



## Transformasi Digital Dalam Manajemen Persuratan Terhadap Perubahan Proses dan Peran Teknologi

Tengku Darmansah<sup>1</sup>, Melati Br.Lubis<sup>2</sup>, Uswatun Hasanah<sup>3</sup>, Desi Fitriyani Sembiring<sup>4</sup>, Putri Suci Ramadhani<sup>5</sup>, Dessy Masliani Br. Lubis<sup>6</sup>

<sup>1123456</sup>Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received May 20, 2024

Revised May 29, 2024

Accepted June 2 2024

Available online 10 June 2024

#### Keywords:

Digital transformation, management management, technology, efficiency, digitalization

#### Keywords:

transformasi digital, manajemen persuratan, teknologi, efisiensi, digitalisasi.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license. Copyright © 2023 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

### ABSTRAK

Digital transformation has brought significant changes in various aspects of the organization, including management management. This study aims to review the impact of digital transformation on the change in processes and roles of technology in management management. The research method used is the literature study and analysis of case studies in several organizations that have implemented digitalization of confurion. The results showed that digitization in management management not only increased efficiency and accuracy in document management, but also accelerated workflow and reduced operational costs. Technology such as digital document management systems, electronic signatures, and collaboration platforms are key factors that encourage effectiveness in management management. This study concluded that digital transformation is an essential strategic step for organizations to remain competitive in the digital era, with significant implications for increasing productivity and quality of service. Recommendations for further implementation include increasing technology infrastructure and staff training to ensure optimal adaptation to this change.

### ABSTRACT

Transformasi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek organisasi, termasuk manajemen persuratan. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau dampak transformasi digital terhadap perubahan proses dan peran teknologi dalam manajemen persuratan. Metode penelitian yang digunakan adalah kajian literatur dan analisis studi kasus pada beberapa organisasi yang telah menerapkan digitalisasi persuratan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi dalam manajemen persuratan tidak hanya meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengelolaan dokumen, tetapi juga mempercepat alur kerja dan mengurangi biaya operasional. Teknologi seperti sistem manajemen dokumen digital, tanda tangan elektronik, dan platform kolaborasi menjadi faktor kunci yang mendorong efektivitas dalam manajemen persuratan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa transformasi digital adalah langkah strategis yang esensial bagi organisasi untuk tetap kompetitif di era digital, dengan implikasi signifikan terhadap peningkatan produktivitas dan kualitas layanan. Rekomendasi untuk implementasi lebih lanjut termasuk peningkatan infrastruktur teknologi dan pelatihan staf untuk memastikan adaptasi yang optimal terhadap perubahan ini.

### PENDAHULUAN

Persuratan merupakan suatu hal yang sudah tidak bisa lepas dari aktivitas keseharian, terlebih apabila berada dalam sistem pemerintahan. Surat adalah media komunikasi yang merupakan salah satu bukti kegiatan yang ada dalam suatu organisasi (Darmansyah et al., 2024). Dari suatu kegiatan persuratan dapat digali informasi yang berjalan dalam suatu organisasi. Surat digunakan sebagai media penyampaian pesan baik itu secara fisik maupun non fisik atau digital (Robert & Brown, 2004).

Perkembangan investasi di bidang teknologi dan komunikasi saat ini berkembang secara signifikan dikarenakan keuntungan yang didapat seperti pengurangan biaya karyawan, fasilitas dan peningkatan kualitas pelayanan (Caldeira dkk., 2012). Teknologi penunjang sistem persuratan sendiri mengalami perkembangan di antaranya pergeseran dari sistem konvensional yang masih melibatkan pencatatan kertas sehingga mengakibatkan kesulitan dalam penelusuran sejarah surat menjadi terdigitalisasi yang melibatkan perangkat pendukung seperti komputer. Manfaat yang ditawarkan dengan adanya teknologi ini akan dapat meningkatkan efektivitas dalam kinerja suatu institusi atau organisasi. Sistem pengarsipan persuratan konvensional perlu mendapat perhatian yang penting dikarenakan isi yang ada dalam suatu kegiatan surat menyurat tersebut merupakan pencapaian dari tujuan suatu instansi

\*Corresponding author

Email: [tengkudarmansah@uinsu.ac.id](mailto:tengkudarmansah@uinsu.ac.id)<sup>1</sup>, [melatibrubis@gmail.com](mailto:melatibrubis@gmail.com)<sup>2</sup>, [uswae01@gmail.com](mailto:uswae01@gmail.com)<sup>3</sup>, [desisaragih103@gmail.com](mailto:desisaragih103@gmail.com)<sup>4</sup>, [putrisuciramadhani21@gmail.com](mailto:putrisuciramadhani21@gmail.com)<sup>5</sup>, [dessymasliani02@gmail.com](mailto:dessymasliani02@gmail.com)<sup>6</sup>

atau organisasi. Dokumen yang terlibat hanya sebatas tercatat pada buku besar sehingga membutuhkan waktu dalam pencarian (No et al., 2024).

Sistem pengarsipan surat secara elektronika dapat menjadi solusi untuk permasalahan tersebut karena dengan sistem berbasis teknologi komputer dan informasi yang pastinya akan memangkas beberapa kegiatan yang menyita waktu dalam proses bisnisnya karena data sudah berbentuk digital yang akan memudahkan dalam pengolahan (Oktaviani et al., 2023) antara lain proses pencarian dokumen persuratan tentang suatu kegiatan yang harus segera tersedia.

Tata kelola sistem persuratan pada suatu institusi diatur oleh pemerintah melalui peraturan Menteri Riset dan Teknologi tahun 2015 diantaranya menyebutkan bahwa naskah persuratan elektronik maupun non elektronik merupakan hal yang sah selama memenuhi kriteria resmi yang telah ditentukan (Sari, 2021). Surat secara elektronik merupakan alat komunikasi yang sah seperti halnya surat konvensional. Dalam peraturan menristekdikti disinggung tentang penggunaan *paperless* dalam komunikasi antar *stakeholder* yang terlibat.

Agar kebutuhan sistem pengarsipan secara elektronik sesuai dengan apa yang diinginkan maka diperlukan suatu metode yang dapat mengukur kesesuaian antara sistem dan perilaku pengguna. Dari banyak metode yang digunakan untuk pengukuran tingkat kesesuaian antara sistem informasi dan pengguna dan *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah salah satunya. TAM merupakan metode yang banyak dipakai, seperti pada penelitian tentang prediksi reaksi penerimaan sistem informasi rekam medis / *Electronics Health Records* (EHR) yang terintegrasi dengan *Health Information System* (HIS) di Armenia mengatakan bahwa apabila faktor sosioteknik tidak dijadikan pertimbangan dalam sebuah sistem informasi maka sistem tersebut dapat menjadi tidak efektif serta dapat mengganggu kelancaran proses bisnis yang ada (Firmansyah et al., 2022) juga prediksi gambaran peningkatan kinerja dari tenaga medis dirasakan dengan adanya teknologi tablet sebagai pendukung kelancaran kinerja tenaga medis (Sumantri et al., 2017). TAM juga telah berhasil dalam menilai perilaku untuk menerima atau menolak terhadap suatu teknologi (Pangandaheng et al., 2022)

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif/deskriptif dengan menggunakan kajian literatur atau dengan kajian pustaka yaitu dengan berisi teori-teori yang relevan dengan masalah-masalah penelitian. Adapun masalah dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana transformasi digital dalam manajemen persuratan. Pengkajian penelitian ini menggunakan konsep dan teori yang dilakukan berdasarkan literatur yang tersedia, terlebih dari artikel-artikel yang dipublikasikan dalam berbagai jurnal ilmiah. Kajian pustaka berfungsi untuk membangun konsep atau teori yang menjadi dasar studi dalam penelitian. (Sujerweni, 2014)

Menurut Sukardi (2013), kajian pustaka atau studi pustaka merupakan kegiatan yang diwajibkan dalam penelitian, khususnya penelitian akademik yang tujuan utamanya adalah mengembangkan aspek teoritis maupun aspek manfaat praktis. Adapun jenis penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data atau karya tulis ilmiah yang bertujuan agar obyek penelitian atau pengumpulan data yang bersifat kepustakaan, atau library research, yaitu penelitian yang dilakukan berdasarkan mengumpulkan data atau karya tulis ilmiah yang bertujuan dengan obyek penelitian atau pengumpulan data yang bersifat kepustakaan, dan juga telaah yang dilakukan untuk memecahkan suatu problem yang pada umumnya tertumpu oleh penelaahan kritis serta mendalam pada bahan-bahan pustaka yang relevan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Transformasi Digital

Transformasi digital sebenarnya bukanlah konsep yang sepenuhnya baru. Konsep ini Pertama kali diperkenalkan pada akhir tahun 1990-an dan kemudian disebut kembali pada Pertengahan tahun 2000-an. Transformasi digital terdiri dari dua kata, yaitu "digital" yang Awalnya digunakan sebagai sinonim untuk "TI" (teknologi informasi), namun kini memiliki Arti yang lebih luas dan berbeda. Saat ini, strategi digital organisasi pada dasarnya berfokus Pada roadmap dan tujuan, mencakup semua aspek dari proses hingga layanan dan produk.

Pergantian milenium melihat kemajuan besar yang dibuat dengan teknologi Seperti ponsel, pemroses data, komputasi terdistribusi, penyimpanan, dan jaringan Seluler digital (Putri et al., 2022) Konversi digital ini lebih maju dari digitalisasi, dan dikategorikan pada tingkat berikutnya yang dikaitkan dengan istilah digitalisasi. Digitalisasi memerlukan cara-cara baru untuk berkomunikasi dan berkolaborasi di Tempat kerja, dan bisa dipahami sebagai penggunaan teknologi dan data digital (digitalDan native digital) untuk menciptakan pendapatan, meningkatkan bisnis, dan Mengganti/mengubah proses bisnis (tidak hanya mendigitalkannya). (Dimas Sulistiyo & Shihab, 2023) menyatakan Bahawa transformasi digital merupakan Penggunaan teknologi yang bertujuan Memperbaiki

kinerja dan jangkauan Perusahaan dengan radikal yang Mengubah customer relationship, proses-Proses internal, value propositions. Vial (2019) mendefinisikan transformasi Digital sebagai proses yang bertujuan Dalam meningkatkan organisasi Tertentu, menghasilkan perubahan Signifikan dalam karaktersistiknya Dengan kombinasi dari teknologi Informasi, komputasi, komunikasi, dan Konektivitas.

Transformasi digital tentunya erat kaitannya dengan aktivitas digital. Saat ini, Peralihan ke dunia digital adalah sebuah keharusan dan merupakan bentuk evolusi. Bahkan Dalam program Sustainable Development Goals (SDG) yang diluncurkan oleh PBB pada tahun 2015, teknologi dan konektivitas menjadi fokus utama. Ketika membahas teknologi dan Konektivitas, secara tidak langsung kita berbicara tentang teknologi internet yang telah Digunakan oleh banyak orang. Penekanan pada teknologi ini berdasarkan pada situasi tahun 2020, di mana hampir seluruh negara di dunia terdampak pandemi COVID-19. Untuk dapat Terus bekerja dan bergerak, orang memanfaatkan teknologi, terutama internet. Dengan Menggunakan teknologi internet, konektivitas antar bagian dapat terjaga. Aktivitas, baik Ekonomi maupun non-ekonomi, dapat terus berjalan dengan aman dan nyaman dari ancaman Penyebaran pandemi. Namun, memanfaatkan teknologi internet, atau beralih ke digital, Bukanlah hal yang mudah. Banyak aspek yang perlu disesuaikan dengan karakteristik digital, Salah satunya adalah memahami makna digital itu sendiri dan hal-hal yang terkait Dengannya.(Pangandaheng et al., 2022)

Di tingkat organisasi Vial (2019) Menyatakan bahwa transformasi digital Sebagai proses dimana kombinasi Teknologi menghasilkan dan Memperkuat perpecahan dalam Masyarakat dan industri, memicu Kebutuhan akan tanggapan strategis Dalam organisasi. Dengan penggunaan Teknologi digital dapat mengubah cara Mereka dalam menciptakan nilai agar Tetap kompetitif.

Tren digital yang muncul dan populer saat ini, seperti robotik dan pemanfaatan Kecerdasan buatan (AI), serta teknologi lainnya yang digunakan untuk otomatisasi, tidak dapat Sepenuhnya menggantikan kompetensi unik yang dimiliki manusia. Kreativitas, empati, penilaian, intuisi, kepekaan interpersonal, dan kemampuan memecahkan masalah adalah Kompetensi unik manusia yang sampai saat ini belum bisa digantikan oleh teknologi.(Darmansah et al., 2024)

### **Manajemen persuratan**

Pengertian Manajemen Persuratan, Manajemen persuratan dapat didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan pengelolaan seluruh siklus hidup surat, mulai dari pembuatan, penyimpanan, pemeliharaan, penggunaan, hingga pemusnahan surat atau dokumen dalam sebuah organisasi (Tiara et al., 2023). Kegiatan ini mencakup pencatatan, pengamanan, pendistribusian, dan pengendalian informasi tertulis untuk memastikan arus komunikasi berjalan dengan lancar dan terkendali (Sembiring et al., 2024) Manajemen persuratan merupakan proses mengelola surat menyurat dalam lingkup organisasi secara sistematis dan terstruktur, meliputi prosedur penerimaan, pencatatan, penyimpanan, pendistribusian, serta pemeliharaan surat dan dokumen penting (Khairil, 2024). Dengan adanya manajemen persuratan yang baik, organisasi dapat mengendalikan arus informasi dan komunikasi tertulis secara efektif dan efisien.

Dalam pelaksanaan manajemen persuratan terdapat prinsip-prinsip yang harus diperhatikan diantaranya adalah surat masuk dan keluar melalui unit kearsipan; penomoran surat keluar tersentral di unit kearsipan; proses penyelesaian surat melibatkan banyak unit, penyampain surat melalui unit pengolah masing-masing satuan organisasi; pengurusan surat harus menjamin kecepatan dan ketepatan penyampaian informasi kedinasan untuk proses penyelesaian pekerjaan unit kerja yang memiliki kewenangan penanganan informasi.

### **Teknologi dalam manajemen persuratan**

Teknologi merupakan sebuah kebutuhan yang sangat penting dalam era teknologi saat Ini, perkembangan teknologi komputer pada saat ini sangatlah penting dalam hal layanan Publik (Khazanah, 2015). Dalam bahasa sehari-hari kata teknologi berdekatan artinya dengan Istilah tata cara. Sedangkan kata informasi dapat diartikan sebagai berita yang mengandung Maksud tertentu. Manusia memiliki pengetahuan dan pengalaman yang selalu ingin dibagikan pada orang lain.

Perkembangan teknologi yang semakin maju memudahkan manusia dalam melakukan Aktivasinya, misalnya dalam pengelolaan dokumen yang pada mulanya hanya dimasukkan Dalam lemari arsip kini berkembang dalam sistem manajemen dokumen berbasis digital. Dengan demikian dibutuhkan adanya suatu sistem informasi yang dapat membantu dalam Pengembangan mutu maupun kinerja dari sebuah lembaga atau instansi. Pada saat ini banyak Lembaga mulai menggunakan sistem informasi untuk memperoleh informasi yang digunakan Oleh berbagai level. Para staf menggunakan informasi dari komputer untuk mempercepat Pelayanan kepada pelanggan atau untuk kepentingan internal maupun manajemen (Reja&Subban, 2024). Dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat mengakibatkan keperluan Administrasi perkantoran, seperti dalam proses pengarsipan, dokumentasi dan surat menyurat Yang sering dilakukan dalam lingkungan perkantoran menjadi lebih efektif dan efisien.

Teknologi Informasi meliputi Komponen perangkat keras (komputer, infrastruktur alat Komunikasi, dan lain-lain) dan Perangkat lunak (aplikasi sistem Operasi, database dan lainlain) Yang harus tersedia untuk Menghasilkan sistem informasi. Sesuai harapan (Sedarmayanti., 2021). Teknologi informasi bukan hanya Teknologi komputer yang Digunakan Untuk memproses dan Menyimpan informasi, tetapi Termasuk teknologi komunikasi yang Digunakan untuk meneruskan informasi Kemampuan yang luar biasa dari teknologi informasi Menimbulkan tingginya Ketergantungan manusia terhadap Teknologi ini khususnya dalam Manajemen perkantoran modern.

Salah satu bentuk dari teknologi Informasi yang memiliki peran Penting dalam Pelaksanaan Manajemen di suatu organisasi khusus nya manajemen persuratan adalah Komputer. Komputer adalah rangkaian Peralatan elektronik yang dapat Melakukan pekerjaan Secara sistematis berdasarkan Instruksi/progam yang diberikan, Serta dapat menyimpan dan Menampilkan keterangan Bilamana diperlukan.

Teknologi Informasi telah menjadi aspek penting dalam berbagai bidang, termasuk Manajemen persuratan. Dalam era digital saat ini, penerapan teknologi informasi dalam Manajemen persuratan dapat memberikan sejumlah manfaat yang signifikan bagi sekolah. Adapun manfaat yang kelak akan diterima sekolah yaitu berupa dapat menyimpan data-data Yang penting seperti silabus, rincian kegiatan, dan laporan yang dapat disimpan melalui online. Para guru juga dapat menggunakan aplikasi seperti google workspace atau Microsoft 365 untuk Meningkatkan kerja sama antar guru dan staf dalam pengelolaan persuratan. Para siswa juga Dapat menggunakan e-learning untuk belajar melalui secara online. Dengan memanfaatkan Teknologi informasi secara efektif, UPT Sekolah Dasar Negeri 064037 dapat meningkatkan Efisiensi dan efektivitas dalam manajemen persuratan serta meningkatkan kualitas pendidikan Dan akses informadi untuk siswa dan guru.

## SIMPULAN

Transformasi digital telah menjadi keharusan dalam era modern, mendorong organisasi untuk mengadopsi teknologi dan data digital guna meningkatkan kinerja mereka. Manajemen persuratan adalah salah satu aspek yang terpengaruh, dengan teknologi informasi memungkinkan proses yang lebih efisien dan terstruktur. Dalam konteks pendidikan, penerapan teknologi informasi dalam manajemen persuratan tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memberikan manfaat bagi kerja sama antar guru dan staf, serta akses pembelajaran online bagi siswa. Dengan demikian, transformasi digital tidak hanya mengubah cara kerja organisasi, tetapi juga memperluas aksesibilitas dan kualitas pendidikan.

## REFERENSI

- Darmansah, T., Rifa, A., & Mayasari, I. (2024). *Peran Teknologi Informasi Dalam Transformasi Persuratan Organisasi Di Era Digital Di MTS Insan Cita Medan*. 3.
- Darmansyah, T., Amelia, A., Pasaribu, I. Q., Irma, T., & Sibarani, W. S. (2024). *Penerapan Standar Pengelolaan Surat dalam Meningkatkan Efektivitas Manajemen Persuratan*. 2(4).
- Dimas Sulistiyo, R., & Shihab, M. R. (2023). Transformasi Digital dalam Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM): Studi Kasus Korlantas Polri. *Technomedia Journal*, 8(2SP), 189–204. <https://doi.org/10.33050/tmj.v8i2sp.2064>
- Firmansyah, D., Saepuloh, D., & Dede. (2022). Daya Saing : Literasi Digital dan Transformasi Digital. *Journal of Finance and Business Digital*, 1(3), 237–250. <https://doi.org/10.55927/jfbd.v1i3.1348>
- Khazanah. (2015). *Khazanah-Juli-2015-1*. 3.
- No, V., Juni, A., Darmansah, T., Wahyudi, I., Nurul, Z., Lubis, M., Jannah, R., & Amanda, T. (2024). *Peran Manajemen Persuratan Dalam Menjaga Keamanan Informasi Persuratan*. 2(1), 42–49.
- Oktaviani, E., Asrinur, Wasono, A., Prakoso, I., & Madiisriyatno, H. (2023). Transformasi Digital Dan Strategi Manajemen. *Jurnal Oikos-Nomos*, 16(1), 16–26.
- Pangandaheng, F., Maramis, J. B., Saerang, D. P. E., Dotulong, L. O. H., & Soepeno, D. (2022). Transformasi Digital: Sebuah Tinjauan Literatur Pada Sektor Bisnis Dan Pemerintah. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(2), 1106–1115. <https://doi.org/10.35794/emba.v10i2.41388>
- Putri, O. A., Hariyanti, S., & Kediri, I. (2022). Review Artikel: Transformasi Digital Dalam Bisnis Dan Manajemen. *Proceedings of Islamics Economics, Business, and Philanthropy*, 1(1), 135–166. <https://jurnalfebi.iainkediri.ac.id/index.php/proceedings>
- Reja&Subban, 2016. (2024). *Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Manajemen Persuratan di UPT Sekolah Dasar Negeri 064037*. 2.
- Robert, B., & Brown, E. B. (2004). *ermawati* (Issue 1).
- Rosmayati, S., Kuswarno, E., Mudrikah, A., & Iriantara, Y. (2021). Peran Pelatihan dan Pengembangan Dalam Menciptakan Perilaku Kerja Yang Inovatif dan Efektifitas Organisasi. *Coopetition : Jurnal Ilmiah*

- Manajemen*, 12(3), 331–338. <https://doi.org/10.32670/coopetition.v12i3.610>
- Sari, R. P. (2021). Peran Media Komunikasi Digital Pada Pola Komunikasi Guru dan Murid. *Avant Garde*, 9(1), 100. <https://doi.org/10.36080/ag.v9i1.1326>
- Sembiring, A. W., Khoirunnisa, K., Tanjung, L. A., Arista, K., & Darmansha, T. (2024). *Analisis Kebutuhan Pelatihan Manajemen Persuratan Bagi Tenaga Administrasi administrasi sebuah organisasi . Surat menyurat berfungsi sebagai alat komunikasi tertulis yang melalui penelitian pustaka , diharapkan dapat diperoleh gambaran yang jelas mengenai tenaga administrasi dalam mengelola surat menyurat , sehingga dapat mendukung kelancaran. 3.*
- Sumantri, M., Sudarsa, C., Hariyanti, E. Y., Nurhanadi, M., Hanaedi, W., & Nasim. (2017). Pedoman Surat-Menyurat. *Jurnal Pendidikan*, 2, 15.
- Tiara, A., Fauzi, A., Dayanti, H., Sari, N., Khotimmah, N., & Roliyanah, T. (2023). Efektivitas Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi Terhadap Tata Persuratan Elektronik (Literature Review Manajemen Sekuriti). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 4(5), 843–849. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v4i5.1549>