

## Manajemen Surat Masuk di PT PLN (Persero) APJ Surakarta

Johan Bhimo Sukoco<sup>1</sup>, Luluk Fauziah<sup>2</sup>, dan Maesaroh<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi DIII Administrasi Perkantoran, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro, Semarang

Email: johanbhimo@live.undip.ac.id; lulukfauz@yahoo.co.id; maesarohundip@yahoo.co.id

### ABSTRAK

Pengelolaan surat sangat penting bagi sebuah organisasi. Surat memiliki fungsi sebagai alat komunikasi, wakil penulis, alat bukti historis, pedoman pelaksanaan kerja, alat pengingat, alat bukti tertulis, alat memperpendek jarak dan penghemat tenaga (Durotul, 2009). Beranjak dari hal ini, maka peneliti tertarik mengkaji manajemen surat masuk di PT PLN (Persero) APJ Surakarta. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan studi dokumen. Penelitian ini menggunakan analisis interaktif. Hasil penelitian menunjukkan pengelolaan surat masuk di PT PLN (Persero) APJ Surakarta dikelola oleh Seksi Sekretariat di Bagian SDM dan Umum. Secara umum, pengelolaan surat masuk di institusi ini sudah berjalan cukup baik, mulai dari penyortiran surat masuk, pencatatan surat masuk, pendisposisian surat masuk, pencatatan dalam buku ekspedisi surat masuk, dan pendistribusian surat masuk. Namun demikian, penyimpanan surat masuk belum dilakukan secara memadai.

**Kata kunci:** Surat, Manajemen Surat, Surat Masuk

### PENDAHULUAN

Setiap organisasi membutuhkan pengelolaan surat secara memadai. Berbagai kegiatan kantor membutuhkan surat sebagai alat komunikasi. Surat merupakan sebuah alat komunikasi tertulis yang berasal dari satu pihak dan ditujukan kepada pihak yang lainnya dengan tujuan untuk menyampaikan sebuah pesan atau informasi (Saiman, 2002). Lebih lanjut, Marjo (2005) menuliskan bahwa surat merupakan alat komunikasi tertulis serta sarana yang digunakan untuk menyampaikan informasi dari pihak satu ke pihak lainnya. Informasi ini dapat berupa pemberitahuan, laporan, permintaan, sanggahan, dan lain sebagainya.

Surat merupakan alat komunikasi tertulis yang berasal dari satu pihak dan ditujukan kepada pihak lain untuk menyampaikan warta atau pesan. Bahasa yang digunakan dalam surat harus menggunakan kata-kata yang bersifat umum dan jelas, dapat dimengerti maksud dan tujuannya serta tepat pada sasaran (Sedarmayanti, 2009).

Surat memiliki kelebihan dibandingkan piranti komunikasi lainnya. Menurut Marjo (2005), surat merupakan sarana yang dapat merekam informasi secara panjang, lebar, terperinci dan ekonomis. Beranjak dari hal ini, maka pengelolaan surat secara memadai sangat diperlukan dalam sebuah organisasi.

Pengelolaan surat yang baik diharapkan akan dapat mendukung kinerja sebuah institusi.

Penelitian ini mengkaji mengenai manajemen surat masuk di Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta, yang selanjutnya disingkat PT PLN (Persero) APJ Surakarta. Pengurusan surat di institusi berbasis Badan Usaha Milik Negara (BUMN) ini dilakukan oleh Bagian Sumber Daya Manusia (SDM) dan Administrasi, khususnya di Seksi Sekretariat. Pengelolaan surat di institusi ini dirasa menarik perhatian peneliti, dikarenakan institusi ini merupakan organisasi publik yang diharapkan memiliki kinerja optimal, sehingga manajemen surat idealnya juga perlu dikelola secara baik. Peneliti memfokuskan kajian pada manajemen surat masuk agar lebih mendalam dalam kajiannya.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan studi dokumen. Wawancara dilakukan secara tidak terstruktur, dengan menggunakan pedoman wawancara sebagai acuan. Pemilihan informan menggunakan purposive sampling. Key Informan dalam penelitian ini, meliputi : Junior Officer Administrasi Umum,

Sekretaris Direktur, Staff Pengurusan Surat, Supervisor Sekretariat, dan Asisten Manager SDM & Administrasi.

Observasi berperan serta lebih dipilih dalam kajian ini untuk lebih mengetahui pengelolaan surat utamanya di Seksi Sekretariat Bagian SDM dan Administrasi. Dokumen-dokumen pendukung juga dianalisis dalam kajian ini, utamanya bersumber dari Buku Petunjuk Pelaksanaan Tata Laksana Surat dan Kearsipan PT PLN (Persero). Validitas data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi data/sumber. Sutopo (2002), menuliskan teknik triangulasi data ini mengarahkan peneliti agar dalam mengumpulkan data menggunakan beragam sumber data yang tersedia agar lebih absah dan teruji kebenarannya.

Penelitian ini menggunakan analisis interaktif menurut Miles and Hubberman (Sutopo, 2002). Peneliti menggunakan model analisis interaktif yang dilakukan dengan interaksi, baik antar komponen pokok (reduksi data, sajian data, dan penarikan simpulan), maupun proses pengumpulan data, dalam proses yang berbentuk siklus.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengelolaan surat masuk di PT PLN (Persero) APJ Surakarta ditangani oleh Seksi Sekretariat di Bagian SDM dan Administrasi. Prosedur pengelolaan surat masuk di PT PLN (Persero) APJ Surakarta ini dimulai dari penyortiran surat masuk, pencatatan surat masuk, pendisposisian surat masuk, pencatatan dalam buku ekspedisi surat masuk, pendistribusian surat masuk, dan penyimpanan surat masuk. Hal ini seperti yang dituliskan Wursanto (1991), yang menuliskan bahwa pada dasarnya, pengurusan dan pengendalian surat masuk dibagi menjadi 5 (lima) langkah, yaitu : penerimaan surat, penyortiran surat, pembukaan surat, pencatatan surat, dan pengarahan surat masuk. Berikut ini hasil kajian peneliti dari masing-masing prosedur pengelolaan surat masuk tersebut :

### A. Penyortiran Surat Masuk

Surat yang diterima oleh Seksi Sekretariat di PT PLN (Persero) APJ Surakarta dipilah-pilah atau dikelompokkan ke dalam pengelompokan tertentu. Surat masuk dikelompokkan ke dalam kelompok besar,

yaitu Surat Pribadi dan Surat Dinas. Khusus untuk Surat Dinas, dikelompokkan lagi ke dalam Surat Dinas Rahasia dan Surat Dinas Biasa. Hal ini seperti yang dituliskan Kadarmo (1987), yang menyatakan bahwa sumber surat dapat dilihat dari nama pengirim, alamat, atau stempel pos. Berdasarkan tanda-tanda sumber surat tersebut, maka sekretaris atau pengelola surat akan dapat dengan segera menyimpulkan penting atau tidaknya suatu surat, baik yang bersifat dinas maupun pribadi.

Ernawati (2004), menyebut tahapan pengelolaan surat masuk ini sebagai *Classifying and Sorting* (Mengklasifikasikan dan Menyortir). Langkah-langkah yang dilakukan sekretaris ialah : a) *Classifying*: Sekretaris harus mengklasifikasikan surat – surat masuk ke dalam kelompok Surat Bisnis / Dinas dan Surat Pribadi; b) *First Sorting* (Penyortiran Pertama). Pada saat *classifying*, surat – surat bisnis sudah dipisahkan dari surat – surat pribadi. Selanjutnya, sekretaris menyortir surat Bisnis / Dinas menurut sifat dan kepentingannya menjadi : *Rahasia/Private and Confidential*; dan c) *Second Sorting* (Penyortiran Kedua). Penyortiran kedua mengatur surat – surat menurut jenisnya, biasanya dipisahkan menjadi Surat – Surat Bisnis/Dinas, dan Surat Pribadi.

Lebih lanjut, Wiyasa (2003), menambahkan bahwa sekretaris atau pengelola surat harus mampu membaca dan meneliti isi surat dengan cermat, sehingga dapat mengelompokkan dengan baik surat mana yang sangat penting, penting, biasa, dan perlu perhatian khusus. Hal-hal yang penting perlu diberi tanda dengan stabilo atau dengan menggaris bawah kata-kata kunci. Selain itu, tanggal surat juga perlu mendapatkan perhatian.

Berikut ini penjelasan dari masing-masing penggolongan surat masuk di PT PLN (Persero) APJ Surakarta :

1. Surat Pribadi. Surat ini dapat digolongkan dari alamat surat yang dituju di amplop surat masuk. Surat pribadi ini biasanya mencantumkan nama personal, biasanya tanpa disertai nama instansi. Untuk surat pribadi ini, Seksi Sekretariat PT PLN (Persero) APJ Surakarta tidak melakukan pencatatan, melainkan langsung mendistribusikan ke alamat yang dituju.

2. Surat Dinas. Surat Dinas di PT PLN (Persero) APJ Surakarta digolongkan menjadi Surat Dinas Rahasia dan Surat Dinas Biasa. Untuk Surat Dinas Rahasia, petugas pengelola surat masuk tidak diperbolehkan membuka amplopnya, melainkan langsung disitribusikan ke alamat yang dituju (biasanya pimpinan). Di sisi lain, Surat Dinas Biasa dapat dibuka oleh petugas pengelola surat masuk.

### B. Pencatatan Surat Masuk

Setelah dilakukan penyortiran, maka langkah selanjutnya surat dibuka dan dibaca isinya untuk dapat dikategorikan ke dalam kode-kode masalah. PT PLN (Persero) APJ Surakarta telah memiliki Buku Petunjuk Pelaksanaan Tata Laksana Surat dan Kearsipan PT PLN (Persero) yang dibuat oleh kantor pusat. Buku pedoman ini dijadikan acuan dalam pengelolaan surat masuk di instansi tersebut. Hal ini dirasa penting untuk menyeragamkan penggolongan masalah dan kode-kode masalah. Berikut ini contoh kode masalah di PT PLN (Persero) APJ Surakarta :

Tabel 1.  
Kode Masalah Surat dan Kearsipan  
di PT PLN (Persero) APJ Surakarta

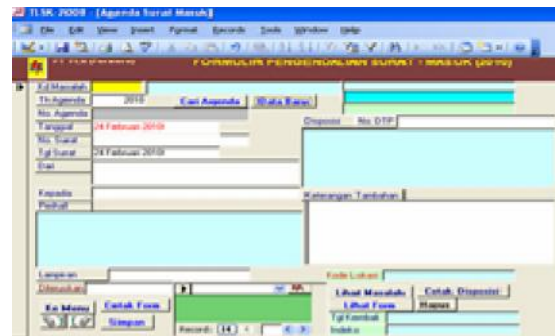
POKO K	MASAL AH	SUB MASAL AH	URAIAN MASALAH
0			<b>MANAJEME N</b>
	00		<b>Risalah</b>
		000	Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)
		001	Rapat/Sidang Dewan Komisaris
		002	Rapat/Sidang Direksi
	01		<b>Sosial budaya dan keagamaan</b>
		010	Serikat pekerja pegawai
		011	Organisasi kewanitaan
		012	Kepramukaan

Sumber : PT PLN (Persero) APJ Surakarta, 2018

Jika kode masalah sudah diketahui, maka langkah selanjutnya yang dilakukan petugas surat di PT PLN (Persero) APJ Surakarta ialah pencatatan dalam Agenda Surat Masuk. Prosedur pencatatan ini dilakukan secara komputerisasi. Aplikasi yang digunakan ialah *Microsoft Office Acces*. Agenda Surat Masuk ini berkaitan pula dengan Formulir Pengendalian Surat Masuk. Pengisian keduanya dilakukan secara bersamaan. Agenda surat masuk ini mencatat kelengkapan, informasi, dan identitas surat tersebut. Hal ini dalam surat disebut dengan unsur-unsur surat. Hal ini sesuai yang dituliskan Zuhdi (2012), bahwa unsur – unsur surat meliputi : kepala surat, tempat dan tanggal lahir, nomor surat, hal, lampiran, alamat surat, salam pembuka, isi surat, salam penutup, tanda tangan, tembusan, dan inisial.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Saiman (2002), bahwa pencatatan dengan Buku Agenda dilakukan oleh organisasi atau kantor yang belum menerapkan Kartu Kendali, tetapi dapat juga dilakukan pada lembaga yang sudah besar, karena adanya Buku Agenda memberikan manfaat yang besar dalam pengendalian catatan kantor.

Berikut ini tampilan Aplikasi Agenda Surat Masuk dan Formulir Pengendalian Surat Masuk di PT PLN (Persero) APJ Surakarta:



Gambar 1. Aplikasi Komputer Agenda Surat Masuk

Sumber: PT PLN (Persero) APJ Surakarta, 2018

Berikut ini penjelasan dari form-form isian yang harus dilengkapi dalam aplikasi Formulir Pengendalian Surat Masuk tersebut :

Tabel 2.

Form Aplikasi Formulir Pengendalian Surat Masuk di PT PLN (Persero) APJ Surakarta

Kolom	Keterangan
<i>Kd. Masalah</i>	Kode Masalah. Kode ini disesuaikan dengan isi dari ringkasan surat. Daftar Klasifikasi Kode Masalah yang ada dalam Buku Petunjuk Pelaksanaan Tata Laksana Surat dan Kearsipan PT PLN (Persero) diperlukan disini.
<i>Th. Agenda</i>	Tahun agenda. Tahun agenda ini diisi sesuai dengan tahun pencatatan surat masuk.
<i>No. Agenda</i>	Nomor Agenda. Aplikasi komputersiasi ini akan mendeteksi secara otomatis nomor agenda surat masuk.
<i>Tanggal</i>	Kolom ini diisi dengan sesuai tanggal saat dilakukannya pencatatan surat masuk ke dalam agenda surat.
<i>No Surat</i>	Nomor surat masuk. Kolom ini diisi dengan nomor surat dari institusi pengirim surat.
<i>Tgl Surat</i>	Tanggal surat masuk. Kolom ini diisi dengan tanggal surat dari institusi pengirim surat.
<i>Dari</i>	Kolom ini diisi dengan alamat lengkap institusi/pengirim surat.
<i>Kepada</i>	Kolom ini diisi dengan alamat yang dituju. Ditulis lengkap personel yang dituju atau Bagian/Seksi yang bersangkutan.
<i>Perihal</i>	Kolom ini diisi sesuai dengan ringkasan surat. Berkaitan dengan pengisian perihal ini, petugas pengelola surat perlu memperhatikan secara seksama isi surat agar tidak terjadi kesalahan.
<i>Lampiran</i>	Kolom ini berisi jumlah berkas-berkas yang dilampirkan dalam surat masuk tersebut.
<i>Disposisi</i>	Kolom ini diisi manual setelah Formulir Pengendalian Surat Masuk dicetak oleh petugas. Pengisian disposisi ini dilakukan oleh pimpinan atau manager.

Sumber: PT PLN (Persero) APJ Surakarta, 2018

Setelah kolom-kolom dalam aplikasi agenda surat masuk ini diisi, maka langkah selanjutnya ialah pencetakan formulir pengendalian surat masuk. Surat kemudian diajukan disposisi kepada pimpinan.

### C. Pendiposiaian Surat Masuk

Setelah surat dicatat dalam Agenda Surat Masuk dan Formulir Pengendalian Surat Masuk, maka prosedur selanjutnya ialah pengajuan disposisi surat masuk ke pimpinan. Formulir pengendalian surat masuk yang telah dibuat dilampiri dengan surat masuk, kemudian diajukan ke manager. Manager akan melakukan pendisposisian surat masuk dengan menuliskan perintah dalam kolom disposisi. Ada kalanya manager memberikan disposisi seperti disimpan, digandakan, atau disosialisasikan. Jika manager tidak berada di tempat dikarenakan dinas luar atau berhalangan, maka pendisposisian surat dapat dilakukan oleh Assisten Manager (Asman) yang ditunjuk sebagai Pejabat Pelaksana Harian.

Gambar 2. Contoh Disposisi Pimpinan  
Sumber: PT PLN (Persero) APJ Surakarta, 2018

### D. Pencatatan dalam Buku Ekspedisi Surat Masuk

Prosedur selanjutnya setelah surat mendapatkan disposisi pimpinan, maka berkas disposisi dan surat tersebut akan diarahkan ke petugas pencatat surat untuk selanjutnya dicatat dalam buku ekspedisi surat masuk. Buku Ekspedisi Surat Masuk di PT PLN (Persero) APJ Surakarta ini memuat kolom-kolom yang harus diisi, meliputi : nomor urut, tanggal, unit bagian yang dituju,

nomor/tanggal surat, perihal, dan paraf penerima.

No	Tgl.	Bagian	Nomor/ Tanggal	Per ihal	Para f

Gambar 3. Form Buku Ekspedisi Surat Masuk

Sumber: PT PLN (Persero) APJ Surakarta, 2018

#### E. Pendistribusian Surat Masuk

Surat masuk kemudian didistribusikan ke alamat yang dituju atau sesuai dengan isi disposisi. Pendistribusian surat masuk menggunakan Buku Ekspedisi Surat Masuk. Penerima surat akan membubuhkan parafnya dalam Buku Ekspedisi Surat Masuk ini yang menandakan bahwa surat telah diterima dengan baik. Hal ini seperti yang dikatakan Wiyasa (2003), bahwa pada waktu mendistribusikan surat masuk perlu menggunakan Buku Ekspedisi sebagai bukti tertulis atau tanda terima surat yang disampaikan kepada pejabat maupun unit kerja yang dituju.

Pendistribusian surat masuk untuk unit-unit kerja atau Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) di lingkungan PT PLN (Persero) APJ Surakarta cukup dimasukkan ke dalam rak loker surat. Setiap hari, pegawai dari masing-masing UPJ akan mengambil surat di loker-loker yang disediakan tersebut. Terdapat sebelas loker disesuaikan jumlah UPJ dilingkup PT PLN (Persero) APJ Surakarta.



Gambar 4. Rak Loker Ekspedisi Surat  
Sumber: PT PLN (Persero) APJ Surakarta, 2018

Setiap pegawai dari masing-masing UPJ yang mengambil surat masuk di unitnya harus membubuhi paraf dan tanggal pengambilan di Buku Ekspedisi Surat Masuk. Buku Ekspedisi Surat Masuk ini diletakkan bersama surat-surat masuk di loker-loker tersebut. Pembubuhan paraf ini sebagai bukti bahwa surat masuk telah diambil.

#### F. Penyimpanan Arsip Surat Masuk

Surat yang masuk ke unit-unit bagian di PT PLN (Persero) APJ Surakarta akan disimpan di masing-masing bagian sebagai arsip. Penyimpanan arsip surat masuk ini merupakan prosedur terakhir dalam pengelolaan surat di PT PLN (Persero) APJ Surakarta. Hasil penelitian menunjukkan penyimpanan arsip surat masuk belum dikelola dengan memadai. Arsip surat masuk hanya diletakkan ke dalam *odner* tanpa dilakukan penyimpanan di rak arsip secara baik. Bahkan, beberapa arsip berupa *odner* dan *boxfile* ini diletakkan di bawah meja petugas atau bersentuhan langsung dengan lantai.

Penyimpanan arsip surat masuk yang belum memadai ini dikarenakan belum adanya petugas yang memahami pengelolaan arsip. Beberapa petugas tidak memiliki latar belakang pendidikan kearsipan. Kondisi ini diperburuk dengan belum dimilikinya ruang penyimpanan arsip di institusi ini. Hal ini tentu saja menyebabkan arsip-arsip (utamanya arsip surat masuk) akan sulit ditemukan kembali jika sewaktu-waktu dibutuhkan kembali. Hal ini bertentangan dengan pernyataan Widjaja (1993), yang menuliskan bahwa untuk menemukan kembali dokumen/arsip secara cepat dan tepat memerlukan sistem. Sistem penemuan kembali dokumen/arsip, sangat erat hubungannya dengan sistem penataan dan penyimpanan dokumen/arsip. Tanpa mengetahui sistem penataan dan penyimpanan yang dipergunakan, maka penemuan kembali suatu dokumen/arsip akan mengalami kesulitan.



Gambar 5. Ordner dan box file diletakkan di lantai

Sumber: PT PLN (Persero) APJ Surakarta, 2018

## KESIMPULAN

Pengelolaan surat masuk di PT PLN (Persero) APJ Surakarta menjadi tugas pokok dan fungsi Seksi Sekretariat di Bagian SDM dan Administrasi. Prosedur pengelolaan surat masuk di PT PLN (Persero) APJ Surakarta, meliputi : penyortiran surat masuk, pencatatan surat masuk, pendisposisian surat masuk, pencatatan dalam buku ekspedisi surat masuk, pendistribusian surat masuk, dan penyimpanan surat masuk. Secara umum, pengelolaan surat masuk di institusi ini sudah berjalan cukup baik, mulai dari penyortiran surat masuk, pencatatan surat masuk, pendisposisian surat masuk, pencatatan dalam buku ekspedisi surat masuk, dan pendistribusian surat masuk. Namun demikian, prosedur penyimpanan arsip surat masuk belum dilakukan secara memadai. Beberapa arsip surat masuk bahkan hanya diletakkan di bawah meja petugas dan bersentuhan langsung dengan lantai. Hal ini dikarenakan petugas tidak memiliki latar belakang pendidikan kearsipan. Selain itu, kondisi ini diperparah dengan belum adanya ruang penyimpanan arsip.

Kondisi ini dirasa perlu segera mendapat perhatian dari pihak manajemen di institusi tersebut. Kedepannya, diperlukan penguatan SDM yang menangani pengurusan surat, utamanya dalam penyimpanan arsip surat. Penguatan SDM ini dapat dilakukan dengan penambahan personil dengan latar belakang studi kearsipan, atau melalui pendidikan dan pelatihan (diklat). Lebih lanjut, diperlukan penyediaan ruang khusus arsip, sehingga

arsip-arsip surat dapat dikelola secara memadai.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ernawati, Ursula. 2004. Pedoman Lengkap Kesekretarisan. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [2] Kadarmo, Siwi. 1987. Sekretaris dan Tugas-tugasnya. Jakarta : Nina Dinamika.
- [3] Marjo, Y.S. 2005. Surat-Surat Lengkap. Jakarta : Setia Kawan.
- [4] Saiman. 2002. Manajemen Kesekretarisan. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- [5] Sedarmayanti. 2009. Dasar – Dasar Tentang Manajemen Perkantoran. Bandung: Mandar Maju.
- [6] Sutopo, HB. 2002. Metode Penelitian Kualitatif – Dasar teori dan terapannya dalam penelitian. Surakarta: Sebelas Maret University Press.
- [7] Tim Penyusun. 2008. Profil Perusahaan PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I Yogyakarta Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta. Surakarta: PT PLN (Persero) APJ Surakarta.
- [8] Widjaja, A.W. 1993. Administrasi Kearsipan – Suatu Pengantar. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- [9] Wiyasa, Thomas. 2003. Tugas Sekretaris dalam mengelola surat dan Arsip Dinamis. Jakarta: PT Pradnya Paramita.
- [10] Wursanto, Ig. 1991. Jilid 1. Kearsipan. Yogyakarta: Penerbit KANISIUS.
- [11] Zuhdi, Farouk Umar. 2012. Surat Bisnis Yang Efisien Dan Menarik. Yogyakarta: Wahana Totalita Publisher.