

## PROSEDUR PENANGANAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR PADA SUBBAGIAN TATA USAHA DI PUSAT JASA KEARSIPAN ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA

Mungky Hendriyani<sup>1)</sup>, Sugiyono<sup>2)</sup>, Adi Riyanto<sup>3)</sup>  
<sup>1,3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis ITB Swadharma Jakarta  
<sup>2</sup>Fakultas Teknologi ITB Swadharma Jakarta

Correspondence author: M. Hendriyani, ukyrizky1708@gmail.com, Jakarta, Indonesia

### Abstract

This study discusses the Procedure for Handling Incoming and Outgoing Letters in the Administration Subdivision at the National Archives Service Center of the Republic of Indonesia. This study aims to determine the procedures for handling incoming and outgoing mail at the National Archives Service Center of the Republic of Indonesia. The results of this study indicate that the procedures for handling incoming mail at the Archives Service Center include receiving letters, recording letters into the incoming mail agenda book, giving disposition, duplicating, distributing to employees who receive the letter under the instructions on the disposition sheet, and archiving. While the procedures for outgoing letters include drafting letters, typing letters, signing, numbering, duplicating, recording letters into the agenda book for outgoing letters, sending letters, and archiving letters.

**Keywords:** handling letter, incoming mail, outgoing mail, national archive

### Abstrak

Penelitian ini membahas mengenai Prosedur Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar pada Subbagian Tata Usaha di Pusat Jasa Kearsipan Arsip Nasional Republik Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar pada Pusat Jasa Kearsipan Arsip Nasional Republik Indonesia. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur penanganan surat masuk di Pusat Jasa Kearsipan meliputi penerimaan surat, pencatatan surat ke dalam buku agenda surat masuk, pemberian disposisi, penggandaan, pendistribusian kepada pihak pegawai yang menerima surat tersebut sesuai dengan instruksi yang ada pada lembar disposisi, dan pengarsipan. Sedangkan prosedur surat keluar meliputi pengonsepan surat, pengetikan surat, penandatanganan, penomoran, penggandaan, pencatatan surat ke dalam buku agenda surat keluar, pengiriman surat, dan pengarsipan surat.

**Kata Kunci:** penanganan surat, surat masuk, surat keluar, arsip nasional

### A. PENDAHULUAN

Modernisasi muncul seiring dengan perkembangan zaman, menimbulkan banyak dampak di berbagai bidang kehidupan manusia. Salah satunya mengenai adanya

perkembangan di bidang informasi yang kini semakin berkembang pesat. Berkembangnya kemajuan di bidang informasi tersebut sangat berpengaruh pada kecepatan berpindahannya informasi dari satu tempat ke

tempat lain yang kini hanya memerlukan waktu yang singkat.

Komunikasi dapat dilakukan secara langsung (tatap muka) dan secara tidak langsung (menggunakan media perantara) antara kedua belah pihak. Komunikasi dapat dilakukan secara lisan maupun tertulis. Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam berorganisasi. Meskipun lebih banyak orang yang menghabiskan waktu dengan berkomunikasi secara lisan. Akan tetapi, komunikasi secara tertulis lebih efektif. Salah satu sarana komunikasi tertulis yang masih sangat dibutuhkan saat ini adalah surat.

Pusat Jasa Kearsipan adalah unit kerja dari Arsip Nasional Republik Indonesia yang bergerak dibidang pelayanan jasa kearsipan kepada pemerintah pusat dan daerah, lembaga pendidikan, BUMN dan BUMD, perusahaan swasta, serta masyarakat. Pusat Jasa Kearsipan masih sangat membutuhkan surat sebagai sarana komunikasi dalam aktivitas kelembagaannya. Surat masih sangat diperlukan karena surat dinilai efektif, efisien, ekonomis, dan praktis.

Surat adalah suatu sarana untuk menyampaikan informasi atau pertanyaan secara tertulis kepada pihak lain baik itu atas nama sendiri ataupun atas nama jabatannya dalam organisasi (Mustiastri, 2015). Surat adalah alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan pesan kepada pihak lain, yang memiliki persyaratan khusus yaitu penggunaan kode dan notasi (lampiran dan perihal), penggunaan kertas, penggunaan model dan bentuk, pemakaian bahasa yang khas serta pencantuman tanda tangan (Mariskha Z., 2015). Sedangkan menurut Suryani, dkk. surat sebagai secarik kertas atau lebih yang berisi percakapan (bahan komunikasi) yang disampaikan oleh seseorang kepada orang lain, baik atas nama pribadi maupun organisasi atau lembaga atau instansi (Suryani et al., 2014).

Surat memiliki sejumlah fungsi yang melekat. Fungsi tersebut dapat berupa fungsi umum maupun fungsi khusus. Fungsi umum

surat secara garis besar adalah sebagai bukti hitam dan putih, sebagai pengungkap banyak hal dan informasi, dan sebagai perekam peristiwa, dimana surat dapat dibaca kembali oleh pembaca (Priansa & Damayanti, 2015).

Kegiatan yang dilakukan secara terus-menerus antara dua pihak dengan saling berkiriman surat disebut dengan korespondensi. Kegiatan korespondensi harus dilakukan dengan baik dan tepat. Oleh karena itu dalam menjalankan kegiatan korespondensi diperlukan prosedur. Prosedur merupakan metode-metode yang dibutuhkan untuk menangani aktivitas yang akan datang dan urutan aktifitas untuk mencapai tujuan tertentu (Nuraida, 2014).

Penanganan surat-surat kantor merupakan kegiatan yang sangat penting dan penanganan surat pada tiap perusahaan berbeda-beda. Penanganan adalah segala sesuatu atau kegiatan untuk menjamin dan mengarahkan agar pekerjaan yang sedang dilaksanakan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan atau hasil yang dikehendaki serta sesuai dengan segala ketentuan dan kebijaksanaan yang berlaku (Umam, 2014).

Penanganan surat dalam suatu organisasi dibagi menjadi dua, yaitu surat masuk dan surat keluar. Surat masuk adalah surat yang diterima oleh perorangan atau instansi/perusahaan lain (Asriel, 2018). Surat masuk sebagai surat yang diterima oleh suatu bagian dalam perusahaan yang sama atau dari pihak ekstern baik dari orang/instansi/perusahaan lain diluar lingkungan intern perusahaan (Nuraida, 2014).

Sedangkan surat keluar adalah surat yang dikirim kepada perseorangan atau instansi atau perusahaan lain (Asriel, 2018). Surat keluar sebagai surat yang dikirim oleh suatu bagian dalam perusahaan yang sama, atau kepada pihak ekstern baik orang/instansi/perusahaan lain dilingkungan intern perusahaan (Nuraida, 2014).

Organisasi atau perusahaan setiap harinya pasti melakukan kegiatan pengelolaan surat. Pengelolaan surat yang

baik akan memberikan manfaat positif bagi organisasi, begitu juga sebaliknya surat yang tidak dikelola dengan baik akan menimbulkan dampak buruk bagi organisasi, bahkan bisa menimbulkan kerugian yang fatal. Walaupun kegiatan surat-menyurat ini dipandang sebagai sesuatu kegiatan yang mudah, surat-menyurat merupakan salah satu dari kegiatan yang dapat menunjang tercapainya tujuan perusahaan. Maka dari itu surat tersebut harus dikelola dengan baik dan benar.

Pada Pusat Jasa Kearsipan Arsip Nasional Republik Indonesia, diterapkan dua jenis pengelolaan tata persuratan yaitu pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang dilaksanakan menggunakan dua sistem, yaitu secara elektronik dan manual. Surat masuk dan surat keluar di lingkungan internal Pusat Jasa Kearsipan Arsip Nasional Republik Indonesia dikelola secara elektronik menggunakan aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI). sedangkan surat masuk dan surat keluar di lingkungan eksternal Pusat Jasa Kearsipan Arsip Nasional Republik Indonesia dikelola secara manual.

Penguasaan pengelolaan surat baik secara elektronik dan manual sangat dibutuhkan demi kelancaran komunikasi dan mempengaruhi kemajuan organisasi antara Pusat Jasa Kearsipan Arsip Nasional Republik Indonesia dengan berbagai pihak, baik pihak internal maupun pihak eksternal organisasi/instansi.

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui bagaimana prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar di Pusat Jasa Kearsipan Arsip Nasional Republik Indonesia, hambatan apa saja yang dihadapi dalam penanganan surat masuk di Pusat Jasa Kearsipan Arsip Nasional Republik Indonesia, dan solusi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan penanganan surat masuk dan surat keluar di Pusat Jasa Kearsipan Arsip Nasional Republik Indonesia.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka penulis melakukan penelitian mengenai Prosedur Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar pada Subbagian Tata Usaha di Pusat Jasa Kearsipan Arsip Nasional Republik Indonesia.

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Pusat Jasa Kearsipan Arsip Nasional Republik Indonesia yang beralamat di Jl. Warung Buncit Raya No.21, RT.6/RW.3, Kalibata, Kec. Pancoran, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12740. Penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif serta data yang digunakan adalah data primer dengan metode pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Adapun pihak pihak yang dijadikan sebagai informan dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang dipandang dapat memberikan informasi yang lengkap dan jelas tentang penanganan surat, diantaranya Jumadi, SAP. MAP yang menjabat sebagai Kepala Subbagian Tata Usaha, Wijianto menjabat sebagai koordinator Kelompok Penyimpanan dan Perawatan Arsip, dan Diah Tjaturini menjabat sebagai Koordinator Kelompok Jasa Sistem dan Penataan Arsip.

Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan mengambil orang-orang yang dipilih secara cermat hingga relevan dengan penelitian. Dalam penelitian ini informan dipilih karena mereka merupakan pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan penanganan surat. Pihak yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah sekretaris Pusat Jasa Kearsipan. Waktu yang digunakan untuk menyelesaikan penelitian ini adalah 2 bulan (Juni-Juli 2022).

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan dari pengamatan dan penelitian yang dilakukan di Pusat Jasa Kearsipan Arsip Nasional Republik Indonesia, berikut adalah penjelasan

mengenai Prosedur Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar pada Subbagian Tata Usaha di Pusat Jasa Kearsipan Arsip Nasional Republik Indonesia.

Prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar yang tertuang dalam Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia No. 5 Tahun 2021 yang berisikan Pedoman Umum Tata Naskah Dinas di ANRI. Surat masuk yang berasal dari lingkungan internal Pusat Jasa Kearsipan ANRI, mulai dari tahapan pengelolaan surat masuk sampai dengan pendistribusian surat masuk ditangani menggunakan aplikasi sistem informasi kearsipan dinamis terintegrasi (SRIKANDI). Sedangkan Surat masuk yang berasal dari lingkungan eksternal Pusat Jasa Kearsipan ANRI, mulai dari tahapan pengelolaan surat masuk sampai dengan pendistribusian surat masuk ditangani secara manual.

Begitu juga dengan penanganan surat keluar, surat keluar yang ditujukan untuk lingkungan internal Pusat Jasa Kearsipan ANRI mulai dari pengelolaan surat keluar sampai dengan pendistribusian surat keluar ditangani menggunakan aplikasi sistem informasi kearsipan dinamis terintegrasi (SRIKANDI). Sedangkan surat keluar yang ditujukan kepada pihak eksternal Pusat Jasa Kearsipan ANRI mulai dari tahapan pengelolaan surat keluar sampai dengan pendistribusian surat keluar ditangani secara manual.

### **Prosedur Penanganan Surat Masuk pada Subbagian Tata Usaha Pusat Jasa Kearsipan Arsip Nasional Republik Indonesia**

Menurut PERANRI No. 5 Tahun 2021 Pasal 125 penanganan surat masuk secara manual dilaksanakan melalui tahapan penerimaan, pencatatan, pengarahan, dan penyampaian. Sedangkan penanganan surat masuk secara elektronik menurut PERANRI No. 5 Tahun 2021 Pasal 130 menggunakan Aplikasi Umum Bidang Kearsipan Dinamis yang harus memuat fitur pencatatan riwayat,

pengarahan sesuai klasifikasi keamanan, dan penyampaian.

1. Prosedur Penanganan Surat Masuk Internal
  - a. Surat yang telah dikirim dari lingkungan internal ANRI kemudian akan masuk dan diterima oleh sekretaris melalui aplikasi SRIKANDI;
  - b. Sekretaris akan membaca detail surat, mendownload surat, dan mencetak surat;
  - c. Surat yang telah dicetak dicatat ke dalam buku agenda surat masuk internal;
  - d. Setelah dicatat kedalam buku agenda lalu surat yang sudah dicetak bersama lembar disposisi dimasukkan ke dalam snelhecter untuk kemudian diberikan kepada Kepala Pusat Jasa Kearsipan untuk membaca suratnya dan mengisi lembar disposisinya;
  - e. Surat masuk yang telah dibaca dan lembar disposisi yang sudah diisi oleh Kepala Pusat Jasa Kearsipan kemudian didistribusikan ke Koordinator Kelompok Jasa Sistem dan Penataan Arsip, Koordinator Kelompok Jasa Penyimpanan dan Perawatan Arsip, Koordinator Kemitraan Lembaga Jasa Teknis Kearsipan, Kasubbag Tata Usaha Pusat Jasa Kearsipan, dan lain-lain. Surat didistribusikan sesuai pada lembar disposisi;
  - f. Setelah itu kembali lagi ke dalam aplikasi SRIKANDI untuk mendisposisikan kepada pegawai sesuai dengan instruksi pada lembar disposisi.
2. Prosedur Penanganan Surat Masuk Eksternal
  - a. Surat masuk diterima oleh Sekretaris melalui email, whatsapp, atau jasa pengiriman;
  - b. Sekretaris membaca detail isi surat;
  - c. Setelah itu surat dicatat ke dalam buku agenda surat masuk eksternal;

- d. Setelah surat dicatat kedalam buku agenda lalu surat yang sudah dicetak bersama lembar disposisi dimasukkan ke dalam *snelhecter* untuk kemudian diberikan kepada Kepala Pusat Jasa Kearsipan untuk membaca suratnya dan mengisi lembar disposisinya;
- e. Surat masuk yang telah dibaca dan lembar disposisi yang sudah diisi oleh Kepala Pusat Jasa Kearsipan kemudian didistribusikan ke Koordinator Kelompok Jasa Sistem dan Penataan Arsip, Koordinator Kelompok Jasa Penyimpanan dan Perawatan Arsip, Koordinator Kemitraan Lembaga Jasa Teknis Kearsipan, Kasubbag Tata Usaha Pusat Jasa Kearsipan, dan lain- lain.
- f. Surat diarsipkan.

#### **Prosedur Penanganan Surat Keluar pada Subbagian Tata Usaha Pusat Jasa Kearsipan Arsip Nasional Republik Indonesia**

1. Prosedur Penanganan Surat Keluar Internal
  - a. Sekretaris membuat naskah menggunakan template yang tersedia di dalam aplikasi SRIKANDI;
  - b. Berikutnya mengisi formulir registrasi surat keluar di aplikasi SRIKANDI;
  - c. Naskah yang sudah dikonsep kemudian akan diverifikasi oleh verifikator;
  - d. Setelah naskah diverifikasi, kemudian akan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Pusat Jasa Kearsipan;
  - e. Sebelum dikirim naskah dicatat kedalam buku agenda surat keluar internal;
  - f. Jika sudah dicatat kedalam buku agenda surat keluar internal maka surat siap dikirim.
2. Prosedur Penanganan Surat Keluar Eksternal

- a. Sekretaris Pusat Jasa Kearsipan mengonsep surat yang akan dikirim, setelah selesai membuat konsep lalu surat diketik untuk kemudian dilakukan revisi;
- b. Setelah selesai diketik surat di cetak, lalu diberikan label stickynote “sign here”, kemudian surat dimasukkan ke dalam *snelhecter* dan diberikan pada Bapak Kepala Pusat Jasa Kearsipan untuk memberikan tanda tangan di surat;
- c. Ketika sudah ditandatangani oleh Bapak Kepala Pusat Jasa Kearsipan, surat diberi nomor, di stempel lalu di scan agar surat berubah menjadi bentuk softcopy dan dapat dijadikan sebagai arsip Pusat Jasa Kearsipan;
- d. Lalu surat keluar eksternal dicatat kedalam buku agenda surat keluar eksternal;
- e. Tahap akhir dari prosedur penanganan surat keluar eksternal yaitu mengirimkan surat sesuai dengan tujuan surat.

#### **Kendala yang Dihadapi Pada Prosedur Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar di Subbagian Tata Usaha Pusat Jasa Kearsipan Arsip Nasional Republik Indonesia**

1. Tidak semua pegawai memahami cara menggunakan aplikasi SRIKANDI  
Tidak semua pegawai Pusat Jasa Kearsipan Arsip Nasional Republik Indonesia memahami cara menggunakan aplikasi SRIKANDI sehingga menyebabkan pendisposisian dan pendistribusian surat harus menggunakan cara manual.  
Solusi dari permasalahan ini adalah memberikan pelatihan penggunaan aplikasi SRIKANDI kepada pegawai yang memerlukan aplikasi ini untuk meningkatkan kompetensi penguasaan teknologi informasi karena penguasaan teknologi informasi dapat memajukan kinerja lembaga sehingga masing-masing

pegawai dapat menjalankan aplikasi persuratan elektronik dengan benar.

## 2. Terjadi server down pada aplikasi SRIKANDI

Server down pada aplikasi SRIKANDI telah terjadi beberapa kali, hal ini biasanya terjadi karena terlalu banyaknya pengguna yang menggunakan aplikasi SRIKANDI secara bersamaan dalam waktu yang sama sehingga menyebabkan server down. Permasalahan ini menyebabkan terhambatnya kegiatan surat menyurat di Pusat Jasa Kearsipan hingga beberapa waktu.

Solusi dari permasalahan ini adalah meningkatkan sistem aplikasi SRIKANDI agar ketika banyak pengguna yang mengakses aplikasi SRIKANDI, tidak terjadi server down yang mengakibatkan terhambatnya kegiatan surat menyurat di Pusat Jasa Kearsipan Arsip Nasional Republik Indonesia

## D. PENUTUP

Berdasarkan hasil pembahasan masalah yang dikemukakan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa proses kerja prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar pada Subbagian Tata Usaha di Pusat Jasa Kearsipan Arsip Nasional Republik Indonesia, menggunakan sistem kerja sesuai dengan prosedur yang ada. Penanganan surat masuk dan surat keluar dilakukan menggunakan dua sistem, yaitu secara manual dan menggunakan aplikasi SRIKANDI.

Dalam penanganan surat masuk secara manual meliputi penerimaan surat, penulisan dibuku agenda surat masuk, pemberian lembar disposisi, penggandaan, pendistribusian kepada pihak menerima surat tersebut sesuai dengan instruksi yang ada pada lembar disposisi dan pengarsipan surat. Sedangkan penanganan surat keluar secara manual meliputi pengonsepan surat, pengetikan surat, penandatanganan,

penomoran, penggandaan, pengiriman surat dan pengarsipan surat.

Pada prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar secara elektronik tidak sepenuhnya dilakukan secara elektronik, namun dilakukan bersamaan secara manual. Dalam penanganan surat masuk secara elektronik meliputi penerimaan surat masuk pada aplikasi SRIKANDI, pencetakan dari aplikasi SRIKANDI, mencatat surat pada buku agenda, membuat disposisi (menggunakan aplikasi SRIKANDI dan menggunakan kertas), pendistribusian kepada pihak menerima surat tersebut sesuai dengan instruksi yang ada pada lembar disposisi dan pengarsipan surat. Sedangkan penanganan surat keluar secara elektronik meliputi pembuatan konsep surat menggunakan aplikasi SRIKANDI, mengisi form registrasi surat keluar, penandatanganan surat secara elektronik, mencatat surat pada buku agenda surat keluar, pengiriman surat dan pengarsipan surat.

Meskipun prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar di Pusat Jasa Kearsipan Arsip Nasional Republik Indonesia sudah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang ada, akan tetapi masih ditemukan beberapa permasalahan yang terjadi yaitu tidak semua pegawai memahami cara menggunakan aplikasi SRIKANDI sehingga proses disposisi hingga proses pendistribusian surat masih menggunakan cara manual. Serta terjadi server down pada aplikasi SRIKANDI sehingga mengganggu kinerja penanganan surat masuk dan surat keluar hingga beberapa waktu.

Untuk mengatasi ketidakpahaman pegawai dalam menggunakan aplikasi SRIKANDI, semua pegawai yang memerlukan aplikasi ini sebaiknya diberikan pelatihan dalam penggunaan aplikasi SRIKANDI untuk meningkatkan kompetensi penguasaan teknologi informasi karena penguasaan teknologi informasi dapat memajukan kinerja lembaga. Sehingga

masing-masing pegawai dapat menjalankan aplikasi persuratan elektronik dengan benar.

Meningkatkan sistem pada server aplikasi SRIKANDI agar tidak sewaktu-waktu menghentikan kegiatan surat menyurat sehingga mengakibatkan keterlambatan dalam penanganan surat masuk dan surat keluar.

#### **E. DAFTAR PUSTAKA**

- Asriel, A. S. (2018). *Manajemen Kearsipan*. Bandung: PT Armada Rosdakarya Offset.
- Mariskha Z. (2015). *Memahami Surat Formal : Disertai Berbagai Macam Contoh Surat*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Mustiastri, D. (2015). *Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Sleman*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Nuraida, I. (2014). *Manajemen Administrasi Perkantoran, Edisi Revisi*. Yogyakarta: PT Kanisius.
- Priansa, D. J., & Damayanti, F. (2015). *Administrasi dan Operasional Perkantoran*. Bandung : Alfabeta.
- Suryani, N., Kuswantoro, A., & Mulyono, S. (2014). *Korespondensi Bahasa Indonesia*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Umam, K. (2014). *Manajemen Perkantoran (Referensi untuk Para Akademisi dan Praktisi)*.