Journal MISSY
(Management and Business Strategy)
Vol. 7, Nomor. 2, November 2026
ISSN : 2775-3700

EFEKTIVITAS PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR DALAM MENDUKUNG ADMINISTRASI PERKANTORAN PADA SUB BAGIAN TATA USAHA PUSAT DATA DAN SISTEM INFORMASI KEMENTERIAN PERTANIAN SELATAN

Hasna Azizah Rahim[1], Rokhmat Slamet[2], Munir Azhari[3]
Program Studi Manajemen, Universitas Mitra Bangsa
hasnaazizah1120@gmail.com[1], rokhmad19@gmail.com[2], azharimunir27@gmail.com[3]

ABSTRACT

This study examines the management of incoming and outgoing mail at the Subdivision of the Data Center and Information Systems Administration of the Ministry of Agriculture. Using qualitative descriptive methods, data was collected through interviews, observations, and documentation. The results indicate that the mail management process follows administrative procedures, from receipt to archiving. However, challenges persist, including manual recording, equipment failures, limited archive space, and delays in disposition. As a solution, the agency implemented a digital transformation through the SRIKANDI application and improved administrative facilities for service efficiency.

Keywords **:** *Mail Management, Incoming Mail, Outgoing Mail, Office Administration, Ministry of Agriculture..*

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji pengelolaan surat masuk dan keluar pada Sub bagian Tata Usaha Pusat Data dan Sistem Informasi Kementerian Pertanian. Menggunakan metode deskriptif kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tahapan pengelolaan surat telah mengikuti prosedur administrasi, mulai dari penerimaan hingga pengarsipan. Namun, terdapat kendala seperti pencatatan manual, gangguan perangkat, keterbatasan ruang arsip, serta keterlambatan disposisi. Sebagai solusi, instansi melakukan transformasi digital melalui aplikasi SRIKANDI serta meningkatkan sarana administrasi untuk efisiensi pelayanan.

Kata Kunci : Pengelolaan Surat, Surat Masuk, Surat Keluar, Administrasi Perkantoran, Kementerian Pertanian.

PENDAHULUAN

Tata usaha adalah elemen atau bagian dari setiap bisnis, organisasi, grup, atau institusi yang jelas dalam pengelolaannya, terutama dalam surat pengelolaan Menurut (Suri et al. 2021:6), Oleh karena itu, pengelolaan surat harus dilakukan secara sistematis mulai dari penerimaan, pencatatan, disposisi, distribusi, hingga pengarsipan agar informasi dapat diakses secara cepat, tepat, dan akurat (Barthos, 2018; Sedarmayanti, 2019).

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), instansi pemerintah dituntut untuk melakukan transformasi digital dalam pengelolaan administrasi. Salah satu implementasinya adalah penggunaan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) yang bertujuan meningkatkan efisiensi pengelolaan surat, mempercepat proses disposisi, mempermudah temu kembali arsip, serta mengurangi penggunaan dokumen fisik. Meskipun demikian, implementasi sistem persuratan elektronik masih menghadapi berbagai tantangan, seperti kesiapan sumber daya manusia, keterbatasan sarana dan prasarana, serta perubahan budaya kerja organisasi.

Sub Bagian Tata Usaha Pusat Data dan Sistem Informasi Kementerian Pertanian memiliki peran penting dalam mengelola administrasi persuratan sebagai pendukung kelancaran pelaksanaan tugas organisasi. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada unit tersebut telah dilaksanakan sesuai prosedur administrasi, meliputi penerimaan, pencatatan, disposisi, distribusi, dan pengarsipan. Namun, masih ditemukan beberapa kendala, antara lain pencatatan surat yang sebagian masih dilakukan secara manual, gangguan pada perangkat printer, keterbatasan ruang penyimpanan arsip, serta keterlambatan disposisi. Permasalahan tersebut berpotensi menimbulkan kesalahan pencatatan, duplikasi dokumen, keterlambatan penyampaian informasi, dan menurunkan efisiensi pelayanan administrasi apabila tidak segera ditangani.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengelolaan surat yang dilaksanakan sesuai standar operasional prosedur mampu meningkatkan efektivitas administrasi dan kualitas pelayanan organisasi. Di sisi lain, beberapa penelitian juga mengungkapkan bahwa digitalisasi persuratan melalui sistem elektronik dapat mempercepat proses administrasi dan meningkatkan keamanan arsip. Namun, sebagian besar penelitian masih berfokus pada implementasi sistem persuratan elektronik atau pengelolaan arsip secara umum, sedangkan kajian mengenai efektivitas pengelolaan surat masuk dan surat keluar secara menyeluruh pada unit tata usaha instansi pemerintah, khususnya di lingkungan Kementerian Pertanian, masih terbatas.

Berdasarkan kondisi tersebut, research gap dalam penelitian ini terletak pada masih terbatasnya penelitian yang mengkaji efektivitas pengelolaan surat dengan mengintegrasikan aspek prosedur administrasi, sumber daya pendukung, serta implementasi transformasi digital melalui aplikasi SRIKANDI dalam satu kajian. Penelitian ini juga memiliki novelty karena tidak hanya mendeskripsikan proses pengelolaan surat, tetapi juga menganalisis kendala operasional yang dihadapi serta upaya peningkatan efektivitas administrasi melalui penerapan sistem persuratan elektronik di Sub Bagian Tata Usaha Pusat Data dan Sistem Informasi Kementerian Pertanian.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada Sub Bagian Tata Usaha Pusat Data dan Sistem Informasi Kementerian Pertanian, mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta menganalisis upaya peningkatan efektivitas pengelolaan surat melalui penerapan aplikasi SRIKANDI dan penyediaan sarana administrasi yang memadai guna mendukung pelayanan administrasi yang lebih efektif dan efisien.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis

pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada Sub Bagian Tata Usaha Pusat Data dan Sistem Informasi Kementerian Pertanian. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan kondisi aktual, mengidentifikasi permasalahan, serta menjelaskan upaya peningkatan efektivitas pengelolaan surat.

Penelitian dilaksanakan di Sub Bagian Tata Usaha Pusat Data dan Sistem Informasi Kementerian Pertanian. Informan dipilih menggunakan purposive sampling, yaitu Kepala Sub Bagian Tata Usaha, pegawai administrasi, dan staf yang terlibat langsung dalam pengelolaan surat. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi terhadap SOP, buku agenda surat, serta arsip persuratan. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Fokus penelitian meliputi proses penerimaan, pencatatan, disposisi, distribusi, pengiriman, dan pengarsipan surat, serta kendala yang dihadapi dan upaya peningkatan efektivitas melalui penerapan aplikasi SRIKANDI.

KAJIAN PUSTAKA

Administrasi perkantoran merupakan serangkaian kegiatan pengelolaan informasi, dokumen, dan komunikasi untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien (Sedarmayanti, 2019). Dalam organisasi pemerintah, administrasi berperan dalam mendukung pengambilan keputusan, pelayanan publik, serta pengendalian organisasi melalui pengelolaan dokumen yang sistematis.

Surat merupakan media komunikasi resmi yang berfungsi sebagai alat komunikasi, sumber informasi, bukti administrasi, dan arsip organisasi (Barthos, 2018). Pengelolaan surat masuk meliputi penerimaan, pencatatan, disposisi, distribusi, dan pengarsipan, sedangkan surat keluar mencakup penyusunan, penomoran, pengiriman, dan penyimpanan arsip. Seluruh proses tersebut harus dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk menjamin tertib administrasi.

Efektivitas pengelolaan surat ditunjukkan oleh ketepatan waktu, ketelitian pencatatan, keamanan arsip, serta kemudahan temu kembali dokumen. Penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) sebagai bagian dari transformasi digital administrasi diharapkan mampu meningkatkan efisiensi proses persuratan melalui digitalisasi disposisi, pengarsipan, dan pencarian dokumen.

Penelitian (Asyari 2021) menunjukkan bahwa pengelolaan surat yang baik meningkatkan efektivitas administrasi, sedangkan Suryadi dan (Zulaikhah 2019) menemukan bahwa pengelolaan surat yang kurang efektif dapat menghambat pelayanan organisasi. Penelitian lain mengenai digitalisasi persuratan menyimpulkan bahwa penerapan sistem elektronik mampu meningkatkan efisiensi administrasi, namun belum mengintegrasikan aspek prosedur administrasi, sumber daya manusia, dan transformasi digital dalam satu kajian.

Penelitian ini menggunakan empat konsep utama, yaitu pengelolaan surat masuk, pengelolaan surat keluar, efektivitas administrasi, dan transformasi digital melalui aplikasi SRIKANDI sebagai dasar dalam menganalisis proses administrasi persuratan di Sub Bagian Tata Usaha Pusat Data dan Sistem Informasi Kementerian Pertanian.

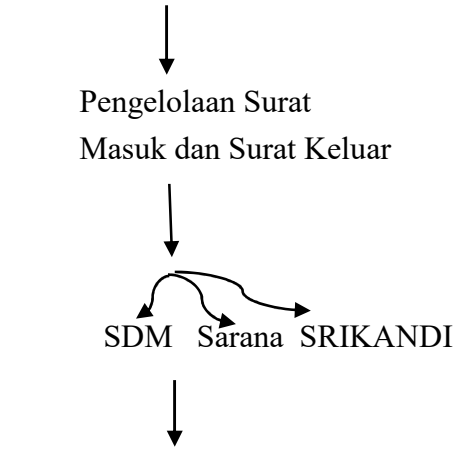
Karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, hipotesis statistik tidak digunakan. Sebagai gantinya, penelitian ini mengajukan tiga proposisi, yaitu:

P1: Pengelolaan surat yang sesuai prosedur administrasi mendukung efektivitas administrasi.

P2: Kendala berupa proses manual, keterbatasan sarana, dan keterlambatan disposisi memengaruhi efektivitas pengelolaan surat.

P3: Implementasi aplikasi SRIKANDI berkontribusi dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan surat melalui digitalisasi administrasi.

Journal MISSY
(Management and Business Strategy)
Vol. 7, Nomor. 2, November 2026
ISSN : 2775-3700



METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk menggambarkan secara mendalam proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada Sub Bagian Tata Usaha Pusat Data dan Sistem Informasi Kementerian Pertanian berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dalam skripsi.

Lokasi penelitian adalah Sub Bagian Tata Usaha Pusat Data dan Sistem Informasi Kementerian Pertanian. Sumber data terdiri atas data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan pegawai terkait, serta data sekunder berupa dokumen organisasi, SOP, arsip persuratan, dan literatur yang relevan.

Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Analisis data dilakukan menggunakan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis difokuskan pada efektivitas pengelolaan surat masuk dan surat keluar, identifikasi kendala, serta rekomendasi perbaikan administrasi perkantoran.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada Sub Bagian Tata Usaha Pusat Data dan Sistem Informasi Kementerian Pertanian telah dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), mulai dari penerimaan, pencatatan, disposisi, distribusi, hingga pengarsipan.

Temuan ini mendukung teori (Sedarmayanti 2019) dan (Barthos 2018) yang menyatakan bahwa pengelolaan administrasi yang sistematis dapat meningkatkan efektivitas organisasi.

Hasil penelitian juga sejalan dengan penelitian (Asyari 2021) dan (Rosma et al. 2025) yang menyimpulkan bahwa penerapan SOP berkontribusi terhadap efektivitas administrasi. Perbedaannya, penelitian ini juga mengkaji implementasi SRIKANDI sebagai bagian dari transformasi digital administrasi.

Penelitian ini juga menemukan kendala berupa pencatatan yang masih dilakukan secara manual, keterbatasan sarana, gangguan perangkat, dan keterlambatan disposisi yang memengaruhi efektivitas pengelolaan surat.

Temuan ini mendukung penelitian Suryadi dan (Zulaikhah 2019) serta (Naflah et al. 2025) yang menyatakan bahwa sistem administrasi manual dan keterbatasan fasilitas dapat menghambat pelayanan administrasi. Namun, penelitian ini menunjukkan bahwa kendala tersebut mulai diatasi melalui penerapan sistem persuratan elektronik.

Implementasi aplikasi SRIKANDI terbukti membantu mempercepat proses disposisi, mempermudah pencarian arsip, dan meningkatkan keamanan dokumen.

Hasil ini sejalan dengan penelitian (Darwis et al. 2024) dan (Nasution et al. 2025) yang menyatakan bahwa digitalisasi persuratan meningkatkan efisiensi

administrasi. Perbedaannya, penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi SRIKANDI tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia, sarana pendukung, dan komitmen organisasi.

Implikasi praktis penelitian ini menunjukkan bahwa Sub Bagian Tata Usaha Pusat Data dan Sistem Informasi Kementerian Pertanian perlu mengoptimalkan penggunaan SRIKANDI, meningkatkan kompetensi pegawai melalui pelatihan, memperbaiki sarana dan prasarana administrasi, serta meminimalkan proses pencatatan manual. Langkah tersebut diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan surat, mempercepat pelayanan administrasi, dan mendukung tata kelola pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel.lebih komprehensif.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada Sub Bagian Tata Usaha Pusat Data dan Sistem Informasi Kementerian Pertanian telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), meliputi proses penerimaan, pencatatan, disposisi, distribusi, hingga pengarsipan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala, seperti pencatatan yang sebagian masih dilakukan secara manual, gangguan pada perangkat pendukung, keterbatasan ruang arsip, serta keterlambatan disposisi yang memengaruhi efektivitas administrasi. Implementasi aplikasi SRIKANDI menjadi salah satu solusi yang mendukung peningkatan efisiensi, ketepatan, dan keamanan dalam pengelolaan surat sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan rekomendasi bagi Sub Bagian Tata Usaha Pusat Data dan Sistem Informasi Kementerian Pertanian untuk mengoptimalkan penerapan aplikasi SRIKANDI, meningkatkan kompetensi pegawai melalui pelatihan, serta melengkapi sarana dan prasarana administrasi guna mendukung pengelolaan surat yang lebih efektif. Originalitas penelitian ini terletak pada analisis yang mengintegrasikan prosedur administrasi, kendala operasional, dan implementasi transformasi digital melalui aplikasi SRIKANDI dalam pengelolaan surat pada lingkungan Kementerian Pertanian, sehingga memberikan gambaran yang lebih komprehensif dibandingkan penelitian sebelumnya.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu unit kerja dengan pendekatan deskriptif kualitatif sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan pada seluruh instansi pemerintah. Selain itu, penelitian belum mengukur efektivitas penerapan SRIKANDI secara kuantitatif. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan melibatkan lebih banyak instansi pemerintah, menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (mixed methods), serta mengkaji pengaruh penerapan sistem persuratan digital terhadap efektivitas administrasi dan kualitas pelayanan publik secara lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

Ambarita, Asyari. 2021. Pengelolaan surat dalam administrasi perkantoran. Jurnal Administrasi Perkantoran, 9(2), 175–184.

Barthos, B. 2018. Manajemen kearsipan. Bumi Aksara.

Darwis, A., Rahmawati, S., & Putra, D. 2024. Implementasi sistem persuratan elektronik dalam meningkatkan efektivitas administrasi pemerintahan. Jurnal Administrasi Publik, 12(1), 45–57.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2018. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. 2014. Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.). SAGE Publications.

Naflah, R., Faizilla, A., & Nuryanto, B. 2025. Efektivitas digitalisasi arsip dalam meningkatkan pelayanan administrasi. Jurnal Manajemen Administrasi, 10(1), 33–46.

Nasution, R., Pratama, D., & Hidayat, A. 2025. Penerapan aplikasi persuratan elektronik dalam meningkatkan efektivitas administrasi publik. Jurnal Administrasi Negara, 13(2), 90–103.

Rosma, D., & Riyadi, S. 2025. Penerapan standar operasional prosedur dalam pengelolaan surat pada instansi pemerintah. Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik, 8(1), 15–28.

Sedarmayanti. 2019. Manajemen perkantoran modern. Mandar Maju.

Suryadi, A., & Zulaikhah, S. 2019. Pengelolaan surat sebagai pendukung efektivitas administrasi organisasi. Jurnal Administrasi Indonesia, 7(2), 120–131. Tengku D, D. S. (2024, Juni). Manajemen Pengelolaan Surat dan Pengarsipan Surat di MAS Al-Washliyah Galang Kota. Journal Innovation in Education (INOVED), 2(2).

Dewi, I. K. 2019. Pengelolaan Administrasi Surat Masuk Dan Surat Keluar Unit Kerja Baak Berbasis Web. Jursima,, 7(2), 115.

Hariadi, B. 2021. Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Kantor Dinas Lingkungan Hidup Kota Padang. Ensiklopedia of Journal, 4(1), 246-253.

Hidayat, S. &. 2017. Prosedur Pengelolaan Surat Untuk Memperlancar Proses Penyampaian Informasi Pada Kantor Kecamatan Pamulang. Jurnal Sekretari, 3(1), 83-115.

Indonesia, K. P. (n.d.). Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Retrieved from https://ppid.pertanian.go.id/.

Indonesia, K. P. (n.d.). Satu Data Pertanian. Retrieved from https://satudata.pertanian.go.id/.

Nurrisa, F. &. 2015. Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian: Strategi, Tahapan, dan Analisis Data. Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran, E-ISSN: 3026-6629, 2(3), 793-800.

Siswanto, A. &. 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.

Stofiana, T. &. 2022. Analisis Kesalahan Berbahasa Dalam Surat Dinas Pada Kantor Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kota Baubau. JEC (Jurnal Edukasi Cendekia), 6(1), 31-38.

Subekti, A. 2015. Pengelolaan Surat Masuk dan surat Keluar di Jogja Tronik Mall Yogyakarta. Skripsi UNY.

Susilawaty, E. A. 2022. Pengaruh Pendidikan Kewirausahaan Dan Media Sosial Terhadap Minat Berwirausaha Mahasiswa. Journal of Business Administration, 2(1), 1-15.