



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PROSEDUR PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN
SURAT KELUAR BIASA OLEH SEKRETARIS GM
MENGUNAKAN AMS KORPORAT
(PADA PT PLN (PERSERO) PUSAT SERTIFIKASI)**



**SYEIRA NAVILA JAHSY
NIM: 2205311093**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi persyaratan D3 Politeknik Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
2025**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Syeira Navila Jahsy
NIM : 2205311093
Program Studi : Diploma 3 Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Biasa oleh Sekretaris GM Menggunakan AMS Korporat

Depok, 16 Juli 2025

Koordinator Program Studi

Pembimbing

Taufik Akbar, S.E., M.S.M.
NIP. 198409132018031001

Hana Nurdina, S.S.T., M.B.A.
NIP. 199411042024062001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si.
NIP. 198007112015041001

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Syeira Navila Jahsy
NIM : 2205311093
Program Studi : Diploma 3 Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Biasa oleh Sekretaris GM Menggunakan AMS Korporat

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma 3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 16 Juli 2025
Waktu : 09.00 – 09.30

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**
TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Hana Nurdina, S.S.T., M.B.A.,
NIP. 199411042024062001

Penguji I : Riskon Ginting, S.E., M.Si.
NIP. 196310161990031009

Penguji II : Dra., Ni Made Widhi Sugianingsih, M.M.
NIP. 196405071992012001

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR.....	VI
KATA PENGANTAR	VII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penulisan	2
1.4 Manfaat Penulisan	3
1.5 Metode Pengumpulan Data	3
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Prosedur	5
2.1.1 Pengertian Prosedur	5
2.1.2 Karakteristik Prosedur	6
2.1.3 Syarat-Syarat Prosedur yang Efektif.....	7
2.1.4 Struktur Prosedur.....	9
2.1.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Prosedur.....	11
2.2 Surat	12
2.2.1 Pengertian Surat	12
2.2.2 Fungsi Surat	13
2.2.3 Jenis-Jenis Surat	14
2.2.4 Pengelolaan Surat Masuk.....	16
2.2.5 Pengelolaan Surat Keluar.....	18
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	21
3.1 Sejarah Perusahaan	21
3.2 Visi Misi Perusahaan.....	22
3.3 Lokasi Perusahaan	23
3.4 Struktur Organisasi	24
3.5 Produk atau jasa yang ditawarkan	26
BAB IV PEMBAHASAN	27
4.1 Prosedur Pengelolaan Surat Masuk Bersifat Biasa Menggunakan AMS Korporat oleh Sekretaris General Manager pada PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi	27



4.2	Prosedur Pengelolaan Surat Keluar Bersifat Biasa Menggunakan AMS Korporat oleh Sekretaris General Manager pada PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi	34
4.3	Kendala dan solusi dalam Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Bersifat Biasa menggunakan AMS Korporat oleh Sekretaris General Manager pada PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi.....	50
BAB V KESIMPULAN.....		54
5.1	Kesimpulan.....	54
5.2	Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA		57
Lampiran I.....		59



- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 : Gedung Kantor PLN Pusertif.....	23
Gambar 3. 2 : Struktur Organisasi PLN Pusertif	24
Gambar 4. 1 : Flowchart prosedur surat masuk Pusertif.....	28
Gambar 4. 2 : Halaman Login.....	29
Gambar 4. 3 : Form Sign In	29
Gambar 4. 4 : Inbox Surat Masuk	30
Gambar 4. 5 : Fitur "Teruskan" Surat	31
Gambar 4. 6 : Kata kunci pada fitur "Kepada"	32
Gambar 4. 7 : Pilihan pada fitur "Kepada"	32
Gambar 4. 8 : Pilihan "Kepada"	32
Gambar 4. 9 : Konfirmasi "Kepada" pada fitur "Teruskan"	33
Gambar 4. 10: Flowchart Prosedur Surat Keluar PT PLN Pusertif	36
Gambar 4. 11: Halaman Login.....	37
Gambar 4. 12: Form Sign In	37
Gambar 4. 13: Fitur "Buat Naskah Dinas"	38
Gambar 4. 14: Form "Konsep Surat Keluar"	39
Gambar 4. 15: Fitur "Kepada" surat keluar.....	39
Gambar 4. 16: Pokok Kegiatan	40
Gambar 4. 17: Kode Klasifikasi.....	40
Gambar 4. 18: Sifat Pengamanan.....	41
Gambar 4. 19: Sifat Penyampaian.....	41
Gambar 4. 20: Pengisian form "Pengirim"	41
Gambar 4. 21: Jabatan.....	42
Gambar 4. 22: "Kata Kunci" pada jabatan	42
Gambar 4. 23: Form data pengirim	43
Gambar 4. 24: Form Penerima	43
Gambar 4. 25: Pengisian manual form penerima.....	44
Gambar 4. 26: Pilihan pemeriksa	44
Gambar 4. 27: Isi surat keluar	45
Gambar 4. 28: Lampiran	46
Gambar 4. 29: Simpan draft atau kirim.....	47
Gambar 4. 30: Preview surat.....	48

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa syukur penulis haturkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan Rahmat, taufik, dan hidayah-Nya. Berkat karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir dengan judul “Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Biasa oleh Sekretaris GM Menggunakan AMS Korporat”.

Laporan ini disusun sebagai bagian dari pemenuhan syarat akademik guna meraih gelar Ahli Madya pada Program Studi D3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta. Penulisan Laporan ini merupakan hasil dari kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang telah penulis laksanakan di lingkungan kerja PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi, khususnya di bagian Sekretaris General Manager, yang menjadi tempat penulis mendapatkan pengalaman dan wawasan praktis. Dengan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-sebesarannya kepada:

1. Dr. Syamsu Rizal, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta
2. Dr. Dra., Iis Mariam., M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta periode 2021 – 2025
3. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta periode 2025 – 2029
4. Taufik Akbar, S.E, M.S.M, selaku Koordinator Program Studi D3 Administrasi Bisnis
5. Hana Nurdina, S.S.T., M.B.A., selaku Dosen Pembimbing, atas segala bimbingan, perhatian, serta motivasi yang tak ternilai selama proses penyusunan laporan ini.
6. Ibu Ani Suparni selaku Pembimbing Lapangan Bidang Keuangan, Komunikasi dan Umum (Sekretaris General Manager) PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi, yang dengan penuh dedikasi telah membimbing penulis selama masa praktik kerja.
7. Kedua orang tua dan keluarga tercinta, yang senantiasa menjadi sumber kekuatan dan semangat dalam setiap langkah perjalanan ini.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8. Teman-Teman "Sehat-sehat ya" yang senantiasa menghadirkan energi positif, motivasi, dan semangat untuk terus melangkah maju. Teman-Teman AB 6D Angkatan 2022, yang bukan hanya menjadi teman seperjuangan dalam proses akademik, tetapi juga menjadi keluarga kedua yang selalu hadir dalam suka dan duka.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini masih belum sempurna dan dapat dikembangkan lebih lanjut. Oleh karena itu, masukan dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca serta menjadi referensi yang berguna dalam pengembangan keilmuan di bidang administrasi perkantoran, khususnya dalam konteks pengelolaan arsip digital di lingkungan organisasi modern.

Depok, 16 Juli 2025

Penulis,

Sveira Navila Jahsy
NIM 2205311093

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Surat menyurat merupakan bagian esensial dalam aktivitas administrasi yang memiliki fungsi sebagai sarana komunikasi formal sekaligus sebagai bukti dokumentasi resmi antara pihak-pihak terkait, baik dalam lingkungan internal maupun eksternal perusahaan. Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, metode pengelolaan surat secara manual mulai ditinggalkan dan beralih ke sistem digital yang menawarkan efisiensi lebih tinggi serta dokumentasi yang tertata secara sistematis.

PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi, sebagai salah satu unit kerja yang bergerak di bidang sertifikasi peralatan kelistrikan, turut menerapkan sistem pengelolaan surat berbasis digital melalui pemanfaatan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Korporat. Aplikasi ini dirancang untuk mendukung proses administrasi surat masuk dan surat keluar secara lebih terstruktur dan dapat dimonitor secara *real-time*. Salah satu fitur unggulan dari aplikasi ini adalah kemampuannya dalam mengklasifikasi surat berdasarkan tingkat kerahasiaan dan tingkat urgensinya, termasuk surat dengan klasifikasi biasa.

Selama menjalani kegiatan magang di bagian Sekretaris General Manager, penulis berkesempatan untuk terlibat secara langsung dalam proses pengelolaan surat masuk dan keluar dengan menggunakan AMS Korporat. Aktivitas yang dilakukan meliputi input data surat keluar ke dalam sistem, verifikasi informasi, pengelompokan berdasarkan tingkat kerahasiaan dan urgensi, serta pendistribusian dan pengarsipan dalam bentuk digital. Surat dengan kategori biasa menjadi teknis yang paling sering ditangani, namun tetap dibutuhkan ketelitian dalam mengikuti setiap prosedur yang telah ditetapkan agar informasi tersampaikan dengan tepat dan terdokumentasi secara baik.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Di sisi lain, penulis juga menemui beberapa kendala selama proses pengelolaan surat berlangsung, antara lain gangguan jaringan, belum tersedianya fitur penyimpanan otomatis, serta belum sepenuhnya terintegrasi arsip digital lama pada sistem. Berdasarkan hal tersebut, penulis menyusun tugas akhir dengan judul “Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Biasa oleh Sekretaris GM Menggunakan AMS Korporat”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penulisan latar belakang di atas, penulis membatasi ruang lingkup pada penulisan laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

- a. Pengelolaan Surat Masuk bersifat biasa oleh Sekretaris General Manager pada PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi Menggunakan AMS Korporat
- b. Pengelolaan Surat Keluar bersifat biasa oleh Sekretaris General Manager pada PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi Menggunakan AMS Korporat
- c. Kendala dan Solusi Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar bersifat biasa oleh Sekretaris General Manager pada PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi Menggunakan AMS Korporat.

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan pemaparan rumusan masalah pada penulisan laporan tugas akhir maka tujuan penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menjelaskan Pengelolaan Surat Masuk bersifat biasa oleh Sekretaris General Manager pada PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi Menggunakan AMS Korporat
- b. Untuk mengetahui dan menjelaskan Pengelolaan Surat Keluar bersifat biasa oleh Sekretaris General Manager pada PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi Menggunakan AMS Korporat



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- c. Untuk mengetahui dan menjelaskan Kendala yang dialami serta solusi pada Pengelolaan Surat Keluar bersifat biasa oleh Sekretaris General Manager pada PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi Menggunakan AMS Korporat.

1.4 Manfaat Penulisan

Dalam pelaksanaan praktik kerja lapangan ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, antara lain:

a. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dan terlibat secara langsung dalam pengaplikasian teori mata kuliah Administrasi Perkantoran selama perkuliahan, khususnya pada Prosedur Penggunaan AMS Korporat dalam Pengelolaan Surat di PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi.

b. Bagi Perusahaan

Berharap dapat menjadi bahan evaluasi serta memberikan masukan yang baik dengan menyampaikan ide dan saran bagi perusahaan agar ke depannya dapat berjalan dengan baik.

c. Bagi Dunia Ilmu Pengetahuan

Hasil dalam Laporan Tugas Akhir ini menjadi sumber informasi serta dapat memperluas pengetahuan kepada semua pihak yang tertarik dengan kesekretariatan, khususnya dengan topik Prosedur Pengelolaan Surat di PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi Menggunakan AMS Korporat.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam menyusun Laporan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data yang saling melengkapi untuk memperoleh informasi secara menyeluruh dan akurat. Adapun metode-metode yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Penulis mengamati langsung proses pengelolaan surat selama magang di PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi, terutama penggunaan AMS Korporat dalam pencatatan, penerusan, dan pengarsipan surat.

b. Dokumentasi

Pengumpulan data dilakukan dengan menelaah dokumen seperti arsip surat masuk dan keluar, *form* penerusan surat yang digunakan dalam sistem AMS untuk memperkuat data observasi.

c. Wawancara

Penulis mewawancarai Sekretaris General Manager yang bertanggung jawab atas pengelolaan surat, untuk memperoleh informasi terkait prosedur, kendala, dan efektivitas penggunaan AMS Korporat. Hasil wawancara tersebut dilampirkan di **Lampiran 1.**



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan Rumusan masalah serta pembahasan yang telah diuraikan secara komprehensif sebelumnya, termasuk melalui penyajian *flowchart* serta contoh visual dalam implementasi sistem, maka dapat dirumuskan beberapa kesimpulan berikut:

- a. Pengelolaan surat masuk di lingkungan Sekretaris General Manager PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi telah dirancang dan dijalankan secara terorganisir melalui sistem digital AMS Korporat. Prosedur yang dilalui mencakup tahapan awal berupa login pengguna ke dalam sistem, dilanjutkan dengan penerimaan dokumen masuk yang kemudian divalidasi untuk memastikan akurasi datanya. Setelah validasi, surat diklasifikasikan berdasarkan dua aspek penting, yakni tingkat kerahasiaan (Biasa, Terbatas, Rahasia, hingga Sangat Rahasia) dan tingkat urgensi (Biasa, Segera, dan Sangat Segera). Klasifikasi ini bertujuan agar distribusi surat dapat dilakukan secara tepat sasaran dan sesuai prioritas. Selanjutnya, surat yang telah diklasifikasikan akan didistribusikan secara digital ke unit kerja terkait. Proses ini ditutup dengan konfirmasi penerimaan dari pihak tujuan dan pengarsipan otomatis dalam sistem, yang secara keseluruhan meningkatkan kecepatan, ketepatan, serta akuntabilitas pengelolaan dokumen masuk secara menyeluruh.
- b. Pengelolaan surat keluar di PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi juga mengikuti prosedur berbasis digital melalui *platform* AMS Korporat, yang dirancang untuk mendukung proses administrasi secara sistematis dan efisien. Langkah pertama dalam alur ini dimulai dari pembuatan konsep surat, yang kemudian dilengkapi

dengan pengisian elemen penting seperti judul surat (hal), jumlah dan jenis lampiran, uraian pokok kegiatan, kode klasifikasi, serta sifat pengamanan (Biasa, Terbatas, Rahasia, hingga Sangat Rahasia) dan sifat penyampaian (Biasa, Segera, dan Sangat Segera). Setelah seluruh data terinput, informasi tentang pengirim dan penerima surat di masukkan ke dalam sistem. Tahapan berikutnya adalah Pembuatan isi surat, setelah surat selesai dibuat maka akan dilakukan pemeriksaan isi dan format surat oleh atasan langsung, kemudian dilanjutkan dengan proses persetujuan dari pejabat yang berwenang. Setelah mendapatkan persetujuan, surat ditandatangani secara digital dan dikirimkan melalui sistem. Keunggulan utama dari penggunaan AMS Korporat ini terletak pada dokumentasi elektronik yang tercatat di setiap tahapan, sehingga menjamin proses surat keluar berjalan dengan aman, efisien, dan minim kesalahan.

- c. Dalam pemanfaatan AMS Korporat untuk pengelolaan surat masuk dan keluar pada Sekretaris General Manager PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi masih menghadapi sejumlah tantangan, seperti gangguan jaringan, ketiadaan fitur simpan otomatis, serta belum terintegrasinya arsip lama. Untuk mengatasi hal ini, diterapkan beberapa langkah strategis, termasuk pemeriksaan koneksi secara mandiri, penyimpanan dokumen diluar sistem melauai pemanfaatan arsip cadangan seperti hardisk atau arsip fisik, dan kolaborasi teknis. Respons cepat terhadap kendala tersebut menunjukkan kesiapan organisasi dalam mendukung implementasi transformasi digital yang adaptif dan berkelanjutan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5.2 Saran

Berdasarkan kendala pada pengelolaan arsip surat elektronik lama yang belum terintegrasi secara optimal, penulis menyarankan agar dilakukan audit menyeluruh terhadap sistem manajemen digital yang ada. Selain itu, perlu dikembangkan sistem penyimpanan berbasis *cloud* yang mampu memastikan dokumen-dokumen lama tetap bisa diakses dalam jangka Panjang. Saran ini sejalan dengan perinsip efisiensi, keberlanjutan, dan akuntabilitas dalam pengelolaan arsip digital sebagaimana dijelaskan oleh Pratiwi (2021).





DAFTAR PUSTAKA

- Amirudin. (2018). *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Erlangga.
- Arifin, M. (2017). *Manajemen Kearsipan dalam Administrasi Perkantoran Modern 2017*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Biro Pusat Statistik. (2020). *Pedoman Administrasi Surat*. Jakarta: BPS.
- Handayani, R. , & W. D. (2019). *Administrasi dan Otomatisasi Perkantoran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Handoko, T. H. (2020). *Manajemen. Edisi Revisi*. Yogyakarta: BPFE.
- Kurniawan, A. (2018). *Pengelolaan Surat Dinas dan Arsip Elektronik*. Bandung: Alfabeta.
- Maryani, E. (2020). *Manajemen Kearsipan Digital*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Nasution, R. , & S. P. (2021). *Administrasi Perkantoran Modern*. Bandung: Refika Aditama.
- Pratiwi, S. , N. T. , & L. R. (2021). *Analisis Implementasi Prosedur Operasional Standar dalam Meningkatkan Efisiensi Kerja*. 101–108.
- Riyanto. (2019). *Komunikasi Bisnis dan Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sagala, S. (2016). *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Siregar, E. (2018). *Kearsipan dan Tata Naskah Dinas*. Bandung: Alfabeta.
- Sitorus, B. M. S. (2020). *Analisis Surat Dinas Yayasan Perguruan Markus Medan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Suryadi, T. (2016). *Pengantar Ilmu Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sutarto, A. , & S. A. (2020). *Pengantar Administrasi Perkantoran*. Bandung: Alfabeta.
- Tampubolon, S. (2016). *Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Wibowo, H. & M. A. (2019). *Administrasi Surat Menyurat di Era Digital*. Yogyakarta: Deepublish.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Wijaya, A. (2022). Pengaruh Kepatuhan terhadap Prosedur Operasional terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 33–40.

Wursanto, I. (2017). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran I

NOTULENSI WAWANCARA

Topik : Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Keluar Menggunakan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) Korporat
Hari/Tanggal : Jumat, 21 Maret 2025
Tempat : PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi
Pewawancara : Syeira Navila Jahsy
Narasumber : Ani Suparni - Sekretaris General Manajer

1. **Boleh diceritakan Ibu, bagaimana proses pengelolaan surat dilakukan di sini dengan bantuan AMS Korporat?**

Jawaban: Di Pusat Sertifikasi PLN, kami sudah cukup lama memanfaatkan AMS Korporat dari tahun 2020 sampai saat ini, dalam menangani surat-menyurat baik surat masuk maupun surat keluar. Seluruh proses kini lebih tertib dan efisien. Untuk surat masuk, jika datang dalam bentuk digital, surat tersebut langsung masuk sistem dan didistribusikan secara elektronik kepada pihak yang berkepentingan.

Namun, kalau surat datang dalam bentuk fisik, prosesnya sedikit berbeda. Operator akan lebih dulu menangani secara manual: surat dicatat, dipindai menggunakan scanner, dan kemudian baru dimasukkan ke dalam sistem AMS. Setelah itu, alurnya sama seperti surat digital. Bisa dilacak, disposisi, dan didokumentasikan secara elektronik.

Untuk surat keluar, proses dimulai dari pembuatan konsep surat, pengisian informasi pengirim dan penerima, lalu masuk ke tahap pemeriksaan dan persetujuan pejabat. Begitu disetujui, surat langsung dikirim (baik digital maupun fisik, tergantung tujuannya) dan otomatis diarsipkan dalam sistem.

2. **Bagaimana tahapan teknis secara rinci?**

Jawaban: Kalau dirinci, tahapan surat masuk itu seperti ini: setelah dicatat dan di input ke AMS, surat diklasifikasikan berdasarkan urgensinya (misalnya biasa, segera, atau sangat segera), lalu diteruskan ke unit yang dituju melalui fitur disposisi. Yang menarik, status surat bisa dipantau langsung dalam sistem.

Untuk surat keluar, pertama-tama dibuat konsepnya di AMS. Setelah melengkapi data-data seperti kepala surat, pengirim-penerima, isi, serta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

lampiran jika ada, surat diajukan untuk diperiksa dan disetujui oleh atasan. Setelah mendapatkan persetujuan, surat akan dikirim dan tersimpan otomatis di arsip digital.

3. **Apakah ada panduan tertulis yang bisa dijadikan referensi?**

Jawaban: Tentu ada. PLN secara resmi menyediakan User Manual AMS Korporat yang diakses langsung dari sistem.

4. **Surat seperti apa saja yang biasanya dikelola?**

Jawaban: Cukup beragam, tapi yang paling sering itu Nota Dinas, Surat Dinas, dan jenis Surat Bentuk Khusus seperti Surat Kuasa, Surat Perintah Kerja, hingga Surat Pernyataan. Menariknya, semua jenis surat ini sudah punya menu khusus masing-masing di AMS, sehingga sangat praktis saat proses input maupun pelacakan.

5. **Apakah ada perbedaan perlakuan antara surat internal dan eksternal?**

Jawaban: Iya, prosedurnya berbeda. Surat internal, seperti Nota Dinas, semuanya ditangani secara digital. Mulai dari tanda tangan hingga distribusi antar unit. Sedangkan surat eksternal, apalagi yang ditujukan ke mitra luar PLN, biasanya membutuhkan tanda tangan basah dan sering kali juga dikirim dalam bentuk fisik. Namun untuk pembuatan surat nya masih menggunakan AMS Korporat

6. **Bagaimana sistem mengenali tingkat urgensi surat?**

Jawaban: AMS sudah dilengkapi dengan penanda visual yang sangat membantu. Misalnya, surat yang bersifat “Segera” akan ditandai dengan satu ikon seru merah, sedangkan yang “Sangat Segera” ditandai dua ikon. Fitur ini muncul langsung di tampilan utama, jadi pengguna bisa tahu mana yang harus diprioritaskan bahkan sebelum membuka isi suratnya.

7. **Apa fitur paling berguna menurut Ibu?**

Jawaban: Fitur pelacakan disposisi jadi andalan kita. Kita bisa tahu surat itu sekarang ada di siapa, apakah surat dibaca, dan apakah surat ditindaklanjuti. Fitur pencarian surat juga sangat fleksibel, bisa berdasarkan kata kunci, tanggal, bahkan pengirim atau penerima. Belum lagi sistem notifikasi otomatisnya yang bikin kita nggak pernah ketinggalan informasi.

8. **Apakah AMS memungkinkan kerja tim dalam menangani surat?**

Jawaban: Sangat memungkinkan. AMS punya pengaturan hak akses untuk peran-peran seperti Sekretaris atau PLH. Jadi jika pejabat utama sedang tidak bisa aktif, tugasnya bisa diwakilkan tanpa harus menghentikan proses surat-menyurat. Ini sangat membantu kelancaran operasional.

9. **Apakah ada kendala yang sering dihadapi dalam penggunaan AMS Korporat?**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Jawaban: Beberapa kendala umum diantaranya adalah pengguna baru yang masih butuh waktu adaptasi, serta gangguan teknis seperti sistem lambat saat trafik tinggi atau gagal unggah file berukuran besar. Selain itu, salah satu hal yang cukup disayangkan adalah belum adanya fitur penyimpanan otomatis (*autosave*) saat membuat surat keluar. Jadi, jika koneksi internet tiba-tiba terputus atau pengguna tanpa sengaja menutup halaman kerja, maka seluruh isi konsep surat yang belum disimpan secara manual akan hilang. Ini tentu cukup menyulitkan, karena pengguna harus memulai dari awal dalam pembuatan konsep surat keluar.

10. Bagaimana solusi yang diterapkan untuk mengatasi kendala tersebut?

Jawaban: PLN menyediakan layanan helpdesk yang responsif untuk mengangani masalh teknis. Kami juga mengadakan pelatihan internal secara berkala agar pengguna makin terbiasa menggunakan sistem AMS Korporate. Untuk masalah *autosave*, sementara ini kami menghimbau pengguna untuk lebih sering menyimpan draft secara manual selama proses pengetikan, terutama saat mengerjakan surat dalam durasi yang cukup lama. Selain itu, *feedback* terkait kebutuhan fitur *autosave* juga telah disampaikan kepada tim pengembangan AMS Korporate untuk dipertimbangkan dalam pembaruan versi berikutnya.

Notulensi ini disusun sebagai dokumentasi wawancara untuk melengkapi penyusunan Laporan Tugas Akhir yang membahas sistem pengelolaan surat digital melalui AMS Korporat. Penyusunan dilakukan berdasarkan wawancara langsung dengan praktisi di PT PLN (Persero) Pusat Sertifikasi serta merujuk pada prosedur dan sistem aktual di lapangan. Semoga dokumen ini dapat memberikan gambaran utuh, aplikatif, dan inspiratif tentang informasi digital dalam administrasi perkantoran di lingkungan BUMN.

Disusun Oleh:

Syeira Navila Jahsy

NIM: 2205311093

Program Studi D3 Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Jakarta 2025