

Pengelolaan Surat Masuk dan Keluar pada Bagian Tata Usaha Badan Pertanahan Nasional Kota Medan

¹Sri Mutia Fazira ²Nursantri Yanti

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatra Utara

Email : srimutiafazira8@gmail.com nursantriyanti@uinsu.ac.id

ABSTRACT : *Management of incoming and outgoing mail has an important role in the efficiency and effectiveness of the administration of the Medan City National Land Agency (BPN). This research aims to analyze the process of managing incoming and outgoing mail and identify the challenges faced in this process. Data collection methods were carried out through direct observation, interviews and documentation studies. The research results show that the management of incoming and outgoing mail at BPN Medan City has improved through the implementation of a mail management information system. However, there are still several obstacles such as the length of time the process of entering letters is made and letters being lost. This research recommends improving procedures, increasing internal coordination, and investing in information technology infrastructure to increase the efficiency and effectiveness of managing incoming and outgoing mail at BPN Medan City.*

Keywords: *Incoming Letters, Outgoing Letters, Management,*

ABSTRAK : Pengelolaan surat masuk dan keluar memiliki peran penting dalam efisiensi dan efektivitas administrasi Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Medan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses pengelolaan surat masuk dan keluar serta mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam proses tersebut. Metode pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan surat masuk dan keluar di BPN Kota Medan telah mengalami peningkatan melalui penerapan sistem informasi manajemen surat. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti lamanya proses surat dibuat dan hilangnya surat. Penelitian ini merekomendasikan penyempurnaan prosedur, peningkatan koordinasi internal, dan investasi dalam infrastruktur teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan surat masuk dan keluar di BPN Kota Medan.

Kata Kunci : Surat Masuk, Surat Keluar, Pengelolaan,

1. PENDAHULUAN

Ada banyak jenis pekerjaan di kantor, seperti penjadwalan, menjawab telepon, pengarsipan, dan korespondensi. Untuk menyelesaikan setiap tugas sebelum tanggal jatuh tempo, Anda harus mengerahkan upaya terbaik Anda. Oleh karena itu, agar organisasi dapat mencapai tujuannya, para pekerja memainkan peran penting. Pengelolaan surat masuk dan keluar merupakan fungsi penting dari setiap bisnis.

Setiap departemen dalam sebuah organisasi harus memiliki protokol sendiri untuk menangani surat, karena surat berisi informasi berharga yang dapat membantu bisnis mencapai potensi penuhnya. Agar organisasi dapat berfungsi dengan lancar, sangat penting untuk mengumpulkan informasi dengan cepat, benar, menyeluruh, dan tepat. Ketika tiba saatnya untuk membuat pilihan dan menetapkan kebijakan, data yang diproses akan sangat berharga bagi organisasi. Surat memberikan informasi yang benar, asli, dan bertanggung jawab.

Salah satu cara orang berkomunikasi satu sama lain adalah melalui penggunaan surat. Manfaat praktis, fungsional, dan hemat biaya dari surat dibandingkan bentuk komunikasi

Received: November 30, 2024; Revised: Desember 30, 2024; Accepted: Januari 25, 2025;

Online Available: Januari 30, 2025;

lainnya menjelaskan mengapa surat terus digunakan hingga saat ini. Selain sebagai cara untuk berkomunikasi, surat juga berfungsi sebagai pengingat dan sebagai bukti hitam di atas putih yang memiliki kekuatan hukum. Setiap surat, baik surat masuk maupun surat keluar, seharusnya bermanfaat. Oleh karena itu, surat menjadi sangat penting karena memungkinkan organisasi untuk berkomunikasi dengan pihak luar tanpa harus bertemu secara fisik. Semua aktivitas penanganan surat, termasuk menyortir, mengagendakan, memberi nomor, penyimpanan, dan pemeliharaan, harus mengikuti protokol yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, sangat penting untuk menangani surat dengan tepat.

Pengembangan sistem pengelolaan surat masuk dan keluar merupakan bagian krusial dalam meningkatkan efisiensi administrasi perkantoran, terutama di kantor desa yang sering menjadi pusat layanan masyarakat berdasarkan kondisi dan potensinya. Di tengah perkembangan era digitalisasi yang semakin pesat, pengelolaan surat masuk dan keluar menjadi bagian krusial dalam mendukung kelancaran operasional suatu instansi atau organisasi. Surat adalah media komunikasi tertulis yang dikirimkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Saat ini, kemajuan teknologi informasi berkembang dengan pesat dan telah dimanfaatkan dalam berbagai aspek kehidupan untuk mempermudah aktivitas manusia. Pemanfaatan teknologi berbasis website memungkinkan arsip surat masuk dan keluar disimpan dengan mudah, akurat, dan tahan lama, bahkan untuk dokumen yang telah berusia lebih dari satu tahun. Pengelolaan surat masuk dan keluar adalah komponen penting dalam mendukung administrasi yang efektif di suatu perusahaan.

Masalah yang sering terjadi adalah waktu yang dibutuhkan untuk memproses surat masuk, yang menyebabkan tugas-tugas dikirim ke manajer surat tetapi tidak diarsipkan atau disimpan di bidang yang relevan. Masalah umum lainnya adalah fungsi surat yang dimaksudkan. Hal ini menyebabkan petugas yang bersangkutan harus segera menyerahkan semua surat yang telah didisposisi kepada pengelola surat untuk tujuan pengarsipan. Karena petugas menunggu sejumlah besar pekerjaan yang harus diselesaikan sebelum mengelola surat yang ada, proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar menjadi sangat terhambat. Dalam prosedur ini, petugas lebih memprioritaskan penyortiran surat berdasarkan tingkat kepentingannya dan sering menunda penyortiran surat yang kurang penting. Masalah kedua adalah tingginya tingkat kehilangan surat. Hal ini terjadi ketika pegawai mengantarkan surat yang belum terkonfirmasi kepada petugas yang tepat tanpa terlebih dahulu menandatangani tanda terima di buku agenda yang disediakan. Sebagai contoh, bukti fisik yang seharusnya diserahkan ke bagian administrasi pimpinan tidak sampai ke bagian yang tepat.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk mengetahui bagaimana pengelolaan surat masuk dan keluar di badan pertanahan nasional. Dan jenis data yang digunakan adalah observasi dengan cara melakukan kegiatan yang bersangkutan pada penelitian dan wawancara mengenai prosedur penanganan serta dokumentasi penanganan surat masuk dan keluar.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengelolaan Surat

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi maka hasil penelitian sebagai berikut :

Memastikan transfer informasi yang efisien, akurat, dan aman adalah tujuan utama manajemen surat, yang mencakup proses penerimaan, penyortiran, dan pengiriman surat antar departemen.

Berikut proses dalam pengelolaan surat di Badan Pertanahan Nasional Provinsi Medan yaitu:

a. Menerima Surat

Pada proses menerima surat, bagian loket menerima surat dari instansi lain, kemudian surat pengantar tersebut ditandatangani. Apabila surat tersebut sudah diterima, maka surat akan dibubuhi cap, tanggal penerima dan nama penerima surat. Kemudian surat tersebut akan diproses oleh BPN sesuai dengan jenis surat dan kebutuhan administratif yang terkait

b. Membuka Surat

Untuk mempersiapkan surat untuk diproses, buka dan keluarkan dari amplop. Untuk membaca dan memahami isi surat itu, dibuka dengan cermat. Sebelum Anda membuka surat, pastikan surat itu benar dari lembaga yang benar dan benar-benar dapat dibuka. Verifikasi rincian berikut setelah membuka surat: alamat, nama pengirim, tanggal, isi, dan lampiran apa pun.

c. Menginput Surat ke E-Office

Surat akan di scan terlebih dahulu kemudian diberi nama sesuai keterangan di halaman depan surat, bila tidak ada perihalnya maka dibuat kutipan dari surat/kiriman yang menjelaskan isi surat yang berbeda-beda. dari nama file yang sama.

d. Mendigitalkan serta Mendisposisikan Surat

Kemudian surat tersebut disalin kedalam E-office. Kemudian ada hal-hal yang diisi pada surat yang didigitalkan misalnya : asal surat, nomor surat, tanggal diterimanya surat, pokok surat, uraian surat, tujuan. . surat itu dan menambahkannya ke file surat.

- e. Menyampaikan surat kebagian tata usaha pimpinan serta disposisi surat
Setelah keterangan dibuka dan dicatat, kegiatan selanjutnya adalah membaca keterangan dan diserahkan ke bagian tata usaha. Bagian tersebut akan menilai urgen dan korelasi keterangan yang tercatat. Jika diperlukan, keterangan nanti akan didisposisikan ke seksi yang sudah ditentukan
- f. Pembalasan Surat dan Pengarsipan Surat
Surat yang dikirimkan kepada pegawai terkait melalui E-office akan dibalas. Setelah itu, tanggapan terhadap surat tersebut akan dikirimkan melalui email atau secara langsung. Surat tersebut disimpan di tempat arsip surat sesuai dengan nama pegawai.

Sarana Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diketahui sarana pengelolaan surat berupa peralatan berikut:

- a. Filling Cabinet
Filling cabinet terdapat di ruangan Sekretariat Kantor Pertanahan kota Medan yang berada satu ruang dengan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
- b. Rak Arsip
Terdapat dua rak arsip di ruang Sekretariat Kantor pertanahan kota medan yang kondisinya masih dalam keadaan baik.
- c. Lemari Arsip
Lemari arsip berada di ruang Sekretariat Kantah medan digunakan untuk menyimpan berbagai macam bentuk arsip yang telah selesai diproses.
- d. Ordner
Ordner digunakan untuk menyimpan dokumen atau arsip yang dilengkapi dengan kode tertentu untuk memudahkan dalam penemuan kembali arsip.
- e. Map Arsip
Map yang terdapat di ruang Sekretariat Kantah medan, antara lain:
 - 1. Map biasa atau stopmap folio yaitu berbahan dasar kertas, berfungsi untuk menyimpan dokumen yang sifatnya sementara.
 - 2. Map snelhecter yang sering digunakan adalah yang jenis plastik dengan varian warna yang digunakan sesuai dengan fungsinya.
- f. Buku Agenda
Buku agenda berfungsi untuk mencatat surat masuk dan surat keluar di Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Kantah Medan, terdapat berbagai macam macam, yaitu buku register surat masuk, buku register surat keluar, Laporan Bulanan PPAT

g. Komputer

Komputer digunakan untuk pengetikan surat keluar yang akan ditujukan kepada pihak lain.

h. Printer

Printer digunakan untuk mencetak atau menggandakan surat sesuai dengan kebutuhan. Sedangkan perlengkapan pengelolaan yang digunakan, berupa:

1. Lembar Disposisi, Lembar disposisi digunakan untuk menuliskan disposisi atau instruksi sesuai dengan keputusan pimpinan kecamatan.
2. Stempel. Stempel atau cap digunakan untuk memberikan cap atau tanda sah pada surat-surat yang telah diproses.
3. Alat Tulis, Alat tulis digunakan untuk keperluan pencatatan pada proses pengelolaan surat. Selain itu, terdapat ruang kerja bagi pegawai di masing-masing bagian. Adapun ruangan untuk pengelolaan berada di ruang Sekretariat.

Kendala – Kendala yang dihadapi dalam Pengelolaan Surat

Kendala yang sering terjadi yaitu lamanya proses surat masuk, terjadi kelambatan dalam penyerahan tugas kepada pengelola surat untuk diarsipkan dan masih disimpan pada masing-masing bidang yang bersangkutan ataupun tujuan dari surat tersebut. Hal ini yang menyebabkan petugas terkait hanya mengarsipkan surat yang di disposisi dan langsung diserahkan kepetugas pengelola surat. Petugas tidak langsung mengelola surat yang ada, tetapi menunggu pekerjaan itu terkumpul banyak dahulu, sehingga hal ini sangat menghambat proses berjalannya pengelolaan pada surat masuk/keluar. Dalam proses ini, petugas juga hanya menyortir surat yang sangat penting terdahulu dan keseringan menunda surat lainnya.

Kemudi Kendala yang kedua yaitu banyaknya surat-surat yang hilang karna pekerja mengambil surat tersebut tanpa konfirmasi kepada petugas terkait dan juga tidak menekan tanda terima dibuku agenda yang sudah disediakan, seperti tidak mendapatkan bukti fisik yang akan disampaikan kebagian tata usaha pimpinan hingga didisposisikan ke bidang yang bersangkutan.

Solusi dari Kendala pengelolaan Surat masuk dan keluar di Kantah Medan

Dari permasalahan diatas, ada upaya pemecahan masalah yang telah dibuat oleh peneliti , sebagai berikut:

1. Penulis berharap permasalahan tersebut diselesaikan menggunakan system yang sudah ada yaitu dengan aplikasi E-Office persuratan dan Disposisi. Karna aplikasi ini sangat berperan penting untuk mempercepat pemrosesan dalam persuratan.

Sehingga Masyarakat tidak akan khawatir dengan surat yang diberikan kepada bagian loket informasi, karna keamanan surat sudah terjamin dan sesuai dengan arah tujuan surat tersebut.

2. Pada permasalahan ke dua, Penulis berharap seluruh Pegawai di Kantah Medan agar mengkonfirmasi terlebih dahulu kepada bagian loket informasi Surat Masuk/Keluar Ketika Ingin Mengambil surat. jika tidak mengkonfirmasi, hal ini akan menyebabkan surat tersebut terbengkalai dan keberadaan surat akan sulit ditemukan.

Apabila pegawai menemukan surat yang hilang, alangkah baiknya surat tersebut langsung diberikan kepada bagian loket sehingga surat tersebut akan langsung di disposisikan ke bagian yang terkait.

Hal ini akan meminimalkan surat yang hilang dibagian loket informasi surat masuk/keluar.

4. KESIMPULAN

Untuk memastikan organisasi melakukan pengembangan semaksimal mungkin, perlu ditetapkan protokol pengelolaan surat untuk setiap unit. Konsekuensinya, agar organisasi dapat berfungsi dengan baik, data harus dikumpulkan secara efisien, tepat, komprehensif, dan benar. Organisasi akan merasakan bahwa data yang diproses cukup membantu ketika mengambil keputusan dan merumuskan kebijakan. Surat memuat informasi yang benar, asli, dan dapat diverifikasi.

Surat memiliki beberapa tujuan selain sekedar menyampaikan informasi; hal tersebut dapat berfungsi sebagai pengingat, serta sebagai bukti nyata yang memiliki bobot hukum. Keuntungan mengirim dan menerima surat memang tidak bisa dipungkiri. Karena organisasi dapat berhubungan dengan pihak lain melalui surat dibandingkan bertemu langsung, surat memainkan peran penting dalam operasionalnya. Seluruh kegiatan penanganan surat, termasuk penyortiran, penjadwalan, penomoran, penyimpanan, dan pemeliharaan, harus mengikuti protokol yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, penting untuk menangani surat dengan tepat.

Terdapat juga beberapa kendala di Kantah medan Seperti lamanya proses surat masuk, terjadi kelambatan dalam penyerahan tugas kepada pengelola surat untuk diarsipkan dan masih disimpan pada masing- masing bidang yang bersangkutan ataupun tujuan dari surat tersebut dan banyaknya surat-surat yang hilang karna pekerja mengambil surat tersebut tanpa konfirmasi kepada petugas terkait dan juga tidak menekan tanda terima dibuku agenda yang

sudah disediakan, seperti tidak mendapatkan bukti fisik yang akan disampaikan kebagian tata usaha pimpinan hingga didisposisikan ke bidang yang bersangkutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alyani, F & Dhea, P. (2024). Pengelolaan Surat Masuk dan Keluar dalam Meningkatkan Penataan Kearsipan Madrasah Tsanawiyah Univa Medan. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 2 (6), 2024.
- Azizah, F. N., & Kuswantoro, A. (2021). Economic Education Analysis Journal Terakreditasi SINTA 5 Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar How to Cite Sejarah Artikel. *Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar. Economic Education Analysis Journal*, 10(1), 65–81.
- Darmansah Tengku, I.S. URGENSI PENGELOLAAN KEARSIPAN SURAT MASUK DAN KELUAR. *Jurnal Pendidikan, Sosial dan Sains*. Vol, 4 No. 2, Juni 2024.
- Ika Fidiyah, R (2025). Optimalisasi Pengelolaan Surat Masuk Dan Keluar Dalam Mendukung Proses Administrasi PT Rekindo Global Jasa. *Vol.4, No.2, Februari 2025*.
- Ilham Janu, P. M (2024). *Pengkajian Sistem Informasi Pengarsipan Surat Masuk dan Surat Keluar di Kecamatan Benda*. Vol. 4, No. 2 Mei 2024.
- Kaswanti, F. (2023). *Proses Pengelolaan Surat Menyurat*. Sumatra Barat: Scribd.
- Nurdiana. (2021). *Prosedur Penanganan Surat Masuk Dan Keluar Pada Subbagian Tata Usaha Badan Pertanahan Nasional Kantor Pertanahan Depok*. Jakarta: Politeknik Negeri Jakarta.
- Sholihati, S. (2019). *Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada Bagian Tata Usaha Badan Pertanahan Nasional Kota Administrasi Jakarta Utara*. Jakarta: Universitas Negeri Jakarta.
- Stevfany, C. (2021). *Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Badan Kepegawaian Kabupaten Semarang*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Suparmadi, S & Yori A, Zulkarnain, Z. Perancangan Sistem Informasi Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada PT. PP London Sumatra Indonesia Tbk Gunung Malayu Estate. *Journal Of Computer Science And Technology (JOCSTEC)* 2 (1), 01-10, 2024.
- Susanto, A. & Wayan, N.M. (2021). Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Surat Masuk surat keluar dan SPPD Dikelurahan Jatijajar. 2 (01), 8-14, 2021.
- Theresia Agnes, Y. I. (2024). Pengembangan sistem penataan dan pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Kantor Desa Oringbele Kecamatan Witihama Kabupaten Flores Timur. *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia*. Universitas Katolik Widya Mandira. Vol. 4, No. 4, Juli 2024, Hal. 933-948.
- Woro Trias, N. (2022). Aplikasi Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Berbasis Web Di Dinas Perindustrian Kota Palembang

Yusri Ahmad. (2024). *Sistem Informasi Arsip Surat Masuk Dan Keluar Di Lembaga Madrasah Ibtida'iyah Berbasis Web*. Vol 2, No. 2, Mei 2024.

Andi Prasetya, S. A. (2023, April). Pengelolaan Surat Masuk Dengan E-Office Dikantor Wilayah Bpn Provinsi Bengkulu. *Gembira Vol. 1, No. 2, April 2023, 1, 425*.