

## IMPLEMENTASI APLIKASI MANAJEMEN SURAT (AMS) DALAM PROSEDUR PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR DI PT PLN (PERSERO) WILAYAH SUMATERA BARAT

*Rita Permata Sari*

*Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang  
riethapermatasari@yahoo.co.id*

### ABSTRACT

*The purpose of this study was to find out how the implementation of the Letter Management Application (AMS) in managing the incoming and outgoing mail at PT PLN (Persero) in the West Sumatra region as well as the obstacles faced in the management of incoming and outgoing mail electronically. This study uses descriptive qualitative research methods. Determination of informants in the study was carried out with purposive sampling technique that aims to get the information obtained more targeted because the information has been determined in advance. Data retrieval is done through observation, interviews and documentation, with Model Miles and Huberman data analysis techniques. The results showed that the implementation of AMS in the West Sumatra Regional Electric Company had been carried out well but it had not been run optimally. It was seen that there was still a long time to complete the incoming and outgoing letters, even though the process of entering the letter data into the Letter Management Application did not take a long time but the letter arrived at the hands of consumers. it still takes a long time, besides that there is a discrepancy between the implementation of the procedure of incoming and outgoing mail with the theory set, the lack of technical guidance or special training in handling incoming and outgoing mail using the Letter Management Application.*

**Keyword:** Implementation, AMS, Management of Incoming Mail and Outgoing Mail

### PENDAHULUAN

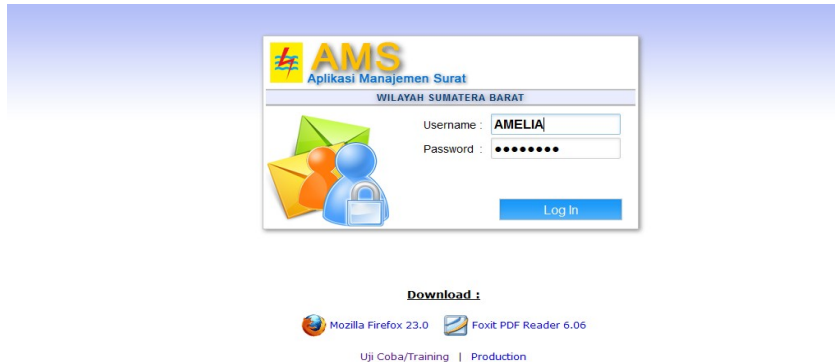
Sistem informasi banyak digunakan di kehidupan sehari-hari, dan tidak bisa dipisahkan dari kegiatan yang berhubungan dengan komputer seperti dalam kegiatan perkantoran, baik instansi pemerintah atau swasta, badan komersial, bidang kesehatan, bidang pendidikan dan banyak lagi yang dapat dimanfaatkan dengan sistem informasi ini. Adapun sistem informasi serupa yang mengelola kegiatan perkantoran yang disebut Sistem otomasi perkantoran atau terkadang disebut sistem informasi perkantoran (*Office Information System atau OIS*) adalah sistem informasi yang memberikan fasilitas tugas-tugas pemrosesan informasi sehari-hari dalam kegiatan perkantoran dan organisasi bisnis.

Saat ini, terdapat sistem informasi yang membantu dalam prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang memudahkan dalam kegiatan administrasi suatu organisasi. Salah satu bentuk sistem informasi yang membantu dalam kelancaran prosedur pegurusan surat masuk dan surat keluar adalah Aplikasi manajemen surat yang disebut dengan AMS. AMS telah digunakan oleh salah satu instansi badan usaha milik negara yang bergerak dibidang kelistrikan negara yang mengelola listrik diwilayah Sumbar yaitu PT PLN (Persero) wilayah Sumatera Barat.

Sistem informasi AMS (Aplikasi Manajemen Surat) merupakan aplikasi yang berfungsi sebagai sarana untuk mengelola administrasi kesekretariatan, guna menjamin kelancaran penerimaan surat, pendistribusian surat, pengeluaran surat, pencarian surat baik surat masuk, surat keluar, produk hukum, surat bentuk khusus maupun nota dinas, yang lebih terukur. Dalam sistem informasi AMS ini terdapat tiga pembagian surat utama yaitu: Surat masuk, Surat Keluar dan Nota Dinas. (*Standart Operating Procedure Rev.1, 2012: 3*).

Aplikasi manajemen surat sendiri merupakan salah satu media pencatat elektronik di PT PLN (Persero) wilayah Sumbar yang telah diterapkan sejak tahun 2014, yang memiliki keunggulan dan kekurangan masing-

masing dalam segi pencatatan dan pengelolaan surat-menyurat. Adapun keunggulan dari Aplikasi Manajemen surat ini adalah mempermudah dan mempersingkat waktu dalam pendistribusian surat dari unit sekretaris ke alamat surat yang dituju, karena masing-masing setiap pegawai memiliki akun untuk mengakses AMS ini, dan mempercepat penemuan kembali surat-surat yang telah lama jika dibutuhkan. Berikut tampilan halaman AMS (Aplikasi Manajemen Surat) setiap karyawan PT PLN (Persero) yang tersambung dengan koneksi jaringan internet.



**Gambar 1 Halaman Utama Aplikasi Manajemen Surat**

*Sumber: PT PLN (Persero) Wilayah Sumbar, 2018*

Selain menghemat waktu sistem informasi AMS juga menghemat biaya karena tidak adanya menggunakan kertas dalam kegiatan pengolahan surat masuk dan surat keluar, seperti tidak menggunakan kartu kendali tertulis dalam menangani surat klasifikasi penting, tidak menggunakan buku agenda tertulis dan lembar disposisi tertulis dalam menangani surat masuk dan surat keluar. Disamping memiliki banyak keunggulan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) ini memiliki kekurangan dalam menangani surat masuk dan surat keluar, salah satu kekurangan yang dialami adalah gangguan jaringan, karena untuk menjalankan AMS ini karyawan membutuhkan koneksi jaringan internet. Gangguan jaringan akan menyebabkan lambatnya prosedur dalam penanganan surat masuk dan surat keluar dan berdampak kepada lambatnya terkirim surat ke pada unit-unit lainnya sehingga pekerjaan yang menyangkut dengan surat akan terhambat.

Kendala lain yang ditemukan dalam penanganan prosedur surat masuk dan surat keluar dengan menggunakan AMS (Aplikasi Manajemen Surat) ini adalah kesalahan *User* atau *Admin* dalam mengarahkan surat kepada unit bagian lain, kesalahan dalam mengarahkan surat ini pernah terjadi dalam mengirim surat dari unit kesekretarian ke unit bagian lain yang seharusnya surat tersebut dikirim kepada General Manager, namun *user* mengirimkan ke bidang lainnya. Meskipun PT PLN (Persero) wilayah Sumbar telah menerapkan AMS (Aplikasi Manajemen Surat) dalam mengelola surat masuk dan surat keluar namun dalam membalas surat atau mengkonfirmasi surat masuk dari luar lingkungan PT PLN (Persero) wilayah Sumbar, masih membutuhkan waktu 3 sampai 6 hari dalam penyelesaiannya. Sedangkan menurut Wursanto (2006:240) menjelaskan bahwasanya untuk penyelesaian dan konfirmasi balasan surat secara sistem manual membutuhkan waktu selama 3 hari. Seharusnya dengan adanya pengelolaan surat berbasis elektronik penyelesaian surat harus lebih cepat dibandingkan dengan sistem manual. Karena dengan lambatnya pelayanan PLN dalam menangani surat-menyurat akan memberikan pelayanan yang buruk terhadap pelanggan atau mitra kerja PT PLN wilayah Sumbar.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk meneliti prosedur pengurusan surat masuk dan surat keluar di PT PLN (Persero) wilayah Sumatera Barat dengan judul "Implementasi AMS (Aplikasi Manajemen Surat) terhadap Prosedur Pengelolaan Surat masuk dan Surat Keluar di PT PLN (Persero) wilayah Sumatera Barat".

Bratawidjaja (1995:1) mengatakan Surat merupakan lembaran kertas yang ditulis atas nama pribadi penulis atau atas nama kedudukannya dalam organisasi, yang ditujukan kepada alamat tertentu yang memuat informasi. Menurut Sedianingsih dkk (2010:82) pengurusan dan pengendalian surat adalah kegiatan penanganan

surat masuk dan keluar yang meliputi penerimaan, pencatatan, penagaran, pendistribusian, pemrosesan lebih lanjut, dan pengiriman surat keluar.

Menurut Sedianingsih (2010:85) Pengurusan surat Masuk secara umum adalah sebagai berikut: Menyorir Surat atau memisahkan, Membuka Surat, Mengeluarkan dan memeriksa isi surat, Pencatatan Surat, Membaca dan memberi catatan, Menyampaikan surat kepada Pimpinan, Distribusi (Disposisi) surat ke Departemen lain, Menjawab surat pada waktu Pimpinan tidak ada ditempat. Dan Sedianingsih (2010 :89) memngatakan penanganan surat keluar sebagai berikut: Menerima pendiktean atau konsep, Mencatat pada buku agenda atau kartu kendali, Mengetik Konsep Surat, Meminta tanda tangan kepada pimpinan, Mengecek surat yang akan dikirim, Mendistribusikan surat, Surat siap dikirim baik melalui pos, jasa kurir, atau jika dalam kota biasanya dapat menggunakan *office boy* kantor.

Aplikasi Manajemen Surat merupakan suatu aplikasi yang berfungsi sebagai sarana untuk mengelola administrasi kesekretariatan yang Bukan Bersifat Rahasia, guna menjamin kelancaran penerimaan surat, pendistribusian surat, pengeluaran surat, pencarian surat baik surat masuk, surat keluar, produk hukum, surat bentuk khusus maupun nota dinas, yang lebih terukur, aplikasi ini dipakai untuk menyimpan data – data surat menyurat dalam bentuk *softcopy* juga membantu menunjukkan lokasi / tempat hardcopy disimpan. Dengan aplikasi ini akan memberi kemudahan untuk user yang berkepentingan dalam melakukan pengarsipan maupun pencarian (*Standart Operating Procedure Rev.1, 2012: 3*).

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia: 2008) Implementasi diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan. Usman (2002,70) mendefinisikan implementasi sebagai suatu aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu system, implementasi sebagai keaktifan, tapisuatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. Jadi dapat disimpulkan Implementasi aplikasi manajemen surat adalah pelaksanaan suatu aplikasi yang digunakan sebagai sarana untuk mengelola administrasi kesekretariatan yang bukan bersifat rahasia dalam penemuan, pendistribusian pengeluaran serta pencarian surat menyurat dalam badan usaha milik negara. Implementasi aplikasi Manajemen surat dalam penelitian ini bertujuan untuk melihat penerapan Aplikasi Manajemen surat ini adalah penanganan prosedur pengurusan surat masuk dan surat keluar di PT PLN (Persero) wilayah Sumbar.

Implementasi Aplikasi Manajemen Surat dalam penelitian ini meliputi kegiatan Perencanaan Penerapan Aplikasi Manajemen Surat di PT PLN (Persero) wilayah Sumbar yang dapat dilihat dari kesesuaian pengelolaan surat masuk dan surat keluar dengan SOP yang berlaku yang telah ditetapkan oleh PT PLN Pusat, Pengendalian Aplikasi Manajemen Surat dilihat dari segi sumber daya manusia dalam mengelola dan mengendalikan dan menjalankan AMS ini yang dapat dilihat dari berapa sering SDM melakukan latihan dalam pengendalian AMS, workshop atau seminar bagi SDM yang mengelola Aplikasi Manajemen Surat (AMS) serta bimbingan teknis. Dan Penilaian yang dilakukan kepada Sumber Daya Manusia dalam menangani AMS itu sendiri pada prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar, apakah Aplikasi manajemen Surat telah memberikan kemudahan dalam bekerja dan membantu dalam meringankan beban kerja khususnya dalam menangani prosedur surat masuk dan surat keluar.

## METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di PT PLN (Persero) wilayah Sumbar yang beralamat di Jalan Dokter Wahidin No 8 Sawahan Timur Padang Timur Kota Padang Sumatera Barat, dilaksanakan pada bulan Juli 2018. Instrumen penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah Daftar pertanyaan wawancara, Kamera dan alat perekam, maupun dokumen-dokumen. Dalam penelitian ini, khususnya dalam menentukan informan penelitian, peneliti memilih teknik *Purposive Sampling*. Sumber dan Jenis Data dalam penelitian kualitatif ini ialah data primer yang berupa kata-kata, dan tindakan, yang diperoleh langsung pada saat wawancara dan pengamatan langsung, sedangkan data sekunder adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi atau pengamatan, wawancara, dan dokumentasi. Untuk melihat tingkat kebenaran data yang diperoleh dari penelitian maka peneliti menggunakan teknik triangulasi dalam teknik analisis keabsahan data.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### **Pengelolaan surat masuk dan surat keluar menggunakan AMS (Aplikasi Manajemen Surat)**

Kegiatan pengelolaan surat masuk dan surat keluar di PT PLN Persero wilayah Sumbar dilakukan dimasing-masing bidang, karena di PLN wilayah sumbar yang mengatur kegiatan surat menyurat khusus lingkungan instansi adalah sekretariat dibidang umum dan SDM yang dikelola oleh *Junnior Officer Secretariat*, Surat yang dikelola dibidang sekretariat adalah semua jenis surat termasuk surat rahasia, sedangkan masing-masing bidang sekretariatnya hanya mengelola nota dinas masuk dan nota dinas keluar yang berhubungan dengan bidang masing-masing yang juga dikelola dengan menggunakan AMS (Aplikasi Manajemen Surat).

Menurut Budi Martono(1997:68) mengatakan bahwasanya pengurusan surat adalah aktivitas organisasi untuk menjamin penyaluran informasi tertulis dari satu tempat ke tempat lain yang kegiatannya meliputi menerima surat masuk memeriksa dan mensortir surat masuk menggolongkan surat menetapkan arah surat mencatat, mendistribusikan dan mengirimkan. Dia juga memaparkan bahwa pengurusan surat dapat dilakukan dengan dua azas, yaitu sentralisasi dan desentralisasi, dimana sentralisasi adalah pengendalian terpusat maksudnya adalah bahwa kegiatan pengelolaan surat dibebankan dan dipertanggungjawabkan pada satu unit kerja tertentu. Sedangkan azas sentralisasi adalah bahwa masing-masing unit kerja dalam suatu organisasi mengelola suratnya sendiri-sendiri. Azas ini diterapkan pada organisasi dengan ruang lingkup kerja yang luas. Azas yang terakhir terdapat azas gabungan adalah pelaksanaan yang dilaksanakan secara bersama-sama oleh unit terpusat dan masing-masing unit atas dasar kerja yang serasi dengan pembagian tugas praktis dan dapat diterapkan di semua organisasi.

Jadi penerapan azas dalam pengurusan surat masuk dan surat keluar di PLN wilayah Sumbar adalah dengan menggunakan azas gabungan yang mana disetiap masing-masing bidang sekretaris tetap mendapat tugasnya masing-masing yang mengelola nota dinas masuk dan nota dinas keluar, dan masing-masing pegawai juga berhak akan mengurus surat yang berkepentingan dengan pegawai tersebut. Sedangkan sekretaris bidang umum dan SDM tetap mengurus surat masuk dan surat keluar di lingkungan instansi PLN wilayah Sumbar.

### **Implementasi Aplikasi Manajemen Surat dalam penanganan surat masuk dan surat keluar**

Implementasi Manajemen surat yang peneliti temukan di PT PLN wilayah Sumatera Barat dimulai dari kegiatan Perencanaan dalam penerapan AMS sesuai dengan SOP, Pengendalian AMS, Penilaian AMS, dan hambatan serta kendala-kendala yang berhubungan dengan AMS. Perencanaan dalam suatu kegiatan sangat dibutuhkan agar pekerjaan yang dilakukan di perusahaan lebih terarah sesuai dengan yang ditentukan, sehingga apa yang menjadi tujuan di perusahaan tercapai sesuai dengan yang ditargetkan. Perencanaan dari suatu kegiatan kantor dilihat dari adanya peraturan-peraturan, *Standart Operational Prosedur* (SOP) dan kebijakan khusus yang telah dibuat oleh kantor tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai perencanaan Implementasi Aplikasi Manajemen Surat (AMS). Bahwasanya perencanaan Implementasi surat ini dilihat dari apakah ada Kebijakan khusus yang mengatur tentang pelaksanaan kegiatan tersebut. disimpulkan bahwasanya pelaksanaan dan penerapan Aplikasi Manajemen Surat di PLN wilayah Sumbar dirujuk kepada peraturan Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor 0520.K/DIR/2014. Prosedur dan langkah-langkah untuk pelaksanaan Aplikasi Manajemen Surat PLN (Persero) wilayah Sumbar ini berdasarkan SOP (*Standar Operatinal Prosedur* Rev.1 tahun 2013).

Selain dilihat dari adanya peraturan yang mengatur suatu kegiatan kantor, dapat dilihat dari pelaksanaan SOP (*Standart Operational Prosedur*) yang diterapkan, apakah SOP telah sesuai dengan yang diterapkan. Kesesuaian antar pelaksanaan AMS dengan SOP dapat dilihat dari pelaksanaan AMS yang dilaksanakan di PLN. Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan, bahwasanya pada uraian pertama menjelaskan bahwasanya adanya peraturan yang mengatur AMS yaitu peraturan Keputusan direksi PT PLN Persero Nomor 0520.K/DIR/2014, namun berdasarkan pengamatan yang dilakukan bahwasanya khusus untuk AMS tidak dimuat dalam peraturan tersebut, peraturan tersebut hanya memuat bagaimana tata laksana Surat dan Kearsipan secara Manual. Ini membuktikan bahwa pegawai yang mengelola surat masuk dan surat keluar dengan menggunakan AMS tidak paham mengenai peraturan yang mengatur AMS ini, yang peneliti temukan di lapangan AMS hanya memiliki SOP dan tidak ada ditemukan untuk peraturan khusus yang berlaku di PLN wilayah Sumbar.

Pengendalian AMS oleh SDM, Untuk melaksanakan kegiatan pengelolaan surat masuk dan surat keluar dengan menggunakan Aplikasi Manajemen Surat dibutuhkan Sumber Daya Manusia yang mahir. Jika Sumber Daya Manusia tidak mahir dalam mengoperasikan AMS ini tentu akan terjadi kesalahan-kesalahan dalam menginput data surat, terjadinya kesalahan dalam mengarahkan dan pendisposisian surat masuk dan surat keluar. Mahir tidaknya pegawai untuk mengoperasikan AMS ini dapat dilihat dari ada tidaknya pegawai diberikan pelatihan khusus berupa diklat, atau sosialisasi mengenai Implementasi AMS ini dalam kegiatan surat menyurat di PLN wilayah Sumbar. Berdasarkan beberapa pendapat yang diperoleh pada saat wawancara bahwasanya pengendalian AMS oleh pegawai dengan cara melakukan bimbingan teknis, pelatihan, diklat mengenai AMS ini jarang dilakukan, pelatihan dan diklat khusus AMS hanya dilakukan pada saat masuk ke PLN wilayah Sumbar.

Penilaian Aplikasi Manajemen Surat (AMS), Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan pada temuan khusus, bahwasanya pegawai memberikan penilaian tentang AMS sebagai aplikasi yang membantu dalam meringankan pekerjaan kantor di PLN wilayah Sumbar khususnya dalam kegiatan surat menyurat. meskipun demikian peneliti masih menemukan temuan khusus terhadap penilaian AMS ini, yaitu masih terdapatnya kekurangan pada fitur-fitur Aplikasi Manajemen Surat.

Pelaksanaan kegiatan penanganan surat masuk dan surat keluar dengan menggunakan Aplikasi Manajemen Surat merupakan kegiatan yang tidak mudah untuk dilaksanakan. Karena untuk pengelolaan surat masuk dan surat keluar haruslah membutuhkan pegawai tertentu yang mengerti akan tentang surat-menyurat. Sehingga dalam pelaksanaan sering ditemukan kendala-kendala yang menghambat kegiatan penanganan surat masuk dan surat keluar dengan menggunakan Aplikasi Manajemen Surat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di lapangan kendala yang ditemukan dalam kegiatan pengelolaan surat masuk dan surat keluar dengan menggunakan Aplikasi Manajemen Surat yaitu dari berbagai jenis masalah diantaranya yaitu mengenai gangguan jaringan karena didalam menggunakan AMS sangat dibutuhkan jaringan untuk mengakses segala kegiatan yang berhubungan dengan surat-menyurat, distribusi atau peyampaian informasi dan kearsipan.

Kendala lain yang dinyatakan oleh informan yaitu terjadinya kesalahan dalam mendisposisikan surat masuk. Kesalahan yang terjadi disaat pendisposisian surat masuk ini dikarenakan pegawai tidak diberikan pelatihan lagi dalam melaksanakan tugasnya, pegawai baru hanya diajari oleh pegawai lama yang akan berpindah posisi jabatan secara otodidak. selain itu dinyatakan bahwa waktu dalam penginputan data surat tidak membutuhkan waktu yang lama namun pada kenyataan pada saat peneliti amati waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian surat masuk dan surat keluar membutuhkan waktu penyelesaian selama 3-6 hari kerja.

Dari penjelasan mengenai kendala-kendala yang ditemukan dalam penanganan surat masuk dan surat keluar, dapat penulis simpulkan kendala-kendala yang dihadapi oleh karyawan dalam pelaksanaan dan penanganan surat masuk dan surat keluar dengan menggunakan AMS ini adalah: Gangguan jaringan dalam penanganan surat masuk dan surat keluar dengan menggunakan AMS, Kesalahan dalam pendisposisian surat masuk, Kurangnya pelatihan dengan pelaksanaan Penanganan surat masuk dan surat keluar dengan menggunakan AMS, Penyelesaian surat masuk dan surat keluar yang membutuhkan waktu 3-5 hari kerja.

## SIMPULAN

Kegiatan implementasi manajemen surat di mulai dari 4 ruang lingkup yang mana diantaranya terdapat perencanaan, pengendalian, penilaian serta hambatan dan upaya yang dilakukan oleh Perusahaan dalam mengatasi kendala tersebut. Dalam kegiatan Perencanaan Aplikasi Manajemen surat di PT PLN Persero Wilayah Sumbar belum berjalan optimal. Hal ini terlihat dari kurangnya pengetahuan pegawai mengenai peraturan dan kebijakan yang berlaku yang mengatur AMS ini. Pada penjelasan sebelumnya yang diuraikan bahwasanya peraturan yang membahas tentang tatalaksana surat dan kearsipan tertuang pada keputusan Direksi PT PLN (Persero) nomor 0520.K/DIR/2014. Pada peraturan tersebut hanya membahas tentang tatalaksana surat dan kearsipan secara manual, namun yang mengatur tentang Aplikasi Manajemen surat tidak ada. sedangkan yang peneliti temukan bahwasanya pegawai memberikan arahan Peraturan tentang AMS terdapat pada keputusan tersebut. selain itu dalam penelitian peneliti menemukan masih adanya penyelesaian surat antara 3- 5 hari kerja, berdasarkan hasil penelitian pegawai menyatakan untuk menyelesaikan dan menginput data surat kedalam AMS hanya membutuhkan waktu hitungan menit, dan untuk menyelesaikan surat pegawai memberikan waktu 3 hari kerja kepada pelanggan.

Pada kegiatan Pengendalian SDM terhadap AMS melalui bimbingan teknis dan pelatihan yang diberikan perusahaan kepada karyawan belum optimal, hal ini dilihat dari berapa kali pegawai yang memiliki akun AMS diberikan Pelatihan, pelatihan yang diberikan mengenai AMS hanya diberikan pada saat pertama kali saat pegawai masuk ke PLN Wilayah Sumbar, pada saat pegawai melakukan JOT (Job on the training), pendidikan dan pelatihan ini bertujuan agar jika terjadi pembaharuan-pembaharuan mengenai AMS semua pegawai siap untuk mengerjakan pembaharuan-pembaharuan tersebut.

Pada kegiatan penilaian AMS pegawai memberikan penilaian yang efektif terhadap AMS, karena dengan adanya AMS pekerjaan kantor khususnya bidang kesekretarisan sangat membantu, karena selain mempercepat pendistribusian surat juga menghemat waktu, menghemat fasilitas dan alat tulis kantor seperti kertas, buku agenda, dan kartu kendali. Namun dibalik penilaian tersebut masih terdapat sedikit permasalahan terhadap fitur dan tampilan AMS, ini dirasakan oleh salah satu pegawai dalam melaksanakan kegiatan Kesekretarisan dengan menggunakan AMS. Kekurangan yang dirasakan oleh salah seorang pegawai dalam melaksanakan tugas kesekretarisan, kekurangan tersebut seperti tidak adanya notifikasi pemberitahuan surat masuk pada AMS, sehingga jika user tidak rajin melihat AMS tentu surat akan menumpuk pada Aplikasi tersebut dan adanya terjadi pada fitur ikon AMS, ketika di tampilan SM baru terdapat pemberitahuan adanya surat masuk baru, namun setelah dibuka tidak ada surat masuk yang baru ke dalam AMS tersebut.

Kendala-kendala yang dialami di PLN Wilayah Sumbar adalah terdapatnya gangguan jaringan yang menghambat kegiatan pendistribusian surat masuk dan surat keluar. Terjadinya kesalahan dalam pendisposisian surat, dan adanya kegiatan prosedur surat masuk dan surat keluar yang belum optimal. Solusi dan cara mengatasi kendala di kantor PLN wilayah Sumbar dalam implementasi Aplikasi Manajemen Surat yaitu dengan memberikan pelatihan dan diklat kepada pegawai untuk pengembangan AMS.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dipaparkan diatas maka rekomendasi yang dapat penulis sarankan kepada pihak terkait adalah:

Pimpinan PLN, Memberikan latihan dan diklat mengenai AMS Untuk pengoptimalan dalam prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar dengan menggunakan AMS, alangkah baiknya pimpinan perusahaan memberikan pelatihan dan diklat yang khusus kepada karyawan untuk pengembangan kemampuan pegawai. Mengontrol pelaksanaan AMS apakah sudah terlaksana sesuai dengan Standar Operating Prosedur Pemimpin atau manager alangkah baiknya memberikan intruksi dan pengarahan-pengarahan mengenai SOP pelaksanaan AMS, sehingga pelaksanaan prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar Bagi Pegawai, Untuk pegawai agar mengikuti pelatihan dan diklat untuk peningkatan pengembangan keterampilan kerja sehingga mengurangi kesalahan-kesalahan yang akan terjadi dalam kegiatan perkantoran. Dan agar berhati-hati dalam menginput data surat ketika sedang pendisposisian surat.

Bagi Penelitian selanjutnya, Peneliti berharap skripsi ini dapat dijadikan sebagai pedoman dan referensi dalam penelitian selanjutnya agar dapat diperdalam pembahasan tentang Aplikasi Manajemen Surat (AMS) dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Barthos, Basir. 2009. *Manajemen Kearsipan Untuk Lembaga Negara, Swasta, dan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bratawidjaja, Thomas Wiyasa. 1995. *Korespondensi bisnis untuk Sekretaris Perusahaan*. Jakarta Pusat: CV Teruna Grafica.

Sedarmayanti.1997. *Tugas dan Pengembangan Sekretaris*. Jakarta: Mandar Maju.

Sedianingsih dkk.2010. *Teori dan Praktik Administrasi Kesekretarisan*. Jakara : Kencana.

Standart Operating Procedure Rev.1, 2012. *Apikasi Mananjemen Surat (AMS)*. PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Wursanto, Ignaius. 2006. *Kompetensi sekretaris Profesional*. Yogyakarta: Andi Offset.