

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Sistem komunikasi PDAM kini telah diterapkan dengan baik dan telah mengalami kemajuan yang signifikan dalam pengelolaan dan implementasinya. Sebagai bagian dari surat masuk, semua dokumen yang diterima dari pihak eksternal diproses dengan cepat dan akurat serta dicatat secara terstruktur untuk memudahkan akses dan pelacakan. Hal ini memungkinkan semua informasi yang diterima untuk segera diteruskan ke departemen atau orang yang sesuai, sehingga proses kerja dapat terus berjalan tanpa hambatan. Mengelola setiap dokumen secara efisien dengan prosedur yang jelas dan mendukung kelancaran komunikasi antar pihak. Selain itu, PDAM untuk email keluar menerapkan mekanisme untuk memastikan bahwa semua surat yang dikirim ke pihak eksternal memiliki standar kualitas dan keakuratan konten yang tinggi.

#### **1. Tahapan prosedur surat masuk pada PDAM**

- a. **Penerimaan Surat:** Surat-surat dapat datang dari berbagai sumber, seperti instansi pemerintah, mitra bisnis, ataupun pelanggan.
- b. **Pencatatan Surat:** Surat tersebut akan dicatat secara rinci dalam buku agenda atau sistem manajemen dokumen yang dimiliki oleh PDAM. Pada tahap pencatatan ini, informasi penting seperti tanggal penerimaan, nomor surat, nama pengirim, dan perihal surat dicatat agar

setiap surat terdokumentasi dengan baik dan mudah ditelusuri jika dibutuhkan di kemudian hari.

- c. Penyortiran Surat: Surat-surat yang diterima akan disortir berdasarkan jenis dan tingkat urgensinya. Penyortiran ini bertujuan untuk mengelompokkan surat-surat, seperti surat penting, surat biasa, atau surat rahasia, agar setiap surat dapat diprioritaskan sesuai dengan urgensi dan kepentingannya.
- d. Penyampaian ke Pihak Terkait: Surat-surat tersebut akan didistribusikan kepada pihak atau unit yang berwenang dalam PDAM untuk ditindaklanjuti. Penyampaian surat yang tepat ke unit terkait menjadi krusial agar informasi dapat segera direspons atau ditindaklanjuti oleh bagian yang kompeten.
- e. Disposisi: di mana pimpinan atau pihak yang berwenang memberikan arahan atau instruksi mengenai tindakan yang harus diambil terhadap isi surat tersebut.
- f. Tindak lanjut: Unit terkait akan melakukan tindak lanjut, terutama jika surat membutuhkan respons atau tindakan tertentu.
- g. Arsip: Surat akan diarsipkan secara sistematis sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Arsip surat ini penting untuk memastikan bahwa semua dokumen tercatat secara resmi dan dapat diakses di masa depan sebagai referensi atau bukti dokumentasi. Prosedur yang jelas dan terstruktur ini mendukung kelancaran komunikasi dan meningkatkan efisiensi kerja di lingkungan PDAM.

## 2. Tahapan prosedur surat keluar pada PDAM

- a. Penyusunan Surat: Pihak yang ingin mengirimkan surat bertanggung jawab menyusun isi surat. Surat yang disusun harus memuat informasi penting seperti nomor surat, tanggal, perihal, serta tujuan atau pihak yang dituju. Penyusunan ini memastikan bahwa surat memiliki format yang standar dan lengkap sesuai dengan kebijakan organisasi.
- b. Pemeriksaan dan Persetujuan: Setelah disusun, surat tersebut diajukan untuk diperiksa oleh atasan atau pihak yang berwenang. Pemeriksaan ini bertujuan untuk memastikan bahwa isi surat sudah benar, sesuai dengan konteks organisasi, dan tidak melanggar kebijakan atau prosedur yang berlaku. Setelah pemeriksaan, surat dapat diberikan persetujuan untuk diteruskan ke tahap berikutnya.
- c. Pencatatan Surat: Surat yang telah disetujui kemudian dicatat dalam buku agenda atau diinput ke dalam sistem manajemen dokumen. Pencatatan ini meliputi nomor surat, tanggal pengiriman, serta tujuan surat. Langkah ini penting untuk memantau status surat dan memudahkan pelacakan di kemudian hari.
- d. Pengiriman Surat: Surat yang telah dicatat dan disetujui kemudian dikirimkan kepada pihak yang dituju melalui media yang sesuai, baik itu melalui pos, email, atau kurir. Pilihan media pengiriman ini disesuaikan dengan kebutuhan dan urgensi surat tersebut, serta mempertimbangkan aksesibilitas pihak penerima.
- e. Tindak Lanjut: Jika surat memerlukan respon atau konfirmasi dari

pihak penerima, maka penerima akan menindak lanjuti sesuai dengan arahan atau permintaan yang tertera dalam surat. Tindak lanjut ini memungkinkan komunikasi antara pengirim dan penerima untuk berjalan dengan lancar sesuai dengan maksud pengiriman surat.

- f. Arsip: Salinan surat yang telah dikirimkan akan diarsipkan sebagai dokumen untuk kepentingan referensi atau dokumentasi di masa mendatang. Pengarsipan surat keluar membantu memastikan bahwa setiap surat tercatat dengan rapi dan dapat diakses bila diperlukan, sehingga pengelolaan surat menjadi lebih tertib dan terstruktur.

## **5.2 Keterbatasan penelitian**

Hasil Penelitian ini tidak begitu maksimal karena disusun mendekati pada akhir tahun, Sebagaimana perusahaan lainnya PDAM juga akan melakukan aktivitas tutup buku. Dalam hal ini karyawan harus fokus dan tidak boleh diganggu, sehingga dengan kondisi ini peneliti kurang memiliki akses terhadap data yang dibutuhkan.

## **5.3 Saran**

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang di dapatkan, beberapa saran yang dapat penulis berikan sebagai bahan pertimbangan bagi PDAM adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan efisiensi data administrasi surat menyurat, PDAM Kota Padang dengan memilih alternatif seperti system perangkat lunak perkantoran, otomatisasi atau sistem terkomputerisasi seperti e-office.

2. PDAM bisa menyediakan pelatihan terstruktur, seminar, atau workshop untuk terus mengembangkan keterampilan dan pengetahuan karyawan. Dengan meningkatkan pengetahuan karyawan, perusahaan tidak hanya membantu mereka bekerja lebih efisien tetapi juga memperkuat produktivitas dan kualitas hasil kerja.
3. PDAM memperjelas peran dan tanggung jawab masing-masing departemen untuk mencapai tujuan bersama, menetapkan standar prosedur komunikasi, atau membentuk tim lintas-departemen agar setiap unit memiliki pemahaman yang sama saat menangani proyek tertentu.
4. PDAM merancang dan menerapkan prosedur standar yang jelas untuk mengurus surat masuk dan keluar, termasuk penetapan jalur distribusi surat masuk, pencatatan dalam sistem pengarsipan, batas waktu respon, serta pemeriksaan oleh otoritas sebelum surat keluar. Dengan menggunakan teknologi seperti sistem manajemen dokumen digital, proses pelacakan dan dokumentasi alur surat-menyurat dapat dilakukan secara lebih efisien dan aman.

