

## Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar pada bagian Loker Penerimaan Surat di Kantor Wilayah Badan Pertahanan Nasional (BPN) Provinsi Sumatera Utara

Putri Liana Harahap<sup>1</sup>, Nurbaiti<sup>2</sup>

Email : [Putrilianahrp@gmail.com](mailto:Putrilianahrp@gmail.com)<sup>1</sup>, [Nurbaiti@uinsu.ac.id](mailto:Nurbaiti@uinsu.ac.id)<sup>2</sup>

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

### Abstrak

Untuk kemajuan suatu organisasi, surat merupakan sumber data dan informasi yang penting dan berguna. Sebelum adanya teknologi, pengelolaan surat menyurat masih dilakukan secara manual sehingga menimbulkan beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Manajemen surat yang belum berfungsi optimal menjadi permasalahan dalam penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari bagaimana menangani surat masuk dan surat keluar. Eksplorasi semacam ini bersifat grafis dengan metodologi subyektif. Dokumentasi, wawancara, dan observasi adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data. Data dikumpulkan, direduksi, disajikan, dan ditarik kesimpulan dengan menggunakan teknik purposive sampling dan lima manajer administrasi yang menjadi informan karyawan. Temuan penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Pemanfaatan Sistem Informasi Surat Masuk dan Surat Keluar (Sisumaker) untuk mengelola surat masuk dan surat keluar secara elektronik; 2) Dengan menggunakan Sisumaker, Anda dapat mengelola surat masuk melalui tahapan seperti penerimaan, evaluasi, pencatatan, arahan, dan tindak lanjut, dan penyimpanan; 3) Tahapan pengelolaan surat keluar melalui Sisumaker meliputi penyusunan surat, pemeriksaan berjenjang, penyerahan surat persetujuan ke administrasi Kanwil, penyimpanan, dan pengiriman; (4) Terdapat kendala pada jaringan internet, fasilitas penyimpanan yang kurang memadai, dan kelengkapan penulisan surat masuk. Saran ini dapat dilakukan: (1) Kualitas jaringan internet perlu ditingkatkan untuk mengurangi gangguan jaringan dan mempercepat proses pengelolaan surat elektronik; 2) Menambah ruang penyimpanan arsip fisik, atau memeriksa arsip yang sudah tidak terpakai dan telah habis masa simpannya sebelum dimusnahkan. untuk dapat menyimpan informasi mengenai lokasi penyimpanan arsip; (3) Anggota staf harus berbagi pemahaman yang sama tentang korespondensi kantor dengan berpartisipasi dalam kegiatan sosial yang berkaitan dengannya.

*Kata kunci : Pengelolaan Surat, Sisumaker*

### PENDAHULUAN

Salah satu aspek terpenting dalam administrasi adalah komunikasi. Tidak mungkin sebuah organisasi akan mencapai tujuannya tanpa komunikasi yang efektif. Komunikasi nonverbal, komunikasi verbal, dan komunikasi tertulis adalah tiga jenis dasar komunikasi, menurut Sukoco (2007:50). Surat adalah salah satu cara komunikasi tertulis dapat digunakan. Surat adalah cara penulisan pesan dari seorang komunikator ke komunikator lain untuk tujuan tertentu (Asriel, dkk., 2016: 104). Informasi pernyataan, permintaan, pertanyaan, pemberitahuan, keberatan, penawaran, atau laporan pemikiran semuanya termasuk dalam

pesan. Karyawan perusahaan, pelanggan, atau pihak lain yang berkepentingan dengan perusahaan semuanya dapat menjadi komunikan atau komunikator.

Surat lebih dari sekedar cara untuk berkomunikasi secara tertulis. Surat meliputi formulir yang telah dilengkapi, surat berharga, dokumen, dan segala sesuatu yang mengandung informasi dan dapat digunakan untuk mempercepat komunikasi dalam arti yang seluas-luasnya. Surat memiliki banyak keuntungan bagi organisasi dibandingkan bentuk komunikasi lainnya. Suryani dkk. (2014) menyatakan: 2) unsur-unsur surat meliputi surat sebagai bukti tersusun, bukti otentik, pemutakhiran, utusan perkumpulan dan sebagai pembantu. Salah satu kegiatan yang sangat menentukan kemajuan suatu organisasi adalah korespondensi. Dalam surat tersebut terdapat informasi yang dapat digunakan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendukung pelaksanaan pengelolaan kegiatan. Akibatnya, manajemen surat yang efektif diperlukan.

Di era modern ini, banyak ditemukan alat-alat komunikasi yang mutakhir, dan banyak teknologi informasi berbasis komputer yang cukup maju. Akibatnya, mungkin dapat mendukung operasi yang efisien dari kantor dan organisasi pemerintah dan swasta. Badea melakukan penelitian pada tahun 2014:74), menegaskan bahwa penggunaan media sosial yang dimungkinkan oleh teknologi dapat meningkatkan komunikasi dalam suatu organisasi. Hal ini juga didukung oleh Ruffiah (2018:1175) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang antara lain dipengaruhi oleh pemanfaatan teknologi informasi.

Sebelum adanya teknologi, semua pengelolaan waktu surat menyurat masih dilakukan secara manual sehingga menimbulkan beberapa kendala dalam pelaksanaannya, antara lain lambatnya proses distribusi dan surat-surat yang hilang diantara dokumen lainnya. Sementara itu, di era teknologi informasi, internet merupakan salah satu layanan yang dapat digunakan (Ivancevich et al., 2006:124). Berita, ruang obrolan, dan surat elektronik (email) adalah contoh dari layanan internet tersebut. Menurut penelitian Chesnokova (2015:17), status internet sebagai media baru komunikasi surat berdampak positif pada komunikasi interpersonal, kelompok, dan massa. Menurut penelitian Zhang (2015:93), surat elektronik (email) memegang peranan penting dalam korespondensi. Dimana dalam sistem tersebut membuat pengelolaan, pemeliharaan, dan pengaksesan record email menjadi lebih mudah bagi pengguna. Klaim Madanchian dan Hamed (2015: Menurut penelitian mereka, 1082), mayoritas karyawan perusahaan menggunakan email untuk komunikasi dan tugas sehari-hari terkait kantor.

Teknologi, khususnya surat elektronik, dimanfaatkan setiap kali suatu kantor atau organisasi melakukan kegiatan korespondensi. Alhasil, kegiatan surat menyurat organisasi dapat diselesaikan dengan cepat, murah, dan cepat. Hasilnya, Anda dapat memangkas biaya, waktu, dan upaya yang terkait dengan tugas kantor atau organisasi. Ghaderi menegaskan (2011: Menurut temuan penelitiannya, 1436, penggunaan e-mail memungkinkan siswa untuk mengirimkan tugasnya lebih cepat dan efisien daripada metode standar. Sesuai dengan

pernyataan Ghaderi (2011: 1436), menurut Sari dan penelitian Sukadi (2013:7) yang membahas tentang sistem informasi persuratan mengatakan bahwa pengiriman dan penerimaan surat dengan sistem informasi persuratan berbasis web menghemat waktu, uang, dan tenaga.

Di Kantor Wilayah BPN Prov. Sumut, korespondensi elektronik sudah digalakkan. Penggunaan pemanfaatan aplikasi berbasis elektronik, sebagai struktur penyelenggaraan administrasi yang berbasis Good Administration. Hayate menegaskan (2017: 167) mendefinisikan tata kelola yang baik sebagai aturan mendasar yang berubah menjadi tujuan utama tata kelola. Selain itu, inovasi data sebagai perangkat yang signifikan dalam mengatasi kewajiban berhasil dan produktif. Hal ini sejalan dengan janji pegawai Kementerian Hukum dan HAM pada poin ketiga yaitu memaksimalkan electronic government (e-gov) dalam pelaksanaan tugas sehari-hari melalui good governance yang efektif dan efisien.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **1. Pengelolaan Surat**

Kata dasar manage, yang artinya; merupakan akar kata dari manajemen. mengoperasikan, mengelola, dan sebagainya. Dalam percakapan sehari-hari, kata “manajemen” sering disebut dan disebut sebagai “manajemen”. Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian anggota staf organisasi serta pengguna sumber daya organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Prosedur yang diikuti oleh suatu organisasi untuk mencapai tujuannya secara efektif dan efisien. Jadi setiap asosiasi harus diatur sedemikian rupa untuk mencapai tujuan asosiasi.

KBBI (2008:657) mendefinisikan manajemen sebagai “suatu proses yang memberikan pengawasan terhadap semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan dan pencapaian tujuan”. Manajemen juga dapat dipahami sebagai proses pelaksanaan tugas tertentu dengan menarik perhatian orang lain. Dengan bantuan orang lain, manajemen adalah proses pemanfaatan dan pengendalian semua sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan tertentu. Mengingat definisi administrasi digambarkan sebelumnya, Dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah suatu perkembangan dari latihan-latihan perawatan untuk sesuatu yang mencakup aset yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Perencanaan, pengorganisasian, pengarahan atau pengendalian, dan pengawasan adalah semua bagian dari manajemen, atau manajemen, yang bertujuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

### **2. Pengertian Surat**

Kantor menggunakan surat sebagai salah satu alat komunikasinya. Menulis surat dikenal sebagai korespondensi. Surat digunakan untuk komunikasi internal dan eksternal di kantor—secara individu atau kolektif. Surat yang dikirim secara internal kepada karyawan, seperti undangan rapat. surat yang dikirim ke luar, seperti saat pelanggan atau konsumen memesan barang atau jasa.

Secara singkat, surat diartikan sebagai sarana penyampaian pesan tertulis dari seorang komunikator ke komunikator lainnya untuk tujuan tertentu. pernyataan, permintaan, pertanyaan, pemberitahuan, keberatan, tawaran, atau laporan pemikiran yang disampaikan sebagai bagian dari pesan. Karyawan perusahaan, pelanggan, atau pihak lain yang berkepentingan dengan perusahaan semuanya dapat menjadi komunikator atau komunikan. Secara umum, surat lebih dari sekedar bentuk komunikasi tertulis. Dalam pengertian yang luas ini, surat mencakup formulir-formulir yang telah dilengkapi, dokumen-dokumen berharga, dan segala sesuatu yang dapat digunakan untuk berkomunikasi dan berisi informasi.

### **3. Surat Masuk**

Asriel dan lain-lain (2016: 107) Menurut bukunya Manajemen Arsip, surat masuk adalah surat dari seseorang, organisasi, atau bisnis lainnya. Nuraida dari 2014:65) mendefinisikan “surat masuk sebagai surat yang diterima oleh sebagian perusahaan yang sama atau dari pihak eksternal baik dari orang/instansi/perusahaan lain di luar lingkungan internal perusahaan”. Definisi "surat masuk" ini disediakan. “Surat masuk adalah semua jenis surat yang diterima dari instansi lain maupun perorangan, baik yang diterima melalui pos (kantor pos) maupun dari kurir (sender mail) dengan menggunakan buku pengapalan” menurut Wursanto (1991:108). Dari pengertian surat masuk di atas dapat disimpulkan bahwa suatu perusahaan menerima surat dari perorangan atau instansi dan organisasi di luar lingkungan perusahaan.

### **4. Surat Keluar**

Asriel dan lain-lain (2016: 107) Surat keluar adalah surat yang dikirimkan kepada orang lain, lembaga, atau bisnis. Noraida, sebagaimana disebutkan dalam tahun 2014:65) mendefinisikan istilah “surat keluar” sebagai “surat yang dikirimkan oleh bagian dari perusahaan yang sama, atau kepada pihak eksternal baik orang lain, instansi, maupun perusahaan dalam lingkungan internal perusahaan. ”

“Surat keluar adalah surat lengkap (bertanggal, bernomor, dicap, dan ditandatangani oleh pejabat yang berwenang) yang dibuat oleh suatu instansi, kantor, atau lembaga untuk diperlihatkan atau dikirimkan kepada instansi, kantor, atau lembaga lain” demikian pengertian yang diberikan oleh Wursanto (1991:44). Suatu surat yang ditujukan kepada atau dikirim ke suatu organisasi atau instansi lain dapat disimpulkan sebagai surat keluar apabila isi surat itu lengkap, meliputi tanggal, nomor surat, tanda tangan pejabat yang berwenang, dan stempel perusahaan atau organisasi.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian kualitatif deskriptif adalah jenis penelitian yang digunakan, berangkat dari rumusan masalah dan tujuan penelitian. Moleong (2016:6) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan yang dialami oleh subjek penelitian. secara holistik, menggunakan metode alami, dalam latar alam yang unik, dan melalui deskripsi dalam bentuk

kata dan bahasa. Hubungan dekat antara peneliti dan subjek yang dipelajari ditekankan dalam metode ini, yang menekankan pada sifat realitas yang dibangun secara sosial.

Penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, atau kejadian terkini lainnya disebut penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif berfokus pada isu-isu aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian. Peneliti menggunakan penelitian deskriptif untuk mencoba mendeskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi fokus perhatian tanpa memberikan perhatian khusus.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Hasil Penelitian**

Pengelolaan surat masuk suatu instansi merupakan rangkaian atau proses kegiatan yang menangani surat masuk. Ada metode untuk menangani surat yang masuk untuk setiap organisasi atau agensi. Nuraida, sebagaimana disebutkan dalam (2014: 88), penerimaan, pengarahan, evaluasi, pencatatan, penyimpanan, dan pengiriman merupakan langkah-langkah dalam pengelolaan surat. Di Kanwil BPN Prov. Sumut pengelolaan surat masuk dipusatkan pada bagian administrasi Kanwil atau melalui satu pintu. Sistem Informasi Surat Masuk dan Surat Keluar (Sisumaker) adalah sistem yang digunakan untuk menerima surat.

Sistem surat elektronik yang dikenal dengan Sistem Informasi Surat Masuk dan Surat Keluar (Sisumaker) telah digunakan dalam prosedur penerimaan ini. Ada dua jenis pengiriman dalam proses penerimaan: pengiriman manual berupa surat masuk fisik atau pengiriman melalui Sisumaker. Bagian administrasi akan memindai pengiriman surat fisik dengan pemindai untuk mengubahnya menjadi format digital. Setelah itu, aplikasi Sisumaker akan menjadwalkannya.

Setelah surat diterima oleh organisasi Kantor Provinsi. Kemudian dari selamat tinggal Upaya Kantor Wilayah akan mengarahkan ke lokasi yang diharapkan dari surat yang mendekat. Surat akan dikirimkan secara bertahap, baik dari Kepala Kantor Wilayah ke alamat di amplop, maupun dari atas ke bawah. Tidak semua surat yang masuk ditujukan kepada Kepala Kantor Wilayah. Jika surat itu rutin, akan ada penghentian atau transfer. Surat pengarahan akan dikirimkan kepada eselon III, Kepala Bagian, Kepala Subbagian, atau dapat dikirimkan langsung ke alamat yang dituju.

Tahap selanjutnya adalah penilaian atau klasifikasi huruf. Peringkat atau klasifikasi surat di Kanwil BPN Prov. Sumut ini terbagi menjadi lima ciri yaitu biasa, langsung, sangat langsung, penting dan rahasia. Penilaian atau kategorisasi surat masuk akan disortir oleh staf administrasi Kantor Wilayah berdasarkan sifat dan waktu sifatnya. Jika ada sifat surat segera ditindaklanjuti atau segera, maka surat akan diproses cepat untuk segera didistribusikan ke penerima. Dalam pencatatan surat masuk itu sendiri di Kantor Wilayah BPN Prov. Sumut menggunakan dua jenis arsip yaitu secara elektronik menggunakan Sisumaker dan secara manual menggunakan buku Jadwal acara. Surat masuk yang berasal dari dalam lingkungan Kementerian BPN akan terekam secara sistemik. Sedangkan untuk surat yang berasal dari luar Kementerian-kementerian tersebut akan dicatat terlebih dahulu dalam buku agenda. Entri fisik yang telah dicatat dalam buku agenda, kemudian dipindai dan direkam secara digital dalam sistem.

Berdasarkan informasi yang diberikan oleh beberapa informan, dilakukan penyimpanan surat elektronik. Masih ada surat fisik yang masuk, sehingga rak atau lemari arsip digunakan untuk penyimpanan manual. Penyimpanan surat yang mengikuti aturan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2016 Tentang Klasifikasi Arsip mengatur penggunaan kode untuk mengklasifikasikan arsip. Mengenai penyimpanan surat, masing-masing divisi sudah memiliki lokasi penyimpanan file. Hal ini disebabkan tidak adanya pusat ruang penyimpanan arsip. Sementara itu, surat dengan lampiran akan dipindai secara digital terlebih dahulu sebelum digabungkan menjadi surat utama. Kendala penyimpanan, seperti kebutuhan ruang penyimpanan arsip yang cukup besar untuk menyimpan surat masuk.

Surat yang ditujukan kepada atau dikirim ke organisasi atau instansi lain dianggap sebagai surat keluar jika isinya, termasuk tanggal, nomor surat, tanda tangan pejabat yang berwenang, dan stempel organisasi, lengkap. Langkah-langkah pengelolaan surat masuk menurut Nuraida (2014:92) adalah proses penyusunan konsep, pengelompokan, pencatatan, dan pendistribusian.

## 2. Pembahasan

Menurut penelitian Nuraida (2014:) tentang pengelolaan surat masuk dan surat keluar terdapat perbedaan alur pengelolaan. 88-91). Pengelolaan surat masuk yang disampaikan Nuraida 88) dimulai dengan menerima, mengarahkan, menilai, mencatat, menyimpan, dan kemudian menyampaikan. Pengelolaan surat masuk (Nuraida, 2014: 91) meliputi gagasan persiapan, pengelompokan, pencatatan, dan terakhir pendistribusian atau pengiriman. Terkait pengelolaan yang terjadi di Kanwil, Kementerian BPN Prov. Sumut memanfaatkan Sistem Informasi Surat Masuk dan Surat Keluar (Sisumaker) yang memiliki alur pengelolaan yang berbeda dengan teori yang dikemukakan Nuraida (2014). :88-91). Pengelolaan surat masuk, dimulai dengan penerimaan, pencatatan, evaluasi, pengarahan, tindak lanjut, dan penyimpanan. Surat aktif memiliki papan mulai dari susunan draf, pemeriksaan berlapis, penataan kantor daerah, penimbunan dan pengangkutan.

Kemampuan untuk mengirimkan surat masuk dengan cepat, tepat, dan lengkap adalah tujuan dari manajemen surat. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan surat masuk Kanwil BPN Prov. Sumut Kementerian terbagi dalam tahapan penerimaan, pencatatan, penilaian, pengarahan, tindak lanjut, dan penyimpanan.

## KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian dan pembahasan pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada Kanwil BPN Provinsi Sumatera utara :

1. Sistem Informasi Surat Masuk dan Surat Keluar (Sisumaker) digunakan untuk mengelola surat masuk dan surat keluar secara elektronik.
2. Sisumaker mengelola surat masuk melalui tahapan seperti penerimaan, evaluasi, pencatatan, pengarahan, tindak lanjut, dan penyimpanan.

3. Sisumaker memiliki tahapan pengelolaan surat keluar, dimulai dengan pembuatan konsep surat, melalui pemeriksaan berjenjang, pengesahan surat, penyerahan ke administrasi Kanwil, pengiriman, dan penyimpanan.
4. Dapat dilakukan dengan benar pada tahap perekaman tanpa menjadi masalah lagi.
5. Masih membutuhkan buku agenda untuk mencatat surat masuk dari luar Kementerian pada tahap pencatatannya. Selama proses pencatatan surat keluar, pelaksana juga melakukan pencatatan pada Excel dan buku agenda selain menggunakan sistem. Penting untuk melacak jumlah surat masuk. Selain itu, masih ada surat yang harus dicetak pada tahap pendistribusian surat keluar.
6. Sarana penyimpanan yang tidak memadai, penulisan atau penamaan surat yang tidak lengkap, dan masalah jaringan internet adalah beberapa di antaranya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Rosdianah. 2017. *Pengelolaan Arsip Surat Masuk Dan Arsip Surat Keluar Berbasis Web Di Biro Umum Dan Perlengkapan Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan*. Skripsi. Universitas Hasanudin Makassar.
- Asriel, Armida Silvia, Armiami dan Leo Frista. 2016. *Manajemen Kantor*. Jakarta: Kencana.
- Badea, Marius. 2014. *Social Media and Organizational Communication*. Elsevier, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 149 (2014) 70 – 75. Doi: 10.1016/j.sbspro.2014.08.192.
- Barthos, Basir. 2009. *Manajemen Kearsipan untuk Lembaga Negara, Swasta, dan Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Bungin, Burhan. 2015. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta; RajaGrafindo Persada.
- Chesnokova, Irina. 2015. *The Addressee Types of the Internet Open Letters*. Elsevier, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 206 (2015) 14 – 17. doi: 10.1016/j.sbspro.2015.10.005.
- Dewi, Lusika Candra. 2014. *Pengelolaan Surat Elektronik (E-Mail) di Kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi DIY*. Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ghaderi, Mostafa. 2011. *Assignment's Assessment and Management Of University Students Via E-mail*. Elsevier, *Procedia Social and Behavioral Sciences* 15 (2011) 1431–1437. Doi: 10.1016/j.sbspro.2011.03.307.
- Ivancevich, John M., Robert Konopaske, Michael T. Matteson. 2006. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Edisi Ketujuh Jilid 2. Terjemahan Penerbit Erlangga. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Emzir. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: Rajawali Press.