

## **PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR DI KANTOR KECAMATAN SENTOLO KULON PROGO**

### **MANAGEMENT OF INCOMING AND OUTGOING MAILS AT SENTOLO SUB-DISTRICT OFFICE KULON PROGO**

Muhammad Rahman Hakim, Siti Umi Khayatun Mardiyah  
Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta,  
[muhammadrahmanhakim@gmail.com](mailto:muhammadrahmanhakim@gmail.com), [ummikha@uny.ac.id](mailto:ummikha@uny.ac.id)

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) pelaksanaan pengelolaan surat masuk dan surat keluar, 2) hambatan yang dihadapi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar, dan 3) upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pengelolaan surat masuk dan surat keluar di kantor Kecamatan Sentolo Kulon Progo. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan penelitian terdiri atas informan kunci yaitu Sekretaris Camat dan Staff Subbag Umum dan informan pendukung yaitu Kasubbag Umum, Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial dan Kepala Seksi Ekonomi Pembangunan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif kualitatif, untuk pemeriksaan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) pelaksanaan pengelolaan surat di Kantor Kecamatan Sentolo belum berjalan secara optimal karena dalam aktivitasnya pengelolaan surat tidak mengikuti prosedur pengelolaan surat. Surat yang telah diproses seharusnya dikembalikan ke bagian Sekretariat untuk diarsipkan, akan tetapi untuk proses penyimpanan arsip di Kantor Kecamatan Sentolo diserahkan ke masing – masing seksi. Masing – masing seksi menyimpan arsip hanya di sekitar meja kerja, bahkan ada yg ditumpuk dan diikat kemudian disimpan di atas lantai. 2) Hambatan dalam pengelolaan surat yaitu: (a) belum adanya ruangan khusus untuk penyimpanan arsip, (b) kurang tersedianya peralatan dan perlengkapan untuk pengelolaan surat, dan (c) surat yang bersifat segera datang secara mendadak atau surat yang harus diambil sendiri. 3) Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam mengelola surat yaitu: (a) mengusulkan pengadaan untuk melengkapi peralatan dan perlengkapan pengelolaan surat dalam anggaran pengadaan peralatan dan perlengkapan Kantor Kecamatan Sentolo, (b) penggunaan media komunikasi seperti WhatsApp dan BBM untuk surat segera atau surat yang harus diambil sendiri, dan (c) mengikuti pelatihan atau Bimtek mengenai kearsipan yang diadakan di Pemkab Kulon Progo.

**Kata kunci:** pengelolaan surat, surat masuk dan surat keluar

#### **Abstract**

*This study aims to know 1) management of incoming and outgoing mail 2) the obstacle in managing mails, and 3) the solution or effort to should be made to improve incoming and outgoing letters management in Sentolo Sub-district Office Kulon Progo. This research is a descriptive research using qualitative approach. The research informants consist of key informants that the Secretary Sub-district Head and the Staff of General division, and Subsection informant is the Head of General Division, the Head of Social Welfare Division, and the head of Economic Development Division. Data collection techniques are observation, interviews, and documentation. Data are analyzed by descriptive qualitative, for examination of the validity using triangulation data and triangulation methods. The results showed that 1) the mails handling implementation in Sentolo Sub-district office Kulon is not run optimally because management of incoming and outgoing mails did not following a letter mail processing procedure. The letter which has been processed should be returned to the Secretariat for archiving, but for archival storage process at the Sub-district Office Sentolo submitted to each section. Each section of the archive store just around his desk, or even the archive just stacked and tied then stored up the floor. 2) The obstacles in the management letter is : (a) there is no special room for archival storage, (b) lack of availability of equipment and supplies for mail processing, and (c) mail that is soon to come suddenly or letter that must be taken. 3) The efforts or solutions which is to overcome the obstacles in managing a letter (a) proposing equipment and supplies to complete, (b) use of communication media like a Whatsap and BBM for immediate letter or letters to be taken on its own, and (c) engaging staff or employee who handle mail with training or technical guidance.*

**Keywords:** mails handling, incoming and outgoing letters

## **PENDAHULUAN**

Organisasi terbentuk karena adanya sekelompok orang yang bekerjasama dalam mencapai sebuah tujuan. Dalam mencapai tujuannya organisasi sebagai suatu sistem kerja sama memiliki banyak aktivitas untuk mencapai tujuannya. Sebuah organisasi apapun bidangnya baik besar maupun kecil pasti mempunyai tujuan yang akan dicapai.

Secara umum organisasi pastinya tidak akan pernah lepas dari kegiatan administrasi. Kegiatan administrasi ini dilakukan untuk memberikan pelayanan kepada unit-unit kegiatan didalam organisasi supaya dapat tercapainya tujuan yang akan dicapai dalam sebuah organisasi. Aktivitas pelayanan dalam organisasi sangat berperan dalam kelancaran kegiatan pelayanan. Dalam upaya memberikan pelayanan, setiap kantor dituntut untuk bertindak secara cepat dan cermat juga efisien untuk menghasilkan informasi yang dapat digunakan dalam pengelolaan administrasi organisasi.

Pelaksanaan kegiatan administrasi kantor diarahkan kepada pencapaian efisiensi dan efektivitas kerja. Salah satu pendukung keberhasilan pencapaian tujuan organisasi atau lembaga secara efektif dan efisien adalah kelancaran dan ketertiban dalam bidang administrasi tersebut. Untuk mendukung ketertiban dan kelancaran dalam bidang administrasi harus tersedia lingkungan kerja yang memungkinkan untuk melaksanakan pekerjaan dengan nyaman. Alokasi terhadap waktu, biaya dan tenaga dalam mekanisme kerja kantor harus diperhitungkan.

Salah satu aktivitas kerja organisasi adalah pengelolaan surat. Pengelolaan adalah salah satu proses kegiatan dalam organisasi yang membantu merumuskan kebijakan dalam usaha pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengelolaan menurut Ibnu Syamsi (2008, p.8) "pengelolaan adalah proses, cara, perbuatan pengelolaan yang membantu merumuskan kebijakan dan tujuan organisasi atau yang memberikan pengawasan suatu hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan dan pencapaian tujuan dengan menggunakan tenaga orang lain. Pengelolaan dalam surat menyurat sangat diperlukan untuk pengaturan surat masuk dan surat keluar. Sedangkan pengertian surat menurut Ida Nuraida (2014, p.61) "surat adalah suatu media komunikasi yang berisi pernyataan tertulis yang berisi data atau informasi yang ingin disampaikan atau ditanyakan kepada si penerima surat."

Basir Barthos (2007, p.36) mengemukakan "surat berfungsi sebagai berikut: wakil dari pengirim/penulis, bahan pembukti, pedoman dalam mengambil tindakan lebih lanjut, alat pengukur kegiatan organisasi, sarana memperpendek jarak (fungsi abstrak)." Surat-surat yang masuk sering kali menumpuk dalam satu ruangan tanpa adanya pengelolaan yang baik. Surat yang menumpuk dan tidak tertata akan mengganggu kegiatan organisasi. Selain itu surat yang tidak dikelola dengan baik akan tercecer, rusak, atau bahkan hilang. Banyak orang beranggapan bahwa tugas pengelolaan surat hanya dilakukan oleh unit tata usaha saja, sehingga unit atau pegawai lainnya kurang peduli terhadap pengelolaan surat.

Suatu organisasi atau kantor yang memiliki banyak aktivitas yang padat sering dihadapkan pada persoalan-persoalan administrasi khususnya dalam bidang surat menyurat. Persoalan yang sering terjadi antara lain keamanan surat yang kurang terjamin banyak surat yang hilang atau rusak, pengurusan surat memakan waktu yang lama, prosedur pengurusan surat kurang jelas dan lain sebagainya.

Hasil observasi pra-penelitian pengelolaan surat masuk dan surat keluar di kantor Kecamatan Sentolo Kulon Progo pada tanggal 25 Agustus 2016, masih belum dilaksanakan secara optimal. Hal ini ditunjukkan oleh faktor-faktor yang mempengaruhi pengelolaan surat yang belum diperhatikan dengan serius, misalnya surat masuk dan surat keluar yang sudah lama telah menjadi arsip dijilid ditumpuk dijadikan satu di dalam kardus. Ruangan yang digunakan untuk mengelola surat masuk maupun surat keluar kurang memadai, terlihat dari meja kerja petugas pengelola surat yang masih dipenuhi oleh tumpukan dokumen dan alat tulis kerja.

Tempat penyimpanan map arsip dan juga arsip yang sudah dijilid dan ditumpuk dijadikan satu dalam kardus ditempatkan bersamaan dengan rak perpustakaan sehingga buku perpustakaan dan map arsip tercampur dan menjadi satu. Menurut dari Suparjati, dkk (2004, p.32) "ruang penyimpanan arsip hendaknya terpisah dari keramaian aktifitas kantor lain dan tidak dilalui oleh saluran air. Ruang penyimpanan hendaknya dilengkapi dengan Air Conditioner (AC), penerangan dan pengaturan temperatur ruangan." Hal ini disebabkan kurangnya perlengkapan dan peralatan dalam pengelolaan surat, serta belum adanya ruang atau tempat khusus untuk penyimpanan arsip. Kondisi tersebut menyebabkan penyimpanan arsip

diserahkan ke Seksi atau bagian masing-masing yang bersangkutan sehingga keamanan surat kurang terjamin. Fasilitas dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas dan efisiensi dalam kegiatan administrasi kantor.

Selain itu, peminjaman arsip tidak menggunakan formulir peminjaman yang mengakibatkan arsip yang dipinjam terkadang terselip atau bahkan sudah tidak diketahui keberadaannya. Menurut Zulkifli Amsyah (2005, p.202) “peminjaman arsip adalah keluarnya arsip dari file karena dipinjam baik oleh atasannya sendiri, teman satu unit kerja, ataupun oleh kolega sekerja dari unit lain dalam organisasi”. Dampak dari peminjaman arsip yang belum menggunakan formulir peminjaman akan menyebabkan terganggunya kelancaran dalam proses penyimpanan dan penemuan kembali. Menurut Wursanto (2007, p.187) “penemuan kembali arsip merupakan kegiatan memastikan dimana warkat atau arsip yang akan dipergunakan disimpan dalam kelompok berkas apa disusun menurut sistem apa dan bagaimana cara mengambilnya”.

Setiap harinya kantor selalu menerima surat sehingga mengakibatkan kurangnya tempat penyimpanan arsip. Hal tersebut terbukti masih terdapat surat-surat yang hanya disimpan pada map-map dan ditumpuk jadi satu diruang kerja bahkan ada beberapa map yang ditempatkan di rak perpustakaan. Ditambah lagi belum adanya penyusutan dan pemusnahan arsip dikarenakan tata cara atau prosedur penyusutan dan pemusnahan arsip yang panjang. Mulai dari penyortiran arsip, pemindahan arsip, pembuatan berita acara pemindahan arsip, pelaksanaan pemindahan sampai arsip diserahkan kepada Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI). Penyusutan dan pemusnahan arsip dalam pengelolaan surat pada sebuah organisasi atau kantor merupakan bagian penting untuk kelancaran kegiatan pengelolaan surat dalam kegiatan administrasi.

Pemusnahan arsip juga harus mengikuti Jadwal Retensi Arsip (JRA) yang ditentukan atas dasar nilai kegunaannya. Jadwal retensi merupakan jadwal penyimpanan arsip dinamis inaktif yang disimpan di pusat arsip dinamis inaktif serta kemudian memusnahkannya bila arsip tersebut tidak lagi memiliki kegunaan bagi badan korporasi dan menyerahkan ke depo arsip untuk di simpan (Sulistyo-Basuki, 2003, p.311). Lembaga-lembaga negara atau Badan-badan Pemerintahan wajib memiliki Jadwal Retensi Arsip yang berupa daftar berisi sekurang-

kurangnya jenis arsip serta jangka waktu kegunaannya dan dipakai sebagai pedoman penyusutan arsip. Jadwal Retensi Arsip ditetapkan oleh Pimpinan masing-masing kantor atau organisasi setelah mendapat persetujuan dari Kepala Arsip Nasional.

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Kantor Kecamatan Sentolo Kulon Progo, hambatan apa saja yang dihadapi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Kantor Kecamatan Sentolo Kulon Progo, dan solusi atau upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Kantor Kecamatan Sentolo Kulon Progo.

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut.

#### 1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang dan dapat menambah ilmu, wawasan dan pengalaman bagi peneliti serta pembacanya, khususnya dalam bidang pengelolaan surat masuk dan keluar di kantor kecamatan.

#### 2. Secara Praktis

##### a. Bagi Peneliti

Untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan di Universitas Negeri Yogyakarta.

##### b. Bagi Kantor Kecamatan Sentolo Kulon Progo

Diharapkan penelitian ini memberi informasi sebagai masukan dalam upaya peningkatan pengelolaan surat bagi Kantor Kecamatan Sentolo Kulon Progo.

##### c. Bagi Universitas Negeri Yogyakarta

Penelitian ini dilakukan untuk menambah koleksi perpustakaan yang diharapkan bermanfaat sebagai bahan bacaan bagi mahasiswa atau pihak lain yang berkepentingan.

### **Metode Penelitian**

#### **Desain Penelitian**

Jenis penelitian ini termasuk penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif, bertujuan menggali fakta kemudian diuraikan sesuai dengan kenyataan yang ada mengenai pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Kantor Kecamatan Kalasan, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Fakta yang kemudian dideskripsikan dengan berpedoman pada butir-

butir pertanyaan dalam observasi, wawancara dan dokumentasi dilapangan. Setelah data terkumpul kemudian disajikan dalam bentuk kalimat yang kemudian ditarik kesimpulan.

### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Sentolo Kulon Progo yang beralamat di Jalan Jogja-Wates Km. 19 Salamrejo Sentolo Kabupaten Kulon Progo. Penelitian ini dilaksanakan pada 30 Januari 2017 sampai pada tanggal 23 Februari 2017.

### Subjek Penelitian

Menentukan informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan tersebut dapat memberikan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Adapun pihak-pihak yang dijadikan sebagai informan dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang dipandang dapat memberikan informasi yang lengkap dan jelas tentang pengelolaan surat. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan mengambil orang-orang yang dipilih secara cermat hingga relevan dengan penelitian. Dalam penelitian ini para informan dipilih karena mereka merupakan pihak-pihak yang terlibat dalam mengelola surat. Pihak yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah Sekretaris Kecamatan dan Staff Subbag Umum. Sedangkan seluruh kepala seksi bidang kerja di Kantor Kecamatan Sentolo sebagai informan pendukung.

### Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

### Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrument penelitian dengan pedoman observasi, pedoman wawancara dan pedoman dokumentasi.

### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: 1) Reduksi data; 2) Penyajian data; 3) penarikan kesimpulan.

### Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat diuraikan hasil penelitian sebagai berikut:

#### 1. Deskripsi Tempat Penelitian

Kantor Kecamatan Sentolo Kulon Progo beralamat di Jalan Jogja – Wates Km 19 Salamrejo Sentolo Kulon Progo. Kode pos

55664, Telp (0274) 6472118 Email : sentolo@kulonprogokab.go.id. Lokasi Kantor Kecamatan Sentolo berada di pinggir jalan raya Jogja – Wates sehingga memudahkan untuk menemukan lokasi dan memberi kemudahan untuk menuju Kantor Kecamatan Sentolo Kulon Progo baik dengan alat transportasi umum atau dengan kendaraan pribadi.

Kantor ini memiliki 3 gedung kantor yang terbagi menjadi 14 ruang yang terdiri dari ruang Camat, ruang Sekcam, ruang Sekretariat, ruang Seksi Perekonomian Dan Pembangunan, ruang Seksi Pendidikan Kebudayaan dan Olahraga, ruang Seksi Subbag Umum, ruang Seksi Subbag Keuangan, ruang Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum, ruang Seksi Kesejahteraan Sosial, ruang Seksi Pemerintahan, ruang untuk Mushola, ruang Unit Pelayanan Kesehatan, ruang Petugas Lapangan Keluarga Berencana dan ruang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Pada tahun 2015 Kantor Kecamatan Sentolo memiliki Rumah Dinas tetapi pada tahun 2016 dialihfungsikan menjadi ruangan kantor.

Berdasarkan data dari hasil observasi dan dokumentasi dapat diketahui bahwa pegawai kantor di Kecamatan Sentolo jumlah pegawai keseluruhan ada 28 orang, pegawai yang menangani pengelolaan surat ada 2 orang yaitu Sekretaris Kecamatan dan salah satu staff bagian umum. Dari segi tingkat pendidikan aparatur di Kecamatan Sentolo rata-rata adalah SLTA. Sedangkan pegawai yang berpendidikan strata 1 sudah sesuai dengan kebutuhan kualifikasi pendidikan yang diharapkan, meskipun secara keseluruhan belum dapat memenuhi kualifikasi jabatan yang tersedia.

#### 2. Deskripsi Data Penelitian

Penelitian tentang pengelolaan surat di Kantor Kecamatan Sentolo Kulon Progo penyebab pelaksanaan pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang belum optimal, hambatan atau kendala dalam pengelolaan surat, dan solusi atau upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi dan meningkatkan pengelolaan surat di Kantor Kecamatan Sentolo. Pengelolaan surat pada Kantor Kecamatan Sentolo Kulon Progo dilaksanakan oleh bagian Sekretariat yaitu oleh Sekretaris Kecamatan dan salah satu staff Subbag Umum.

Wawancara dilakukan kepada Sekretaris Camat (Bapak Drs. Hera Suwanto, MM.) dan staff Subbag Umum (Ibu Jumiyem) sebagai informan kunci. Sedangkan untuk informan pendukung adalah Kasubbag Umum (Ibu Sri Suryanti, S.Sos.), Kepala Seksi Kesejahteraan

Sosial (Bapak Bardani, S.Sos.) dan Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan (Ir.Conny Pratami S). Data wawancara dan observasi dapat diuraikan sebagai berikut:

**a. Pelaksanaan Pengelolaan Surat di Kantor Kecamatan Sentolo Kulon Progo**

Mengelola surat – surat kantor merupakan suatu kegiatan yang penting dalam sebuah kantor. Pengelolaan surat di sekretariat Kantor Kecamatan Sentolo terbagi menjadi dua yaitu, pengelolaan surat masuk dan pengelolaan surat keluar. Sekretariat merupakan unit pengelola surat baik surat masuk maupun surat keluar yang dilaksanakan dengan sistem satu pintu. Surat merupakan dokumen penting, baik untuk organisasi maupun bagi pimpinan. Pengelolaan surat di Kantor Kecamatan Sentolo masih belum berjalan secara optimal karena masih terdapat beberapa hambatan dalam mengelola surat. Adapun pelaksanaan surat masuk dan surat keluar adalah sebagai berikut :

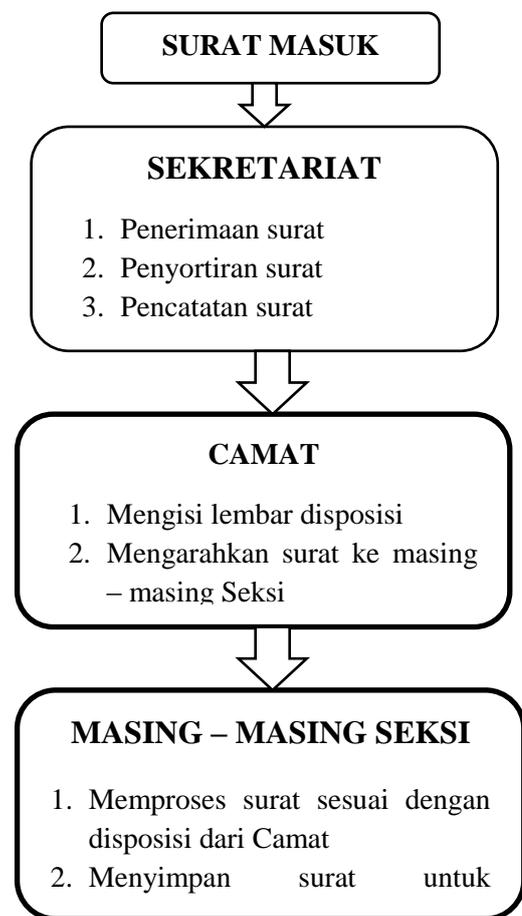
**1) Pengelolaan Surat Masuk**

Dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar dibutuhkan prosedur yang tersusun rapi sehingga kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan organisasi dapat terlaksana secara efektif, efisien dan optimal. Prosedur pengelolaan surat merupakan serangkaian langkah yang dilakukan dalam menangani surat masuk dan surat keluar sebagai usaha penunjang kelancaran kegiatan administrasi dalam suatu organisasi. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, bahwa prosedur pengelolaan surat masuk di kantor Kecamatan Sentolo Kulon Progo adalah sebagai berikut:

- a) Penerimaan surat  
Surat masuk ke bagian sekretariat kemudian diperiksa alamat surat untuk diketahui darimana surat tersebut dan kebenaran alamat yang dituju.
- b) Penyortiran surat  
Surat yang telah diperiksa akan dipilih dan dikelompokkan berdasarkan kepentingannya dan tanggal penyelesaiannya.
- c) Pencatatan surat  
Setelah petugas menyortir surat maka surat masuk dibuka untuk kemudian dibaca agar lebih jelas maksud dari isi surat kemudian dicatat didalam buku agenda. Kemudian surat diberikan lembar disposisi yang terdiri dari tanggal masuk, perihal, kode dan tanggal penyelesaian. Kemudian surat tersebut diberikan kepada pimpinan yaitu Pak Camat
- d) Pengarahan dan pendistribusian surat

Surat masuk kemudian di disposisikan oleh Pak Camat kemudian dikembalikan ke petugas pengelola surat untuk didistribusikan kepada seksi – seksi bagian yang sesuai dengan isi disposisi atau arahan Pak Camat.

- e) Pengolahan surat  
Seksi – seksi bagian yang menerima surat kemudian mengikuti arahan sesuai dengan lembar disposisi
- f) Penyimpanan surat  
Surat yang telah diproses maka akan disimpan untuk diarsipkan oleh masing – masing seksi yang menerima surat.  
Untuk lebih jelasnya tentang prosedur surat masuk dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 1. Pelaksanaan pengelolaan surat masuk di Kantor Kecamatan Sentolo**

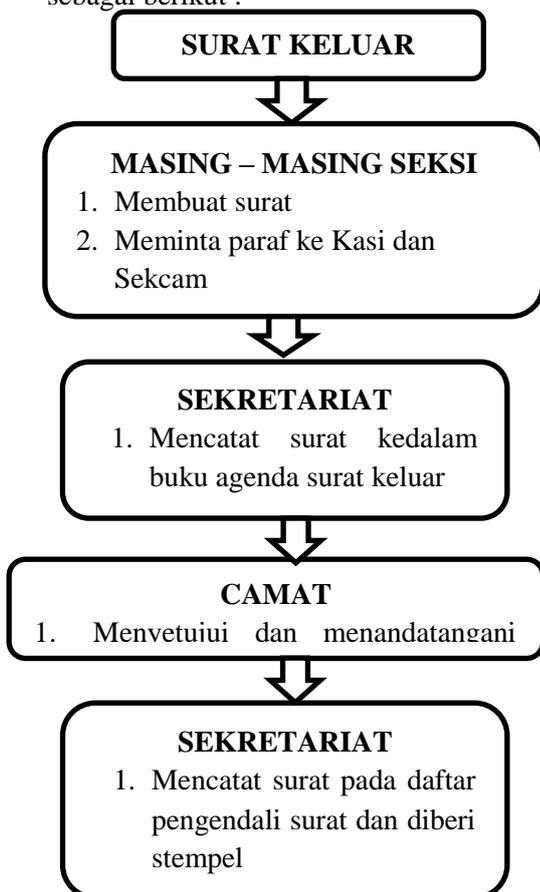
**2) Pengelolaan Surat Keluar**

Pengelolaan surat – surat kantor adalah suatu kegiatan yang terpenting dalam kantor. Salah satunya adalah Surat Keluar, Surat Keluar adalah surat yang dikeluarkan atau dibuat suatu organisasi untuk dikirimkan kepada pihak lain baik perorangan maupun kelompok. Sama halnya dengan Surat Masuk, Surat Keluar juga

dibutuhkan prosedur yang tersusun rapi supaya tidak menimbulkan kesalahpahaman. Dari hasil wawancara dan observasi, pengelolaan surat keluar di kantor Kecamatan Sentolo Kulon Progo adalah sebagai berikut :

- a) Surat yang akan dikirim dibuat oleh masing – masing seksi kemudian diserahkan kepada Kepala Seksi dan Sekcam untuk dimintakan paraf.
- b) Surat diteruskan ke Sekretariat untuk dicatat di dalam buku agenda surat keluar dan diberi nomor surat sesuai dengan perihal surat.
- c) Surat diberikan kepada Camat untuk disetujui dan ditandatangani.
- d) Surat dikembalikan ke Sekretariat untuk dicatat pada daftar pengendali surat dan diberi stempel.
- e) Surat dikirim sesuai dengan alamat tujuannya.

Untuk mengetahui lebih jelasnya tentang prosedur surat keluar dapat digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 2. Pelaksanaan pengelolaan surat keluar di Kantor Kecamatan Sentolo**

b. **Hambatan dalam Pengelolaan Surat di Kantor Kecamatan Sentolo Kulon Progo**  
Pengelolaan surat dalam suatu organisasi membutuhkan suatu pedoman serta sistem baku

yang digunakan sebagai pedoman dalam melaksanakan kegiatan pengelolaan. Secara keseluruhan pengelolaan Surat Masuk maupun Surat Keluar memiliki serangkaian tahapan dalam pelaksanaannya. Namun pengelolaan surat pada suatu organisasi seringkali mengalami hambatan. Untuk menciptakan pengelolaan yang efektif dan efisien maka perlu upaya – upaya untuk mengatasi hambatan yang ada.

Kantor Kecamatan Sentolo setiap harinya menerima dan mengirim surat, dalam kegiatan pengelolaan surat tersebut banyak menemui hambatan atau kendala. Dari hasil observasi salah satunya hambatan atau kendala yang ditemui adalah surat atau arsip masih disimpan oleh masing – masing seksi sehingga memenuhi ruangan kerja atau kantor, bahkan ada beberapa yang hanya ditaruh dilantai sehingga surat atau arsip keamanannya kurang terjamin.

Hasil observasi hambatan atau kendala pengelolaan surat adalah tempat atau ruang penyimpanan arsip belum ada sehingga arsip disimpan di masing – masing seksi terkadang arsip hanya ditaruh di meja kerja sehingga mengganggu pekerjaan. Pengelolaan surat juga terkadang memakan proses yang lama ketika bagian pengolah surat sedang pergi mengantarkan surat sehingga surat yang masuk ke kantor tidak ada yang mengurus atau belum bisa diurus sampai bagian pengolah surat datang ke kantor.

**c. Upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Hambatan dalam Pengelolaan Surat di Kantor Kecamatan Sentolo Kulon Progo**

Kegiatan pengelolaan surat di Sekretariat selalu menemui hambatan sehingga perlu upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut agar terciptanya pengelolaan surat yang lebih optimal. Hambatan atau kendala yang datang dapat diatasi dengan berbagai upaya – upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut. Bentuk upaya – upaya yang dapat dilakukan di Kantor Kecamatan Sentolo :

**1) Penambahan peralatan dan perlengkapan**

Dalam suatu organisasi peralatan dan perlengkapan adalah hal yang penting. Kantor Kecamatan Sentolo masih kurang dalam peralatan perlengkapannya seperti perlunya penambahan printer untuk mencetak surat, kemudian baki surat perlu digantikan minimal dengan yang dua tingkat agar surat masuk dan surat keluar tidak tercampur dalam satu tempat.

**2) Penggunaan media komunikasi untuk surat segera atau surat yang harus diambil sendiri**

Maksudnya menggunakan media komunikasi adalah seperti surat segera yang harusnya diselesaikan besok tapi baru datang ketika jam kantor selesai maka nantinya si pengirim menghubungi Camat atau Sekcam kemudian surat di foto lalu dikirimkan melalui aplikasi Whatsapp untuk kemudian diteruskan ke bagian pengelola surat.

### **3) Mengikuti pelatihan atau Bimtek mengenai kearsipan yang diadakan Pemkab Kulon Progo.**

Pegawai mengikuti pelatihan atau bimtek mengenai kearsipan bertujuan untuk mengoptimalkan pegawai untuk mendapatkan pengetahuan atau ilmu tentang persuratan.

#### **Pembahasan**

#### **1. Pelaksanaan Kegiatan Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Sekretariat Kantor Kecamatan Kalasan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, proses pengelolaan surat pada kantor Kecamatan Sentolo Kulon Progo belum berjalan secara optimal, dalam prosesnya masih menemui hambatan. Pengelolaan surat di Kantor Kecamatan Sentolo Kulon Progo dibagi menjadi dua yaitu, pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Dalam mengelola surat yang baik membutuhkan ketelitian dan dikerjakan secara teratur mengikuti prosedur agar surat dapat tertata dengan baik, sehingga surat yang dibutuhkan bisa selesai tepat waktu.

Sistem pengelolaan surat di Kantor Kecamatan Sentolo Kulon Progo dilakukan menggunakan sistem satu pintu. Penggunaan sistem satu pintu ini dapat dilihat dari penggunaan daftar pengendali surat dan semua surat yang masuk atau keluar dikelola di bagian Sekretariat tepatnya di bagian Subbag Umum. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa pengelolaan surat di Kantor Kecamatan Sentolo Kulon Progo masih ditemui beberapa hambatan yang perlu ditangani dengan serius sehingga pengelolaan surat dapat berjalan secara optimal. Meskipun hambatan yang ada tidak terlalu mengganggu jalannya kegiatan di unit Sekretariat, akan tetapi jika tidak ditangani maka akan mempengaruhi kegiatan lainnya.

Pengelolaan surat masuk dimulai dari penerimaan surat di bagian Sekretariat, surat dibuka dan diperiksa untuk kemudian dicatat dalam buku agenda, kemudian surat diberi lembar disposisi rangkap 2 untuk diberikan kepada Camat. Selanjutnya surat yang telah di disposisi Camat diberikan kepada kasi yang dituju dan di catat kembali di buku agenda lalu surat didistribusikan dan disimpan di kasi yang

dituju seperti yang di disposisikan Camat sedangkan sekretariat hanya menyimpan lembar salinan disposisi.

Dari hasil data observasi dan wawancara dapat disimpulkan bahwa surat masuk ke Kantor Kecamatan Sentolo belum dikelola sesuai dengan optimal, karena surat yang disimpan untuk diarsipkan seharusnya dikembalikan ke Sekretariat supaya surat atau arsip bisa dikelola dengan baik oleh yang berwenang mengelola surat. Ketika surat atau arsip disimpan di masing – masing seksi maka akan memunculkan masalah baru seperti keamanan surat atau arsip yang kurang terjamin contohnya surat hilang karena lupa menaruh atau rusak. Hasil observasi menunjukkan bahwa surat atau arsip yang disimpan memenuhi ruangan kerja sehingga ada yang hanya ditumpuk, diikat dan hanya diletakan di lantai sehingga surat atau arsip menjadi rawan rusak.

Pengelolaan surat keluar yang dilaksanakan oleh pegawai Sekretariat Kecamatan Sentolo sudah mencakup kegiatan pokok yaitu dimulai dari pembuatan surat, meminta paraf Kepala Seksi masing – masing dan Sekcam, kemudian surat yang telah di paraf ditandatangani Camat lalu bagian Sekretariat melanjutkan untuk distempel dan mengeluarkan nomor surat setelah itu dipersiapkan untuk segera di kirimkan.

Dari hasil wawancara dan observasi yang diperoleh dalam pengelolaan surat keluar dibuat oleh masing – masing seksi yang ingin membuat surat kemudian surat di periksa dan diberi paraf oleh masing – masing kepala seksi dan juga Sekcam. Surat yang telah diparaf tersebut diteruskan ke bagian Sekretariat untuk dicatat ke dalam buku registrasi surat keluar dan diberikan nomor surat sesuai dengan jenis dan perihal surat. Surat yang telah diberi nomor surat kemudian diteruskan kepada Camat untuk disetujui dan ditandatangani. Setelah surat disetujui lalu dikembalikan ke Sekretariat untuk dikirim dan sebelumnya dicatat di daftar pengendali surat dan diberi stempel surat. Untuk prosedurnya dalam pengelolaan surat keluar memang tidak sesuai prosedur yang berlaku, akan tetapi penyebab belum optimalnya dalam prosedur pengelolaan surat keluar di Kantor Kecamatan Sentolo adalah surat yang harus diantar sendiri.

Hal diatas sudah menjadi kegiatan sehari – hari yang dilakukan oleh bagian Sekretariat Kantor Kecamatan Sentolo Kulon Progo. Petugas pengelola surat masih mengalami hambatan dalam pekerjaan, misalnya seperti pengiriman surat terkadang dilakukan oleh pengolah suratnya sendiri sehingga surat yang masuk ketika

pengolah surat tidak ada ditempat maka akan diurus keesokan harinya. Surat masuk juga terkadang datang mendadak dan bersifat segera, contohnya surat masuk yang datang di jam akhir kantor dan membutuhkan penyelesaian segera baru bisa dikerjakan esok harinya padahal surat tersebut tanggal penyelesaiannya juga harus besok.

## **2. Hambatan dalam Pengelolaan Surat di Kantor Kecamatan Sentolo Kulon Progo**

Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor yang menjadi penghambat dalam pengelolaan surat di Kantor Kecamatan Sentolo masih menemui kendala yang saling berkaitan misalnya penyimpanan surat atau arsip disimpan di masing – masing seksi sehingga ruang kantor atau meja kerja masing – masing seksi menjadi tempat penyimpanan arsip yang hanya ditumpuk dan dijadikan satu sehingga untuk keamanan dan mencari kembali akan menjadi sulit. Contoh lainnya seperti surat yang datang mendadak dan memiliki sifat segera, karena datangnya mendadak atau saat jam pulang kantor padahal harus segera dibalas untuk besok maka surat baru bisa di balas keesokan harinya.

Pada suatu kegiatan organisasi pasti mengalami sebuah masalah dan hambatan – hambatan dalam mengelola surat. Berikut ini adalah beberapa hambatan yang ditemui dalam pengelolaan surat di Kantor Kecamatan Sentolo :

### **a. Belum adanya ruangan khusus untuk penyimpanan arsip**

Setiap harinya Kantor Kecamatan Sentolo menerima dan mengirimkan surat, maka surat yang datang dan keluar harus di arsipkan sebagai bukti atau sewaktu – waktu dibutuhkan untuk data atau informasi. Penyimpanan arsip di Kantor Kecamatan Sentolo masih disimpan di masing – masing seksi yang bersangkutan, sehingga diperlukan tempat ruangan khusus agar tertata rapi dan tidak mudah rusak.

### **b. Kurang tersedianya peralatan dan perlengkapan untuk pengelolaan surat**

Terbatasnya peralatan dan perlengkapan sangat berpengaruh dalam pengelolaan surat. Peralatan dan perlengkapan di Kantor Kecamatan Sentolo masih kurang, jika akan ditambah nantinya masih dipikirkan untuk penempatannya karena ruangnya juga sudah penuh dengan barang – barang lain termasuk arsip – arsip yang hanya disimpan di dekat meja kerja. Contohnya seperti penambahan printer untuk mengeprint agar ketika dibutuhkan oleh dua orang tidak saling menunggu, kemudian baki surat minimal dua tingkat agar penempatan

surat masuk dan surat keluar tidak ditempatkan secara bersamaan

### **c. Surat yang bersifat segera datang secara mendadak atau surat yang harus diambil sendiri**

Surat yang datang mendadak dan bersifat segera juga menjadi masalah karena mendadak dan harus diselesaikan besok, apalagi surat datang ketika jam kantor berakhir. Surat tersebut baru dikerjakan keesokan harinya dan mengganggu surat lainnya karena harus mengerjakan yang segera terlebih dahulu dan pengantaran surat juga ketika seksi lain sibuk dan pramukantor sibuk maka yang mengantar pengelola surat tersebut akibatnya surat yang di kantor baru dikerjakan ketika pengelola surat selesai mengantar surat.

## **3. Upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Hambatan dalam Pengelolaan Surat di Kantor Kecamatan Sentolo Kulon Progo**

Kantor Kecamatan Sentolo dalam aktivitas pengelolaan surat masih menemui hambatan salah satunya adalah menumpuknya surat dan arsip di meja kerja pegawai. Berdasarkan data yang diperoleh surat atau arsip disimpan di masing – masing ruang kerja seksi sehingga berdesakan dan rentan rusak karena beberapa surat atau arsip ada yang disimpan dibawah lantai. Surat atau arsip yang diletakan dibawah lantai akan menjadi lembab dan mudah rusak dikarenakan posisinya tertumpuk tidak ada jarak antara satu kertas dengan kertas lainnya. Belum adanya pemusnahan arsip juga menjadi salah satu penyebab menumpuknya arsip di masing – masing ruang kerja. Prosedur pemusnahan arsip juga menjadi salah satu pengelola surat lebih memilih untuk mengerjakan hal yang lebih penting seperti mengelola surat yang masuk setiap harinya. Untuk pemusnahan pengelola surat lebih memilih untuk di musnahkan secara 5 tahun dan dilakukan dengan persetujuan Camat dan Seksi - seksi di kantor. Usaha – usaha yang dapat dilakukan dalam mengatasi hambatan dalam pengelolaan surat adalah sebagai berikut:

### **a. Mengusulkan pengadaan didalam anggaran pengadaan barang kantor Kecamatan Sentolo untuk melengkapi peralatan dan perlengkapan pengelolaan surat**

Peralatan dan perlengkapan tidak semuanya harus ada di kantor, tetapi cukup untuk memenuhi keperluan aktivitas kantor agar anggaran biaya bisa di alokasikan untuk yang lebih membutuhkan. Dengan adanya peralatan dan perlengkapan diharapkan dapat menciptakan pengelolaan surat yang optimal

dan efisien. Peralatan yang paling dibutuhkan adalah seperti printer, printer memang sudah ada tetapi hanya satu ketika dibutuhkan terkadang dipakai oleh pegawai lain. Selain printer juga membutuhkan baki surat minimal yang dua tingkat supaya dalam penempatan surat masuk dan surat keluar tidak tercampur.

**b. Penggunaan media komunikasi seperti WhatsApp dan BBM untuk surat segera atau surat yang harus diambil sendiri**

Kantor Kecamatan Sentolo sering menerima surat segera yang mendadak atau surat yang harus diambil sendiri misalnya surat pemberitahuan dari kabupaten yang harus segera diambil dan ditindaklanjuti. Biasanya pramukantor yang mengambil akan tetapi jika sibuk maka tidak bisa dan yang mengambil surat adalah pengelola surat, apabila pengelola surat juga tidak bisa maka seksi yang sedang tidak ada tugas yang mengambil. Namun pada saat kerja jam kantor semua bagian seksi pasti punya kesibukan masing – masing maka melalui Sekcam atau pengelola surat mengupayakan dengan media komunikasi yang ada untuk mengirimkan foto atau soft copy dengan fitur aplikasi WhatsApp, dan BBM

**c. Mengikuti pelatihan atau Bimtek mengenai kearsipan yang diadakan di Pemkab Kulon Progo**

Pegawai pengelola surat yang ditunjuk harus mengikuti pelatihan atau Bimtek mengenai kearsipan agar memperoleh pengetahuan yang lebih sehingga pengelolaan surat menjadi lebih optimal dan efisien. Pelatihan atau Bimtek yang diadakan oleh Pemkab Kulon Progo periode pelaksanaannya satu tahun sekali.

**Kesimpulan dan Saran**

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengelolaan Surat di Kantor Kecamatan Sentolo, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelaksanaan pengelolaan surat di Kantor Kecamatan Sentolo belum berjalan secara optimal karena dalam aktivitasnya pengelolaan surat tidak mengikuti prosedur pengelolaan surat. Surat yang telah diproses seharusnya dikembalikan ke bagian Sekretariat untuk diarsipkan, akan tetapi untuk proses penyimpanan arsip di Kantor Kecamatan Sentolo diserahkan ke masing–masing seksi. Masing–masing seksi menyimpan arsip hanya di sekitar meja

kerja, bahkan ada yang ditumpuk dan diikat kemudian disimpan di atas lantai. Hal ini bisa mengakibatkan arsip menjadi cepat rusak, dan untuk pencarian kembali nantinya menyulitkan karena harus membuka ikatan dan mencari lagi. Setiap harinya kantor Kecamatan Sentolo Kulon Progo menerima dan mengirim surat, baik surat masuk dan surat keluar maka surat atau arsip yang harus disimpan menjadi semakin banyak hal ini menyebabkan semakin banyak tumpukan arsip yang harus disimpan masing–masing seksi. Dampak dari itu semua adalah meja kerja masing–masing seksi menjadi penuh dan terlihat penuh sesak apalagi kalau sampai diletakan dibawah lantai. Selain itu belum adanya penyusutan arsip juga menjadi penyebab utamanya masih banyak surat atau arsip yang disimpan menjadi sangat banyak.

2. Hambatan dalam pengelolaan surat di Kantor Kecamatan Sentolo adalah sebagai berikut:
  - a. Belum adanya ruangan khusus untuk penyimpanan arsip,
  - b. Kurang tersedianya peralatan dan perlengkapan untuk pengelolaan surat
  - c. Surat yang bersifat segera datang secara mendadak atau surat yang harus diambil sendiri.
3. Untuk mengatasi hambatan tersebut, usaha yang dilakukan sebagai berikut:
  - a. Mengusulkan pengadaan didalam anggaran pengadaan barang kantor Kecamatan Sentolo untuk melengkapi peralatan dan perlengkapan pengelolaan surat.
  - b. Penggunaan media komunikasi seperti Whatsapp dan BBM untuk surat segera atau surat yang harus diambil sendiri, jadi tidak perlu jauh untuk mengambil dan membuang waktu hanya tinggal foto atau dengan mengirim soft copy ke kantor;
  - c. Mengikuti pelatihan atau Bimtek mengenai kearsipan yang diadakan di Pemkab Kulon Progo, dengan mengikutsertakan pegawai dalam pelatihan tersebut maka pengelolaan surat akan menjadi lebih optimal.

**Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan masih terdapat kendala yang perlu ditindaklanjuti, maka masukan atau saran yang diajukan bagi Kantor Kecamatan Sentolo Kulon Progo adalah sebagai berikut:

1. Perlu adanya permohonan rencana penambahan pegawai untuk bagian pengelolaan surat khususnya pegawai untuk mengurus arsip dan pegawai atau kurir untuk mengantar surat.
2. Perlu diadakannya sistem pengelolaan surat dan arsip secara komputerisasi atau elektronik sehingga surat dan arsip yang masuk hanya membutuhkan ruang penyimpanan virtual sehingga tidak memakan tempat atau ruang kantor.
3. Pengelola surat lebih tegas lagi supaya setiap surat dan arsip tidak disimpan ke masing – masing seksi. Surat atau arsip yang disimpan masing – masing seksi hanya ditumpuk diatas meja kerja atau lantai, akan berbeda ketika pengelola surat yang menyimpan di rak arsip maka untuk keamanan dan pencarian kembali akan lebih optimal.
4. Karena belum adanya penyusutan arsip dalam waktu dekat ini, maka seharusnya yang dapat dilakukan adalah penyusutan arsip. Selain itu juga membuat jadwal retensi arsip ulang juga diperlukan agar arsip tidak harus menunggu 5 tahun untuk dimusnahkan. Setiap harinya Kantor Kecamatan Sentolo menerima surat maka dalam 2 atau 3 bulan akan ada banyak arsip yang dihasilkan.

#### **Daftar Pustaka**

- Basir Barthos. (2007). *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ibnu Syamsi. (2008). *Sistem dan Prosedur Kerja*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ida Nuraida. (2014). *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta:PT Kanisius.
- Sulistyo Basuki. (2003). *Manajemen Arsip Dinamis: Pengantar Memahami dan Mengelola Informasi dan Dokumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Suparjati, dkk. (2004). *Tata Usaha dan Kearsipan seri Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta : Kanisius
- Wursanto, Ig. (2007). *Kearsipan 2*. Yogyakarta : Kanisius
- Zulkifli Amsyah. (2005). *Manajemen Kearsipan*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

#### **Profil Singkat**

Muhammad Rahman Hakim, anak pertama dari pasangan bapak Sugeng Mulyadi dan Ibu Titik Indar Marwantiningsih lahir pada tanggal 7 Mei 1993 di Bantul merupakan mahasiswa angkatan 2011 dan saat ini menyelesaikan studi di Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran.

Siti Umi Khayatun Mardiyah, M.Pd merupakan dosen Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran yang penuh dedikasi Lahir pada tanggal 7 Desember 1980. Menempuh pendidikan S1 bidang Pendidikan Administrasi Perkantoran di Universitas Negeri Yogyakarta tahun lulus 2004 serta S2 Pendidikan Teknologi dan Kejuruan di Universitas Negeri Yogyakarta tahun 2013