# TATA KELOLA SURAT MASUK DAN KELUAR DALAM MENDUKUNG PELAYANAN ADMINISTRASI DI DINAS TRANSMIGRASI DAN TENAGA KERJA KABUPATEN KUBU RAYA

## LAPORAN AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan
Kelulusan Program Diploma III

ERMA SYABANI
NIM: E0061231050

Program Studi Administrasi Perkantoran

**PROGRAM DIPLOMA III**
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**
**UNIVERSITAS TANJUNGPURA**
**PONTIANAK**
**2026**

# TATA KELOLA SURAT MASUK DAN KELUAR DALAM MENDUKUNG PELAYANAN ADMINISTRASI DI DINAS TRANSMIGRASI DAN TENAGA KERJA KABUPATEN KUBU RAYA

## HALAMAN PERSETUJUAN

Diajukan oleh:

**ERMA SYABANI**
**NIM. E0061231050**

**Telah Disetujui Oleh**

**Pembimbing Laporan Akhir**

Pontianak, 01 Juli 2026

Drs. Abdul Rahim .M.Si
NIP. 196308111990021001

UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK

# HALAMAN PENGESAHAN

# TATA KELOLA SURAT MASUK DAN KELUAR DALAM MENDUKUNG PELAYANAN ADMINISTRASI DI DINAS TRANSMIGRASI DAN TENAGA KERJA KABUPATEN KUBU RAYA

Tanggung Jawab Yuridis Pada :

**ERMA SYABANI**
**NIM. E0061231050**

Telah Disidangkan

Pada Tanggal, 20 Juli 2026

Drs. Abdul Rahim .M.Si Pembimbing :……..
NIP. 196308111990021001

Dr. Isdairi. M.AB Penguji : .....
NIP.196402181990021001

Pontianak, 20 Juli 2026

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura

Dr. Herlan, S.Sos,M.Si
NIP. 196010031986031004

# PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

| | |
|---|---|
| Nama | : Erma Syabani |
| NIM | : E0061231050 |
| Tempat, Tanggal Lahir | : Kubu, 26 September 2004 |
| Jurusan/Program Studi | : Administrasi Perkantoran Diploma III |
| Fakultas | : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik |
| Perguruan Tinggi | : Universitas Tanjungpura Pontianak |

Menyatakan bahwa laporan akhir yang penulis buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak dengan judul "Tata Kelola Surat Masuk dan Keluar Dalam Mendukung Pelayanan Administrasi di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kubu Raya". Merupakan karya tulis sendiri bukan duplikat dari karya orang lain, kecuali yang tertera dalam rujukan laporan akhir ini.

Demikian surat pernyataan keaslian ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa paksaan siapapun.

Pontianak, 01 Juli 2026

Yang Membuat Pernyataan

Erma Syabani
(NIM : E0061231050)

# RINGKASAN LAPORAN AKHIR

Laporan akhir ini memiliki judul Tata Kelola Surat Masuk dan Keluar dalam Mendukung Pelayanan Administrasi di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kubu Raya. Laporan ini ditulis untuk menganalisis cara pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja khususnya di Bidang penulis ditempatkan semasa PKL yaitu bidang Hubungan Industrial dan Syarat Kerja serta memahami peran dalam mengelola surat sebagai bagian dari mendukung pelayanan administrasi di instansi tersebut.

Metode yang digunakan dalam membuat laporan ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data tersebut didapat dengan cara mengamati, wawancara, dan mencatat berbagai dokumen selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kubu Raya.

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa tata kelola surat masuk mencakup beberapa kegiatan seperti menerima surat, pengarahan surat, menilai isi surat, mencatat surat, menyimpan surat, serta memberikan surat kepada pihak yang berkepentingan. Sementara itu, manajemen surat keluar mencakup pembuatan konsep surat, pengelompokan surat, pencatatan surat, serta pendistribusian surat. Seluruh proses tersebut masih dilakukan secara manual dengan menggunakan buku agenda dan arsip fisik sebagai media utama dalam mengelola surat.

Berdasarkan hasil pengamatan selama PKL, ditemukan beberapa masalah dalam pengelolaan surat, seperti sistem pencatatan yang masih dilakukan secara manual, terlambatnya distribusi surat, risiko hilang atau rusaknya dokumen, sistem

pengarsipan masih menggunakan kertas, serta ketergantungan pada pegawai tertentu dalam mengurus surat. Kendala tersebut bisa mengurangi kualitas pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat dan pihak terkait.

Untuk mengatasi berbagai masalah tersebut, diperlukan upaya meningkatkan tata kelola surat dengan memanfaatkan teknologi informasi, menerapkan sistem administrasi surat secara digital, membuat dan menerapkan SOP yang jelas, serta meningkatkan kemampuan pegawai melalui pelatihan dalam mengelola surat dan kearsipan. Langkah tersebut diharapkan dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, ketepatan, dan keamanan dalam mengelola surat-surat, serta mendukung penyelenggaraan pelayanan administrasi yang lebih baik di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kubu Raya. Oleh karena itu, pengelolaan surat masuk dan surat keluar memainkan peran penting dalam memastikan berjalan lancarnya pelayanan administrasi. Penyusunan surat yang dilakukan dengan rapi, terorganisir, dan didukung oleh teknologi informasi akan membantu lembaga dalam meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat proses berkomunikasi, serta menciptakan administrasi yang lebih efektif dan profesional.

# MOTO HIDUP

“Ridho Allah SWT adalah tujuan utama dalam setiap langkah kehidupan, doa orang tua adalah sumber kekuatan dan semangat yang senantiasa mengiringi perjuangan, serta kesuksesan adalah hasil dari kerja keras, kesabaran, ketekunan, dan usaha yang dilakukan dengan penuh keikhlasan Dengan menjadikan Allah sebagai pedoman hidup dan orang tua sebagai penyemangat, saya percaya bahwa setiap tantangan dapat dihadapi dan setiap impian dapat diraih dengan keberkahan serta kebahagiaan yang hakiki

# HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, dan karunianya yang sudah memberikan kelancaran penyusunan Tugas Akhir ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik. Karya sederhana ini saya persembahkan kepada orang-orang terdekat saya yang membantu, mensuport dalam segala hal.

1. Kedua Orang Tua Tercinta, sebagai wujud rasa hormat, kasih sayang, dan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua saya yaitu Bapak Herman dan Ibu Masni yang selalu memberikan doa, dukungan, pengorbanan, nasihat, serta cinta kasih yang tulus sehingga menjadi sumber kekuatan dan kebahagiaan bagi penulis. Terima kasih atas segala perjuangan dan pengorbanan yang telah diberikan demi masa depan dan keberhasilan saya. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan kepada Bapak dan Ibu.
2. Saudara Kandung, sebagai wujud cinta kasih kepada dua saudaraku yaitu Muhammad Habil dan Naira Zharifa yang juga menjadi penyemangat penulis untuk mengerjakan Tugas Akhir ini.
3. Sahabat Terbaik, Terima kasih kepada sahabat-sahabat terbaik yang selalu hadir dalam suka maupun duka, memberikan semangat, bantuan, motivasi, serta menjadi tempat berbagi cerita dan pengalaman selama proses penyusunan Tugas Akhir ini. Terutama kepada Candi Satrio yang selalu memberikan bantuan dan motivasi kehadiran kalian menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup saya.

4. Terima kasih kepada seluruh dosen, tenaga kependidikan, dan civitas akademika yang telah memberikan ilmu, bantuan, bimbingan, motivasi, serta dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Teman-Teman Seperjuangan, kepada teman-teman seperjuangan Nurul, Wulan, Indah yang telah bersama-sama melewati berbagai proses perkuliahan, berbagi ilmu, pengalaman. Terima kasih atas kebersamaan, kerja sama, dan kenangan yang telah terukir selama ini.
6. Almamater Tercinta, sebagai bentuk rasa bangga dan terima kasih kepada almamater yang telah menjadi tempat menimba ilmu, pengalaman, serta membentuk karakter dan wawasan selama menempuh pendidikan.

# KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah, SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan baik. Dimana laporan penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul penulisan laporan Laporan Akhir, yang penulis ambil adalah sebagai berikut:

Tata Kelola Surat Masuk dan Keluar Dalam Mendukung Pelayanan Administrasi di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kubu Raya.

Tujuan penulisan laporan Laporan Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Diploma Tiga (D3) FISIP UNTAN. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil PKL, Observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini.

Penulis menyadari pentingnya peran dan dukungan berbagai pihak sehingga tugas ini dapat diselesaikan pada waktunya. Berkenaan dengan itu, penulis ingin menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih kepada Drs. Abdul Rahim .M.Si selaku Pembimbing Laporan Akhir. Ungkapan terima kasih dan apresiasi juga penulis sampaikan kepada:

1. Dr. Herlan, S.Sos.,M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura
2. Dea Varanida, S.I.Kom, M.I.Kom Selaku Ketua Program Studi Administrasi Perkantoran

3. Drs. Abdul Rahim .M.Si selaku dosen pembimbing laporan akhir, yang dengan sabar dan penuh perhatian memberikan bimbingan serta arahan yang sangat berharga.
4. Staf dosen akademik Diploma III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama masa studi penulis.
5. Juhardi, S.H.,M.A.P Selaku Kepala Bidang Hubungan Industrial dan Syarat Kerja Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kubu Raya yang telah memberikan kesempatan dan dukungan selama Magang serta pelaksanaan laporan ini.
6. Pegawai dillingkungan Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kubu Raya
7. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spiritual.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari pentingnya penyempurnaan dari karya ini. Untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga Laporan Akhir ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Pontianak, 01 Juli 2026

Erma Syabani

# DAFTAR ISI

**HALAMAN PERSETUJUAN** ..... **i**
**HALAMAN PENGESAHAN** ..... **ii**
**PERNYATAAN KEASLIAN** ..... **iii**
**RINGKASAN LAPORAN AKHIR** ..... **iv**
**MOTO HIDUP** ..... **vi**
**HALAMAN PERSEMBAHAN** ..... **vii**
**KATA PENGANTAR** ..... **ix**
**DAFTAR ISI** ..... **xi**
**DAFTAR GAMBAR** ..... **xiii**
**DAFTAR TABEL** ..... **xiv**
**DAFTAR LAMPIRAN** ..... **xv**
**BAB I PENDAHULUAN** ..... **1**
1.1 Latar Belakang Penulisan ..... 1
1.2 Tujuan dan Manfaat ..... 4
1.2.1 Tujuan ..... 4
1.2.2 Manfaat ..... 4
1.3 Tinjauan Pustaka ..... 6
1.3.1 Pengertian Surat ..... 6
1.3.2 Tata Kelola Surat ..... 7
1.3.3 Tujuan Tata kelola Surat ..... 9
1.3.4 Sistem Tata Kelola Surat ..... 11
1.4 Metode Penulisan ..... 15
1.4.1 Teknik dan Alat Pengumpulan Data ..... 16
1.4.2 Teknik Analisa Data ..... 19
**BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PKL** ..... **21**
2.1 Sejarah Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kubu Raya 21
2.2 Lokasi Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kubu Raya . 25
2.3 Visi dan Misi ..... 26
2.4 Struktur Organisasi ..... 28

2.5 Tugas Pokok dan Fungsi ..... 30
2.5.1 Tugas Pokok Dan Fungsi Kepala Dinas ..... 30
2.5.2 Tugas Pokok dan Fungsi Sekretariat ..... 31
2.5.3 Tugas Pokok Dan Fungsi Bidang Pelatihan Dan Penempatan .... 34
2.5.4 Tugas Pokok dan Fungsi Bidang Hubungan Industrial dan Syarat Kerja ..... 35
2.5.5 Tugas Pokok Dan Fungsi Bidang Transmigrasi ..... 36
2.5.6 Tugas Pokok Dan Fungsi Kelompok Jabatan Fungsional ..... 37
2.6 Daftar Pegawai Bidang Hubungan Industrial Pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kubu Raya ..... 38
2.7 Sarana dan Prasarana Pada Bidang Hubungan Industrial dan Syarat Kerja ..... 39
**BAB III PELAKSANAAN MAGANG ..... 47**
3.1 Deskripsi Praktek Kerja Lapangan ..... 47
3.2 Analisis Data ..... 56
3.2.1 Analisis Tata Kelola Surat Masuk Pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kubu Raya ..... 59
3.2.2 Analisis Tata Kelola Surat Keluar Pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kubu Raya ..... 64
3.2.3 Analisis Kendala dalam Tata Kelola Surat ..... 67
3.2.4 Upaya Untuk Mengatasi Hambatan Tata Kelola Surat ..... 68
**BAB IV PENUTUP ..... 72**
4.1 Kesimpulan ..... 72
4.2 Saran ..... 75
**DAFTAR PUSTAKA ..... 82**
**PEDOMAN WAWANCARA ..... 84**
**DAFTAR RIWAYAT HIDUP ..... 85**
**LAMPIRAN ..... 87**

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Wawancara Kepaala Bidang HI ..... 18
Gambar 2.1 Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kubu Raya.....25
Gambar 2.2 Lokasi Kantor Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kubu Raya..... 26
Gambar 2.3 Struktur Organisasi..... 29

# DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Pegawai..... 38
Tabel 2. Uraian Kegiatan Magang ..... 51

# DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Magang ..... 87
Lampiran 2 Surat Telah Melaksanakan Magang ..... 88
Lampiran 3 Sertifikat Magang ..... 89
Lampiran 4 Dokumentasi ..... 90

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Penulisan

Dalam instansi pemerintah, kegiatan administrasi tidak terlepas dari pengelolaan surat yang menjadi sarana komunikasi resmi dalam penyampaian informasi, kebijakan, instruksi, maupun laporan antar unit kerja dan dengan pihak eksternal. Aulya et al (2023) Surat merupakan sumber dalam melakukan sebuah organisasi, karena surat merekam semua kegiatan atau aktivitas yang ada dalam organisasi, Sumber informasi yang dapat dipertanggung jawabkan kebenaran dan keotentikanya. Setiap surat masuk yang diterima dan surat keluar yang dikirim oleh suatu instansi, tidak hanya sekedar sebagai alat komunikasi tetapi juga sebagai bukti otentik. Hal ini sekaligus dapat menunjukkan dinamika atau kegiatan hidup suatu kantor atau organisasi. Oleh karena itu, tata kelola surat yang baik sangat diperlukan agar informasi dapat diterima, diproses, dan didistribusikan secara tepat waktu, akurat, serta sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Prosedur pengurusan surat dalam suatu organisasi dibagi menjadi dua, yaitu surat masuk dan surat keluar. Kisma et al (2024) Pengelolaan surat masuk dan surat keluar merupakan kegiatan yang mempermudah pekerjaan dalam suatu instansi atau organisasi. Surat masuk merupakan semua jenis surat yang diterima oleh instansi maupun yang di terima dari pihak lain. Sedangkan Surat keluar merupakan surat yang dikeluarkan oleh instansi.

Surat keluar dapat dikatakan sebagai surat yang dikirim kepada perseorangan atau instansi, lembaga dan organisasi lain.

Sebagai salah satu instasi pemerintah yang memiliki tugas dalam bidang transmigrasi dan ketenagakerjaan, Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kubu Raya setiap harinya menerima dan mengirim berbagai jenis surat yang berkaitan dengan pelayanan. Yaitu Pelayanan kepada masyarakat, perusahaan, serikat pekerja, lembaga pemerintah maupun instansi lainnya. Pada bidang tempat penulis melaksanakan PKL yaitu bidang Hubungan Industrial dan Syarat Kerja, surat-surat yang dikerjakan antara lain surat pengaduan perselisihan hubungan kerja, surat panggilan mediasi, surat PKWT, surat PHK, surat bukti pendaftaran perjanjian kerja, surat pengesahan PKB dan surat pencatatan serikat pekerja . Hal ini tentunya memerlukan pengelolaan surat secara tertib dan sistematis.

Berdasarkan hasil pengamatan selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL), penulis mendapatkan beberapa kendala dalam tata kelola surat di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kubu Raya. Yaitu sistem pencatatan surat masih dilakukan secara manual melalui buku agenda atau jurnal surat. Hal tersebut menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam pendistribusiaan surat sehingga dapat menghambat proses pelayanan menjadi tidak sesuai waktu yang ditentukan, resiko kehilangan atau kerusakan surat lebih tinggi akibat penyimpanan yang kurang aman, sistem pengarsipan masih bergantung pada arsip kertas dan ketergantungan pada petugas tertentu karna pengelolaan surat hanya dipahami oleh pegawai yang berwenang.

Selain itu, meningkatnya volume surat yang diterima dan dikirim setiap periode juga menuntut adanya pengelolaan administrasi yang lebih efektif dan efisien.

Amalia & Anti L (2023) menyatakan perkembangan teknologi saat ini telah memberikan pengaruh yang sangat besar bagi dunia teknologi informasi dan telekomunikasi. Dengan perkembangan teknologi, sistem informasi menjadi hal yang harus dimiliki oleh suatu perusahaan, lembaga, organisasi dan instansi.

Nasution & Kusmilawaty (2022) Pengelolaan surat merupakan tata kelola yang penting bagi suatu organisasi sebagai citra positif administrasi (pelayanan), Surat dalam sistem administrasi memiliki peran sentral sebagai "jantung" sebuah perkantoran (lembaga). Cara yang bisa dilakukan untuk meningkatkan pengelolaan surat agar lebih baik dan lebih hemat adalah dengan mengubah sistem administrasi persuratan menjadi digital menggunakan aplikasi atau sistem informasi kearsipan berbasis elektronik. Dengan sistem ini, proses pengelolaan surat seperti mencatat, menyimpan, mencari, dan mengirim bisa dilakukan lebih cepat, tepat, dan teratur. Selain itu, diperlukan pengaturan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam mengurus surat masuk dan surat keluar agar setiap tahapan memiliki jalur yang teratur, dan peningkatan kemampuan pegawai melalui pelatihan juga sangat penting agar bisa menggunakan sistem digital secara baik,

## 1.2 Tujuan dan Manfaat

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Tata Kelola Surat Masuk dan Surat Keluar yang diterapkan pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kubu Raya dalam mendukung pelayanan administrasi. Selain itu, penulisan ini bertujuan untuk memahami prosedur pengelolaan surat, mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam proses persuratan, serta mengetahui upaya yang dilakukan oleh instansi dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi melalui pengelolaan surat yang baik dan teratur.

### 1.2.1 Tujuan

Menganalisis Tata Kelola Surat Masuk dan Surat Keluar pada bidang hubungan industrial dan syarat kerja di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kubu Raya

### 1.2.2 Manfaat

1. Manfaat Bagi Penulis
    a. Menjadi sarana bagi penulis untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan pendidikan pada program studi yang ditempuh.
    b. Melatih kemampuan berpikir kritis penulis dalam mengidentifikasi permasalahan serta memberikan gambaran mengenai upaya peningkatan efektivitas tata kelola surat di instansi.

c. Mempersiapkan penulis untuk memasuki dunia kerja dengan bekal pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang diperoleh selama penyusunan Tugas Akhir.
d. Menambah pengetahuan dan pengalaman mengenai pengelolaan surat masuk dan surat keluar di instansi pemerintah.
e. Meningkatkan kemampuan dalam menganalisis serta menyusun laporan ilmiah berdasarkan data lapangan.
f. Menjadi sarana penerapan teori administrasi perkantoran yang telah dipelajari selama perkuliahan.

2. Manfaat Bagi Instansi

Penulisan tugas akhir memberikan banyak manfaat bagi institusi tempat penelitian dilakukan. Hasil penelitian ini bisa dipakai untuk mengevaluasi pelaksanaan kegiatan dan sistem kerja yang sedang berjalan, sehingga instansi bisa mengetahui sejauh mana tugas tersebut dilakukan secara efektif dan efisien. Selain itu, Tugas Akhir juga bisa menjadi sumber masukan dan rekomendasi yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama di bidang administrasi dan pelayanan publik. Selanjutnya, Tugas Akhir berperan sebagai tambahan referensi dan dokumen ilmiah yang bisa digunakan oleh instansi dalam membuat kebijakan serta memperbaiki prosedur kerja. Penelitian ini juga bisa membantu lembaga dalam menemukan berbagai masalah yang ada di lapangan, sehingga bisa dilakukan langkah perbaikan yang lebih tepat dan jelas. Dengan demikian, penyusunan

Tugas Akhir juga membantu meningkatkan inovasi, keefektifan, serta keefisenan kerja di lingkungan organisasi.

## 1.3 Tinjauan Pustaka

Menurut Sugiyono (2018:87) tinjauan pustaka adalah peninjauan kembali mengenai pustaka-pustaka yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan. Tinjauan pustaka merupakan hal yang penting dalam sebuah penelitian, karena dengan adanya tinjauan pustaka maka peneliti akan semakin banyak mengetahui tentang penelitian-penelitian yang telah dilakukan yang berkaitan serta relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti, sehingga peneliti dapat memahami dan mengetahui permasalahan dalam penelitian.

### 1.3.1 Pengertian Surat

Sari (2018) Surat merupakan alat komunikasi yang berisi tulisan, pernyataan, suatu kabar, harapan, perintah, laporan dan tanggapan yang sesuai dengan keinginan dari penulis kepada seseorang, pihak satu kepihak lain, atau antara Lembaga ke Lembaga lainnya yang dikehendakinya. Dengan kata lain, surat menyurat itu merupakan salah satu kegiatan berbahasa dalam bentuk komunikasi tertulis. Melalui surat, berbagai informasi dan pesan dapat disampaikan secara jelas, terstruktur, dan terdokumentasi dengan baik. Dalam lingkungan organisasi maupun instansi pemerintahan, surat memiliki peranan yang sangat penting karena menjadi sarana komunikasi resmi yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan kegiatan administrasi.

### 1.3.2 Tata Kelola Surat

Hariadi (2021) Pengelolaan surat masuk dan surat keluar merupakan kegiatan yang mempermudah pekerjaan dalam suatu instansi atau organisasi. Kedudukan dan fungsi surat sangat penting bagi oganisasi karena organisasi tanpa surat merupakan organisasi yang tidak dapat berjalan sesuai visi dan misinya. Organisasi dengan lalu lintas surat menyurat yang cukup banyak serta dengan pengelolaan yang sebaik-baiknya menjadi alat ukur atau parameter bahwa organisasi tersebut mempunyai aktifitas tinggi, namun tanpa memiliki atau menyimpan surat menyurat, maka organisasi tersebut secara administrasi dianggap sebagai organisasi yang tidak efektif. Pengelolaan surat masuk dan surat keluar merupakan kegiatan yang mempermudah pekerjaan dalam suatu instansi.

Menurut teori Nuraida (2018:88) surat masuk adalah surat yang masuk kedalam suatu instansi/perusahaan yang berasal baik dari instansi/perusahaan lain atau dari bagian lain di Instansi atau perusahaan yang sama. Teori surat surat masuk memiliki enam indikator yaitu :

1. Penerimaan surat
2. Pengarahan surat
3. Penilaian surat
4. Pencatatann surat
5. Penyimpanan Surat
6. Penyampaian surat

Kemudian pada surat keluar juga mengambil dari teori Nuraida (2018:91) surat keluar adalah surat yang dikirim suatu Instansi/perusahaan atau dari bagian didalam Instansi/perusahaan tersebut yang ditujukan ke Instansi/perusahaan lain atau bagian lain dalam Instansi/perusahaan yang sama. Pada teori surat keluar yang ditulis oleh Ida Nuraida memiliki empat indikator yaitu :

1. Penyiapan Konsep
2. Pengelompokan
3. Pencatatan
4. Penyampaian

Pengelolaan meliputi serangkaian kegiatan yang dilaksanakan dengan terencana, sistematis, dan terorganisir untuk mengatur surat yang masuk maupun yang keluar di suatu lembaga atau organisasi. Aktivitas tersebut mencakup penerimaan, pencatatan, pengelompokan, distribusi, penyimpanan, pemeliharaan, dan penyusutan dokumen agar informasi yang ada dapat digunakan dengan efektif dan efisien.

Didalam konteks pemerintahan dan organisasi, pengelolaan surat berperan sebagai acuan untuk mengatur aliran komunikasi resmi, sehingga setiap surat dapat ditangani secara akurat, cepat, dan tertata dengan baik. Pengelolaan surat yang efektif akan mendukung kelancaran administrasi, mempermudah penelusuran dokumen, serta menjadi bukti sah dalam pelaksanaan tugas dan pengambilan keputusan. Oleh karena itu, pengelolaan surat dapat dipahami sebagai proses pengaturan dan pengendalian semua

kegiatan yang bertujuan untuk memastikan tertib administrasi, efektivitas komunikasi, serta keamanan dan ketersediaan informasi dalam sebuah organisasi.

Azizah & Kuswantoro (2021) 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.

### 1.3.3 Tujuan Tata kelola Surat

Sebuah surat, baik itu surat masuk maupun surat keluar pasti mempunyai manfaat yang besar. Hal itu menjadikan surat sebagai hal yang sangat penting bagi instansi pemerintahan tersebut. Sehingga dalam pengklasifikasian surat, pengagendaan surat, penomoran surat, penyimpanan serta pemeliharaan surat haruslah berdasar pada prosedur pengelolaan surat yang berlaku.

Mengingat fungsi surat yang cukup penting maka sebaiknya instansi juga mengusahakan agar proses penyimpanan surat dapat dilakukan dengan baik dan mengikuti prosedur. Karena hal tersebut dapat mempermudah dalam pencarian surat-surat tersebut. Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa surat memegang peranan yang sangat penting dalam instansi pemerintah sehingga di dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar perlu dilakukan dengan baik dan benar sehingga tujuan organisasi dapat terwujud secara efektif dan efisien.

Pengurusan surat masuk dan surat keluar dapat diatur dengan rapi, cepat, dan hemat, sehingga membantu jalannya administrasi dalam sebuah organisasi atau lembaga berjalan lancar. Secara rinci, tujuan tata kelola surat meliputi:

a. Membuat pengelolaan surat masuk dan surat keluar menjadi rapi dan sesuai dengan cara kerja yang sudah ditentukan.
b. Membuat alur informasi dan komunikasi antar tim kerja serta dengan pihak luar lebih lancar dengan mengelola surat secara teratur dan sistematis.
c. Membantu mencari kembali dokumen surat ketika diperlukan untuk urusan pekerjaan, pelayanan, atau pengambilan keputusan.
d. Menjaga agar dokumen surat tetap aman dan utuh, sehingga tidak terjadi kehilangan, kerusakan, atau penggunaan yang tidak semestinya.
e. Meningkatkan cara kerja menjadi lebih cepat dan lebih baik dengan mempercepat setiap tahap pengiriman, penyebaran, pengantaran, serta penyimpanan surat.
f. Menyediakan dokumen administrasi yang benar sebagai dasar untuk bertanggung jawab dalam menjalankan tugas organisasi.
g. Membantu membuat keputusan yang tepat dengan memberikan informasi yang benar, lengkap, dan mudah diperoleh.
h. Membantu meningkatkan kualitas layanan administrasi sehingga layanan yang diberikan kepada masyarakat serta pihak terkait dapat berjalan dengan lancar.

i. Dengan tata kelola surat yang baik, setiap surat bisa dikelola dengan rapi, dicatat secara benar, dan digunakan secara maksimal untuk mendukung berbagai kegiatan administrasi organisasi.

### 1.3.4 Sistem Tata Kelola Surat

Sistem tata kelola surat adalah cara atau langkah-langkah yang digunakan untuk mengurus surat masuk dan surat keluar secara teratur, mulai dari menerima surat hingga menyimpannya sebagai arsip. Pengertian Standar Pengeloaan Surat atau dapat dikatakan Standar Operasional Prosedure (SOP) yang sesuai di kemukakan Sinaga (2017) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan SOP juga merupakan salah satu alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator teknis, administratif, dan prosedur pada unit kerja yang bersangkutan. Sistem ini bertujuan agar setiap surat bisa diproses, didistribusikan, dan dicatat dengan baik, sehingga membantu jalannya administrasi organisasi berjalan lancar.

1. Sistem Tata Kelola Surat Masuk, Proses pengelolaan surat masuk meliputi:

a. Penerimaan Surat

Penerimaan surat merupakan kegiatan awal dalam proses pengelolaan surat. Pada tahap ini, surat yang masuk diterima oleh petugas yang berwenang. Petugas kemudian memeriksa kondisi fisik surat, memastikan alamat tujuan sudah benar, serta memeriksa kelengkapan lampiran yang menyertai surat tersebut.

b. Pengarahan surat

Pengarahan surat adalah kegiatan menentukan pihak atau unit kerja yang berwenang menangani isi surat. Setelah surat diterima, petugas akan mempelajari tujuan dan isi pokok surat untuk menentukan kepada siapa surat tersebut harus disampaikan. Pengarahan yang tepat akan membantu mempercepat proses tindak lanjut surat dan menghindari kesalahan distribusi.

c. Penilaian surat

Penilaian surat merupakan kegiatan menelaah isi surat untuk mengetahui tingkat kepentingan, urgensi, dan sifat surat, seperti surat biasa, penting atau sangat penting. Melalui penilaian ini, instansi dapat menentukan prioritas penanganan surat sehingga surat yang bersifat mendesak dapat segera diproses sesuai kebutuhan.

d. Pencatatan surat

Pencatatan surat adalah kegiatan mencatat data surat ke dalam buku agenda atau jurnal. Informasi yang dicatat biasanya meliputi nomor agenda, tanggal surat diterima, nomor surat, asal surat, perihal, serta tujuan disposisi. Pencatatan dilakukan untuk memudahkan pengendalian, pelacakan, dan pengawasan surat.

e. Penyimpanan surat

Penyimpanan surat merupakan kegiatan menempatkan surat dan dokumen terkait pada tempat yang telah ditentukan sesuai sistem kearsipan yang berlaku. Penyimpanan dilakukan secara teratur

berdasarkan klasifikasi tertentu, seperti nomor, tanggal, masalah, atau unit kerja. Tujuannya adalah agar surat dapat ditemukan kembali dengan cepat dan mudah apabila diperlukan.

f. Penyampaian surat

Penyampaian surat adalah kegiatan mendistribusikan atau mendisposisikan surat kepada pejabat, unit kerja, atau pihak yang dituju untuk ditindaklanjuti. Surat yang telah dicatat dan diarahkan kemudian disampaikan sesuai prosedur yang berlaku.

2. Sistem Tata Kelola Surat Keluar, Proses pengelolaan surat keluar meliputi:

a. Penyiapan Konsep

Penyiapan konsep merupakan tahap awal dalam pembuatan surat keluar. Pada tahap ini, petugas atau pegawai yang bertanggung jawab menyusun rancangan surat berdasarkan tujuan, kebutuhan, dan informasi yang akan disampaikan kepada pihak penerima. Konsep surat harus dibuat dengan menggunakan bahasa yang jelas, sopan, dan sesuai dengan kaidah tata naskah dinas yang berlaku. Setelah konsep selesai disusun, surat akan diperiksa dan mendapat persetujuan dari pejabat yang berwenang sebelum diketik atau dicetak dalam bentuk final.

b. Pengelompokan

Pengelompokan adalah kegiatan mengklasifikasikan surat keluar berdasarkan jenis, sifat, tujuan, atau bidang permasalahan tertentu. Pengelompokan dilakukan untuk memudahkan pengelolaan, pencarian

kembali, dan pengarsipan surat. Misalnya, surat dapat dikelompokkan menjadi surat undangan, surat pemberitahuan, surat keputusan, atau surat dinas lainnya.

c. Pencatatan

Pencatatan merupakan kegiatan mencatat data surat keluar ke dalam buku agenda surat keluar. Data yang dicatat biasanya meliputi nomor surat, tanggal surat, tujuan surat, perihal, dan ttd untuk pengambilan suurat. Pencatatan bertujuan untuk mendokumentasikan seluruh surat yang telah dikeluarkan oleh instansi sehingga memudahkan pengawasan, pengendalian, serta penelusuran apabila sewaktu-waktu diperlukan.

d. Pendistribusian

Pendistribusian adalah kegiatan mengirimkan atau menyampaikan surat kepada pihak yang dituju. Sebelum didistribusikan, petugas memastikan bahwa surat telah ditandatangani oleh pejabat yang berwenang dan dilengkapi dengan nomor surat, cap dinas serta lampiran yang diperlukan.

3. Sistem Penyimpanan Surat

a. Sistem abjad (sistem pengelompokan berdasarkan nama) adalah sistem yang mengelompokkan berdasarkan nama orang atau nama lembaga.

b. Sistem Berdasarkan Angka (Sistem Pengarsipan Numerik) sistem ini menggunakan nomor surat atau kode tertentu untuk mengelompokkan dan mengatur dokumen.

c. Sistem penomoran berdasarkan tanggal (Sistem Pengarsipan Berdasarkan Waktu) surat disusun sesuai dengan waktu surat diterima atau dikirim.
d. Sistem Subjek (Sistem Pengelompokan Berdasarkan Pokok Pembicaraan) berdasarkan isu atau isi surat yang dibahas.

Dengan menerapkan sistem pengelolaan surat yang bagus, organisasi bisa menjaga ketertiban dalam urusan administrasi, mempercepat proses pelayanan, serta memastikan dokumen surat disimpan dengan rapi dan aman, sehingga mudah dicari kembali saat dibutuhkan.

## 1.4 Metode Penulisan

Metode penulisan yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif dipilih karena bertujuan untuk menggambarkan, menjelaskan, dan menguraikan secara sistematis serta faktual mengenai tata kelola surat masuk dan surat keluar dalam mendukung pelayanan administrasi di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kubu Raya. Melalui metode ini, penulis dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai pelaksanaan kegiatan administrasi surat-menyurat yang berlangsung di instansi tersebut, mulai dari proses penerimaan, pencatatan, pendistribusian, pengarsipan, hingga pengiriman surat.

Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami secara mendalam proses pengelolaan surat yang dilakukan oleh pegawai serta faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaan tata kelola surat masuk dan surat keluar.

Pendekatan ini tidak berfokus pada data berupa angka, melainkan pada informasi yang diperoleh melalui pengamatan langsung, wawancara, dan dokumentasi yang berkaitan dengan kegiatan administrasi surat-menyurat. Dengan demikian, penulis dapat memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai prosedur yang diterapkan, efektivitas pelaksanaannya, serta berbagai kendala yang dihadapi dalam mendukung pelayanan administrasi.

### 1.4.1 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan sesuai dengan kebutuhan penyusunan Tugas Akhir, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Ketiga teknik tersebut digunakan untuk memperoleh informasi yang lengkap mengenai tata kelola surat masuk dan surat keluar dalam mendukung pelayanan administrasi di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kubu Raya.

1. Observasi

   Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek yang diteliti. Dalam kegiatan ini, penulis melakukan pengamatan terhadap proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang dilaksanakan pada Bidang Hubungan Industrial dan Syarat Kerja di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kubu Raya.

   Melalui observasi, penulis memperoleh informasi mengenai :

a. Proses penerimaan surat masuk dari berbagai instansi atau pihak terkait.
b. Proses pencatatan surat masuk ke dalam buku agenda atau media pencatatan yang digunakan.
c. Mekanisme penyampaian surat kepada pimpinan untuk proses disposisi.
d. Prosedur pendistribusian surat kepada bidang atau pegawai yang dituju.
e. Proses pembuatan dan pengiriman surat keluar.
f. Sistem pengarsipan surat masuk dan surat keluar.
g. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam kegiatan administrasi surat-menyurat.
h. Kendala yang terjadi selama pelaksanaan pengelolaan surat.

Observasi dilakukan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) sehingga penulis dapat melihat secara langsung pelaksanaan kegiatan administrasi yang berlangsung di instansi.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab secara langsung dengan pihak yang memiliki pengetahuan dan keterlibatan dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Wawancara bertujuan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai prosedur, kebijakan, serta permasalahan yang dihadapi dalam kegiatan administrasi.

Beberapa pegawai yang diwawacara antara lain:

a. Bapak Juhardi selaku kepala bidang hubungan Industrial

b. Bapak Irwan selaku staf Administrasi Perkantoran yang mengelola pendistribusian surat masuk dan surat keluar sebelum ditanda tangani oleh kepala bidang

c. Bapak Mawarudin selaku staf Administrasi Perkantoran yang mengerjakan surat masuk untuk didistribusikan kepada pihak terkait

Gambar 1.1 Wawancara Kepaala Bidang HI



Sumber : dokumentasi penulis

Beberapa informasi yang digali melalui wawancara meliputi :

a. Prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar.

b. Tugas dan tanggung jawab pegawai dalam pengelolaan surat.

c. Sistem pencatatan dan pengarsipan surat yang digunakan.

d. Efektivitas tata kelola surat dalam mendukung pelayanan administrasi.

e. Kendala yang dihadapi dalam pengelolaan surat.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan dan mempelajari berbagai dokumen yang

berkaitan dengan objek penelitian. Teknik ini digunakan untuk melengkapi data hasil observasi dan wawancara sehingga informasi yang diperoleh menjadi lebih valid dan dapat dipertanggung jawabkan. Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

a. Buku agenda surat masuk dan surat keluar.
b. Lembar disposisi surat.
c. Arsip surat masuk dan surat keluar.
d. Struktur organisasi Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kubu Raya.
e. Foto kegiatan administrasi yang mendukung penelitian.

Melalui teknik dokumentasi, penulis memperoleh data pendukung yang dapat digunakan untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara mengenai tata kelola surat masuk dan surat keluar dalam mendukung pelayanan administrasi di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kubu Raya.

### 1.4.2 Teknik Analisa Data

Menurut Sugiyono (2022) menjelaskan dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Teknik analisa data yang digunakan oleh penulis adalah analisis data kualitatif.

Untuk mencapai tujuan pengamatan sebagai bagian dari proses penyusunan Tugas Akhir sesuai dengan harapan, penulis mengumpulkan data

dan informasi yang diperoleh melalui hasil observasi, wawancara, serta dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung kegiatan dan proses tata kelola surat masuk dan surat keluar yang dilaksanakan di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kubu Raya. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi yang lebih jelas dari pihak yang terlibat dalam kegiatan administrasi surat, sedangkan dokumentasi digunakan sebagai data pendukung dalam melengkapi hasil pengamatan.

Setelah data dan informasi tersebut terkumpul, penulis menganalisis data dengan mengamati berbagai kriteria yang berkaitan dengan proses tata kelola surat masuk dan surat keluar. Data yang diperoleh kemudian disusun dan diuraikan secara sistematis agar dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan pengelolaan surat di lingkungan Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kubu Raya. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya dianalisis menggunakan teknik deskriptif kualitatif, yaitu suatu metode yang membandingkan antara teori yang digunakan dengan hasil pengamatan penulis di lapangan mengenai tata kelola surat masuk dan keluar. Dengan demikian, hasil analisis dapat menunjukkan kesesuaian antara teori dan pelaksanaan serta mengetahui kendala yang terdapat dalam proses tata kelola surat di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kubu Raya.