

## Analisis Penanganan Surat Masuk dan Keluar pada Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara

Hanny Rahmadani Ritonga

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: [rahmadanihanny9@gmail.com](mailto:rahmadanihanny9@gmail.com)

**Abstract.** *Managing archives of incoming and outgoing letters is an important activity that must be carried out by an agency. Correspondence activities must receive serious attention, because the contents of letters to agencies will be a means of achieving the agency's goals, therefore there is a need for good mail management in a company or agency. This research aims to analyze the role of the regional secretariat in managing incoming and outgoing mail at the North Sumatra Governor's Office, to find out what obstacles are found in managing incoming and outgoing mail. This research is descriptive qualitative research and data collection techniques through direct observation, interviews and documentation regarding procedures for managing letters. Based on the research results, it shows that mail management at the North Sumatra Governor's Office includes 1) receiving letters, 2) recording letters, 3) processing letters, 4) directing letters, and finally 5) distributing letter. The results of the research show that the management of incoming and outgoing mail at the People's Welfare Bureau of the Regional Secretariat of North Sumatra Province has not been running effectively and efficiently, where the management of outgoing mail has not been running as it should, which is due to unsupportive facilities and infrastructure.*

**Keywords:** *Regional Secretariat, Management, Letters*

**Abstrak.** Pengelolaan arsip surat masuk dan keluar adalah suatu kegiatan penting yang harus oleh suatu instansi. Kegiatan surat menyurat harus mendapatkan perhatian yang sungguh, karena isi dari surat pada instansi akan menjadi sarana pencapaian dari tujuan instansi tersebut, maka dari itu perlu adanya pengelolaan surat yang baik dalam suatu perusahaan atau instansi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran sekretariat daerah dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Kantor Gubernur Sumatera Utara, mengetahui kendala apa saja yang ditemukan dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara dan dokumentasi mengenai tata cara pengelolaan surat. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan surat pada Kantor Gubernur Sumatera Utara meliputi 1) penerimaan surat, 2) pencatatan surat, 3) mengolah surat, 4) mengarahkan surat, dan terakhir 5) mendistribusikan surat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan surat masuk dan keluar di Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara belum berjalan dengan efektif dan efisien, dimana pengelolaan surat keluar belum berjalan sebagaimana mestinya, yang disebabkan karena faktor sarana dan prasarana yang tidak mendukung.

**Kata Kunci:** Sekretariat Daerah, Pengelolaan, Surat,

### 1. PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam suatu perusahaan. Komunikasi itu dapat dilakukan dengan berbagai cara salah satunya dengan menggunakan surat. Surat merupakan salah satu sarana komunikasi tertulis untuk menyampaikan informasi dari satu pihak ke pihak lainnya. Pada masa globalisasi seperti sekarang ini media komunikasi yang masih dibutuhkan dalam suatu organisasi adalah surat. Banyaknya organisasi yang masih menggunakan surat membuat sebuah perusahaan itu sering menerima surat dalam jumlah yang cukup banyak. Karena banyaknya surat dalam suatu organisasi sehingga membutuhkan penanganan surat masuk dan surat keluar.

*Revised Agustus 30, 2023, Revised September 30, 2023; Accepted Oktober 28, 2023*

\*Hanny Rahmadani Ritonga, [rahmadanihanny9@gmail.com](mailto:rahmadanihanny9@gmail.com)

Di dalam suatu organisasi sangat diperlukan penanganan dalam surat masuk maupun surat keluar. Penanganan tersebut merupakan hal yang paling penting dalam sistem tata usaha. Karena dengan adanya penanganan yang baik dapat mempengaruhi kinerja pegawai administrasi. Maka apabila suatu saat organisasi membutuhkan surat itu kembali, surat tersebut akan mudah ditemukan. Penanganan tersebut merupakan hal yang paling penting dalam sistem tata usaha. Surat – surat yang masuk dan belum tersusun dengan rapi akan menjadikan surat terecer dimana-mana, bahkan sampai hilang dan rusak akan dapat menambah persoalan dalam administrasi.

Penanganan surat masuk maupun surat keluar di biro organisasi kesejahteraan rakyat sekretariat daerah provinsi sumatera utara dengan sistem penanganan buku agenda dan harus ditangani dengan baik dan benar demi kelancaran aliran surat surat baik itu surat masuk maupun surat keluar dalam suatu instansi. Prosedur penanganan harus sesuai SOP ( Standar Operational Prosedur ) yang telah ditetapkan oleh instansi. Dalam suatu upaya untuk memudahkan penanganan surat masuk maupun keluar sangat diperlukan adanya sistem yang terarah untuk mendukung pekerjaan yang lebih efektif. Adapun prosedur penanganan surat masuk dimulai dari penerimaan, pencatatan surat masuk ke dalam buku agenda, pengarah surat, penyampaian surat, dan yang terakhir penyimpanan surat. Sedangkan prosedur penanganan surat keluar dimulai dari pembuatan konsep surat, pengecekan surat, penandatanganan surat, pemberian nomor surat, penggandaan surat sebagai pertinggal, pendistribusian dan yang terakhir penyimpanan surat. .

Sebagai institusi yang berperan dalam pelayanan pengelolaan surat masuk maupun surat keluar yang ditandatangani/ditujukan kepada atau mengatasnamakan gubernur sekretariat daerah provinsi sumatera utara khususnya bagian tata usaha bermaksud untuk meningkatkan pelayanan ketatausahaan yang cepat, mudah dan tepat untuk membantu proses pengelolaan surat masuk maupun surat keluar yang ditandatangani/ditujukan kepada atau mengatasnamakan gubernur sekretariat daerah provinsi sumatera utara. Setelah melakukan penelitian awal dilapangan terdapat beberapa permasalahan seperti pengurusan surat masuk dan surat keluar masih tergolong lambat, terjadinya penumpukan surat, dan kurangnya pegawai dalam mengelola surat di biro kesejahteraan rakyat sekretariat daerah provinsi sumatera utara. Maka dari itu peneliti tertarik melakukan penelitian sebagai hasil magang, dengan judul **“ANALISIS PENANGANAN SURAT MASUK DAN KELUAR PADA BIRO KESEJAHTERAAN RAKYAT SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI SUMATERA UTARA”**

## **2. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menghasilkan data deskriptif yang ditulis atau yang diucapkan orang dan perilaku-perilaku yang dapat diamati (Silalahi, 2012). Penelitian ini belokasi di Kantor Gubernur Sumatera Utara bagian biro kesejahteraan rakyat.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode Miles and Huberman dengan langkah penyelesaian terdiri atas reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Herdiansyah, 2010). Guna memastikan keabsahan data penelitian menurut Sugiyono (2010:371)

Informan penelitian merupakan pihak-pihak yang dapat memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi yang ada sehingga data yang dihasilkan dapat akurat dan terpercaya (Asra et al, 2015). Data tersebut berupa pernyataan keterangan maupun data-data yang dapat membantu peneliti untuk memahami permasalahan penelitian.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Surat adalah suatu sarana komunikasi tertulis untuk menyampaikan informasi, pernyataan, atau pesan kepada pihak lain yang mempunyai keperluan kegiatan dengan bentuk tertentu. Dengan demikian surat membawa informasi, pertanyaan, atau pesan yang diharapkan informasi itu akan tersampaikan kepada pihak yang dituju oleh penulis surat. Menurut nuraida (2014:61) mengemukakan surat sebagai “suatu media komunikasi yang berisi pernyataan tertulis yang berisi data atau informasi yang ingin disampaikan atau ditanyakan kepada si penerima surat. Surat menurut Suryani (2014:2) adalah secarik atau lebih yang berisi percakapan (bahan komunikasi) yang disampaikan oleh seseorang kepada orang lain, baik atas nama pribadi maupun organisasi/lembaga/instansi. Adapun percakapan dalam surat harus harus dengan bahasa tata bahasa tulis. Isi atau maksud surat dapat berupa surat pemberitahuan, permohonan, pernyataan dan sebagainya. Sedangkan yang dimaksud surat-menyurat atau sering disebut korespondensi adalah kegiatan saling menulis surat. Jadi, apabila seseorang menulis surat kepada orang lain dan yang menerima surat kemudian membalas atas surat yang diterimanya, maka kegiatan tersebut dinamakan surat-menyurat atau korespondensi (saling menulis surat). Menurut pendapat Yatimah (2013:123) adalah: “Surat merupakan salah satu sarana komunikasi secara tertulis untuk menyampaikan informasi dari satu pihak (orang, instansi, atau organisasi) kepada pihak lain. Informasi dalam surat dapat berupa pemberitahuan, pernyataan, permintaan, laporan, pemikiran, sanggahan, dan sebagainya”.

Menurut Sumpriana (2004:13), mengemukakan bahwa: “Surat adalah suatu sarana untuk menyampaikan pernyataan-pernyataan atau informasi secara tertulis dari pihak satu kepada pihak lain, baik atas nama sendiri, maupun atas nama jabatannya dalam sebuah organisasi, instansi ataupun perusahaan”. Lebih lanjut Sotyaningrum, (2008:2) mengartikan surat sebagai alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan berita atau informasi dari satu pihak ke pihak lain. Menurut Asriel ddk (2016 : 104) mendefinisikan surat dalam arti sempit dan luas. Secara sempit surat didefinisikan sebagai sarana penyampaian pesan secara tertulis dari komunikator kepada komunikan untuk tujuan tertentu. Pesan yang disampaikan berupa informasi tentang pernyataan, permintaan, pertanyaan, pemberitahuan, penawaran, atau laporan pemikiran. Dalam arti luas surat, surat bukan hanya sarana komunikasi tertulis. Dalam arti luas ini surat surat mencakup formulir yang sudah diisi, surat surat berharga dokumen, dan sesuatu yang mengandung informasi serta dapat digunakan untuk memperlancar komunikasi. Menurut Muchtar dan Qamariah (2017:52), surat adalah sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain baik yang berkaitan dengan kegiatan bisnis maupun non bisnis. Menurut Mariskha (2015:2) Surat adalah alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan pesan kepada pihak lain, yang memiliki persyaratan khusus yaitu penggunaan kode dan notasi (lampiran dan perihal), penggunaan kertas, penggunaan model dan bentuk, pemakaian bahasa yang khas serta pencantuman tanda tangan.

Kantor Gubernur bagian Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara Kota Medan adalah suatu instansi pemerintah yang mana selalu korespondensi dilakukan baik itu intern ataupun ekstern. Yang artinya di mana suatu instansi pemerintah seperti Kantor Gubernur bagian Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara Kota Medan menggunakan media komunikasi dengan saling menulis surat (surat-menyurat). Devisi lainnya seperti Bagian Sekda (Sekretariat Daerah), Biro Administrasi Pembangunan, Biro Perekonomian, Biro Hukum, Biro Organisasi Pimpinan, Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah, Biro Pengadaan Barang dan Jasa, Biro Kesejahteraan Rakyat, dan Biro Umum akan mengirimkan surat pada bagian tertentu jika akan melaksanakan pertemuan (rapat).

Asriel, dkk (2016: 107) dalam buku manajemen kearsipan, surat masuk adalah surat yang diterima dari perorangan atau instansi atau perusahaan. Surat masuk adalah surat-surat yang diterima oleh suatu organisasi /perusahaan yang berasal dari seseorang atau dari suatu organisasi. Surat keluar adalah surat-surat yang dikeluarkan/dibuat suatu organisasi/perusahaan untuk dikirimkan kepada pihak lain, baik perseorangan maupun kelompok. Fungsi surat masuk :

1. Sebagai alat komunikasi
2. Sebagai wakil dari penulis
3. Sebagai alat bukti historis
4. Sebagai pedoman pelaksanaan kerja
5. Sebagai alat pengingat

Asriel, dkk (2016: 107) mendefinisikan surat keluar sebagai surat yang di kirim kepada perseorangan atau instansi atau perusahaan. Pengertian surat keluar adalah semua surat yang dibuat/dikeluarkan oleh suatu perusahaan atau organisasi untuk diberikan kepada pihak lain, baik kepada perorangan maupun perusahaan/organisasi.

1. Sebagai alat tata usaha
2. Sebagai wakil penulis
3. Sebagai media komunikasi tertulis
4. Sebagai alat bukti tertulis
5. Sebagai alat ukur kemajuan suatu perusahaan atau instansi

Menurut Sedianingsih (2013:85) buku agenda adalah buku yang dipergunakan untuk mencatat surat masuk dalam jangka waktu satu tahun. Buku agenda adalah suatu buku yang dipergunakan untuk mencatat surat-surat masuk dan keluar dalam satu tahun. Petugas yang mengagendakan surat disebut agendaris. Buku agenda ada 3 macam;

- a. Buku agenda tunggal/campuran adalah buku agenda yang dipergunakan untuk mencatat surat masuk dan keluar sekaligus berurutan pada tiap halaman.
- b. Buku agenda berpasangan adalah buku agenda yang dipergunakan untuk mencatat surat masuk di halaman sebelah kiri dan surat keluar di sebelah kanan, atau sebaliknya dengan nomor urut sendiri-sendiri.
- c. Buku agenda kembar adalah buku agenda yang dipergunakan untuk mencatat surat masuk dan surat keluar disediakan buku sendiri-sendiri.

### **Analisis Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar Pada Biro Organisasi**

Penanganan surat-surat masuk dan surat-surat keluar dalam sutau kantor/perusahaan dapat mempunyai pengaruh yang penting terhadap pekerjaan kantor. Sesuai dengan peraturan Gubernur Sumatera Utara nomor 94 Tahun 2017 Tentang Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara BAB 1 Ketentuan Umum Pasal 6 hingga pasal 11. Oleh karena itu perlu diperhatikan cara-cara penanganan surat-surat yang baik sebelum pekerjaan kantor dimulai, sehingga penyampaian surat tersebut lebih efektif.

## **Prosedur Pengelolaan surat masuk pada Biro Organisasi Setda Provsu**

### **1. Penerimaan**

Pegawai menerima surat yang ditujukan ke Biro Organisasi dari petugas pengantar surat dan membubuhkan paraf tanda terima.

### **2. Pencatatan Surat**

Membaca, meneliti alamat surat dan mencatat perihal surat ke dalam buku agenda serta memberikan nomor dalam lembar disposisi untuk kemudian menyampaikan ke Kabag.

### **3. Pengarahan Surat**

Menerima, menelaah, serta memberikan arahan dalam tulisan dilembar disposisi surat agar segera di tindaklanjuti sesuai dengan tupoksinya dan menyerahkan kembali ke staf tata usaha.

### **4. Penyampaian Surat**

Menerima, membaca dan menelaah disposisi dari Kabag serta memfotocopy surat sebagai arsip dan selanjutnya disampaikan kepada staf untuk mengolah/memproses surat tersebut sesuai dengan yang di perintahkan Kabag. Penyampiannya dengan menggunakan buku ekspedisi.

### **5. Penyimpanan Surat**

Staf TU memberikan surat yang telah di fotocopy kepada Kasubbag untuk disimpan sebagai arsip surat masuk.

## **Prosedur pengelolaan surat keluar pada Biro Organisasi Setda Provsu**

Prosedur pengelolaan surat keluar di Biro Organisasi Setdaprovsu menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

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

Membuat konsep/ memproses surat/nota terkait kegiatan atau tindaklanjut dari disposisi surat masuk sesuai arahan KepalaBiro dan meneruskan untuk diketik staf bagian terkait.

### **2. Pengetikan**

Mengetik sesuai dengan Tata Naskah Dinas, membaca hasil ketikan, menyimpan dalam file tertentu dalam komputer dan meneruskan hasil ketikan kepada Kasubbag yang membuat konsep surat/nota surat keluar kemudian Kasubbag meneruskan hasil ketikan kepada Kabag.

### **3. Pengecekan Surat**

Mengoreksi, memeriksa konsep surat/nota, jika setuju atas isi surat dan sesuai dengan perundang-undangan membubuhkan paraf untuk diteruskan ke Kepala Biro.

#### 4. Penandatanganan

Membaca, mengoreksi konsep surat/nota, jika setuju atas isi surat menandatangani konsep surat/nota serta di berikan kepada Kasubbag TU.

#### 5. Pemberian Nomor Surat dan Penggandaan Surat sebagai pertinggal

Setelah ditandatangani oleh Ka. Biro, surat kemudian di catat ke dalam buku agenda agar dapat membuat nomor surat dan surat digandakan tujuannya sebagai alat pertinggal dikantor untuk diarsipkan apabila sewaktu-waktu dibutuhkan.

#### 6. Pendistribusian dan Penyimpanan

Setelah surat sudah lengkap dan sudah di nomori staf tata usaha mendistribusikan surat sesuai dengan tujuannya dan menyimpan surat.

### **Sistem Kearsipan Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara**

Menurut Barthos (2016:1) yang mengartikan arsip dalam bahasa Indonesia adalah “warkat” yang pada pokoknya memiliki pengertian bahwa “setiap catatan tertulis baik dalam bentuk gambar ataupun bagan yang memuat keterangan-keterangan sesuatu subyek (pokok persoalan) ataupun peristiwaperistiwa yang dibuat oleh orang untuk membantu daya ingat orang (itu) pula”. Menurut Sattar (2019) Keberadaan arsip bukanlah hal yang diciptakan secara khusus, namun arsip tercipta secara otomatis sebagai bukti pelaksanaan kegiatan administrasi atau transaksi. Keberadaan arsip mencerminkan suatu endapan informasi pelaksanaan kegiatan administrasi atau transaksi yang memerlukan pengaturan. Oleh karena itu, pengelola arsip juga harus memahami manajemen sekaligus kebijakan tentang kearsipan. Sedangkan menurut Laksmi (2016:177) Arsip merupakan suatu yang hidup,tumbuh dan terus berubah seiring dengan tata kehidupan masyarakat maupun dengan tata pemerintah.

Sistem Kearsipan yang digunakan Biro Organisasi SetdaprovSU adalah Sistem Desentralisasi yaitu sistem kearsipan yang dalam pelaksanaannya tidak dipusatkan pada satu unit kerja, karena masing-masing unit pengolah dan menyimpan arsipnya. Kelebihan menggunakan sistem kearsipan desentralisasi di Bagian Biro Organisasi adalah:

1. Pengelolaan arsip dapat dilakukan sesuai unit kebutuhan kerja masing-masing.
2. Keperluan arsip mudah terpenuhi , karena berada pada unit kerja sendiri.
3. Penanganan arsipnya lebih mudah dilakukan, karena arsipnya mudah dikenali dengan baik.

### **Kendala Sekretariat Daerah dalam Pengelolaan Surat pada Kantor Gubernur Sumatera Utara**

Kendala-kendala yang dialami Sekretariat Daerah dalam mengelola surat yaitu pada saat kegiatan pengelolaan surat dilakukan terjadi kesalahan dalam administrasi yang menyebabkan pendistribusian surat menjadi kurang tepat tujuannya. Hal ini merupakan bentuk

kelalaian dari petugas karena tidak teliti dalam tugasnya untuk menindaklanjuti pendistribusian surat sesuai tujuannya.

Kendala selanjutnya, pengurusan surat memakan waktu yang lama dikarenakan padatnya jadwal sekretaris daerah. Terkait padatnya jadwal memang tidak dapat dihindarkan dikarenakan banyaknya agenda yang harus dilaksanakan oleh Sekretaris Daerah. Dan akibatnya kegiatan pengelolaan surat menjadi terhambat. Surat-menyurat penting bagi organisasi Menurut Arlita dan Nelisa (2013:271), karena surat adalah bagian dari sarana komunikasi yang mempercepat kegiatan organisasi. Tidak hanya mempercepat kegiatan organisasi, surat juga berfungsi sebagai sarana informasi dan instruksi tugas.(Rahmi, 2018).

Kendala lain yaitu pencatatan surat keluar yang dilaksanakan masih dicatat secara manual dengan buku. Sebaiknya sudah menggunakan komputer dengan pegoperasian Microsoft excel agar lebih memudahkan pencarian surat dan lebih meminimalisir waktu untuk pengecekan atau pencarian data surat keluar.

### **Upaya Sekretariat Daerah dalam Mengatasi Kendala pada Pengelolaan Surat pada Kantor Gubernur Sumatera Utara**

Berdasarkan uraian kendala tersebut, mengenai usaha yang dapat dilaksanakan untuk mengatasi hambatan pada Pengelolaan Surat pada Kantor

1. Pentingnya dilakukan pengendalian dan pengawasan oleh karyawan bagian surat. Agar mekanisme pengelolaan surat bisa berjalan dengan rapi dan mengurangi kesalahan dalam pendistribusian surat ke tujuannya.
2. Mengkonfirmasi dan interaktif terhadap pengurusan surat. Ini penting dilakukan agar surat yang masuk tidak tertinggal untuk ditindaklanjuti ke tahap berikutnya.
3. Merancang pengarsipan surat keluar yang lebih modern, seperti menggunakan komputer atau alat elektronik lainnya agar memudahkan pencarian data atau surat yang sudah keluar dari biro kesejahteraan rakyat Sekretariat Daerah dan lebih meminimalisir waktu dalam pengecekan data surat keluar.
4. Memaksimalkan bantuan publik dengan integritas dan hati yang ikhlas (Indriani, 2021). Selain diwajibkan untuk berurusan dengan masyarakat, organisasi perangkat daerah juga wajib memberi bantuan yang optimal terhadap konsumen sebagai utama birokrasi yakni masyarakat karena itu adalah salah satu bagian falsafah dari value budaya kerja.



## **4. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Prosedur penanganan surat masuk di Biro Organisasi SetdaprovSU meliputi: penerimaan, pencatatan surat masuk ke dalam buku agenda, pengarahannya, penyampaian surat, dan penyimpanan surat. Sedangkan prosedur penanganan surat keluar meliputi: pembuatan konsep surat, pengetikan surat, pengecekan surat, penandatanganan surat, pemberian nomor surat dan penggandaan surat sebagai pertinggal, pendistribusian dan penyimpanan.

Sistem penanganan surat masuk pada Biro Organisasi Setda Provsu sudah cukup baik, tetapi jika banyak yang datang mengantar surat ke kantor penanganannya tidak tepat waktu.

Sistem penanganan surat keluar pada Biro Organisasi Setda Provsu masih sering terjadi penumpukan surat keluar karena proses pendistribusiannya belum maksimal.

Penyimpanan arsip pada Biro Organisasi masih kurang tersedianya peralatan, perlengkapan dan ruangan dalam penyimpanan arsip.

### **Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan yaitu:

- Perlu adanya penambahan ruangan atau sarana penyimpanan arsip seperti lemari, filing cabinet agar dapat mempermudah proses pencarian surat saat dibutuhkan.
- Agar penanganan surat masuk tepat waktu, maka sebaiknya kepala Biro Organisasi menambah pegawai atau staf.
- Pegawai bagian tata usaha hendaknya harus lebih memperhatikan pengarsipan dan rekapitulasi berkas perjalanan dinas agar lebih tertata sehingga memudahkan pencarian jika dibutuhkan.
- Kinerja pegawai harus lebih ditingkatkan lagi agar pekerjaan bisa lebih efektif dan efisien dan pegawai harus membangun komunikasi yang lebih baik.
- Agar proses pendistribusian surat keluar maksimal. Maka pimpinan sebaiknya memberikan arahan kepada pegawai yang bertugas dalam pengantaran surat dan memenuhi sarana transportasi untuk pendistribusian surat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Endang Sri, dkk. 2012. Modul Menangani Surat/Dokumen Kantor. Jakarta: Erlangga
- Nuraida, Ida (2014). Manajemen Administrasi Perkantoran. Yogyakarta: Kanisius.
- Barthos, Basir. 2016. Manajemen Kearsipan: Untuk Organisasi Publik, Bisnis, Politik, dan Masyarakat. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Rahayu, dkk 2018. Kearsipan. Jakarta: Erlangga
- Asriel, dkk. 2016. Manajemen Kantor. Jakarta:Kencana