

MANAJEMEN PENGELOLAAN DAN PENGARSIPAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR SECARA DIGITAL MELALUI RAIL DOCUMENT SYSTEM (RDS) PADA PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DIVISI REGIONAL III PALEMBANG

Tri Khairunnisa
trikhairunnissaa@gmail.com
Universitas Bina Darma

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong organisasi untuk bertransformasi menuju sistem administrasi digital guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akurasi pengelolaan dokumen. PT Kereta Api Indonesia (Persero) menerapkan Rail Document System (RDS) sebagai sistem pengelolaan arsip surat masuk dan surat keluar berbasis elektronik untuk mendukung pelayanan administrasi yang cepat, transparan, dan terdokumentasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pengelolaan surat digital melalui RDS, mengidentifikasi kendala teknis dan non-teknis yang dihadapi, serta mengevaluasi strategi optimalisasi yang dilakukan manajemen pada PT KAI (Persero) Divre III Palembang. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui observasi lapangan, studi dokumentasi, dan wawancara dengan pegawai administrasi, staf IT, serta pejabat struktural pengguna RDS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan RDS telah mendukung proses pencatatan, disposisi, distribusi, dan pengarsipan surat secara digital sehingga lebih terstruktur, mudah dilacak, dan meminimalisir kehilangan arsip. Namun, masih ditemukan kendala berupa gangguan akses sistem, auto logout, lambatnya server, serta kebutuhan OTP berulang. Kendala non-teknis meliputi kurangnya pelatihan, kedisiplinan pengguna, dan belum optimalnya pengawasan manajemen. Secara keseluruhan, implementasi RDS dinilai efektif namun memerlukan peningkatan kapasitas teknologi, penguatan kebijakan manajemen, dan pelatihan berkelanjutan bagi pegawai. Sistem ini diharapkan mampu menjadi instrumen strategis dalam mendukung transformasi digital PT KAI secara menyeluruh.

Kata Kunci: Digitalisasi Arsip, Rail Document System, Manajemen Arsip, Sistem Informasi, PT KAI.

PENDAHULUAN

Transformasi digital mendorong organisasi modern untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan administrasi. Sistem pengarsipan manual dinilai tidak lagi efektif karena berisiko terhadap kehilangan dokumen, keterlambatan informasi, serta rendahnya efisiensi kerja. PT Kereta Api Indonesia (Persero) merespon tantangan tersebut dengan menerapkan Rail Document System (RDS) sebagai sistem pengelolaan surat dan arsip elektronik.

Divisi Regional III Palembang merupakan salah satu unit yang memiliki intensitas surat menyurat yang tinggi sehingga memerlukan sistem pengarsipan yang cepat, akurat, terintegrasi, dan mudah diakses. Namun dalam implementasinya, masih ditemukan kendala baik secara teknis maupun non-teknis yang berdampak pada efektivitas sistem.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk:

- (1) Menganalisis pelaksanaan manajemen pengelolaan surat digital melalui RDS.
- (2) Mengidentifikasi kendala teknis dan non-teknis yang dihadapi.
- (3) Mengevaluasi strategi optimalisasi sistem RDS di PT KAI Divre III Palembang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu pendekatan yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam fenomena yang terjadi di lapangan

berdasarkan fakta empiris. Pendekatan ini dipilih karena fokus penelitian tidak hanya melihat hasil akhir penggunaan Rail Document System (RDS), tetapi juga ingin memahami proses, dinamika, kendala, serta praktik manajerial dalam pengelolaan surat digital di PT KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang.

Pendekatan kualitatif relevan digunakan karena:

1. Penelitian menyoroti fenomena teknis dan non-teknis RDS yang membutuhkan pemahaman kontekstual.
2. Penelitian berorientasi pada pengalaman pengguna (user experience), bukan sekadar angka statistik.
3. Permasalahan bersifat dinamis, kompleks, dan melibatkan interaksi manusia–teknologi–manajemen.

Dengan pendekatan ini, peneliti dapat menyajikan gambaran komprehensif mengenai implementasi sistem pengarsipan digital melalui narasi yang faktual, sistematis, dan mendalam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Implementasi Rail Document System (RDS) dalam Pengelolaan Surat

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, diketahui bahwa Rail Document System (RDS) telah menjadi instrumen utama dalam pengelolaan surat menyurat di PT KAI (Persero) Divre III Palembang. Sistem ini digunakan mulai dari tahap penerimaan surat, pencatatan data surat masuk, proses disposisi oleh pimpinan, hingga penyimpanan arsip surat dalam bentuk digital. Penerapan RDS membawa perubahan signifikan dari sistem manual menuju sistem digital yang lebih terstruktur, modern, dan efisien.

RDS memberikan kemudahan dalam pelacakan surat karena setiap dokumen yang masuk maupun keluar tercatat secara sistematis. Setiap surat diberikan barcode, nomor agenda, serta dapat dipantau statusnya secara real time oleh pihak terkait. Hal ini membantu mempercepat aliran informasi, mengurangi risiko kehilangan arsip, serta mendukung transparansi administrasi.

Pelaksanaan RDS meliputi:

- 1) Pencatatan dan input surat masuk berbasis digital
- 2) Pemberian nomor agenda dan barcode
- 3) Disposisi pimpinan secara elektronik
- 4) Distribusi surat melalui sistem internal
- 5) Penyimpanan arsip dalam bentuk digital yang mudah dilacak

Dengan demikian, RDS tidak hanya berfungsi sebagai sistem pengarsipan, tetapi juga sebagai pendukung proses pengambilan keputusan karena mempermudah pimpinan dalam menerima, membaca, dan memberikan instruksi terhadap surat secara cepat dan tepat.

2. Dampak Positif Penerapan RDS

Implementasi RDS memberikan sejumlah dampak positif terhadap pengelolaan administrasi, baik dari segi efisiensi waktu, ketepatan data, maupun kualitas layanan internal organisasi.

Pertama, sistem ini membantu meningkatkan efisiensi kerja karena proses administrasi tidak lagi membutuhkan banyak berkas fisik. Pegawai dapat mengakses surat secara langsung melalui sistem tanpa harus mencari dokumen di rak atau lemari arsip. Kedua, sistem ini meningkatkan akurasi data, karena setiap surat terekam secara digital dan jejak pengolahannya dapat ditelusuri dengan jelas. Ketiga, RDS mendukung prinsip

paperless office, yang tidak hanya menghemat biaya kertas tetapi juga selaras dengan konsep organisasi modern berbasis teknologi informasi.

Dampak positif yang terlihat antara lain:

- 1) Proses pencatatan dan pencarian arsip lebih cepat
- 2) Alur disposisi lebih jelas dan terdokumentasi
- 3) Risiko kehilangan dokumen berkurang
- 4) Transparansi dan akuntabilitas meningkat
- 5) Mendukung transformasi digital perusahaan

3. Kendala Teknis dalam Penggunaan RDS

Meskipun memberikan banyak kemudahan, penggunaan RDS masih menghadapi beberapa kendala teknis. Hasil observasi menunjukkan bahwa sistem terkadang mengalami gangguan seperti tidak dapat diakses secara optimal, berhenti pada tampilan awal (stuck logo), atau keluar secara otomatis saat digunakan. Selain itu, keharusan penggunaan OTP yang berulang juga dirasakan menghambat kecepatan kerja pegawai.

Gangguan teknis tersebut menunjukkan bahwa stabilitas sistem dan kesiapan infrastruktur teknologi masih perlu ditingkatkan. Hal ini penting karena kestabilan sistem sangat memengaruhi efektivitas penerapannya dalam aktivitas administrasi.

Kendala teknis yang ditemukan meliputi:

- 1) Sistem mengalami stuck saat dibuka
- 2) Terjadi auto logout secara tiba-tiba
- 3) Kecepatan sistem bergantung pada kondisi server dan jaringan
- 4) Penggunaan OTP berulang memperlambat proses kerja

Permasalahan teknis ini berdampak pada keterlambatan input data dan proses disposisi, sehingga perusahaan perlu melakukan penguatan pada sisi server, pembaruan sistem, serta peningkatan kualitas jaringan.

4. Kendala Non-Teknis dalam Implementasi RDS

Selain kendala teknis, penelitian juga menemukan adanya hambatan dari aspek sumber daya manusia dan manajerial. Tidak semua pegawai memiliki kemampuan dan kebiasaan bekerja dengan sistem digital. Masih terdapat pegawai yang terbiasa bekerja secara manual sehingga membutuhkan waktu adaptasi lebih lama. Disiplin penggunaan sistem juga belum merata, karena masih ada pegawai yang belum memanfaatkan RDS secara konsisten.

Di sisi lain, pelatihan dan sosialisasi yang belum dilakukan secara optimal menyebabkan sebagian pegawai belum memahami seluruh fitur yang tersedia dalam RDS. Kurangnya pengawasan dari pihak manajemen juga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi keberlanjutan pemanfaatan sistem.

Kendala non-teknis yang ditemukan antara lain:

- 1) Pemahaman pegawai terhadap sistem masih bervariasi
- 2) Adaptasi terhadap teknologi belum sepenuhnya merata
- 3) Pelatihan dan sosialisasi sistem belum maksimal
- 4) Pengawasan manajemen masih perlu diperkuat

5. Pembahasan Manajerial Berdasarkan Konsep POAC

Jika dianalisis menggunakan konsep POAC (Planning, Organizing, Actuating, Controlling), implementasi RDS menunjukkan beberapa hal penting.

Pada tahap Planning, perusahaan telah melakukan perencanaan penerapan sistem digital sebagai bentuk transformasi administrasi. Namun, perencanaan penguatan infrastruktur dan perencanaan pengembangan SDM masih perlu ditingkatkan.

Pada tahap Organizing, pembagian tugas dalam pengelolaan surat sudah terbentuk, namun masih diperlukan pengaturan yang lebih tegas terkait tanggung jawab penggunaan RDS di setiap unit kerja.

Pada tahap Actuating, perusahaan perlu memastikan pelatihan, sosialisasi, serta pendampingan berkelanjutan agar semua pegawai memiliki kemampuan yang sama dalam mengoperasikan sistem.

Pada tahap Controlling, pengawasan penggunaan sistem harus dilakukan secara rutin, baik terhadap kinerja sistem maupun kedisiplinan pegawai dalam memanfaatkannya.

Pembahasan manajerial menunjukkan bahwa:

- 1) RDS sudah sesuai arah transformasi digital
 - 2) Namun masih membutuhkan penguatan perencanaan teknis
 - 3) Perlu peningkatan kapasitas SDM
 - 4) Pengawasan dan evaluasi rutin sangat dibutuhkan
6. Sintesis Hasil Penelitian

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Rail Document System (RDS) pada PT KAI (Persero) Divre III Palembang berjalan efektif dan memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan kinerja administrasi. Sistem ini mampu meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi dalam pengelolaan surat digital. Namun demikian, keberhasilan sistem ini masih dipengaruhi oleh beberapa faktor, terutama kesiapan infrastruktur teknologi, kesiapan SDM, dan kekuatan manajemen dalam mengawasi pelaksanaan sistem.

Dengan penguatan pada aspek teknis dan non-teknis, RDS berpotensi menjadi sistem pengarsipan digital yang lebih optimal, stabil, dan berkelanjutan dalam mendukung kegiatan administrasi perusahaan.

KESIMPULAN

Penerapan Rail Document System (RDS) di PT KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang terbukti meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan surat serta arsip digital. Sistem ini mempermudah proses pencatatan, disposisi, pelacakan dokumen, dan mendukung transparansi administrasi.

Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala teknis seperti gangguan akses, auto logout, dan OTP berulang, serta kendala non-teknis berupa kurangnya pelatihan, kebiasaan kerja manual, dan pengawasan yang belum optimal. Secara keseluruhan, RDS efektif, tetapi tetap memerlukan peningkatan teknologi dan penguatan manajemen agar berjalan lebih stabil dan berkelanjutan.

Ringkasannya:

1. RDS meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kerapian arsip.
2. Mendukung transparansi dan kemudahan pelacakan surat.
3. Terdapat kendala teknis dan non-teknis yang perlu diperbaiki.
4. Secara umum efektif, namun masih perlu penguatan teknologi dan manajemen.

Saran

Untuk meningkatkan efektivitas penerapan Rail Document System (RDS), PT KAI (Persero) Divre III Palembang perlu memperkuat aspek teknologi, sumber daya manusia, serta manajerial. Penguatan sistem dan jaringan perlu dilakukan agar akses lebih stabil. Selain itu, pelatihan rutin, sosialisasi, dan pendampingan penting diberikan agar seluruh pegawai mampu memanfaatkan sistem dengan optimal. Pengawasan yang tegas dan evaluasi berkala juga diperlukan agar penggunaan RDS berjalan disiplin dan berkelanjutan, serta dapat terus dikembangkan sesuai kebutuhan administrasi perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Berta, SLAM, & Herliani, S. (2018). Dukungan Konsep Digital Library untuk Pengelolaan Dokumen (Studi Kasus: Unit Hukum DAOP 2, PT. Kereta Api Indonesia). *Konferensi Nasional Sistem Informasi*, 2005, 1426–1431.
- Candra, B. P., Thoib, I., Maulidiah, P. R., & Khamidah, R. (2024). Perancangan Sistem Informasi Arsip Surat Masuk dan Keluar dengan Metode Waterfall. *Digital Transformation Technology*, 4(2), 959–966. <https://doi.org/10.47709/digitech.v4i2.5120>
- Chandra, D. (2022). Application of E-Archive with Rail Document System Method. *Journal Of Engineering And Technology Innovation*, 1(2), 72–75.
- Fajriyah, A., & Azis, M. I. (2024). Analisis Penilaian Makro untuk Arsip di PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 7 Madiun. *Khazanah: Jurnal Pengembangan Kearsipan*, 17(1), 38. <https://doi.org/10.22146/khazanah.88073>
- Fayol, H. (2015). Henry Fayol ' s 14 Principles of Management : Implications for Libraries and Information Centres. 3(2), 58–72.
- Fayol, H. (2020). HENRI FAYOL ' S PRINCIPLES OF MANAGEMENT AND ITS EFFECT TO ORGANIZATIONAL LEADERSHIP AND GOVERNANCE. 7(11), 162–167.
- Fitriyani, R., & Handayani, T. (2021). Penerapan arsip elektronik dengan Rail Document System di PT D Jakarta. *Jurnal Utilitas*, 7(2), 239.
- Humaida, R., Agustiyani, M., Safitri, S., Kurniawan, A., & Purwani, F. (2025). Strategi Infrastruktur Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kinerja Operasional. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 112–116. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.459>
- Informasi, S., Surat, P., Pt, D. I., Berbasis, K. A. I., Metode, M., & Engineering, W. E. B. (2025). SISTEM INFORMASI PENGARSIPAN SURAT DI PT KAI BERBASIS WEB MENGGUNAKAN METODE WEB ENGINEERING. 18(2), 231–240.
- Ismail, F., & Lawanda, I. I. (2020). Implementasi Edms Dalam Penataan Dokumen Di Rail Document System Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta. *Baca: Jurnal Dokumentasi Dan Informasi*, 41(2), 143. <https://doi.org/10.14203/j.baca.v41i2.563>
- Kesuksesan, A., Document, R., Rds, S., Pegawai, P., Kai, P. T., Dengan, S., & Metode, M. (2017). ISSN 2338-137X. 6(10), 1–10.
- Kingdom, U. (2013). E - Government Systems Success and User Acceptance in Developing Countries: The Role of Perceived Support Quality. February.
- Lean, M., Khairun, U., & Ekonomi, F. (2024). e-ISSN 2774-5155 p-ISSN 2774-5147. 475–484.
- Mafar, F. (2022). Pemanfaatan Aplikasi Manajemen Surat Menyurat Dalam Pengelolaan Arsip Digital. *Leaderia: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(2), 87–96.
- Marlena, W. P., & Solikin, I. (2025). Sistem Informasi Arsip Dokumen Digital pada PT Kereta Api Indonesia. 1(1), 1–8.
- Mendel. (2014). I Pute Agus Eka Pratama, Sistem Informasi dan Implementasinya: Teori dan Konsep Sistem Informasi Disertai Berbagai Contoh Praktiknya Menggunakan Perangkat Lunak Open Source , (Bandung: Informatia, 2014), 10. 11. 11–36.
- Muhammad Ikhsan Hidayat. (2020). Pengelolaan Dokumen Umum Perusahaan PT Kereta Api Indonesia (Persero). *Shaut Al-Maktabah : Jurnal Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi*, 12(1), 21–32. <https://doi.org/10.37108/shaut.v12i1.271>

- Nurhaida, T., Edy Suranta Sebayang, I., & Mayasuri, R. N. (2023). Sistem Kearsipan Digital Pada Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional I Sumatera Utara. *JEBIT MANDIRI - Jurnal Ekonomi Bisnis dan Teknologi*, 3 No. 2(2), 50.
- Rizaldy, A., & Simorangkir, A. C. (2023). Rancang Bangun Sistem Informasi Pengarsipan Surat Masuk dan Surat Keluar Menggunakan Metode Agile Development. *Indonesian Journal of Informatic Research and Software Engineering (IJIRSE)*, 3(2), 175–183. <https://doi.org/10.57152/ijirse.v3i2.967>
- Rohmawati, L., & Puspasari, D. (2020). Pengelolaan Arsip Berbasis Aplikasi Surat Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 8(2), 180–193. <https://doi.org/10.26740/jpap.v8n2.p180-193>
- Sourcebook, Q. D. A. A. M. (n.d.). No Title.
- syahputra eko, novianty lily, sembiring juhardi. (2023). PENGARUH PENERAPAN SISTEM KEARSIPAN ELEKTRONIK RAIL DOCUMENT SYSTEM (RDS) TERHADAP KINERJA KARYAWAN DALAM PENGELOLAAN KEARSIPAN DI UNIT CORPORATE DOCUMENT MANAGEMENT (GENERAL DOCUMENT AND FILES) PT. KERETA API INDONESIA PERSERO BANDUNG. *Journal of Engineering Research*, 10(1), 35–45.
- Terry, G. R. (n.d.). Makalah Teori Manajemen (George R. Terry).
- Wungbelolo, R. E., Andarwati, M., & Hidayatullah, S. (2024). Evaluation of the Success of HRIS (Human Resource Information System) using the Delone Mclean Approach and Technology Acceptance Model (Case Study At PT . Anugerah Pharmino Lestari). 07(09), 5841–5854. <https://doi.org/10.47191/jefms/v7>.