



Prosedur Pengelolaan Surat Masuk di Kantor Pos Medan Provinsi Sumatra Utara

Kristina Natalia Situmorang¹, Taruli Hutajulu², E M. Rivaldo Sinukaban³, Renita Br Saragih⁴

¹⁻⁴ Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, Universitas HKBP Nommensen
Medan, Indonesia

Email: kristina.natalia@student.uhn.ac.id, taruli.hutajulu@student.uhn.ac.id,
rivaldo.sinukaban@student.uhn.ac.id, Renita.saragih@uhn.ac.id

Abstract. *This study aims to determine the description of the incoming mail management procedure in the General and Personnel section at the post office. The type of research used is descriptive qualitative, namely the author describes the results of observations, interviews, documentation and analyzes data obtained in the field. The results of the study indicate that the process of managing incoming mail in the general and personnel section, namely incoming mail starts from receiving letters, directing letters, delivering incoming letters, processing letters, storing letters. The letter management procedure at the post office runs optimally.*

Keywords: *Procedure, management, letter.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tentang prosedur pengelolaan surat masuk pada bagian Umum dan Kepegawaian di kantor pos. Jenis penilitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu penulis menggambarkan hasil observasi, wawancara, dokumentasi serta menganalisa data-data yang diperoleh di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pengelolaan surat masuk pada bagian umum dan kepegawaian yaitu surat masuk dimulai dari penerimaan surat, pengarahan surat, penyampaian surat masuk, pengolahan surat, penyimpanan surat. Prosedur pengelolaan surat pada kantor pos berjalan dengan optimal.

Kata kunci: Prosedur, pengelolaan, surat.

1. LATAR BELAKANG

Organisasi dan lembaga pemerintahan dapat berjalan dengan baik dan lancar apabila terdapat tata kelola yang baik. Ketika berhadapan dengan implementasi manajemen, manajemen yang baik diperlukan untuk memastikan bahwa implementasi tersebut berjalan lancar dan memberikan manfaat yang diinginkan (Alacsel, 2024). Selain telepon, email, fax, dll, surat merupakan salah satu alat dan sarana komunikasi (Nst, 2022). Di antara metode dan alat komunikasi tersebut, surat memiliki beberapa keunggulan. Surat ini selain lebih lengkap, juga memberikan bukti hitam putih (Siswanto & Salam, 2022). Surat berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, penyimpanan, pengarsipan, dan pemberian bukti. Surat yang dikirim dan diterima oleh penguasa seperti instansi pemerintah mempunyai nilai yang sangat penting bagi kelangsungan dan berkembangnya wewenang, sebagai sarana komunikasi, sebagai pusat ingatan, dan sebagai alat bukti yang dapat dipercaya (Nurhikmahyanti, 2021).

Surat sebagai alat komunikasi tertulis, sangat penting bagi sebuah organisasi atau lembaga. Kegiatan surat menyurat di dalam organisasi atau lembaga, termasuk ke dalam

kegiatan tata usaha. Pentingnya surat bagi organisasi atau lembaga, tidak terlepas dari fungsi surat itu sendiri. Fungsi surat dibedakan menjadi fungsi umum dan fungsi khusus. Fungsi umum surat yaitu sebagai media komunikasi dan sebagai bukti hitam di atas putih (SAPUTRA, 2023). Sedangkan fungsi khusus surat sebagai bukti historis, wakil organisasi, alat pengingat, alat dokumentasi, dan sebagai pedoman (Sitorus, 2020). Surat yang diterima oleh suatu organisasi atau lembaga memiliki jenis yang beragam.) Jenis surat dapat dibedakan berdasarkan (1) Isi surat seperti surat pribadi, surat dinas, dan surat bisnis. (2) Tujuan surat seperti surat persuasif dan surat informatif. (3) Wujud surat seperti kartu pos, surat bersampul, dan warkat pos. (4) Besarnya audien seperti surat untuk banyak orang, untuk sekelompok orang, dan surat untuk perorangan. (5) Kerahasiaan surat seperti surat biasa, konfidensial, rahasia, dan sangat rahasia (Reviyanti, 2020). Di sini peneliti berkesempatan mengamati prosedur pengelolaan surat masuk di Kantor Pos Medan. Oleh karena itu, tata cara pengelolaan surat harus mengikuti aturan yang ditetapkan oleh pemerintah pusat. (SARI, 2023).

Dalam suatu institusi, komunikasi tidak hanya terbatas pada proses menerima dan mengirim surat, baik yang masuk maupun keluar, tetapi juga meliputi pencatatan serta pendistribusian surat ke berbagai unit kerja yang terkait (Siswanto & Salam, 2022). Surat berperan sebagai sarana komunikasi yang memiliki beberapa fungsi utama, seperti menjadi bukti tertulis yang sah, alat untuk mengingatkan, dokumen resmi, serta sebagai jaminan keamanan dalam kegiatan administrasi.

Dalam prosedur pengelolaan surat, terdapat dua model yang dapat digunakan, yaitu kartu kendali dan buku agenda. Setiap instansi memiliki metode pengelolaan surat yang berbeda, tergantung pada aktivitas serta ukuran organisasi. Perbedaan ini menyebabkan prosedur pengelolaan surat di setiap instansi tidak selalu sama. Surat, baik yang diterima maupun dikirim, memiliki manfaat yang besar bagi instansi. Oleh karena itu, pengelolaannya menjadi aspek yang sangat penting bagi pihak berwenang. Agar surat dapat dikelola dengan baik, diperlukan prosedur yang tepat dalam proses penyortiran, penjadwalan, penomoran, hingga penyimpanannya. Oleh sebab itu, surat harus ditulis dengan cermat dan sesuai standar yang berlaku. Mengingat peran penting surat dalam administrasi, setiap instansi harus memastikan bahwa penyimpanan surat dilakukan dengan baik dan sesuai prosedur. Hal ini bertujuan untuk memudahkan pencarian kembali jika diperlukan. Dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa surat memiliki peran yang sangat vital dalam organisasi pemerintahan.

Prosedur pengelolaan surat masuk menurut Ida Nuraida (2008:76-77) meliputi beberapa tahap, yaitu penerimaan, pengarahannya, penilaian, dan pencatatan surat. Pada tahap penerimaan, surat disortir, dicatat dalam buku agenda, diperiksa kebenaran alamatnya,

digolongkan berdasarkan tujuan, dikelompokkan sebagai surat terbuka atau tertutup, serta diperiksa kelengkapannya. Surat rahasia diberi stempel tanggal dan waktu di bagian belakang. Selanjutnya, surat diarahkan kepada pimpinan jika berkaitan dengan kebijakan atau langsung ke unit pengolah untuk urusan teknis. Proses berikutnya adalah penilaian untuk menentukan tingkat kepentingan surat, apakah termasuk surat penting, rahasia, atau biasa, sebelum akhirnya dilakukan pencatatan.

Setelah diagendakan surat masuk dilampirkan dan dicatat pada lembar disposisi atau pengganti naskah dalam rangkap dua. Lembar kedua dari lembar disposisi atau pengganti naskah dimasukkan ke dalam takah yang berkaitan dengan isi surat tersebut. Lembar pertama yang telah di ajukan diambil dari lembar disposisi atau pengganti naskah dan disertakan pula surat masuk. Sebelum didistribusikan, surat dicatat pada peredaran naskah, atau dicatat pada sebuah surat yang terdiri dari kolom-kolom yang berisi no urut, no agenda, no takah, kepada pihak mana surat ditujukan, kepada pihak mana surat tersebut diteruskan, dan waktu tersebut dikembalikan.

Dalam era digital yang semakin berkembang pesat, komunikasi elektronik seperti email dan pesan instan telah menjadi pilihan utama dalam bertukar informasi. Meskipun demikian, peran surat fisik, khususnya surat masuk di kantor pos, tetap memiliki signifikansi tersendiri, terutama dalam konteks administrasi resmi, dokumen hukum, dan korespondensi bisnis. Fenomena ini menarik untuk diteliti karena menunjukkan bagaimana proses tradisional masih relevan di tengah dominasi teknologi modern.

Ketertarikan kami untuk melakukan penelitian mengenai surat masuk di kantor pos Medan didasarkan pada pentingnya memahami efisiensi, efektivitas, serta tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan surat fisik. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana sistem manajemen surat masuk di kantor pos beradaptasi dengan perubahan zaman, serta bagaimana peranannya dalam mendukung kelancaran operasional berbagai instansi, baik pemerintah maupun swasta. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai upaya optimalisasi proses pengelolaan surat masuk, termasuk analisis terhadap prosedur, teknologi pendukung, serta sumber daya manusia yang terlibat. Dengan memahami dinamika tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam pengembangan strategi pengelolaan surat yang lebih efektif dan efisien di masa depan.

2. METODE PENELITIAN

Studi ini menggunakan semacam pengamatan deskriptif kualitatif yang menyediakan gambar dan menjelaskan peristiwa dan fakta rasional berdasarkan data yang ada. Ini digunakan

sebagai subjek mengelola huruf input di Medan Post Office. Data yang diperoleh dari sumber fakta, informasi dan objek. Dalam pengamatan ini, sumber data yang digunakan adalah manajer sumber daya, sumber data, manajer pos, dan memberi peneliti informasi tentang informasi mengenai manajemen surat yang masuk. Teknik perekaman data yang digunakan dilakukan melalui wawancara langsung dengan kepala manajer manajemen dengan mengajukan sejumlah pertanyaan kepada sumber data. Teknik pengamatan digunakan untuk melipatgandakan data dari sumber data dalam bentuk lokasi atau lokasi studi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Prosedur Pengelolaan Surat Masuk

Berdasarkan pengamatan dan hasil wawancara yang diterima oleh para peneliti di Kantor Pos Medan, prosedur manajemen surat dalam surat yang diterima:

A. Penerimaan Surat Masuk

Jika surat diterima oleh petugas keamanan, maka petugas akan memeriksa kesesuaian alamatnya. Setelah itu, petugas keamanan menandatangani bukti penerimaan surat dalam buku sebagai tanda bahwa surat telah diterima. Selanjutnya, surat tersebut diteruskan kepada bagian Sub Umum dan Kepegawaian yang bertanggung jawab dalam pengelolaan surat di Kantor Pos.

B. Pengarahan Surat Masuk

Tahap pengarahan juga dikenal sebagai tahap penilaian, di mana surat yang masuk dievaluasi untuk menentukan kepada siapa atau ke unit mana surat tersebut akan disampaikan. Petugas penerimaan surat masuk di Kantor Pos Medan akan melakukan pengecekan serta pemeriksaan fisik dan data yang tercantum pada surat pengantar.

C. Penyampaian Surat Masuk

Setelah surat asli diterima, surat tersebut akan digandakan dan didistribusikan ke bidang-bidang terkait untuk ditindaklanjuti sesuai arahan yang tercantum dalam lembar disposisi. Sebelum itu, surat terlebih dahulu dicatat dalam buku agenda surat masuk yang telah didisposisi. Buku agenda ini berisi beberapa kolom, seperti nomor urut/indeks, tanggal masuk, kode surat, asal surat, tanggal surat, perihal surat, serta keterangan. Setiap kolom diisi berdasarkan informasi dari surat yang diterima.

D. Pengelolaan Surat

Isi surat akan diproses oleh pihak yang berwenang sesuai dengan instruksi dalam lembar disposisi. Setelah didata, surat tersebut akan diserahkan ke bagian pengiriman untuk

diteruskan ke tujuan. Jika alamat tujuan tidak jelas atau kurang lengkap, surat akan dikembalikan kepada pengirim atau mitra terkait.

E. Penyimpanan Surat Masuk

Surat masuk yang telah diproses akan disimpan dengan rapi di bagian kearsipan, sehingga dapat dengan mudah ditemukan kembali jika diperlukan untuk pengiriman atau keperluan lainnya.

Pembahasan

Prosedur Pengelolaan Surat Masuk di Kantor Pos Medan

Prosedur pengelolaan surat masuk di Kantor Pos Medan, yang berlokasi di Jalan Putri Hijau, Kelurahan Kesawan, telah dilaksanakan sesuai dengan pedoman yang berlaku dan mengikuti prosedur yang ditetapkan. Berdasarkan hasil observasi serta wawancara dengan Kepala Bidang Sub Umum dan Kepegawaian, diketahui bahwa pengelolaan surat masuk berada di bawah tanggung jawab unit kerja Sub Umum dan Kepegawaian dengan menerapkan asas sentralisasi. Seluruh surat masuk dikelola oleh bagian tersebut sesuai dengan tata cara administrasi perkantoran. Proses pengelolaan surat masuk di Kantor Pos diawali dengan tahap penerimaan. Setiap surat yang diterima oleh petugas keamanan akan diperiksa kesesuaian alamatnya. Setelah itu, petugas keamanan menandatangani bukti penerimaan surat sebagai tanda bahwa surat telah diterima. Selanjutnya, surat akan diteruskan kepada bagian Sub Umum dan Kepegawaian yang bertanggung jawab dalam penanganannya. Pada tahap berikutnya, surat akan disortir untuk memastikan alamat dan tujuan pengiriman sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Dalam proses pengelolaan dan penyimpanan surat, ketersediaan peralatan yang memadai memegang peran penting. Peralatan yang lengkap dan berfungsi dengan baik akan mendukung kelancaran serta keberhasilan dalam pengelolaan dan penyimpanan surat. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di Kantor Pos Medan, Jalan Putri Hijau, berbagai peralatan digunakan untuk mendukung kegiatan ini. Peralatan tersebut meliputi buku agenda, lembar disposisi, stop map, hanging map, ordner, kotak arsip, rak arsip, alat tulis kantor (ATK), meja, kursi, komputer, serta mesin cetak (printer). Seluruh peralatan tersebut berada dalam kondisi baik dan siap digunakan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Prosedur pengelolaan surat masuk di Kantor Pos Medan, Jalan Putri Hijau, telah berjalan sesuai dengan pedoman dan prosedur yang ditetapkan. Pengelolaan surat dilakukan

secara sentralisasi di bawah unit kerja Sub Umum dan Kepegawaian, dimulai dari tahap penerimaan, pengarahan, penyampaian, pengelolaan, hingga penyimpanan surat. Setiap tahap dijalankan dengan sistematis guna memastikan surat diterima, dicatat, diproses, dan didistribusikan dengan tepat. Selain itu, keberhasilan pengelolaan dan penyimpanan surat juga didukung oleh ketersediaan peralatan yang memadai, seperti buku agenda, lembar disposisi, map, rak arsip, komputer, dan mesin cetak, yang semuanya dalam kondisi baik. Dengan adanya prosedur yang jelas serta fasilitas yang mendukung, pengelolaan surat di Kantor Pos Medan dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

5. DAFTAR REFERENSI

- Alacsel, S. (2024). Penerapan Sistem Informasi Manajemen pada PT. Prima Indonesia Logistik. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Humanis*, 4(1), 122–131.
- Nst, R. H. (2022). PELAKSANAAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL KEPALA SEKOLAH DENGAN GURU DI SMP NEGERI 1 PANGKALAN SUSU. *Dirasatuna: Kajian Ilmu Dan Pemikiran Tentang Pendidikan*, 1(2), 74–83.
- Nurhikmahyanti, D. (2021). *Manajemen Perkantoran Modern*. Zifatama Jawara.
- Reviyanti, N. (2020). *KEMAMPUAN MENYIMPULKAN ISI SURAT UNTUK KELUARGA*. Universitas Muhammadiyah Pringsewu.
- SAPUTRA, R. (2023). *EFISIENSI PENGELOLAAN SURAT DENGAN MENGGUNAKAN DIGITAL OFFICE BERBASIS ONLINE STUDI KASUS PADA BAGIAN KNOWLADGE MANAGEMENT DI PT. PUPUK SRIWIJAJA PALEMBANG*. UNIVERSITAS BINA DARMA.
- SARI, N. (2023). *TATA KELOLA SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR DI KANTOR KECAMATAN PLAJU KOTA PALEMBANG*. UNIVERSITAS BINA DARMA.
- Siswanto, A., & Salam, H. B. (2022). Prosedur Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Bagian Umum Dan Kepegawaian Kantor Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan. *Journal of Administrative and Social Science*, 3(1), 44–60.
- Sitorus, B. M. S. (2020). *Analisis Surat Dinas Yayasan Perguruan Markus Medan*.
- Nuraida, Ida, 2008. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Kanisius.