

**PENGELOLAAN ARSIP SURAT MASUK DAN KELUAR PADA  
BAGIAN TATA USAHA BIRO HUMAS DAN PROTOKOL SETDA  
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Menempuh  
Derajat Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**



**Diajukan Oleh:**

**VELLIA FEBBY SARAH**

**07011382025167**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

**PENGELOLAAN ARSIP SURAT MASUK DAN KELUAR PADA  
BAGIAN TATA USAHA BIRO HUMAS DAN PROTOKOL SETDA  
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh:**

**Vellia Febby Sarah**

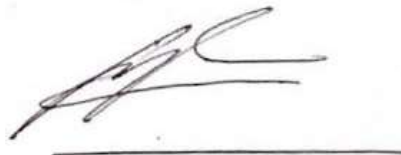
**Nim. 07011382025167**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 29 Februari 2024

**Pembimbing Skripsi**

**Dra. Martina, M.Si**

**Nip. 196603051993022001**



**Mengetahui, Ketua Jurusan**



**Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**

**MPANIP. 196911101994011001**

## HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

### PENGELOLAAN ARSIP SURAT MASUK DAN KELUAR PADA BAGIAN TATA USAHA BIRO HUMAS DAN PROTOKOL SETDA PROVINSI SUMATERA SELATAN

#### SKRIPSI

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada Tanggal 29 Februari 2024

Dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

#### TIM PENGUJI SKRIPSI

Dra. Martina, M.Si

Ketua



Dr. Mardianto, M.Si

Anggota





Lisa Mandasari, M.Si

Anggota



Mengetahui,

 <p>Dekan FISIP UNSRI, Prof. Dr. Alfitri, M.Si NIP. 196601221990031004</p>	<p>Ketua Jurusan</p>  <p>Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA NIP. 196911101994011001</p>
---	--

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Vellia Febby Sarah  
Nim : 07011382025167  
Tempat dan Tanggal Lahir : Suka Jaya, 18 Juli 2001  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan ini menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi ini yang berjudul "Pengelolaan Arsip Surat Masuk Dan Keluar Pada Bagian Tata Usaha Biro Humas Dan Protokol Setda Provinsi Sumatera Selatan" ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan ataupun pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika Indonesia Nomor 17 tahun 2010 tentang pencegahan dan penanggulangan plagiat di perguruan tinggi. Apabila dikemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keasliannya karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa ada pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan  
lembang, Maret 2024



Vellia Febby Sarah  
07011382025167

## MOTO PERSEMBAHAN

“Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu”

(O.S Al-Baqarah : 45)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja Lelah-lelah ini. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan ”

(Boy Chandra)

**Atas Ridho Allah SWT, Skripsi ini saya Persembahkan untuk:**

- ❖ Untuk kedua orang tua tercinta, Bapak Syarkowi dan Ibu Haryati yang selalu memberikan doa dan motivasi sepenuhnya.
- ❖ Saudaraku, dosen pembimbingku, seluruh dosen, pegawai FISIP UNSRI, seluruh sahabat perjuanganku, dan almamater kebanggaanku.



## ABSTRAK

Tata Usaha Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi Sumatera Selatan memiliki permasalahan dalam pengelolaan arsip meliputi penyimpanan dan penataan arsip, dan kurangnya sarana dan prasana. Penelitian ini bertujuan bagaimana pengelolaan surat masuk dan keluar pada bagian Tata Usaha Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini menggunakan teori dari Read dan Ginn (2010). Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan arsip di Tata Usaha Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi Sumatera Selatan pada aspek pengurusan sudah cukup baik. Namun, yang menjadi kekurangan pada pengelolaan arsip adalah aspek penciptaan, penggunaan, pemeliharaan, dan penentuan nasib akhir adalah tahap penentuan terhadap keberadaan arsip dalam organisasi, apakah arsip tersebut disimpan atau dimusnahkan. Oleh sebab itu, pengelolaan arsip belum mudah ditemukan, terjaga dan terlindungi. Penelitian ini merekomendasikan kepada Tata Usaha Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi Sumatera Selatan untuk menambahkan sarana dan prasarana, memberikan pelatihan kepada pegawai pengelola arsip, selain itu perlu diterapkan manajemen elektronik arsip.

**Kata Kunci : Pengelolaan Arsip, Siklus Hidup Arsip, Arsip Aktip**

Pembimbing



Dr. Martina. M.Si

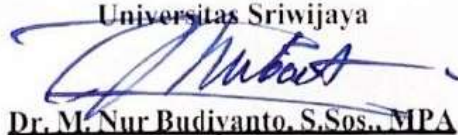
NIP. 196603051993022001

Palembang, 29 Februari 2024

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sriwijaya



Dr. M. Nur Budiyanto. S.Sos. MPA

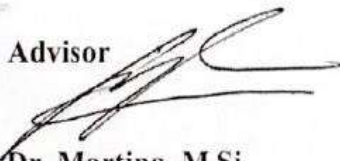
NIP. 196911101994011001

## ABSTRACT

*Administration of the Public Relations and Protocol Bureau of the Provincial Secretariat South Sumatra has problems in archive management including storage and arrangement of archives, and a lack of facilities and infrastructure. This research aims at how to manage incoming and outgoing letters in the Administrasi section of the Public Bureau of the Regional Secretariat of South Sumatra Province. This research uses theory from Read and Ginn (2010). The method used is qualitative with interview, observation and documentation data collection techniques. The findings of this research show that archive management in the Public Relations and Protocol Bureau of the Regional Secretariat of South Sumatra Province in the management aspect is quite good. However, what is lacking in archive management are aspects of creation, use, maintenance and determining their final fate. Therefore, archive management is not easy to find, maintain and protect. This research recommends to the Aministrative Bureu of Public Relations and Protocol of the Regional Secretariat of South Sumatra Province to add facilities and infrastructure, provide training to archive management employees, in addition to the need to implement electronic archive management.*

**Keywords :** *Archives Management, Archives Life Cycle, Active Archives*

Advisor



**Dr. Martina, M.Si**

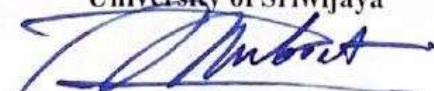
**NIP. 196603051993022001**

**Palembang, 29 February 2024**

**Chairman of the Department of Public Administration**

**Faculty of Sosial and Political Science**

**University of Sriwijaya**



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**

**NIP. 196911101994011001**

## KATA PENGANTAR

Puji & syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT, karena berkat rahmat & karunia-nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGELOLAAN ARSIP SURAT MASUK DAN KELUAR PADA BAGIAN TATA USAHA BIRO HUMAS DAN PROTOKOL SETDA PROVINSI SUMATERA SELATAN”. Laporan skripsi ini disusun untuk sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana S-1 pada Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, penulis berusaha dengan kemampuan untuk menyajikan skripsi dengan sebaik-baiknya. Dalam penyusunan skripsi penulisan ini banyak mendapatkan petunjuk dan bantuan pada kesempatan ini penulis tidak lupa untuk menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Kedua Orang Tua, ayah syarkowi dan ibu haryati yang telah melahirkan, membesarkan, merawat, mendidik, menjaga, dan memotivasi dengan memberikan semangat dan selalu mendoakan penulis dalam menjalankan dan menyelesaikan penyusunan skripsi.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE, IPU., ASEAN. Eng. Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.



4. Bapak Dr. Azhar, SH., M.Sc., LL.M., LL.D, Wakil Dekan I, Ibu Hoirun Nisyak, S.Pd., M.Pd, Wakil Dekan II, dan Bapak Dr. Andries Lionardo, M.Si, Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA, Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Sekaligus Dosen Pembimbing Akademik.
6. Ibu Dra. Martina, M.Si selaku Dosen Pembimbing saya yang telah membimbing serta memberikan masukan, arahan, dan saran selama proses usulan penelitian.
7. Seluruh pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang sudah membantu seluruh proses administrasi maupun akademik.
8. Bapak Mohammad Aldino S.Sos, M.Si Kepala Sub Bagian Tata Usaha Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi Sumsel selaku pembimbing teknis yang telah memberikan waktu serta tenaga untuk membimbing dan memberikan saran.
9. Bos baby, selaku sahabat penulis yang tidak henti-hentinya membuat penulis senang, membantu penulis ketika kesulitan dan selalu memberikan semangat serta dukungan kepada penulis.
10. Sahabat seperjuangan bila dan ayu yang menemani penulis dalam pembuatan skripsi.
11. Terimakasih Ibrahim Lakoni yang telah membersamai penulis selama

penyusunan skripsi dalam kondisi apapun yang selalu baik hati dan selalu memberikan dukungan yang tidak henti-hentinya.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa pelaksanaan serta penulisan laporan skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan, semoga penyusunan laporan ini bermanfaat bagi semua pihak.

Palembang, 29 Februari 2024

Vellia Febby Sarah

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMPIMBING SKRIPSI</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORSINALITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTO PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b><i>ABTRACT</i>.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	12
1.3. Tujuan Penelitian .....	12
1.4. Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
2.1. LandasanTeori.....	13

2.2. Definisi Pengelolaan .....	13
2.3 Definisi Arsip.....	15
2.4 Definisi surat.....	16
2.5 Pengelolaan arsip .....	17
2.6 Jenis-jenis arsip.....	20
2.7 Penyimpanan dan Penataan Arsip Surat Masuk dan Surat Keluar.....	22
2.8 Penelitian Terdahulu.....	25
2.9 Kerangka Pikir.....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	39
3.2. Definisi Konsep.....	39
3.3. Fokus Penelitian .....	39
3.4. Informan Peneliti.....	40
3.5. Jenis dan Sumber Data .....	41
3.6. Teknik Pengumpulan data .....	41
3.7. Teknik Analisi Data.....	43
3.8. Jadwal Penelitian .....	44
3.9. Sistem Matika Penulisan.....	45
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1 Deskripsi Lokasi.....	46

4.2 Visi dan Misi Instasi.....	47
4.2.1 Visi.....	47
4.3 Struktur Organisasi Struktur Biro Humas dan Protokol Setda Prov. Sumsel.....	47
4.4 Deskripsi Informan Penelitian.....	48
4.5 Deskripsi Hasil dan Pembahasan.....	49
4.5.1 Tahap Penciptaan( <i>Creation</i> ).....	49
4.5.1.1 Penerimaan Arsip Surat Masuk.....	53
4.5.1.2 Pembuatan arsip surat keluar.....	55
4.5.2 Tahap Pengurusan( <i>Distribution</i> ).....	57
4.5.3 Tahap Penggunaan ( <i>Use</i> ).....	61
4.5.4 Tahap Pemeliharaan ( <i>Maintenance</i> ).....	64
4.5.4.1 Perlindungan arsip.....	64
4.5.4.2 Pengamanan arsip.....	67
4.5.5 Tahap Penentuan Nasib Akhir ( <i>Disposition</i> ).....	70
4.6 Ringkasan Hasil Temuan Penelitian.....	74
4.7 Diskusi.....	79
4.7.1 Tahap Penciptaan.....	79
4.7.2 Tahap Pengurusan.....	80
4.7.3 Tahap Penggunaan.....	81
4.7.4 Tahap Pemeliharaan.....	82
4.7.5 Tahap Penentuan Nasib Akhir.....	83
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>84</b>
5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Saran.....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>87</b>



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Buku Agenda Masuk.....	6
Gambar 2 Buku Agenda Keluar .....	7
Gambar 3 Arsip Surat Masuk dan Surat Keluar .....	8
Gambar 4 Kerangka Pikir.....	36
Gambar 5 Lambang Provinsi Sumsel .....	46
Gambar 6 Struktur Organisasi.....	48
Gambar 7 Distribusi Surat Masuk .....	57
Gambar 8 Distubusi Surat Keluar .....	59
Gambar 9 Penyimpanan Arsip Aktif.....	67
Gambar 10 Box Kardus Arsip Inaktif.....	71

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 2 Fokus Penelitian .....	38
Tabel 3 Data Distribusi Jumlah Informan Peneliti .....	39
Tabel 4 Jadwal Peneliti.....	43
Tabel 5 Arsip yang tercipta tahun 2022.....	49
Tabel 6 Arsip yang tercipta tahun 2023.....	50
Tabel 7 Sarana dan Prasarana Pendukung Dalam Pemeliharaan Arsip.....	62
Tabel 8 Ringkasan Hasil Temuan Peneliti .....	72

## DAFTAR SINGKATAN

1. TU : Tata Usaha
2. SETDA : Sekretariat Daerah
3. PROV : Provinsi
4. SUMSEL : Sumatera Selatan
5. HUMAS : Hubungan Masyarakat
6. KABAG : Kepala Bagian
7. KASUBAG : Kepala Sub-Bagian

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Surat merupakan alat komunikasi atau sarana untuk menyampaikan pernyataan maupun informasi secara tertulis dari pihak satu kepada pihak yang lain. Surat adalah informasi tertulis yang dapat dipegunakan sebagai alat komunikasi tulis yang di tujukan untuk menyampaikan berita (Utomo & Daryoto, 2018). Kegiata surat-menyurat merupakan bagian dari Manajemen Arsip yang berpengaruh dalam pengambilan keputusan dan sebagai bukti akuntabilitas, maka organisasi haruslah dikelola dengan baik karena akan bersangkutan dengan pengelolaan surat menyurat sehingga penyampaian informasi dari organisasi atau pun perseorangan akan sesuai dan tepat tanpa perlu adanya kesimpangsiuran maupun kebingunan (Sovia,2017).

Berdasarkan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan bahwa arsip merupakan rekaman peristiwa yang dapat terjadi dalam bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintah daerah, organisai politik, organisai kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Sesuai dengan Undang - Undang Nomor 7 Tahun 1971 tentang Ketentuan Pokok Kerasipan dan Undang - Undang Nomor 43tahun 2009 tentang Kearsipan menyebutkan bahwa dalam penyelenggaraan kearsipan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pengelolaan arsip yang otentik dan terpercaya. Artinya, penyelenggaraan yang komprehensif dan terpadu dengan dukungan sumber daya manusia yang profesional

serta prasarana dan sarana yang memadai akan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan Permendagri Nomor 3 Tahun 2005 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas. Tata naskah dinas merupakan alat komunikasi kedinasan dalam bentuk tertulis yang dibuat dan dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang di lingkungan pemerintahan kabupaten/kota dalam rangka penyelenggaraan tugas pemerintahan serta pembangunan di daerah. Tata naskah dinas meliputi antara lain pengaturan tentang jenis, penyusunan dan bentuk tata naskah dinas, penggunaan lambang negara, logo dan stempel dinas, penggunaan bahasa Indonesia yang baik dan benar, tata surat, perubahan, pencabutan, pembatalan produk hukum serta ralat. Berdasarkan ketentuan Peraturan ini, tata naskah di definisikan sebagai pengelolaan informasi tertulis yang meliputi pengaturan jenis, format, penyiapan, pengamanan, pengabsahan, distribusi dan penyimpanan naskah dinas serta media yang digunakan dalam komunikasi kedinasan.

Pasal 4 dan Pasal 5 peraturan tersebut menjelaskan tentang prinsip-prinsip tata naskah dinas, yaitu sebagai berikut: (1) ketelitian, diselenggarakan secara teliti dan cermat dari bentuk, susunan pengetikan, isi, struktur, kaidah bahasa dan penerapan kaidah ejaan di dalam pengetikan, (2) kejelasan, diselenggarakan dengan memperhatikan kejelasan aspek fisik dan materi dengan mengutamakan metode yang cepat dan tepat, (3) singkat dan padat, diselenggarakan dengan menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar, (4) logis dan meyakinkan, diselenggarakan secara runtut dan logis dan meyakinkan serta struktur kalimat harus lengkap dan efektif.



Berdasarkan Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 45 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelaksanaan Tata Naskah Dinas di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan pada Bab 2 Pasal 2 dan 3 dijelaskan mengenai Asas Tata Naskah Dinas yang menjadi pegangan dalam melaksanakan pengelolaan pegawai dalam pengelolaan surat menyurat. Asas Tata Naskah Dinas yang terdiri atas: (1) asas efisiensi dan efektif, bahwa dilakukan melalui penyederhanaan dalam penulisan, penggunaan ruang atau lembar naskah dinas, spesifikasi informasi, serta dalam penggunaan bahasa Indonesia yang baik dan benar, (2) asas pembakuan, dijelaskan sebagaimana dilakukan melalui tata cara dan bentuk yang dibakukan, (3) asas akuntabilitas, bahwa penyelenggaraan tata naskah dinas harus dapat dipertanggung jawabkan dari segi isi, format, prosedur, kewenangan, keabsahan dan dokumentasi, (4) asas keterkaitan, dijelaskan sebagaimana tata naskah dinas harus diselenggarakan dalam satu kesatuan sistem, (5) asas kecepatan dan ketepatan, dijelaskan bahwa tata naskah dinas harus diselenggarakan tepat waktu dan tepat sasaran dan (6) asas keamanan, bahwa penyelenggaraan tata naskah dinas harus aman secara fisik dan substansi.

Berdasarkan penyelenggaraan Tata Naskah Dinas, terdapat pengelolaan surat masuk dan pengelolaan surat keluar. Pengelolaan surat masuk dan Pengelolaan surat keluar pada tata naskah dinas memiliki beberapa proses yang harus dilalui, hal ini bertujuan agar tercapainya kinerja yang maksimal.

Berdasarkan pasal 7 pada peraturan Gubernur, bahwa proses pengelolaan surat masuk dilakukan melalui: (1) instansi penerima menindaklanjuti surat yang diterima melalui tahapan: diagenda dan di klasifikasi sesuai sifat surat serta di

distribusikan ke unit pengelola, unit pengelola menindaklanjuti sesuai dengan klasifikasi surat dan arahan pimpinan dan surat masuk diarsipkan pada unit tata usaha, (2) kopi surat jawaban yang mempunyai tembusan di sampaikan kepada yang berhak dan (3) alur surat menyurat diselenggarakan melalui mekanisme dari tingkat pimpinan tertinggi hingga ke pejabat struktural terendah yang berwenang.

Sesuai ketentuan pasal 8 Peraturan Gubernur tersebut bahwa tahapan pengelolaan surat keluar harus melalui 4 tahap, yaitu: (1) konsep surat keluar diparaf secara berjenjang dan terkoordinasi sesuai tugas dan kewenangannya dan diagendakan oleh masing-masing unit tata usaha dalam rangka pengendalian, (2) surat keluar yang telah ditandatangani oleh pejabat yang berwenang diberi nomor, tanggal dan stempel oleh unit tata usaha pada masing-masing satuan kerja perangkat daerah, (3) surat keluar sebagaimana dimaksud harus segera di kirim dan (4) surat keluar diarsipkan pada unit tata usaha.

Proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar sesuai tata naskah dinas secara maksimal dapat meningkatkan kinerja organisasi yang optimal. Hal ini disebabkan terdapatnya sistem komunikasi yang telah diatur sehingga penyebaran surat akan menjadi lebih cepat dan tepat.

Pengelolaan surat masuk dan surat keluar sesuai tata naskah dinas memiliki beberapa manfaat untuk keberlangsungan standar kinerja bagi pegawai yang memiliki tugas dan fungsi pada pengelolaan surat masuk dan keluar tersebut. Misalnya surat masuk dan keluar akan tercatat dengan baik, prosedur penanganan surat jelas dan dapat dijalankan dengan baik, surat masuk akan disimpan dan dikelola dengan baik sehingga mudah ditemukan ketika diperlukan, dan seringkali

ada surat masuk yang sifatnya rahasia, dengan penanganan surat yang baik maka kerahasiaan surat tersebut akan tetap terjaga (Putri et al., 2021). Sistem pengelolaan dalam arsip meliputi berbagai kegiatan dalam mengklasifikasikan surat, memberi kode, menyimpan surat, memelihara secara tepat sampai mengenai cara penyingkiran dan pemusnahan surat yang sudah tidak dipergunakan lagi. Sistem sendiri adalah sekelompok komponen yang teratur yang saling berkaitan dengan rencana yang dibuatnya dalam rangka mencapai tujuan. Sedangkan pengelolaan adalah proses yang membantu merumuskan kebijakan dan tujuan organisasi / proses yang memberikan pengawasan pada suatu hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan dan pencapaian tujuan.

Pengelolaan kearsipan pada suatu instansi sangat dipengaruhi atau ditunjang oleh pegawai yang bekerja pada instansi tersebut, sarana atau fasilitas yang dipergunakan dalam membantu pengelolaan arsip dan ketersediaan dana untuk pemeliharaan arsip tersebut. Pegawai yang bekerja pada unit kearsipan bukan hanya ditunjang oleh faktor kemauan terhadap pekerjaannya, melainkan juga harus dibekali keterampilan khusus mengenai bidang kearsipan. Pegawai yang terlatih dan mempunyai ilmu pengetahuan sangat dibutuhkan dalam suatu unit pengelolaan kearsipan. Namun pada kenyatannya, sebagian pegawai masih enggan untuk menerima tugas-tugas kearsipan karena mereka memandang bahwa unit kearsipan pada setiap instansi merupakan tempat yang menjenuhkan. Pandangan yang seperti demikian menunjukkan bahwa pegawai kurang menyadari akan pentingnya pengelolaan arsip dalam suatu instansi.

Kearsipan menimbang bahwa untuk menjamin ketersediaan arsip yang autentik dan terpercaya, menjamin perlindungan kepentingan Negara dan hak-hak



penggolongannya lalu dimasukkan di dalam loker arsip. Surat keluar dibuat terlebih dahulu setelah dibuat diberikan langsung kepada Kasubbag TU untuk mengoreksi setelah dikoreksi benar diparaf kasub TU setelah di paraf di naikkan berkas surat itu ke kepala bagian adm dan dok setelah selesai diparaf di teruskan ke kepala biro humas dan protokol untuk di tanda tangani.

NO.	TANGGAL	NOMOR SURAT	INSTANSI	PERHAL.	KET.
301	10 Agustus 2022				
302	10 Agustus 2022				
303	10 Agustus 2022				
304	10 Agustus 2022				
305	10 Agustus 2022				
306	10 Agustus 2022	306/TV/K/2022	FPK FPM PRODA	Perencanaan Uraian TDP an: Adnan, E. S.	10 (TU)
307	10 Agustus 2022	307/FPK/2022	FPK FPM PRODA	Berkas lay. jasi. GEMILAS an. Adnan	10 (TU)
308	10 Agustus 2022				
309	10 Agustus 2022				
310	10 Agustus 2022				
311	10 Agustus 2022				
312	10 Agustus 2022				
313	10 Agustus 2022				
314	10 Agustus 2022				
315	10 Agustus 2022				
316	10 Agustus 2022	316/An/2022	Pimpinan Bina Sinar Bah Celang Umanu Koper A. H.	Pesuruh lumen. Pengawasan. Bgre 10 Bill ng	10 (TU)
317	10 Agustus 2022	317/TV/2022	TU	Surat heteronon. Nama mahasiswa Jurusan Adm. Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unesa.	
318	10 Agustus 2022			1. Amalia Zahra Atiqah 2. Rizka Nur Hafidha	
319					

*Gambar 2 Buku Agenda Sura Keluar*

Prosedur surat keluar yaitu: (1) surat keluar merupakan surat balasan dari surat yang masuk dibuat konsep dan diketik rangkup dua, (2) surat diserahkan kepada pimpinan untuk di koreksi, diparaf dan diminta tanda tangan, (3) setelah ditanda tangani, surat dicatat dan di beri nomor, (4) satu surat untuk dikirim sebagai balasan dan satu lagi disimpan didalam kotak surat sesuai pengelompokkan dan penggolongan lalu dimasukan kedalam loker sebagai arsip.

Adapun kendala-kendala dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar yaitu: (1) kendala penginputan data karena dilakukan serentak dari arsip tahunan 2016-2022 menjadikan proses begitu lama dan membutuhkan banyak waktu, (2) sistem pengelolaan yang masih kuno penginputan arsip lama masih menggunakan



microsoft word, (3) kurangnya pegawai untuk menangani surat sesuai bidangnya (5) ruang penyimpanan arsip menjadi sempit karena arsip surat yang terus bertambah dan arsip tidak dikelola, (6) tidak dapat menemukan kembali secara cepat dan bertambahnya terus-menerus surat-surat ke dalam bagian arsip tanpa adanya penyingkiran.

Saat ini pengelolaan pengarsipan di bagian Tata Usaha Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi Sumatera Selatan belum dilakukan secara maksimal sehingga menghambat kelancaran tugas-tugas internal organisasi dan menghambat proses terlaksananya tujuan yang ada pada . Beberapa pegawai masih belum melaksanakan kegiatan pengurus surat secara maksimal baik itu surat masuk maupun surat keluar. Hal ini terlihat dari masih banyak pegawai dalam pengelolaan surat masuk dan keluar yang belum memenuhi ketentuan waktu sebagaimana yang ditentukan oleh organisasi. Adapun pada tahap terakhir dalam pengelolaan surat menyurat yaitu pengarsipan terdapat permasalahan pada pengarsipan itu sendiri.

Gambar 3 Arsip Surat Masuk dan Surat Keluar



*Sumber : Tata Usaha Biro Humas & Protokol Setda Provinsi Sumatera Selatan*

Berdasarkan gambar 3 Pengarsipan surat masuk dan surat keluar pada bagian Tata Usaha Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi Sumatera Selatan masih belum maksimal. Hal ini terlihat dari kurangnya pemeliharaan pada proses pengarsipan kurang teliti pegawai dalam penyortiran sehingga sering ditemukan bahwa penempatan terkadang tidak sesuai dengan subjek dan pada akhirnya sulit dicari apabila diperlukan.

Menurut Dhian Suryatama (2017) dalam Skripsinya yang berjudul “Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Pada Kantor Kecamatan Kalasan Yogyakarta” menyatakan bahwa, dalam pengelolaan surat menyurat banyak ditemukan masalah-masalah diantaranya yaitu petugas pengelola kurang teliti dalam menyortir surat, sehingga sering ditemukan penempatan surat yang tidak sesuai dengan subyeknya sehingga arsip sulit dicari apabila diperlukan, selain itu permasalahan yang terdapat dalam pengurus surat adalah keterlambatan dalam penyampaian surat ke unit kerja maupun Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang dituju. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman para petugas surat menyurat mengenai peranan korespondensi bagi suatu kantor, petugas tidak segera mengelola surat yang ada, tetapi menunggu pekerjaan itu terkumpul banyak terlebih dahulu. Oleh karena itu, pemerintah selaku organisasi publik mulai menggunakan hubungan dengan sesama instansi pemerintah.

Menurut Duwinta Anjar Aswari (2018) dalam skripsinya yang berjudul “Efektivitas Penerapan Aplikasi Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar (SISUMAKER) Dalam Pengelolaan Arsip Elektronik Di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia NTB” menyatakan bahwa, sejak tahun 2018 Kanwil Kemenkumham NTB memanfaatkan aplikasi SISUMAKER dalam

mendukung pengelolaan arsip secara digital. Kehadiran teknologi surat menyurat berupa aplikasi SISUMAKER memberi keuntungan pengelolaan arsip secara elektronik dibandingkan pengelolaan arsip secara konvensional karena cepat, tepat dan lengkap. Namun terlihat dari hasil observasi awal tidak semua user atau pegawai dapat memanfaatkan aplikasi SISUMAKER dalam pengurusan surat, penyimpanan arsip maupun penemuan kembali arsip karena pengguna tidak dapat mengoperasikan aplikasi SISUMAKER dengan baik. Dengan adanya masalah tersebut maka pelaksanaan SISUMAKER belum dapat berjalan dengan efektif sebagaimana yang diharapkan. Untuk itu diperlukan peningkatan dan pematapan pengelolaan aplikasi SISUMAKER oleh pegawai guna untuk meningkatkan pengelolaan arsip di Kanwil Kemenkumham NTB.

Menurut Wanda Dwi Rahmawati (2019) dalam skripsinya yang berjudul “Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Tengah” Menyatakan bahwa, hasil penelitian dan pembahasan tentang pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Tengah yaitu: Pengelolaan surat masuk dan surat keluar dikelola secara elektronik menggunakan Sistem Informasi Surat Masuk dan Surat Keluar (Sisumaker). Pengelolaan surat masuk melalui Sisumaker memiliki tahapan mulai dari penerimaan, penilaian, pencatatan, pengarahannya, tindak lanjut dan penyimpanan. Pengelolaan surat keluar melalui Sisumaker memiliki tahapan mulai dari pembuatan konsep surat, pemeriksaan berjenjang, persetujuan surat, diserahkan kepada tata usaha Kantor Wilayah, pengiriman dan penyimpanan. Pada tahap pencatatan sudah dapat dilakukan dengan baik dan tidak ditemukan lagi kendala. Terdapat permasalahan dalam jaringan

internet, kelengkapan penulisan atau penamaan perihal surat, dan sarana penyimpanan yang belum memadai.

Hasil observasi yang penulis lakukan pada bagian Tata Usaha Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi Sumatera Selatan masalah kearsipan kurang mendapat perhatian yang semestinya, hal ini terlihat dari beberapa masalah pengelolaannya kearsipan surat masuk dan surat keluar masih belum tertata dengan baik dan rapi, surat masuk dan surat keluar setelah didisposisi oleh pimpinan langsung dicatat kedalam buku agenda dan dimasukkan dalam map odner dan disimpan dalam lemari arsip, pengarsipan juga masih dilakukan secara manual. Dalam kegiatan perkantoran setiap hari, biasanya pimpinan meminta surat dengan menyebutkan perihal/isi surat. Dampak dari permasalahan diatas adalah ketika salah satu surat tersebut diminta kembali oleh pimpinan, petugas kearsipan membutuhkan waktu yang cukup lama sekitar 15 sampai 25 menit dalam menemukan surat itu kembali. Bertambahnya terus- menerus arsip tanpa diikuti dengan tata kerja dan peralatan serta tenaga ahli di bidang kearsipan akan menimbulkan masalah tersendiri. Dengan melakukan penelitian di bagian Tata Usaha Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi Sumatera Selatan kita akan mengetahui pengelolaan kearsipan yang di terapkan oleh Bagian Tata Usaha Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi Sumatera Selatan. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam proses pekerjaan.

Maka dari uraian diatas , alasan penulis memilih judul “ **Pengelolaan Arsip Surat Masuk dan Surat Keluar Pada Bagian Tata Usaha Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi Sumatera Selatan**” dikarenakan penulis ingin mengetahuibagaimana proses kerja yang dilakukan oleh sebuah kantor instansi pemerintahan daerah dalam melakukan pengelolaan kearsipan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalahnya yaitu “Bagaimanakah pengelolaan arsip surat masuk dan keluar pada bagian tata usaha biro humas dan protokol setda provinsi sumatera selatan”?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah di uraikan diatas, maka skripsi ini disusun untuk mencapai beberapa tujuan yaitu, untuk mengetahui secara jelas pengelolaan arsip pada bagian Tata Usaha Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi Sumatera Selatan.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Dengan di lakukan penelitian ini, maka diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan megetahui ilmu administarasi publik khususnya terkait dengan pengelola dalam pengelolaan arsip surat masuk keluar dan bagi peneliti selanjutnya.

### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat serta sumber informasi

untuk dijadikan masukan dalam meningkatkan mutu pengelolaan arsip bagi Tata Usaha Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi Sumatera Selatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Rosyihan Hendrawan Muhammad. (2017). *Pengantar Kearsipan: Dari Isu Kebijakan ke Manajemen*. Malang <https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=scdVDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PAI&dq=kearsipan&ots=JwcLgc0pB&sig=BclV2saayjKLXnAb3b5bHaX0UI&redirese=y#v=onepage&q=kearsipan&f=false>.
- Rosalina Sovia. (2017). *Manajemen arsip dinamis*. Malang: UB Press. [https://www.google.co.id/books/edition/ManajemenArsip\\_Dinamis/ITNTDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=buku+pengelolaan+arsip&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/ManajemenArsip_Dinamis/ITNTDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=buku+pengelolaan+arsip&printsec=frontcover).
- Fahmi Faturohman Ahmad. (2018). *Pengelolaan Arsip Surat Masuk dan Surat (Pada Divisi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Barat)*. [http://www.academia.edu/37944555/PENGELOLAAN\\_ARSIP\\_SURAT\\_MASUK\\_DAN\\_KELUAR](http://www.academia.edu/37944555/PENGELOLAAN_ARSIP_SURAT_MASUK_DAN_KELUAR).
- Adhitya Nugraha Dika. (2019). *Pengelolaan Kearsipan Berbasis Elektronik Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Ciamis*. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Ciamis*. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, <https://jurnal.unigal.ac.id/dinamika/article/view/3089/pdf>
- Suryatama Dhian. (2017). *Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Pada Kantor Kalasan Yogyakarta*. Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta. <https://eprints.unv.ac.id/https://eprints.unv.ac.id/56141/1/61.%20SKRIPSI%20PENGELOLAAN%20SURAT%20MASUK%20DAN%20SURAT%20KELUAR%20PADA%20KANTOR%20KECAMATAN%20KALASAN%20DHIAN%20SURYATAMA.pdf>
- Azizah, Novia, and Agung Farah & Kuswantoro. 2021. "Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar." *Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar*. *Economic Education Analysis Journal* 10(1):65–81. doi: 10.15294/eeaj.v10i1.42853.
- Dewi, Desilia Purnama, and Liana Octavia. 2018. "Peran Sekretaris Dalam Mengelola Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kota Tangerang Selatan." *Sekretari* 4 (2):20. doi: 10.32493/skr.v4i2.823.
- Hendriyani, Mungky, Sugiyono, and Adi Riyanto. 2020. "Prosedur Penanganan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Subbagian Tata Usaha Di Pusat Jasa Kearsipan Arsip Nasional Republik Indonesia." *Jurnal Manajemen, Organisasi Dan Bisnis* 12(1).
- Ii, B. A. B., A. *Manajemen Kearsipan, and Pengertian Manajemen Kearsipan*. n.d. "Donni Juni Priansa, Dan Agus Garnida, *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, Dan Profesional*, (Bandung: Alfabeta, 2013), Hlm. 11." 9–43.
- Rafli, Muhammad, wiradeni christian Wolor, and amirul maulana Adha. 2023. "Analisis Penerapan Sop Surat Masuk Pada Pt Xyz." *Jurnal Kajian Dan Penalaran Ilmu Manajemen* 1(2):26–33.
- Rahmi, Lailatul, Armida Silvia, and Menik Kurnia Siwi. 2018. "Analisis Prosedur Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar." *Jurnal Ecogen* 1(2):379. doi: 10.24036/jmpe.v1i2.4758.

((NUEPA) 2012; Andika, Putra, and Rani 2022; Anon n.d.; Azizah and Farah & Kuswanto Dewi and Octavia 2018; Donorojo and Pacitan 2015; Gabriele 2018; Hendriyani, Sugiyono, and Riyanto 2020; Ii, Kearsipan, and Kearsipan n.d.; Imelda and dkk n.d.; Mellita, Yulinasari, and Ekonomi dan Bisnis 2019; Nabelah, Yulinda 2019; Parlina 2021; Rafli, Wolor, and Adha 2023; Rahmi, Silvia, and Siwi 2018; Котлер 2008)