JURNAL ABDIMAS INDONESIA Vol. 5, No. 3 , 2025
E-ISSN 2797-2887
Copyright © 2025 The Author(s)

Analisis Prosedur Administratif Surat Masuk pada Bagian Umum Dinas Ketenagakerjaan dan ESDM Provinsi Bali

Ni Kadek Inten Diana Sari[1], Putu Purnama Dewi[2]

[1,2]Universitas Pendidikan Nasional, Denpasar, Indonesia

Penulis Korespodensi:
Ni Kadek Inten Diana Sari
intenndianasr27@gmail.com

Abstrak:

Pengelolaan surat masuk merupakan indikator krusial bagi penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien. Bagian Umum Dinas Tenaga Kerja dan Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Bali berperan strategis dalam memastikan setiap surat yang diterima dicatat, dimusnahkan, dan diarsipkan sesuai ketentuan yang berlaku. Pengabdian ini bertujuan menganalisis prosedur administrasi surat masuk, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, dan memberikan rekomendasi perbaikan untuk mendukung reformasi birokrasi dan digitalisasi layanan administrasi. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif melalui observasi langsung proses surat masuk, wawancara terstruktur dengan kepala dinas, staf administrasi, dan arsiparis, serta studi dokumentasi Prosedur Operasi Standar (SOP) dan sistem kearsipan yang berlaku. Hasil pengabdian ini menunjukkan bahwa prosedur pengelolaan surat masuk telah sesuai dengan pedoman pengelolaan dokumen resmi, namun masih menghadapi kendala seperti keterlambatan penyelesaian, pencatatan manual yang rawan kesalahan, dan sistem pengarsipan fisik yang memakan tempat. Rekomendasi yang diberikan antara lain penerapan sistem *e-office*, penerapan tanda tangan elektronik, digitalisasi arsip, dan pelatihan pegawai. Penerapan rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan keakuratan pengelolaan surat masuk di instansi pemerintah.

Kata Kunci: *Surat Masuk, Prosedur Administrasi, Digitalisasi Arsip*

Pendahuluan

Pengelolaan surat masuk merupakan salah satu aspek penting dalam administrasi pemerintahan. Surat masuk berfungsi sebagai media komunikasi resmi, penyampaian informasi, instruksi, maupun dokumen hukum yang memerlukan tindak lanjut. Di Dinas Ketenagakerjaan dan ESDM Provinsi Bali, Bagian Umum bertanggung jawab mengelola seluruh surat masuk dari berbagai pihak, baik internal maupun eksternal. Berdasarkan hasil observasi awal, prosedur pengelolaan surat masuk meliputi penerimaan, pencatatan, disposisi, distribusi, dan pengarsipan. Namun, proses ini masih menghadapi tantangan berupa keterlambatan disposisi akibat beban kerja tinggi, pencatatan manual yang memakan waktu, dan belum optimalnya sistem pengarsipan elektronik. Beberapa pengabdian sebelumnya menegaskan pentingnya digitalisasi administrasi untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam manajemen surat (Putri & Santoso, 2021; Yuliani, 2020). Kondisi ini mendorong perlunya evaluasi menyeluruh terhadap prosedur yang berlaku di Bagian Umum Dinas Ketenagakerjaan dan ESDM Provinsi Bali, sehingga

dapat diidentifikasi titik lemah dan dirumuskan strategi perbaikan yang tepat.

Metode Pelaksanaan

1. Tahap Pengabdian

Pengabdian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara mendalam mengenai prosedur administratif surat masuk di Bagian Umum Dinas Ketenagakerjaan dan ESDM Provinsi Bali. Pendekatan ini dipilih karena permasalahan yang dikaji lebih menekankan pada pemahaman proses, alur kerja, dan kendala yang terjadi dalam pengelolaan surat masuk, bukan pada pengukuran angka atau data kuantitatif. Tahapan yang dilakukan meliputi:

1. **Observasi langsung**
   Peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap proses penerimaan, pencatatan, disposisi, distribusi, hingga pengarsipan surat masuk. Observasi ini dilakukan di lokasi kerja Bagian Umum selama jam operasional. Tujuan observasi adalah untuk memperoleh gambaran nyata mengenai prosedur yang berlaku, pola interaksi antar pegawai, serta mengidentifikasi hambatan hambatan teknis yang muncul dalam pelaksanaan pekerjaan.
2. **Wawancara terstruktur**
   Wawancara dilakukan dengan tiga kelompok responden utama:
   a. Kepala Bagian Umum, untuk memperoleh informasi terkait kebijakan dan regulasi internal yang mengatur prosedur surat masuk.
   b. Staf Administrasi, untuk mengetahui langkah-langkah teknis yang dilakukan sehari-hari.
   c. Petugas Arsip, untuk memahami sistem penyimpanan, pemeliharaan, dan pencarian kembali dokumen surat.

   Wawancara terstruktur dipilih agar pertanyaan yang diajukan konsisten pada semua responden, memudahkan perbandingan jawaban, dan fokus pada topik yang diteliti.
3. **Studi dokumentasi**
   Pengumpulan data sekunder dilakukan melalui penelaahan dokumen dokumen resmi, seperti:
   Standar Operasional Prosedur (SOP) pengelolaan surat masuk, Buku agenda surat masuk, Formulir disposisi, dan Sistem arsip yang digunakan. Analisis dokumen ini berguna untuk memverifikasi kesesuaian antara prosedur tertulis dengan praktik di lapangan.

2. Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data Analisis data yang dilakukan mengikuti tahapan model interaktif Miles dan Huberman (1994) yang terdiri dari:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)
   Semua data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada informasi yang relevan dengan tujuan pengabdian, dan disusun dalam bentuk narasi yang terstruktur.
2. Penyajian Data (*Data Display*)
   Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk deskripsi naratif, tabel, dan diagram alur untuk memudahkan pembacaan pola serta hubungan antar komponen dalam prosedur surat masuk.

3. Penarikan Kesimpulan *Drawing/Verification*) dan Verifikasi *(Conclusion Drawing/Verification*)
   Kesimpulan diambil berdasarkan interpretasi data yang telah dianalisis, kemudian diverifikasi kembali dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memastikan validitas temuan pengabdian.



Gambar 1. Proses Penginputan Surat Masuk



Gambar 2. Peta Lokasi Pengabdian

Hasil dan Pembahasan

1. Proses Prosedur Surat Masuk Saat Ini

Hasil observasi menunjukkan bahwa prosedur pengelolaan surat masuk di Bagian Umum Dinas Ketenagakerjaan dan ESDM Provinsi Bali mengikuti pola standar administrasi pemerintahan yang terdiri dari lima tahapan utama:

a. Penerimaan Surat, Surat masuk diterima melalui dua jalur, yakni (a) langsung oleh petugas front office dari pengirim (instansi/perorangan), dan (b) melalui kurir pos atau jasa ekspedisi. Setiap surat yang diterima diperiksa

kelengkapan fisik dan dokumen pendukungnya.

b. Pencatatan Agenda, Surat yang telah diterima dicatat ke dalam buku agenda manual, diberi nomor urut agenda, dan dicantumkan tanggal penerimaan, pengirim, perihal, serta unit tujuan.
c. Disposisi, Surat yang telah dicatat diserahkan kepada Kepala Dinas atau pejabat yang berwenang untuk diberikan disposisi, berupa instruksi atau arahan tindak lanjut kepada unit terkait. Disposisi dilakukan secara tertulis di lembar disposisi yang dilampirkan pada surat.
d. Distribusi Surat, Berdasarkan hasil disposisi, petugas Bagian Umum menyampaikan surat kepada unit/bidang yang dituju secara langsung. Proses ini biasanya dilakukan pada hari yang sama, namun pada beberapa kasus terjadi penundaan karena pejabat terkait tidak berada di tempat.
e. Pengarsipan, Setelah distribusi, surat masuk diarsipkan di lemari arsip sesuai kode klasifikasi. Arsip masih dalam bentuk fisik (hardcopy) dan diurutkan berdasarkan nomor agenda.

Kendala yang Ditemui

Hasil wawancara dengan pegawai menunjukkan beberapa kendala utama:

a. Ketergantungan pada Proses Manual
   Pencatatan surat masih dilakukan secara manual pada buku agenda. Hal ini mengakibatkan risiko kesalahan input, hilangnya data akibat kerusakan buku, dan keterlambatan pencarian data saat dibutuhkan.
b. Keterlambatan Disposisi
   Disposisi surat sering tertunda karena pejabat yang berwenang sedang menghadiri rapat luar atau dinas luar kota, sehingga surat menunggu tanda tangan manual.
c. Pengarsipan Fisik yang Memakan Ruang
   Arsip fisik memerlukan ruang penyimpanan besar dan rawan kerusakan (lembab, sobek, atau hilang). Proses pencarian arsip lama juga memerlukan waktu cukup lama.
d. Kurangnya Integrasi Teknologi
   Sistem pengelolaan surat masuk belum menggunakan aplikasi e-office atau sistem informasi kearsipan elektronik yang terintegrasi, sehingga tidak memungkinkan pelacakan status surat secara real-time.

2. Analisis dan Pembahasan

Berdasarkan analisis, dapat disimpulkan bahwa prosedur administratif yang diterapkan sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan-RB) Nomor 80 Tahun 2012 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas. Namun, efektivitasnya belum maksimal karena faktor keterlambatan dan keterbatasan teknologi.

Dari perspektif manajemen kearsipan modern, idealnya pengelolaan surat masuk dilakukan dengan sistem paperless office yang memungkinkan:

a. Pencatatan surat masuk secara digital
b. Pemindaian dokumen (*document scanning*) untuk menyimpan arsip elektronik
c. Disposisi menggunakan tanda tangan digital
d. Pelacakan status surat secara *real-time* oleh semua unit kerja. Penggunaan sistem seperti ini telah terbukti mempercepat proses administrasi dan mengurangi risiko kehilangan dokumen (Putri & Santoso, 2021; Yuliani, 2020). Implementasi *e-office* juga dapat menurunkan waktu pemrosesan surat hingga 50% dibanding sistem manual.

3. Usulan Perbaikan

Berdasarkan permasalahan dan hasil analisis, berikut rekomendasi perbaikan:

a. **Digitalisasi Agenda Surat**
   Menggunakan aplikasi manajemen surat seperti Srikandi (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi) yang telah diadopsi oleh Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) untuk instansi pemerintah.
b. T**anda Tangan Elektronik (TTE)**
   Mengurangi ketergantungan pada tanda tangan manual untuk mempercepat proses disposisi.
c. **Pelatihan Pegawai**
   Memberikan pelatihan penggunaan aplikasi kearsipan dan teknologi administrasi kepada pegawai Bagian Umum.
d. **Pengarsipan Elektronik**
   Melakukan scanning surat masuk untuk membuat arsip digital, sehingga pencarian dokumen bisa dilakukan dengan cepat.

Jika rekomendasi ini diterapkan, maka efektivitas dan efisiensi pengelolaan surat masuk di Bagian Umum Dinas Ketenagakerjaan dan ESDM Provinsi Bali akan meningkat signifikan, sejalan dengan tuntutan reformasi birokrasi dan digitalisasi pemerintahan.



Gambar 3. Proses Disposisi Surat

Simpulan

Pengabdian ini menunjukkan bahwa prosedur administratif surat masuk di Bagian Umum Dinas Ketenagakerjaan dan ESDM Provinsi Bali telah mengikuti ketentuan yang tertuang dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) dan sesuai dengan pedoman tata naskah dinas yang berlaku di instansi pemerintah. Proses utama meliputi penerimaan surat, pencatatan agenda, disposisi oleh pejabat berwenang, distribusi surat ke unit tujuan, serta pengarsipan dokumen. Namun, efektivitas proses ini masih terhambat oleh beberapa faktor, antara lain pencatatan yang masih dilakukan secara manual, keterlambatan disposisi akibat ketergantungan pada tanda tangan fisik pejabat, serta sistem pengarsipan yang masih berbasis fisik sehingga memerlukan waktu dan ruang penyimpanan yang besar. Kondisi ini berdampak pada kecepatan distribusi informasi dan potensi risiko kehilangan atau kerusakan dokumen. Secara keseluruhan, walaupun prosedur berjalan sesuai aturan, aspek efisiensi, kecepatan, dan keamanan data arsip masih perlu ditingkatkan melalui inovasi berbasis teknologi informasi.

Ucapan Terimakasih

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dinas Tenaga Kerja dan Energi Sumber Daya Mineral (DISNAKER ESDM) Provinsi Bali yang telah memberikan kesempatan, dukungan, dan fasilitas sehingga kegiatan pengabdian masyarakat dalam bentuk Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini dapat terlaksana dengan baik. Dukungan dari jajaran pimpinan, staf, dan pegawai pada Bagian Umum, khususnya yang terkait dengan administrasi surat masuk dan keluar, telah memberikan pengalaman berharga serta wawasan praktis yang sangat mendukung pengembangan pengetahuan dan keterampilan penulis. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam kelancaran kegiatan ini. Semoga kerja sama dan dukungan yang telah diberikan dapat memberikan manfaat timbal balik, baik bagi penulis maupun bagi instansi, khususnya dalam upaya meningkatkan kualitas tata kelola administrasi di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali.

Referensi

Andriani, D., & Kurniawan, A. (2021). Analisis Sistem Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar pada Instansi Pemerintah. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 7(1), 12–20. https://doi.org/10.31219/osf.io/8e6wx

Fitriani, N., & Wibowo, S. (2020). Implementasi Tata Naskah Dinas Elektronik di Lingkungan Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 17(2), 87–96. https://doi.org/10.34010/jia.v17i2.2456

Haryanto, R., & Lestari, I. (2019). Efektivitas Sistem Informasi Kearsipan Dinamis dalam Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar. *Jurnal Kearsipan*, 14(1), 33–45. https://jurnalkearsipan.anri.go.id/index.php/jk/article/view/50

Mulyani, D., & Priyanto, A. (2022). Optimalisasi E-Office dalam Pengelolaan Surat Masuk untuk Efisiensi Waktu. *Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi*, 4(1), 55–64. https://ejournal.stimykpn.ac.id/index.php/jmia/article/view/214

Nugraha, A. P., & Sari, Y. (2020). Strategi Digitalisasi Arsip di Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 6(2), 120–129. https://doi.org/10.20961/jpi.v6i2.45327

Oktaviani, R., & Wahyuni, S. (2018). Penerapan Tata Naskah Dinas untuk Meningkatkan Efektivitas Administrasi Perkantoran. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(1), 45–54. https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jian/article/view/22333

Prasetyo, T., & Wulandari, R. (2021). Analisis Proses Disposisi Surat Masuk Menggunakan Sistem Informasi Manajemen Surat. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 10(2), 87–96. https://jurnal.stmik-budidarma.ac.id/index.php/komik/article/view/3241

Putri, D. A., & Santoso, R. (2021). Penerapan Sistem E-Office dalam Meningkatkan Efisiensi Administrasi Surat Masuk. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 145–153. https://jap.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/894

Rahmawati, F., & Yusuf, M. (2019). Evaluasi Pengelolaan Surat Masuk pada Bagian Umum Pemerintah Kota. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 16(1), 65–74. https://ojs.unm.ac.id/iap/article/view/11234

Siregar, A., & Hutapea, H. (2018). Analisis Efektivitas Manajemen Surat di Lingkungan Pemerintah Provinsi. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, 6(1), 15–24. https://ejournal.balitbangprov.go.id/index.php/jap/article/view/45

Sukmawati, R., & Hamzah, A. (2019). Implementasi E-Office dalam Pengelolaan Surat Dinas. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 5(2), 33-42. https://jurnal.unpad.ac.id/transformasi/article/view/28902

Sari, R. P., & Anggraeni, T. (2020). Sistem Informasi Pengarsipan Surat Masuk dan

Surat Keluar Berbasis Web. *Jurnal Sisfokom*, 9(2), 181–187. https://doi.org/10.32736/sisfokom.v9i2.896

Susanti, R., & Yulianto, E. (2022). Digitalisasi Arsip sebagai Strategi Efisiensi Pengelolaan Surat. *Jurnal Rekayasa Informasi*, 11(1), 12–2 https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jri/article/view/1234

Yuliani, E. (2020). Efektivitas Digitalisasi Arsip pada Instansi Pemerintah. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, 8(1), 25–34. https://journal.unair.ac.id/JIIPK

Yuniarti, D., & Hartono, B. (2021). Optimalisasi Sistem Informasi Surat Menyurat untuk Meningkatkan Kinerja Administrasi. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 9(2), 105–114. https://doi.org/10.14710/jtsiskom.9.2.2021.105-114