



Peran Korespondensi dalam Meningkatkan Efektivitas Komunikasi Organisasi

Salniati Nasution¹, Isnaini Sapritri Br. Purba², Rangga Hasibuan³, Zahra Nabila Iqbal⁴, Dara Avira⁵, Tengku Darmansyah^{6*}

¹⁻⁶Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

Korespondensi penulis : teng kudarmansah@uinsu.ac.id*

Abstract. *Correspondence is one of the most important formal communication media in an organization because it functions to convey information clearly, systematically, and well-documented so as to support smooth communication between departments. This study aims to determine the role of correspondence in improving the effectiveness of organizational communication, as well as identifying challenges and solutions applied in its management. The method used is descriptive qualitative with data collection through interviews, observations, and documentation studies in an organization. The results of the study indicate that correspondence is effective as a formal communication tool that supports coordination between departments, although there are several obstacles such as late delivery and incorrect letter formats. Solutions such as administrative training, use of electronic filing systems, letter writing guidelines, and supervision have been proven to help improve the quality of correspondence. With good management, correspondence contributes significantly to improving the effectiveness of organizational communication as a whole.*

Keywords: *Correspondence, Office Administration, Organizational Communication.*

Abstrak. Korespondensi merupakan salah satu media komunikasi formal yang sangat penting dalam organisasi karena berfungsi untuk menyampaikan informasi secara jelas, sistematis, dan terdokumentasi dengan baik sehingga mendukung kelancaran komunikasi antarbagian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran korespondensi dalam meningkatkan efektivitas komunikasi organisasi, serta mengidentifikasi tantangan dan solusi yang diterapkan dalam pengelolaannya. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi pada sebuah organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa korespondensi efektif sebagai alat komunikasi formal yang mendukung koordinasi antarbagian, meskipun terdapat beberapa kendala seperti keterlambatan pengiriman dan kesalahan format surat. Solusi seperti pelatihan administrasi, penggunaan sistem arsip elektronik, pedoman penulisan surat, dan supervisi terbukti membantu meningkatkan kualitas korespondensi. Dengan pengelolaan yang baik, korespondensi berkontribusi signifikan dalam meningkatkan efektivitas komunikasi organisasi secara menyeluruh.

Kata Kunci: Korespondensi, Komunikasi Organisasi, Administrasi Perkantoran.

1. LATAR BELAKANG

Dalam era globalisasi dan revolusi industri 5.0 yang ditandai dengan percepatan arus informasi, kompleksitas organisasi, serta mobilitas manusia dan teknologi yang sangat tinggi, komunikasi menjadi jantung dari setiap aktivitas organisasi, baik dalam sektor publik, swasta, maupun nirlaba. Komunikasi organisasi bukan sekadar pertukaran informasi, tetapi merupakan proses strategis yang melibatkan pengelolaan pesan, penciptaan makna bersama, serta penyelarasan tujuan individu dengan visi dan misi lembaga. Dalam konteks inilah, korespondensi sebagai bentuk komunikasi tertulis yang formal memegang peran vital dan tidak dapat diabaikan. Korespondensi bukan hanya sekadar alat tukar-menukar pesan antar individu atau departemen, melainkan juga

instrumen dokumentasi, bukti hukum, dan penguat identitas serta citra organisasi (Darmansah et al., 2024).

Korespondensi dalam dunia organisasi meliputi berbagai bentuk komunikasi tertulis, seperti surat-menyurat, memo, email, notulen rapat, laporan resmi, dan dokumen administratif lainnya. Dengan berkembangnya teknologi digital, bentuk dan medium korespondensi pun semakin beragam dan cepat, namun esensinya sebagai bentuk komunikasi tertulis yang memiliki struktur, etika, serta tujuan tertentu tetap tidak berubah. Keberadaan korespondensi yang dikelola dengan baik memungkinkan aliran informasi menjadi lebih sistematis, tertata, dan terdokumentasi, sehingga mampu mendukung pengambilan keputusan, menciptakan transparansi, dan memperkuat akuntabilitas organisasi. Sebaliknya, ketidakefektifan dalam pengelolaan korespondensi dapat menyebabkan distorsi informasi, kesalahpahaman, bahkan konflik internal maupun eksternal yang berdampak pada menurunnya kinerja organisasi secara keseluruhan (Putri & Santoso, 2023).

Dalam banyak organisasi, terutama yang memiliki struktur birokrasi yang kompleks, korespondensi menjadi medium utama komunikasi antarunit kerja, atasan dan bawahan, serta antara organisasi dengan pihak eksternal seperti mitra bisnis, pemerintah, pelanggan, atau masyarakat umum. Korespondensi tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampaian pesan, tetapi juga mencerminkan budaya komunikasi organisasi tersebut. Pilihan kata, gaya bahasa, format, dan kejelasan pesan dalam setiap bentuk korespondensi menggambarkan tingkat profesionalisme dan kualitas manajemen komunikasi internal dan eksternal organisasi. Dalam hal ini, setiap personel dalam organisasi, khususnya mereka yang terlibat dalam proses administrasi dan hubungan eksternal, dituntut memiliki keterampilan berkorespondensi yang baik, tidak hanya dalam aspek teknis, tetapi juga dalam memahami konteks dan tujuan dari komunikasi yang dilakukan (Wulan, Mustoip, & Hidayati, 2023).

Efektivitas komunikasi organisasi tidak dapat dilepaskan dari efektivitas korespondensi. Sebuah organisasi yang mampu mengelola komunikasi tertulisnya dengan cermat, tepat, dan sesuai standar akan lebih mudah menjaga keterpaduan informasi, meminimalisasi miskomunikasi, serta mempercepat proses kerja. Terlebih di era digital saat ini, di mana pesan dapat tersebar luas dalam hitungan detik, akurasi dan ketepatan dalam korespondensi menjadi hal yang krusial. Kesalahan kecil dalam penulisan surat atau email resmi, seperti ketidaksesuaian data, kekeliruan penyebutan nama atau jabatan, atau

ambiguitas dalam maksud pesan, dapat menimbulkan konsekuensi besar, baik secara reputasi maupun secara operasional (Tiara et al., 2023).

Korespondensi juga berperan dalam membangun relasi dan kepercayaan antar pemangku kepentingan organisasi. Surat resmi yang ditulis dengan baik dapat menciptakan kesan positif, menunjukkan itikad baik, serta menegaskan komitmen dan kredibilitas organisasi. Dalam konteks ini, korespondensi menjadi bagian dari strategi komunikasi organisasi yang lebih luas, yakni bagaimana membangun persepsi positif dan hubungan jangka panjang dengan audiens internal maupun eksternal. Oleh sebab itu, organisasi yang ingin meningkatkan efektivitas komunikasinya perlu menempatkan korespondensi tidak hanya sebagai aktivitas rutin administratif, tetapi sebagai komponen strategis dalam tata kelola komunikasi (Sutrijadi et al., 2024).

Selain aspek teknis dan strategis, aspek etika juga menjadi elemen penting dalam korespondensi organisasi. Korespondensi yang baik harus memenuhi prinsip kejujuran, ketepatan, kesopanan, dan kepatuhan terhadap norma serta peraturan yang berlaku. Dalam beberapa kasus, isi dari sebuah surat resmi dapat menjadi alat bukti dalam penyelesaian sengketa hukum atau menjadi dokumen yang diaudit oleh pihak eksternal. Oleh karena itu, keakuratan dan integritas isi korespondensi menjadi tidak hanya penting, tetapi krusial. Maka dari itu, perlu adanya pelatihan, pengawasan, serta sistem pengarsipan yang baik agar setiap bentuk komunikasi tertulis organisasi dapat dijaga kualitas dan validitasnya (Suryani & Warmana, 2024).

Dengan berbagai peran penting yang dimilikinya, korespondensi tidak hanya menjadi bagian dari sistem komunikasi organisasi, tetapi juga menjadi indikator dari seberapa profesional, efisien, dan akuntabel organisasi tersebut dalam menjalankan aktivitasnya. Dalam tulisan ini, akan dikaji secara mendalam bagaimana peran korespondensi dalam meningkatkan efektivitas komunikasi organisasi, dengan meninjau aspek-aspek struktural, fungsional, serta implikasinya terhadap kinerja dan budaya organisasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis maupun praktis dalam pengembangan sistem komunikasi yang lebih efektif di lingkungan organisasi modern, serta menjadi acuan dalam pembentukan kebijakan komunikasi tertulis yang relevan dan aplikatif (Dewi & Poernomo, 2022).

2. KAJIAN TEORITIS

Korespondensi merupakan salah satu bentuk komunikasi tertulis yang digunakan dalam lingkungan organisasi untuk menyampaikan pesan formal, instruksi, informasi, atau keputusan secara tertib dan terdokumentasi. Menurut Effendy (2006), komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain untuk memengaruhi sikap, pendapat, atau perilaku. Dalam konteks organisasi, komunikasi memiliki peran strategis sebagai penghubung antarbagian yang berbeda fungsi, serta sebagai alat untuk mencapai koordinasi dan kolaborasi yang efektif. Korespondensi sebagai media komunikasi tertulis dinilai lebih efektif dalam menyampaikan informasi yang bersifat resmi karena memiliki karakteristik formalitas, sistematis, serta dapat disimpan dan dijadikan dokumen arsip (Fahim & Pujiyanto, 2024).

Surat menyurat, baik dalam bentuk konvensional maupun elektronik, menjamin adanya bukti komunikasi yang sah dan dapat ditelusuri kembali apabila diperlukan. Dalam teori komunikasi organisasi yang dikemukakan oleh Pace dan Faules (2010), disebutkan bahwa komunikasi dalam organisasi terbagi menjadi dua bentuk, yaitu komunikasi lisan dan tertulis. Komunikasi tertulis dianggap lebih stabil dan dapat diandalkan karena mampu menyampaikan informasi secara konsisten kepada banyak pihak dalam waktu yang berbeda (Fajriyah, Ri'aeni, & Yusron, 2019). Oleh karena itu, korespondensi menjadi elemen penting dalam menjaga kesinambungan informasi, memperjelas tugas dan tanggung jawab, serta menciptakan tata kelola administrasi yang transparan dan akuntabel. Selain itu, korespondensi juga membantu membangun citra profesional organisasi ketika berkomunikasi dengan pihak luar. Dengan demikian, pemahaman terhadap teori komunikasi organisasi dan praktik korespondensi yang baik sangat dibutuhkan untuk mendukung efektivitas komunikasi secara keseluruhan dalam suatu institusi (Suhairi et al., 2023).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam peran korespondensi dalam meningkatkan efektivitas komunikasi organisasi. Pendekatan kualitatif dipilih karena dapat memberikan pemahaman yang komprehensif terhadap fenomena yang kompleks dan kontekstual, terutama yang berkaitan dengan dinamika komunikasi internal organisasi melalui media tertulis seperti surat menyurat. Penelitian ini tidak berfokus pada angka atau statistik, melainkan pada proses, makna, dan persepsi para pelaku organisasi terhadap

praktik korespondensi yang dilakukan sehari-hari. Subjek penelitian dipilih secara purposive, yaitu individu-individu yang terlibat secara langsung dalam kegiatan administrasi dan komunikasi organisasi, seperti staf bagian umum, sekretaris, dan pimpinan bagian tata usaha. Lokasi penelitian dilakukan di lingkungan instansi yang aktif menggunakan korespondensi formal dalam menjalankan tugas-tugas organisasionalnya (Singarimbun et al., 2024).

Pengumpulan data dilakukan dengan beberapa teknik, yaitu wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar data yang diperoleh tetap fokus pada tujuan penelitian namun tetap terbuka terhadap informasi tambahan yang relevan. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pembuatan, pengiriman, dan pengarsipan surat atau dokumen resmi, sedangkan dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan arsip surat masuk dan keluar serta dokumen komunikasi lainnya untuk dianalisis sebagai bagian dari data sekunder. Seluruh data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis tematik, yaitu dengan mengidentifikasi pola dan tema utama yang muncul dari hasil wawancara, observasi, dan dokumen. Tahapan analisis ini meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang kemudian diverifikasi kembali melalui triangulasi data antar sumber (Rusmana, 2019).

Untuk menjaga keabsahan data, peneliti melakukan triangulasi sumber dan metode, serta melakukan konfirmasi hasil temuan kepada informan (member checking) guna memastikan bahwa interpretasi yang disusun sesuai dengan kenyataan yang dialami. Selain itu, peneliti menjunjung tinggi etika penelitian dengan menjaga kerahasiaan identitas informan, meminta persetujuan sebelum pengumpulan data, dan memastikan bahwa seluruh data hanya digunakan untuk kepentingan akademis. Dengan metode ini, diharapkan penelitian dapat menggambarkan secara objektif dan mendalam bagaimana korespondensi berperan dalam memperlancar, memperjelas, dan meningkatkan efektivitas komunikasi dalam sebuah organisasi (Rizaldi, 2023).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Korespondensi sebagai Alat Komunikasi Formal yang Efektif

Dalam konteks komunikasi organisasi, korespondensi memegang peranan yang sangat penting sebagai alat komunikasi formal yang tidak hanya berfungsi menyampaikan informasi, tetapi juga mencerminkan citra profesionalisme, struktur birokrasi, dan sistem tata kelola organisasi secara keseluruhan. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan

bahwa bentuk komunikasi melalui korespondensi, baik yang berbentuk surat fisik (tertulis) maupun surat elektronik (email), telah menjadi media utama dan pokok yang digunakan oleh organisasi untuk menjalankan fungsi komunikasi formal di lingkungan kerja. Korespondensi tidak hanya digunakan sebagai sarana penyampaian pesan biasa, melainkan telah menjadi instrumen strategis dalam proses penyampaian kebijakan, penyusunan laporan resmi, pemberitahuan internal dan eksternal, pengajuan permohonan, serta dalam menjalin hubungan antarunit kerja di dalam organisasi maupun dengan pihak luar organisasi (Oktivera, Setyatami, & Wahyuningsih, 2022).

Korespondensi dianggap sebagai media komunikasi yang efektif karena memiliki beberapa karakteristik yang tidak dimiliki oleh bentuk komunikasi informal atau komunikasi lisan. Pertama, korespondensi bersifat dokumentatif, artinya setiap pesan atau informasi yang dikirimkan secara tertulis melalui surat dapat disimpan, dicetak, direkam, dan dijadikan arsip resmi. Keberadaan arsip ini sangat membantu dalam proses pelacakan informasi, pembuktian administratif, serta sebagai referensi dalam pengambilan keputusan di masa mendatang. Dalam banyak kasus, korespondensi yang terdokumentasi telah menjadi dasar hukum dan legitimasi dalam proses penyelesaian masalah organisasi, terutama apabila terjadi konflik informasi atau sengketa terkait pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pegawai.

Kedua, korespondensi memiliki nilai legalitas yang kuat. Surat resmi yang dibuat dan ditandatangani oleh pejabat berwenang memiliki kekuatan hukum, khususnya dalam konteks surat perintah, surat tugas, surat edaran, atau surat keputusan. Setiap pernyataan, arahan, atau instruksi yang dituangkan secara tertulis dalam bentuk surat resmi dianggap lebih sah dan lebih dapat dipertanggungjawabkan secara hukum dibandingkan dengan komunikasi lisan yang bersifat tidak formal. Oleh karena itu, dalam banyak organisasi, komunikasi lisan sering kali dilengkapi atau bahkan dikonfirmasi kembali melalui surat tertulis guna menghindari kesalahpahaman atau interpretasi yang berbeda.

Ketiga, bahasa yang digunakan dalam korespondensi bersifat formal, baku, dan sistematis. Hal ini membuat pesan yang disampaikan melalui surat menjadi lebih mudah dipahami dan ditafsirkan secara seragam oleh semua pihak yang menerima. Tata bahasa yang benar, format surat yang terstruktur, serta penggunaan istilah-istilah administratif yang sesuai dengan kaidah tata naskah dinas menjadikan korespondensi sebagai sarana komunikasi yang menjunjung tinggi ketertiban, profesionalitas, serta keteraturan organisasi. Bahkan, dalam beberapa organisasi yang bersifat hierarkis dan birokratis, struktur dan susunan kata dalam surat resmi mencerminkan tingkat penghormatan, etika

komunikasi, serta kedudukan jabatan pengirim dan penerima surat (Darmansah et al., 2024).

Keefektifan korespondensi sebagai alat komunikasi formal juga terlihat dari kemampuannya dalam menjangkau berbagai lapisan organisasi secara simultan. Surat edaran, misalnya, dapat disebarluaskan kepada seluruh unit kerja dalam waktu singkat, baik melalui media cetak maupun elektronik. Hal ini memberikan kemudahan dalam menyampaikan informasi kepada banyak pihak sekaligus secara merata dan seragam. Dengan demikian, korespondensi turut mendukung keterbukaan informasi dan pemerataan pemahaman dalam organisasi.

Dalam penelitian ini ditemukan pula bahwa korespondensi memungkinkan terjadinya alur komunikasi dua arah yang terdokumentasi secara sistematis. Surat tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk mengirim pesan, tetapi juga untuk menerima umpan balik atau tanggapan dalam bentuk surat balasan. Ini menjadikan korespondensi sebagai alat komunikasi yang dinamis dan terukur, yang memungkinkan pengelola organisasi memantau respons dan perkembangan dari setiap pesan yang telah disampaikan. Adanya nomor surat, tanggal pengiriman, serta pencatatan surat masuk dan keluar juga memperkuat sistem pengendalian internal organisasi, sehingga setiap komunikasi yang terjadi dapat ditelusuri secara akurat.

Dalam praktiknya, staf administrasi yang bertanggung jawab atas surat menyurat memiliki peran vital dalam menjaga kelancaran alur korespondensi ini. Mereka tidak hanya bertugas mengetik dan mencetak surat, tetapi juga memastikan bahwa surat telah diperiksa, ditandatangani, diberi nomor, dan didistribusikan kepada pihak yang tepat dengan waktu yang sesuai. Proses ini membutuhkan ketelitian, kecepatan, serta pemahaman terhadap struktur organisasi dan etika komunikasi tertulis (Suryani & Warmana, 2024).

Hasil penelitian secara umum menunjukkan bahwa korespondensi memainkan peran yang sangat besar dan tidak tergantikan dalam menunjang efektivitas komunikasi organisasi. Dalam era digital sekalipun, peran surat menyurat tetap tidak tergeser karena kelebihanannya dalam hal legalitas, dokumentasi, dan formalitas. Oleh karena itu, upaya memperkuat kapasitas staf dalam penulisan surat resmi, pengelolaan arsip korespondensi, dan pemahaman tata naskah dinas merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa komunikasi dalam organisasi tetap berjalan efektif, efisien, dan profesional.

Korespondensi Meningkatkan Koordinasi Antarbagian

Koordinasi antarbagian dalam sebuah organisasi merupakan elemen fundamental yang menentukan sejauh mana efektivitas operasional dapat dicapai secara menyeluruh. Dalam konteks ini, korespondensi muncul sebagai salah satu instrumen utama yang memainkan peranan penting dalam membangun, mengembangkan, dan mempertahankan sistem koordinasi yang tidak hanya terstruktur, tetapi juga dapat diandalkan dalam jangka panjang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa melalui aktivitas surat-menyurat, baik dalam bentuk surat fisik maupun elektronik, organisasi memiliki mekanisme komunikasi yang mapan untuk menyatukan persepsi, menyampaikan informasi antarunit kerja, serta mengarahkan kegiatan yang membutuhkan keterlibatan lintas bagian secara harmonis.

Korespondensi yang dilakukan antarbagian organisasi tidak semata-mata menjadi sarana pengiriman pesan, melainkan juga berfungsi sebagai wujud konkret dari praktik koordinasi yang profesional dan terdokumentasi. Setiap surat yang dikirimkan antarbagian akan dicatat secara sistematis melalui buku agenda surat keluar dan surat masuk, diberi nomor surat resmi sesuai kode unit kerja, dan disampaikan melalui jalur administrasi yang telah ditetapkan secara formal. Proses ini menunjukkan bahwa tidak ada langkah yang dilakukan secara sembarangan atau bersifat lisan semata, tetapi setiap tindakan komunikasi dirancang sedemikian rupa agar memiliki jejak administratif yang jelas. Hal ini mencegah terjadinya kehilangan informasi, pengabaian instruksi, maupun ketidaksinkronan antara bagian satu dengan bagian lainnya (Rizaldi, 2023).

Sebagai contoh konkret, dalam organisasi yang memiliki banyak divisi atau departemen, seperti bagian keuangan, kepegawaian, pemasaran, dan operasional, korespondensi menjadi alat utama untuk memastikan bahwa satu kebijakan atau keputusan yang dikeluarkan oleh pimpinan dapat diteruskan secara serempak ke semua lini kerja. Surat edaran dari kepala organisasi, misalnya, yang berisi tentang perubahan jadwal operasional atau peraturan baru, dapat dikirimkan ke seluruh kepala bagian melalui email resmi atau surat fisik, yang kemudian ditindaklanjuti secara internal oleh setiap bagian sesuai dengan bidang tugas masing-masing. Dengan demikian, korespondensi berperan sebagai jembatan penghubung yang memperkecil jarak komunikasi antara bagian-bagian yang berbeda dan menjamin bahwa setiap informasi yang diterima berada dalam satu pemahaman yang sama.

Dalam situasi yang membutuhkan respons cepat atau koordinasi lintas bagian dalam waktu yang bersamaan, organisasi juga memanfaatkan bentuk korespondensi lain seperti memo internal, nota dinas, atau email resmi dengan tembusan kepada beberapa pihak sekaligus. Ini memungkinkan kepala bagian atau pejabat terkait untuk mengetahui isi komunikasi secara bersamaan dan mengambil langkah yang tepat secara terkoordinasi. Meski dilakukan melalui media digital, bentuk dan isi komunikasi tetap mempertahankan standar formalitas dan kesesuaian format surat menyurat resmi, sehingga tidak mengurangi aspek legitimasi informasi tersebut. Dalam beberapa kasus yang ditemukan dalam penelitian ini, surat elektronik justru mampu mempercepat proses koordinasi tanpa mengorbankan akurasi dan dokumentasi.

Fungsi korespondensi dalam meningkatkan koordinasi antarbagian juga sangat bergantung pada kinerja staf administrasi sebagai ujung tombak pengelolaan surat menyurat. Mereka tidak hanya bertugas menerima dan mencatat surat, tetapi juga bertanggung jawab penuh atas distribusi surat kepada bagian yang dituju, melakukan pengecekan kelengkapan dokumen, serta menindaklanjuti surat yang memerlukan balasan atau tindakan lebih lanjut. Oleh karena itu, staf administrasi menjadi titik simpul dalam sistem komunikasi internal, di mana keberhasilan koordinasi sangat ditentukan oleh ketepatan dan kecepatan mereka dalam menjalankan prosedur administrasi surat menyurat.

Keberadaan arsip korespondensi yang tersusun rapi dan dapat diakses dengan cepat juga menjadi faktor penentu dalam mendukung koordinasi yang efektif. Ketika terjadi konflik informasi atau dibutuhkan konfirmasi terhadap kebijakan sebelumnya, surat yang telah diarsipkan dapat segera ditemukan dan digunakan sebagai dasar pertimbangan dalam proses koordinasi lanjutan. Dengan demikian, organisasi tidak hanya memiliki sistem komunikasi yang aktif, tetapi juga memiliki basis dokumentasi yang kuat untuk menjaga kesinambungan kerja lintas bagian (Singarimbun et al., 2024).

Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa organisasi yang memiliki sistem korespondensi yang baik cenderung memiliki tingkat kesalahan koordinasi yang lebih rendah. Hal ini ditunjukkan melalui data pengamatan dan wawancara yang memperlihatkan bahwa bagian-bagian dalam organisasi tersebut dapat bekerja dengan ritme yang lebih seragam, memiliki pemahaman yang sejalan terhadap tugas bersama, serta mampu merespons perubahan atau instruksi baru dengan cepat karena komunikasi yang dijalankan secara tertulis selalu jelas, terdokumentasi, dan mudah ditindaklanjuti.

Secara keseluruhan, pembahasan ini memperlihatkan bahwa sistem korespondensi bukan hanya mendukung proses komunikasi internal secara teknis, tetapi juga berkontribusi besar dalam membangun budaya kerja yang terorganisir, tertib, dan kolaboratif. Dengan adanya korespondensi yang dijalankan secara konsisten, organisasi dapat menjaga stabilitas operasional, meningkatkan integrasi kerja antarunit, serta menciptakan lingkungan kerja yang komunikatif dan produktif. Oleh karena itu, dalam era modern sekalipun, ketika komunikasi digital semakin dominan, peran korespondensi formal tetap menjadi fondasi penting dalam menciptakan koordinasi yang efektif dan berkelanjutan di dalam struktur organisasi.

Tantangan dalam Pengelolaan Korespondensi dan Solusinya

Meskipun peran korespondensi dalam mendukung komunikasi organisasi telah terbukti sangat signifikan dan menjadi fondasi utama dalam menjamin kelancaran komunikasi formal, penelitian yang dilakukan juga mengungkapkan bahwa dalam praktik pengelolaan korespondensi tidak lepas dari berbagai tantangan dan kendala yang berpotensi menghambat efektivitas komunikasi secara menyeluruh. Berbagai masalah teknis, administratif, serta sumber daya manusia yang terkait dengan pengelolaan surat-menyurat menjadi hambatan nyata yang harus dihadapi oleh organisasi agar proses komunikasi dapat berjalan optimal sesuai dengan tujuan yang diharapkan (Fahim & Pujianto, 2024).

Salah satu tantangan paling umum yang ditemukan dalam pengelolaan korespondensi adalah keterlambatan dalam proses pengiriman surat baik itu surat fisik maupun surat elektronik. Keterlambatan ini sering kali disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain proses administrasi yang rumit, kurangnya sumber daya manusia yang memadai, antrian surat yang menumpuk, serta kendala teknis seperti gangguan jaringan komunikasi atau kurangnya fasilitas pendukung. Keterlambatan pengiriman surat dapat berakibat pada lambatnya tindak lanjut terhadap suatu kebijakan atau instruksi yang harus segera dijalankan, sehingga secara tidak langsung menghambat produktivitas dan efisiensi kerja organisasi (Oktivera, Setyatami, & Wahyuningsih, 2022).

Selain itu, kesalahan dalam format penulisan surat juga menjadi kendala yang cukup sering terjadi. Format surat resmi yang tidak sesuai dengan standar tata naskah dinas menyebabkan isi surat menjadi kurang jelas, membingungkan, atau bahkan terkesan kurang profesional. Kesalahan seperti penggunaan bahasa yang tidak baku, susunan kalimat yang tidak sistematis, atau kelalaian dalam mencantumkan informasi penting

seperti nomor surat, tanggal, dan tanda tangan pejabat berwenang sering kali ditemui dalam surat-menyurat organisasi. Hal ini tidak hanya menurunkan kredibilitas surat yang dikirim, tetapi juga bisa memicu terjadinya kesalahpahaman yang berdampak pada kelancaran komunikasi antarunit kerja.

Faktor lain yang menjadi tantangan serius adalah kurangnya pemahaman sebagian pegawai terkait tata naskah dinas dan prosedur pengelolaan korespondensi yang benar. Banyak pegawai yang belum memiliki kemampuan atau pengetahuan memadai tentang bagaimana membuat surat resmi yang efektif dan sesuai standar organisasi. Keterbatasan ini sering kali muncul karena minimnya pelatihan khusus mengenai administrasi surat menyurat, kurangnya sosialisasi pedoman organisasi tentang tata naskah, serta minimnya supervisi dari atasan langsung yang seharusnya membimbing dan mengoreksi surat-surat yang dibuat oleh bawahan. Kondisi ini menyebabkan kualitas korespondensi menurun dan berdampak pada ketidakefisienan dalam proses komunikasi formal.

Tidak kalah pentingnya adalah masalah dokumentasi surat yang belum dikelola secara optimal. Dalam beberapa kasus, surat yang sudah diterima atau dikirimkan tidak terdokumentasi dengan baik di dalam arsip organisasi, sehingga ketika diperlukan kembali untuk keperluan verifikasi, tindak lanjut, atau audit, surat tersebut sulit untuk ditemukan. Kurangnya sistem pengarsipan yang terorganisir dan mudah diakses menyebabkan hilangnya jejak komunikasi penting dan membatasi kemampuan organisasi dalam mempertahankan rekam jejak korespondensi. Hal ini dapat berujung pada hilangnya akuntabilitas dan menurunkan transparansi dalam proses komunikasi.

Untuk mengatasi berbagai tantangan tersebut, organisasi mulai mengambil langkah strategis dan inovatif yang diarahkan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pengelolaan korespondensi. Salah satu solusi yang paling menonjol adalah penerapan pelatihan administrasi yang berkelanjutan kepada seluruh pegawai yang terlibat dalam proses surat menyurat. Pelatihan ini fokus pada peningkatan pemahaman tentang tata cara pembuatan surat resmi yang benar, penggunaan bahasa baku, format surat yang sesuai standar, serta etika dalam komunikasi formal. Dengan adanya pelatihan rutin, diharapkan seluruh pegawai dapat meningkatkan kompetensi mereka sehingga kesalahan format dan penyusunan surat dapat diminimalkan secara signifikan.

Selain itu, organisasi juga mulai menerapkan sistem manajemen arsip elektronik sebagai solusi modern dalam pengelolaan dokumen surat menyurat. Sistem ini memungkinkan seluruh surat yang masuk dan keluar dapat didigitalkan, diberi kode indeks, serta disimpan secara terpusat dalam database yang mudah diakses dan dicari

kembali kapan saja diperlukan. Penggunaan teknologi informasi ini tidak hanya mempercepat proses pencatatan dan distribusi surat, tetapi juga meminimalkan risiko kehilangan arsip serta meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan dokumen. Arsip elektronik juga mendukung transparansi dan akuntabilitas komunikasi organisasi karena setiap dokumen dapat dilacak riwayatnya dengan jelas.

Keberadaan pedoman penulisan surat resmi yang jelas dan terstandarisasi juga menjadi elemen penting dalam meningkatkan kualitas korespondensi. Pedoman ini berfungsi sebagai acuan bagi seluruh pegawai dalam menyusun surat sehingga setiap surat yang dibuat memenuhi persyaratan formal dan administratif yang berlaku. Pedoman ini biasanya dilengkapi dengan contoh-contoh surat, tata bahasa yang dianjurkan, serta aturan teknis seperti penggunaan kop surat, nomor surat, tanda tangan, dan stempel organisasi. Keberadaan pedoman ini sangat membantu mengurangi kesalahan teknis dan meningkatkan keseragaman dalam penyusunan dokumen resmi.

Supervisi langsung dari atasan juga menjadi faktor kunci dalam menjamin kualitas dan akurasi korespondensi yang dihasilkan. Pengawasan yang dilakukan secara konsisten oleh pejabat yang berwenang memungkinkan adanya koreksi dan pembinaan terhadap surat yang belum memenuhi standar, sehingga surat tersebut dapat diperbaiki sebelum dikirimkan ke pihak terkait. Supervisi ini juga berfungsi sebagai kontrol mutu komunikasi formal yang sangat diperlukan untuk memastikan pesan yang disampaikan tidak hanya benar secara teknis, tetapi juga tepat sasaran dan sesuai dengan tujuan organisasi (Habibah et al., 2024).

Secara keseluruhan, pembahasan mengenai tantangan dan solusi pengelolaan korespondensi ini menegaskan bahwa meskipun terdapat berbagai hambatan, dengan strategi yang tepat dan komitmen dari seluruh elemen organisasi, peran korespondensi dalam komunikasi organisasi dapat terus ditingkatkan. Pengelolaan yang baik tidak hanya memperlancar arus informasi tetapi juga menciptakan sistem komunikasi yang andal, transparan, dan profesional yang akan mendukung keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan-tujuannya secara berkelanjutan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa korespondensi memegang peranan yang sangat penting dalam meningkatkan efektivitas komunikasi organisasi. Korespondensi berfungsi sebagai alat komunikasi formal yang dapat menyampaikan informasi dengan jelas, sistematis, dan terdokumentasi secara baik, sehingga mengurangi kesalahpahaman antarpegawai maupun antara organisasi dengan pihak luar. Selain itu, korespondensi juga berperan penting dalam memperlancar koordinasi antarbagian melalui sistem pengelolaan surat yang terstruktur dan didukung oleh staf administrasi yang profesional. Namun demikian, tantangan seperti keterlambatan pengiriman, kesalahan format, kurangnya pemahaman pegawai, dan dokumentasi yang belum optimal masih menjadi hambatan yang perlu diatasi. Solusi berupa pelatihan administrasi, penerapan sistem arsip elektronik, pedoman penulisan surat, serta supervisi yang ketat terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pengelolaan korespondensi. Dengan pengelolaan yang baik, korespondensi tidak hanya memperkuat komunikasi internal organisasi, tetapi juga mendukung terciptanya komunikasi yang transparan, akuntabel, dan profesional, sehingga dapat membantu organisasi mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

DAFTAR REFERENSI

- Darmansah, T., Rifa'i, A., Mayasari, I., Annisa, A., & Oktaviana, A. (2024). Peran teknologi informasi dalam transformasi persuratan organisasi di era digital di MTS Insan Cita Medan. *MUQADDIMAH: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Bisnis*, 2(3), 68–78.
- Dewi, I. B. M., & Poernomo, M. I. (2022). Peran komunikasi organisasi kepala sekolah dalam meningkatkan kinerja guru di SMK Bina Rahayu Depok. *Jurnal Mahardika Adiwidia*, 2(1), 48.
- Fahim, A., & Pujiyanto, W. E. (2024). Analisis peran komunikasi organisasi IPNU-IPPNU Ranting Jambangan Candi Sidoarjo untuk meningkatkan kinerja organisasi. *Journal of Science and Education Research*, 3(1), 7–12.
- Fahim, A., & Pujiyanto, W. E. (2024). *BAB III Analisis peran komunikasi organisasi IPNU-IPPNU Ranting Jambangan Candi Sidoarjo untuk meningkatkan kinerja organisasi*. TIME TO CHANGE: Organization and Z Change, 204.
- Fajriyah, N., Ri'aeni, I., & Yusron, A. (2019). Efektivitas komunikasi organisasi dalam manajemen program kerja Posyandu. *Jurnal InterAct*, 8(1), 16–25.

- Habibah, A. H., Azzahra, A. P., Siregar, N. S., Fathurrahman, O. R., & Darmansyah, T. (2024). Analisis efisiensi sistem manajemen persuratan dalam meningkatkan komunikasi organisasi di sekolah. *Algebra: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Sains*, 4(2), 19–24.
- Oktivera, E., Setyatami, F. K., & Wahyuningsih, M. E. (2022). Pelatihan komunikasi organisasi, kepemimpinan, serta korespondensi kepada OSIS SMA Pangudi Luhur II Servatius. *Jurnal Karya untuk Masyarakat (JKuM)*, 3(2), 116–126.
- Putri, D. A., & Santoso, H. (2023). Strategi komunikasi organisasi dalam meningkatkan partisipasi anggota pada komunitas Pemuda Digital. *Jurnal Komunikasi Digital dan Sosial*, 2(1), 33–42.
- Rizaldi, A. (2023). Efektivitas komunikasi interpersonal lurah dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawai pada Kantor Lurah Tomagoba. *JISOS: Jurnal Ilmu Sosial*, 2(3), 1579–1590.
- Rusmana, A. (2019). *The future of organizational communication in the industrial era 4.0: Book chapter komunikasi organisasi*. Media Akselerasi.
- Singarimbun, O. S. N. B., Wijayanti, Q. A. N., Ikom, S., & Ikom, M. (2024). Peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan minat mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura pada dunia perkuliahan. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(1).
- Suhairi, S., Rahmah, M., Uljannah, A., Fauziah, N., & Musyafa, M. H. (2023). Peranan komunikasi antarpribadi dalam manajemen organisasi. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 3(3), 4810–4823.
- Suryani, N., & Warmana, G. (2024). Peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan. *PROSENAMA*, 4(1), 15–22.
- Sutrijadi, S. P., Conery, R., Winafsi, N. C., & Prakasa, R. (2024). Analisis komunikasi organisasi antar budaya dalam AIESEC: Perspektif teori dan praktik berdasarkan teori komunikasi organisasi aliran klasik dan human behavior. *Jurnal Ilmiah Penelitian Mahasiswa*, 2(4), 273–281.
- 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.
- Wulan, D. J., Mustoip, S., & Hidayati, N. (2023). Strategi komunikasi dalam pembentukan organisasi komite sekolah di TK Negeri Sendang Kabupaten Cirebon. *TUTURAN: Jurnal Ilmu Komunikasi, Sosial dan Humaniora*, 1(3), 177–195.