

Analisis Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Di Dinas Kependudukan Dan  
Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara

<sup>1</sup>Irma Yunita, <sup>2</sup>Zainarti

<sup>1</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

<sup>2</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: [yunitairma101@gmail.com](mailto:yunitairma101@gmail.com), [zainartimm60@gmail.com](mailto:zainartimm60@gmail.com)

Corresponding mail author: [yunitairma101@gmail.com](mailto:yunitairma101@gmail.com)

---

**Abstract :** *The purpose of this study was to determine the management of incoming and outgoing mail and the obstacles in the management of incoming and outgoing mail. In this study using a qualitative method. Interviews, observations, and literature studies were used to obtain data in this study. The conclusions in this study are: (1) Management of incoming mail: (a) Receipt of letters, (b) Recording of letters, (c) Attachment of Disposition Sheets, (d) Directions to Management, (e) Follow-up, (f) Storage. (2) Management of outgoing mail: (a) Drafting of Letters, (b) Tiered Approval, (c) Numbering, (d) Distribution, (e) Storage. (1) Barriers to management of incoming mail: (a) Receipt and Processing Time of Letters, (b) Leaders who are on Overseas or Overseas Service Tasks, (c) Difficulty in finding letters because they are still using the agenda book system, (d) Loss of letters - a letter that should be archived. (2) Obstacles in managing outgoing mail: (a) Error in numbering outgoing letters to be sent, (b) Anti-datir letters are sometimes still used in making outgoing letters.*

**Keywords:** *Management, Incoming Letter, and Outgoing Letter.*

---

## I. PENDAHULUAN

Setiap organisasi memiliki sistem kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan, untuk memenuhi tujuan organisasi penting untuk mengatur proses secara efektif menggunakan sumber daya yang tersedia. Beberapa faktor penting administrasi adalah kelancaran operasional suatu instansi atau kantor. Menurut (Kurniawan, 2019) administrasi adalah proses mengkoordinasikan sumber daya sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan baik di tingkat manapun. Salah satu dari sembilan aspek tugas administrasi perkantoran adalah komunikasi. Menurut Dani Vardiansah dalam (Dewi, 2018) komunikasi merupakan penyampaian atau transfer informasi antara manusia dengan menggunakan simbol atau bahasa sebagai media penyalurnya. Komunikasi dibedakan menjadi dua jenis penyampaian yaitu komunikasi verbal dan komunikasi tertulis seperti surat. Lukman dalam (Novia et al., 2021) menyatakan surat adalah jenis komunikasi tertulis di mana satu pihak mengirimkan informasi tertulis kepada pihak lain. Kegiatan sura menyurat sudah dilakukan pada zaman Nabi Sulaiman, arahan Nabi Sulaiman itu dilakukan oleh burung Hud-Hud saat itu. Ia pergi ke Saba' untuk mengantarkan surat kepada Ratu Balqis, dimana isi surat itu adalah ajakan Nabi Sulaiman kepada Ratu Balqis dan rakyatnya untuk beribadah kepada Allah SWT. Hal ini tercantum dalam Q. S. An-Naml ayat 28 yang berbunyi:.

إِذْ هَبْ بِيكُتِبِ اهْتَدَى فَالِقَهُ إِلَيْهِمْ ثُمَّ تَوَلَّى عَنْهُمْ فَانظُرْ أَمَا دَرَيْتَ جَعُونَ ۚ ۲۸

Artinya: “Pergilah dengan (membawa) suratku ini, lalu jatuhkan kepada mereka, kemudian berpalinglah dari mereka, lalu perhatikanlah apa yang mereka bicarakan.”

Arsip surat masuk dan surat keluar adalah dua jenis arsip surat. Surat masuk meliputi segala bentuk surat yang diterima dari badan usaha atau organisasi lain dan perorangan termasuk yang dikirim melalui pos dan yang dikirimkan melalui kurir (pengirim surat). Setiap surat yang masuk di suatu kantor harus diperiksa dengan teliti sebelum diteruskan kepada pimpinan. Surat keluar adalah surat yang ditulis oleh suatu bisnis atau organisasi dan ditujukan atau dikirimkan kepada bisnis lain, instansi pemerintah atau individu.

Pengelolaan surat pada suatu instansi atau kantor harus dilaksanakan dengan benar, karena surat merupakan sumber data atau arsip yang berisi informasi penting bagi keberhasilan organisasi. Pengelolaan surat-surat organisasi yang sering disebut arsip adalah salah satu tanggung jawab kantor. Manajemen arsip di bidang kearsipan bertanggung jawab untuk melengkapi atau melayani kebutuhan informasi karyawan organisasi. Informasi yang diterima dari arsip akan digunakan sebagai data dan diubah menjadi informasi pengambilan keputusan (Sugianto, 2005).

Dalam kepengurusan ketatausahaan organisasi seperti instansi pemerintah ataupun swasta, dituntut agar menjaga kelancaran administrasi guna mendukung efektivitas kinerja dan mencapai tujuan yang diinginkan. The Liang mengemukakan bagian ketatausahaan khususnya surat menyurat merupakan komponen penting dalam suatu organisasi. Karena memiliki banyak prosedur dan banyak data untuk dianalisis, kecapatan pengelolaan dan penyampaian informasi memainkan peran besar. Di setiap organisasi, tata usaha didefinisikan sebagai rangkaian tindakan menghimpun, mencatat, memproses, menggandakan, mengirim dan menyimpan informasi.

Penanganan surat merupakan isu penting dalam memastikan integritas informasi yang akan dibutuhkan oleh perusahaan atau organisasi di masa yang akan datang. Penanganan surat harus dilakukan secara praktis dan efektif agar surat masuk dapat tertata dengan rapi tanpa memakan waktu yang lama dan lebih mudah untuk mencari surat masuk. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara merupakan unsur pelaksana pemerintah yang bergerak dibidang jasa penyusunan program dan anggaran pengelola keuangan, pengelola perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara pengelola urusan ASN dan lain sebagainya yang tertera dalam Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 63 Tahun 2017 tentang Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara. Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara merupakan unit kerja yang tugasnya meliputi pelayanan surat menyurat. Menurut penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara, prosedur pencatatan surat masuk dan surat keluar menggunakan sistem nomor saat ini tidak praktis atau efisien. Karena surat masuk hanya diagendakan secara manual menggunakan buku agenda, mencari surat masuk dan surat keluar mungkin sulit. Untuk pembuatan nomor surat keluar masih belum otomatis, sehingga harus mencari format jenis surat keluar yang akan ditulis dan nomor urut di buku agenda.

Berdasarkan uraian diatas, penanganan surat sangat penting dan menjadi urat nadi suatu organisasi, maka dari itu penting untuk menangani dan mengelola surat dengan baik,

cepat dan tepat untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, peneliti mempertimbangkan judul “Analisis Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara”.

## II. LANDASAN TEORI DAN METODE PENELITIAN

### LANDASAN TEORI

Kelancaran suatu instansi atau kantor merupakan salah satu aspek administrasi yang sangat penting. Pada dasarnya, administrasi mencakup segala sesuatu mulai dari pengaturan hingga pengelolaan kumpulan karyawan dengan tanggung jawab pekerjaan yang berbeda untuk mencapai tujuan yang sama. Administrasi dapat berjalan lancar dengan banyaknya individu yang berpartisipasi didalamnya. Hal ini sejalan dengan usulan Irra Chisyanti Dewi dalam jurnal (Dewi, 2019) bahwa administrasi dapat dipisahkan menjadi dua komponen. Administrator adalah pelaku di bidang administrasi, mereka adalah pemimpin setiap organisasi yang bertanggung jawab untuk membuat organisasi yang dipimpinnya hidup, tumbuh, dan bergerak. Dalam menjalankan administrasi dalam suatu organisasi seorang administrator harus: 1) mengembangkan organisasi, 2) mengembangkan sistem informasi (khususnya tata usaha), dan 3) mengembangkan sistem manajemen.

Salah satu dari sembilan aspek tugas administrasi perkantoran adalah komunikasi. (Kuswantoro, 2017) mengemukakan “komunikasi adalah pertukaran pesan atau informasi antara dua individu atau lebih baik melalui media maupun tatap muka”. Komunikasi dibedakan menjadi dua jenis berdasarkan cara penyampaiannya: komunikasi verbal dan komunikasi tertulis yaitu melalui surat. Menurut Dewi dalam (Benazir & Anggraini, 2021) “surat adalah alat komunikasi tertulis dari seseorang yang memberikan informasi seperti pemberitahuan, keputusan atas pertanyaan, pernyataan, dan permintaan yang ditujukan kepada orang lain”. Surat merupakan media komunikasi yang efisien karena dapat menyimpan rahasia, dapat dilacak secara legal dan relatif murah untuk dikirim baik secara fisik maupun melalui e-mail.

#### **Pengelolaan**

Menurut Ibnu Syamsi dalam (Diah, 2019) “Pengelolaan ialah proses yang membantu dalam perumusan kebijakan dan tujuan organisasi, serta proses yang mengawasi pelaksanaan kebijakan dan pencapaian tujuan”. Pengelolaan adalah proses membantu dalam merancang kebijakan dan tujuan organisasi, serta proses mengawasi pelaksanaan dan pencapaian kebijakan. Pengelolaan merupakan terjemahan dari kata kelola dan merupakan terjemahan dari kata management (Bahasa Inggris). Terbawa oleh derasnya arus penambahan kata pungut ke dalam bahasa Indonesia, istilah Inggris tersebut lalu menjadi Manajemen.

#### **Surat Masuk**

Wursanto dalam (Fauzan et al., 2015) menyatakan “surat masuk adalah semua jenis surat yang diterima dari organisasi/badan dan orang, termasuk yang diterima melalui pos (kantor pos) dan yang diterima (pengiriman surat) dengan mengirimkan buku pengantar”. Semua surat yang ditujukan, dialamatkan, dan diterima oleh organisasi, perusahaan atau instansi baik dari perorangan maupun dari organisasi, perusahaan, instansi dan lain-lain disebut surat masuk. Surat penting, surat biasa, dan surat rahasia merupakan tiga jenis pengelolaan dan pengarahan surat masuk.

#### **Surat Keluar**

Menurut Wursanto dalam (Fauzan et al., 2015) “Surat keluar ialah surat lengkap (diberi tanggal, nomor, stempel, dan ditandatangani) yang dikirim dari satu instansi, kantor atau lembaga ke instansi, kantor atau lembaga lain”. Surat yang dibuat instansi atau perusahaan yang ditujukan kepada instansi atau perusahaan lain atau untuk kepentingan internal disebut surat keluar. Urutan operasi untuk memproses surat masuk di suatu organisasi atau lembaga dikenal sebagai pengelolaan surat keluar. Sistem yang digunakan dalam mengelola surat keluar sama dengan sistem buku agenda dan kartu kendali.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang dirancang untuk mengungkap suatu kebenaran empiris secara objektif ilmiah berdasarkan penalaran ilmiah, metode dan didukung oleh metodologi dan teori yang kokoh sesuai dengan disiplin ilmu (Mukhtar, 2013). Berikut adalah sumber data yang digunakan dalam penelitian ini: 1) data primer, yakni data yang diperoleh dari sumber-sumber utama perusahaan melalui observasi dan wawancara, 2) data sekunder, yakni data yang diperoleh dengan berbagai publikasi terkait, jurnal dan sumber kepustakaan. Untuk mengetahui dan memahami kesulitan-kesulitan yang ada, berbagai metode digunakan untuk pengumpulan data tersebut, antara lain: 1) Wawancara, pada tahap wawancara prosedur pengumpulan data, peneliti mewawancarai Bapak Darus Salim, S.Sos selaku PLT Kasubbag Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara, menggunakan tanya jawab langsung. 2) Observasi, teknik pengumpulan data pada tahap ini adalah melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian dengan tetap memperhatikan aspek-aspek penting penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan.

Sipil Provinsi Sumatera Utara. 3) Studi Pustaka, metode studi pustaka merupakan metodologi atau pendekatan untuk mengumpulkan data atau informasi melalui membaca jurnal dan makalah tentang isu-isu terkait.

#### **III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada Subbagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera utara, pengelolaan surat masuk meliputi: (1) Penerimaan surat, mereka yang biasa bekerja di depan kantor (front office) bisa menerima surat, (2) Pencatatan Surat, pencatatan surat masuk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara menggunakan buku agenda, kemudian surat-surat yang diperiksa segera dicatat dalam buku agenda sebagai bukti bahwa surat telah diterima. (3) Pelampiran Lembar Disposisi, lembar disposisi adalah lembar isian yang digunakan untuk mencatat instruksi pimpinan untuk tindak lanjut atas surat yang diterima dari pihak lain. Lembar disposisi berfungsi sebagai pengantar surat masuk ke bagian yang sesuai sehingga memudahkan pencatatan di buku agenda surat masuk. Orang yang diberi tugas oleh pimpinan untuk menindaklanjuti surat yang bersangkutan akan melakukannya sesuai dengan petunjuk pimpinan. (4) Pengarahan ke Pimpinan, surat yang telah didisposisikan akan diarahkan kepada pimpinan melalui sekretaris terlebih dahulu untuk mendapatkan disposisi pimpinan atas surat masuk, setelah pimpinan mengarahkan surat tersebut ke bagian yang bersangkutan maka surat tersebut akan dikembalikan ke bagian umum dan kepegawaian. Staf administrasi umum akan menyampaikan surat kepada bagian-bagian yang telah ditunjuk oleh pimpinan setelah kembali ke bagian umum dan kepegawaian. (5)

Tindak Lanjut, ada dua jenis tindak lanjut surat yang masuk ke bidang yaitu surat masuk yang diketahui kemudian disimpan dan ditindaklanjuti. Kepala bagian akan memberitahukan kepada staf atau kepala sub bagian bidang tersebut untuk menindaklanjuti surat-surat masuk yang perlu ditindaklanjuti. (6) Penyimpanan, penyimpanan surat masih dilakukan di masing-masing bidang dengan memanfaatkan rak arsip yang ada. Waktu surat masuk sering diperhitungkan saat menyimpan surat masuk.

Pada Subbagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara, pengelolaan surat keluar meliputi: (1) Pembuatan Konsep Surat, konsep surat (draft) dibuat untuk memastikan bahwa surat dirancang dengan baik dan isi surat sesuai dengan keinginan pimpinan. (2) Persetujuan Berjenjang, untuk rancangan surat setiap bidang, permohonan persetujuan diajukan secara bertahap dimulai dari kasubid, kabid, sekretaris, kemudian Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara. Ketika pimpinan di bawah komandonya, dia akan meninjau isi surat yang akan disampaikan jika ditemukan kesalahan atau ketidaksesuaian dengan perintah. (3) Penomoran, surat yang disetujui pimpinan akan diserahkan ke bagian umum dan kepegawaian yang akan memberinya nomor surat dan mencatatnya. (4) Pendistribusian, setelah diperiksa kelengkapannya dan disetujui oleh pimpinan maka surat akan didistribusikan sesuai alamat yang akan dituju. (5) Penyimpanan, surat asli diserahkan kepada penerima yang dituju, sedangkan salinan atau lembar kedua diarsipkan.

Beberapa hambatan yang dihadapi dalam pengelolaan surat masuk pada sub bagian umum dan kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara antara lain: (1) Penerimaan dan Waktu Memproses Surat, pada saat penerimaan surat sekretaris tidak ada di ruangan dan tidak ada konfirmasi bahwa surat sudah masuk di unit kesekretarian, maka terjadi keterlambatan penyerahan surat yang harus ditangani oleh pimpinan. (2) Pimpinan yang Sedang Memiliki Tugas Dinas Luar Kota atau Luar Negeri, pada saat pimpinan berada di luar kota atau luar negeri, kendala ini terjadi sehingga mengakibatkan backlog surat masuk dan keterlambatan pemrosesan. (3) Sulitnya mencari arsip surat dengan menggunakan buku agenda surat ketika agendaris tidak ada karena tulisan di buku agenda tidak terlihat. (4) Surat Masuk yang seharusnya diarsipkan kadang hilang sebelum disimpan.

Sub bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara menghadapi beberapa hambatan dalam pengelolaan surat keluar: (1) Pengagendaan surat keluar yang akan dikirimkan, penomoran surat keluar sulit untuk dijadwalkan karena surat-surat dicatat dalam buku agenda sehingga terkadang menyebabkan terjadinya kesalahan penomoran pada surat keluar tersebut. (2) Surat keluar seringkali menggunakan surat anti-datir yaitu surat yang ditulis hari ini tetapi dengan tanggal kemarin yang menyebabkan masalah dalam buku agenda.

#### **IV. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara dapat ditarik kesimpulan bahwa: (1) Pengelolaan surat masuk: (a) Penerimaan surat, (b) Pencatatan surat, (c) Pelampiran Lembar Disposisi, (d) Pengarahan ke Pimpinan, (e) Tindak Lanjut, (f) Penyimpanan. (2) Pengelolaan surat keluar: (a) Pembuatan Konsep Surat, (b) Persetujuan Berjenjang, (c) Penomoran, (d) Pendistribusian, (e) Penyimpanan. Adapun hambatan pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara meliputi: (1) Hambatan pengelolaan surat masuk: (a) Penerimaan dan Waktu Memproses Surat, (b) Pimpinan yang Sedang Memiliki Tugas Dinas Luar Kota atau Luar Negeri, (c) Kesulitan mencari surat karena masih menggunakan sistem buku agenda, (d) Hilangnya surat-surat yang harusnya diarsipkan. (2) Hambatan pengelolaan surat keluar: (a) Kesalahan penomoran surat keluar yang akan dikirimkan, (b) Surat antidiatir kadang-kadang masih digunakan dalam pembuatan surat keluar.

## V. REFERENSI

- Azizah, N. F., & Kuswantoro, A. (2021). *Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar*. *Economic Education Analysis Journal*, 10(1), 65-81.
- Benazir, D. M., & Anggraini, Y. (2022). *Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Pada Pusat Riset Pengembangan SDM di Badan Standarisasi Nasional Puspiptek-Tangerang Selatan*. *Proceeding Secretari Universitas Pamulang*, 1(2).
- Dewi, I. K. (2019). *Pengelolaan Administrasi Surat Masuk dan Surat Keluar Unit Kerja Baik Berbasis Web*. *Jursima*, 7(2), 115.
- <https://tk.alhikmahsby.sch.id/baca/materi-surat>. Ayat Alquran Tentang Surat Menyurat (diakses pada tanggal 24 Mei 2022, Pukul 14.26)
- Masykur, F., & Atmaja, I. M. P. (2015). *Sistem Administrasi Pengelolaan Arsip Surat Masuk dan Surat Keluar Berbasis Web*. *IJNS-Indonesian Journal on Networking and Security*, 4(3).
- Prawono, J. A., & Pamungkas, A. R. (2015). *Sistem Informasi Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di STMIK AUB Surakarta*. *Informatika*, 2(1).
- Rahma, D. N. (2019). *Pengelolaan surat masuk dan surat keluar bagian kesekretariatan pada Pengadilan Agama Banyuwangi*. *Skripsi*. Jember: Universitas Jember.
- Ramdani, O. L., Julita, R., & Kurniawan, D. (2018). *Pengelolaan Arsip Dinamis (Surat Masuk dan Surat Keluar) di Universitas Indo Global Mandiri*. *Journal Iqra'Volume*, 12(02).
- Sawitri, A. E., & Irhandayaningsih, A. (2019). *Analisis Penggunaan Aplikasi Tata Surat Dalam Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Pada Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah*. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6(3), 411-420.
- Sugiaro, A. (2005). *Manajemen Kearsipan Modern dari Konvensional ke Basis Komputer*. Yogyakarta: Gava Media.