ASHA PUBLISHING

JURNAL LAMELLONG

PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Volume 1, Nomor 3, 2024



E-ISSN: 3047-6860

Jurnal Lamellong: Pengabdian Kepada Masyarakat
https://journal.ashapublishing.co.id/index.php/jlpm
Volume 1, Nomor 3, 2024, Halaman: 102-106

Pengembangan Model Tata Kelola Surat yang Efektif untuk Mengatasi Diskomunikasi dan Tantangan Penyelesaian Masalah

Suci Puji Lestari[1], Herman H.[1], Herlina Sukawati[1], Zarni Adia Purna[1]
[1]Universitas Negeri Makassar
Email: hermandody@unm.ac.id

Abstrak. Tulisan ini bertujuan untuk mengembangkan model tata kelola surat yang efektif guna mengatasi diskomunikasi dan tantangan penyelesaian masalah dalam manajemen surat. Dalam lingkungan organisasi yang kompleks, diskomunikasi sering kali menjadi hambatan utama dalam penyelesaian tugas dan pencapaian tujuan. Model tata kelola surat yang diusulkan menggabungkan prinsip-prinsip efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas untuk memastikan aliran informasi yang lancar dan tepat waktu. Melalui pendekatan yang sistematis dan berbasis teknologi, model ini dirancang untuk meningkatkan koordinasi antar departemen, meminimalkan kesalahan komunikasi, dan mempercepat proses pengambilan keputusan. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa penerapan model tata kelola surat yang efektif dapat secara signifikan mengurangi diskomunikasi dan memperbaiki responsivitas organisasi terhadap berbagai tantangan operasional.

Kata Kunci:
Tata Kelola; surat; diskomunikasi

Abstract. This paper aims to develop an effective mail governance model to address discommunication and problem-solving challenges in mail management. In complex organizational environments, discommunication is often a major obstacle to task completion and goal achievement. The proposed mail governance model combines the principles of efficiency, transparency, and accountability to ensure a smooth and timely flow of information. Through a systematic and technology-based approach, it is designed to improve coordination between departments, minimize miscommunication, and speed up the decision-making process. The results of the service show that the implementation of an effective mail governance model can significantly reduce discommunication and improve organizational responsiveness to various operational challenges.

Keywords:
Governance; Letters; Discommunication

Pendahuluan

Dalam era informasi saat ini, manajemen surat yang efektif menjadi sangat penting bagi kelancaran operasional suatu organisasi. Surat, baik dalam bentuk fisik maupun digital, memainkan peran penting dalam komunikasi internal dan eksternal. Namun, dalam lingkungan organisasi yang kompleks, diskomunikasi sering kali menjadi hambatan utama dalam penyelesaian tugas dan pencapaian tujuan. Diskomunikasi dapat menyebabkan misinterpretasi informasi, penundaan dalam pengambilan keputusan, serta meningkatnya potensi konflik dan kesalahan operasional.

Sistem pengelolaan surat yang kurang efisien merupakan salah satu faktor utama yang menyebabkan diskomunikasi (Darwis, Afifah, dkk., 2024; Nasrullah dkk., 2022; Rahman dkk., 2024). Dalam banyak organisasi, surat masih dikelola secara manual dengan sedikit bantuan teknologi, yang dapat menyebabkan keterlambatan dalam distribusi surat dan peningkatan kemungkinan kesalahan manusia (Darwis, Yusup, dkk., 2024; Ngoepe dkk., 2024; Niswaty dkk., 2020). Proses yang lambat dan tidak teratur ini dapat menghambat aliran informasi penting yang diperlukan untuk pengambilan keputusan yang tepat waktu. Ketidakteraturan dalam pengarsipan juga

DOI: https://doi.org/10.70188/kb03yt62

merupakan masalah yang sering dihadapi. Banyak organisasi tidak memiliki sistem pengarsipan yang baik, yang menyebabkan sulitnya menemukan dokumen penting ketika dibutuhkan. Hal ini dapat memperlambat proses bisnis dan menyebabkan frustasi di antara karyawan yang perlu mengakses informasi tersebut dengan cepat. Kurangnya transparansi dalam proses pengiriman dan penerimaan surat juga menambah kompleksitas masalah. Ketika tidak ada sistem yang jelas untuk melacak surat masuk dan keluar, mudah bagi surat untuk hilang atau tertunda. Ini tidak hanya menyebabkan masalah dalam operasional sehari-hari tetapi juga dapat merusak reputasi organisasi jika surat penting tidak ditangani dengan baik. Untuk mengatasi masalah-masalah ini, diperlukan sebuah model tata kelola surat yang efektif.

Transparansi dapat diartikan sebagai suatu prinsip yang mengutamakan kejujuran dan keterbukaan suatu organisasi dalam memberikan dan menyampaikan informasi secara lengkap, benar, dan tepat waktu kepada semua pemangku kepentingan (stakeholder) dan tidak ada hal-hal yang disembunyikan atau ditutup-tutupi (Silalahi & Syafri, 2015; Wati, 2017). Sehingga transparansi adalah kunci untuk memastikan bahwa semua pihak yang terlibat memiliki visibilitas penuh terhadap aliran surat dalam organisasi (Hapsari dkk., 2021; Niswaty dkk., 2022; Wiradarma, 2017). Dengan sistem pelacakan yang baik, organisasi dapat memastikan bahwa setiap surat yang masuk dan keluar dapat dilacak dengan akurat, sehingga meminimalkan risiko kehilangan atau keterlambatan. Akuntabilitas dalam manajemen surat juga sangat penting. Setiap surat yang diterima atau dikirim harus memiliki catatan yang jelas tentang siapa yang bertanggung jawab untuk menanganinya. Dengan cara ini, jika terjadi masalah, organisasi dapat dengan cepat mengidentifikasi siapa yang bertanggung jawab dan mengambil tindakan korektif yang diperlukan.

Penerapan teknologi yang tepat juga menjadi kunci dalam meningkatkan efektivitas tata kelola surat, seperti penggunaan sistem manajemen dokumen elektronik yang terintegrasi dan aman. Sistem manajemen dokumen tidak hanya merupakan aplikasi perangkat lunak praktis tetapi juga memungkinkan digitalisasi proses kantor. Artinya, kantor dapat memperoleh manfaat dari hal-hal seperti penerapan proses digital, otomatisasi alur kerja, memungkinkan pengambilan keputusan berdasarkan data, peningkatan efisiensi, peningkatan aksebilitas, dan memastikan keamanan data dan hukum. Teknologi ini dapat membantu menyederhanakan proses pengelolaan surat dan memastikan bahwa semua dokumen disimpan secara teratur dan dapat diakses dengan mudah. Selain itu, teknologi ini juga dapat membantu mengotomatiskan banyak tugas yang biasanya dilakukan secara manual, sehingga mengurangi risiko kesalahan manusia. Sistem manajemen dokumen elektronik dapat membantu mengelola seluruh siklus hidup surat, dari saat surat diterima hingga disimpan dan akhirnya diarsipkan atau dihancurkan.

Sistem ini dapat menyediakan fitur pelacakan yang memungkinkan organisasi untuk melacak status setiap surat dalam waktu nyata, sehingga memastikan bahwa tidak ada surat yang hilang atau tertunda. Selain itu, penggunaan teknologi enkripsi dan sistem keamanan lainnya dapat membantu melindungi dokumen penting dari akses yang tidak sah. Dengan cara ini, organisasi dapat memastikan bahwa informasi sensitif tetap aman dan hanya dapat diakses oleh pihak yang berwenang.

Hasil dari penerapan model tata kelola surat yang efektif dapat memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan responsivitas organisasi terhadap berbagai tantangan operasional, serta mendukung pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Dengan mengurangi diskomunikasi, organisasi dapat memastikan bahwa informasi yang penting disampaikan dengan tepat waktu dan akurat, sehingga memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih cepat dan lebih baik. Model tata kelola surat yang efektif juga dapat membantu meningkatkan koordinasi antar departemen. Dengan sistem yang lebih terstruktur dan transparan, departemen yang berbeda dapat bekerja sama lebih baik, sehingga mengurangi risiko konflik dan kesalahan komunikasi. Selain itu, dapat membantu mempercepat proses pengambilan keputusan. Dengan akses yang lebih cepat dan mudah ke informasi yang diperlukan, manajer dapat membuat keputusan yang lebih informasi dan

DOI: https://doi.org/10.70188/kb03yt62

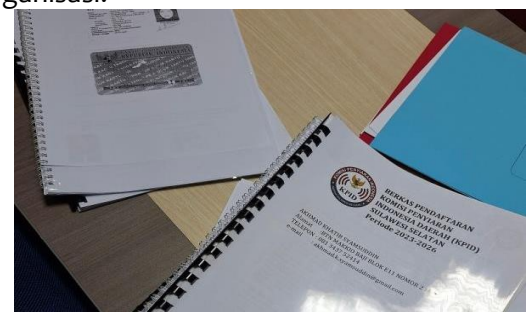
tepat waktu, yang pada gilirannya dapat membantu organisasi mencapai tujuannya lebih cepat dan lebih efisien.

Metode

Pengabdian ini bertujuan untuk mengembangkan model tata kelola surat yang efektif dalam mengatasi diskomunikasi dan tantangan penyelesaian masalah dalam manajemen surat. Tahapan pengabdian mencakup identifikasi masalah, studi literatur, pengembangan model, validasi model, implementasi, dan evaluasi. Diharapkan pengabdian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan model tata kelola surat yang efektif.

Hasil dan Pembahasan

Salah satu bentuk komunikasi yang sering kali terjadi dalam lingkungan kantor adalah melalui surat resmi. Surat sendiri biasanya digunakan untuk menyampaikan berbagai informasi penting, seperti pengumuman, kebijakan, undangan, dan sebagainya. Namun, masalah sering terjadi akibat kelemahan dalam tata kelola surat, yang dapat menyebabkan diskomunikasi. Diskomunikasi tersebut dapat berdampak negatif terhadap kinerja serta hubungan antar individu di dalam sebuah organisasi.



Gambar 1: Dokumen KPID

Kasus Penundaan Pelantikan Komisioner KPID dan KI Sulsel oleh DPRD Provinsi Sulawesi Selatan menjadi contoh bagaimana miskomunikasi akibat kelemahan model tata kelola surat yang berdampak negatif pada proses demokrasi dan transparansi. Pertama, permasalahan yang timbul yaitu tidak adanya alur yang jelas dan dokumentasi untuk penanganan surat keputusan hasil seleksi menyebabkan kebingungan dan miskomunikasi antara Komisi A dan pimpinan DPRD. Akibatnya, penundaan pelantikan komisioner KPID dan KI Sulsel terjadi, yang berpotensi mengakibatkan kekosongan kepemimpinan di kedua lembaga tersebut, menghambat fungsi pengawasan mereka terhadap penyiaran dan informasi publik.

Pertanyaan yang diajukan terhadap sikap pimpinan DPRD Sulsel mencerminkan ketidakpuasan dari pihak Komisi A atas penahanan hasil seleksi calon komisioner tanpa penjelasan yang memadai. Miskomunikasi yang terjadi semakin memperumit situasi, dengan kebingungan yang disebabkan oleh ketidakjelasan alasan penahanan surat. Saran dari Wakil Ketua Komisi A, Irwan, untuk meneruskan surat keputusan kepada Pemerintah Provinsi Sulsel menunjukkan upaya untuk mengatasi penundaan pelantikan. Dampak terhadap opini masyarakat sangat signifikan, dengan ketidakjelasan mengenai penundaan pelantikan yang memunculkan spekulasi dan prasangka yang beragam. Hal ini dapat meningkatkan ketidakpercayaan terhadap proses pengambilan keputusan di DPRD Sulsel, mengancam integritas lembaga tersebut di mata masyarakat.



Gambar 2: Rapat Hasil Seleksi KPID Dan KI

Tudingan terhadap pimpinan DPRD Sulsel mengenai penundaan surat keputusan, termasuk dugaan suap, menambah kompleksitas situasi. Tanpa bukti yang jelas, tudingan tersebut dapat memperburuk situasi dan menimbulkan kebingungan lebih lanjut, menyoroti perlunya klarifikasi dan transparansi dalam menjaga integritas dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga legislatif.

Implementasi model tata kelola surat yang efektif ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat, antara lain meningkatkan koordinasi antar departemen, meminimalkan

DOI: https://doi.org/10.70188/kb03yt62

kesalahan komunikasi, dan mempercepat proses pengambilan keputusan. Dengan adanya aliran informasi yang lancar dan tepat waktu, organisasi dapat lebih responsif terhadap perubahan dan tantangan yang dihadapi, sehingga dapat mencapai tujuan mereka dengan lebih efisien. Pengembangan model tata kelola surat yang efektif merupakan hasil dari proses yang terstruktur dan terarah. Tahap awal dalam pengembangan model ini adalah mengidentifikasi masalah dalam komunikasi yang tidak efektif dan tantangan dalam penyelesaian masalah dalam pengelolaan surat. Tujuannya untuk memahami secara mendalam akar permasalahan yang muncul dalam pengelolaan surat di organisasi terkait. Setelah masalah-masalah teridentifikasi, peneliti melakukan studi literatur untuk mengumpulkan informasi mengenai teori-teori manajemen surat, pengelolaan informasi, dan praktik terbaik dalam mengatasi masalah komunikasi.

Tata kelola surat di DPRD Provinsi Sulawesi Selatan menghadapi hambatan dalam komunikasi dan koordinasi, seperti yang terlihat dari ketidaktertindakan resmi terhadap surat yang disampaikan oleh pihak tertentu. Kemungkinan masalah terletak pada kejelasan prosedur dan pelaporan, serta kurangnya koordinasi antara unit-unit atau komisi di DPRD tersebut.

Validasi model tata kelola surat yang efektif dilakukan melalui beberapa langkah. Pertama, model yang telah dikembangkan dipresentasikan kepada ahliahli terkait untuk mendapatkan umpan balik awal. Umpan balik ini mencakup kesesuaian model dengan teori dan praktik terkini, kejelasan konsep, serta kemungkinan implementasi di lapangan. Selanjutnya, diskusi mendalam dilakukan dengan ahli-ahli tersebut untuk membahas detail model, termasuk prosedur yang diusulkan, alur kerja yang diinginkan, dan bagaimana model tersebut dapat mengatasi masalah yang diidentifikasi sebelumnya. Diskusi ini bertujuan untuk mengidentifikasi potensi perbaikan dan penyesuaian yang diperlukan agar model lebih efektif dan relevan dengan kebutuhan organisasi.

Setelah diskusi, model yang telah direvisi kemudian diuji secara lebih lanjut melalui simulasi atau implementasi uji coba dalam lingkungan yang terkendali. Hal ini bertujuan untuk melihat bagaimana model berfungsi dalam situasi nyata dan apakah dapat menghasilkan hasil yang diharapkan dalam mengatasi masalah diskomunikasi dan tantangan penyelesaian masalah dalam manajemen surat. Selama proses validasi, penting untuk mencatat setiap masukan dan umpan balik dari ahli serta hasil pengujian model. Hal ini akan menjadi dasar untuk melakukan revisi terakhir pada model sebelum disetujui untuk implementasi penuh. Revisi terakhir ini harus mempertimbangkan semua masukan yang diterima untuk memastikan bahwa model dapat bekerja secara optimal dalam mengatasi masalah yang dihadapi.

Setelah model tata kelola surat berhasil divalidasi, langkah selanjutnya adalah mengimplementasikannya dalam organisasi. Implementasi harus dilakukan secara bertahap dan dengan melibatkan semua pihak terkait. Diperlukan pelatihan dan sosialisasi agar seluruh personel organisasi memahami dan dapat menggunakan model ini dengan baik.

Evaluasi terus menerus juga penting dilakukan setelah implementasi untuk memastikan bahwa model berfungsi dengan baik dan memberikan manfaat yang diharapkan. Dengan demikian, validasi model tata kelola surat yang efektif merupakan proses yang kompleks namun penting dalam menghasilkan solusi yang tepat dan berkelanjutan dalam mengatasi diskomunikasi dan tantangan penyelesaian masalah dalam manajemen surat. Ahli-ahli yang terlibat dalam validasi model memberikan masukan dan umpan balik berharga berdasarkan pengalaman dan pengetahuan mereka. Diskusi dengan ahli membantu mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan model serta memastikan bahwa model tersebut dapat diimplementasikan dengan baik dalam situasi nyata. Selain itu, validasi juga membantu menyesuaikan model agar lebih sesuai dengan kondisi lapangan yang beragam.

Hasil dari validasi model ini adalah model yang lebih matang dan dapat diandalkan dalam mengatasi diskomunikasi dan tantangan penyelesaian masalah dalam manajemen surat. Model yang telah divalidasi akan menjadi panduan yang lebih kuat bagi organisasi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan surat mereka. Model tata kelola

DOI: https://doi.org/10.70188/kb03yt62

surat yang efektif ini diharapkan mampu mengintegrasikan prinsip-prinsip efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Dengan demikian, aliran informasi dalam organisasi dapat berjalan dengan lancar dan tepat waktu. Selain itu, model ini juga diharapkan mampu meningkatkan koordinasi antar departemen, meminimalkan kesalahan komunikasi, dan mempercepat proses pengambilan keputusan.

Kesimpulan dan Saran

Pengembangan model tata kelola surat yang efektif merupakan langkah strategis yang dapat mengatasi diskomunikasi dan tantangan penyelesaian masalah dalam organisasi. Dengan menerapkan pendekatan sistematis dan berbasis teknologi, organisasi dapat meningkatkan koordinasi antar departemen, mempercepat proses pengambilan keputusan, dan meningkatkan efisiensi operasional. Digitalisasi surat dan penggunaan sistem manajemen surat terpusat memungkinkan akses informasi yang lebih cepat dan akurat, mengurangi waktu dan biaya yang dihabiskan untuk tugas-tugas administratif, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Secara keseluruhan, model tata kelola surat yang efektif tidak hanya meningkatkan produktivitas, tetapi juga mendukung pencapaian tujuan strategis organisasi dengan lebih efisien dan efektif.

Daftar Pustaka

Darwis, M., Afifah, N., & Arhas, S. (2024). Effectiveness of Mail Management in the Office of the Governor of South Sulawesi Province. *Journal of Social Science and Economics (JOSSE)*, 8–16.

Darwis, M., Yusup, P. E., & Arhas, S. H. (2024). Dynamic Records Management in the General Section of the PD Office Makassar Raya Parking. *International Journal of Administration and Education (IJAE)*, *1*(1), 1–9.

Hapsari, A., Guntur, M., & Rukmana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik (PAKDES: Aplikasi Laporan Dana Desa Kreatif Berbasis Online di Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros). *Jurnal Administrasi Publik*, *17*(2), 283–304.

Nasrullah, M., Riska, H. A., & Akib, H. (2022). The Effectiveness of Using E-Mail Applications in the Management of Incoming and Outgoing Letters at the Makassar Religious Education and Training Centre. *Pinisi Journal of Education and Management*, *1*(2), 167–176.

Ngoepe, M., Jacobs, L., & Mojapelo, M. (2024). Inclusion of digital records in the archives and records management curricula in a comprehensive open distance e-learning environment. *Information Development*, *40*(2).

Niswaty, R., AMIN, M., Akib, H., & Jamaluddin, J. (2020). Records Management at PT. Bank Sulselbar Jeneponto Branch. *Jurnal Office: Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, *6*(2), 143–152.

Niswaty, R., Suviati, S., & Nasrullah, M. (2022). Efektivitas Manajemen Alokasi Dana Desa di Desa Salo Dua Kecamatan Maiwa Kabupaten Enrekang. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, *6*(1), 20–24.

Rahman, N., Hasda, A. Y., & Niswaty, R. (2024). Effectiveness of the Use of Mail Application Information Systems at the Center for Security and Enforcement of Environmental and Forestry Law in Sulawesi Region. *International Journal of Administration and Education (IJAE)*, 29–40.

Silalahi, Ulber., & Syafri, W. . (2015). *Desentralisasi dan demokrasi pelayanan publik : menuju pelayanan pemerintah daerah lebih transparan, partisipatif, responsif, dan akuntabel*. IPDN Press.

Wati, Y. (2017). Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Dana Air Desa Sebagai Pendapatan Tambahan Pada Pura Desa Banyuning. *e-Journal A1 Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha*, *7*(1).

Wiradarma. (2017). Analisis Transparansi dan Akuntabilitas Pelaporan Alokasi Dana Desa (Studi Kasus Desa Bengkel, Kec, Busungbiu, Kab.Buleleng). *e-Journal S1 Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha*, *7*(1).