

# **PENERAPAN SURAT MENYURAT MELALUI APLIKASI SIDOEL DI PT X**

**Ayu Aprilia<sup>1</sup>, Osly Usman<sup>2</sup>, Rizki Firdausi Rachmadania<sup>3</sup>**

Administrasi Perkantoran D-IV, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri

Jakarta

E-mail : [ayuaprilias354@gmail.com](mailto:ayuaprilias354@gmail.com)

## **Abstract**

The purpose of this scientific research is to get a description of analyzing correspondence through the sidoel application. This study uses data collection techniques using observation, interviews, and documentation. The approach in this study includes a qualitative approach. The results of this study state that correspondence through the sidoel application has a major impact on the effectiveness and productivity of correspondence. A good correspondence system will produce the best too. So as to provide convenience in completing work and achieving company goals.

Keywords: Letters, Digital, Sidoel Application

## **Abstrak**

Tujuan dari penelitian ilmiah ini adalah untuk mendapatkan deskripsi tentang menganalisis surat menyurat melalui aplikasi sidoel. Penelitian ini memakai teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pendekatan dalam penelitian ini termasuk pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa surat menyurat melalui aplikasi sidoel berdampak besar pada efektivitas dan produktivitas dalam surat menyurat. Sistem surat menyurat yang baik akan menghasilkan yang terbaik pula. Sehingga memberikan kemudahan dalam menyelesaikan pekerjaan dan mencapai tujuan perusahaan.

Kata Kunci : Persuratan, Digital, Aplikasi Sidoel

## LATAR BELAKANG

Dengan seiring perkembangan teknologi di era serba digital yang semakin berkembang baik dibidang pemerintahan, pendidikan, maupun perusahaan setiap instansi biasanya memiliki inovasinya tersendiri. Perkembangan teknologi ini dapat memodernisasi kegiatan surat menyurat di era digital yang sudah diterapkan oleh beberapa instansi. Banyak instansi yang sudah mulai beralih menggunakan surat menyurat berbasis elektronik. Akan tetapi ada beberapa juga instansi yang masih menggunakan cara manual dan konvensional, dimana kegiatan surat menyurat secara manual ini terkadang menjadi sumber kendala yang sering ditemukan pada kegiatan persuratan yang tentu saja harus diminimalisir dan dihindari. Setiap instansi memiliki sistem tersendiri dalam melakukan kegiatan surat menyurat. Kegiatan surat menyurat akan mengikuti sesuai bidangnya masing – masing. Dalam bidang pemerintahan, proses surat menyurat sangat identik dengan kegiatan di pemerintahan, maupun instansi pemerintahan pusat atau pemerintahan di daerah – daerah. Selain bidang pemerintahan, kegiatan surat menyurat dapat dilakukan dibidang Pendidikan. Akan tetapi untuk kegiatan surat menyurat dibidang Pendidikan tidak terlalu

identik seperti dibidang pemerintahan. Karena kegiatan surat menyurat dibidang Pendidikan tidak dibutuhkan disetiap harinya. Dan surat yang biasa dibutuhkan dibidang Pendidikan seperti surat dinas, surat pengantar, surat keputusan, surat edaran, surat undangan, surat kuasa, surat pernyataan, surat keterangan, memo dan nota dinas. Dan sistem yang digunakan untuk kegiatan surat menyurat dibidang Pendidikan masih menggunakan metode manual dan konvensional. Dalam sebuah perusahaan proses surat menyurat merupakan salah satu aktivitas sudah tidak asing lagi bagi karyawannya. Baik itu surat yang sifatnya internal antar divisi dalam perusahaan atau eksternal dengan perusahaan lain. Proses surat menyurat di perusahaan harus dikelola dengan baik karena merupakan proses pencatatan kegiatan secara administratif pada perusahaan. Saat ini mayoritas kegiatan surat menyurat di perusahaan sudah menggunakan cara digital, akan tetapi ada beberapa perusahaan masih memakai cara manual dan konvensional. Maka dari itu hal tersebut terus dikembangkan sehingga terciptanya sebuah aplikasi persuratan digital atau aplikasi E-Office. Aplikasi persuratan digital ini atau yang biasa disebut dengan aplikasi E-Office ini merupakan sebuah sistem layanan aplikasi berbasis web dan mobile application yang

berkonsepkan paperless yang bertujuan untuk membuat, mengatur, mengolah dan menyalurkan sebuah informasi dokumen persuratan dengan efektif dan efisien. Dimana proses kegiatan surat menyurat berbasis elektronik sangat jauh berbeda dengan kegiatan surat menyurat secara konvensional, dimana dalam pengelolaan persuratan secara konvensional ini masih perlu dicetak dengan menghabiskan banyak kertas serta tumpukan surat yang menumpuk dimeja kerja hanya untuk meminta tanda tangan, perbaikan surat, dan penjelasan surat yang diperlukan. Hal tersebut tentu saja akan memakan waktu yang cukup lama dan kurang efektif untuk perusahaan yang membutuhkan kecepatan pada informasi surat yang ada.

Karena dengan adanya teknologi yang semakin berkembang dapat memegang peran penting dalam kegiatan persuratan dengan adanya sistem penggunaan data dengan berbasis komputer yang semakin mempermudah pekerjaan pada perusahaan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam pengelolaan surat menyurat dan pelayanan publik. Kegiatan surat menyurat ini dapat dilakukan baik secara internal maupun secara eksternal.

Maka dari itu PT Angkasa Pura II menciptakan sebuah aplikasi persuratan berbasis elektronik yaitu Aplikasi System Informasi Dokumen Elektronik (Sidoel) ialah program yang membantu untuk menyelesaikan proses dalam pembuatan surat menjadi lebih efektif dan efisien serta menghemat biaya kertas. PT Angkasa Pura II salah satu anak perusahaan BUMN yang menggunakan aplikasi Sidoel tersebut. Dengan dibuatnya aplikasi Sidoel tersebut merupakan salah satu bentuk upaya PT Angkasa Pura II untuk menyelamatkan bumi dari segala ancaman global warming yang dapat mengurangi penggunaan kertas sehingga mengurangi kegiatan penebangan pohon secara liar yang biasa disebut dengan paperless dan mendukung kegiatan program pemerintah menuju Go Green.

Dalam melakukan penelitian di PT Angkasa Pura II penulis sering sekali menemukan para pegawai Angkasa Pura II mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi tersebut. Penggunaan aplikasi tersebut tidak dapat berjalan sesuai yang diharapkan. Seperti Aplikasi System Informasi Dokumen Elektronik (Sidoel) mengalami error dan tidak adanya sinyal. Dan rumitnya login di Aplikasi System Informasi Dokumen Elektronik (Sidoel) yang mengharuskan

mengisi captcha terlebih dahulu sehingga memperlambat pekerjaan para pegawai .

Ilmiah ini melalui observasi, wawancara, dan kemudian diinterpretasikan dalam bentuk deskriptif dan kualitatif.

## **KAJIAN TEORITIS**

Menurut (Azizah and Farah & Kuswanto 2021) administrasi adalah sebuah proses pengorganisasian sumber – sumber sehingga pekerjaan pada tingkat manapun dapat terlaksana dengan baik. Dan ilmu administrasi merupakan cabang atau kesatuan atau disiplin ilmu sosial yang mempelajari administrasi sebagai salah satu fenomena masyarakat modern.

### **a. Pengertian Surat**

Menurut (B Rahman 2019) Surat merupakan suatu media komunikasi yang dapat digunakan untuk menyampaikan informasi secara tertulis dengan pihak satu dengan pihak lainnya. Surat merupakan selembar kertas atau lebih yang dapat digunakan berupa media komunikasi untuk menyampaikan pernyataan serta informasi secara tertulis pihak satu dengan pihak lainnya. Untuk itu, kegiatan ini sering disebut dengan kegiatan surat – menyurat atau korespondensi. Menurut (Suparyanto dan Rosad (2015 2020) mengemukakan surat

merupakan suatu media komunikasi yang berisi pernyataan tertulis yang terdiri dari data atau informasi yang ingin disampaikan atau dinyatakan kepada yang menerima surat. (Azizah and Farah & Kuswanto 2021) Dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar terdapat beberapa perbedaan dengan alur pengelolaan surat masuk. Pengelolaan surat masuk tertuang dalam Standard Operating Procedure (SOP) yang berlaku untuk pengelolaan surat masuk dan Inisialisasi Lembar Disposisi (Kepala Bidang), memindakan lanjut surat disposisi.

### **b. Pengertian Surat Elektronik**

Menurut Djoko purwanto (Trizaka, Rusdianto, and Brata 2019) mengemukakan surat elektronik atau e-mail merupakan salah satu bentuk cara dalam menyampaikan informasi, pengiriman surat, atau pesan bisnis maupun non-bisnis yang dapat dikerjakan secara elektronik, tanpa kertas, dan tanpa jasa pengirim. Pada zaman era saat ini pengiriman surat elektronik merupakan bentuk cara pengiriman surat, informasi, atau pesan cara yang paling efektif dan cepat sampai ke alamat yang dituju.

Émail merupakan singkatan dari electronic mail atau dalam bahasa indonesia biasa disebut dengan surat elektronik yang

Berfungsi dalam melakukan proses surat menyurat menggunakan jaringan internet. (Trizaka, Rusdianto, and Brata 2019) Surat elektronik sangat bergantung dengan internet, hal pendukung untuk berjalannya kegiatan surat menyurat elektronik ialah dengan memiliki jaringan internet yang memadai. Jadi, ketika dalam melakukan kegiatan persuratan berbasis digital dibutuhkan jaringan internet yang baik. Surat elektronik berfungsi untuk mempermudah proses penyebaran suatu informasi dari individu ke individu yang lain dan satu organisasi dengan organisasi lain dengan cepat melalui media elektronik. Surat elektronik hanya dapat dikirim melalui jaringan internet saja. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa surat elektronik (e-mail) yaitu suatu metode untuk mengirim pesan dan informasi dengan pihak satu kepada pihak lainnya secara elektronik dengan menggunakan jaringan internet dan tidak perlu dicetak maupun kertas.

### **c. Aplikasi**

Menurut (Sawitri and Irhandayaningsih 2017) berpendapat, Aplikasi merupakan implementasi dari rancang sistem untuk mengolah data – data yang menerapkan aturan atau ketentuan Bahasa pemrograman tertentu. Aplikasi adalah suatu alat program computer yang dibuat untuk mengerjakan

dan membuat tugas khusus yang diberikan dari user.

### **d. Pengertian aplikasi sidoel**

Aplikasi Sidoel ( sistem informasi dokumen elektronik ) berfungsi dalam pembuatan, pendistribusian, dan pengarsipan dokumen secara digital yang sudah disesuaikan dengan kaidah sistem informasi kearsipan dinamis ANRI dan proses bisnis perusahaan. Di aplikasi sidoel ada beberapa modul dokumen yang terdiri dari nota dinas, Disposisi, Surat Dinas, Distribute letter, Document number, Digital signature.

Kegiatan proses surat menyurat sudah sangat identik disetiap instansi. Hal tersebut sudah tidak asing lagi bagi para pegawainya terutama di perusahaan. Baik itu surat yang sifatnya internal maupun eksternal. Surat merupakan sarana komunikasi yang memberikan informasi secara tertulis oleh satu pihak dengan pihak lainnya. Surat memperlancar setiap kegiatan organisasi dalam memberikan informasi melalui dokumen – dokumen kepada penerima yang dikehendaki. Dengan lahirnya konsep surat dengan berbasis elektronik, maka perusahaan harus menyesuaikan perkembangan zaman modern saat ini. Akan tetapi, ada beberapa perusahaan yang masih memakai cara

manual dan konvensional. Dimana kegiatan surat menyurat tersebut membutuhkan banyak biaya anggaran seperti kertas, tinta printer, dan menghabiskan banyak waktu serta tenaga pegawai. Hal tersebut tentu saja akan memakan waktu yang cukup lama dan kurang efektif untuk perusahaan yang membutuhkan kecepatan pada informasi surat yang ada.

## **METODOLOGI PENULISAN**

### **A. Unit Analisis dan Ruang Lingkup Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti mengamati PT Angkasa Pura II yang berlokasi di Bandara Soekarno-Hatta sebagai objek penelitian. Penelitian dilakukan pada bulan Januari 2022 s/d Juni 2022. Penelitian ini berfokus pada variabel persuratan digital dan aplikasi.

### **B. Waktu dan Tempat Penelitian**

Penulis melakukan observasi pada :  
Nama instansi : Perusahaan Angkasa Pura II  
Jenis : Badan Usaha Milik Negara  
Alamat : Bandara  
Internasional Soekarno-Hatta  
Telepon : 081398775441

### **Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif deskriptif. Pada pendekatan kualitatif biasa disebut dengan metode naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah. Dalam melakukan penelitian kualitatif, peneliti memiliki peran sebagai instrument. Maka dari itu dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrumen penelitian adalah human instrument atau manusia.

Agar dapat disebut menjadi instrumen, maka peneliti harus memiliki pengetahuan yang luas sehingga peneliti dapat menganalisis dan bertanya serta mampu mengonstruksi objek yang diteliti menjadi lebih jelas dan memiliki arti. Pada metode deskriptif merupakan metode yang menjelaskan suatu data yang dibuat, baik oleh penulis sendiri maupun secara kelompok. Peneliti menggunakan metode ini bertujuan untuk mengungkapkan kejadian atau fakta, fenomena, keadaan, yang terjadi pada saat penelitian berlangsung dengan memperlihatkan apa yang sebenarnya terjadi. Selain itu, peneliti hanya meneliti proses persuratan melalui aplikasi sidoel dan teknik dalam pengumpulan datanya pun dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi.

### **Metode Penulisan**

#### **a. Metode Deskriptif**

Menurut Sugiyono bahwa metode deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk melakukan penelitian dalam menggambarkan atau menganalisis suatu objek tetapi tidak digunakan untuk kesimpulan yang luas (Savira and Suharsono 2019).

#### b. Teknik Pengumpulan Data

Selama observasi penulis menggunakan teknik, yaitu :

##### 1. Studi observasi

Menurut (Arifin et al. 2020) metode observasi merupakan melakukan penelitian didalam bidang kerja, sehingga penulis dapat memahami apa saja masalah yang ada didalamnya. Penulis melakukan observasi dan pengamatan secara langsung di PT Angkasa Pura II yang ditempatkan di kantor Aiport Leraning Center. Penulis mengamati secara langsung bagaimana sistem surat menyurat di kantor ALC sehingga penulis mendapatkan permasalahan dalam menggunakan surat menyurat berbasis digital.

##### 2. Studi kepustakaan

Menurut (Arifin et al. 2020) berpendapat studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dan informasi melalui buku – buku, jurnal penelitian terdahulu dan lain sebagainya yang dapat memberikan

referensi yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Untuk itu, penulisan menggunakan teknik ini bertujuan agar dapat mengkaji berbagai referensi dari teori – teori yang saling berhubungan dan berkaitan dalam menganalisis tentang surat menyurat digital dan dapat dianalisis secara ilmiah.

##### 3. Wawancara

Menurut (Savira and Suharsono 2019) berpendapat wawancara adalah bentuk komunikasi langsung yang dilakukan antara peneliti dan responden. Komunikasi langsung yang dilakukan dalam bentuk tanya jawab dalam tatap muka, sehingga gerak dan postur mimik responden merupakan pola media yang melengkapi kata – kata secara verbal. Dengan demikian, Penulis menggunakan teknik wawancara ini bertujuan agar mendapatkan informasi secara lisan dari sumber yang menangani permasalahan tersebut.

##### 4. Dokumentasi

Dokumen ialah bahan tertulis atau fil. Menurut (Savira and Suharsono 2019) berpendapat dokumentasi merupakan suatu cara mengumpulkan data dengan cara menganalisis data – data berbentuk dokumentasi agar data yang diperoleh memiliki bukti fisik yang akurat. Dengan demikian, penulis mengumpulkan dan

mencari informasi dengan menggunakan studi dokumentasi mengenai masalah yang penulis dapati ketika melakukan penelitian di PT Angkasa Pura II.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **A. Deskripsi Partisipan**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui proses surat menyurat melalui aplikasi sidoel pada perusahaan usaha pelayanan jasa kebandarudaraan, maka peneliti melakukan penelitian sesuai dengan tahap – tahap yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya.

##### **B. Pembahasan**

Proses kegiatan surat menyurat merupakan proses pencatatan kegiatan secara administratif pada setiap perusahaan. Dan setiap perusahaan pastinya memiliki suatu sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi secara tertulis antara satu pihak dengan pihak perusahaan lainnya. Dengan seiring perkembangan teknologi, perusahaan dalam melakukan kegiatan surat menyurat menerapkan sistem surat berbasis digital. Maka dari itu, PT Angkasa Pura II sudah menerapkan alur perkembangan zaman dengan menerapkan kegiatan administrasi persuratan

menggunakan sistem informasi dokumen elektronik atau biasa disebut Sidoel. Sidoel merupakan dokumentasi tertulis didalam administrasi yang dapat dibuktikan, ditrash, dan dilihat siapa saja yang membuat draft didalam kegiatan surat menyurat. Kegiatan surat menyurat dengan menggunakan aplikasi sidoel tersebut tentu memiliki kelebihan seperti membantu menyelesaikan proses dalam pembuatan surat menjadi lebih efektif dan efisien serta membuat pekerjaan menjadi lebih mudah dan menghemat biaya dalam waktu jangka panjang.

Penulis dalam melakukan observasi pada PT Angkasa Pura II di Kantor airport learning center yang mana penulis melakukan pengamatan selama melaksanakan kegiatan magang. Dalam observasi tersebut penulis menemukan permasalahan didalam penggunaan aplikasi sidoel untuk proses administrasi pada airport learning center PT Angkasa Pura II yang mana menghambat pekerjaan pegawai tersebut. Permasalahan tersebut ialah :

1. Adanya sistem captcha untuk masuk kedalam aplikasi sidoel

Selama penulis melaksanakan observasi, penulis mengamati permasalahan yang muncul dari proses surat menyurat melalui



aplikasi sidoel yaitu : adanya sistem captcha untuk masuk kedalam aplikasi sidoel.

Permasalahan akses untuk masuk kedalam aplikasi sidoel yang mengharuskan mengisi captcha terlebih dahulu sehingga memperumit para user untuk login di aplikasi tersebut, belum lagi jika terjadinya error pada sidoel. Aplikasi sidoel merupakan program untuk membantu menyelesaikan proses dalam pembuatan surat menjadi lebih efektif dan efisien, aplikasi ini digunakan oleh para pegawai di PT Angkasa Pura II yang mana untuk melakukan pekerjaan, pastinya setiap pegawai menggunakan aplikasi sidoel tersebut. Pada tahun lalu, untuk user login ke aplikasi sidoel hanya menggunakan username dan password saja. Akan tetapi, kini aplikasi sidoel menambahkan sistem captcha untuk login ke aplikasi tersebut. Sistem captcha ini terkadang membuat para pegawai sedikit geram karena sering terjadinya error sehingga menghambat pekerjaan. Padahal untuk mengakses aplikasi sidoel itu sendiri hanya bisa dilakukan oleh para user pegawai PT Angkasa Pura II saja.

2. Tidak ada fitur search didalam aplikasi sidoel

Dalam pembuatan surat dan nota dinas di aplikasi sidoel tentunya memiliki banyak sekali dokumen – dokumen dari tahun

ketahun. yang akan dibutuhkan kembali. Terkadang pegawai kesulitan dalam melakukan pencarian dokumen surat yang dibutuhkan kembali. Pegawai harus mencari satu persatu terlebih dahulu baru menemukan dokumen yang ingin dicari. Sehingga terkadang permasalahan tersebut memperlambat pegawai untuk melakukan pekerjaan dengan cepat dan banyak memakan waktu hanya untuk pencarian dokumen saja,

3. Jaringan internet yang tidak memadai

Permasalahan jaringan sering terjadi di kantor airport learning center PT Angkasa Pura II. Terkadang membuat para pegawai tidak semangat lagi untuk menyelesaikan pekerjaannya. Beberapa pegawai ada yang membawa pekerjaannya ke kafe atau ketempat ber-wifi kencang sambil menyelesaikan kerjaan yang tertunda, itu juga kalau tidak terdistraksi dengan hal – hal menarik lain di luar. Karena pekerjaan akan lebih maksimal bila dikerjakan di kantor, bukan di tempat lain. Maka dari itu, penting sekali sebuah kantor memiliki internet dengan kecepatan tinggi dan stabil. Dengan jaringan internet yang cepat dan stabil tentu akan meningkatkan semangat para pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu. Berbeda dengan ruangan

yang memiliki jaringan internet yang lemot dan tidak stabil karena akan memperlambat pekerjaan yang seharusnya pekerjaan selesai tepat waktu malah menjadi tertunda.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Proses surat menyurat melalui aplikasi sidoel memiliki beberapa kendala serta permasalahan dalam penggunaannya. Aplikasi sidoel merupakan program untuk membantu menyelesaikan proses dalam pembuatan surat menjadi lebih efektif dan efisien. Sistem informasidokumen elektronik (Sidoel) memiliki fungsi dalam pembuatan, pendistribusian, dan pengarsipan dokumen secara digital yang sudah sesuai dengan kaidah. Demikian pula, peneliti sangat disarankan untuk menyempurnakan proses surat berbasis elektronik, perlu dilakukan penelitian lanjutan di perusahaan atau organisasi lain sebagai pembanding atau masukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Rohayati, Nuraida Latif, Amanda Noviatry, and Puspita Putri. 2020. "PENGELOLAAN SURAT MENYURAT PADA KANTOR BALAI LATIHAN MASYARAKAT MAKASSAR." 10: 68–76.
- Azizah, Novia, and Agung Farah & Kuswantoro. 2021. "Economic Education Analysis Journal Terakreditasi SINTA 5 Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar How to Cite Sejarah Artikel." *Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar. Economic Education Analysis Journal* 10(1): 65–81. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eea>
- B Rahman, Dkk. 2019. "Analisis Kinerja Pelayanan Surat-Menyurat Berbasis Web." *IKRA-ITH informatika* 3(1): 1–12.
- Savira, Fitria, and Yudi Suharsono. 2019. "Metode Penelitian." *Journal of Chemical Information and Modeling* 01(01): 1689–99.
- Sawitri, Alfiani Enggar, and Ana Irhandayaningsih. 2017. "Analisis Penggunaan Aplikasi Tata Surat Dalam Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah." *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 6(3): 411–20. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/23173>.
- Suparyanto dan Rosad (2015. 2020. "濟無No Title No Title No Title." *Suparyanto dan Rosad (2015* 5(3): 248–53.
- Trizaka, Habib, Denny Sagita Rusdianto, and Adam Hendra Brata. 2019. "Pengembangan Sistem Aplikasi Persuratan Elektronik Berbasis Web Di Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) Universitas Brawijaya." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* 3(5): 5115–21. <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/download/5424/2545>.