



## **Efektivitas Manajemen Prosedur Surat Masuk dalam Mendukung Kinerja Administrasi Dinas Pendidikan Kabupaten Ponorogo**

**Sintya Ajeng Yulia Astuti<sup>1</sup>, Sintya Priha Paramudita<sup>2</sup>,  
Yusup Arip<sup>3</sup>**

Universitas Muhammadiyah Ponorogo <sup>1,2,3</sup>

e-mail: mellapradita3@gmail.com

### **Abstract**

*The management of incoming and outgoing correspondence constitutes an essential component of public administrative management, playing a crucial role in ensuring effective communication and smooth organizational operations. Within the General Affairs and Personnel Subdivision of the Ponorogo Regency Education Office, correspondence management serves as a managerial instrument that supports administrative functions, including planning, organizing, implementation, and control. This study aims to analyze the management of incoming and outgoing correspondence and to identify the constraints that affect administrative effectiveness. A qualitative approach was employed, with data collected through direct observation and interviews with officials directly involved in correspondence administration. The data were analyzed descriptively to provide a detailed depiction of workflow processes and managerial practices. The findings indicate that the management of incoming correspondence involves recording, disposition, distribution, and archiving processes, while outgoing correspondence is managed through stages of document planning, authorization, recording, and archival storage. The utilization of information technology, such as web-based information systems and document digitization, contributes to improved administrative efficiency and control.*

**Keywords:** *Procedures, Incoming Correspondence, Outgoing Correspondence.*

### **Abstrak**

Pengelolaan surat masuk dan surat keluar merupakan bagian penting dari manajemen administrasi pemerintahan yang berperan dalam menjamin efektivitas komunikasi dan kelancaran operasional organisasi. Di Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Kabupaten Ponorogo, pengelolaan surat menjadi instrumen manajerial dalam mendukung fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian administrasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pengelolaan surat masuk dan surat keluar serta mengidentifikasi kendala yang memengaruhi efektivitas administrasi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara terhadap aparatur yang terlibat langsung dalam pengelolaan administrasi persuratan. Data dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan alur kerja dan praktik manajerial yang diterapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen surat masuk mencakup proses pencatatan, disposisi, pendistribusian, dan pengarsipan, sedangkan surat keluar dikelola melalui tahapan perencanaan dokumen, persetujuan, pencatatan, serta penyimpanan arsip. Pemanfaatan teknologi informasi, seperti sistem informasi berbasis web dan digitalisasi dokumen, mendukung efisiensi dan pengendalian administrasi.

**Kata Kunci:** Prosedur, Surat Masuk, Surat Keluar.

## **PENDAHULUAN**

Surat-menyurat memiliki peran penting dalam penyelenggaraan administrasi di instansi pemerintahan, termasuk di Dinas Pendidikan Kabupaten Ponorogo. Dalam operasional sehari-hari, surat masuk dan surat keluar menjadi alat komunikasi resmi yang mendukung kelancaran penyampaian informasi, pelaporan, serta pengambilan keputusan. Prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang efektif dan efisien diharapkan mampu mendukung kinerja organisasi secara optimal. Oleh karena itu, prosedur ini memerlukan perhatian khusus, terutama dalam hal sistematika, ketepatan waktu, dan ketelitian dalam pengelolaan dokumen (Lestari et al., 2021).

Dinas Pendidikan Kabupaten Ponorogo merupakan instansi pemerintah daerah yang memiliki tanggung jawab dalam mengelola pendidikan di wilayah Kabupaten Ponorogo. Tugas tugas tersebut mencakup koordinasi, perencanaan, serta pengawasan berbagai kegiatan pendidikan. Dalam pelaksanaannya, Dinas Pendidikan berhubungan dengan berbagai pihak, baik internal maupun eksternal, yang menyebabkan intensitas pengelolaan surat menyurat menjadi sangat tinggi. Untuk itu, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian memiliki peran penting dalam mengelola administrasi surat menyurat guna memastikan kelancaran komunikasi internal dan eksternal. Prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Sub Bagian Umum dan Kepegawaian melibatkan serangkaian tahap yang terstruktur. Proses tersebut dimulai dari penerimaan surat masuk, pengklasifikasian, pencatatan, hingga pendistribusian surat kepada unit kerja yang dituju. Untuk surat keluar, prosedur ini mencakup pembuatan surat, verifikasi, persetujuan, pencatatan, hingga pengiriman surat kepada pihak yang bersangkutan. Setiap tahapan prosedur ini membutuhkan ketelitian serta keakuratan agar tidak terjadi kesalahan yang dapat menghambat kelancaran alur informasi (Dewi, 2012).

Pengelolaan surat masuk dan surat keluar juga sangat dipengaruhi oleh kemajuan teknologi informasi. Di era digital ini, Dinas Pendidikan Kabupaten Ponorogo berupaya untuk mengadopsi teknologi dalam proses administrasi surat menyurat guna mempercepat dan meningkatkan efisiensi kerja. Penggunaan aplikasi manajemen surat atau sistem informasi manajemen surat menjadi salah satu solusi yang dapat mendukung proses digitalisasi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Melalui sistem ini, penyimpanan dan pencarian surat menjadi lebih mudah dan cepat, serta meminimalisir potensi kehilangan dokumen penting (Adi Siswanto & Husni Bt Salam, 2022).

Penerapan prosedur yang sistematis dalam pengelolaan surat menyurat dapat memberikan dampak positif bagi kelancaran operasional di Dinas Pendidikan Kabupaten Ponorogo. Dengan alur surat yang jelas dan tertata, komunikasi antar-bagian menjadi lebih efektif sehingga setiap instruksi maupun informasi

dapat diterima dengan cepat oleh pihak yang terkait. Selain itu, pengelolaan yang baik dapat meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pelaksanaan tugas-tugas administrasi di lingkup Sub Bagian Umum dan Kepegawaian (Maisan, Yulinasari; Dina, 2019). Dalam pelaksanaan prosedur ini, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi, seperti kekurangan tenaga administrasi, keterbatasan infrastruktur, serta resistensi terhadap perubahan teknologi baru. Kendala-kendala ini dapat mempengaruhi efektivitas pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Diperlukan evaluasi serta perbaikan yang berkelanjutan untuk mengoptimalkan pelaksanaan prosedur tersebut. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Kabupaten Ponorogo. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang ada serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas administrasi surat menyurat.

## **TINJAUAN LITERATUR**

Prosedur adalah elemen penting dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan, baik dalam konteks operasional maupun administrasi kantor. Prosedur berfungsi sebagai pedoman yang memberikan langkah-langkah terstruktur untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien. Secara etimologis, kata "prosedur" berasal dari bahasa Inggris *procedure*, yang berarti tata cara atau aturan yang diterapkan dalam suatu kegiatan. Dalam organisasi, prosedur memberikan panduan jelas mengenai tanggung jawab dan langkah yang harus diambil, sehingga dapat mengurangi kesalahan, meningkatkan efisiensi, dan memastikan standar pelaksanaan terpenuhi (Moekijat, 2016). Dengan adanya prosedur, setiap individu dalam organisasi memiliki arahan yang sama, sehingga memudahkan koordinasi dan pelaksanaan tugas.

Pengelolaan surat masuk merupakan bagian integral dari administrasi organisasi, yang memerlukan prosedur terstruktur untuk memastikan surat diterima, diproses, dan disimpan dengan baik. Proses ini mencakup beberapa langkah penting. Pertama, pada tahap penerimaan surat, dokumen disortir untuk memeriksa kelengkapan dan relevansi sebelum dilanjutkan ke tahap pengolahan lebih lanjut. Surat yang diterima juga dicatat secara sistematis untuk memastikan akuntabilitas. Setelah itu, surat diarahkan ke pihak yang sesuai berdasarkan isi dan urgensinya. Surat penting atau rahasia mendapatkan perlakuan khusus, seperti pencatatan menggunakan kartu kendali atau lembar pengantar. Surat yang telah selesai diproses disimpan dalam arsip sesuai kode klasifikasi, yang mempermudah pencarian kembali di masa mendatang. Seluruh prosedur ini bertujuan untuk memastikan kelancaran operasional administrasi dan komunikasi dalam organisasi (Ida Nuraida, 2008).

Surat keluar sebagai bentuk komunikasi resmi organisasi juga memiliki prosedur tersendiri. Prosedur ini diawali dengan penyusunan konsep surat yang mencakup tujuan, bahasa, dan data yang relevan. Konsep surat harus diperiksa dan disetujui oleh pihak berwenang untuk memastikan kesesuaian dengan kebijakan organisasi. Setelah itu, surat diketik dalam format resmi dan digandakan sesuai kebutuhan. Surat yang telah ditandatangani dan distempel kemudian dikirimkan menggunakan media pengiriman yang sesuai, seperti pos, email, atau kurir. Arsip dan dokumentasi surat keluar juga sangat penting untuk menjaga bukti administrasi dan mempermudah pelacakan dokumen jika diperlukan di kemudian hari (Tjiptono & Diana, 2018; Hasibuan, 2017; Rangkuti, 2019). Keseluruhan prosedur baik untuk surat masuk maupun surat keluar, menunjukkan pentingnya struktur yang sistematis dalam administrasi organisasi. Prosedur yang baik tidak hanya meningkatkan efisiensi dan akurasi, tetapi juga mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas administrasi. Dengan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, organisasi dapat memastikan bahwa semua komunikasi dan dokumen resmi dikelola dengan standar yang tinggi, sehingga mendukung pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali secara mendalam mengenai prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Dinas Pendidikan Kabupaten Ponorogo. Pendekatan kualitatif dipilih karena fokus penelitian ini adalah memahami proses, pola, dan mekanisme yang terjadi di lapangan, serta untuk mendapatkan informasi yang mendetail dari pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam pengelolaan administrasi surat menyurat. Dalam metode kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang akan terlibat langsung dalam pengumpulan data melalui interaksi dengan subjek penelitian (Sugiyono, 2019).

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui dua teknik utama, yaitu observasi dan wawancara. Kedua teknik ini digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang proses serta kendala yang dihadapi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar (Sugiyono., 2016). Dalam pelaksanaan teknik observasi dan wawancara ini, peneliti berupaya menjaga objektivitas dengan mencatat data secara sistematis dan hati-hati. Setiap data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif, sehingga menghasilkan gambaran yang rinci dan mendalam mengenai prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Kabupaten Ponorogo.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini dilakukan untuk memahami secara mendalam prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Kabupaten Ponorogo. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan para pegawai yang terlibat langsung, diperoleh gambaran rinci mengenai alur pengelolaan surat, mulai dari penerimaan surat hingga proses tindak lanjut surat oleh kepala dinas. Prosedur yang diterapkan melibatkan beberapa tahapan yang berurutan untuk memastikan kelancaran komunikasi serta pendistribusian informasi. berikut alur prosedur surat masuk dan keluar di Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian.

### **Alur Prosedur Surat Masuk**

#### **Surat Masuk**

Prosedur pengelolaan surat masuk dimulai dari tahap penerimaan surat di bagian lobi Dinas Pendidikan Kabupaten Ponorogo sebagai pintu utama informasi. Petugas di lobi memiliki tanggung jawab penuh untuk menyambut setiap kurir maupun tamu yang membawa dokumen kedinasan secara resmi. Surat-surat yang masuk melalui lobi kemudian diarahkan ke Sub Bagian Umum dan Kepegawaian untuk diproses lebih lanjut oleh staf ahli. Di sinilah surat masuk dicatat secara teliti dalam buku agenda untuk merekam informasi awal mengenai identitas dan asal surat tersebut. Langkah pencatatan ini sangat penting sebagai bentuk arsip manual yang memudahkan pelacakan jika sewaktu-waktu terjadi kendala pada sistem digital. Setiap detail seperti tanggal diterima, nomor surat, dan perihal harus ditulis dengan jelas agar tidak menimbulkan kerancuan administrasi. Pendataan manual ini menjadi fondasi awal dalam rantai birokrasi yang menjaga akuntabilitas dokumen di lingkungan dinas. Dengan adanya buku agenda ini, riwayat fisik setiap surat yang masuk dapat terdokumentasi dengan rapi dan terstruktur.

Setelah pencatatan di buku agenda selesai dilakukan, surat tersebut kemudian segera diserahkan kepada pimpinan untuk didisposisikan sesuai kewenangannya. Proses disposisi ini menentukan arah kebijakan dan unit mana yang harus menindaklanjuti isi dari surat yang telah diterima. Surat yang telah didisposisikan diproses lebih lanjut dengan cara dipindai menggunakan perangkat pemindai resolusi tinggi agar hasilnya terbaca jelas. Hasil pindaian tersebut kemudian diunggah ke dalam sistem web surat masuk yang telah dikembangkan secara internal oleh tim IT. Penggunaan sistem web ini merupakan upaya nyata dalam modernisasi administrasi surat menyurat di era transformasi digital saat ini. Langkah integrasi teknologi ini bertujuan untuk memudahkan aksesibilitas bagi seluruh pegawai yang memiliki hak akses terhadap dokumen tersebut. Kecepatan alur surat menjadi lebih terjamin karena distribusi informasi tidak lagi hanya bergantung pada perpindahan berkas fisik semata. Selain itu, sistem ini berperan vital dalam menjaga keamanan arsip digital dari risiko kerusakan fisik yang mungkin terjadi di gudang penyimpanan.



Implementasi sistem administrasi berbasis web ini memberikan dampak positif terhadap efektivitas kerja para pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Ponorogo. Setiap staf kini dapat memantau status surat secara waktu nyata melalui perangkat komputer masing-masing tanpa harus meninggalkan meja kerja. Hal ini mengurangi hambatan birokrasi yang seringkali terjadi pada sistem pengelolaan dokumen konvensional yang cenderung memakan banyak waktu. Koordinasi antar bidang menjadi jauh lebih harmonis karena transparansi informasi surat masuk dapat terjaga dengan sangat baik. Pimpinan dapat memberikan instruksi tambahan secara cepat melalui fitur catatan yang tersedia di dalam aplikasi surat masuk tersebut. Penghematan penggunaan kertas juga menjadi keuntungan tambahan yang mendukung gerakan kantor ramah lingkungan di instansi pemerintahan. Kesalahan manusia dalam penginputan data dapat diminimalisir melalui sistem validasi otomatis yang tertanam di dalam aplikasi web. Efisiensi administrasi meningkat secara signifikan sejak prosedur digital ini diterapkan secara konsisten oleh seluruh bagian.

Evaluasi terhadap prosedur pengelolaan surat masuk ini perlu dilakukan secara berkala demi menjamin keberlangsungan sistem yang optimal. Meskipun sistem web telah berjalan, pengawasan terhadap akurasi data antara buku agenda manual dan pangkalan data digital tetap harus dijaga. Staf di Sub Bagian Umum dan Kepegawaian wajib memastikan bahwa setiap dokumen yang diunggah memiliki kualitas visual yang baik dan dapat diunduh kapan saja. Kendala teknis seperti gangguan koneksi internet atau kerusakan perangkat keras harus segera diantisipasi dengan rencana cadangan yang matang. Pelatihan berkelanjutan bagi operator sistem juga menjadi kunci utama dalam menghadapi perkembangan teknologi informasi yang sangat dinamis. Dinas Pendidikan Kabupaten Ponorogo terus berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik yang prima melalui tata kelola administrasi yang sangat profesional. Dengan prosedur yang kuat, diharapkan tidak ada lagi keterlambatan dalam merespons surat-surat penting dari masyarakat maupun instansi terkait lainnya. Kedisiplinan dalam mengikuti setiap tahapan prosedur ini akan menjadi standar keberhasilan administrasi organisasi di masa depan yang lebih modern.

#### **Tanda Tangan Disposisi oleh Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian**

Setelah seluruh dokumen fisik berhasil dipindai dan diunggah ke dalam sistem web, langkah selanjutnya memasuki tahap validasi otoritas. Disposisi surat tersebut kemudian ditandatangani secara resmi oleh Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian sebagai penanggung jawab administratif. Tanda tangan disposisi ini menjadi langkah penting untuk menyetujui dan menandakan bahwa surat telah diverifikasi kelengkapannya. Tanpa adanya tanda tangan otoritas ini, proses distribusi surat ke unit kerja lainnya tidak dapat

dilaksanakan secara prosedural. Legalitas dokumen sangat bergantung pada pengesahan yang dilakukan oleh pejabat yang berwenang di bagian kesekretariatan tersebut. Setiap lembar disposisi yang telah ditandatangani berfungsi sebagai perintah kerja yang harus segera dilaksanakan oleh staf terkait. Hal ini menunjukkan bahwa struktur birokrasi di Dinas Pendidikan Kabupaten Ponorogo berjalan sesuai dengan rantai komando. Konsistensi dalam tahap penandatanganan ini menjaga kedisiplinan administrasi tetap berada pada jalur yang benar dan terukur.

Proses disposisi yang tepat memastikan bahwa informasi mengenai surat dapat disampaikan dengan akurat ke pihak yang dituju. Hal ini sangat krusial guna menghindari kesalahan pengiriman atau adanya informasi penting yang terlewat oleh pimpinan terkait. Dengan sistem disposisi yang tertata, alur koordinasi antar bidang menjadi lebih transparan dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Kepala Sub Bagian memiliki peran strategis dalam menyeleksi urgensi setiap surat yang masuk ke meja kerjanya. Ketelitian dalam membaca perihal surat akan menentukan seberapa cepat respons yang akan diberikan oleh dinas pendidikan. Kesalahan dalam memberikan catatan disposisi dapat berakibat pada keterlambatan pengambilan keputusan strategis di tingkat organisasi. Oleh sebab itu, kecermatan petugas dalam tahap ini menjadi pilar utama dalam mendukung efektivitas kerja instansi. Kejelasan instruksi pada lembar disposisi akan mempermudah staf pelaksana dalam menerjemahkan tugas yang diberikan oleh atasan.

Integrasi antara tanda tangan fisik dan sistem digital menciptakan sebuah mekanisme pengawasan ganda yang sangat efektif bagi organisasi. Setelah proses penandatanganan selesai, status surat di dalam sistem web akan diperbarui untuk menunjukkan perkembangan terkini. Para staf di bidang teknis dapat langsung melihat arahan pimpinan melalui dasbor aplikasi tanpa harus menunggu berkas fisik tiba. Kecepatan akses informasi ini sangat membantu terutama dalam menangani surat-surat yang bersifat mendesak atau bersifat rahasia. Sinkronisasi data antara dokumen kertas dan data digital merupakan tantangan tersendiri yang membutuhkan ketelitian tingkat tinggi. Setiap perubahan status disposisi akan terekam dalam log aktivitas sistem sebagai bagian dari jejak audit administrasi. Hal ini meminimalisir risiko adanya surat yang tertumpuk atau terselip di antara tumpukan berkas lainnya. Pengelolaan yang modern seperti ini membuktikan bahwa adaptasi teknologi telah membawa perubahan signifikan pada budaya kerja.

Efektivitas administrasi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ponorogo juga sangat dipengaruhi oleh kualitas koordinasi di Sub Bagian Umum. Kepala Sub Bagian tidak hanya sekadar menandatangani, tetapi juga melakukan supervisi terhadap beban kerja di setiap bagian. Surat yang telah didisposisikan menjadi

dasar bagi staf untuk menyusun draf jawaban atau tindakan balasan yang diperlukan. Kecepatan proses penandatanganan disposisi menjadi indikator kunci keberhasilan dalam pelayanan ketatausahaan yang profesional. Jika proses ini terhambat di satu titik, maka seluruh rangkaian pelayanan pendidikan di daerah bisa terdampak secara sistemik. Oleh karena itu, komunikasi intensif antara petugas lobi, pengelola sistem web, dan pimpinan harus dijaga setiap saat. Standar operasional prosedur yang jelas membantu setiap personel memahami batasan tanggung jawab mereka masing-masing. Dedikasi dalam menjalankan prosedur ini mencerminkan komitmen instansi dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan efisien.

Pada tahap akhir, surat yang telah selesai didisposisikan akan diarsipkan baik secara fisik maupun digital untuk kepentingan masa depan. Arsip ini sangat berguna sebagai referensi jika di kemudian hari terdapat audit atau pemeriksaan dari instansi berwenang. Pendokumentasian yang rapi memastikan bahwa setiap kebijakan yang diambil memiliki landasan surat masuk yang kuat dan sah. Selain itu, sistem web memungkinkan pencarian kembali dokumen lama dilakukan hanya dalam hitungan detik melalui fitur pencarian. Kemudahan ini tentu sangat berbeda jauh dibandingkan dengan sistem kearsipan tradisional yang membutuhkan waktu lama untuk membongkar gudang. Keamanan data digital juga diproteksi dengan sistem cadangan rutin untuk mencegah kehilangan informasi akibat kegagalan sistem. Keberhasilan transformasi digital ini diharapkan dapat menjadi percontohan bagi dinas-dinas lain di lingkungan Pemerintah Kabupaten Ponorogo. Dengan demikian, pengelolaan surat yang profesional menjadi kunci utama dalam meningkatkan citra dan kualitas layanan publik.

### **Pendistribusian ke Kepala Dinas**

Surat yang sudah mendapat tanda tangan disposisi dari Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian kemudian segera diantarkan menuju ruang Kepala Dinas. Proses penyampaian fisik ini merupakan protokoler wajib untuk menjaga validitas dokumen sebelum keputusan strategis diambil oleh pimpinan tertinggi. Dokumen tersebut diterima langsung oleh Sekretaris Kepala Dinas yang bertugas sebagai pintu gerbang informasi bagi pimpinan. Sekretaris akan melakukan verifikasi awal terhadap kelengkapan lampiran serta catatan disposisi yang telah dibuat oleh Sub Bagian sebelumnya. Tahap ini bertujuan untuk memastikan bahwa Kepala Dinas mengetahui setiap surat masuk yang akan segera ditindaklanjuti secara resmi. Kehadiran sekretaris memastikan bahwa arus surat yang masuk ke ruang pimpinan tetap tertata dan sesuai dengan skala prioritas. Setiap surat yang masuk dicatat kembali dalam buku kendali pimpinan sebagai bukti bahwa dokumen telah berpindah tangan secara sah. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi tumpang tindih informasi antara bagian kesekretariatan dengan bagian umum.



Tindak lanjut ini menunjukkan betapa pentingnya komunikasi vertikal antara Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dengan Kepala Dinas dalam organisasi. Komunikasi yang lancar memastikan bahwa setiap kebijakan yang diambil didasarkan pada data dan surat yang akurat. Kepala Dinas memerlukan gambaran utuh mengenai permasalahan yang muncul dari surat-surat yang dikirimkan oleh instansi luar maupun masyarakat. Sekretaris Kepala Dinas berperan sebagai komunikator antara staf administrasi bawah dengan pengambil keputusan di tingkat atas. Tanpa adanya koordinasi yang baik, instruksi pimpinan bisa saja terlambat disampaikan kepada unit teknis yang seharusnya mengeksekusi tugas. Sinergi ini memperkuat struktur birokrasi di Dinas Pendidikan Kabupaten Ponorogo agar tetap solid dan responsif terhadap dinamika yang ada. Setiap catatan yang diberikan oleh Kepala Dinas pada lembar disposisi akan menjadi perintah mutlak bagi jajaran di bawahnya. Oleh karena itu, integritas dalam penyampaian surat ini menjadi kunci utama dalam menjaga kewibawaan administrasi kantor.

Setelah Kepala Dinas membaca dan memberikan instruksi pada lembar disposisi, surat tersebut akan segera dikembalikan kepada Sekretaris untuk diproses. Instruksi pimpinan bisa berupa perintah untuk menghadiri rapat, menyusun balasan surat, atau melakukan koordinasi lapangan. Kecepatan Kepala Dinas dalam merespons surat masuk sangat bergantung pada kualitas ringkasan yang disiapkan oleh bagian umum. Dalam konteks efektivitas administrasi, waktu tunggu di meja pimpinan harus diminimalisir agar alur kerja tidak terhambat. Sekretaris harus memastikan bahwa setiap disposisi yang telah ditandatangani segera didistribusikan kembali ke unit kerja terkait. Proses ini merupakan bagian dari rantai komando yang memastikan fungsi kontrol organisasi berjalan dengan sebagaimana mestinya. Jika terdapat surat yang bersifat mendesak, sekretaris akan memberikan tanda khusus agar mendapatkan perhatian prioritas dari Kepala Dinas. Efisiensi pada tahap ini secara langsung mencerminkan kualitas kepemimpinan dan manajemen birokrasi di dinas tersebut.

Pemanfaatan teknologi dalam proses penyampaian surat ke pimpinan juga mulai diintegrasikan untuk mempercepat proses birokrasi yang panjang. Meskipun berkas fisik tetap diantarkan, Sekretaris Kepala Dinas juga memantau notifikasi masuk melalui sistem administrasi berbasis web. Hal ini memungkinkan pimpinan untuk mengetahui keberadaan surat penting bahkan sebelum fisik dokumen sampai di atas meja kerjanya. Transparansi digital ini mengurangi risiko hilangnya dokumen di tengah proses pemindahan antar ruangan yang berbeda lantai. Koordinasi vertikal menjadi lebih fleksibel karena instruksi awal dapat diberikan secara lisan maupun melalui sistem pesan internal. Setiap langkah dalam distribusi surat ini senantiasa dievaluasi untuk menemukan titik-titik lemah yang berpotensi menghambat pelayanan. Modernisasi ini membuktikan bahwa Dinas Pendidikan Kabupaten Ponorogo

sangat serius dalam meningkatkan standar operasional prosedurnya. Dengan demikian, kepercayaan publik terhadap kinerja administratif dinas akan semakin meningkat seiring dengan cepatnya respons yang diberikan.

Keberhasilan pengelolaan surat masuk ini pada akhirnya akan berdampak pada pencapaian tujuan besar organisasi secara keseluruhan. Semua pihak yang terlibat dalam alur disposisi harus memiliki kesadaran akan pentingnya akurasi dan kecepatan data. Kepala Dinas, Sekretaris, serta jajaran Sub Bagian Umum merupakan satu kesatuan sistem yang tidak dapat dipisahkan. Dokumentasi yang rapi pada setiap jenjang disposisi mempermudah proses monitoring dan evaluasi kerja tahunan bagi para pegawai. Jika terjadi kendala dalam pengambilan keputusan, riwayat disposisi dapat dibuka kembali untuk melihat letak permasalahan yang sebenarnya terjadi. Penguatan fungsi administrasi ini adalah investasi jangka panjang untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan melayani. Setiap surat masuk dianggap sebagai amanah yang harus diselesaikan dengan penuh tanggung jawab demi kemajuan sektor pendidikan. Semangat profesionalisme inilah yang terus dipupuk di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Ponorogo melalui perbaikan prosedur yang berkelanjutan.

### **Tindak Lanjut oleh Kepala Dinas**

Setelah Kepala Dinas menerima dan membaca surat masuk, beliau menentukan arahan mengenai pihak atau bidang yang akan menindaklanjuti surat tersebut. Kepala Dinas dapat mengarahkan surat ke bidang tertentu sesuai dengan isi atau tujuan surat. Dengan adanya arahan ini, setiap surat masuk memiliki rute yang jelas, sehingga dapat diproses sesuai dengan bidang atau divisi terkait. Arahan langsung dari Kepala Dinas juga memastikan bahwa setiap surat diproses sesuai dengan prioritas dan kebutuhan organisasi.

### **Prosedur Surat Keluar**

#### **1. Pembuatan Konsep Surat**

Proses pengelolaan surat keluar dimulai dengan pembuatan konsep surat. Setiap unit kerja atau bidang bertanggung jawab untuk menyusun konsep surat yang sesuai dengan kebutuhan operasionalnya. Hal ini memastikan bahwa isi surat sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai dan memiliki relevansi dengan tanggung jawab masing-masing bidang.

#### **2. Persetujuan dari Atasan/Pimpinan**

Setelah konsep surat selesai disusun, dokumen tersebut diajukan kepada kepala seksi atau kepala bidang terkait untuk mendapatkan persetujuan dan koreksi. Proses ini bertujuan memastikan bahwa isi surat sudah layak untuk dilanjutkan ke tahap berikutnya, yaitu pengetikan.

#### **3. Pengetikan Konsep Surat**

Surat yang telah disetujui dan dikoreksi kemudian diketik oleh staf unit kerja terkait. Pengetikan dilakukan dengan memperhatikan format dan kaidah

administrasi yang berlaku, sehingga surat yang dihasilkan memiliki tampilan yang rapi dan profesional.

4. Pencatatan Surat Keluar

Surat yang telah selesai diketik diserahkan ke bagian Sub Umum dan Kepegawaian. Di sini, surat akan dicatat dalam buku agenda atau diberi nomor surat. Proses ini penting untuk mendokumentasikan surat keluar secara sistematis dan memudahkan pelacakan di masa mendatang.

5. Stempel Hierarki

Surat yang telah diberi nomor kemudian diberikan stempel paraf hierarki oleh pihak berwenang. Setelah proses ini selesai, surat diarahkan kepada sekretaris untuk diperiksa kembali sebelum proses penandatanganan.

6. Penandatanganan Surat

Surat yang telah melewati tahap paraf hierarki selanjutnya ditandatangani oleh kepala dinas sebagai bentuk persetujuan akhir atas isi surat. Penandatanganan ini menandai bahwa surat tersebut telah sah untuk didistribusikan.

7. Men-scan Surat

Surat keluar yang telah ditandatangani akan dipindai (scan) untuk menghasilkan dokumen digital. Langkah ini dilakukan untuk memastikan surat memiliki salinan elektronik yang aman dan mudah diakses apabila diperlukan di masa mendatang.

8. Penyimpanan Surat

Surat yang telah dicatat tidak hanya disimpan dalam bentuk digital, tetapi juga digandakan untuk keperluan arsip fisik. Surat asli kemudian diserahkan kepada bidang yang mengajukan untuk didistribusikan sesuai tujuan. Arsip fisik disimpan dalam kotak arsip yang telah disediakan untuk mendukung pengelolaan dokumen yang terorganisir dan efisien.

Proses ini menunjukkan tahapan yang sangat sistematis dalam pengelolaan surat keluar guna menjaga akurasi serta legalitas dokumen organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sub Bagian Umum dan Kepegawaian telah menerapkan prosedur yang terstruktur sekaligus modern dalam kesehariannya. Prosedur tersebut terbukti mendukung efisiensi komunikasi serta distribusi informasi yang lebih merata di seluruh unit kerja terkait. Penggunaan teknologi dalam bentuk sistem web dan pemindaian dokumen memperkuat manajemen pengarsipan agar lebih aman dan tahan lama. Di sisi lain, pendekatan manual seperti pencatatan buku agenda dan paraf hierarki tetap dipertahankan sebagai instrumen pelengkap yang krusial. Kombinasi metode ini bertujuan untuk memastikan validitas dokumen tetap terjaga secara hukum meskipun proses digitalisasi terus dikembangkan.

Manajemen dokumen yang kuat menjadi indikator utama dalam menilai profesionalisme tata kelola administrasi pada Dinas Pendidikan Kabupaten

Ponorogo. Secara keseluruhan, integrasi antara sistem konvensional dan modern ini menciptakan standar operasional yang kokoh bagi seluruh pegawai dinas. Meskipun sistem telah berjalan baik, penelitian ini juga menggarisbawahi pentingnya optimalisasi pada beberapa aspek teknis yang masih bersifat menghambat. Percepatan proses disposisi dan tanda tangan pimpinan perlu diprioritaskan untuk menghindari hambatan birokrasi yang berpotensi memperlambat alur administrasi. Jika durasi tunggu di setiap jenjang jabatan dapat dipangkas, maka distribusi informasi kepada masyarakat akan menjadi jauh lebih responsif. Penguatan infrastruktur teknologi informasi juga dibutuhkan agar sistem web dapat diakses secara stabil tanpa adanya kendala teknis yang berarti.

Peningkatan literasi digital bagi staf administrasi harus dilakukan secara konsisten melalui pelatihan atau lokakarya internal secara berkala. Hal ini penting dilakukan agar seluruh elemen organisasi memiliki kesamaan visi dalam mewujudkan efektivitas kerja yang maksimal setiap harinya. Upaya evaluasi rutin terhadap standar operasional prosedur diharapkan mampu menutup celah keterlambatan pengolahan surat keluar yang mungkin muncul di masa depan. Dengan langkah-langkah perbaikan tersebut, Dinas Pendidikan Kabupaten Ponorogo akan mampu memberikan pelayanan administratif yang jauh lebih unggul dan transparan.

Prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Kabupaten Ponorogo mencerminkan penerapan manajemen administrasi yang terstruktur dan berjenjang. Pengelolaan persuratan merupakan bagian integral dari fungsi manajemen perkantoran karena berperan dalam menjaga kelancaran arus informasi, akuntabilitas, serta efektivitas komunikasi organisasi (Moekijat, 2016; Sedarmayanti, 2018). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tahapan pengelolaan surat telah dirancang secara sistematis, mulai dari penerimaan, pencatatan, disposisi, hingga tindak lanjut, sehingga memudahkan pengendalian dan pelacakan dokumen.

Pada pengelolaan surat masuk, proses pencatatan manual di buku agenda tetap dipertahankan sebagai bentuk pengendalian administratif awal, sementara digitalisasi melalui pemindaian dan unggah ke sistem web mendukung efisiensi dan aksesibilitas arsip. Kombinasi sistem manual dan digital ini sejalan dengan prinsip manajemen arsip modern yang menekankan keseimbangan antara legalitas dokumen dan efisiensi operasional (Sugiarto & Wahyono, 2015). Disposisi berjenjang melalui Kepala Sub Bagian, Sekretaris, hingga Kepala Dinas mencerminkan penerapan prinsip pengendalian dan koordinasi dalam organisasi birokrasi publik (Handoko, 2017). Sementara itu, prosedur pengelolaan surat keluar menunjukkan penerapan fungsi perencanaan dan pengorganisasian yang jelas, mulai dari penyusunan konsep hingga

pengesahan final. Sistem persetujuan berlapis bertujuan menjaga validitas dan akurasi dokumen, sebagaimana dianjurkan dalam praktik manajemen administrasi sektor publik (Hasibuan, 2017; Robbins & Coulter, 2020). Penyimpanan arsip dalam bentuk fisik dan digital juga memperkuat aspek keamanan informasi dan kesinambungan data organisasi.

Ketergantungan pada proses manual, khususnya pada tahap stempel dan tanda tangan, berpotensi menimbulkan keterlambatan apabila pejabat terkait tidak tersedia. Kondisi ini menunjukkan perlunya optimalisasi manajemen persuratan melalui pemanfaatan teknologi pendukung, seperti tanda tangan elektronik dan sistem persetujuan digital, guna meningkatkan efektivitas dan responsivitas administrasi (Sedarmayanti, 2018; Dwiyanto, 2021). Dengan penguatan manajemen persuratan, efektivitas administrasi organisasi diharapkan dapat meningkat.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Kabupaten Ponorogo telah dilaksanakan secara sistematis dan terstruktur sebagai bagian dari manajemen administrasi pemerintahan. Pemanfaatan teknologi informasi, seperti sistem berbasis web dan digitalisasi dokumen, terbukti mendukung peningkatan efisiensi kerja, ketertiban administrasi, serta keamanan pengelolaan arsip. Di sisi lain, penerapan prosedur manual masih dipertahankan pada tahapan tertentu untuk menjamin legalitas dan keabsahan dokumen administrasi. Meskipun demikian, penelitian ini menemukan adanya kendala berupa potensi keterlambatan dalam proses disposisi dan pengesahan surat yang disebabkan oleh ketergantungan pada alur birokrasi dan prosedur administratif konvensional. Kondisi tersebut berdampak pada efektivitas manajemen persuratan secara keseluruhan. Oleh karena itu, diperlukan upaya optimalisasi manajemen pengelolaan surat melalui penyederhanaan prosedur, peningkatan pemanfaatan teknologi, serta penguatan koordinasi internal guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi administrasi

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adi Siswanto, & Husni Bt Salam. (2022). Prosedur Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Bagian Umum Dan Kepegawaian Kantor Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan. *Journal of Administrative and Social Science*, 3(1), 44–60. <https://doi.org/10.55606/jass.v3i1.4>
- Dewi, M. C. (2012). Prosedur Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar di Kantor Pos Solo 57100. *Google Scholar*, 2(9), 437–447.
- Dwiyanto, A. (2021) *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada



University Press.

Dahlia, D., & Alawiyah, D. P. (2021). Perancangan Sistem Informasi Prosedur Surat Masuk Dan Keluar PT Jasamarga (Persero) Tbk Jakarta. Bina Insani Ict Journal, 8(2), 187. <https://doi.org/10.51211/biict.v8i2.1600>

Handoko, T.H. (2017) Manajemen. Yogyakarta: BPFE.

Hasibuan, M. (2017). Administrasi Perkantoran Modern. Gramedia Pustaka Utama. Lestari,

Hasibuan, M.S.P. (2017) Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.

Maisan, Yulinasari; Dina, M. (2019). Prosedur Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Universitas Bina Darma. <http://repository.binadarma.ac.id/id/eprint/227>

Moekijat. (2016). Pengantar Administrasi Perkantoran. Mandar Maju.

Nugroho, A. (2016). Manajemen Kearsipan: Prinsip dan Praktik. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Rangkuti, F. (2019). Teknik Penyusunan Dokumen Resmi. Alfabeta. Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Alfabeta.

Robbins, S.P. & Coulter, M. (2020) Management. 14th edn. Harlow: Pearson Education.

Sedarmayanti (2018) Manajemen Perkantoran Modern. Bandung: Mandar Maju.

Sugiarto, A. & Wahyono, T. (2015) Manajemen Kearsipan Modern. Jakarta: Gava Media.

Sugiyono, S. (2019). Metodologi Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D. Cv. Alfabeta.