

---

**PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR DI KANTOR  
KECAMATAN DONOROJO KABUPATEN PACITAN**

---

**Penulis 1: Hesti Andriyani**  
**Penulis 2: Djihad Hisyam**  
**Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran**  
**Email: [hestiandriyani93@yahoo.co.id](mailto:hestiandriyani93@yahoo.co.id)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk 1) Mengetahui pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Kantor Kecamatan Donorojo, 2) Mengetahui faktor yang menghambat dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar 3) Mengetahui usaha mengatasi hambatan dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Donorojo Kabupaten Pacitan Jawa Timur pada bulan Juni sampai bulan Juli. Subyek penelitian terdiri dari informan utama dan informan pendukung. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik Analisis Data pada penelitian ini menggunakan analisis interaktif yang terdiri dari: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Teknik keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Kantor Kecamatan Donorojo sudah berjalan tetapi belum maksimal. 2) Kurang sadarnya Pegawai Kantor Kecamatan Donorojo tentang pentingnya buku agenda surat keluar dan arsip. Pegawai kurang mahir dalam menggunakan komputer. Kurangnya komputer, printer dan scanner di setiap ruang. Kondisi geografis yang menjadi kendala dalam pendistribusian surat. 3) Memberikan motivasi kepada pegawai yang mengerjakan pekerjaannya tidak sesuai dengan aturan. Memberikan motivasi pegawai yang kurang mahir menggunakan komputer. Pemenuhan sarana transportasi untuk pendistribusian surat. Saran yang dapat penulis berikan perlu penambahan sarana seperti almari dari besi, baki surat, penambahan satu perangkat lengkap komputer di setiap ruangan, mesin *fotocopy*, perlu diadakan pelatihan komputer untuk pegawai demi lancarnya proses pelayanan. Perlu penekanan pemberian motivasi terhadap proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar.

**Kata Kunci:** *Kantor Kecamatan Donorojo, surat masuk dan surat keluar.*

---

**THE MANAGEMENT OF INCOMING AND OUTGOING MAILS IN  
DONOROJO OFFICE DISTRICT, PACITAN**

---

**ABSTRACT**

*This study aims to 1) Knowing the management of incoming and outgoing mail at the Donorojo office district, 2) Knowing the factors that detain the management of incoming and outgoing mail 3) Knowing the effort to overcome obstacles in the management of incoming and outgoing mail. This study used a qualitative descriptive study design. This research was conducted at the Donorojo office district, Pacitan East Java from June to July. The subjects of the study consists of main and supporting informant. Techniques of the data collection in this study using observation, interviews and documentation. Techniques of the data analysis is using an interactive analysis which is consists of: reduction, presentation and conclusion of the data. Authenticity technique of data is using source and method of triangulation. The results showed that: 1) The management of incoming and outgoing mail at the Donorojo district office already running but is not maximized. 2) Less Employees conscios of the importance of outgoing mail agenda and*

*archives. Employee less proficient in using computers. Lack of computers, printers and scanners in every room. Geographical conditions is a constraint in the distribution of mail. 3) Provide motivation to do the job the employee does not comply with the rules. Motivate employees who are less adept at using computers. Fulfillment means of transport for the distribution of mail. The authors provide suggestions that may need additional facilities such as cabinets , letter tray, the addition of a complete set of computers in every room, photocopiers, computers training for employees in order to smooth service process. Emphasis added motivation to the process of managing incoming and outgoing mail.*

**Keyword: Donorojo District Office, incoming and outgoing mail**

## **PENDAHULUAN**

Komunikasi merupakan hal yang penting dalam lembaga. Komunikasi dapat dilakukan dengan berbagai cara diantaranya dengan menggunakan surat. Surat merupakan salah satu sarana komunikasi tertulis untuk menyampaikan informasi dari satu pihak ke pihak yang lain. Pada era-globalisasi seperti sekarang surat merupakan media komunikasi yang masih dibutuhkan dalam sebuah organisasi. Fungsi surat dapat digunakan sebagai alat komunikasi, alat bukti tertulis, duta organisasi, dan pedoman untuk bekerja. Komunikasi dengan menggunakan surat masih banyak digunakan, banyaknya organisasi yang menggunakan surat menjadikan sebuah organisasi sering menerima surat dalam jumlah banyak. Banyaknya surat dalam sebuah organisasi yang membutuhkan proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar.

Pengelolaan surat masuk dan surat keluar merupakan kegiatan yang mempermudah pekerjaan dalam suatu instansi atau organisasi. Surat masuk merupakan semua jenis surat yang diterima oleh instansi maupun yang di terima dari pihak lain. Surat keluar merupakan surat yang dikeluarkan oleh instansi. Sebuah instansi memiliki banyak surat masuk dan surat keluar, dengan banyaknya surat masuk dan surat keluar maka memerlukan pengelolaan surat supaya semua surat masuk dan surat keluar dapat tersusun dan dapat digunakan jika dibutuhkan.

Pengelolaan surat memiliki perbedaan dalam tiap-tiap instansi. Sebuah instansi dalam pengelolaan surat ada yang mengelola sesuai dengan bidangnya dalam artian surat dikelola oleh bidang yang dituju oleh surat tersebut. Institusi lain dalam melakukan pengelolaan surat dilakukan pengurusan surat terpusat atau khusus karena dapat menghemat dan menghindari penduplikatan dalam penggunaan surat.

Pengelolaan surat masuk hendaknya memenuhi langkah-langkah mulai dari menerima surat, mengumpulkan surat, meneliti surat yang masuk dan menghitung jumlah surat yang masuk. Langkah yang selanjutnya melakukan penyortiran, pencatatan, mengagendakan surat masuk, pengarahan surat, dan memproses surat yang sudah diterima tersebut untuk diproses, hingga yang terakhir yaitu penyimpanan berkas atau arsip surat masuk. Pengelolaan surat masuk hendaknya melalui beberapa langkah tersebut agar surat yang datang dapat diproses sesuai dengan jenis dan maksud yang terdapat dalam isi surat tersebut. Begitu juga dengan pengelolaan surat keluar yang harus memenuhi langkah-langkah hingga bagaimana surat tersebut dapat dikeluarkan oleh instansi pemerintahan dengan alur yang benar (Sedianingsih:2010,86).

Di dalam suatu organisasi, pengelolaan surat masuk maupun surat keluar sangatlah diperlukan. Karena dengan pengelolaan surat yang baik. Apabila suatu saat organisasi tersebut membutuhkan kembali, surat tersebut akan mudah ditemukan. Pengelolaan surat merupakan hal yang penting dalam sistem tata usaha. Surat-surat yang masuk dan yang belum tersusun dengan rapi akan menjadikan surat tercecer, hilang bahkan rusak yang dapat menambah persoalan dalam administrasi. Contohnya surat yang masuk belum tertata rapi yang menyebabkan sulit untuk menemukan surat apa saja yang masuk dan juga akan menemui kesulitan dalam mengeluarkan surat.

Pengelolaan surat seharusnya dilakukan sesuai dengan langkah-langkah pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Pengelolaan yang tidak sesuai dengan langkah-langkah dalam pengelolaan dapat menyebabkan surat rusak, hilang bahkan tercecer. Pengelolaan surat yang tidak sesuai dengan langkah-langkah yang benar akan mempengaruhi kinerja pegawai.

Hasil observasi yang telah dilakukan pada tanggal 29 Desember 2014 sampai dengan tanggal 5 Januari 2015 menunjukkan bahwa pengelolaan surat masuk dan surat keluar belum berjalan dengan baik. Hal itu ditunjukkan dengan adanya tenaga pengelolaan surat masuk dan surat keluar dua orang, dengan tenaga pengelola surat masuk dan surat keluar dua orang tersebut masih merasa repot karena pekerjaan yang dilakukan banyak. Surat-surat yang diterima langsung diserahkan kepada bidang yang dituju dan ditangani oleh setiap bidang. Masih banyak surat yang belum tertata terlihat banyak surat yang masih di dalam buku agenda surat masuk. Ukuran lembar disposisi tidak sesuai standar. Surat yang diterima di Kantor Kecamatan Donorojo semua jenis surat baik surat dari kabupaten maupun surat undangan. Setiap ruangan belum tersedia komputer. Kurangnya tempat untuk menyimpan arsip, sulit menemukan beberapa jenis surat masuk maupun surat keluar. Kantor Kecamatan Donorojo belum melakukan pengarsipan digital, dan tidak menggunakan kartu kendali dengan alasan tidak cepat karena harus rangkap tiga kali sedangkan surat yang diterima banyak.

Kurangnya kesadaran pengeolaan surat masuk dan surat keluar, pengelolaan surat masuk dan surat keluar dengan benar dapat mempengaruhi kelancaran kinerja pegawai administrasi. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan tersebut maka dilakukan penelitian tentang Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Di Kantor Kecamatan Donorojo Kabupaten Pacitan

Rumusan masalah yang telah diteliti meliputi: a) Bagaimana pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Kantor Kecamatan Donorojo? b) Apa saja faktor yang menghambat dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Kantor Kecamatan Donorojo? c) Bagaimana usaha yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar?

Tujuan penelitian ini meliputi: a) Mengetahui pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Kantor Kecamatan Donorojo. b) Mengetahui faktor yang menghambat dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar. c) Mengetahui usaha untuk mengatasi hambatan pengelolaan surat masuk dan surat keluar.

Manfaat penelitian ini meliputi: a) **Manfaat Bagi Peneliti.** Penelitian pengelolaan surat masuk dan surat keluar ini diharapkan menambah wawasan, pengalaman dan pengetahuan serta ilmu yang lebih mendalam bagi penulis mengenai pengelolaan surat masuk dan surat keluar. b)

### **Manfaat Bagi Kantor Kecamatan Donorojo**

Dapat memberi masukan mengenai pengelolaan surat yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi pengelolaan surat masuk maupun surat keluar. c)

### **Manfaat Bagi Universitas Negeri Yogyakarta**

Manfaat penelitian bagi kampus, semoga dapat digunakan acuan dalam penyusunan tugas akhir skripsi dan dapat digunakan acuan dalam penyusunan tugas akhir khususnya pada mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran dan mahasiswa UNY pada umumnya.

## **METODE PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian Deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dirancang untuk memperoleh informasi tentang status suatu gejala saat penelitian dilakukan. Penelitian deskriptif ini tidak ada perlakuan yang diberikan atau dikendalikan serta tidak ada uji hipotesis sebagaimana seperti yang terdapat pada penelitian eksperimen. Penelitian ini akan memaparkan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi mengenai pengelolaan surat masuk dan surat keluar di kantor Kecamatan Donorojo.

### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Donorojo Kabupaten Pacitan Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 29 Juni sampai 31 Juli 2015.

### **Subyek Penelitian**

Subjek penelitian yang ditunjuk dalam penelitian ini merupakan orang yang mampu memberikan informasi yang lengkap dan relevan terhadap tujuan penelitian Informan kunci yaitu Kepala Tata Usaha sedangkan Informan pendukung yaitu staf dibagian tata usaha di Kantor Kecamatan Donorojo Kabupaten Pacitan.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik, supaya diperoleh data yang lengkap. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan a) Observasi atau pengamatan digunakan dalam rangka mengumpulkan data dalam suatu penelitian yang merupakan hasil dari sebuah kegiatan atau suatu studi mengenai keadaan atau fenomena sosial. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data yang

sebenarnya tentang Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar. b) Wawancara merupakan teknik dalam pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan- keterangan lisan yang diperoleh melalui bercakap- cakap dan berhadapan muka dengan orang yang dapat memberikan keterangan kepada peneliti. Data yang diperoleh dari wawancara dapat digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh dari observasi. c) Dokumentasi adalah teknik dengan mengumpulkan data dapat berupa surat, foto, dokumen, buku, notulen dan sebagainya. Dokumentasi dalam penelitian ini diperoleh dari catatan arsip masuk arsip keluar dan foto mengenai fasilitas yang ada

### **Instrumen Pengumpulan Data**

Instrument pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kisi kisi observasi, pedoman wawancara, dan kisi kisi dokumentasi.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis interaktif. Terdapat tiga tahap untuk mendapatkan data yang valid dalam penelitian deskriptif kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

### **Teknik Keabsahan Data**

Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan dan mengecek kebenaran suatu informasi yang diperoleh melalui wawancara antara subyek penelitian yang satu dengan yang lain. Sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan data hasil antar metode observasi dengan wawancara, dokumentasi dengan observasi, dan dokumentasi dengan wawancara.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Deskripsi Hasil Penelitian**

Penelitian yang telah dilaksanakan di Kantor Kecamatan Donorojo meliputi proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Kantor Kecamatan Donorojo, prasarana dan sarana yang digunakan untuk pengelolaan surat masuk dan surat keluar, cara penataan dan cara penyimpanan, faktor pendukung, faktor penghambat dalam pengelolaan surat dan upaya untuk mengatasi hambatan yang ada di Kantor Kecamatan Donorojo.

Sarana yang digunakan di Kantor Kecamatan Donorojo terdiri dari alat tulis kantor yang tersedia, Kantor Kecamatan Donorojo masih menggunakan rak kayu yang digunakan untuk menyimpan surat, arsip dan lain sebagainya. Surat-surat yang ada di Kantor Kecamatan Donorojo langsung dimasukkan ke folder dan di simpan di rak kayu tersebut. Kantor Kecamatan Donorojo sudah tidak menggunakan mesin ketik manual. Semua sudah menggunakan komputer untuk pengetikan akan tetapi komputer yang disediakan di Kantor Kecamatan Donorojo masih kurang, tidak semua ruangan memiliki satu perangkat komputer lengkap yang terdiri dari komputer, dengan printer dan scanner. Belum ada laci map gantung, filing cabinet dalam setiap ruang.

### **1. Pengelolaan surat masuk di Kantor Kecamatan Donorojo**

Pengelolaan surat masuk yang ada di Kantor Kecamatan Donorojo berdasarkan hasil wawancara kepada bapak Supriyanto, S.Sos sebagai Kasubag Tata Usaha menjelaskan bahwa:

“surat yang masuk ya diterima, ditulis di lembar disposisi, dan di tulis di buku agenda surat masuk dan di ajukan ke pak camat setelah itu surat turun ke kasi sesuai yang dituju dari Pak amat ke kasi mana. Surat yang semuanya selesai diproses langsung diarsip dimasukkan ke filekan.”

Pengelolaan surat masuk yang ada di Kantor Kecamatan Donorojo menurut bapak Supriyanto, S.Sos sebagai Staf Program Evaluasi dan Pelaporan (PEP) menjelaskan bahwa:

“Proses pengelolaan surat masuk yaitu dengan menerima surat masuk setelah itu surat dibaca dan dicatat di buku agenda surat masuk ini mbak. Surat masuk di catat di lembar disposisi. Surat masuk kalau alur sebenarnya ya di serahkan ke SEKCAM dulu mbak sebelum di serahkan ke Camat tapi kalau disini langsung saja ke Pak Camat. Setelah itu diambil dan dilihat isi disposisinya. Nanti surat dimasukkan ke unit prngolah seperti ke bagian LITBANG dan di bagian LITBANG mengisi buku transit.”

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Kantor Kecamatan Donorojo proses pengelolaan surat masuk dapat disimpulkan bahwa: surat masuk diterima, selanjutnya diserahkan ke unit tata usaha. di unit tata usaha surat dibuka, surat masuk tersebut dibaca dan

dicatat pada buku agenda surat masuk setelah di catat di buku agenda surat masuk selanjutnya dicatat di lembar disposisi setelah itu surat dimasukkan ke dalam map dengan lembar disposisi dan diserahkan ke camat, setelah diserahkan ke camat surat masuk diambil oleh unit tata usaha dan diserahkan ke unit yang akan menindaklanjuti surat masuk tersebut yang sudah tertera pada lembar disposisi. Surat masuk akan diproses di kasi yang akan menindak lanjut selanjutnya surat masuk tersebut di masukkan dalam odner dan di simpan dalam rak.

## **2. Pengelolaan surat keluar di Kantor Kecamatan Donorojo**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada bapak Supriyanto S.Sos mengenai proses pelaksanaan pengelolaan surat keluar sebagai berikut:

“Membuat konsep surat dahulu mbk, nah setelah itu suratnya diajukan ke pak camat setelah sudah dari pak camat dan mengalami pembenahan kita lakukan pengetikan dan penggandaan, setelah pengetikan dan penggandaan meminta tanda tangan pak camat dan minta cap, setelah semua surat benar sudah diisi nomor suratnya siap didistribusikan ke mana saja sesuai dengan alamat, saut diarsipkan dan yang lain siap di antar oleh kurir dengan membawa buku ekspedisi.”

Hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak Supriyanto, S.Sos proses pengelolaan surat keluar di Kantor Kecamatan Donorojo sebagai berikut:

“Kalau untuk pengelolaan surat keluar ya dari kasi yang ingin mengeluarkan surat. Kasi tersebut membuat konsep setelah itu di ajukan ke Pak Camat setelah diajukan ke Pak Camat dan di setujui konsep tersebut di ketik dan diajukan ke Pak Camat lagi untuk meminta tanda tangan. Kasi tersebut meminta nomor ke unit tata usaha dan di catat di buku agenda surat keluar. Surat keluar siap didistribusikan dengan dibekali buku ekspedisi untuk mencatat surat keluar pada pendistribusian.”

Berdasarkan penelitian di Kantor Kecamatan Donorojo mengenai pengelolaan surat keluar dapat disimpulkan bahwa proses pengelolaan surat keluar di kelola di masing-masing unit pengolah, proses penyusunan surat dimulai dengan mengkonsep surat dan

diserahkan ke camat setelah itu surat di ketik dan digandakan dan di mintakan tanda tangan ke camat. Surat keluar yang sudah ditandatangani camat diberi nomor dan stempel. Surat keluar siap didistribusikan dan diarsipkan. Pendistribusian surat dilakukan oleh kurir yang ada di Kantor Kecamatan Donorojo.

## **3. Faktor penghambat pengelolaan surat masuk dan surat keluar**

Proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar menemui beberapa kendala diantaranya yaitu peminjaman buku agenda yang tidak dikembalikan oleh pegawai peminjam, peminjaman arsip lupa dikembalikan ke unit tata usaha dan pegawai yang kurang mahir dalam menggunakan komputer.

## **4. Usaha mengatasi hambatan pengelolaan surat masuk dan surat keluar**

Memenuhi sarana transportasi untuk peroses pendistribusian surat dan pemberian motivasi kepada pegawai yang melaksanakan tugas tidak sesuai dengan aturan yang ada.

## **Pembahasan Hasil Penelitian**

Penelitian mengenai pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Kantor Kecamatan Donorojo menunjukkan bahwa pengelolaan surat masuk dan surat keluar di kantor kecamatan donorojo sudah berjalan akan tetapi masih terdapat hal-hal yang harus diperbaiki. Pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang kurang maksimal dapat mempengaruhi kinerja pegawai Kantor Kecamatan Donorojo. Pengelolaan surat masuk di Kantor Kecamatan Donorojo di proses oleh kasi tata usaha dan diserahkan ke unit yang akan menindak lanjut surat tersebut. Pengelolaan surat keluar di proses oleh tiap-tiap kasi, kasi yang akan mengeluarkan surat hanya meminta nomor urut surat keluar ke kasi tata usaha.

## **1. Pengelolaan surat masuk di Kantor Kecamatan Donorojo**

Kantor Kecamatan Donorojo sudah melaksanakan pengelolaan surat masuk penanganan surat masuk sudah berjalan meskipun masih banyak yang harus dibenahi. Kegiatan Pengelolaan surat masuk di Kantor Kecamatan Donorojo meliputi penerimaan surat yang diterima di bagian tata usaha dan di buka kecuali surat rahasia tanpa seizin atasan, setelah di buka surat dicatat di buku agenda dan di tulis pada lembar disposisi. Lembar disposisi beserta

surat dimasukkan ke dalam map dan diserahkan kepada Camat. Surat masuk yang sudah didisposisikan ke Camat akan diambil dan diserahkan ke unit pengolah mana yang akan mengolah. Setelah surat diserahkan ke unit mana yang akan mengolah surat diproses sesuai dengan isi surat. Setelah selesai memproses surat diarsipkan.

Berdasarkan teori pengelolaan surat masuk bahwa prosedur pengurusan surat masuk terdiri dari menyortir atau memisahkan setelah disortir maka surat dibuka dikeluarkan dan diperiksa isi dan kelengkapan surat. Surat selanjutnya diberi cap tanggal dan di catat di buku agenda atau di kartu kendali. Membaca dan memberi catatan, menyampaikan isi surat kepada pimpinan, pendistribusian ke departemen lain dan menjawab surat saat pimpinan tidak ada ditempat.

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan dan berdasarkan teori pengelolaan surat masuk bahwa Kantor Kecamatan Donorojo sudah melakukan pengelolaan surat masuk dengan baik namun masih ada beberapa yang masih perlu dibenahi, pembenahan yang harus diutamakan yaitu pembenahan mengenai tempat penyimpanan surat masuk.

## **2. Pengelolaan surat keluar di Kantor Kecamatan Donorojo**

Pengelolaan surat keluar di Kantor Kecamatan Donorojo sudah terlaksana. Pengelolaan surat keluar di Kantor Kecamatan Donorojo dari unit pengolah membuat konsep surat, setelah konsep surat dibuat maka surat di ajukan ke Camat setelah konsep surat disetujui surat di ketik, dicetak dan digandakan selanjutnya di ajukan ke Camat lagi untuk meminta tanda tangan. Surat keluar diberi cap setelah diberi cap surat siap didistribusikan dan diarsipkan. Surat keluar dicatat di buku agenda surat keluar dan pada saat pendistribusian membawa buku ekspedisi. Pendistribusian surat keluar menggunakan kurir yang ada di Kantor Kecamatan Donorojo.

Pengelolaan surat di Kantor Kecamatan Donorojo sejalan dengan teori proses pengurusan surat keluar yaitu dengan menerima pendektean atau konsep dari pimpinan dengan mendapat tanda tangan atau point-point yang diberikan pimpinan. Mencatat pada buku agenda setelah dikonsep. Konsep yang sudah jadi lengkap dengan nomor urut surat, konsep tersebut diketik dan dimasukkan ke map untuk dimintakan tanda tangan kepada pimpinan.

Surat yang akan dikirim dicek kelengkapannya setelah surat dicek maka surat siap didistribusikan. Pendistribusian surat dapat dilakukan menggunakan jasa pos, *officeBoy*, dan kurir.

## **3. Faktor yang menghambat pengelolaan surat masuk dan surat keluar.**

Kantor Kecamatan Donorojo melakukan pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Setiap organisasi pasti ada pegawai yang bekerja sesuai dengan aturan yang ada, ada pula yang bekerja tidak sesuai dengan aturan yang ada. Pengelolaan yang tidak sesuai dengan aturan akan menyebabkan hambatan dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Penghambat pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Kantor Kecamatan Donorojo yaitu peminjaman buku agenda surat keluar hingga lupa dikembalikan menyebabkan terhambatnya proses pengelolaan surat keluar. Pegawai yang akan mengeluarkan surat keluar harus mencari dimana buku agenda surat keluar tersebut untuk mencari nomor urut surat dan mencatat surat keluar.

Arsip yang dipinjam lupa dikembalikan menyebabkan arsip rusak bahkan hilang. Pegawai dalam memproses surat masuk dan memproses surat keluar terkendala karena pegawai kurang mahir dalam menggunakan komputer dan kurangnya sarana untuk mencetak surat keluar. Pegawai yang akan menyusun surat keluar harus keluar ruangan untuk mengetik dan mencetak surat keluar. Proses pendistribusian surat terkendala oleh kondisi geografis. Hambatan-hambatan tersebut sejalan dengan teori hambatan yang dikemukakan oleh Moekijat bahwa salah satu hambatan dalam administrasi diantaranya pegawai yang tidak cakap dan kurangnya pengawasan terhadap surat-surat yang dipinjam dan dikembalikan.

## **4. Usaha untuk mengatasi hambatan pengelolaan surat masuk dan surat keluar.**

Proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Kantor Kecamatan Donorojo memiliki beberapa hambatan. Hambatan-hambatan yang ada di Kantor Kecamatan Donorojo dapat menjadi kendala dalam proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Untuk mengatasi hambatan yang ada di Kantor Kecamatan Donorojo berdasarkan hasil dari penelitian

bahwa kantor kecamatan memberikan motivasi kepada pegawai yang meminjam arsip lupa dikembalikan, dan kepada pegawai yang meminjam buku agenda surat keluar. Memberikan motivasi kepada pegawai agar mengerjakan pekerjaan sesuai dengan aturan yang ada sehingga dapat memperlancar kinerja semua pegawai.

Hambatan yang lainnya yaitu terkendala kondisi geografis yang sulit ditempuh dengan memberikan sarana yang memadai untuk proses pendistribusian surat keluar. Proses penyusunan surat keluar kantor Kecamatan Donorojo harus pindah ruangan untuk mengetik dan mencetak surat keluar karena belum semua ruangan dilengkapi komputer dan printer

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Kantor Kecamatan Donorojo sudah berjalan akan tetapi belum maksimal. Pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Kantor Kecamatan Donorojo sebagai berikut:
  - a. Pengelolaan surat masuk dimulai dari penerimaan surat, surat masuk diterima oleh unit tata usaha. Di unit tata usaha surat masuk dibuka dicatat di buku agenda surat masuk dan dicatat di lembar disposisi. Surat masuk dilengkapi lembar disposisi di serahkan ke Camat. Camat mendisposisi surat masuk tersebut. Unit tata usaha mengambil surat masuk di ruang Camat selanjutnya mendistribusikan surat masuk ke unit yang akan mengolah dan mencatat di buku transit surat masuk. Surat diproses dan diarsipkan.
  - b. Pengelolaan surat keluar dimulai dari unit pengolah membuat konsep surat menyerahkan konsep surat ke Camat. Camat memeriksa isi surat keluar dan menyetujui surat keluar. Unit pengolah melakukan pengetikan surat keluar selanjutnya di cetak dan digandakan selanjutnya di serahkan ke Camat untuk dimintakan tanda tangan. Unit tata usaha mengisi nomor surat keluar dan di catat di buku agenda surat keluar selanjutnya pendistribusian surat keluar dengan di bekal buku ekspedisi.
2. Faktor penghambat pengelolaa surat masuk dan surat keluar yang ada di Kantor Kecamatan Donorojo yaitu kurang sadanya pegawai akan pentingnya buku agenda surat

keluar dan arsip. Pegawai yang kurang mahir dalam menggunakan komputer. Kurangnya komputer, printer dan scanner dalam setiap ruangan. Kondisi geografis yang menjadi kendala dalam proses pendistribusian surat keluar.

3. Usaha yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang ada di Kantor Kecamatan Donorojo yaitu dengan memberikan motivasi kepada pegawai yang mengerjakan pekerjaan tidak sesuai dengan aturan yang telah diberikan pimpinan. Memberikan motivasi kepada pegawai yang kurang mahir dalam menggunakan komputer. Pemenuhan sarana transportasi untuk pendistribusian surat keluar.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan maka saran yang dapat di berikan diantaranya yaitu:

1. Perlu penambahan baki surat, agar surat yang masuk atau yang keluar tidak hanya berserakan dimeja atau di selipkan di buku agenda. Perlu penambahan sarana penyimpanan arsip seperti penambahan *filling cabinet*, map gantung, mesin fotocopy, *schnelhecter*, kotak katru, yang dapat mempermudah proses pencarian arsip dan proses administrasi.
2. Penambahan almari besi, agar surat dan arsip lainnya tidak mudah di ambil oleh pegawai lain yang kurang bertanggung jawab. Keamanan surat dapat terjaga tidak hanya di masukkan dalam odner dan dimasukkan dalam rak kayu.
3. Penambahan komputer, *scanner*, dan *printer* dalam setiap ruangan agar dalam proses penyusunan surat keluar tidak harus ke ruang lain. Penambahan komputer, *scanner*, dan *printer* dapat memperlancar kinerja pegawai.
4. Perlu diadakan pelatihan menggunakan komputer, tidak hanya beberapa bagian saja, tetapi semua pegawai perlu diadakan pelatihan komputer mengingat semua pekerjaan di Kantor Kecamatan Donorojo menggunakan komputer.
5. Pemberian motivasi yang dilakukan setiap apel pagi agar pengelolaan berjalan dengan baik sehingga menjadikan pelayanan yang memuaskan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Budi Martono. (1992). *Pengurusan Surat*. Jakarta: ANRI
- Sedianingsih dkk.(2010). *Teori dan Praktik Administrasi Kesekretariatan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grub.
- Soedjito dan Solchan. (1994). *Surat Menyurat Resmi Bahasa Indonesia*.Bandung: Rosda.