuai retensinya. Ketika fitur klasifikasi tidak dimanfaatkan dengan tepat, maka arsip akan sulit ditemukan kembali pada saat dibutuhkan untuk audit, monitoring, atau kegiatan operasional lainnya. Selain itu, penyusutan atau pemindahan arsip juga menjadi tidak terkontrol karena arsip tidak terikat oleh kode retensi yang seharusnya menentukan berapa lama arsip perlu disimpan.

Dengan demikian, optimalisasi pemanfaatan fitur klasifikasi arsip dalam Aplikasi NDE sangat penting agar proses pengelolaan arsip dinamis berjalan sesuai regulasi kearsipan nasional. Pemahaman pengguna terhadap TND, JRA, dan SKKAD juga perlu ditingkatkan agar sistem tidak hanya menjadi sarana digitalisasi, tetapi benar-benar mendukung pengelolaan arsip yang akuntabel, tertelusur, dan sesuai dengan kaidah kearsipan yang berlaku secara nasional. Apabila fitur klasifikasi dioptimalkan, proses temu kembali arsip akan jauh lebih cepat dan risiko dokumen hilang atau tidak terdokumentasi dapat diminimalkan.

Hambatan Pendistribusian Surat Dinas Elektronik

Dalam proses implementasi Aplikasi Naskah Dinas Elektronik (NDE), PT Pos Indonesia menghadapi berbagai hambatan yang berdampak pada efektivitas pengelolaan surat dinas secara digital. Meskipun sistem ini dirancang untuk mempermudah proses pendistribusian surat, realisasi di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala teknis maupun non-teknis. Hambatan tersebut muncul karena faktor pemahaman pengguna yang belum merata, keterbatasan fitur sistem, serta kebijakan internal yang belum sepenuhnya mendukung optimalisasi digitalisasi. Berdasarkan hasil observasi, beberapa proses yang seharusnya bisa terotomatisasi masih dilakukan secara manual, sehingga sistem belum berfungsi secara maksimal sesuai tujuan awal penerapannya. Oleh karena itu, identifikasi hambatan ini penting untuk mengetahui aspek apa yang perlu diperbaiki agar penerapan NDE dapat berjalan lebih efektif dan selaras dengan prinsip digitalisasi administrasi perkantoran.

1. Pengelolaan Arsip Elektronik yang Belum Sesuai Standar

Meskipun Aplikasi Naskah Dinas Elektronik (NDE) telah dibekali dengan fitur pengelolaan arsip digital, praktik pengarsipan surat dinas yang dilakukan oleh sebagian pengguna masih belum sesuai dengan standar kearsipan nasional. Pengguna cenderung menyimpan surat berdasarkan penomoran urut atau secara kronologis tanpa menggunakan sistem klasifikasi arsip yang telah disediakan dalam aplikasi. Cara ini memang memudahkan penyusunan pada awalnya, namun tidak mencerminkan prinsip pengelolaan arsip dinamis yang menekankan keteraturan, keterlacakan, dan kemudahan temu kembali dokumen. Akibatnya, proses pencarian dokumen menjadi lebih lama karena arsip tidak dikelompokkan sesuai kategori atau sifat surat.

Peraturan Kepala ANRI Nomor 3 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Arsip Dinamis Elektronik secara jelas mengatur bahwa setiap dokumen elektronik harus dikelola berdasarkan kode klasifikasi dan Jadwal Retensi Arsip (JRA). Aturan ini penting untuk memastikan arsip dapat dikelola secara sistematis mulai dari tahap penciptaan, penggunaan, pemeliharaan, hingga penyusutan atau pemusnahan arsip. Namun, dalam pelaksanaannya, pegawai sering kali melewatkan penerapan kode klasifikasi karena dianggap memerlukan waktu tambahan dalam proses input dokumen. Hal ini menunjukkan bahwa kendala bukan terletak pada keterbatasan sistem, tetapi pada budaya kerja dan rendahnya kepatuhan terhadap tata kelola kearsipan.

Padahal, fitur klasifikasi arsip di dalam sistem NDE sebenarnya telah disediakan dengan cukup lengkap dan mudah digunakan. Dalam sistem, pengguna dapat memilih kategori arsip seperti Hukum (HK), Hubungan Masyarakat (HM), atau Kearsipan (KA), sehingga dokumen langsung tersusun sesuai kelompoknya. Namun, karena tidak digunakan secara optimal, proses penelusuran arsip yang seharusnya cepat dan terstruktur justru kembali dilakukan secara manual. Kondisi ini berdampak pada sulitnya melakukan penyusutan arsip dan meningkatkan risiko terjadinya duplikasi data, hilangnya dokumen, atau kesalahan dalam penetapan retensi. Oleh karena itu, peningkatan kesadaran pengguna terhadap pentingnya klasifikasi arsip menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi NDE secara menyeluruh.

2. Ketiadaan Tanda Tangan Digital pada Surat Internal

Meskipun Aplikasi Naskah Dinas Elektronik (NDE) telah mendukung proses penyusunan dan distribusi surat secara digital, surat internal yang dihasilkan melalui sistem ini belum dilengkapi dengan tanda tangan digital atau barcode sebagai bentuk autentikasi resmi. Surat yang diunggah dalam sistem hanya mencantumkan nama dan NIP POS pembuat atau verifikasi surat, sehingga tidak ada elemen pengesahan

yang menunjukkan bahwa dokumen tersebut merupakan dokumen resmi yang sah. Kondisi ini menyebabkan surat yang dihasilkan tidak memiliki kekuatan pembuktian yang memadai apabila digunakan sebagai dokumen formal atau arsip legal yang memerlukan autentikasi. Padahal, dalam konteks pengelolaan arsip elektronik, tanda tangan digital merupakan komponen penting yang berfungsi sebagai bukti otoritas dan persetujuan dari pejabat yang berwenang.

Ketiadaan tanda tangan digital dalam NDE juga menimbulkan risiko terjadinya modifikasi atau pemalsuan dokumen karena identitas pejabat hanya muncul dalam bentuk teks tanpa pengamanan teknologi security hash atau digital certificate. Hal ini dapat berdampak pada integritas dokumen, terutama jika surat tersebut bersifat penting dan menyangkut keputusan strategis organisasi. Berdasarkan Peraturan Kepala ANRI Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pedoman Autentikasi Arsip Elektronik, setiap dokumen elektronik harus memiliki jaminan keaslian, integritas, dan tidak dapat diubah tanpa jejak. Artinya, surat elektronik tidak hanya perlu tercatat dalam sistem, tetapi juga harus dapat diverifikasi secara hukum melalui penggunaan tanda tangan digital yang terlisensi dan sesuai standar autentikasi nasional.

Selain itu, proses verifikasi surat pada NDE masih bergantung pada komunikasi di luar sistem, seperti melalui pesan singkat atau aplikasi perpesanan instan untuk mengkonfirmasi persetujuan atau tindak lanjut surat. Praktik ini menunjukkan bahwa digitalisasi belum sepenuhnya berjalan end-to-end dan masih membutuhkan komunikasi manual untuk memastikan status surat. Bergantungnya validasi pada komunikasi informal menyebabkan alur disposisi menjadi kurang efisien dan membuka peluang terjadinya miskomunikasi. Dengan adanya tanda tangan digital dan autentikasi resmi dalam sistem NDE, proses verifikasi dapat dilakukan langsung melalui sistem tanpa perlu konfirmasi tambahan, sehingga mengurangi hambatan birokrasi dan meningkatkan akuntabilitas pendistribusian surat dinas secara elektronik. Keamanan sistem informasi menjadi aspek penting dalam pengelolaan naskah dinas elektronik karena berkaitan langsung dengan keaslian dan integritas dokumen digital (Widodo, 2020)

3. Distribusi Surat Eksternal Masih Menggunakan Metode Manual

Meskipun Aplikasi Naskah Dinas Elektronis (NDE) telah mendukung pendistribusian surat internal secara otomatis, pemanfaatannya belum mencakup seluruh proses surat menyurat terutama untuk surat eksternal. Surat yang ditujukan kepada pihak di luar PT Pos Indonesia masih dikirim menggunakan metode manual seperti email dan aplikasi pesan instan (WhatsApp). Praktik tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi melalui NDE masih bersifat parsial, yaitu hanya menjangkau lingkungan internal perusahaan. Padahal, tujuan utama digitalisasi adalah menciptakan alur surat menyurat yang terintegrasi secara menyeluruh, baik untuk kebutuhan internal maupun eksternal.

Kondisi ini berdampak pada ketidakkonsistenan dalam pencatatan dan pengarsipan surat keluar. Surat yang dikirim melalui email atau aplikasi lain sering kali tidak otomatis tercatat dalam sistem NDE, sehingga rekam jejak distribusi surat tidak terdokumentasi secara utuh. Dampak lebih lanjutnya adalah hilangnya keterlacakan surat karena tidak ada dokumentasi yang menunjukkan kapan surat dikirim, kepada siapa, dan bagaimana status tindak lanjutnya. Dalam konteks kearsipan digital, hal ini menjadi hambatan karena setiap surat seharusnya memiliki jejak administratif yang jelas untuk mendukung audit, monitoring, dan evaluasi.

Selain itu, penggunaan metode distribusi manual meningkatkan risiko ketidakteraturan penyimpanan arsip serta potensi kehilangan dokumen. Surat yang dikirim melalui WhatsApp dan email tidak memiliki sistem pelacakan terintegrasi seperti pada NDE, sehingga jika terdapat kesalahan pengiriman atau surat tidak diterima oleh pihak eksternal, proses pengecekan dan verifikasi harus dilakukan secara manual. Cara ini tentu mengurangi efisiensi dan menghambat prinsip efektivitas kerja yang menjadi tujuan utama digitalisasi. Oleh karena itu, perlu adanya pengembangan sistem pada NDE agar dapat digunakan untuk mendistribusikan surat eksternal secara langsung dari aplikasi, sehingga seluruh kegiatan surat menyurat terdokumentasi dengan baik dalam satu platform.

4. Keterbatasan Hak Akses Pengguna dan Implementasi SKKAD

Tidak seluruh pegawai memiliki akun atau hak akses langsung pada Aplikasi Naskah Dinas Elektronis (NDE). Di kantor pusat, akun pengguna sistem hanya diberikan kepada pegawai dari divisi tertentu yang memiliki kewenangan dalam pengelolaan surat dinas, sedangkan di kantor cabang akses umumnya dibatasi pada level manajer, kepala kantor, atau wakil kepala kantor. Pembatasan ini menyebabkan pegawai operasional yang sering menangani penyusunan atau pendistribusian surat tidak dapat melakukan input atau tindak lanjut surat secara mandiri di dalam sistem. Situasi tersebut membuat proses pengelolaan surat bergantung pada pejabat yang memiliki akses, sehingga ketika pejabat terkait sedang tidak berada di tempat atau memiliki beban pekerjaan padat, alur distribusi surat menjadi tertunda. Kondisi ini

menunjukkan bahwa aspek aksesibilitas dalam sistem belum sepenuhnya mendukung kebutuhan operasional di lapangan.

Pembatasan hak akses tersebut sebenarnya sejalan dengan konsep Sistem Klasifikasi Keamanan dan Akses Arsip Dinamis (SKKAD), yaitu pengelompokan arsip berdasarkan tingkat kerahasiaan serta pembatasan akses hanya untuk pihak yang memiliki otoritas. Prinsip ini diperlukan untuk menjaga keamanan dokumen, terutama untuk surat yang bersifat strategis, rahasia, atau memiliki nilai keputusan manajerial. Dalam konteks NDE, SKKAD bertujuan mencegah kebocoran informasi, penyalahgunaan dokumen, dan menjaga integritas arsip agar tidak sembarang pihak dapat membuka atau mengubah isi surat. Namun, implementasi prinsip keamanan ini menimbulkan dampak pada kelancaran alur administrasi, terutama ketika kebutuhan operasional tidak sejalan dengan batasan hak akses.

Oleh karena itu, keseimbangan antara keamanan informasi dan efisiensi operasional menjadi hal yang sangat penting dalam pengelolaan hak akses pada NDE. Perusahaan perlu merancang kebijakan akses yang lebih fleksibel, misalnya dengan memberikan akses terbatas kepada pegawai non-manajerial hanya untuk pembuatan konsep surat, sementara persetujuan tetap dilakukan oleh pejabat yang berwenang. Dengan pendekatan ini, keamanan dokumen tetap terjaga, tetapi proses administrasi tidak terhambat oleh keterbatasan akses. Optimalisasi pengelolaan akses pengguna akan berdampak pada percepatan pendistribusian surat dan mendukung tujuan utama digitalisasi, yaitu menciptakan proses surat dinas yang efektif, tertelusur, dan efisien.

Evaluasi Pendistribusian Surat Dinas Elektronik

Berdasarkan hasil observasi dan analisis, penerapan Aplikasi Naskah Dinas Elektronik (NDE) memberikan dampak positif terhadap proses pendistribusian surat dinas. Proses surat yang sebelumnya dilakukan secara manual kini dapat disusun, diverifikasi, dan didistribusikan secara digital melalui satu sistem terpadu. Alur penyusunan hingga persetujuan surat dilakukan secara berjenjang sehingga mempercepat proses birokrasi tanpa mengabaikan alur otorisasi. Dengan adanya digitalisasi ini, waktu penyampaian surat dapat dipangkas karena surat tidak perlu lagi dicetak atau dikirim secara fisik. Hal tersebut menunjukkan bahwa penerapan NDE membantu meningkatkan efisiensi dalam proses administrasi surat menyurat.

Proses pendistribusian surat melalui NDE juga dilengkapi dengan fitur pelacakan status surat. Fitur ini memudahkan pengguna untuk mengetahui apakah surat masih dalam proses penyusunan, menunggu persetujuan, atau sudah selesai didistribusikan kepada penerima. Keberadaan fitur pelacakan menjadikan proses lebih transparan karena setiap langkah terekam otomatis dalam sistem. Selain itu, sistem memberikan notifikasi kepada pihak terkait sehingga tidak ada surat yang terlewat atau terlambat ditindaklanjuti. Dengan demikian, NDE mendukung prinsip keterlacakan dan akuntabilitas dalam pengelolaan dokumen perusahaan.

Meskipun membawa manfaat, efektivitas sistem NDE belum sepenuhnya optimal. Salah satu kendala yang ditemukan adalah masih kurangnya pemanfaatan fitur klasifikasi arsip oleh pengguna dalam proses pengarsipan. Sebagian pengguna masih terbiasa menyimpan arsip berdasarkan penomoran urut tanpa menggunakan kode klasifikasi resmi yang tersedia dalam sistem. Kondisi ini menyebabkan dokumen sulit ditemukan kembali saat dibutuhkan, terutama ketika jumlah arsip semakin banyak. Akibatnya, tujuan pengelolaan arsip yang rapi dan sistematis belum sepenuhnya tercapai.

Selain itu, belum digunakannya tanda tangan digital menjadi hambatan dalam autentikasi surat internal. Surat yang dibuat di sistem hanya menampilkan nama pejabat pembuat atau verifikator tanpa adanya tanda tangan digital sebagai pembuktian legalitas. Tanpa autentikasi digital, dokumen menjadi rawan dipalsukan atau diubah isinya tanpa izin pihak berwenang. Dalam konteks dokumen elektronik, tanda tangan digital sangat penting karena memberikan jaminan integritas, keaslian, dan perlindungan hukum. Dengan demikian, penggunaan tanda tangan digital perlu menjadi fokus pengembangan sistem ke depan.

Permasalahan lain muncul pada distribusi surat eksternal yang masih dilakukan secara manual melalui email atau aplikasi pesan singkat. Surat eksternal yang dikirim melalui cara tersebut tidak secara otomatis terdokumentasi di dalam NDE. Akibatnya, terdapat inkonsistensi dalam pencatatan surat keluar karena sebagian tersimpan dalam sistem dan sebagian lagi di luar sistem. Kondisi ini meningkatkan risiko surat tidak tercatat, terabaikan, atau hilang karena tidak memiliki jejak distribusi yang jelas. Oleh karena itu, diperlukan integrasi sistem agar seluruh surat, baik internal maupun eksternal, tercatat otomatis dalam satu platform.

Berdasarkan beberapa hambatan tersebut, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan sistem NDE tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi saja. Kesiapan sumber daya manusia menjadi faktor penting yang menentukan apakah sistem dapat dimanfaatkan secara optimal atau tidak. Pengguna memerlukan pelatihan dan pendampingan agar familiar dengan fitur-fitur sistem, terutama dalam hal pengarsipan dan autentikasi dokumen. Selain pelatihan, dukungan kebijakan perusahaan juga diperlukan untuk memastikan setiap unit kerja menerapkan standar kearsipan yang sama. Dengan pengembangan sistem yang lebih komprehensif dan peningkatan kapabilitas SDM, transformasi digital melalui NDE dapat berjalan secara berkelanjutan dan maksimal.

Simpulan

Berdasarkan hasil observasi, analisis, dan evaluasi, dapat disimpulkan bahwa implementasi Aplikasi Naskah Dinas Elektronik (NDE) di PT Pos Indonesia memberikan kontribusi positif terhadap proses pengelolaan dan pendistribusian surat dinas secara digital. Penerapan NDE mampu mempercepat proses penyusunan, verifikasi, hingga distribusi surat karena seluruh alur kerja dilakukan melalui sistem yang terintegrasi dan berjenjang. Digitalisasi ini juga mendukung efektivitas komunikasi internal, transparansi alur dokumen, serta keterlacakan arsip melalui fitur pelacakan status surat (tracking) yang tersedia dalam sistem. Selain itu, penerapan NDE turut mendukung budaya kerja digital dan konsep paperless office melalui pengurangan penggunaan kertas dan penyimpanan arsip dalam bentuk digital, sehingga lebih efisien dan mudah diakses. Namun demikian, implementasi sistem belum sepenuhnya optimal karena masih ditemukan beberapa hambatan dalam pelaksanaannya. Pemanfaatan fitur klasifikasi arsip belum dilakukan secara konsisten oleh pengguna, sehingga pengarsipan dokumen belum memenuhi kaidah kearsipan nasional, khususnya terkait penerapan Tata Naskah Dinas (TND), Jadwal Retensi Arsip (JRA), dan Sistem Klasifikasi Keamanan dan Akses Arsip Dinamis (SKKAD). Selain itu, surat internal dalam NDE belum menggunakan tanda tangan digital yang sah secara hukum, sehingga autentikasi dokumen masih lemah dan bergantung pada konfirmasi di luar sistem. Pendistribusian surat eksternal juga masih dilakukan secara manual melalui email atau aplikasi pesan instan sehingga belum sepenuhnya terdokumentasi dalam sistem NDE. Keterbatasan hak akses pengguna dan minimnya pelatihan turut menyebabkan sistem belum dimanfaatkan secara maksimal oleh seluruh pegawai. Dengan demikian, keberhasilan implementasi NDE tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia, konsistensi penerapan standar kearsipan nasional, serta kebijakan internal perusahaan. Optimalisasi sistem dan peningkatan literasi digital pegawai menjadi faktor penting untuk mendukung keberlanjutan transformasi digital di PT Pos Indonesia. Apabila kendala tersebut dapat diatasi, NDE berpotensi menjadi sistem pengelolaan surat dinas yang lebih efektif, aman, terstruktur, dan sesuai standar kearsipan nasional.

Daftar Pustaka

- Anwar, M., & Ismail, N. (2017). Pengaruh sistem manajemen dokumen elektronik terhadap efektivitas pengelolaan arsip di institusi pemerintahan. *Jurnal Teknologi Informasi*, 12(2), 34–45.
- Aprilia, T. (2023). *Digitalisasi Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Mitra Cendekia.
- Arsip Nasional Republik Indonesia. (2009). *Peraturan Kepala ANRI Nomor 4 Tahun 2009 tentang Tata Naskah Dinas Instansi Pemerintah*. Jakarta: ANRI.
- Arsip Nasional Republik Indonesia. (2011). *Peraturan Kepala ANRI Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pedoman Autentikasi Arsip Elektronik*. Jakarta: ANRI.
- Arsip Nasional Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Kepala ANRI Nomor 3 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Arsip Dinamis Elektronik (PADE)*. Jakarta: ANRI.
- Cahyono, A. (2020). Digitalisasi dalam Manajemen Surat Dinas: Upaya Efisiensi dan Akuntabilitas. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(3), 45–58.
- Darmansah, T., Fadila, K., Ramadina, R., Jannah, Z., & Batubara, R. R. (2024). Efektivitas Dan Efisiensi Sistem Persuratan Berbasis Digital Di Lembaga Pendidikan. *Mahir: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pembelajaran*, 3(1).
- DPMPTSP Kabupaten Purwakarta. (2025). *Profil PT Pos Indonesia (Persero)*. Diakses dari <https://dpmptsp.purwakartakab.go.id>

- Fadholi, A. (2024). Penataan Sistem Alur Tata Naskah Dinas Elektronik Direktorat Rumah Susun Kementerian PUPR Jakarta. *Akrab Juara: Jurnal Ilmu-ilmu Sosial*, 9(2), 627-642.
- Febrian, A. Y., & Hastuti, W. P. (2025). Implementasi Kebijakan Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) di Kantor Balai Wilayah Sungai Sumatera III. *Jurnal Locus Penelitian dan Pengabdian*, 4(5), 1856-1865.
- Harefa, E. S., Waruwu, E., Zega, K., & Mendrofa, Y. (2024). Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Surat Masuk dan Surat Keluar (Simsumaker) Berbasis Digital di Kantor Kecamatan Tuhemberua Kabupaten Nias Utara. *Tuhenori: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(4), 201-219.
- Luthfiyyah, K., & Takarini, N. (2024). Implementasi Aplikasi E-Surat Di Dinas Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Surabaya. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(6), 5608-5617.
- Murtadho, M. A. (2024). Peran Teknologi Informasi dalam Mendukung Reformasi Birokrasi Era Digital di Indonesia. *AGRAPANA: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 1(1), 12-23.
- Nugroho, R. (2016). *Digital Government in Indonesia: Challenges and Opportunities*. Springer.
- Pakpahan, R. A. (2025). Pengelolaan Arsip Surat Masuk Di Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Jawa Timur Melalui Aplikasi Tata Naskah Elektronik (TNDE). *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 4(1).
- Prasetyo, B. (2021). Implementasi Sistem Surat Elektronik pada Lembaga Pemerintah dan BUMN. *Jurnal Teknologi Informasi dan Manajemen*, 8(1), 22-35.
- Puspitasari, A., Jamal, M., & Hasanah, N. (2019). Inovasi Layanan PT. Pos Indonesia Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Menjaga Eksistensi Di Era Persaingan Global. *Ilmu Pemerintah*, 7(2), 647-660.
- Rahmawati, S., & Sugiarto, T. (2021). Digitalisasi administrasi surat dan naskah dinas untuk meningkatkan efisiensi di perusahaan BUMN. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 19(2), 42-50.
- Rizki, A. K. (2025). Implementasi Aplikasi E-Surat Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Surabaya. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(1), 4624-4632.
- Rohmah, F. I. N., & Rusdianto, R. Y. (2025). Optimalisasi Pengelolaan Surat Masuk Dan Keluar Dalam Mendukung Proses Administrasi PT Rekaindo Global Jasa. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(2), 1733-1738.
- Silitonga, H. A., & Saraan, M. I. K. (2025). Analisis Budaya Organisasi Pt. Pos Indonesia Dalam Menghadapi Digitalisasi Layanan Di Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Ilmu*, 2(4), 273-287.
- Susilo, D., & Wibowo, A. (2022). Penerapan sistem elektronik dalam pengelolaan naskah dinas di PT Pos Indonesia: Studi kasus dan pengaruhnya terhadap efisiensi operasional. *Jurnal Teknologi Pos dan Telekomunikasi*, 15(3), 101-113.
- Widodo, P. (2020). Keamanan sistem informasi dalam pengelolaan naskah dinas elektronik. *Jurnal Keamanan Informasi*, 13(2), 99-110.
- Yusnita, M. S., & Gusriana, R. (2025). Peran Teknologi dalam Meningkatkan Pola Komunikasi dan Dampaknya terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Desa Cikole. *Jurnal Administrasi Kantor*, 13, 86-100.
- Zahro, A. H. (2025). Implementasi Sistem Digital Im4 Dalam Meningkatkan Efisiensi Kinerja Karyawan Di Divisi Office Of The Board Pt Pal Indonesia. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 3(1).