

## **SISTEM ONLINE SEBAGAI PENUNJANG EFEKTIVITAS DAN EFESIENSI PENANGANAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR DI SMPN 39 SURABAYA**

**Himmatul Hikmah**

UIN Sunan Ampel Surabaya

[himmahikmah@gmail.com](mailto:himmahikmah@gmail.com)

**Elok Mufarida**

UIN Sunan Ampel Surabaya

[elokmufarida12@gmail.com](mailto:elokmufarida12@gmail.com)

**K. Anwar**

UIN Sunan Ampel Surabaya

[siapaanda@uinsa.ac.id](mailto:siapaanda@uinsa.ac.id)

**L. Huriyah**

UIN Sunan Ampel Surabaya

[siapaanda@uinsa.ac.id](mailto:siapaanda@uinsa.ac.id)

**Abstract:** Penanganan Surat masuk dan surat keluar yang baik akan berdampak pada pencarian informasi yang dibutuhkan dalam Lembaga Pendidikan. Keberhasilan Lembaga Pendidikan dalam menangani surat masuk dan surat keluar merupakan tolak ukur dalam kinerja Lembaga Pendidikan. Untuk itu diperlukan sistem penanganan surat masuk dan surat keluar yang efisien. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif dengan analisis data berupa observasi dan wawancara. Subjek penelitian ini yaitu Kepala TU. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa penanganan surat masuk dan surat keluar yang ditunjang melalui sistem online dinilai sangat efisien sekaligus mempermudah pencarian informasi. Prosedur penanganan surat masuk terdiri dari beberapa tahap diantaranya: (1) penerimaan surat, (2) penyortiran surat, (3) menetapkan arah surat, (4) menggolongkan surat, (5) mencatat surat, (6) menyampaikan surat. Sedangkan untuk prosedur penanganan surat keluar diantaranya: (1) pengetikan kop surat, (2) pengesahan surat, (3) penomoran, (4) penyerahan surat. Lokasi penelitian ini adalah SMPN 39 Surabaya.

**Keywords:** surat masuk, surat keluar, efisien

## PENDAHULUAN

Kearsipan memiliki peranan yang penting dalam lembaga Pendidikan. Keberadaan manajemen arsip memudahkan akses pencarian informasi yang dibutuhkan dalam suatu Lembaga pendidikan. Kinerja Lembaga Pendidikan yang baik dapat dilihat dari cara Lembaga menangani arsip pada surat masuk dan surat keluar. Sistem pendataan pada surat masuk dan surat keluar pada Lembaga Pendidikan akan merasa sangat menyusahkan jika sistem masih berjalan dengan manual . dengan cara mencatat kedalam buku besar. Hal tersebut diperparah jika keluar masuknya surat berjumlah banyak setiap harinya. Pengaruh dari banyaknya surat masuk dan surat keluar pada suatu Lembaga akan berdampak pada kerapuhan penyimpanan berkas, jika penyimpanan surat tersebut tidak sesuai dengan jenis surat atau kategori surat, maka hal ini dapat menyebabkan proses pencarian surat menjadi lambat, bahkan tak jarang surat yang dimaksud tidak ditemukan padahal sebenarnya surat itu ada. Untuk itu diperlukan penanganan surat masuk dan surat keluar yang tepat.

### Pengertian Surat Masuk dan Surat Keluar

Surat masuk adalah semua jenis surat yang diterima dari instansi lain atau dari perorangan, baik yang diterima melalui pos (kantor pos) serta yang diterima dari kurir (pengiriman) menggunakan buku pengiriman (ekspedisi)<sup>1</sup>. jadi dapat disimpulkan bahwa surat masuk adalah keseluruhan jenis surat yang diterima dari lembaga ataupun individu, baik yang diantar melalui pos ataupun oleh kurir menggunakan buku pengiriman/ekspedisi. Surat keluar ialah surat yang akan dikeluarkan oleh lembaga/organisasi yang ditunjukkan untuk organisasi/lembaga lain diluar organisasi itu sendiri<sup>2</sup> . jadi dapat disimpulkan bahwa pengertian surat keluar yaitu surat yang bersifat penting yang dibuat oleh instansi/organisasi yang dikirim atau ditunjukkan kepada pihak lain diluar organisasi/instansi.

### Fungsi dan Kedudukan Surat Masuk dan Surat Keluar

Fungsi utama surat masuk dan surat keluar yaitu sebagai wadah komunikasi antara satu pihak dengan pihak lain <sup>3</sup>. Berikut ini fungsi surat masuk: (1) sebagai sarana komunikasi(2) sebagai pedoman pelaksanaan kerja, (3) sebagai alat pengingat, (4) sebagai bukti tertulis. Sedangkan fungsi surat keluar diantaranya: (1) sebagai alat tata usaha, (2) media komunikasi tertulis, dan (3) alat ukur kemajuan suatu perusahaan atau instansi. Lalu kedudukan surat dalam

<sup>1</sup> Dian Nurdiana, "IMPLEMENTASI APLIKASI PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN KELUAR BERBASIS WEB DI PRODI SISTEM INFORMASI," *JURTEKSI (Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi)* 6, no. 2 (April 12, 2020): 2.

<sup>2</sup> Rahayu Amalia and Nurul Huda, "Sistem Informasi Pengarsipan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Musi Banyuasin," *JURNAL MEDIA INFORMATIKA BUDIDARMA* 4, no. 2 (April 25, 2020): 5.

<sup>3</sup> Diddo Adding Adove, "PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR DI KANTOR PUSAT UNIVERSITAS JEMBER" (August 16, 2017): 6, accessed May 21, 2022, <http://repository.unej.ac.id/xmlui/handle/123456789/81296>.

kinerja instansi/organisasi diantaranya sebagai berikut: (1) sebagai wakil dari pengirim, (2) sebagai pedoman untuk mengambil tindakan dan keputusan lebih lanjut dan, (3) sebagai jaminan.

#### Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar

Pengelolaan surat masuk, Ada beberapa tahapan dalam pengolahan surat masuk, yaitu<sup>4</sup> :

##### 1. 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 maupun Whatsapp Document berbentuk softfile. Untuk surat yang berbentuk softfile sebelum diproses lebih lanjut, surat akan dicetak terlebih dahulu. surat dalam bentuk softfile.

##### 2. 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.

##### 3. Pelampiran dengan lembar disposisi

Kegunaan dari lembar disposisi adalah sebagai pengantar surat masuk ke bagian yang dituju dan mempermudah dalam pencatatan kedalam buku agenda surat masuk.

##### 4. Pencatatan surat

Proses pencatatan surat masuk terdapat 3 jenis yaitu berupa pencatatan dalam lembar disposisi, buku agenda surat masuk, dan melalui sistem E-Office.

##### 5. Pengarahan

Alur pengarahan surat masuk, surat dari pihak luar terlebih dahulu akan diterima dibagian administrasi umum atau tata usaha kemudian akan diarahkan ke bagian pimpinan melalui sekretaris terlebih dahulu untuk mendapat disposisi surat masuk dari pimpinan, setelah dari pimpinan akan mengarahkan surat tersebut ke bagian yang dituju surat akan turun kembali ke sub bagian umum dan kepegawaian. Setelah kembali ke sub bagian umum dan kepegawaian kemudian staff bagian administrasi umum akan mendistribusikan surat kepada bagian yang telah ditunjuk oleh pimpinan.

##### 6. 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

---

<sup>4</sup> Ramdani Ramadani, “Pengelolaan Arsip Dinamis (Surat Masuk Dan Surat Keluar) Di Universitas Indo Global Mandiri,” *IQRA: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi (e-Journal)* 12, no. 2 (January 22, 2019): 3.

masuk ditindak 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. 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 adalah tahapan dalam pengelolaan surat keluar<sup>5</sup> :

1. Pengonseptan  
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.
2. Persetujuan berjenjang  
Setiap konsep surat yang dibuat oleh bidang dilakukan permintaan persetujuan terlebih dahulu secara berjenjang mulai dari kasubid, kabid, sekretaris, kemudian pimpinan 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.
3. 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.
4. Penyimpanan  
Penyimpanan surat keluar dilakukan secara manual pada bidang yang membutuhkan surat. Penyimpanan arsip surat keluar sama seperti

---

<sup>5</sup> Joko Agus Prawono and Anton Respati Pamungkas, "Sistem Informasi Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Di STMIK AUB Surakarta," *INFORMATIKA* 2, no. 1 (March 15, 2015): 4, accessed June 14, 2022, <https://e-journal.stie-aub.ac.id/index.php/informatika/article/view/159>.

penyimpanan surat masuk yaitu disimpan oleh bidang tidak disatukan menjadi satu tempat.

## 5. Pendistribusian

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.

## Macam-macam Surat Masuk dan Surat Keluar

Berikut ini jenis-jenis surat masuk dan surat keluar<sup>6</sup>:

### 1. Surat pribadi

Surat pribadi adalah surat yang ditujukan kepada seorang pejabat atau pegawai/ karyawan dan sifatnya pribadi yang dikirimkan oleh suatu pihak, baik itu perorangan maupun perusahaan/ organisasi.

### 2. Surat dinas

Surat dinas adalah surat resmi yang ditujukan kepada suatu instansi/ organisasi untuk keperluan administrasi. Beberapa yang termasuk di dalam surat dinas ini adalah: Surat dinas rutin/ biasa, surat dinas penting, surat dinas rahasia

### 3. Surat niaga

Surat niaga adalah surat yang dibuat dan dikirim oleh badan-badan usaha atau perusahaan dimana isinya adalah untuk kepentingan bisnis.

## METODE PENELITIAN

Peneletian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan metode pengumpulan data

### 1. Observasi

Observasi hakikatnya merupakan kegiatan dengan menggunakan pancaindera, bisa penglihatan, penciuman, pendengaran, untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu, dan perasaan emosi seseorang. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian.pada penelitian ini peneliti hadir secara langsung dan melakukan pengamatan terhadap penanganan surat masuk dan surat keluar di SMPN 39 Surabaya

---

<sup>6</sup> Novia Farah Azizah, Agung Kuswantoro, and Agung Kuswantoro, “Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar,” *Economic Education Analysis Journal* 10, no. 1 (March 18, 2021): 4.

## 2. Wawancara

Wawancara ialah proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian. Dengan kemajuan teknologi informasi seperti saat ini, wawancara bisa saja dilakukan tanpa tatap muka, yakni melalui media telekomunikasi. Pada hakikatnya wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan kepala Tata usaha.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada pembahasan ini peneliti fokus kepada penanganan surat masuk dan surat keluar di SMPN 39 Surabaya.

### Penanganan Surat Masuk di SMPN 39

Penanganan surat masuk di SMPN 39 Surabaya dibedakan menurut jenis surat tersebut. Misalkan untuk jenis surat biasa dan penting biasanya suratnya dibuat sendiri, lalu dikasihkan ke TU untuk dimintakan ttd pihak yang bersangkutan. Sedangkan untuk jenis surat yang rahasia biasanya atasan menyuruh kepala TU untuk membuatkan surat, dan tidak semua orang tau akan surat tersebut. Lalu untuk prosedur surat masuk dan diantaranya:

#### 1. Menerima Surat Masuk

Dalam menerima surat masuk petugas TU mengecek email sekolah. Dalam melihat apakah ada surat masuk dilihat melalui fitur halaman utama pada email sekolah.

#### 2. Mensortir Surat Masuk

Setelah email tersebut masuk, email yang berisikan surat akan dibaca, kemudian diteliti dan diperiksa kebenaran alamat pengirim email tersebut. Untuk surat masuk yang tidak memiliki alamat atau emailnya tidak jelas akan disatukan dengan sampul yang beralamat atau email tersebut tidak digubris.

#### 3. Menentapkan dan menentukan arah surat

Setelah surat tersebut di sortir, selanjutnya surat tersebut akan masuk ke bagian yang dituju dan mencatat nomer surat tersebut ke G-drive.

#### 4. Menggolongkan surat berdasarkan jenisnya

Setelah dicatat pada G-drive selanjutnya yaitu digolongkan pada jenis surat yang ada yaitu surat biasa, segera, penting dan rahasia.

#### 5. Mencatat surat dalam rangka mengendalikannya

Tujuan mencatat surat yaitu untuk menyalin informasi surat tersebut, agar nantinya dapat digunakan sewaktu-waktu sesuai dengan kebutuhan.

#### 6. Menyampaikan surat pada kepala unit pengolah

Setelah melalui rangkaian prosedur dari awal hingga akhir barulah surat tersebut disampaikan kepada kepala TU untuk ditindaklanjuti kepada pihak yang bersangkutan.

## Penanganan Surat Keluar Di SMPN 39

Penanganan surat keluar di SMPN 39 sama seperti penanganan surat keluar yaitu dibedakan menurut jenis surat tersebut. Misalkan untuk jenis surat biasa dan penting biasanya suratnya dibuat sendiri, lalu dikasihkan ke TU untuk dimintakan ttd pihak yang bersangkutan. Sedangkan untuk jenis surat yang rahasia biasanya atasan menyuruh kepala TU untuk membuatkan surat, dan tidak semua orang tau akan surat tersebut. Prosedur penanganan surat keluar di SMPN 39 Surabaya:

1. Melakukan pengetikan kop surat keluar

Hal tersebut menyesuaikan kebutuhan untuk apa surat tersebut dikeluarkan

2. Memintakan pengesahan surat keluar kepada sekolah

Dalam memintakan ttd kepada kepala sekolah harus disertakan alas an surat tersebut dikeluarkan, terlebih lagi pada surat rahasia akan sulit meminta ttd kepala sekolah apabila yang meminta ttd tersebut hanya pegawai TU, yang boleh hanya kepala bagian TU. Yang meminta ttd kepala sekolah

3. Memintakan penomoran dan cap dinas surat keluar kepada petugas TU

Nomer surat keluar akan disesuaikan dengan kebutuhan surat.

4. Menyerahkan surat keluar kepada petugas TU

Setelah melewati serangkaian proses tersebut barulah petugas TU akan mengirimkan surat tersebut kepada pihak yang bersangkutan.

Dalam penanganan surat masuk dan surat keluar, sistem yang digunakan untuk menunjang penanganan surat tersebut sangat mempengaruhi efektivitas dan efisiensi waktu dalam prosedurnya. Pelaksanaan penanganan surat masuk dan keluar menggunakan sistem online mempersingkat waktu penanganan, sehingga pencarian berkas dan juga tak memakan waktu dalam proses pelaksanaanya. System online tersebut diantaranya penggunaan G-mail sebagai sarana mengirim surat dan G-drive sebagai penyimpanan surat. Untuk penyimpanan surat tersebut hanya disimpan melalui online saja, maka dari itu SMPN 39 tidak memiliki hard file dari surat tersebut, sehingga kerahasiaan surat lebih terjamin. Hambatan dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar secara online untuk saat ini tidak ada hambatan karena sinyal disekolah tersebut stabil serta adanya SDM yang tau terkait betapa pentingnya manajemen arsip bagi sebuah Lembaga Pendidikan.

## KESIMPULAN

Penanganan surat masuk di SMPN 39 Surabaya terdiri dari 6 tahapan yaitu: (1) menerima surat masuk, (2) mensortir surat masuk, (3) menetapkan dan menentukan arah surat, (4) menggolongkan surat berdasarkan jenisnya, (5) mencatat surat dalam rangka mengendalikannya, (6) menyampaikan surat pada kepala unit pengolah. Sedangkan untuk penanganan surat keluar terdiri dari 4 tahapan yaitu: (1) pengetikan kop surat, (2) memintakan pengesahan surat keluar kepada kepala sekolah, (3) memintakan penomoran surat dan cap dinas surat

keluar, dan (4) Menyerahkan surat keluar kepada petugas TU. Dalam penanganan surat masuk dan surat keluar, sistem yang digunakan untuk menunjang penanganan surat tersebut sangat mempengaruhi efektivitas dan efisiensi waktu dalam prosedurnya. Pelaksanaan penanganan surat masuk dan keluar menggunakan system online mempersingkat waktu penanganan, sehingga pencarian berkas dan juga tak memakan waktu dalam proses pelaksanaannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Eric. 2011. *Resource Center of Character education* di [www.eric.ed.gov](http://www.eric.ed.gov) tentang *bimbingan konseling dan pendidikan karakter* diakses tanggal 12 April 2011  
 Adove, Diddo Adding. "PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR DI KANTOR PUSAT UNIVERSITAS JEMBER" (August 16, 2017). Accessed May 21, 2022. <http://repository.unej.ac.id/xmlui/handle/123456789/81296>.
- Amalia, Rahayu, and Nurul Huda. "Sistem Informasi Pengarsipan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Musi Banyuasin." *JURNAL MEDIA INFORMATIKA BUDIDARMA* 4, no. 2 (April 25, 2020): 363–368.
- Azizah, Novia Farah, Agung Kuswantoro, and Agung Kuswantoro. "Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar." *Economic Education Analysis Journal* 10, no. 1 (March 18, 2021): 65–81.
- Nurdiana, Dian. "IMPLEMENTASI APLIKASI PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN KELUAR BERBASIS WEB DI PRODI SISTEM INFORMASI." *JURTEKSI (Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi)* 6, no. 2 (April 12, 2020): 135–144.
- Pravono, Joko Agus, and Anton Respati Pamungkas. "Sistem Informasi Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Di STMIK AUB Surakarta." *INFORMATIKA* 2, no. 1 (March 15, 2015). Accessed June 14, 2022. <https://ejournal.stie-aub.ac.id/index.php/informatika/article/view/159>.
- Ramadani, Ramdani. "Pengelolaan Arsip Dinamis (Surat Masuk Dan Surat Keluar) Di Universitas Indo Global Mandiri." *IQRA`: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi (e-Journal)* 12, no. 2 (January 22, 2019): 118–135.