



## Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar

Novia Farah Azizah ✉, Agung Kuswantoro

DOI: 10.15294/eeaj.v10i1.42853

Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Semarang, Indonesia

### Sejarah Artikel

Diterima: 20 Februari, 2021  
Disetujui: 26 Februari, 2021  
Dipublikasikan: 17 Maret, 2021

### Keywords

*E-Office; Incoming Letter; Outgoing Letter*

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah empat pegawai bagian administrasi dan empat pegawai umum yang diambil berdasarkan teknik *purposive sampling*. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan: tahap pengelolaan surat masuk adalah 1) penerimaan surat, 2) penyortiran, 3) pelampiran lembar disposisi, 4) pencatatan, 5) pengarahannya, 6) tindak lanjut, 7) penyimpanan. Tahap pengelolaan surat keluar adalah: 1) pembuatan konsep surat, 2) pemeriksaan berjenjang, 3) persetujuan pimpinan, 4) proses pencatatan dan penomoran, 5) penyimpanan, 6) pendistribusian. Simpulan dalam penelitian ini adalah 1) pencatatan surat masuk menggunakan lembar disposisi, buku agenda, dan *E-Office*, 2) pembuatan surat mengacu pada peraturan kepala arsip nasional nomor 2 tahun 2014 tentang tata naskah, 3) penomoran surat berpedoman pada peraturan walikota nomor 33 tahun 2013 tentang pola klasifikasi kearsipan pemerintah kota semarang, 4) *E-Office* surat keluar belum digunakan. Saran yang diberikan adalah 1) menambah jumlah arsiparis dan sarana prasarana penyimpanan surat, 2) proses pencatatan surat masuk dilakukan setelah mendapat disposisi oleh kepala sehingga pencatatan tidak dilakukan dua kali, 3) perlu kesatuan pemahaman antara staff pengelola surat, dengan diadakannya sosialisasi terkait pengelolaan tata naskah dinas, 4) *E-Office* surat keluar digunakan sehingga dapat membantu proses pengelolaan surat.

### Abstract

*The result of this research are to know that the process of managing incoming and outgoing letters. This study uses descriptive qualitative research. The informant source of four administrative management employees and four general employees based on the purposive sampling technique. The results of this research are: the stages in the process of managing incoming letters are 1) receiving letters, 2) sorting, 3) attaching sheets disposition, 4) recording, 5) briefing, 6) follow-up, 7) storage. The stage in managing the outgoing letters are 1) drafting the letters, 2) tiered examination, 3) management approval, 4) recording and numbering process, 5) storage, 6) distribution. Concluded in this research is 1) the recording of incoming letters using the agenda book of the letter of entry, diposis sheet, and E-Office, 2) the creation of a letter referring to the regulation of the head of the national archive number 2 the year 2014 on the layout of the manuscript, 3) letter numbering based on mayor regulation number 33 of 2013 on the classification pattern of Semarang city government archives, 4) E-Office exit letter has not been used. The advice given is 1) increase the number of archivists and facilities of mail storage infrastructure, 2) the process of recording incoming mail is carried out after getting a disposition by the head so that the recording is not done twice, 3) need unity of understanding between the mail management staff, with the socialization related to the management of the office script, 4) E-Office outgoing mail is used to help the process of mail management.*

### How to Cite

Azizah, Novia Farah & Kuswantoro, Agung. (2021). Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar. *Economic Education Analysis Journal*, 10 (1), 65-81.

© 2021 Universitas Negeri Semarang

✉ Alamat Korespondensi:  
Gedung L2 Lantai 1 FE Unnes  
Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229  
E-mail: Nfazizah123@gmail.com

## PENDAHULUAN

Di dalam setiap organisasi terdapat sistem kegiatan dari sekelompok orang untuk mencapai tujuan, untuk dapat mewujudkan tujuan dari organisasi diperlukan proses pengorganisasian dari sumber-sumber daya yang ada dengan baik. Kurniawan (2019) menyatakan administrasi adalah suatu proses pengorganisasian sumber-sumber sehingga pekerjaan dalam tingkat apapun dapat dilaksanakan dengan baik. Prajudi (1982) menyatakan ilmu administrasi adalah cabang atau kesatuan atau disiplin ilmu sosial yang secara khas mempelajari administrasi sebagai salah satu fenomena masyarakat modern. Pelaku dalam bidang administrasi disebut Administrator, Administrator adalah setiap kepala organisasi yang harus membuat organisasi yang dipimpinnya itu hidup, tumbuh dan bergerak. Dalam menjalankan administrasi dalam sebuah organisasi seorang administrator harus melakukan : 1) Mengembangkan organisasi, 2) Mengembangkan sistem informasi (terutama tata usaha), 3) Mengembangkan sistem manajemen.

Dalam perkembangan teknologi proses pekerjaan dalam organisasi menjadi lebih efektif dan efisien termasuk dalam bidang administrasi. Akadun (2009) Menyatakan Dalam bidang administrasi, teknologi bermanfaat dalam mengurangi tugas administratif, teknologi mengurangi penggunaan kertas, deskripsi kerja, dan berkurangnya kebijakan-kebijakan tertulis, implikasinya banyak kegiatan-kegiatan administratif (ketatausahaan) yang hilang karena teknologi informasi telah mampu menggantikan teknologi manusia untuk memproses kegiatan-kegiatan administratif. Sedarmayanti (2017) menyatakan Kantor merupakan pusat organisasi, pusat manajemen, pusat pemikiran, pusat komunikasi, dan pusat informasi. Berdasarkan pendapat tersebut di dalam sebuah kantor terdapat berbagai macam kegiatan yang saling terhubung satu sama lain. Administrasi kantor yang baik tentunya akan mampu memberikan informasi yang cepat dan tepat. Administrasi perkantoran

seringkali disamakan dengan manajemen perkantoran. Menurut Terry (1966) dalam Sedarmayanti (2017) menyatakan manajemen perkantoran adalah perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta menggerakkan mereka yang melaksanakan agar mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu.

Komunikasi merupakan salah satu dari sembilan bidang kerja administrasi perkantoran. Menurut Dani Vardiansyah (2004) dalam Dewi (2018) menyatakan komunikasi adalah penyampaian atau pemindahan informasi antar manusia dengan menggunakan simbol atau bahasa sebagai media penyalurnya. Berdasarkan segi penyampaiannya komunikasi dibedakan menjadi dua yaitu komunikasi secara lisan dan komunikasi secara tertulis, salah satu contoh komunikasi secara tertulis yaitu melalui surat. Sementara pengertian komunikasi menurut Duck & McMahan (2012) dalam Rozi (2016) yaitu "*Communication is a transaction, action, and interaction*" Yang artinya komunikasi merupakan sebuah proses transaksi atau pertukaran, aksi, dan interaksi. Sedangkan Kuswantoro (2017) menyatakan Komunikasi merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk saling bertukar pesan atau informasi baik melalui media maupun bertatap muka secara langsung.

Lukman (1991) menyatakan surat adalah sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain. Surat adalah suatu sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain. Rosidah & Sulistiyani (2005) menyatakan Korespondensi merupakan media komunikasi dari suatu perusahaan atau organisasi, sebagai wakil/duta perusahaan, surat harus disusun secara benar dan tepat. Surat sebagai media komunikasi yang efektif karena bisa menyimpan rahasia, dapat dipertanggung jawabkan secara yuridis dan sangat ekonomis karena relatif murah, baik itu secara fisik dikirimkan atau dikirim melalui *Email*.

Ali dan Tanzili (2006) menerangkan bahwa fungsi surat adalah sebagai wakil atau duta si penulis atau pengirim, surat berperan sebagai pembawa misi dan pesan-pesan yang mewakili penulisnya, sebagai alat bukti hitam diatas putih yang mempunyai kekuatan hukum seperti kuitansi, bukti tanda terima, faktur, surat perjanjian yang dapat dijadikan bahan bukti sebagaimana yang bisa dilakukan dalam dunia bisnis (perniagaan), referensi dalam merencanakan atau menindaklanjuti suatu aktivitas surat-surat yang diarsipkan merupakan sumber data yang diperlukan dalam perencanaan dan penindaklanjutan suatu aktivitas atau pemrograman, alat pengikat, sesuatu yang terlupakan dalam kegiatan masa lalu dapat dilihat dan ditinjau kembali, alat untuk memperpendek jarak, penghemat tenaga, dan waktu (sesuatu yang harus dikunjungi jika tidak begitu penting dapat dihubungi dengan memakai surat), bukti sejarah dan kegiatan suatu organisasi atau badan usaha, jaminan keamanan, misal surat jalan, alat promosi pihak pengirim (dalam surat bisnis).

The Liang (1984) menyatakan Pengelolaan bagian ketatausahaan terutama surat menyurat dalam sebuah organisasi merupakan salah bagian yang penting dalam sebuah organisasi. Kecepatan pengelolaan dan penyampaian informasi memiliki peran sangat tinggi karena memiliki rutinitas yang tinggi dan memiliki banyak data yang harus diolah. Tata Usaha dapat dirumuskan sebagai segenap rangkaian aktifitas menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap organisasi. Dalam penelitian Cheskanova (2014) dengan penggunaan surat kertas yang harus dikirim dan membutuhkan waktu lama untuk sampai pada tujuan yang ingin dicapai menyebabkan memburuknya kualitas penulisan dalam surat namun dengan adanya internet dapat menjembatani waktu pengiriman yang seharusnya lama menjadi lebih cepat. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Madanchian & Taherdoost (2014) menyatakan semakin banyak organisasi baik bisnis maupun untuk transaksi menggunakan *Email*

sebagai alat komunikasi untuk pertukaran informasi saat ini.

Suatu organisasi yang memiliki aktivitas yang padat seringkali dihadapkan pada persoalan-persoalan pengelolaan administrasi khususnya dalam bidang surat menyurat karena proses dalam pengelolaan surat yang panjang. Dalam pengelolaan surat perlu adanya pedoman kerja, Syamsi (2004) menyatakan pedoman kerja dalam pengelolaan surat diperlukan agar tercipta sistem kerja yang sama dan untuk efisiensi kerja maka perlu adanya analisis prosedur kerja yang kiranya akan dapat ditemukan patokan langkah-langkah pengerjaan yang baku, dan menemukan cara kerja yang termudah, teringan, tercepat, terdekat, termurah, dan hemat lainnya.

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Semarang merupakan badan daerah yang melaksanakan fungsi penunjang perencanaan, penelitian, dan pengembangan. Dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar di kantor Bappeda dibantu dengan sistem *E-Office*. Sistem *E-Office* mulai digunakan pada tahun 2013 guna membantu proses pengelolaan surat agar menjadi lebih efektif dan efisien sekaligus mendukung program *E-Government* dan program *Paperless Office*.

Amalia (2019) menyatakan Pentingnya pengelolaan surat dengan berbasis teknologi modern, ditambah dengan banyaknya surat yang masuk menuntut pengelolaannya harus maksimal mungkin, agar pemerintah dapat menerapkan pondasi pelayanan kepada masyarakat lebih baik, sistem surat digital membuat pencatatan surat menjadi lebih mudah dan ringan. Perkembangan teknologi yang pesat membuat media komunikasi yang digunakan dalam sebuah organisasi ikut berkembang, teknologi komunikasi yang baru adalah teknologi elektronik yang telah diaplikasikan pada komunikasi organisasi. Perkembangan teknologi dalam komunikasi silih berganti setiap periodenya namun dengan adanya jenis baru tidak membuat media komunikasi yang awalnya berkembang menjadi hilang. Organisasi banyak mengadopsi tek-

nologi komunikasi baru dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam mengkoordinasikan segala kegiatan demi meraih tujuan dalam organisasi.

Seperti menurut Pace dan Faules (1994) dalam Hardjana (2019) menyatakan dorongan utama untuk mengadopsi teknologi komunikasi di banyak organisasi adalah efektivitas komunikasi. Menurut Mirabito & Morgenstern (1997) menyatakan Teknologi yang digunakan dalam komunikasi dapat meningkatkan efektivitas karena dengan adanya teknologi dapat mempercepat waktu dan memperpendek jarak agar pesan dari komunikasi yang berjalan dapat disampaikan. Sistem media komunikasi baru berarti alat-alat yang membuat pertukaran informasi, yang berbentuk tanda (*signal*) dapat berlangsung.

Akadun (2009) menyatakan manfaat dan pengaruh penggunaan teknologi (artifak) dalam proses-proses administrasi atau manajemen adalah sebagai berikut: a) efisiensi dan efektivitas kinerja, b) mempengaruhi prosedur kerja, c) proses *input* dan *output* kerja menjadi lebih cepat, d) meredakan ketidakpastian, e) memudahkan membuat keputusan, f) organisasi menjadi lebih cerdas, g) merubah cara kerja, h) menyederhanakan pekerjaan, h) mengubah kinerja organisasi, j) menciptakan jalur komunikasi lebih luas. Dengan adanya kemajuan teknologi komunikasi dan informasi dalam sebuah kantor menjadikan waktu, biaya, jumlah tenaga dan strategi pelayanan dapat dipangkas. Mempengaruhi prosedur, cara memproduksi, dan budaya kerja. Proses *input* dan *output* dapat dilakukan lebih cepat, efisien, dan efektif. Dapat menjadi instrument dalam meredakan ketidakpastian dalam kantor. Dalam pembuatan keputusan menjadi lebih cepat. Organisasi menjadi lebih cerdas dalam pengelolaan permasalahan. Merubah cara kerja, hubungan, dan desain pekerjaan pada desain pekerjaan dan sosioteknik. Dapat menyederhanakan pekerjaan, pengolahan data lebih cepat dan komunikasi perkantoran menjadi lebih luas.

Aplikasi *E-Adm* atau *E-Gov* merupakan upaya untuk merevitalisasi pelaksanaan tugas

dan fungsi administrasi publik dalam pengelolaan kebijakan ataupun dalam pemberian pelayanan sebagai responsi atas perubahan lingkungan stratejik yang menuntut adanya administrasi publik efisien, efektif, transparan, dan akuntabel (LAN RI,2003). Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 13/KEP/M.PAN/1/2003 *E-Office* merupakan salah satu sub sistem dari sistem pengembangan *e-government* nasional, yang lingkup kegiatannya menjelaskan tentang penggunaan operasional sistem perkantoran elektronis secara garis besar, yaitu jaringan lokal (LAN/WAN), persuratan elektronis (*electronic mail*), pengarsipan elektronis (*electronic filing*), penelusuran surat (*mail tracking*), penelusuran disposisi (*disposition tracking*) agenda harian (*electronic diary*), sistem basis data (*database system*), sistem pengamanan (*security system*), pengorganisasian dan persyaratan lainnya.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Semarang di ketahui bahwa pengelolaan surat masuk sudah menggunakan *E-Office* namun untuk pengelolaan surat keluar belum dilakukan. Selain menggunakan sistem *E-Office* dalam pengelolaan surat masuk, namun baik pengelolaan surat masuk dan surat keluar masih tetap dibantu dengan sistem manual. Hal tersebut disampaikan oleh ibu Aning selaku kepala sub bagian umum dan kepegawaian kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Semarang pada tanggal 13 Januari 2020 pukul 09.00-10.00 dalam wawancara observasi yang mengatakan bahwa dalam pengelolaan surat di lingkungan Bappeda Kota Semarang masih tetap menggunakan sistem manual walaupun sudah dikembangkan sistem elektronik yang dapat mempermudah dalam pengelolaan surat menyurat.

Selain permasalahan belum digunakannya sistem *E-Office* pada surat keluar, dalam observasi pra-penelitian, peneliti juga menemukan masalah dalam pengelolaan surat menyurat yaitu adanya surat masuk yang salah alamat ke kantor sehingga pihak administrasi

kantor harus mengirimkan surat tersebut ke alamat yang benar, fasilitas penunjang kegiatan surat menyurat secara elektronik telah tersedia akan tetapi pemanfaatannya belum maksimal, dalam proses pencatatan surat terkadang agendaris menulis di buku agenda surat kurang jelas sehingga ketika ada yang mencari surat dan mencari pada buku agenda menjadi susah, dalam Standart *Operational Procedure* yang berlaku dalam proses pembuatan surat keluar dilampiri dengan kartu kendali namun pada prosesnya tidak menggunakan kartu kendali.

Dalam pengelolaan arsip sistem manual atau konvensional memerlukan ruang arsip yang besar agar dapat menampung semua arsip karena arus surat masuk dan keluar di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Semarang setiap tahunnya banyak. Hal tersebut disampaikan pula bapak Najib selaku Admin Utama Pemegang Sistem *E-Office* di kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Semarang pada tanggal 13 Januari 2020 pukul 10.00-11.00 dalam wawancara observasi yang mengatakan bahwa arsip yang dikelola di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Semarang untuk persuratan bisa lebih dari 4000 pada tahun 2019. Dalam pencarian arsip surat dapat dengan mudah dicari jika menggunakan sistem elektronik karena untuk dapat menemukan arsip hanya dengan memasukkan kata kunci dari arsip yang dicari ataupun dengan nomor surat yang dicari tersebut. Hal tersebut disampaikan pula oleh bapak Najib selaku Admin Utama Pemegang Sistem *E-Office* di kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Semarang pada tanggal 13 Januari 2020 pukul 10.00-11.00 bahwa dalam pencarian arsip surat masuk maupun surat keluar yang dibutuhkan dapat dicari dengan mudah yaitu dengan cara memasukkan kata kunci dari arsip surat yang dibutuhkan kedalam sistem *E-Office* sehingga dapat dengan cepat ditemukan. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan adanya *E-Office* dapat mempermudah pencarian arsip.

Selain permasalahan diatas dalam pemb

uatan surat keluar terkadang masih menggunakan surat antidiatir yaitu surat yang dibuat pada hari ini namun dengan menggunakan tanggal kemarin, sehingga menimbulkan permasalahan pada buku agenda dan hal ini yang menjadi salah satu alasan belum digunakannya *E-Office* surat keluar karena dalam proses *E-Office* surat keluar sistem pencatatannya dilakukan per satu hari sehingga setelah pencatatan satu hari tidak bisa kembali untuk melakukan pencatatan pada hari sebelumnya.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2017) menyatakan penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan metode alamiah. Desain penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Menurut Arikunto (2016) deskriptif kualitatif adalah memberikan predikat kepada variabel yang diteliti sesuai dengan kondisi sebenarnya.

Peneliti menggunakan pendekatan dengan metode kualitatif yang bertujuan untuk mengkaji proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Semarang. Alasan peneliti menggunakan metode kualitatif karena peneliti ingin menggali data berdasarkan keadaan sebenarnya terhadap objek yang diteliti dan dari sudut pandang narasumber dalam bentuk informasi yang rinci.

Lokasi dalam penelitian ini mengambil lokasi di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Semarang yang beralamat di jalan Pemuda Gedung Mr. Moch Ichsan No. 148, Sekayu, Semarang Tengah, Kota Semarang, Jawa Tengah. Fokus dalam penelitian ini adalah pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Batasan masalah dalam

penelitian kualitatif disebut dengan fokus, yang berisi masalah yang bersifat umum (Sugiyono, 2016).

Dalam penelitian ini sampel sumber data dipilih secara *Purposive Sampling* dan bersifat *Snowball Sampling*. Penentuan data bersifat sementara dan akan berkembang kemudian setelah melakukan penelitian di lapangan. Menurut Moleong (1998) dalam Arikunto (2013) menyatakan dalam penentuan informan selain *key informan* harus berhati-hati yaitu harus *purposive*, seimbang dan disesuaikan dengan tujuan penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: 1) Data Primer, data primer adalah sumber data dilakukan dengan cara wawancara langsung kepada pegawai yang terlibat langsung atau informan dalam kegiatan sebagai subjek penelitian yaitu dari ucapan dan tingkah laku berkaitan dengan pengelolaan surat masuk dan surat keluar.

Arikunto (2013) menyatakan *snow balling sampling* atau teknik *snow balling* adalah dari informan kunci peneliti mencari subjek-subjek lain secara terus menerus sampai peneliti merasa jenuh karena sudah tidak menemukan subjek yang tepat, kejenuhan penentuan subjek ditandai dengan kelengkapan dan kedalaman data yang sudah terkumpul. Menurut Lofland dan Lofland (1984) dalam Moleong (2018) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama yang dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman video/ *audio taper*, pengambilan foto, atau film. Sumber data utama merupakan gabungan

dari kegiatan melihat, mendengar, dan bertanya. 2) Data sekunder adalah data dengan mengkaji sejumlah literatur, jurnal, dan bahan pustaka yang berkaitan. Data sekunder biasanya berupa data bentuk teks seperti dokumen, pengumuman, surat-surat, spanduk; data bentuk gambar seperti foto, animasi, *bill-board*; data bentuk suara seperti hasil rekaman kaset; dan kombinasi teks, gambar dan suara seperti film, video, iklan di televisi, dan lain-lain.

Alat pengumpul data dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara, dan *tape recorder*. Sugiyono (2017) mengemukakan Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode studi lapangan berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode studi lapangan. Pengumpulan data dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh keterangan dari informasi yang dapat dipercaya tentang proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Semarang.

Metode triangulasi teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama serempak. Sedangkan menurut Susan Stainback (1988) dalam Sugiyono (2017:330) tujuan dari triangulasi bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan.

**Tabel 1.** Data Informan

No	Data	Sumber Data
1	Informan	1. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian (ASS) 2. Staff Sub Bagian Umum dan Kepegawaian/ Agendaris (S) 3. Staff Sub Bagian Umum dan Kepegawaian/ Admin Utama <i>E- Office</i> (FA) 4. Staff Sub Bagian Keuangan dan Aset/ Arsiparis (MH) 5. Kepala Sub Bagian Keuangan dan Aset (SWN) 6. Staff Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi (EG) 7. Kepala Sub Bidang Perencanaan Ekonomi Produksi (DJ) 8. Staff Sub Bidang Perencanaan Pemerintah/ Admin <i>E-Office</i> di bidang (MFR)

Sumber : Data diolah, 2020

Oleh karena itu peneliti melakukan wawancara dari beberapa narasumber untuk membandingkan kecocokan informasi yang diberikan, sehingga data dapat dipercaya keabsahaannya. Moleong (2018) menyatakan Ada empat kriteria yang digunakan untuk menguji keabsahan data yaitu 1) derajat kepercayaan (*Credibility*), penerapan kriterium derajat kepercayaan (*credibility*) pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dari nonkualitatif, 2) keteralihan (*Transferability*), dalam kriterium peralihan ini peneliti mencari dan mengumpulkan kejadian empiris dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar tentang kesamaan konteks, sehingga terjadi kesamaan informasi data dari peneliti dan objek penelitian, 3) kebergantungan (*dependability*), kriterium kebergantungan merupakan substitusi istilah reliabilitas dalam penelitian yang nonkualitatif, 4) dan kepastian (*Confirability*), kepastian berasal dari konsep objektivitas menurut non kualitatif, disini memastikan sesuatu itu objektif atau tidak bergantung pada persetujuan beberapa orang terhadap pandangan, pendapat, dan penemuan seseorang.

Setelah melakukan pengumpulan data, penulis akan mengolah data yang telah terkumpul dan menganalisisnya dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara, pengamatan yang telah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto,

dan sebagiannya. Adapun teknik pengolahan dan analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2017) menyatakan aktivitas dalam menganalisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh. Langkah-langkah analisis data ada tiga tahap yaitu: 1) *Data Reduction* (Reduksi Data), 2) *Data Display* (Penyajian Data), 3) *Verivication* (Pengarikan Kesimpulan). Tahapan dalam prosedur penelitian terdiri dari tahap pra-lapangan, tahap pekerjaan lapangan, dan tahap analisis data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Semarang atau Bappeda Kota Semarang merupakan badan daerah yang melaksanakan fungsi perencanaan, penelitian, dan pengembangan sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang. Bappeda Kota Semarang berkedudukan di kota, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Wali Kota. Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Semarang beralamat di Jalan Pemuda No. 148 Semarang Gedung Mr. Moch. Ichsan Komplek Balaikota Lantai 7, Telp. 024-3541095, Laman: <https://bappeda.semarangkota.go.id>, E-mail: [bappeda@semarangkota.go.id](mailto:bappeda@semarangkota.go.id) facebook: bappeda kota sema-

rang, Instagram: bappedakotasmg, Twitter: @bappedasemarang.

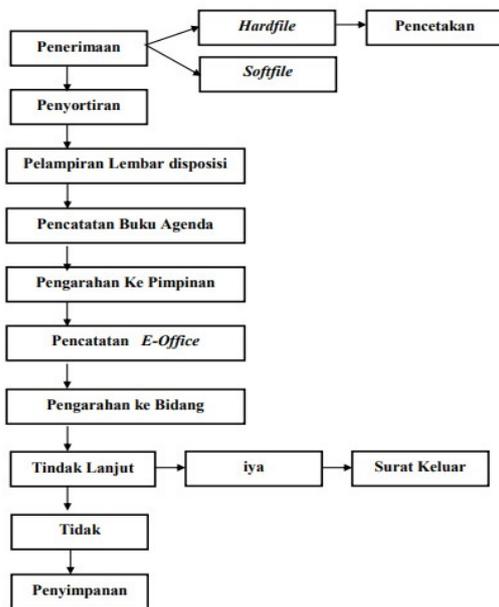
Berdasarkan Peraturan Walikota Tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Semarang, kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Semarang mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah yang bersifat spesifik di bidang perencanaan pembangunan daerah. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Semarang mempunyai fungsi: 1) Perumusan kebijakan teknis di bidang perencanaan pembangunan daerah; 2) Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang perencanaan pembangunan daerah; 3) Pelaksanaan pelayanan penunjang dalam penyelenggaraan pemerintah daerah di bidang perencanaan pembangunan daerah; 4) Penyusunan rencana program di bidang perencanaan pembangunan daerah 5) Penyusunan kebijakan perencanaan pembangunan daerah dalam jangka panjang dan jangka menengah serta tahunan 6) Pelaksanaan koordinasi perencanaan pembangunan daerah dengan perangkat daerah, instansi vertikal, dan pelaku pembangunan; 7) Pelaksanaan fasilitas perencanaan, pengendalian, dan evaluasi pembangunan daerah secara makro; 8) Pelaksanaan fasilitas dan pertanggungjawaban terhadap kajian teknis/ rekomendasi perijinan dan/ atau non perijinan di bidang perencanaan pembangunan daerah; 9) Pengelolaan urusan kesekretariatan Bappeda; 10) Pelaksanaan pengelolaan data dan informasi pembangunan daerah; 11) Pelaksanaan pembinaan, pemantauan, pengawasan, dan pengendalian serta monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas Bappeda; 12) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan bidang tugasnya.

Susunan organisasi pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Semarang terdiri atas: 1) Kepala Badan; 2) Sekretariat; 3) Bidang Perencanaan Pemerintahan dan Sosial Budaya; 4) Bidang Perencanaan

Perekonomian; 5) Bidang Perencanaan Pengembangan Wilayah dan Infrastruktur; 6) Bidang Pengendalian dan Statistik; 7) Bidang Penelitian dan Pengembangan; 8) Kelompok Jabatan Fungsional. Dengan jumlah pegawai sebanyak 63 orang yang terdiri dari eselon II sebanyak 1 orang; Eselon III sebanyak 6 orang; Eselon IV sebanyak 18 Orang; JFT sebanyak 14 Orang; dan JFU sebanyak 24 Orang.

Dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar terdapat perbedaan dengan alur pengelolaan surat masuk Pengelolaan surat masuk yang terdapat dalam *Standart Operational Procedure* (SOP) yang berlaku dalam mengelola surat masuk terdapat beberapa langkah yaitu Penerimaan Surat Masuk dan pelampiran Lembar Disposisi, Mendisposisi dan Memaraf Lembar Disposisi (Kepala Bappeda), Menerima dan Mendistribusikan Surat Sesuai Disposisi, Mendisposisi dan Memaraf Lembar Disposisi (Kepala Bidang), Menindaklanjuti Disposisi Surat. Dalam pengelolaan surat masuk di kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Semarang memiliki alur yaitu penerimaan surat, penyortiran surat, pelampiran surat masuk dengan lembar disposisi, pencatatan surat secara manual dengan buku agenda surat masuk, pengarahannya surat masuk ke kepala, pencatatan di sistem *E-Office*, distribusi, pendisposisian kepala bidang (tindak lanjut dan penyimpanan). Sedangkan menurut Pengelolaan keluar yang terdapat dalam *Standart Operational Procedure* (SOP) yang berlaku dalam mengelola surat masuk terdapat beberapa langkah yaitu Menerima dan Mengajukan Surat, Memeriksa Surat, Mengagendakan dan Mengarsipkan Surat, Menggandakan dan Mendistribusikan Surat. Dalam pengelolaan surat keluar di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Semarang terdapat perbedaan dalam pengelolaan surat keluar secara langsung dimulai dari membuat konsep surat, pemeriksaan berjenjang, penandatanganan kepala, penomoran, pencatatan, dan mendistribusikan surat. dan dalam pengelolaan surat keluar dalam *standart operational procedure* (SOP) yang berlaku dalam pembuatan surat menggunakan kar-

tu kendali namun dalam kenyataannya sudah tidak menggunakan kartu kendali lagi.



**Gambar 1.** Alur Pengelolaan Surat Masuk  
Sumber : Data diolah, 2020

**Penerimaan Surat**, penerimaan surat masuk dipusatkan pada satu pintu yaitu pada sub bagian umum dan kepegawaian. Dalam proses penerimaan surat masuk terdapat dua sistem penerimaan yaitu secara langsung, surat diterima dari organisasi atau instansi lain berupa fisik surat dalam bentuk *hardfile* yang masuk ke kantor, dan yang kedua surat diterima melalui email [bappeda@semarangkota.go.id](mailto:bappeda@semarangkota.go.id), *faximile* maupun *Whatsapp Document* berbentuk *softfile*. Untuk surat yang berbentuk *softfile* sebelum diproses lebih lanjut surat akan dicetak terlebih dahulu. surat dalam bentuk *softfile* biasanya tertuju untuk bidang.

**Penyortiran Surat**, dalam penyortiran surat masuk, surat-surat yang masuk diteliti dan diperiksa kebenaran alamatnya. Untuk surat masuk yang tidak memiliki alamat dalam akan disatukan dengan sampul yang beralamat. Dalam teori yang disampaikan oleh Syamsi (2004:40-41) surat-surat dinas yang masuk dipisahkan berdasarkan surat-surat tertutup atau rahasia dan surat-surat terbuka. Sementara dalam penelitian yang dilakukan oleh Annisa,dkk (2019:12) bahwa penilaian

surat atau dalam teori yang digunakan peneliti proses penyortiran surat dibagi menjadi tiga yaitu surat sangat rahasia, surat rahasia, dan surat biasa. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Semarang proses penyortiran surat di bedakan menjadi surat umum dan surat yang berbentuk undangan.

**Pelampiran dengan lembar disposisi**, Menurut Vianty (2014:154) lembar disposisi surat masuk terdiri dari tiga lembar, lembar pertama sebagai pertinggal untuk bagian umum, lembar kedua karbon, dan lembar ketiga dilampirkan pada surat masuk. Kegunaan dari lembar disposisi adalah sebagai pengantar surat masuk ke bagian yang dituju dan mempermudah dalam pencatatan kedalam buku agenda surat masuk. Pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Semarang lembar disposisi surat masuk dibedakan menjadi dua yaitu lembar disposisi untuk surat masuk umum dan lembar disposisi surat berbentuk undangan. Untuk surat masuk berupa undangan akan dilampiri dengan lembar disposisi surat undangan dan untuk surat masuk selain undangan akan dilampiri dengan lembar disposisi surat.

**Pencatatan surat**, proses pencatatan surat masuk terdapat 3 jenis yaitu berupa pencatatan dalam lembar disposisi, buku agenda surat masuk, dan melalui sistem *E-Office*. dalam penelitian Nur Sholeh & Sutirman (2016:447) Pencatatan surat merupakan kegiatan mencatat informasi-informasi tentang surat masuk yang meliputi identitas pengirim, tanggal surat, nomor surat, perihal surat, dan lain sebagainya. Pencatatan surat elektronik dilakukan ke dalam tiga bentuk yakni dengan buku pengendali surat masuk, lembar disposisi dan pencatatan sistem berbasis internet. Surat masuk elektronik yang dicatat dengan langkah tersebut adalah surat-surat masuk elektronik yang bersifat penting, misalkan surat-surat dinas, Buku agenda surat masuk terdiri dari dua buku agenda besar yaitu buku agenda undangan dan buku agenda surat.

Pencatatan dengan buku agenda dilaku-

kan secara manual, kemudian dikembangkan sistem pencatatan elektronik yaitu menggunakan sistem *E-Office* pada tahun 2013. Pencatatan menggunakan buku agenda surat masuk dilakukan setelah surat di lampiri dengan lembar disposisi dan pencatatan dilembar disposisi. Sedangkan pencatatan dengan menggunakan sistem *E-Office* dilakukan setelah surat mendapat arahan disposisi dari pimpinan. Untuk pencatatan surat masuk yang bersifat rahasia surat akan dicatat hanya pada yang terlihat pada sampul surat atau pada bagian luar dari surat yang terlihat dan dalam pencatatan dalam sistem *E-Office*, akan diberi tanda bahwa itu adalah surat rahasia.

Dalam proses pencatatan surat terdapat kendala yaitu dalam proses pencatatan manual menggunakan buku agenda surat, kesalahan dari *human error*-nya lebih besar, kurang teliti pengirim surat dalam menuliskan identitas surat sehingga membingungkan dalam proses penulisan pada buku agenda, ketika agendaris sedang tidak hadir ketika mencari arsip surat menggunakan buku agenda surat menjadi kesulitan karena kurang jelas dalam penulisan pada buku agenda. Untuk pencatatan menggunakan sistem *E-Office* kendalanya adalah ketika aliran listrik padam sehingga jaringan internet menjadi terkendala sehingga proses penginputan pada sistem *E-Office* tidak dapat dilakukan.

Untuk dapat mencatat surat pada sistem *E-Office*, buka laman [bappeda.semarangkota.go.id](http://bappeda.semarangkota.go.id), berikut tampilannya:



**Gambar 2.** Tampilan Website *E-Office*  
Sumber: Data diolah, 2020

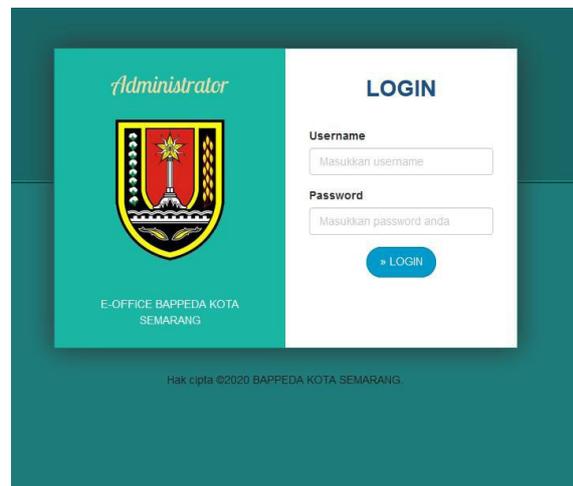
Untuk pencatatan surat berbasis elektro-

nik pilih menu *E-Office*. berikut tampilannya:



**Gambar 3.** Tampilan Menu *E-Office*  
Sumber : Data diolah, 2020

Kemudian setelah mengklik laman *website* tersebut akan muncul beberapa pilihan menu yang tersedia dalam beranda tampilan dari *website* Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Semarang seperti sistem SIAMANAH, SIMGAKIN, *E-Office*, dan data-data yang bisa diakses secara bebas oleh khalayak umum. Kemudian, login dengan mengisi *username* dan *password*, setelah itu klik *sign in*.



**Gambar 4.** Tampilan Menu *Login*  
Sumber : Data diolah, 2020



selanjutnya di bidang. Setelah sampai pada bidang surat akan di arahkan oleh kepala bidang kepada sub bidang yang tepat untuk menerima dan mengelola surat masuk tersebut. Di dalam sistem *E-Office*, pengarahan surat masuk juga akan terlihat karena dalam penginputan melalui sistem *E-Office*, surat masuk menunggu dahulu disposisi yang diberikan oleh kepala sehingga proses input surat dapat terlaksana. Dalam sistem *E-Office* terdapat data disposisi surat dengan kodenya. Berikut tampilan data disposisi surat di dalam sistem *E-Office* beserta kodenya:

No	Kode	Disposisi
1	01-05	Korbid Disposisi
2	02-05	Sekretariat
3	03-05	Kasubid. Perencanaan & Desain
4	04-05	Kasubid. Keuangan
5	05-05	Kasubid. Manaj. dan Pengawasan
6	06-05	Korbid. Litbang
7	07-05	Kasubid. Litbang Sosial Budaya & Penelitian
8	08-05	Kasubid. Litbang Teknologi & Sengaja Wilayah
9	09-05	Kasubid. Litbang Ekonomi
10	10-02	Ka. Bidang Perencanaan Perencanaan

**Gambar 8.** Tampilan Data Disposisi di *E-Office*  
 Sumber : Data diolah, 2020

No	Jenis	Agenda	No Surat	Atas	Disposisi ke	Periode
1	Baru	1581	0246	09-08-2020	0030/1443/2020/03	Selaku Kota Semarang
2	Undangan	1582	0246	Kantor, 25-04-2020 Jan 23-30/04/2020	1204/11/17/2020/02	PKB JATENG
3	Undangan	1578	0246	Kantor, 25-04-2020 Jan 19-30/04/2020	0030/0000/2020	Selaku Kota Semarang
4	Baru	1579	1526	09-08-2020	0030/1443/2020/03	TEMPO
5	Baru	1577	0246	09-08-2020	0030/1443/2020/03	PE LUM
6	Undangan	1575	0246	Jan 10-20/04/2020	0030/0000/2020	Pegawai Kota Semarang

**Gambar 9.** Tampilan *History* Surat Masuk Terdisposisi  
 Sumber : Data diolah, 2020

**Tindak lanjut**, Tindak lanjut dari surat yang masuk ke bidang ada dua yaitu surat yang masuk diketahui kemudian disimpan, dan yang kedua adalah surat yang masuk di tindak lanjuti. Sebelum surat ditindak lanjuti maupun disimpan, surat harus dicatat terlebih dahulu kemudian di arahkan ke kepala bidang untuk mendapat disposisi lanjutan yaitu disimpan atau ditindaklanjuti. Pada sistem

*E-Office*, di setiap bidang juga memiliki akses untuk membuka sistem *E-Office* namun hanya dapat melihat surat yang masuk ke bidang nya saja dan tidak dapat menginput surat yang masuk ke bidangnya karena telah dilakukan oleh admin utama *E-Office* yang ada di sub bagian umum dan kepegawaian.

Untuk surat yang perlu tindak lanjut, setelah diketahui oleh kepala bagian. Untuk surat masuk yang perlu ditindak lanjuti, kepala bagian akan memerintahkan staff atau kepala sub bidang yang ada di bidang tersebut. Setelah penindaklanjutan surat maka bidang harus mengisi notulen dari perihal atau acara dari surat masuk tersebut. Berikut tampilan menu notulen yang harus diisi oleh bidang sebagai tindaklanjuti dari surat yang masuk:



**Gambar 10.** Tampilan Menu Notulen  
 Sumber: Data diolah, 2020

**Penyimpanan**, penyimpanan surat masuk masih dilakukan di bidang masing-masing tidak di simpan dalam satu tempat untuk seluruh arsip kantor. Penyimpanan masih dilakukan dengan menggunakan rak arsip yang ada di setiap bidang. untuk klasifikasi kode arsip yang digunakan dalam penyimpanan surat masuk belum menggunakan aturan baku. Dalam penyimpanan surat masuk biasanya berdasarkan pada waktu surat tersebut masuk, untuk surat yang masuk lebih dahulu akan berada pada tumpukan yang bawah, sedangkan untuk surat yang masuk diakhir akan

berada di atas. Kendala dalam sistem penyimpanan surat adalah belum adanya tempat khusus untuk menyimpan arsip sehingga arsip tidak menumpuk di bidang. Sedangkan untuk tenaga arsiparis hanya dipegang oleh satu arsiparis sekaligus merangkap sebagai staff di sub bagian keuangan dan aset sehingga tidak dapat menjalankan tugasnya dengan baik, selain kendala dalam saran prasarana penyimpanan dan arsiparis yang masih kurang, kendala lainnya terkadang surat masuk yang seharusnya diarsipkan menghilang sebelum di simpan.

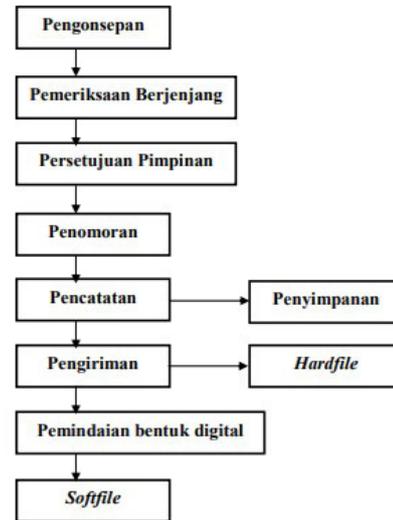
Untuk dapat menemukan arsip surat, dapat digunakan dengan menggunakan sistem *E-Office* namun untuk menampilkan bentuk softfile dari fisik surat belum bisa karena untuk fisik suratnya belum terinput pada sistem sehingga ketika mencari surat di sistem *E-Office* akan menemukan informasi berupa nama instansi yang mengirim surat, perihal surat, nomor surat, tanggal surat, jenis, isi dan disposisi surat. Ketika mencari fisik suratnya dapat dicari sesuai dengan disposisi yang tampil pada sistem *E-Office*.



**Gambar 11.** Tampilan Menu Pencarian Arsip  
Sumber : Data diolah, 2020

**Pengelolaan Surat Keluar,** Surat keluar adalah surat yang ditujukan kepada organisasi atau instansi lain untuk menyampaikan informasi atau membalas surat sebelumnya dari instansi atau organisasi luar. Surat keluar yang akan dikirim ke organisasi atau instansi lain harus sudah lengkap mulai dari kop surat yang berisi nama organisasi atau instansi, alamat lengkap, nomor telepon, tekeks atau kotak pos, alamat kawat, lambang organisasi. Leher surat yang berisi tanggal, nomor, lampiran,

hal/perihal, sifat surat, alamat yang dituju. Badan surat yang berisi salam pembuka, kalimat pembuka, isi surat, kalimat penutup. Dan kaki surat yang berisi salam penutup, nama dan jabatan penandatanganan, tanda tangan, tembusan, stempel, dan inisial pembuat surat.



**Gambar 12.** Alur Pengelolaan Surat Keluar  
Sumber : Data diolah (2020)

**Pengonsepan,** Dalam pembuatan konsep surat keluar dilakukan oleh pelaksana di bidang yang membutuhkan surat keluar atau berdasarkan disposisi surat masuk yang berasal dari pimpinan. Konsep surat (*draft*) dibuat untuk merancang surat yang akan keluar dengan baik dan isi surat sesuai dengan keinginan pimpinan. Dalam pembuatan konsep surat dilakukan dengan menggunakan bantuan *Personal Computer* (PC) yang ada pada bidang. Meskipun pembuatan konsep surat dilakukan di setiap bidang yang membutuhkan surat tetapi dalam pembuatan surat tetap mematuhi pedoman yang berlaku dalam tata naskah dinas di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Semarang yaitu Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas.

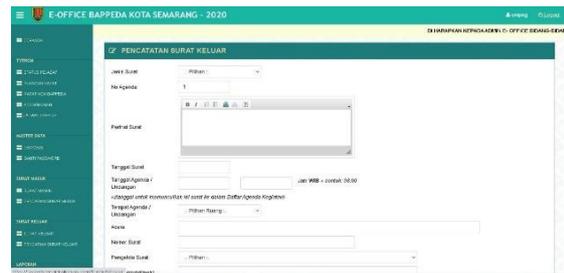
**Persetujuan Berjenjang,** Dalam Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pe-

doman Tata Naskah Dinas, Kewenangan Penandatanganan Naskah Dinas adalah hak dan kewajiban yang ada pada pejabat untuk menandatangani naskah dinas sesuai dengan tugas dan tanggung jawab kedinasan pada jabatannya. Setiap konsep surat yang dibuat oleh bidang dilakukan permintaan persetujuan terlebih dahulu secara berjenjang mulai dari kasubid, kabid, sekretaris, kemudian pimpinan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Semarang. setelah sampai di pimpinan kemudian pimpinan akan memeriksa isi dari surat yang akan keluar ketika menemukan kesalahan atau ketidaksesuaian pimpinan akan memberi memo kemudian surat tersebut akan kembali ke pelaksana bidang untuk membenahi kesalahan pada konsep surat tersebut. setelah konsep surat diperbaiki, konsep surat akan digandakan kemudian naik kembali untuk meminta persetujuan dari pimpinan. Sebelum surat yang telah digandakan tersebut sampai pada pimpinan surat yang sudah diperbaiki akan melalui kepala bidang, dan sekretaris terlebih dahulu untuk diberi paraf. Sehingga, sebelum sampai pada pimpinan surat yang telah digandakan sudah mendapat dua paraf kemudian surat yang tidak ada parafnya akan ditanda tangani pimpinan.

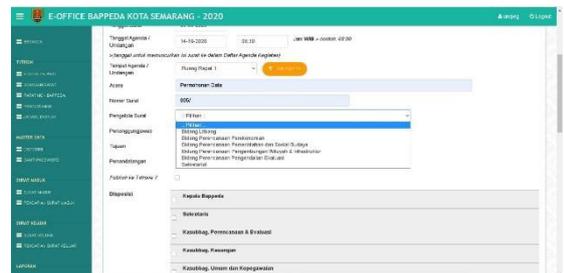
**Sub Bagian Umum dan Kepegawaian,**

Setelah surat mendapat persetujuan dari pimpinan, surat akan masuk ke sub bagian umum dan kepegawain untuk mendapat nomor surat sekaligus pencatatan surat. Dalam penomoran surat pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Semarang menggunakan pedoman Peraturan Walikota Semarang Nomor 33 Tahun 2013 tentang Pedoman Pola Klasifikasi Kearsipan Pemerintah Kota Semarang. dalam peraturan peraturan tersebut pedoman klasifikasi kearsipan pemerintah kota semarang berpedoman pada ketentuan sebagaimana tercantum dalam lampiran peraturan walikota ini. Kode dalam surat tersebut sesuai dengan nomor klasifikasi yang ada di peraturan, kemudian disambung dengan nomor agenda kantor kemudian bulan dan tahun. Sedangkan dalam pencatatan surat keluar seharusnya menggunakan dua sistem

yaitu secara manual dengan pencatatan buku agenda dalam penomoran dan menggunakan sistem *E-Office*. Namun, pada sistem *E-Office* belum digunakan karena masih kekurangan SDM untuk menginput data surat masuk pada sistem *E-Office* dan dan masih digunakannya surat antidatir yaitu surat dengan pembuatan hari ini namun dengan pemberian tanggal kemarin, berikut ini tampilan *E-Office* bagian Pencatatan surat keluar:



**Gambar 13.** Tampilan *Input* Surat Keluar  
Sumber: Data diolah, 2020



**Gambar 14.** Tampilan *Pengelola* Surat  
Sumber : Data diolah, 2020

Pengelola surat pada sistem *E-Office* adalah bidang yang membutuhkan atau yang membuat surat keluar tersebut. setelah semua terisi kemudian pilih menu “simpan” untuk menyimpan pencatatan pada surat keluar.



**Gambar 15.** Tampilan menu *simpan*  
Sumber : Data diolah, 2020

**Penyimpanan**, penyimpanan surat keluar dilakukan secara manual pada bidang yang membutuhkan surat. Penyimpanan arsip surat keluar sama seperti penyimpanan surat masuk yaitu disimpan oleh bidang tidak disatukan menjadi satu tempat. Seperti pernyataan yang diungkapkan oleh Bapak Mufriawan Hidayanto, A.Md selaku arsiparis dalam wawancara penelitian 24 Juni 2020 yang mengatakan bahwa arsip surat disimpan di bidang. Dalam proses penyimpanan belum ada kode klasifikasi khusus yang dijadikan pedoman dalam penyimpanan arsip sehingga penyimpanan masih dilakukan berdasarkan waktu yaitu arsip surat keluar yang terlebih dahulu keluar dari kantor akan berada di bawah sedangkan arsip surat keluar yang keluar dari kantor akhir akan berada diatas.

**Pendistribusian**, Setelah surat di teliti kelengkapannya dan sudah mendapat persetujuan dari pimpinan, surat akan di distribusikan sesuai dengan alamat yang akan dituju. dalam pendistribusian surat di lakukan dengan menggunakan dua cara yaitu dengan mengirim fisik surat kepada alamat yang dituju dengan menggunakan kurir. Dan yang kedua dengan menggunakan teknologi yang sekarang telah berkembang yaitu menggunakan *Email*, *Faximile*, dan *Whatsapp Document* sebelum dikirim surat harus dirubah dulu kedalam bentuk *softfile* dengan cara memindai fisik surat dengan alat pindai. Dalam pengiriman surat keluar bidang dapat melakukan sendiri pengiriman maupun meminta bantuan dari staff Subbagian Umum dan Kepegawaian untuk mengirimkan surat keluar.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengelolaan surat masuk dan surat keluar di kantor badan perencanaan pembangunan daerah kota semarang dapat ditarik kesimpulan bahwa: Penerimaan surat masuk melalui satu pintu yaitu sub bagian umum dan kepegawaian, surat di sortir berdasarkan surat masuk berbentuk undangan

dan surat masuk berbentuk non undangan. Setiap bidang memiliki staff khusus dalam mengelola surat di bidangnya. Dalam pengelolaan arsip surat dilakukan oleh setiap bidang. Dalam pembuatan surat keluar dilakukan oleh bidang dan mengacu pada peraturan kepala arsip nasional republik Indonesia nomor 2 tahun 2014 tentang pedoman tata naskah dinas. Dalam SOP yang berlaku dalam pembuatan surat keluar dilampiri dengan kartu kendali namun tidak dalam pembuatan surat keluar tidak dilampiri dengan kartu kendali Dalam penomoran surat keluar menggunakan pedoman Peraturan Walikota Semarang Nomor 33 Tahun 2013 tentang Pedoman Pola Klasifikasi Kearsipan Pemerintah Kota Semarang.

Berdasarkan penemuan dan simpulan diatas, saran yang dapat peneliti rekomendasikan dalam penelitian adalah: Menambah jumlah arsiparis dan sarana prasarana penyimpanan, proses pencatatan dilakukan setelah mendapat disposisi dari kepala sehingga proses pencatatan tidak dilakukan dua kali. Perlu adanya kesatuan pemahaman antara staf pada kantor tersebut, dengan diadakannya sosialisasi terkait alur pengelolaan tata naskah dinas. pembuatan surat antitadir diadakan dan penambahan jumlah pegawai sehingga *E-Office* surat keluar dapat digunakan.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih atas bimbingan dari Bapak Agung Kuswanto, S.Pd., M.Pd., Bapak Dr. Muhsin, M. Si., Bapak Fahrur Rozi, S.Pd., M.Pd., Ph.D Serta, semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akadun. 2009. *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Manajeme Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian- Suatu Pendekatan*. Praktik. Jakarta: Rineka

- Cipta  
Biro Umum Sekretariat Jenderal Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Panduan Operasional E-Office Sekretaris. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
- Chesnokova, I. (2015). The Addressee Types of the Internet Open Letters. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 206(November), 14-17. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.10.005>
- Dewi, Ponco Karyaningsih. 2018. *Korespondensi Surat Bisnis dan Dinas*. Yogyakarta: Samudra Biru
- Dwi, Wanda Rahmahwati. (2020). *Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar*. *Economic Education Journal*. Semarang: Universitas Negeri Semarang
- Enggar, Alfiani Sawitri., & Ana Irhandayaningsih. (2019). Analisis Penggunaan Aplikasi Tata Surat dalam Pengelolaan Masuk dan Surat Keluar pada Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Hardjana, Andre. 2019. *Komunikasi Organisasi: Strategi komunikasi dan kepemimpinan*. Depok: PT. Raja Grafindo  
<https://semarangkota.go.id/mainmenu/detail/profil> (diakses 05 juli 2020 pukul 12:03)
- Kuswanto, Agung. 2017. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Semarang: Fastindo
- Liang, The Gie. 1984. *Administrasi Perkantoran Modern*. Super sukses & Nur Cahaya: Yogyakarta
- Madanchian, Mitra dan Hamed Taherdoost. 2016. *Perusing of Organizational Culture Effects on E-Mail Communication*. *Elsevier, Procedia Technology* 22 (2016) 1076 – 1083. Doi: 10.1016/j.protcy.2016.01.152.
- Narbuko, Cholid & Abu Achmadi. 2016. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Nisa, A., Amalia. (2019). Implementasi E- Document Dalam Pengelolaan Surat Masuk Dan Keluar ( Studi Kebijakan UU No . 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik di Bagian Umum Balai Kota Malang , Jawa Timur), 13(3), 10–20.
- Nur, Annisa A., Afifudin., & Hayat.(2019). Implementasi E-Document dalam Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar (Studi Kebijakan UU No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik di Bagian Umum Balai Kota Malang, Jawa Timur). *Jurnal Respon Publik*. Malang: Universitas Islam Malang
- Nusholeh, Yodhika & Sutirman. (2016). *Pengelolaan Surat Elektronik (Email) di Kantor Disperindag Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. *Jurnal Pendidikan Administrasi*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta
- Pengelolaan (Def 1) (n.d). Dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) online*. Diakses melalui <https://kbbi.web.id/pengelolaan>, 5 Oktober 2020
- Prajudi, Slamet Atmosudirjo. 1982. *Kesekretarian dan Administrasi Perkantoran*. Jakarta Republik Indonesia, Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Tata Naskah Dinas
- Republik Indonesia, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:13/KEP/M.PAN/1/2003 Tentang Pedoman Umum Perkantoran Elektronik Lingkup Intranet Di Lingkungan Instansi Pemerintahan
- Republik Indonesia, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2009 Tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah
- Republik Indonesia, Peraturan Walikota Semarang Nomor 43 Tahun 2008 Tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Semarang
- Rosidah & Ambar Teguh Sulistiyani. 2005. *Menjadi Sekretaris Profesional dan Kantor yang Efektif*. Yogyakarta: Gava Media
- Rozi, Fahrur. 2016. *Improving Communication Skills of Tertiary Level Indonesia Learners though a Conversation Lounge*. *Asean EFL Journal*. Vol 2 Issue 14, 110-128
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan pendekatan kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Syamsi, Ibnu. 2004. Efisiensi, Sistem, dan Prosedur Kerja. Jakarta: PT Bumi Aksara

Terry, George R & Rue, Leslie W. 1996. Dasar-Dasar Manajemen. Jakarta: Bumi Aksara

Vianty, Sylvia Ranita. 2014. Pengelolaan Surat Masuk pada Pengadilan Negeri Medan. Jurnal ILMAN Medan: Politeknik LP3I Medan