

**ANALISIS KINERJA PENGELOLA SURAT MENYURAT
PADA BIRO KESEJAHTERAAN RAKYAT SEKRETARIAT
DAERAH PROVINSI SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh:

**MUHAMMAD KADAPI
NIM. 07011381924222**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
MEI 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**“ANALISIS KINERJA PENGELOLA SURAT MENYURAT PADA
BIRO KESEJAHTERAAN RAKYAT SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI SUMATERA SELATAN”**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**

Oleh :

MUHAMMAD KADAPI

NIM. 07011381924222

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 15 Mei 2023

Pembimbing

Dr. Katriza Imania, M.Si

NIP. 196810221997022001



Mengetahui,
Ketua Jurusan,



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

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI
ANALISA KINERJA PENGELOLA SURAT MENYURAT
PADA BIRO KESEJAHTERAAN RAKYAT SEKRETARIAT
DAERAH PROVINSI SUMATERA SELATAN

SKRIPSI

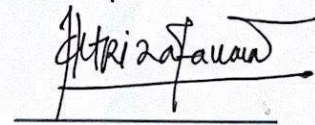
Oleh :
Muhammmad Kadapi
07011381924222

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 24 Mei 2023

Pembimbing :

Dr. Katriza Imania, M.Si
NIP. 196810221997022001

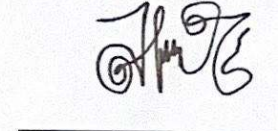
Tanda Tangan



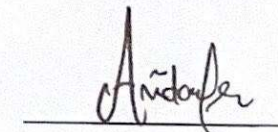
Penguji :

Anang Dwi Santosos, S.AP., MPA
NIP. 199310072019031012

Tanda Tangan



Annada Nasyaya, S.IP., M.Si.
NIP. 198809062019032016




Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,



Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik,



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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Menedukasi pikiran tanpa menedukasi hati sama dengan tidak menedukasi apa”

Persembahan:

Kupersembahkan skripsi ini kepada diri saya sendiri

Tak lupa saya ucapkan terima kasih kepada:

ALLAH SWT dan BAGINDA NABI MUHAMMAD SAW.

Kepada kedua orang tua saya yang selalu memberikan dukungan baik moril dan materil.

Saudara-saudara saya yang selalu memberikan suport untuk segera menyelesaikan skripsi ini dan memberikan motivasi untuk berpikir maju.

Dan terima kasih kepada perempuan hebat yang selalu berada disampingku “Dinda Andini Putri” yang telah mendorong dan membatuku untuk menyelesaikan skripsi ini.

“MAN JADDA WAJADDA: Barang Siapa Yang Bersungguh-sungguh maka kelak ia akan berhasil

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Kadapi

NIM : 07011381924222

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi saya yang berjudul “Analisis Kinerja Pengelola Surat Menyurat Pada Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat 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 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,

Palembang, 15 Mei 2023



Muhammad Kadapi

NIM. 07011381924222

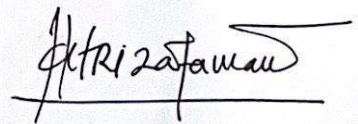
ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami, mengidentifikasi dan menganalisis kinerja pengelola surat menyurat sesuai dengan Tata Naskah Dinas dan sesuai SOP Pengelolaan Surat Menyurat di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Jenis penelitian yang diterapkan adalah jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif serta menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Kinerja pengelola yang dilakukan pegawai mencakup 5 dimensi, yaitu: (1) kualitas kerja, (2) ketepatan waktu, (3) inisiatif, (4) kemampuan dan (5) komunikasi. Pada penelitian ini diketahui bahwa kinerja pengelola surat menyurat yang dilakukan oleh pegawai Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan masih belum dilakukan secara maksimal. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan belum teliti dan cermat dalam pengelolaan surat menyurat, masih tidak tepat waktu untuk menyelesaikan proses pengelolaan surat menyurat dan belum memberikan inovasi atau ide baru terkait dengan pengelolaan surat menyurat di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Sehingga akan berdampak pada keberlangsungan tugas-tugas internal organisasi Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

Kata Kunci : Kinerja Pengelola, Kinerja Pegawai, Surat Menyurat.
Pembimbing

Dr. Katriza Imania, M. Si.

NIP. 196810221997022001

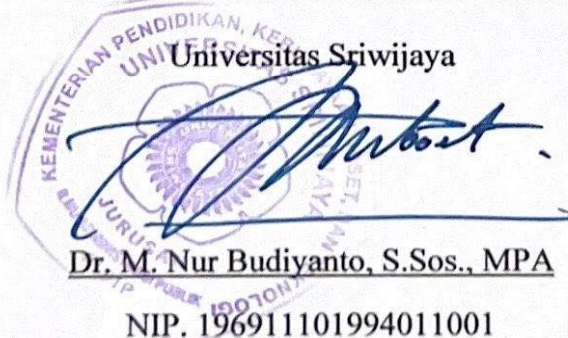


Palembang, 15 Mei 2023

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sriwijaya



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

NIP. 196911101994011001

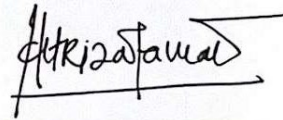
ABSTRACT

This study aims to understand, identify, and analyze the performance of correspondence employees in accordance with official manuscripts and in accordance with SOPs to manage correspondence in the People's Welfare Bureau of the Regional Secretariat of South Sumatra Province. The type of research applied is a type of qualitative research with a descriptive approach and using data collection techniques in the form of interviews, observations, and documentation. Employee performance includes 5 dimensions, namely: (1) quality of work, (2) promptness, (3) initiative, (4) capability and (5) communication. In this study it is known that the performance of correspondence employees conducted by employees of the People's Welfare Bureau of the Regional Secretariat of South Sumatra Province has not been carried out optimally. Based on the results showing that the employee of the People's Welfare Bureau from the Regional Secretariat of the South Sumatra Province was not comprehensive and careful in managing the correspondence, it was still not time to complete the process of managing the correspondence and did not provide new innovations or ideas related to correspondence employees in the Welfare Bureau People in the Regional Secretariat of South Sumatra Province. So that it will have an impact on the continuation of the internal tasks of the People's Welfare Bureau of the Regional Secretariat of South Sumatra Province.

Keywords: Management Performance, Employee Performance, Correspondence.

Advisor

Dr. Katriza Imania, M.Sc.
NIP. 196810221997022001

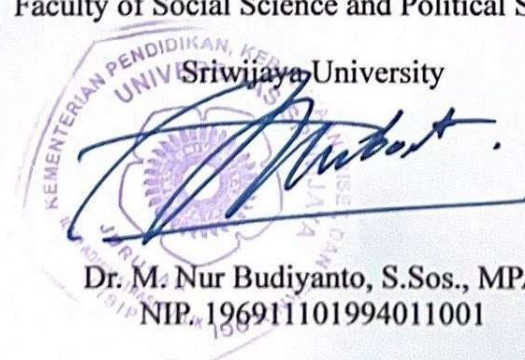


Palembang, 15 May 2023

Head of the Department of Public Administration

Faculty of Social Science and Political Science

Sriwijaya University



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

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahim.

Puji syukur atas kehadiran ALLAH SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Usulan Penelitian ini. Shalawat serta salam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan pedoman kehidupan yang berguna bagi dunia dan akhirat.

Selanjutnya, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang membantu kelancaran penulisan Proposal Usulan Penelitian ini, baik berupa dorongan moril maupun materil. Karena penulis yakin tanpa bantuan dan dukungan tersebut, sulit rasanya bagi penulis untuk menyelesaikan penulisan Proposan Usulan Penelitian ini.

Disamping itu, izinkan penulis untuk menyampaikan ucapan terima kasi dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE. selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. M. Alfitri, M.Si selaku Dekan dari Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik.
3. Bapak Zailani Marpaung, S.Sos., M.PA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Periode 2018-2022 sekaligus Dosen Pembimbing Akademik penulis.
4. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., M.PA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Periode 2022-2025.
5. Ibu Dr. Katriza Imania, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan serta arahan selama penyusunan laporan ini.
6. Bapak Drs. H. Abdul Hamid, M.Si selaku Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melakukan penelitian.
7. Ibu Siti Ropiqoh, SH selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan yang telah memberikan izin, arahan sekaligus informasi yang sangat bermanfaat bagi penelitian ini.
8. Seluruh staf dan pegawai Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.
9. Bapak H. Ibnu Hajar dan ibu Hj. Sainun selaku kedua orang tua yang selalu memberikan doa dengan tulus, membiayai selama masa kuliah dan memberikan semangat yang tak terhingga.

10. Saudara/I Kak Isbandi, Kak Zulkfli, Ayuk Nunung, Kak Yahya dan Kak Dedi, ucapan terima kasih yang sangat mendalam atas dukungan yang kalian berikan baik dukungan moril dan materil dalam melanjutkan perjuangan pendidikan.
11. Seorang gadis Dinda Andini Putri S.Tr.Keb., MKM yang menemani perjalanan indah selama kurun waktu kurang lebih Delapan Tahun serta membantu dan memotivasi dalam proses penulisan.
12. Sahabat yang tak lekang oleh waktu Ganda dan Sendi yang selalu memberikan semangat dan selalu mendengarkan keluh kesah.
13. Para teman-teman Ardi, Dinal, Agung, Arief, Ipel, Agung FF yang selalu memberikan motivasi tersendiri.
14. Bapak Dedy dan Bapak Erik Van Basten yang memberikan arahan pada proses penulisan.
15. Para sahabat dan teman-teman Administrasi Publik Angkatan 2019, yang menemani penulisan selama perkuliahan berlangsung.
16. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung Proposal Usulan Penelitian ini, penulis mengucapkan terima kasih semoga ALLAH SWT meridhoi kita semua.

Palembang, 15 Mei 2023

M. Kadapi

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR ISTILAH/SINGKATAN DAN LAMBANG	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	12
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	13
1.3.1. Tujuan Penelitian	13
1.3.2. Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1. Landasan Teori.....	14
2.2. Manajemen Publik.....	15
2.3.1. Pengertian Kinerja Pegawai.....	15
2.3.2. Teori Kinerja Pegawai	17
2.4. Teori Yang Digunakan.....	19
2.5. Pengelolaan Surat Menyurat.....	22
2.5.1. Pengertian Surat.....	22
2.5.2. Fungsi Surat.....	22
2.5.3. Konsep Pengelolaan Surat.....	23
2.5.4. Surat Masuk.....	24

2.5.5. Surat Keluar.....	26
2.6. Penelitian Terdahulu.....	28
2.7. Skema Kerangka Pemikiran.....	34
2.8. Asumsi Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1. Jenis Penelitian.....	37
3.2. Definisi Konsep.....	37
3.3. Fokus Penelitian.....	38
3.4. Jenis dan Sumber data.....	40
3.5. Informan Penelitian.....	41
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.7. Keabsahan Data.....	44
3.8. Teknik Analisis Data.....	45
3.9. Jadwal Penelitian.....	46
3.10. Sistematika Penulisan.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	49
4.1.1. Sejarah Singkat Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.....	49
4.1.2. Visi, Misi dan Slogan Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.....	50
4.1.3. Tugas dan Fungsi Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.....	51
4.1.4. Struktur Organisasi Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.....	53
4.2. Informan Penelitian.....	55
4.3. Hasil penelitian.....	55
4.3.1. Kualitas Kerja.....	56
1. Ketelitian Dan Kecermatan Dalam Pengelolaan Surat Menyurat	57
2. Komitmen Dalam Menyelesaikan Urusan Surat Menyurat.....	61
3. Peningkatan Hasil Kerja Dalam Pengelolaan Surat Menyurat...	63

4.3.2.	Ketepatan Waktu.....	65
1.	Penyelesaian Proses Pengelolaan Surat Masuk Sesuai Dengan Ketentuan SOP	65
2.	Penyelesaian Proses Pengelolaan Surat Keluar Sesuai Dengan Ketentuan SOP	70
4.3.3.	Inisiatif.....	72
1.	Inovasi Atau Ide Baru Yang Diberikan Pegawai Dalam Pengelolaan Surat Menyurat.....	72
2.	Rasa Tanggung Jawab Yang Diberikan Pegawai Dalam Pengelolaan Surat Menyurat.....	75
4.3.4.	Kemampuan	77
1.	Kemampuan Pegawai Dalam Bekerjasama Dengan Atasan Pada Pengelolaan Surat Menyurat.....	77
2.	Kemampuan Pegawai Dalam Bekerjasama Dengan Sesama Pegawai Pada Pengelolaan Surat Menyurat.....	79
4.3.5.	Komunikasi	81
1.	Komunikasi Pegawai Dengan Atasan Pada Pengelolaan Surat Menyurat.....	81
2.	Komunikasi Pegawai Dengan Sesama Pegawai Pada Pengelolaan Surat Menyurat	83
4.4.	Pembahasan	87
4.4.1.	Kualitas Kerja.....	87
1.	Ketelitian Dan Kecermatan Dalam Pengelolaan Surat Menyurat	87
2.	Komitmen Dalam Menyelesaikan Urusan Surat Menyurat.....	88
3.	Peningkatan Hasil Kerja Dalam Pengelolaan Surat Menyurat ...	89
4.4.2.	Ketepatan Waktu.....	89
1.	Penyelesaian Proses Pengelolaan Surat Masuk Sesuai Dengan Ketentuan SOP	89
2.	Penyelesaian Proses Pengelolaan Surat Keluar Sesuai Dengan Ketentuan SOP	91
4.4.3.	Inisiatif.....	91

1. Inovasi Atau Ide Baru Yang Diberikan Pegawai Dalam Pengelolaan Surat Menyurat.....	91
2. Rasa Tanggung Jawab Yang Diberikan Pegawai Dalam Pengelolaan Surat Menyurat.....	93
4.4.4. Kemampuan	93
1. Kemampuan Pegawai Dalam Bekerjasama Dengan Atasan Pada Pengelolaan Surat Menyurat.....	93
2. Kemampuan Pegawai Dalam Bekerjasama Dengan Sesama Pegawai Pada Pengelolaan Surat Menyurat	94
4.4.5. Komunikasi	95
1. Komunukasi Pegawai Dengan Atasan Pada Pengelolaan Surat Menyurat	95
2. Komunikasi Pegawai Dengan Sesama Pegawai Pada Pengelolaan Surat Menyurat	96
BAB V PENUTUP	98
5.1. Kesimpulan	98
5.2. Saran	98
5.2.1. Saran Teoritis.....	98
5.2.2. Saran Praktis	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	105

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Pegawai Biro Kesejahteraan Rakyat	6
Tabel 2 SOP Pengelolaan Surat Masuk	7
Tabel 3 SOP Pengelolaan Surat Keluar	8
Tabel 4 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 5 Fokus Penelitian.....	39
Tabel 6 Informan Penelitian.....	55
Tabel 7 Wawancara Dengan Beberapa Informan	58
Tabel 8 Wawancara Dengan Beberapa Informan	64
Tabel 9 Wawancara Dengan Beberapa Informan	74
Tabel 10 Wawancara Dengan Beberapa Informan	75
Tabel 11 Wawancara Dengan Beberapa Informan	78
Tabel 12 Wawancara Dengan Beberapa Informan	79
Tabel 13 Wawancara Dengan Beberapa Informan	83
Tabel 14 MATRIKS HASIL PENELITIAN.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Arsip Surat Masuk dan Surat Keluar.....	9
Gambar 2 Skema Kerangka Pemikiran	34
Gambar 3 Struktur Organisasi Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara

Lampiran 2 Foto Kegiatan Wawancara dan Observasi

Lampiran 3 Surat Tugas Bimbingan

Lampiran 4 Kartu Bimbingan Usulan Penelitian

Lampiran 5 Lembar Revisi Seminar Usulan Penelitian

Lampiran 6 Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 7 Surat Izin Penelitian

Lampiran 8 Matriks Revisi Ujian Komprehensif

DAFTAR ISTILAH/SINGKATAN DAN LAMBANG

PERMENDAGRI	: Peraturan Menteri Dalam Negeri
SOP	: Standar Operasional Prosedur
SDM	: Sumber Daya Manusia
KKN	: Korupsi, Kolusi dan Nepotisme
MANTAP	: Mandiri, madani, tepat waktu, iklas dan produktif
SRIKANDI	: Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Setiap waktu organisasi selalu dihadapkan dengan tuntutan untuk melakukan perubahan, perubahan tersebut dilaksanakan agar dapat memiliki daya saing dengan organisasi usaha lainnya. Pelaksanaan perubahan tentunya diharapkan untuk menuju kearah yang lebih baik (Kadir, 2015). Tujuan perubahan organisasi mencakup dua hal, Pertama perubahan ditujukan untuk meningkatkan kemampuan organisasi dalam beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di dalam lingkungannya. Kedua tujuan perubahan adalah untuk merubah tingkah laku dari para karyawannya dalam organisasi. Oleh karena itu, karyawan organisasi memegang peranan penting dalam proses perubahan karena organisasi tidak dapat berjalan sendiri tanpa tenaga manusia (Robbins, 2011 dalam Putri et al., 2021).

Proses pergerakan suatu organisasi akan mengikuti daur hidup yaitu; bangkit, tumbuh, dewasa dan mengalami kemunduran. Dengan kata lain keberadaan organisasi menunjukkan bahwa suatu organisasi merupakan kesatuan yang statis, melainkan tetap harus berevolusi dan berubah sesuai dengan lingkungan organisasi.

Organisasi perlu selalu melakukan perubahan, agar dapat berkompetisi dengan organisasi-organisasi lainnya. Organisasi membutuhkan suatu gerakan ke arah pertumbuhan dan suatu tindakan secara terus menerus serta mengantisipasi segala kemunduran dengan melaksanakan segala upaya dalam bentuk inovasi-inovasi baru. Kemampuan organisasi untuk melaksanakan serta melakukan inovasi dan perubahan secara terus menerus sangat membutuhkan perancangan dan pengaturan sumber daya

manusia (SDM) yang handal, memiliki keterampilan serta memiliki jiwa kompetitif (Budiharjo, 2002 dalam Kadir, 2015).

Perkembangan dan kemajuan suatu organisasi terjadi jika kualitas kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas pada setiap pekerjaannya mampu memberikan tanggung jawab dan memberikan performa akan kerja keras dan disiplin yang tinggi. Kinerja pegawai merupakan hasil yang dilakukan pegawai yang dicapai pada perorangan atau kelompok, sesuai dengan wewenang maupun tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya pencapaian tujuan sesuai dengan moral dan etika (Hidayat, 2022).

Suatu lembaga, baik pemerintah ataupun swasta sangat bergantung dari kegiatan surat-menyurat atau korespondensi. Komunikasi tulis mutlak diperlukan oleh masyarakat modern untuk menunjang aktivitas kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu, kegiatan surat-menyurat harus mendapatkan perhatian yang sungguh. Isi surat tersebut akan menjadi sarana untuk mencapai tujuan suatu organisasi yang bersangkutan. (Putri et al., 2021)

Surat merupakan suatu alat komunikasi atau sarana untuk menyampaikan pernyataan maupun informasi secara tertulis dari pihak satu kepada pihak yang lain. Surat adalah informasi tertulis yang dapat dipergunakan sebagai alat komunikasi tulis yang di tujukan untuk menyampaikan berita (Utomo & Daryoto, 2018). Kegiatan 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 ataupun perseorangnan 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 kegiatan peristiwa yang dapat terjadi dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintah daerah, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

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 dan (4) logis dan meyakinkan, diselenggarakan secara runtut dan logis dan meyakinkan serta struktur kalimat harus lengkap dan efektif.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 46 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: diagendakan 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 dikirim 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).

Peran pegawai pada pengelolaan surat masuk maupun surat keluar sangat penting. Hal ini dapat dilihat dari tingkat efisiensi dan efektifitas pegawai, karena akan berpengaruh langsung terhadap proses pelayanan kepada masyarakat maupun terhadap instansi lainnya. Terutama pada pegawai Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan yang memiliki tugas dan fungsi pada pengelolaan surat menyurat.

Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan memiliki pegawai yang masih aktif Per-april 2021 berjumlah 59 pegawai. Jumlah pegawai tersebut dibagi menjadi beberapa bagian yang ada di Biro Kesejahteraan Rakyat Adapun pada setiap bagian terdapat pegawai yang mempunyai tugas pada pengelolaan surat menyurat, sebagai berikut:

Tabel 1 Jumlah Pegawai Biro Kesejahteraan Rakyat

No	Bagian & Sub bagian Biro Kesejahteraan rakyat	Pegawai Biro Kesejahteraan Rakyat			Jumlah Pegawai
		PNS	Honorer	TKPD	
1.	Bagian Agama	11	-	-	11
2.	Bagian Kesejahteraan Rakyat	11	6	-	17
3.	Bagaian Dikbudpora	9	5	-	14
4.	Sub Bagian Tata Usaha	8	7	2	17
Total Pegawai Biro Kesejahteraan Rakyat					59

Sumber: Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan

Sebanyak 59 pegawai yang terdapat di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan, terdapat 10 staf atau pegawai yang memiliki tugas dalam pengelolaan surat menyurat sekaligus pengarsipannya, yang terdiri dari

2 pegawai yang berada di bagian/ruang Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat , 2 pegawai yang berada di bagian/ruang Agama, 2 pegawai di bagian/ruang Kesejahteraan Rakyat, 2 pegawai yang berada di bagian/ruang Dikbudpora, dan 2 pegawai di bagian/ruang Tata Usaha.

Pengelolaan surat menyurat baik itu surat masuk dan surat keluar memiliki SOP (*Standar Operasional Prosedur*) yang menjadi pedoman ataupun referensi pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan pada pengelolaan surat menyurat mempunyai SOP yang berfungsi untuk membantu organisasi maupun pegawai dalam melakukan kegiatan dan pelaksanaan pada proses pengelolaan surat menyurat.

Tabel 2 SOP Pengelolaan Surat Masuk

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Buku	
		Karo	Kabag	Kasubbag	Staf	Waktu	Output
1	Menerima, membaca isi surat, mencatat, memberi nomor agenda, memberikan lembar disposisi dan menyampaikan surat ke kepala biro				<input type="checkbox"/>	5 menit	Surat dicatat dalam buku agenda
2	Mencermati isi surat dan mendisposisi surat untuk ditindaklanjuti	<input type="checkbox"/>				5 menit	Lembar disposisi yang diparaf
3	Membaca dan mencermati isi surat beserta disposisi surat masuk dari kepala biro untuk diarahkan kepada pelaksana			<input type="checkbox"/>		30 menit	Disposisi
4	Mencatat disposisi kepala biro dalam buku agenda dan mendistribusikan kepada yang bersangkutan			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5 menit	Surat dicatat dalam buku agenda

Sumber: Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan

Berdasarkan Tabel 2 SOP Pengelolaan Surat Masuk diketahui ada empat kegiatan dalam pengelolaan surat masuk pada Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Langkah pertama staf menerima, membaca isi surat, memberi nomor agenda, memberi lembar disposisi dan menyampaikan surat ke kepala biro dengan perkiraan waktu 5 menit. Selanjutnya, lembar disposisi di cermati

oleh karo (Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat) untuk di cermati isi surat serta memberikan paraf di lembar disposisi dan mendisposisikan surat untuk di tindak lanjuti dengan perkiraan waktu 5 menit. Ketiga, lembar disposisi kemudian dibaca dan dicermati oleh kasubbag untuk diarahkan kepada pelaksana dengan perkiraan waktu 30 menit. Kemudian terakhir lembar disposisi diarahkan kepada staf untuk mencatat lembar disposisi dari kepala biro dan mendistribusikan kepada yang bersangkutan dengan perkiraan waktu 5 menit.

Tabel 3 SOP Pengelolaan Surat Keluar

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Buku	
		Karo	Kabag	Kasubbag	Staf	Waktu	Output
1	Menerima surat dari masing-masing bagian yang akan dikirim		<input type="checkbox"/>			5 menit	Surat dicatat dalam buku agenda
2	Memberi nomor agenda surat keluar pada buku agenda surat keluar				<input type="checkbox"/>	5 menit	Lembar disposisi yang diparaf
3	Mencatat surat-surat yang akan dikirim dan di cap kemudian di distribusikan				<input type="checkbox"/>	5 menit	Surat yang sudah di tandatangani dan surat siap didistribusikan

Sumber: Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan

Berdasarkan Tabel 3 SOP Pengelolaan Surat Keluar diketahui ada tiga kegiatan dalam pengelolaan surat pada Biro Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Sumatera Selatan. Langkah pertama Kabag menerima surat dari masing-masing bagian yang akan dikirim berdasarkan instruksi dengan perkiraan waktu 5 menit. Kedua, staf memberikan nomor agenda surat keluar pada buku agenda surat keluar dengan perkiraan waktu 5 menit. Terakhir staf mencatat surat-surat yang akan dikirim dan di cap kemudian didistribusikan dengan perkiraan waktu 5 menit.

Berdasarkan SOP pengelolaan surat masuk maupun surat keluar diatas, Pengelolaan surat-surat masuk dimulai dari kegiatan pengagendaan, pendistribusian

sampai kegiatan pengarsipan. Lingkup pekerjaan surat-surat keluar dimulai dari menerima surat dari masing-masing bagian yang akan dikirim, penandatanganan dan pemberian cap/stempel, pengagendaan, pengiriman sampai pada proses pengarsipannya sesuai dengan jenis surat, baik surat rahasia, surat penting maupun surat biasa.

Saat ini pengelolaan surat menyurat di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan belum dilakukan secara maksimal sehingga menghambat kelancaran tugas-tugas internal organisasi dan menghambat proses terlaksananya tujuan yang ada pada isi surat. Beberapa pegawai masih belum melaksanakan kegiatan pengurusan surat secara maksimal baik itu surat masuk maupun surat keluar. Hal ini terlihat dari masih banyak pegawai dalam mengelola surat masuk dan keluar yang belum memenuhi ketepatan waktu sebagaimana yang ditentukan oleh organisasi. Adapun pada tahap terakhir dalam pengelolaan surat menyurat yaitu pengarsipan terdapat permasalahan pada pengarsipan itu sendiri.

Gambar 1 Arsip Surat Masuk dan Surat Keluar



Sumber: Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan

Berdasarkan Gambar 1 Pengarsipan surat masuk dan surat keluar pada Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan masih belum maksimal. Hal ini terlihat dari kurangnya pemeliharaan pada proses pengarsipan dan kurang teliti pegawai dalam penyortiran sehingga sering ditemukan bahwa penempatan terkadang tidak sesuai dengan subjek dan pada akhirnya sulit dicari apabila diperlukan.

Pengelolaan surat menyurat sangat bergantung terhadap kinerja pegawai karena pegawai merupakan tombak utama yang menentukan keberhasilan dalam pengelolaan surat menyurat. Hal inilah yang mendorong dilakukan penelitian terkait pengelolaan surat menyurat yang dilakukan pegawai di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

Tingkat keberhasilan kinerja pegawai dalam pengelolaan surat menyurat di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan dapat diukur melalui teori kinerja pegawai menurut T.R Mitchell dalam (Lasut et al., 2016) bahwa keberhasilan kinerja pegawai dapat diukur dari lima aspek kinerja, yaitu: (1) kualitas Kerja (*quality of work*), (2) ketepatan Waktu (*promptness*), (3) inisiatif (*initiative*), (4) kemampuan (*capability*) dan (5) komunikasi (*communication*).

Kualitas Kerja (*quality of work*) mengacu pada kualitas sumber daya manusia yang berhubungan dengan kemampuan dalam melakukan dan menyelesaikan pekerjaan. Ketepatan waktu (*promptness*) penyelesaian pekerjaan dalam waktu singkat dan tepat dapat disamakan dengan efisiensi kerja yang dicapai oleh pegawai. Inisiatif (*initiative*), keinginan atau dorongan pegawai untuk melakukan pekerjaan tanpa disuruh atau disuruh oleh pimpinan. Kemampuan (*capability*), pengetahuan dan kesiapan pegawai dalam berkerjasama dengan orang lain serta melakukan

pekerjaan dengan baik. Komunikasi (*communication*) merupakan interaksi antara pegawai terhadap atasan untuk menyampaikan saran dan pendapat dalam memecahkan masalah yang dihadapi.

Penelitian terkait kinerja pegawai sudah banyak diteliti; namun dalam konteks atau obyek dan lokasi berbeda-beda. Penelitian yang dilakukan oleh Lasut et al. (2016) mengaitkan kinerja pegawai pada pemberian pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pineleng Kabupaen Minahasa; Hidayat (2022) mengaitkan persoalan kinerja dengan evaluasi kinerja pegawai rekam medis dalam meningkatkan pelayanan kesehatan Rumah Sakit Stania; Lisnawati et al. (2022) meneliti obyek kinerja dengan efektifitas kinerja pegawai dalam pelayanan publik di lokasi penelitian Desa Balongsari; dan Widiati (2021) mengkaji kinerja dengan menganalisa kinerja pegawai kantor desa indrasari di lokasi Martapura Kabupaten Banjar. Penelitian yang bersumber dari ke empat peneliti diatas memiliki teori yang sama dengan penelitian yang ingin diteliti, yaitu teori kinerja pegawai menurut T.R Mitchell.

Penelitian lain mengkaji kinerja pegawai dalam kaitannya dengan surat menyurat, seperti penelitian yang dilakukan oleh Putri et al (2021) dan Kadir (2015). Penelitian ini juga mengkaji kinerja pegawai dalam konteks surat menyurat dengan menggunakan teori dan lokus yang berbeda dari Putri et al (2021) dan Kadir (2015). Putri et al (2021) menggunakan teori kinerja pegawai menurut Hasibuan dengan lokus penelitian di Kantor Camat Kumun Debai; Kadir (2015) menggunakan teori Bernadin dan Russel dengan berlokus di Kantor Camat Sunggal Kabupaten Deli Serdang.

Beberapa penelitian lain, fokus pada obyek surat menyurat itu sendiri, seperti penelitian dilakukan oleh Utomo & Daryoto (2018) menganalisis sistem proses pengelolaan surat masuk dan keluar yang berlokus di pemerintah Kota Bekasi;; Ramadani (2019) meneliti obyek pengelolaan arsip dinamis dengan mengaitkan pengelolaan surat masuk dan surat keluar dengan lokus penelitian di Universitas Indo Global Mandiri; Reflinda (2020) mengkaji prosedur surat menyurat di Rumah Sakit Umum Pusat dr. M. Djamil Padang; dan Nasution & Kusmilawaty (2022) menganalisa sistem pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang berlokus di bagian ekonomi dan pembangunan Kantor Walikota Medan.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan terkait dengan pengelolaan surat menyurat pada Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan, maka perlu dilakukan penelitian lebih dalam dengan judul: “Analisis Pengelola Surat Menyurat Pada Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan”. Penelitian ini menggunakan teori kinerja pegawai T.R Mitcheel yang mencakup: (1) kualitas kerja (*quality of work*), (2) ketepatan waktu (*promptness*), (3) inisiatif (*initiative*) (4) kemampuan (*capability*) dan (5) komunikasi (*communication*).

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas masalah yang saya ambil adalah bagaimana kinerja pegawai dalam pengelolaan surat menyurat pada Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah di uraikan diatas, maka skripsi ini disusun untuk mencapai beberapa tujuan yaitu, untuk memahami, mengidentifikasi, dan menganalisis kinerja pengelola surat menyurat sesuai dengan Tata Naskah Dinas dan sesuai SOP Pengelolaan Surat Menyurat di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

1.3.2. 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 mengetahui ilmu administrasi publik khususnya terkait dengan kinerja pengelola dalam pengelolaan surat menyurat dan bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat serta sumber informasi bagi Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan dalam mengelola surat menyurat yang sesuai dengan Tata Naskah Dinas dan sesuai SOP Pengelolaan Surat Menyurat Biro Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Sumatera Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhan, E. et al. (2021). *Dasar-dasar menulis karya tulis ilmiah*. Deepublish.
<https://books.google.co.id/books?id=Pc9JEAAAQBAJ>
- Agus, S. et al. (2019). *Modul tata naskah dinas*. Bidang Perencanaan Diklat DPR RI.
<https://books.google.co.id/books?id=jteXDwAAQBAJ>
- Alfian, R. et al. (2018). *Bahasa indonesia untuk perguruan tinggi*. Unnes Press.
<https://books.google.co.id/books?id=AFhnDwAAQBAJ>
- Andani, & Sa'adah. (2021). *Manajemen administrasi persuratan sederhana*.
 Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas KH. A.
 Wahab Hasbullah. <https://books.google.co.id/books?id=hC93EAAAQBAJ>
- Dyah, I. sulistyaningrum. (2021). *Kearsipan berbasis riset*. CV Pena Persada.
<https://books.google.co.id/books?id=8bMkEAAAQBAJ>
- Eko, S. et al. (2020). *Manajemen sektor publik*. Yayasan Kita Menulis.
<https://books.google.co.id/books?id=16gGEAAAQBAJ>
- Feida, I. noorlaila. (2020). *Teori-teori belajar dalam pendidikan* (M. P. Rahmat
 Permana (ed.)). EDU PUBLISHER.
<https://books.google.co.id/books?id=pInUDwAAQBAJ>
- Hendri, M. et al. (2017). *Inovasi pelayanan publik menghadapi masyarakat ekonomi
 asean (MEA)*. Duta Media Publishing.
https://books.google.co.id/books?id=_kH2DwAAQBAJ
- Hidayat, W. (2022). Evaluasi kinerja pegawai rekam medis dalam meningkatkan
 mutu pelayanan kesehatan rumah sakit medika stania. *Jurnal Ilmu Administrasi
 Negara*, 4(1), 44–51. <https://doi.org/https://doi.org/10.47995/jian.v4i1.67>
- Hussein, F. (2017). *Kepuasan kerja dan kinerja pegawai: elmaterra*. Elmaterra.
<https://books.google.co.id/books?id=w3pCDwAAQBAJ>

- Indra, B. (2015). *Akuntansi sektor publik*. Erlangga.
https://books.google.co.id/books?id=HKarXQgrf_oC
- Jenita. (2021). *Motivasi, kemampuan, dan pelaksanaan kinerja*. Insan Cendekia Mandiri. <https://books.google.co.id/books?id=3GRYEAAAQBAJ>
- Kadir, A. (2015). Analisis kinerja pegawai dalam pengelolaan surat menyurat sesuai tata naskah dinas studi pada sekretariat kantor camat tunggal kabupaten deli serdang. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 3(1), 162–180. <https://doi.org/10.31289/jap.v3i2.1346>
- Lasut, F., Kimbal, M., & Waleleng, G. (2016). Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik pada kantor kecamatan pineleng kabupaten minahasa. *Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan*, 3, 103–113.
<https://bit.ly/3wl6VcJ>
- Lisnawati et al. (2022). Efektivitas kinerja aparatur desa dalam pelayanan publik kepada masyarakat di desa balongsari. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(3), 289–297. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.6470284>
- Masrukhin. (2014). *Metodologi penelitian kualitatif*. MEDIA ILMU PRESS.
<https://books.google.co.id/books?id=OtKREAAAQBAJ>
- Mukhtazar, M. P. (2020). *Prosedur penelitian pendidikan*. Absolute Media.
<https://books.google.co.id/books?id=iHHwDwAAQBAJ>
- Nasution, M. H., & Kusmilawaty, K. (2022). Analisis sistem pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada bagian ekonomi dan pembangunan (studi kasus di kantor walikota medan). *CERMIN: Jurnal Penelitian*, 6(1), 109–119.
https://doi.org/https://doi.org/10.36841/cermin_unars.v6i1.1664
- Putri, W. J., Alsunnah, M. D., & Sandi, F. L. (2021). Analisis kinerja pegawai dalam pengelolaan surat menyurat sesuai tata naskah dinas (studi : sekretariat kantor camat kumun debai). *Jurnal Administrasi Nusantara, (JAN Maha)*, 3(10), 31–47. <https://doi.org/https://doi.org/10.51279/janmaha.v3i10.512>

- Ramadani, R. (2019). Pengelolaan arsip dinamis (surat masuk dan surat keluar) di universitas indo global mandiri. *IQRA` : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi (e-Journal)*, 12(2), 118–135.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30829/iqra.v12i2.3987>
- Reflinda, R. (2020). Prosedur surat menyurat bagian sdm rumah sakit umum pusat dr. m. djamil padang. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Scholastic*, 4(2), 70–80.
<https://doi.org/https://doi.org/10.36057/jips.v4i2.414>
- Sari, A. A. I. K. et al. (2021). *Anteseden kinerja pegawai*. SCOPINDO MEDIA PUSTAKA. <https://books.google.co.id/books?id=uF0wEAAAQBAJ>
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar metodologi penelitian*. Literasi Media Publishing. <https://books.google.co.id/books?id=QPhFDwAAQBAJ>
- Sovia, R. (2017). *Manajemen arsip dinamis*. Universitas Brawijaya Press.
<https://books.google.co.id/books?id=ITNTDwAAQBAJ>
- Sudaryono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan*. Prenada Media.
<https://books.google.co.id/books?id=uTbMDwAAQBAJ>
- Suprihanto, J. (2018). *Manajemen*. UGM PRESS.
<https://books.google.co.id/books?id=5cdVDwAAQBAJ>
- Syafrida, S. hafni et al. (2022). *Pengantar manajemen kinerja*. Yayasan Kita Menulis. <https://books.google.co.id/books?id=ObR9EAAAQBAJ>
- Utomo, K. P., & Daryoto, D. (2018). Analisis sistem proses pengelolaan surat masuk dan keluar di pemerintah kota bekasi (studi kasus pada bagian bina ekonomi, pembangunan dan bina ketahanan pangan sekretariat daerah kota bekasi). *Jurnal Administrasi Dan Kesekretarisan*, 3(1), 10–19.
<https://doi.org/https://doi.org/10.36914/jak.v3i1.133>
- Widiati, W. (2021). Analisis kinerja pegawai kantor desa indrasari kecamatan martapura kabupaten banjar. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(2), 50–59. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31602/as.v6i2.5193>

Wijaya, H. (2019). *Analisis data kualitatif: sebuah tinjauan teori & praktik*. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.

<https://books.google.co.id/books?id=1f7ADwAAQBAJ>