

**ANALISIS SISTEM PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT
KELUAR PADA BAGIAN EKONOMI DAN PEMBANGUNAN
(STUDI KASUS DI KANTOR WALIKOTA MEDAN)**

***ANALYSIS OF INCOME AND OUTDOOR MANAGEMENT SYSTEMS IN
THE ECONOMIC AND DEVELOPMENT SECTION
(CASE STUDY IN MEDAN MAYOR'S OFFICE)***

Mega Hanipa Nasution¹⁾, Kusmilawaty²⁾

^{1,2}Program Studi Akuntansi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, Indonesia

¹Email : megahanipanasution@gmail.com

ABSTRAK

Pengelolaan surat merupakan tata kelola yang penting bagi suatu organisasi sebagai citra positif administrasi (pelayanan). Surat dalam sistem administrasi memiliki peran sentral sebagai “jantung” sebuah perkantoran (lembaga). Hal ini didasarkan pada peran surat yang tak tergantikan secara otomatis oleh kecanggihan teknologi, sebab ia berperan sebagai bukti “hitam di atas putih” terkait arsip dokumen kelembagaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa sistem pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada bagian ekonomi dan pembangunan di kantor Walikota Medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Pemerolehan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, identifikasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data peneliti lakukan dengan cara mengumpulkan surat masuk dan surat keluar per tahun 2021-2022, mengamati keabsahan surat dan arsip dokumen kantor Walikota Medan, menyaring berbagai keterangan tentang pencatatan dan pelaporan kantor Walikota Medan tahun 2021-2022, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pengelolaan surat-menyurat di kantor Walikota Medan sudah kategori baik. Hal ini didasarkan pada tidak ada temuan kendala yang berarti dalam proses pelayanan administrasi di kantor tersebut, serta dibantu dengan fasilitas lengkap dan teknologi canggih, meliputi komputer, printer, mesin fax, filling cabinet (lemari arsip surat/dokumen), dan stempel tanda tangan pejabat pembuat komitmen. Kemudian, tata kelola arsip surat ini dibukukan dalam satu buku agenda. Sehingga, mudah dicek surat masuk dan surat keluar yang ada di kantor walikota Medan.

Kata kunci: Arsip Dokumen, Perkantoran, Sistem Pengelolaan, Surat.

ABSTRACT

Mail management is an important governance for an organization as a positive image of administration (service). Letters in the administrative system have a central role as the "heart" of an office (institution). This is based on the role of letters which cannot be automatically replaced by technological sophistication, because they serve as "black and white" evidence related to institutional document archives. This study aims to analyze the management system for

incoming and outgoing mail in the economic and development department at the Medan Mayor's office. This study uses a qualitative approach with descriptive analysis method. Data collection was done by using interview, observation, identification, and documentation techniques. The research data analysis technique was carried out by collecting incoming and outgoing letters for the year 2021-2022, observing the validity of the letters and archives of the Medan mayor's office documents, filtering various information about the recording and reporting of the Medan mayor's office in 2021-2022, and drawing conclusions. The results of this study indicate that the correspondence management system at the Medan mayor's office is in good category. This is based on the fact that there are no significant obstacles found in the administrative service process at the office, as well as being assisted by complete facilities and advanced technology, including computers, printers, fax machines, filing cabinets (file cabinets for letters/documents), and official signature stamps commitment maker. Then, the management of this letter archive is recorded in one agenda book. Thus, it is easy to check incoming and outgoing letters at the Medan mayor's office.

Keywords: Document Archive, Office, Management System, Mail.

PENDAHULUAN

Komunikasi ialah bentuk interaksi antar-individu, yang disimboliskan dengan verbal ataupun non-verbal (isyarat). Melalui komunikasi efektif, proses interaksi antar-individu, masyarakat, atau organisasi dapat terhubung dengan baik, khususnya dalam aspek penyampaian informasi (Furqon, 2003: 1-9). Dengan demikian, dibutuhkan berbagai jenis komunikasi yang dapat dilakukan, mulai dari alatnya berupa bahasa, serta jenisnya berupa lisan, tulisan atau isyarat.

Komunikasi berbentuk tulisan menjadi salah satu alternatif yang dipandang efektif dalam proses komunikasi (Hermoyo, 2015). Sebab, keterbatasan waktu bertemu dan ruang berbincang dapat disampaikan melalui surat, sehingga inti penting dari komunikasi berupa penyampaian informasi dapat terlaksana dengan baik. Atas dasar ini, dibutuhkan keterampilan yang baik antara si pemberi pesan (pengirim surat) dan si penerima pesan (penerima surat) tentang penulisan surat yang baik dan benar.

Pengurusan surat-surat kantor merupakan suatu kegiatan yang penting dan pengurusan surat-surat pada tiap instansi berbeda-beda (Asyari, 2021: 175-184). Prosedur pengurusan surat dalam suatu organisasi dibagi menjadi dua, yaitu surat masuk dan surat keluar. Surat masuk adalah surat yang diterima oleh suatu

organisasi/perusahaan berasal dari seseorang atau organisasi lain, sedangkan surat keluar adalah surat-surat yang dibuat oleh organisasi/perusahaan untuk dikirimkan pada pihak lain. Organisasi atau kantor setiap harinya pasti melakukan kegiatan pengelolaan surat.

Pengelolaan surat yang baik akan memberikan manfaat positif bagi organisasi, begitu pula sebaliknya surat yang tidak dikelola dengan baik akan memberikan dampak buruk bagi organisasi, bahkan dapat menimbulkan kerugian yang fatal (Suryadi & Zulaikhah, 2019). Kegiatan pengelolaan surat sering dipandang sebagai kegiatan yang mudah dan sederhana hingga sebagian masyarakat menganggap enteng kegiatan ini. Banyak organisasi yang belum menerapkan pengelolaan surat yang baik dan benar. Pengelolaan surat dianggap hal mudah dan sepele yang dapat dilakukan oleh setiap pegawai, sehingga tidak perlu pengetahuan dan keterampilan khusus untuk melaksanakannya.

Dalam menjalankan tanggungjawab sebagai pelaksana pelayanan publik untuk menilai kesuksesannya tersebut dapat dilihat dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang sudah diberikan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) yang sudah sepenuhnya diberikan tanggungjawab tersebut. Aparatur Sipil Negara merupakan faktor penentu bagaimana tingkat suksesnya program ekonomi dan pembangunan di Daerah. Dengan kebijakan dari daerah tersebut bisa meningkatkan perkembangan ekonomi dan pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat baik dari kalangan bawah atau kalangan menengah kebawah. Namun perlu diberikan sebagai motivasi atau penyemangat kepada Aparatur Sipil Negara demi mencapai daya kerja yang tinggi dan juga untuk kesuksesan program pembangunan nasional.

Sejatinya, kajian tentang sistem pengelolaan surat sudah banyak diteliti sebelumnya. Di antaranya membahas dari aspek perancangan sistem informasi pengelolaan surat (Saputra & Famukhit, 2014; Prawono & Pamungkas, 2015; Fitrianda & Sihotang, 2018; Kartikasari, 2011; Arifin & Latif, 2020: 68-76), pengagendaan surat berbasis web (Sihotang, 2018), pengelolaan arsip surat (Masykur & Atmaja, 2015), pengembangan sistem informasi surat-menyurat (Syaban, 2015: 301-311), dan aplikasi sistem pengelolaan surat (Nandari, *et.al.*,

2018: 1-7). Sebagai perbedaan, penelitian ini berupaya menganalisa sistem pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada bagian ekonomi dan pembangunan di Kantor Walikota Medan, yang dirangkum dalam judul, “Analisis Sistem Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar pada Bagian Ekonomi dan Pembangunan (Studi Kasus di Kantor Walikota Medan)”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Pemerolehan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, identifikasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data peneliti lakukan dengan cara mengumpulkan surat masuk dan surat keluar per tahun 2021-2022, mengamati keabsahan surat dan arsip dokumen kantor Walikota Medan, menyaring berbagai keterangan tentang pencatatan dan pelaporan kantor Walikota Medan tahun 2021-2022, serta penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengertian Surat dan Fungsinya

Menurut Muchtar & Qamariah (2017: 52), surat merupakan alat komunikasi yang dipakai buat mengantarkan data tercatat oleh sesuatu pihak pada pihak lain yang berhubungan dengan aktivitas bidang usaha ataupun non-bisnis. Kemudian berguna bagi pusat pembinaan serta pengembangan bahasa unit pembelajaran nasional, surat bisa dimaksud selaku alat komunikasi yang dipakai buat mengantarkan data tercatat oleh satu pihak ke pihak lain.

Pendapat lain dikemukakan oleh Lamuddin (2010: 4), surat merupakan data tercatat yang bisa dipergunakan selaku perlengkapan komunikasi catat yang terbuat dengan persyaratan khusus. Persyaratan itu sekalian jadi karakteristik pembeda antara surat serta karangan tercatat yang lain semacam yang terdapat dalam perihal pemakaian kertas, pemakaian bentuk ataupun wujud, pemakaian isyarat serta lembaga, konsumsi bahasa yang khas, serta pencantuman ciri tangan.

Surat merupakan kepingan kertas yang ditulis atas julukan individu pengarang, ataupun memakai julukan perannya dalam badan yang hendak dituju

ke tujuan khusus yang muat data ataupun tujuan khusus. surat pula bisa dimaksud selaku perlengkapan berintraksi ataupun berbicara dalam wujud catatan yang mengantarkan suatu rasa ataupun pernyataan yang dialami pada orang yang diartikan.

Lebih lanjut, Muntoro & Puspasari (2017: 44-53) mendefinisikan, surat merupakan perlengkapan komunikasi tercatat yang berawal dari satu pihak serta tertuju pada pihak lain buat mengantarkan informasi. Senada dengan ini, Nuraida (2008) menambahkan kegunaan atau fungsi surat antara lain (a) delegasi dari pengirim atau pengarang, (b) materi pembukti, (c) prinsip dalam mengutip aksi lebih lanjut, (d) perlengkapan pengukur aktivitas organisasi, serta (e) alat memperpendek jarak.

Pengelolaan Surat Masuk pada Sekretaris Daerah Kantor Walikota Medan

1. Pendapatan surat serta penyaringan surat

Pada bagian Sekretaris Wilayah dalam perihal pendapatan surat, yang butuh dicoba merupakan memeriksa bukti surat semacam membaca bungkus surat ataupun penjelasan yang ada di bagian depan pembungkus surat buat mengenali surat-surat itu betul tertuju pada lembaga yang berhubungan, setelah itu dicoba penyaringan buat memilah surat-surat yang ialah surat bidang usaha, surat biro teratur serta surat lazim.

2. Awal surat

Pada durasi membuka surat, dibutuhkan memikirkan apakah memakai gunting ataupun cutter. Buat melindungi supaya isi surat tidak terpenggal, hendaknya saat sebelum surat dibuka terlebih dulu diketuk-getok dengan cara lurus, alhasil nampak antara-antara yang bisa digunting. Guntinglah bungkus surat pada bagian kanan bungkus.

3. Pencatatan surat masuk

Sehabis itu dicoba pencatatan surat masuk di dalam novel skedul surat masuk. Novel itu muat kolom-kolom semacam nomor pijat, bertepatan pada dapat, tipe surat, bertepatan pada serta nomor surat, asal surat, Mengenai surat,

serta penjelasan. Pencatatan surat bermanfaat buat mempermudah mencari surat bila sesuatu dikala surat itu dibutuhkan kembali.

4. Pembagian surat

Pembagian surat pada Sekretaris Wilayah Kantor Walikota Area tidak sangat kompleks serta tidak menyantap durasi yang lama. Surat yang tidak membutuhkan cara yang jauh bisa langsung diteruskan pada pihak yang berhubungan ataupun surat itu langsung diarsipkan. Tetapi bila surat itu membutuhkan cara yang jauh semacam kepala aturan upaya membagikan catatan pada lembar catatan hingga diteruskan pada staf yang berhubungan. Disposisi ialah memo khusus yang terbuat sehabis akseptor surat berakhir membaca surat itu, supaya diteruskan pada bagian ataupun administratur yang memiliki wewenang spesial dalam melaksanakan perbuatan lanjut surat itu. Lembar catatan bersama surat wajib diisi oleh staff yang berhubungan sehabis dibaca manfaatnya buat mengutip aksi kepada penjelasan yang terdapat dalam surat itu.

5. Penyusunan arsip surat

Surat-surat yang diperoleh hendak disatukan dengan kearsipan, manfaatnya kearsipan untuk menjaga keamanan surat-surat masuk berarti yang berawal dari lembaga lain dan buat menaruh surat-surat itu bila diperlukan sesuatu dikala esok selaku bukti.

Menurut Nuraida (2008: 70), tiga hal penting yang perlu diperhatikan agar surat menjadi surat yang efektif adalah:

1. Teknik Penyusunan

Surat harus disusun dengan teknis penyusunan surat yang benar, yaitu:

- a. Penyusunan letak bagian-bagian surat.
- b. Pengetikan yang benar, jelas, bersih, dan rapi.
- c. Pemakaian kertas yang sesuai dengan kepentingan.

2. Isi Surat

Isi surat harus dinyatakan secara ringkas, jelas dan eksplisit. Dengan cara ini penerima surat akan memahami isi surat dengan tepat dan tidak ragu-

ragu, dan pengirim surat mendapatkan jawaban secara tepat, seperti yang dikehendaki.

3. Bahasa

Bahasa yang digunakan dalam surat perlu memenuhi beberapa hal, antara lain:

- a. Penggunaan bahasa yang baku.
- b. Penggunaan bahasa yang jelas dan tidak mengandung multi tafsir (bermakna ganda).
- c. Lugas, yang berkaitan dengan penggunaan kata-kata yang tidak bertele-tele.
- d. Efektif dan efisien dari segi penggunaan bahasa maupun kata.
- e. Kesatupaduan antara kata dan bahasa yang digunakan di masing-masing paragraf.
- f. Bernalar logika kebahasaan yang runtut antara yang satu dengan yang lainnya.
- g. Menarik atau mengandung rasa bahasa; kosa kata tepat, dan optimis.
- h. Taat asas.

Menurut Sedarmayanti (2014: 186) terdapat beberapa kegiatan dalam surat-menyurat, yaitu:

1. Menerima Pendiktean

Yaitu Keterampilan menulis singkat sesuai dengan kecepatan pendiktean, perlu dimiliki agar yang didiktekan dapat terekam atau tertulis dengan cepat dan tepat. Akan lebih baik menggunakan stenografi.

2. Mengubah Tulisan

Yaitu keterampilan untuk mengalihbahasakan stenografi menjadi tulisan latin biasa, baik dengan menggunakan mesin ketik atau tulisan tangan agar hasilnya dapat dibaca kembali oleh orang lain secara mudah dan jelas.

3. Transkripsi

Dalam hal ini tidak digunakan cara pendiktean, maka tape *recorder* sering digunakan untuk merekam pesan atau merekam isi surat yang akan dikirim oleh pimpinan.

4. Mengetik

Yaitu Pembuatan konsep surat harus didasari oleh penguasaan bahasa materi yang akan dikomunikasikan, pendekatan kepada pandangan pembaca atau yang dikirim surat dan penguasaan perasaan serta pikiran.

5. Mengoreksi

Yaitu Diharapkan, konsep surat dibuat tidak berulang kali. Oleh sebab itu adalah merupakan suatu keharusan untuk dapat melakukan tindakan koreksi atas kesalahan mengetik, susunan kalimat, atau pengetikan dalam arti bentuk suratnya.

6. Penandatanganan Surat

Yaitu Langkah terakhir dari kegiatan mengarsipkan surat adalah penandatanganan surat yang telah sesuai konsep oleh pimpinan.

7. Menggandakan

Yaitu suatu kegiatan untuk memperbanyak atau memproduksi suatu naskah.

8. Menghitung

Yaitu Kegiatan penunjang yang berupa penghitungan-penghitungan yang dapat membantu kelancaran kegiatan lainnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian yang telah dijabarkan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa sistem pengelolaan surat-menyurat di kantor walikota Medan sudah kategori baik. Hal ini didasarkan pada tidak ada temuan kendala yang berarti dalam proses pelayanan administrasi di kantor tersebut, serta dibantu dengan fasilitas lengkap dan teknologi canggih, meliputi komputer, printer, mesin fax, filing cabinet (lemari arsip surat/dokumen), dan stempel tanda tangan pejabat pembuat komitmen. Kemudian, tata kelola arsip surat ini dibukukan dalam satu buku agenda. Sehingga, mudah dicek surat masuk dan surat keluar yang ada di kantor walikota Medan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, R., & Latif, N. (2020). Sistem Informasi Pengelolaan Surat Menyurat Berbasis Web pada Kantor Balai Latihan Masyarakat Makassar. *Inspiration: Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 10(1), 68-76. <https://jurnal.akba.ac.id/index.php/inspiration/article/view/2555>.
- Asyari, M.R. (2021). Sistem Informasi Arsip Surat Menyurat. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Bisnis-JTEKSIS*, 3(1), 175-184. <http://jurnal.unidha.ac.id/index.php/jteksis/article/view/172>.
- Fitrianda, H., & Sihotang, F.P. (2018). Sistem Informasi Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar pada KPP XYZ Palembang. <https://core.ac.uk/download/pdf/45375395.pdf>.
- Furqon, C. (2003). Hakikat Komunikasi Organisasi. *Artikel Ilmiah*, 2(1), 1-9. http://103.23.244.11/Direktori/FPEB/PRODI.MANAJEMEN_FPEB/1972_07152003121-CHAIRUL_FURQON/Artikel-Organizational_Communication.pdf.
- Hermoyo, P. (2015). Membentuk Komunikasi yang Efektif pada Masa Perkembangan Anak Usia Dini. *Pedagogi: Jurnal Anak Usia Dini dan Pendidikan Anak Usia Dini*, 1(1). <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/Pedagogi/article/view/21>.
- Kartikasari, S.W. (2011). Sistem Informasi Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar pada Unit Pelaksanaan Teknis Taman Kanak-kanak dan Sekolah Dasar Kecamatan Pringkuku. *Indonesian Journal on Computer Science-Speed (IJCSS)*, 13(1). <http://speed.web.id/ejournal/index.php/speed/article/view/317>.
- Lamuddin, F. (2010). *Aneka Surat Sekretaris dan Bisnis Indonesia*. Jakarta: Diksi Insan Mulia.
- 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). <http://www.ijns.org/journal/index.php/ijns/article/view/1336>.

- Muchtar, Y.C., & Qamariah, I. (2017). *Dasar-dasar Kesekretariatan Jilid 2*. Medan: USU Pers.
- Muntoro, P., & Puspasari, D. (2017). Pengembangan Modul pada Kompetensi Dasar Mengidentifikasi Jenis-jenis Surat atau Dokumen Kelas XI Jurusan Administrasi Perkantoran. *JPEKA: Jurnal Pendidikan Ekonomi, Manajemen, dan Keuangan*, 1(1), 44-53. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpeka/article/view/1080>.
- Nandari, B.A., Purnama, B.E., & Sukadi, S. (2018). Aplikasi Sistem Pengelolaan Surat pada Kantor Desa Jetis Lor. *IJCSS-Indonesian Journal on Computer Science-Speed*, 4(3), 1-7. <http://speed.web.id/ejournal/index.php/Speed/article/view/11>.
- Nuraida, I. (2008). *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Kanisius.
- Prawono, J.A., & Pamungkas, A.R. (2015). Sistem Informasi Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di STMIK AUB Surakarta. *Informatika*, 2(1). <https://e-journal.stie-aub.ac.id/index.php/informatika/article/view/159>.
- Saputra, K.A., & Famukhit, M.L. (2014). Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar pada MTs Guppi Jetiskidul. *Jurnal IJNS*, 3(4). https://www.academia.edu/download/37250416/10_Perancangan_Sistem_Informasi_Pengelolaan_Surat_Masuk_Dan_Surat_Keluar_Pada_MTs_Guppi_Jetiskidul.pdf.
- Sedarmayanti, S. (2017). *Manajemen Perkantoran Modern*. Bandung: Mandar Maju.
- Sihotang, H.T. (2018). Sistem Informasi Pengagendaan Surat Berbasis Web pada Pengadilan Tinggi Medan. *Journal of Informatic Pelita Nusantara*, 3(1). <http://e-jurnal.pelitanusantara.ac.id/index.php/JIPN/article/view/276>.
- Suryadi, A., & Zulaikhah, Y.S. (2019). Rancang Bangun Sistem Pengelolaan Arsip Surat Berbasis Web Menggunakan Metode Waterfall. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 7(1). <https://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/khatulistiwa/article/view/5738>.

Syaban, R.M. (2015). Pengembangan Sistem Informasi Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Berbasis Web di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Garut Menggunakan Framework PHP. *Jurnal Algoritma*, 12(2), 301-311.
<http://jurnal.sttgarut.ac.id/index.php/algoritma/article/view/207>.