

13

**PENANGANAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR PADA  
INSTANSI PEMERINTAH SEBAGAI BENTUK KOMUNIKASI BISNIS****Yunidyawati Azlina****Universitas Bina Sarana Informatika****(Naskah diterima: 1 September 2022, disetujui: 31 Oktober 2022)****Abstract**

*Business communication covers all activities related to business activities including correspondence. Correspondence includes those relating to the handling of correspondence, including incoming and outgoing letters. The development of correspondence is currently very rapid, especially in the handling of letters, both incoming and outgoing mail. This happens because they are increasingly aware of the importance of incoming and outgoing letters in activities carried out in government and private offices. Activities will not run and develop properly without having a relationship or communication between each other or with other parties. The purpose of this study was to determine the handling of incoming and outgoing mail, the obstacles faced and how to overcome the obstacles, at the Government Service Office. The method used in this research is descriptive qualitative analysis. While the data collection techniques used are observation and documentation. The results showed that the handling of incoming and outgoing letters can be said to be good in accordance with the procedures and the obstacles in handling incoming and outgoing letters are the lack of place or space for important letters and handling of letters is still a little slow, sometimes old letters reach the recipient. concerned, the Head of Service who is sometimes rarely in place so that the signing of the letter becomes late. However, the handling of incoming and outgoing letters at the Government Service Office can be said to be good and in accordance with the procedures set at the Government Service.*

**Keywords:** *Business Communication, Handling, Incoming & Outgoing Letters.*

**Abstrak**

Komunikasi bisnis meliputi seluruh kegiatan yang berkaitan dengan kegiatan bisnis termasuk di dalamnya adalah korespondensi. Korespondensi termasuk di dalamnya adalah berkaitan dengan penanganan surat menyurat termasuk surat masuk dan surat keluar. Perkembangan surat menyurat saat ini sangat pesat, terutama di penanganan surat, baik surat masuk maupun surat keluar. Ini terjadi karena semakin sadar akan pentingnya surat masuk dan surat keluar dalam kegiatan yang dilakukan di kantor-kantor pemerintah maupun swasta. Kegiatan tidak akan berjalan dan berkembang dengan baik tanpa memiliki hubungan atau komunikasi antara satu sama lain atau dengan pihak lain. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penanganan surat masuk dan surat keluar, kendala kendala yang dihadapi dan cara mengatasi kendala, pada

Institusi Pemerintahan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan surat masuk dan surat keluar sudah dapat dikatakan baik sesuai dengan prosedur dan adapun kendala dalam penanganan surat masuk dan surat keluar adalah kurangnya tempat atau ruang untuk surat-surat penting dan penanganan surat masih sedikit lambat yang terkadang surat lama sampai kepada yang bersangkutan, Kepala Dinas yang terkadang jarang di tempat sehingga penandatanganan surat menjadi terlambat. Tetapi penanganan surat masuk dan surat keluar pada Instansi Pemerintahan sudah dapat di katakan baik dan sesuai dengan prosedur yang di tetapkan pada Dinas Pemerintahan.

**Kata Kunci :** Komunikasi Bisnis, Penanganan, Surat Masuk & Surat Keluar.

## **I. LATAR BELAKANG**

**K**omunikasi bisnis meliputi seluruh kegiatan yang berkaitan dengan kegiatan bisnis termasuk di dalamnya adalah korespondensi. Korespondensi termasuk di dalamnya adalah berkaitan dengan penanganan surat menyurat termasuk surat masuk dan surat keluar. Tugas administrasi penanganan surat masuk dan surat keluar ini merupakan bagian dari komunikasi dan aspek penting dari setiap kegiatan yang berhubungan dengan *customer* atau masyarakat, baik dilakukan oleh instansi pemerintah maupun di organisasi swasta.

Setiap pelaku usaha yang terlibat aktivitas akan saling berinteraksi untuk tujuan bisnis. Komunikasi adalah aktivitas yang tidak bisa dipisahkan dari pertemuan bisnis. Dalam bisnis banyak masalah yang perlu diselesaikan dengan komunikasi. Komunikasi dapat

dilakukan secara verbal maupun non verbal. Komunikasi menjadi hal penting dalam perusahaan. Segala aktivitas bisnis dalam perusahaan perlu dikomunikasikan, seperti gagasan, ide, pendapat dan informasi dengan baik. (Iriantara, 2017).

Manajemen dalam surat menyurat adalah semua kegiatan pengumpulan, pencatatan, pengolahan, perolehan, pengiriman serta penyimpanan informasi yang dibutuhkan oleh setiap organisasi. Jika suatu organisasi atau instansi pemerintah atau swasta memiliki administrasi penanganan surat menyurat yang kompeten, maka dapat dikatakan bahwa instansi atau perusahaan tersebut efisien dan efektif. Dalam melakukan pelaksanaan administrasi, diperlukan manajemen administrasi yang baik agar berjalan lancar serta bermanfaat bagi Instansi.

Komunikasi bisnis dasarnya adalah komunikasi, yang merupakan unsur sangat penting dalam berhubungan dengan pihak lain / eksternal. Tugas untuk menangani surat masuk dan surat keluar sebagai salah satu bentuk kegiatan komunikasi bisnis instansi bukanlah merupakan tugas yang mudah, surat masuk dan surat keluar harus ditangani secara efektif sehingga komunikasi yang terjalin selalu efektif dan efisien.

Surat berfungsi sebagai pusat ingatan dan merupakan sumber informasi tekstual yang mudah diakses guna memberikan layanan yang efektif. Dengan demikian, instansi perlu memahami tata cara penanganan dalam mengelola surat agar relevan dengan keadaan organisasi untuk memenuhi tujuannya.

Selama instansi tersebut masih aktif menjalankan fungsi serta tanggung jawabnya, tentunya akan terus membuat naskah atau surat setiap tahunnya. Kata atau huruf tidak dapat dipisahkan dari suatu instansi. Surat sangat berarti bagi instansi sebagai alat bukti hukum di pengadilan, memori organisasi, alat pengambilan keputusan bagi pimpinan, serta semacam teknik penyidikan serta bukti sejarah.

Semakin banyak peran yang dimiliki instansi memperlihatkan peningkatan volume korespondensi sehingga semakin sulit ditangani. Hilangnya surat akan menghambat kapasitasnya untuk beroperasi, sehingga diperlukan penanganan surat yang baik.

Para pencari informasi (termasuk pimpinan) membutuhkan pengelolaan surat masuk serta keluar yang tepat, efektif serta efisien guna mendapatkan informasi dan mengambil keputusan untuk mendukung pelaksanaan tugas pokok dan pelayanan pihak lain. Demikian pula, instansi pemerintah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan, dan membutuhkan informasi setiap saat, baik dalam bentuk surat dan dokumen maupun yang diterima yang dapat memudahkan pada pengambilan keputusan. Dengan demikian, dokumen disusun, diatur serta disimpan dengan tertib sesuai prosedur yang telah ditetapkan.

Namun pada kenyataannya, pada Instansi Pemerintah masih terdapat banyak kelalaian administratif yang berkaitan dengan penanganan surat masuk dan surat keluar. Kelalaian tersebut antara lain banyak

masyarakat yang notabene adalah *customer* daripada Instansi Pemerintah harus menerima “kerugian” karena lambatnya pengurusan administrasi surat menyurat mereka sehingga menyebabkan masyarakat menjadi “malas” untuk mengurus administrasi mereka dan pada akhirnya lalai dan berujung pada sanksi bagi mereka.

Selanjutnya yang berkaitan dengan masalah rekanan dalam proyek pengadaan barang dan jasa yang seringkali dilakukan oleh Pemerintah terkadang juga berakibat buruk karena lambatnya prosedur penanganan surat masuk dan surat keluar untuk mereka, dimana seharusnya surat itulah bentuk komunikasi tertulis diantara pemerintah dengan rekanan atau *vendor*, keterlambatan ini dapat membuat terjadinya salah paham dan mengakibatkan lambat atau bahkan “mangkrak”nya atau terhentinya sebuah proyek pemerintah dan pada akhirnya masyarakat juga yang Kembali mengalami kerugian.

Tidak hanya secara eksternal, secara internal pun terkadang surat masuk dan surat keluar bagi pegawai terkadang juga terkesan seperti “dientengkan” saja sehingga Ketika

terjadi audit terkadang sering menjadi temuan yang beresiko bagi si pegawai itu sendiri. Oleh karenanya hal ini menjadi menarik penulis untuk menganalisa bagaimana Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar Pada Instansi Pemerintah Sebagai Bentuk Komunikasi Bisnis.

## **II. METODE PENELITIAN**

Metode Analisis data pada penelitian ini adalah Deskriptif kualitatif yang memiliki pengertian data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka yang dapat berasal dari dokumen pribadi, naskah wawancara, memo atau dokumen resmi lainnya.

Menurut (Sugiyono, 2018) Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi gabungan analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

## **III. PEMBAHASAN**

### **3.1 Komunikasi Bisnis**

Setiap pelaku usaha yang terlibat aktivitas akan saling berinteraksi untuk tujuan bisnis. Komunikasi adalah aktivitas yang tidak bisa dipisahkan dari pertemuan bisnis. Dalam bisnis banyak masalah yang perlu diselesaikan dengan komunikasi. Komunikasi dapat dilakukan secara verbal maupun non verbal. Komunikasi menjadi hal penting dalam perusahaan. Segala aktivitas bisnis dalam perusahaan perlu dikomunikasikan, seperti gagasan, ide, pendapat dan informasi dengan baik. (Iriantara, 2017).

Menurut ahli komunikasi, dalam kegiatan komunikasi bisnis, hampir separuh kegiatan komunikasi manusia yaitu 45%-nya adalah mendengarkan/menyimak pesan yang disampaikan orang lain. Sedangkan untuk membaca 16%. Sedangkan berbicara kita lakukan sebanyak 30% dari kegiatan komunikasi kita dan menulis 9%.

Rosenblatt, et al., mendefinisikan komunikasi bisnis sebagai “pertukaran gagasan, pendapat, informasi, instruksi dan sebagainya yang memiliki tujuan tertentu yang disajikan secara personal atau impersonal

melalui simbol-simbol atau sinyal-sinyal untuk mencapai tujuan organisasi”. (Rosenblatt, et al, 1977).

Dalam definisi tersebut mengandung 6 unsur pokok komunikasi bisnis, yaitu (1) bertujuan, berarti komunikasi bisnis harus memiliki tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya sejalan dengan pencapaian tujuan organisasi/lembaga. Bisa saja tujuan komunikasi tersebut bersifat formal atau informal, tapi tidak bersifat sosial kecuali yang sejalan dengan tujuan utama organisasi/lembaga, (2) pertukaran, kegiatan ini melibatkan paling tidak dua orang atau lebih yakni komunikator dan komunikan, (3) gagasan, opini, informasi, instruksi merupakan isi dari pesan yang bentuknya beragam bergantung tujuan, situasi dan kondisinya, (4) saluran personal atau impersonal yang mungkin bersifat tatap muka melalui siaran televisi yang menjangkau jutaan orang secara bersamaan, (5) simbol atau sinyal yang merupakan alat atau metode yang dapat dimengerti untuk menyampaikan atau mempertukarkan pesan. Simbol bisa bersifat positif atau abstrak; sinyal bisa berbentuk

verbal atau nonverbal. Tapi yang terpenting adalah bagaimana pesan yang disampaikan bisa dimengerti dengan baik, (6) pencapaian tujuan organisasi. (Rosenblatt et al, 1977)

Sehingga apabila dilihat pengertian komunikasi bisnis di atas maka bisa dipahami bahwa informasi adalah hal yang sangat penting, oleh karenanya penanganan surat menyurat termasuk surat masuk dan surat keluar haruslah ditangani secara professional melalui alur atau SOP yang telah ditetapkan..

### **3.2 Pengertian Penanganan**

Penanganan yang biasanya dikenal dengan kata manajemen merupakan serangkaian kegiatan yang di laksanakan untuk mengenai suatu hal. Menurut Handoko “Manajemen ialah tahap merencanakan, mengorganisir, mengarahkan, serta mengawasi pekerjaan anggota organisasi serta penerapan sumber daya organisasi lainnya guna memenuhi tujuan organisasi yang ditentukan.” (Mario, 2019)

Sedarmayanti mengemukakan Penanganan surat masuk dan surat keluar meliputi kegiatan pendistribusian, pencatatan, pengarahan, pemrosesan lebih lanjut, dan

pengiriman surat keluar. Surat masuk dan surat keluar ditangani atau diproses agar surat tersebut dapat terkirim dengan baik dan cepat sampai ke pemroses. (Imasita. Andi, 2021)

Laksmi mengemukakan “Pengolahan surat melalui langkah-langkah tertentu guna membuat surat terdokumentasi serta mudah ditemukan”. (Widiawati, Kristiana. Risyawa Trisifa, 2021)

Endang mengklaim bahwa merawat surat dengan benar akan menghasilkan "manfaat yang diperoleh surat akan tercatat dengan baik, teknik penanganan surat jelas, surat akan disimpan dengan baik sehingga mudah ditemukan, dan rahasia akan terjaga.” (Widiawati, Kristiana. Risyawa Trisifa, 2021)

### **3.3 Surat Masuk dan Surat Keluar**

Surat sebagai alat untuk mengkomunikasikan sesuatu yang dapat memiliki isinya meminta atau memberi berbagai hal, seperti sesuatu Informasi, penjelasan tentang cara memecahkan masalah, dan lain-lain. Jadi Oleh karena itu, komunikasi harus dirancang semaksimal mungkin agar semua fungsi surat dapat berjalan dengan

baik. Terdapat beberapa pengertian tentang surat dari beberapa ahli, diantaranya:

Menurut Suryani Surat adalah secarik kertas atau lebih berisi percakapan(bahan komunikasi) yang disampaikan oleh seseorang kepada orang lain, baik atas nama pribadi maupun organisasi/lembaga/instansi. Jadi, surat adalah sebuah alat untuk berkomunikasi secara tertulis dengan menggunakan persyaratan khusus alat untuk berkomunikasi secara tertulis dengan menggunakan persyaratan khusus yang khas sesuai dengan aturan surat-menyurat. (Maulana, 2019)

Menurut Nuraida mengemukakan “surat adalah suatu media komunikasi yang berisi pernyataan tertulis yang berisi data atau informasi yang ingin disampaikan atau dinyatakan kepada sipenerima surat”. (Mario, 2019)

Menurut Kosasi dan Sutari Surat menyurat secara tertulis antar individu atau lembaga dikenal dengan istilah surat. Oleh karena itu, surat berfungsi sebagai alat atau media komunikasi untuk memindahkan informasi secara cepat dari satu orang atau lembaga ke orang lain, baik di atas kertas

maupun elektronik (melalui email). (Zulkarnain, Wildan. Raden Bambang, 2018)

Menurut puwanto “korespondensi ialah salah satu aktivitas berbahasa berupa komunikasi tertulis.” (Givan,Bryan.Fera,Nelfianti.Nurlaela E,P, 2019)

Pengertian surat menurut Agus Sugiarto surat sebagai suatu sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain. Dengan lebih jelasnya, surat adalah alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan pesan kepada pihak lain yang memiliki persyaratan khusus yaitu penggunaan kertas, penggunaan model atau bentuk, penggunaan kode dan notasi, pemakaian Bahasa yang khas serta pencantuman tanda tangan. (Karyaningsih, Dwi, 2018)

Asriel mengemukakan “pada arti terbatas, surat ialah upaya penyampaian komunikasi tertulis antar individu dengan tujuan tertentu. Secara luas, surat tidak hanya berupa komunikasi tertulis”. (Setiawan, 2020)

Menurut Finoza surat adalah alat untuk menyampaikan suatu maksud secara tertulis.

Batasan tersebut mengandung pengertian yang sangat luas karena banyak sekali maksud yang dapat dituangkan secara tertulis, misalnya karangan berupa artikel, makalah, skripsi, dan buku. Oleh karenanya, batasan itu perlu diperjelas lagi dengan penekanan bahwa maksud yang di sampaikan melalui surat berupa permintaan, pernyataan, pertimbangan, lamaran, dan sebagainya. (Dewi, 2018).

### **3.4 Fungsi Surat**

Menurut ANRI (Setiawan, 2020) ” surat naskah dinas dipergunakan sebagai media komunikasi tertulis dalam menyampaikan informasi. Dari pernyataan tersebut, surat memiliki beberapa fungsi, yaitu:

#### **1. Bukti akuntabilitas**

Surat dianggap sangat penting informasinya, karena dapat digunakan sebagai alat pertanggung jawaban untuk dikemudian hari.

#### **2. Sarana Pengingat**

Surat dipergunakan untuk mengingat sesuatu yang pernah didengar dilihat dan diingat oleh manusia.

#### **3. Sarana kebijakan**

Surat dapat dipergunakan untuk tolak ukur pimpinan dalam menentukan kebijakan-kebijakan yang akan ditetapkan ataupun sudahh dalam sebuah organisasi.

#### **4. Wakil dan/atau duta organisasi**

Dalam menyusun surat hendaklah berhati-hati karena surat mencerminkan corak atau keadaan dari organisasi.

#### **5. Pedoman untuk melakukan kegiatan dalam bertindak**

Surat juga dapat dijadikan dasar oleh pimpinan dalam menentukan tindak dan kegiatan dalam organisasi yang telah berlangsung.

#### **6. Bukti proses pengadilan**

Surat dalam proses pengadilan dapat digunakan sebagai alat bukti sah yang diakui oleh penegak hukum dimana dalam surat terdapat tulisan dan tanda tangan asli dan merupakan bukti tertulis”hitam di atas putih”.

#### **7. Bukti sejarah**

Dilihat dari kegunaanya surat merupakan salah satu bukti sejarah dalam sebuah organisasi baik pemerintah maupun swasta yang bersifat mutlak dan mempunyai nilai



informasi yang sangat tinggi dan harus dijaga, disimpan dan/atau dilestarikan untuk dapat digunakan pada masa yang akan datang.

#### **IV. HASIL PENELITIAN**

Penanganan Surat Masuk dan Keluar secara professional atau korespondensi secara professional hendaknya juga di terapkan dalam Instansi Pemerintah, meskipun sebagai regulator kebijakan bukan berarti dapat membuat para pejabat pemerintah dapat seenaknya saja untuk bertindak ternasuk dalam hal korespondensi, hal ini mengingat Instansi Pemerintah adalah pusat informasi dan pelayanan masyarakat dalam birokrasi bernegara maka haruslah profesional untuk mencegah terjadinya “chaos” dalam tertib administrasi negara. Selain itu ANRI pun juga menegaskan bahwa salah satu fungsi surat adalah sebagai bukti akuntabilitas hal ini tentu berkaitan dengan kepercayaan masyarakat, selain itu fungsi surat adalah sebagai acuan dalam membuat sebuah kebijakan dan sebagai regulator pemerintah membutuhkan surat – surat yang terdokumentasi lengkap sebagai acuan dalam mengambil kebijakan .

#### **4.1 Penanganan Surat Masuk Pada Dinas Pemerintahan**

Surat masuk pada Instansi Pemerintah umumnya ditangani langsung oleh masing – masing bagian yang terkait dengan sistem penanganan yang umumnya menggunakan asas sentralisasi atau melalui satu pintu. Penerimaan surat masuk biasanya dilaksanakan oleh staff Sub Bagian masing – masing divisi di Instansi Pemerintah tersebut dengan menggunakan buku agenda masuk manual untuk mencatat semua surat masuk sebelum di serahkan kepada staff Subbagian divisi yang bersangkutan. Penanganan surat masuk dimulai dari Penerimaan surat masuk, pengangandaan, pendisposisian, pendistribusian, pencatatan kembali surat masuk dibuku agenda sampai surat kembali lagi pada staf Sub Bagian divisi.

Penanganan surat masuk biasanya Sebagian besar berasal dari internal pegawai di subbagian instansi pemerintahan tersebut, yang meliputi :

- a. Surat permohonan Cuti,
- a. Surat pembuatan kartu Pegawai,
- b. Permohonan tunjangan anak

- c. Surat kartu Istri/Suami,
- d. SK Pelantikan, dan SK Jabatan Fungsional

Adapun surat masuk yang berasal dari eksternal juga melalui alur atau SOP yang sama, yang biasanya surat – surat tersebut diajukan permohonannya untuk Kepala Kantor Dinas terkait. Kemudian Surat surat tersebut di proses oleh staff sub bagian divisi terkait. Apabila sudah di proses surat tersebut dikembalikan ke staff Sub Bagian divisi terkait untuk di kirim dan sebelum di kirim ke instansi surat di scan terlebih dahulu dan di simpan sebagai bukti arsip.

Laksmi mengemukakan “Pengolahan surat melalui langkah-langkah tertentu guna membuat surat terdokumentasi serta mudah ditemukan”. (Widiawati, Kristiana. Risyalwa Trisifa, 2021), oleh karenanya harus dibuat langkah – langkah pada penerimaan surat masuk. Adapun Langkah – Langkah yang harus dilakukan adalah:

1. Kepala dinas menerima surat masuk dan melampirkan lembar disposisi pada surat masuk, surat di serahkan ke sekretaris dinas

untuk disposisikan sesuai bidang yang bersangkutan.

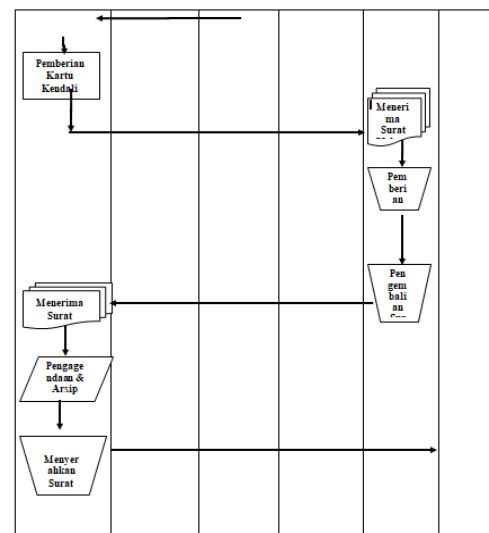
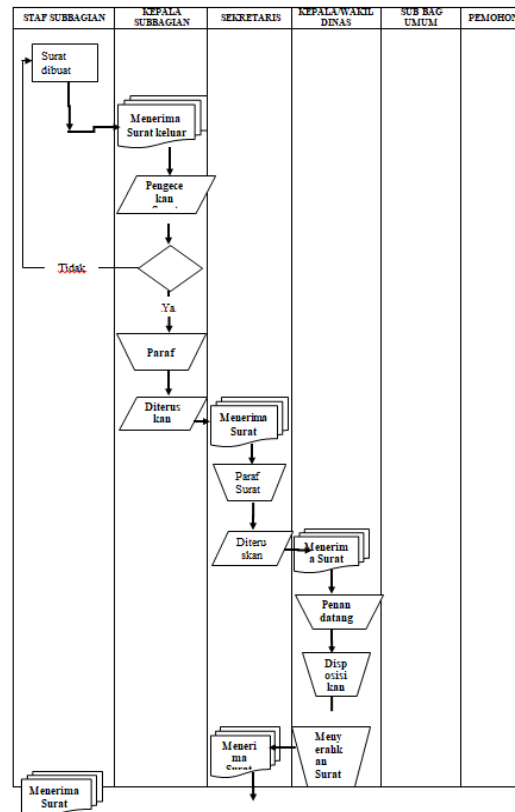
2. Sekretaris dinas menerima surat masuk untuk di disposisikan sesuai bidang yang bersangkutan.
3. Kepala Subbagian divisi terkait menerima surat masuk, surat masuk disposisi dari kepala dinas melalui sekretaris dinas, kemudian surat masuk di disposisikan ke staff subbagian divisi terkait.
4. Staff subbagian divisi terkait menerima surat masuk disposisi dari kepala subbagian divisi terkait sebelum menjawab surat masuk staff subbagian divisi terkait melakukan pengagendaan surat masuk dengan manual di input di aplikasi Exel.

Penanganan surat masuk pada instansi pemerintahan, baik yang berasal dari internal maupun dari eksternal haruslah tetap ditangani secara professional dan sesuai dengan alur atau SOP yang ada untuk menghindari lalai administrasi yang akan merugikan masyarakat sebagai customer ataupun para calon rekanan proyek pemerintah.

## 4.2 Penanganan Surat Keluar Pada Dinas Pemerintahan

Penanganan Surat Keluar pada Dinas pemerintahan biasanya adalah merupakan balasan dari surat masuk ke sub bagian divisi terkait, seperti surat permohonan cuti dan surat pembuatan kartu pegawai serta surat permohonan lainnya.

Untuk menghindari “chaos” dalam penanganan surat keluar maka hendaknya pihak instansi pemerintahan dapat membuat alur / *flowchart* surat keluar, mulai dari diterima samapai dengan dikirimkan. Berikut contoh *flowchart* alur penanganan surat:



Sumber: Sub bagian Dinas Provinsi DKI Jakarta

Keterangan :

1. Staff subbagian membuat surat keluar atas permohonan. Setelah staff membuat surat keluar, surat di teruskan ke kepala subbagian divisi terkait.
2. Kepala subbagian divisi terkait menerima surat keluar untuk dilakukan pengecekan dan pemberian paraf sebagai surat telah di setuju atau di ketahui oleh kepala subbagian divisi terkait jika surat sudah benar. Apabila surat keluar masih ada kesalahan surat akan dikembalikan ke staff subbagian yang bersangkutan untuk merevisi surat keluar.
3. Sekretaris dinas menerima surat keluar untuk pemberian paraf pada surat keluar sebagai bukti bahwa surat keluar di ketahui oleh sekretaris dinas dan di teruskan kepada kepala Dinas atau wakil kepala dinas.
4. Kepala dinas atau wakil kepala dinas menerima surat keluar untuk penanda tanganan surat keluar setelah di tanda tangani surat di kembalikan ke sekretaris Dinas.
5. Staff subbagian divisi terkait mengecek atau mengambil surat keluar yang sudah di tanda tangani oleh kepala dinas atau wakil kepala dinas di sekretaris dinas serta pemberian kartu kendali untuk penomoran, kode, dan cap stempel pada surat keluar sebagai bukti sahnya surat
6. Subbagian umum menerima surat keluar untuk pemberian nomor, kode dan cap stempel pada surat keluar dan di teruskan ke subbagian divisi terkait kembali untuk dilakukan pengagendaan surat keluar
7. Subbagian divisi terkait menerima surat keluar yang sudah diberi penomoran, kode, dan cap stempel kemudian scan surat keluar untuk bukti arsip dan pengagendaan surat keluar dengan manual melalui Exel setelah dilakukan pengagendaan surat siap di kirim ke instansi ataupun pemohon.

Dalam melaksanakan penanganan surat masuk dan surat keluar sehari-hari pada instansi pemerintah alur atau *flowchart* di atas dapat dijadikan acuan untuk lebih tertib dalam administrasi, meskipun tidak akan terlepas dari kendala yang kadang di alami oleh staff pada masing – masing subbagian pada instansi pemerintahan, Adapun kendala yang sering ditemui adalah :

1. Kurangnya dokumen pendukung pada surat permohonan dan surat usulan lainnya.
  2. SDM pada Staff subbagian divisi terkait dalam menangani surat masuk masih agak lambat penanganannya dikarenakan terhambat oleh pekerjaan lain yang sedang di tangani akibatnya surat lambat di ketahui oleh kepala dinas sehingga lambat pula penanganannya.
  3. terdapat kendala proses pencarian surat keluar seperti SK Pelantikan, SK Jabatan fungsional dan surat penting lainnya untuk diserahkan kepada yang bersangkutan, karena kurang tertib dministrasinya seperti terkadang lupa untuk di copy.
  4. Kepala Dinas yang terkadang jarang ada di tempat sehingga menghambat proses penandatanganan surat, hal ini membuat instansi pemerintahan terkesan lamban dalam menangani urusan administrasi masyarakat dan hal ini yang dapat membuat masyarakat menjadi malas untuk mengurus urusan administratif sehingga mereka menjadi lalai administratif.
- Mengatasi kendala atau permasalahany ang di uraikan diatas, untuk pemecahan masalah tersebut adalah:
1. Untuk menangani surat masuk yang membutuhkan dokumen-dokumen pendukung sebaiknya di infokan kepada pemohon dengan menggunakan papan pengumuman sebelum masuk kantor dinas pemerintahan sehingga dapat menghemat waktu agar penanganan surat masuk dapat sesingkat mungkin dan tidak terjadinya penguluran waktu.
  2. Untuk mengatasi keterlambatan penanganan surat masuk pada staf subbagian divisi terkait hendaknya para staf memiliki *jobdesk* masing – masing yang jelas sehingga tidak terjadi *overlapping* pekerjaan. Serta berusaha menerapkan system administrasi FIFO *FIRST IN FIRST OUT*, karena dengan mendahulukan menangani surat masuk tidak terjadinya penumpukan surat masuk yang dikhawatirkan terdapat surat-surat yang membutuhkan penanganan segera.

3. Untuk mengatasi terjadinya hilang surat-surat penting staff subbagian kepegawaian membuat sebuah folder khusus untuk surat-surat yang penting beserta copynya agar tidak menyatu dengan surat lainnya.
4. Untuk Kepala Dinas hendaknya Ketika ada rapat atau dinas ke luar kantor dapat memberitahukan kepada sekretaris dinas sehingga dapat diketahui pasti jadwal berada di kantor Kembali sehingga informasi ini dapat diterima oleh masyarakat.

## **V. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian di atas diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Penanganan surat masuk dan surat keluar pada Instansi Pemerintah harus berjalan sesuai dengan SOP yang ditetapkan, dan juga disiplin terhadap SOP yang telah ditetapkan tersebut.
2. Kendala dalam penanganan surat masuk dan surat keluar pada Instansi Pemerintah sebenarnya lebih kepada kendala yang bersifat teknis sehingga cara mengatasi kendala yang terjadi juga lebih ke sifat

teknis karena memang sudah ada SOP yang ditetapkan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Dewi, R. (2018). *Prosedur Administrasi Penanganan Surat Kantor Dprd Kabupaten Lebak Provinsi Banten*. <https://Repository.Bsi.Ac.Id/Index.Php/Repo/Viewitem/14600>
- Givan, Bryan. Fera, Nelfianti. Nurlaela E, P, L. (2019). *Office Administration Practice* (Cetakan 1). Graha Ilmu.
- Imasita. Andi, G. H. (2021). *Electronic Filing System - Google Books* (Cetakan Ii). Upt Unhas Press. [https://www.google.co.id/books/edition/Electronic\\_Filing\\_System/Ui4qeaqaqbaj?hl=id&gbpv=1&dq=Penanganan+Surat&pg=Pa33&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Electronic_Filing_System/Ui4qeaqaqbaj?hl=id&gbpv=1&dq=Penanganan+Surat&pg=Pa33&printsec=frontcover)
- Iriantara, Yosol. (2017 ). *Komunikasi Bisnis* (Cetakan 14). Universitas Terbuka.
- Karyaningsih, Dwi, P. (2018). *Korespondensi Surat Bisnis Dan Dinas* (Alviana C (Ed.); Cetakan 1). Penerbit Samudra Biru (Anggota Ikapi).
- Mario, S. R. (2019). *Prosedur Administrasi Penanganan Surat Pada Kantor Kelurahan Periuk Jaya Tangerang Kota*. <https://Repository.Bsi.Ac.Id/Index.Php/Repo/Viewitem/19986>

Maulana, A. (2019). *Pelaksanaan Administrasi Surat Masuk Dan Surat Keluar Sds Angkasa 10 Jakarta Timur*.  
<https://Repository.Bsi.Ac.Id/Index.Php/Repo/Viewitem/22443>

Rosenblatt,S.B,Et Al. (1977). *Communication In Bussines. Englewood Cliff,N.J. Prentice Hall Inc.*

Setiawan, J. (2020). *Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Dari Kantor Pajak Pada Unit Kerja Khusus Apu Ppt Di Departemen Kepatuhan Kantor Pusat Pt Bank Bca Syariah Jakarta*.  
<https://Repository.Bsi.Ac.Id/Index.Php/Repo/Viewitem/29177>

Widiawati, Kristiana. Risyawa Trisifa, A. (2021). *Tinjauan Prosedur Penanganan Surat Keluar Pada Divisi Human Capital Di Kimia Farma (Persero) Tbk | Widiawati | Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*.  
<https://doi.org/10.32493/skr.v8i1.9715>

Zulkarnain, Wildan. Raden Bambang, S. (2018). *Manajemen Dan Etika Perkantoran* (Nita.Nim (Ed.); Cetakan 1). Pt. Remaja Rosdakarya.