

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM  
PENGELOLAAN SURAT MENYURAT DI  
INSPEKTORAT DAERAH PROVINSI  
SUMATERA SELATAN**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :**

**ACRY LARASANDI  
NIM. 07011282025050**

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

**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM  
PENGELOLAAN SURAT MENYURAT DI  
INSPEKTORAT DAERAH PROVINSI  
SUMATERA SELATAN**

**SKRIPSI**

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

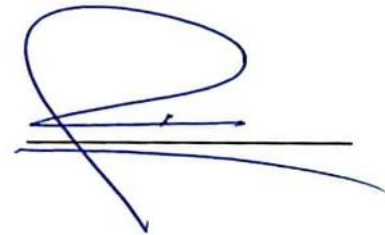
**Oleh:**

**ACRY LARASANDI  
NIM. 07011282025050**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 14 Mei 2024

**Pembimbing**

**Sofyan Effendi, S.IP., M.Si  
NIP. 197705122003121003**



Mengetahui,  
Ketua Jurusan



**Dr. M Nur Budiyanoto, S.Sos., MPA  
NIP. 196911101994011001**

## HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

### ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PENGELOLAAN SURAT MENYURAT DI INSPEKTORAT DAERAH PROVINSI SUMATERA SELATAN

#### SKRIPSI

Oleh :  
**ACRY LARASANDI**  
NIM. 07011282025050

Telah dipertahankan di depan penguji  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
Pada tanggal 22 Mei 2024

Pembimbing :

**Sofyan Effendi, S.IP., M.Si**  
NIP. 197705122003121003

Tanda Tangan



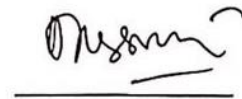
Penguji :

**Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si**  
NIP. 196511171990031004

Tanda Tangan

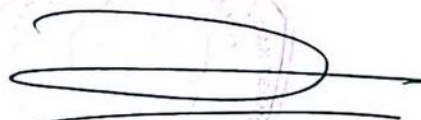


**Dian Anggraini, M.Si**  
NIP. 198108142023212021



Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,



**Prof. Dr. Alfitri, M.Si**  
NIP. 196601221990031004

Ketua Jurusan  
Ilmu Administrasi Publik,



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
NIP. 196911101994011001

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### **Motto :**

“Hidup Hanya Sekali Berbuatlah Yang Bermanfaat  
Untuk Banyak Orang”

*(Ayahanda)*

### **Persembahan:**

1. Kupersembahkan skripsi ini kepada diri saya sendiri, terimakasih sudah berjuaang walaupun belum terbaik tetapi sudah berusaha melakukan yang terbaik
2. Skripsi ini saya persembahkan untuk Ayah dan Ibu, terima kasih atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasihat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini.

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Acry Larasandi

NIM : 07011282025050

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pengelolaan Surat Menyurat Di Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan “ ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

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

Yang membuat pernyataan

14 Mei 2024



Acry larasandi  
07011282025050

## ABSTRACT

This research aims to determine the performance of correspondence management in the regional inspectorate of South Sumatra province. The type of research applied is qualitative research with a descriptive approach using interview, observation and documentation data collection techniques. Using the performance theory approach according to T. R Mitchell (1989) is used as an analytical study in this research. Which includes 5 dimensions, namely: (1) Quality of work, (2) Pomptness, (3) Initiative, (4) Capability, (5) Communication. The results of this research related to employee performance in managing correspondence at the Regional Inspectorate of South Sumatra Province show that employee achievements in carrying out work are not serious or not optimal. This is characterized by the quality of work showing that employees lack compliance, are not guided by or are not in accordance with existing SOP. Pomptness shows that it does not meet the required quality standards outlined in the SOP, resulting in the accuracy of employee work results being less than optimal. Initiative shows that there is no employee management of correspondence or it could be said that there is no innovation or new ideas provided by employees. The capability shows that the management of correspondence at the Regional Inspectorate of South Sumatra Province is not yet supported by officials who meet competency standards in the field of correspondence because they do not have the opportunity to take part in education and training regarding official document management. Employee communication shows that it has been optimal in building better relationships with colleagues and superiors in terms of managing correspondence.

**Keywords: Performance, Employee Performance, Management, Correspondence**

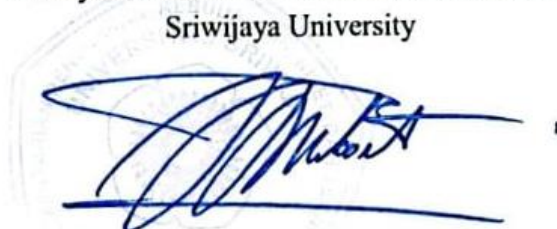
Advisor

Sofyan Effendi, S.IP., M.Si  
NIP. 197705122003121003



Palembang, 13 June 2024

Head of the Public Administration Department  
faculty of Social Science and Political Science  
Sriwijaya University



Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA  
NIP. 196911101994011001

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pengelolaan surat menyurat di inspektorat daerah provinsi sumatera selatan. jenis penelitian yang terapkan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan menggunakan pendekatan teori kinerja menurut T. R Mitchell (1989) digunakan sebagai kajian analisis dalam penelitian ini. Yang mencakup 5 dimensi , yaitu : (1) Kualitas kerja, (2) Ketepatan Waktu, (3) Inisiatif, (4) Kemampuan, (5) Komunikasi. Hasil pada penelitian ini terkait dengan Kinerja Pegawai Dalam Pengelolaan Surat Menyurat Di Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan menunjukkan bahwa pencapaian pegawai dalam melakukan pekerjaan tidak serius atau tidak optimal. Hal ini ditandai dengan kualitas kerja menunjukkan bahwa kurangnya kesesuaian pegawai, tidak berpedoman atau tidak sesuai dengan SOP yang ada. Ketepatan waktu menunjukkan bahwa tidak memenuhi standar mutu yang dipersyaratkan yang dituangkan dalam SOP sehingga mengakibatkan keakuratan hasil kerja pegawai kurang optimal. Inisiatif menunjukkan bahwa pegawai dalam pengelolaan surat menyurat belum ada atau dapat dikatakan tidak ada inovasi atau ide baru yang diberikan oleh pegawai. Kemampuan menunjukkan bahwa pengelolaan surat menyurat pada Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan belum didukung oleh aparatur yang memenuhi standar kompetensi dibidang surat menyurat karena kurang mendapat kesempatan mengikuti Pendidikan dan pelatihan mengenai tata naskah dinas. Komunikasi pegawai menunjukkan bahwa telah optimal dalam membangun hubungan yang lebih baik dengan rekan kerja dan atasan dalam hal pengelolaan surat menyurat.

**Kata Kunci : Kinerja, Kinerja Pegawai, Pengelolaan, Surat Menyurat**

Pembimbing

Sofyan Effendi, S.IP., M.Si  
NIP. 197705122003121003



Palembang, 13 Juni 2024

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sriwijaya



Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA  
NIP. 196911101994011001

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alikum Wr. Wb.

Puji syukur kepada Allah SWT berkat rahmat, hidayah, dan karunia-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pengelolaan Surat Menyurat Di Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menempuh Drajat Strata-1 pada program Strata-1 di Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan dan kesempatan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan lancar.
2. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si. Selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Dr. M. Alfitri, M.Si. Selaku Dekan dari Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik.
4. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., M.PA. Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Periode 2022-2025.
5. Bapak Sofyan Effendi, S.IP., M.Si. Sebagai Dosen Pembimbing Skripsi sekaligus Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan, bimbingan serta dukungan terkait proses penyusunan Skripsi.
6. Bapak Zulkarnain, S.E., M.M. Selaku Inspektur Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melakukan penelitian.
7. Seluruh staf dan pegawai Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan yang telah memberikan arahan sekaligus informasi yang sangat bermanfaat bagi penelitian ini.



8. Kedua orang tua tercinta ibunda Sawanah dan ayahanda Rismawan yang senantiasa memberikan doa yang tulus tanpa pernah putus, membiayai selama masa kuliah dan memberikan semangat yang tak terhingga.
9. Saudara saya Ayu Octasari, S.Pd ucapan terima kasih atas dukungan yang diberikan baik dukungan moril dan materil dalam melanjutkan perjuangan pendidikan.
10. Saudara sepupu saya Nina Affriati, A.Md. Ak, yang selalu mendengarkan keluh kesah serta selalu memberikan saran dan kritikan yang membangun dalam proses penyusunan skripsi.
11. Alda Pratiwi, Tiara Revalia Az-zahra, Vivi Rosi Afrida Sucitasari, selaku teman seperjuangan yang selalu menemani penulis dari awal penyusunan skripsi hingga akhir penyelesaian skripsi.
12. Sahabat saya Putri Evon Sonia, Hesti Pantika, Diah Nawang Wulan yang selalu memberikan semangat dan selalu mendengarkan keluh kesah.
13. Semua Pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu ikut serta membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung selama penelitian hingga penyelesaian skripsi.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Penulis,

Acry Larasandi  
NIM. 07011282025050

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3.1 Tujuan .....	10
1.3.2. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Landasan Teori.....	11
2.2. Kinerja.....	15
2.2.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja .....	16
2.2.2 Dimensi Yang Menunjang Kinerja .....	17
2.2.3 Indikator Kinerja .....	17
2.2.5 Standar Kinerja Pegawai .....	19
2.2.6 Manfaat Penilaian Kinerja.....	20
2.3 Pengelolaan Surat Menyurat .....	21
2.3.1 Pengertian Surat .....	21
2.3.2 Surat Masuk .....	22
2.3.3 Surat Keluar .....	22
2.3.4 Fungsi Surat .....	22

2.3.5 Jenis Surat .....	24
2.4 Penelitian Terdahulu .....	27
2.5 Kerangka Berpikir .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Definisi Konsep.....	36
3.3 Fokus Penelitian .....	37
3.4 Jenis Dan Sumber Data .....	38
3.5 Informan Penelitian.....	39
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.7 Teknik Analisis Data.....	42
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	44
4.1.1 Profil Perangkat Daerah .....	44
4.1.2 Visi Misi Perangkat Daerah .....	45
4.1.3 Struktur Organisasi Perangkat Daerah .....	46
4.1.4 Tugas dan Fungsi .....	47
4.3 Hasil Penelitian .....	57
4.3.1 Kualitas Kerja.....	58
4.3.2 Ketepatan Waktu .....	66
4.3.3 Inisiatif .....	72
4.3.4 Kemampuan .....	80
4.3.5 Komunikasi .....	87
4.4 Pembahasan.....	99
4.4.1 Kualitas Kerja.....	99
4.4.2 Ketepatan Waktu.....	100
4.4.3 Inisiatif .....	102
4.4.4 Kemampuan .....	104
4.4.5 Komunikasi .....	105

<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>108</b>
5.1 Kesimpulan .....	108
5.2 Saran.....	109
5.2.1 Saran Teoritis .....	109
5.2.2 Saran Praktis .....	109
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>110</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>112</b>

**DAFTAR TABEL**

Table 1 Jumlah Pegawai Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan 2023 .....	4
Table 2 Jumlah Rekapitulasi Surat Masuk dan Keluar .....	5
Table 3 SOP Pengelolaan Surat Masuk .....	6
Table 4 SOP Pengelolaan Surat Keluar .....	7
Table 5 Penelitian Terdahulu .....	27
Table 6 Fokus Penelitian .....	38
Table 7 Daftar Kegiatan Pendidikan Dan Pelatihan .....	83
Table 8 Matriks Hasil Penelitian .....	95

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berpikir .....	35
Gambar 2 Struktur Organisasi Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan .....	46
Gambar 3 Dokumentasi Kerapian .....	63
Gambar 4 Daftar Sarana Dan Prasarana.....	65
Gambar 5 Kartu Surat Masuk .....	74
Gambar 6 Buku Ekspedisi.....	77
Gambar 7 Lembar Disposisi.....	79
Gambar 8 Laporan Kinerja Harian.....	86
Gambar 9 Lembar Disposisi.....	89
Gambar 10 Surat Perintah Perjalanan Dinas .....	92
Gambar 11 Pergub Sumsel No.45 Th. 2010 .....	95

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kinerja organisasi pemerintah dipengaruhi oleh efektivitas pekerjaannya. Terdapat hubungan yang menguntungkan antara kinerja suatu organisasi dan kinerja pegawai. Terdapat korelasi langsung antara kinerja seorang pegawai dengan kinerja organisasi tempatnya bekerja. Ketika seorang pegawai berkinerja baik, maka organisasi juga akan berkinerja baik. Sebaliknya, ketika kinerja pegawai buruk maka kinerja organisasi juga rendah. Mencapai kinerja pegawai yang diinginkan bukanlah tugas sederhana yang dapat diselesaikan dengan mudah.

Setiap organisasi mengandalkan sumber daya manusianya untuk menjalankan misinya. Istilah "sumber daya manusia" menggambarkan aset yang membantu mengatur aset lain dan digunakan untuk mencapai suatu tujuan. Aset organisasi yang paling berharga adalah tenaga kerjanya, yang termasuk dalam istilah "sumber daya manusia". Oleh karena itu, pengelolaan harus dilakukan dengan efektif dan efisien. Kinerja suatu organisasi sebagian besar dipengaruhi oleh atribut dan kemampuan pegawai. Oleh karena itu, ketika mengevaluasi kinerja suatu organisasi, kinerja organisasi harus dinilai berdasarkan kinerja pegawai.

Pencapaian dalam kinerja atau pekerjaan mengacu pada hasil terukur yang dicapai oleh individu atau organisasi saat menjalankan aktivitas dan tanggung jawab utama mereka. Pengukuran kinerja merupakan upaya yang penting karena berfungsi sebagai tolok ukur untuk mengevaluasi sejauh mana suatu organisasi telah mencapai tujuannya. Kinerja seorang individu ditentukan oleh sintesis dari kemampuan, usaha, dan

peluangnya, serta dapat dievaluasi berdasarkan hasil tugasnya (Rosidah dan Ambar Teguh Sulistiyani, 2003). Kinerja seorang pegawai merupakan hasil akhir dari usahanya dalam memenuhi tanggung jawab yang diberikan, diukur dari kualitas dan kuantitas pekerjaannya. (Mangkunegara, 2004).

Komunikasi yang efektif memainkan peran penting dalam berfungsinya suatu organisasi. Komunikasi dapat dilakukan melalui beberapa cara, seperti penggunaan karakter. Surat adalah media tertulis yang digunakan untuk menyampaikan informasi dari satu entitas ke entitas lainnya. Meskipun globalisasi semakin berkembang di dunia, surat tetap menjadi sarana komunikasi yang penting dalam organisasi. Surat memiliki banyak fungsi, termasuk berkomunikasi, memberikan dokumentasi tertulis, mewakili suatu organisasi, dan memberikan panduan dalam bekerja. Komunikasi surat tradisional masih tersebar luas di banyak organisasi.

Surat mempunyai peranan penting sebagai sarana komunikasi dalam memfasilitasi kerjasama antar organisasi, khususnya melalui surat menyurat tertulis. Korespondensi memainkan fungsi penting dalam kemajuan suatu organisasi. Surat tersebut memuat data-data penting yang menjadi landasan untuk mendukung pelaksanaan operasional pengelolaan, baik langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, sangat penting untuk memiliki pengelolaan surat yang efektif.

Sesuai Peraturan Gubernur Sumatera Selatan 45 Tahun 2010 Bab 2 Pasal 2 dan 3 memberikan pedoman pelaksanaan dokumen resmi di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumsel. Pedoman ini menguraikan prinsip-prinsip dokumen resmi yang menjadi acuan dalam pengelolaan surat menyurat pegawai. Prinsip pengelolaan naskah dinas mencakup beberapa aspek utama.



Pertama, asas efisiensi dan efektifitas yang meliputi penyederhanaan tulisan, optimalisasi ruang, penjabaran informasi, dan penggunaan bahasa Indonesia yang baik. Kedua, prinsip standardisasi melibatkan mengikuti prosedur dan bentuk standar. Ketiga, asas akuntabilitas menghendaki sistem naskah dinas dapat dipertanggungjawabkan isi, format, tata cara, kewenangan, keabsahan, dan pendokumentasiannya. Keempat, asas keterkaitan memerlukan adanya kesatuan sistem pengelolaan naskah dinas. Kelima, asas kecepatan dan ketepatan menekankan pada penanganan dokumen dinas secara tepat waktu dan tepat. Terakhir, asas keamanan menjamin keamanan fisik dan substantif penyelenggaraan dokumen resmi.

Menurut Pasal 7 Peraturan Gubernur, pengelolaan penerimaan surat dilakukan oleh instansi penerima melalui tahapan sebagai berikut: Surat-surat dijadwal dan dikelompokkan berdasarkan isinya, kemudian didistribusikan kepada unit pengelola yang bersangkutan. Unit pengelola kemudian menindaklanjuti surat-surat tersebut berdasarkan klasifikasinya dan petunjuk pimpinan. Surat masuk diarsipkan di unit administrasi. Selain itu, salinan surat tanggapan beserta lampirannya disampaikan kepada penerima yang dituju. Terakhir, alur persuratan dilakukan melalui mekanisme hierarki, dimulai dari pimpinan tertinggi hingga pejabat struktural yang berwenang paling bawah.

Sesuai pedoman yang dituangkan dalam pasal 8 Peraturan Gubernur, proses pengurusan surat keluar terdiri dari empat tahap. Tahapan tersebut antara lain: (1) pemaparan konsep surat keluar, yang kemudian dikoordinasikan berdasarkan tanggung jawab dan wewenang masing-masing unit administrasi. Untuk menjamin pengendalian yang memadai, jadwal juga dibuat. Merupakan tanggung jawab satuan kerja tata usaha

di setiap satuan kerja wilayah untuk memberi nomor, tanggal, dan stempel surat yang ditandatangani oleh instansi yang berwenang. (3) Surat keluar wajib segera dikirim sesuai dengan peruntukannya. (4) Seluruh surat keluar diarsipkan oleh unit tata usaha.

Kemampuan organisasi untuk mengelola surat masuk dan keluar sangatlah penting. Manajemen surat yang baik memastikan bahwa semua pesan dapat ditemukan dengan cepat jika perlu mengatur ulang pesan tersebut. Manajemen surat sangat penting dalam sebuah sistem manajemen. Surat masuk yang tidak ditata dengan baik dapat tercecer, hilang, atau bahkan rusak sehingga menimbulkan masalah administratif. Misalnya, surat-surat yang masuk tidak terorganisir, sehingga menimbulkan kesulitan ketika mencoba mengidentifikasi pesan yang diterima dan mengekstraksinya.

Hingga November 2023, Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan memiliki total pekerja yang sedang bekerja sebanyak 116 orang. Ketenagakerjaan dipartisi menjadi beberapa divisi dalam Inspektorat. Adapun jumlah personel di Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan adalah sebagai berikut:

**Table 1 Jumlah Pegawai Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan 2023**

No	Bagian dan Sub bagian Inspektorat daerah Prov Sumsel	Pegawai Inspektorat Dearah Prov Sumsel		Jumlah
		PNS	Honorer	
1	Sub Bagian Kepegawaian Dan Umum	15	8	23
2	Sub Bagian Keuangan	10	5	15
3	Sub Bagian Perencanaan Evaluasi Dan Pelaporan	12	1	13
4	Inspektur Pembantu I	13	3	16
5	Inspektur Pembantu II	11	1	12
6	Inspektur Pembantu III	12	1	13
7	Inspektur Pembantu IV	13	1	14
8	Inspektur Pembantu Khusus	8	2	10
Jumlah		94	22	116

*Sumber : Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan*

Dari tabel 1 tersebut sebanyak 81% PNS dan 19% honorer. Yang terdiri dari 13% PNS dan 7% honorer dari Sub Bagian Kepegawaian Dan Umum, 9% PNS dan 4% honorer dari Sub Bagian Keuangan, 10% PNS dan 1% honorer dari Sub Bagian Perencanaan Evaluasi Dan Pelaporan, 11% PNS dan 2% honorer dari Inseptur Pembantu I, 9% PNS dan 1% honorer dari Inseptur Pembantu II, 10% PNS dan 1% honorer dari Inseptur Pembantu III, 11% PNS dan 1% honorer dari Inseptur Pembantu IV, 8% PNS dan 2% honorer dari Inseptur Pembantu Khusus. Dari 116 pegawai di Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan terdapat 3 pegawai memiliki tugas dalam pengelolaan surat menyurat.

Pegawai memainkan peran penting dalam pengelolaan surat masuk dan keluar. Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan merupakan salah satu instansi pemerintah yang sehari-harinya menangani surat masuk dan keluar dalam jumlah besar. Berikut rangkuman surat masuk dan keluar di Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

**Table 2 Jumlah Rekapitulasi Surat Masuk dan Keluar**

No	Tahun	Surat Masuk	Surat Keluar
1	2022	1965	1027
2	2021	1833	1389

*Sumber : Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan*







Pada tahun 2022, Inspektorat Daerah Provinsi Sumsel menerima 1.965 surat dan mengirimkan 1.027 surat. Pada tahun 2021, perbandingannya sama yakni 1.833 surat masuk dan 1.389 surat keluar.

Jika ingin mengelola surat masuk dan keluar dengan baik, perlu mengikuti langkah-langkah pengelolaan surat masuk dan keluar. Kegagalan untuk mematuhi proses administratif dapat mengakibatkan kehancuran, salah penempatan, atau penyebaran

surat. Penyelesaian permasalahan korespondensi yang tidak tepat melalui protokol yang tepat akan berdampak pada produktivitas karyawan (Andryani et al., 2016).

Pengelolaan surat, yang mencakup surat keluar dan masuk, diatur oleh prosedur operasi standar (SOP) yang memberikan instruksi eksplisit untuk menangani surat. Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) pengelolaan komunikasi. SOP ini berfungsi sebagai panduan komprehensif bagi pegawai, memberikan mereka instruksi yang jelas tentang cara melaksanakan pekerjaan mereka secara efektif.

**Table 3 SOP Pengelolaan Surat Masuk**







NO	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			
		PENGADMINISTRASI UMUM	KASUBBAG UMUM	SEKRETARIS	IRBAN/KASUBBAG KEUANGAN/KASUBBAG AG EVLAP	INSPEKTUR	KELENGKAPAN	WAKTU (dalam menit)	OUTPUT	KET
1	Menerima dan mencatat nomor, tanggal dan ringkasan surat kedalam buku Agenda Surat Masuk, melampirkan lembar disposisi yang telah di isi sesuai perihal surat						ATK, buku agenda surat masuk, lembar disposisi	10	Surat diterima	
2	Meneliti kesesuaian pencatatan surat masuk dalam buku agenda surat masuk dan masuk dan lembar disposisi						ATK, buku agenda surat masuk, lembar disposisi	5	Surat telah dilengkapi lembar disposisi	
3	Menyeleksi surat yang akan diteruskan kepada Inspektur dan memberikan nota pengantar dalam lembar disposisi						Lembar disposisi	15	Disposisi	
4	Menelaah isi surat dan memberikan instruksi kepada pejabat yang akan menindak lanjut surat pada lembar disposisi						Lembar disposisi	15	Disposisi	
5	Mencatat isi disposisi Inspektur pada lembar kendali dan mendistribusikan surat sesuai instruksi pada lembar disposisi						Buku agenda Surat masuk, lembar kendali distribusi	15	Disposisi	
6	Menerima surat dan menandatangani lembar kendali distribusi surat						Lembar kendali distribusi	5	Surat telah didistribusikan	

*Sumber : Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan*

Ada enam tahapan dalam pengelolaan surat masuk pada Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Prosedur awalnya meliputi penerimaan dan pendokumentasian nomor, tanggal, dan ringkasan surat dalam buku agenda surat masuk. Selain itu, formulir disposisi lengkap yang sesuai dengan rincian spesifik surat harus dilampirkan. Selanjutnya mengevaluasi kelayakan pendokumentasian surat masuk dalam buku agenda dan lembar disposisi. Ketiga menyeleksi surat yang akan diteruskan

kepada inspektur dan memberikan nota pengantar pada lembar disposisi. Keempat menelaah isi surat dan memberikan instruksi kepada pejabat yang akan menindak lanjuti surat pada lembar disposisi. Kelima mencatat isi disposisi inspektur pada lembar kendali dan mendistribusikan surat sesuai instruksi pada lembar disposisi. Keenam menerima dan kedatangan lembar kendali distribusi surat.

**Table 4 SOP Pengelolaan Surat Keluar**

NO	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU				
		PENGADMINISTRASI UMUM/ RASI UMUM/	OPERATOR	IRBAN/KASUBBAG UMUM/ KASUBBAG KEUANGAN/KASUBBAG EVLAP	SEKRETARIS	INSPEKTUR	KELENGKAPAN	WAKTU (dalam menit)	OUTPUT	KET
1	Membuat Konsep Surat Keluar berdasarkan intruksi dari pimpinan secara lisan maupun tertulis						Disposisi, ATK	20	Konsep Surat keluar	
2	Konsep surat diterima dari Irbank/Kasubbag dan selanjutnya diketik. Konsep Surat yang telah di ketik diserahkan kembali kepada Sekretaris/Irbank/Kasubbag						Komputer, ATK, Perbu tata naskah dinas	5	Konsep Surat keluar	
3	Memeriksa konsep surat keluar yang telah diketik operator, di paraf dan diteruskan kepada sekretaris						ATK	15	Konsep Surat keluar	
4	Memeriksa konsep surat keluar, di paraf dan diteruskan kepada inspektur untuk ditandatangani						ATK, Perbu Tata naskah Dinas	15	Konsep Surat keluar	
5	Membaca dan menelaah konsep surat bila telah sesuai ditandatangani diteruskan kepada pengadministrasi umum untuk di stempel dan dinomori dan bila ada koreksi dikembalikan kepada pegolah surat keluar untuk di perbaiki						ATK	15	Naskah Surat keluar telah ditandatangani	
6	Surat keluar diberi nomor, tanggal dan stempel dan mencatat perihal dan tujuan surat keluar dalam buku agenda surat keluar, surat berparaf diarsipkan selanjutnya dicatat dalam buku ekspedisi dan di kirim sesuai tujuan surat						Buku Agenda Surat Keluar, Ekpedisi	5	Surat telah dikirim	

*Sumber : Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan*

Berdasarkan tabel 4 SOP pengelolaan surat keluar ada enam tahapan kegiatan pada Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Langkah pertama, membuat konsep surat keluar berdasarkan intruksi dari pimpinan secara lisan maupun tertulis. Kedua, konsep surat diterima dari Irbank/ Kasubbag dan selanjutnya di ketik diserahkan kembali kepada sekretaris/ Irbank/ Kasubbag. Ketiga, memeriksa konsep surat keluar yang telah di ketik operator, di paraf dan di teruskan kepada sekretaris. Keempat, memeriksa konsep surat keluar, di paraf dan diteruskan kepada inspektur untuk ditandatangani. Kelima, membaca dan menelaah konsep surat bila telah sesuai di tandatangi, diteruskan

kepada pengadministrasi umum untuk stempel dan dinomori dan bila ada koreksi dikembalikan kepada pengolah surat keluar untuk di perbaiki. Keenam, surat keluar diberi nomor, tanggal dan stempel dan mencatat perihal dan tujuan surat keluar dalam buku agenda surat keluar, surat berparaf diarsipkan selanjutnya dicatat dalam buku ekspedisi dan dikirim sesuai tujuan surat.

Sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), pengelolaan surat di Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan belum berjalan efektif. Ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian tugas tentunya mempengaruhi kinerja dari pegawai. Ada kendala dalam pendistribusian surat, karena pegawai yang bertugas mengurus persuratan di subbagian umum dan pegawai Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan tidak menjalankan tugasnya dengan penuh tanggung jawab. Salah satu indikatornya adalah tingginya tingkat pergantian di antara mereka yang bertugas memproses surat masuk dan keluar sesuai dengan persyaratan tenggat waktu organisasi.

Berdasarkan data petugas agenda pada Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan, Surat keluar yang hendak di kirimkan untuk instansi lain terhambat pada staf administrasi umum yang mengelola surat. Seharusnya pengiriman surat bisa di selesaikan dalam satu hari, namun karena keterlambatan tersebut menjadi tiga hari pengerjaan. Begitu juga pada surat masuk yang diterima dari instansi lain juga terhambat pada staf administrasi umum pengelola surat. Dimana menurut ketentuan peraturan gubernur sumatera selatan nomor 45 tahun 2010 pasal 8, surat keluar yang telah di tanda tangani dan diberi nomor, tanggal, dan stampel harus segera di kirimkan.

Hal ini disebabkan kinerja pegawai yang dibawah standar disebabkan oleh kurangnya disiplin kerja yang tidak dipatuhi dengan baik. Pegawai administrasi yang bertanggung jawab atas pengelolaan surat masih menunjukkan kurangnya ketekunan dalam pekerjaannya dan kurang cepat tanggap dalam pendistribusian surat baik itu surat keluar yang akan dikirimkan ke instansi lain maupun surat masuk yang diterima dari instansi lain yang tertuju untuk pegawai internal instansi. Akibatnya membuat instansi atau pun pegawai yang akan menerima surat tersebut jadi terhambat dan tidak dapat mengetahui isi dari informasi yang disampaikan melalui surat tersebut sehingga menghambat proses terlaksananya tujuan yang ada pada isi surat.

Permasalahan kinerja ini disebabkan oleh berbagai variabel, antara lain kemampuan kinerja yang kurang memadai, kurangnya motivasi, dan lingkungan kerja yang kurang mendukung. Mengingat permasalahan yang diuraikan mengenai penanganan komunikasi pada Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan, maka perlu dilakukan penyelidikan yang lebih lanjut pada judul: “Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pengelola Surat Menyurat Di Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang diatas rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana kinerja pegawai dalam pengelolaan surat menyurat di Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan?

### **1.3 Tujuan Dan Manfaat**

#### **1.3.1 Tujuan**

Mengacu pada rumusan masalah diatas tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pengelolaan surat menyurat di Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

#### **1.3.2. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan manfaat sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi terhadap kemajuan ilmu pengetahuan di bidang Ilmu Administrasi Publik, khususnya yang berkaitan dengan kinerja pegawai dalam menangani surat menyurat. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berharga bagi penelitian selanjutnya.

##### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan manfaat dan sumber informasi bagi Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja melalui pengelolaan surat menyurat yang efektif.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ma'ruf. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Arikunto, Suharsimi. 2001. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arsenia, V.,L. 2011. Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Metode Balanced Scorecard ( Studi Kasus Pada PT . Bank Jateng Cabang Utama Semarang ). *Universitas Diponegoro*. 1–26.
- Asriel, A. S. Armiati, Frista, L. 2016. *Manajemen Kantor*. Jakarta : Kencana
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Dewi, A. D. 2019. Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Pasar Surya Surabaya. *Universitas Surabaya, July*, 1–23.
- Edison, Anwar, dan Komariyah (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia* Bandung: Alfabeta.
- Fahmi, Irham. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi*. Bandung : CV. Alfabeta
- Hasibuan, H. Malayu. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Martono dan Agus Harjito. 2010. *Manajemen Keuangan*. Yogyakarta: Ekonisia
- Moeheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kinerja*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, Hadari. 2006. *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di LingkunganPerusahaan danIndustri*.Yogyakarta: *Gadjah Mada University Press*.
- Pasolong, Herbani, 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabete.
- Rahmahwati, W. D. 2019. *Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Kantor*

Wilayah Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Tengah.  
*Perpustakaan Universitas Negeri Semarang*, 17.

- Ramadhani, I. 2021. Dampak Penerapan Metode Talking Stick Dalam Pembelajaran Ips Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Siswa. *Universitas Pendidikan Indonesia*
- Ratna, R., Rasyid, A., Zakaria, Z., Jusmin, A., & Nur, I. S. M. 2021. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kompetensi Melalui Kinerja Pegawai Balai Pengembangan Anak Usia Dini Dan Pendidikan Masyarakat Papua. *The Journal of Business and Management Research*, 4(1). <https://doi.org/10.55098/tjbmr.v4i1.46>
- Sedarmayanti. 2009. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: CV Mandar Maju.
- Siagian, Sondang. 1995. Teori Motivasi dan Aplikasinya. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Sugiyono, P. D. 2011. Kinerja dan Pengukuran Kinerja. *Journal of Manajerial*, 23.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Sukmadinata, N. S. (2011). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Remaja Rosadakarya. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 32–41.
- Sulistiyani, Ambar Teguh & Rodidah, 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Sutrisno, Edy. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Yusuf Sukman, J. 2017. Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Kantor Kecamatan Kalasan Yogyakarta, 4, 9–15.

**Peraturan :**

Peraturan Gubernur Sumatera Selatan No.45 Tahun 2010. Tentang Pedomanan Pelaksanaan Tata Naska Dinas Di Lingkungan Provinsi Sumatera Selatan