

**Puput Patupi Rusyani<sup>1</sup>, Ramayani Yusuf<sup>2</sup>, Said Bambang Nurcahya<sup>3</sup>, Pipit Yuliana<sup>4</sup>**

## **PROSES PENGELOLAAN SURAT KELUAR DI KANTOR KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN BANDUNG**

**Puput Patupi Rusyani<sup>1</sup>, Ramayani Yusuf<sup>2</sup>, Said Bambang Nurcahya<sup>3</sup>, Pipit Yuliana<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup>Administrasi Perkantoran, Politeknik Pajajaran ICB, Bandung, Indonesia.

<sup>2</sup>Bisnis Digital, Universitas Teknologi Bandung, Indonesia

patupirusyani@gmail.com<sup>1</sup>, ramayani.yusuf@poljan.ac.id<sup>2</sup>, said.bmbangnurcahya@poljan.ac.id<sup>3</sup>, apiet.yuliana@gmail.com<sup>4</sup>

### **Abstract**

*This study examines the management of outgoing mail at the State Prosecutor's Office of Bandung Regency. The process is still handled manually, leading to delays, format inconsistencies, editorial errors, and unstandardized coding, which reduce efficiency. Using a qualitative descriptive method through observation, interviews with the Head of Administration, and documentation of workflow, the research found that the process involves drafting, checking, corrections, approvals, recording, and distribution. The main obstacles are repeated corrections, lack of thoroughness, and manual handling issues. The study concludes that the outgoing mail process remains vulnerable to errors and inefficiencies, requiring systematic improvements to ensure accuracy and timeliness.*

**Keywords:** *Outgoing Mail Management; Prosecutor's Office; Office Administration; Efficiency.*

### **Abstrak**

Penelitian ini mengkaji pengelolaan surat keluar di Kantor Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung yang masih menggunakan metode manual. Kondisi tersebut menimbulkan keterlambatan distribusi, inkonsistensi format, kesalahan redaksional, serta ketidaksesuaian kode surat sehingga mengurangi efektivitas dan efisiensi kerja. Penelitian bertujuan menganalisis alur pengelolaan surat keluar dan mengidentifikasi kendala yang dihadapi. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif melalui observasi, wawancara dengan Kepala Urusan Tata Usaha, serta studi dokumentasi. Hasil menunjukkan bahwa proses pengelolaan meliputi penyusunan draf, pemeriksaan, koreksi, persetujuan, pencatatan, dan distribusi. Kendala utama adalah koreksi berulang, kurangnya ketelitian, format tidak konsisten, serta pengkodean yang belum seragam. Disimpulkan bahwa proses pengelolaan surat keluar masih rentan terhadap kesalahan dan inefisiensi, sehingga diperlukan perbaikan sistematis untuk meningkatkan akurasi dan kecepatan.

**Kata kunci:** Pengelolaan Surat Keluar, Kejaksaan Negeri, Administrasi Perkantoran, Efisiensi.

**Corresponding author :** [patupirusyani@gmail.com](mailto:patupirusyani@gmail.com)

**Puput Patupi Rusyani<sup>1</sup>, Ramayani Yusuf<sup>2</sup>, Said Bambang Nurcahya<sup>3</sup>, Pipit Yuliana<sup>4</sup>**

## **PENDAHULUAN**

Pengelolaan surat keluar merupakan salah satu aspek krusial dalam administrasi public (Berlinda Ayu Adeti & Charis Christiani, 2022), khususnya di lembaga-lembaga negara seperti Kantor Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung. Surat keluar tidak hanya berfungsi sebagai media komunikasi resmi (Nababan & Situmorang, 2023), tetapi juga merupakan alat yang menandai akuntabilitas dan transparansi kinerja pemerintah (Duhita, 2018). Dalam konteks ini, penting untuk memahami bagaimana proses pengelolaan surat keluar dilakukan, mengingat kekhasan dan tugas utama Kejaksaan dalam penegakan hukum serta pelayanan publik (Purba, 2020).

Proses pengelolaan surat keluar di Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung mencakup beberapa tahapan (Veranita & Maolani, 2018), mulai dari penyusunan, penandatanganan, pengarsipan, hingga pengiriman surat (Purwaka Hari Prihanto, 2013). Setiap tahapan ini dirancang untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan akurat, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam era digital saat ini (Hidayat & Mahmudi, 2020), pengelolaan surat keluar seharusnya dapat memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Pengelolaan arsip elektronik di Indonesia terus berkembang dan menjadi aspek penting dalam administrasi publik, yang seharusnya juga dipertimbangkan oleh instansi kejaksaan. Penggunaan sistem manajemen dokumen yang berbasis teknologi dapat mengurangi risiko kehilangan atau kerusakan dokumen, yang sering terjadi pada sistem manual.

Kendala dalam pengelolaan surat keluar di Kejaksaan Negeri Kabupaten

Bandung perlu diperhatikan, antara lain tergantung pada kualitas sumber daya manusia (SDM) dan infrastruktur yang memadai. Penelitian oleh Ambarwati dan Adianti mengungkapkan bahwa efisiensi pengelolaan dokumen sering kali terhambat oleh kurangnya pengetahuan terhadap teknologi digital di kalangan pegawai, yang bisa memperlambat proses administrasi. Oleh karena itu, pelatihan dan pengembangan SDM menjadi sangat penting untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam pengelolaan surat keluar.

Dengan demikian, pemahaman menyeluruh tentang proses pengelolaan surat keluar di Kantor Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung sangat penting untuk meningkatkan kinerja lembaga dan memenuhi ekspektasi masyarakat dalam hal transparansi dan akuntabilitas. Melalui upaya perbaikan dan penerapan teknologi informasi, diharapkan proses ini akan menjadi lebih efisien dan efektif dalam mendukung tugas-tugas Kejaksaan.

## **KAJIAN PUSTAKA**

Menurut Muhammad Nur (2013), surat merupakan sarana komunikasi tertulis resmi yang menjadi bukti autentik dalam administrasi perkantoran. Surat keluar adalah dokumen resmi yang dikirim oleh suatu instansi kepada pihak luar sebagai bentuk komunikasi eksternal yang memiliki fungsi hukum maupun administratif. Andriyani (2015) menyebutkan bahwa surat keluar harus dikelola dengan prosedur yang sistematis mulai dari penyusunan konsep, pemeriksaan, koreksi, persetujuan, pencatatan, hingga distribusi. Hal ini sejalan dengan teori administrasi yang menekankan pentingnya pengendalian dokumen agar tidak terjadi kesalahan yang berakibat pada citra instansi (Yusuf, Ramayani;2019).

Menurut (Adi Siswanto & Husni Bt Salam, 2022) permasalahan umum dalam pengelolaan surat keluar adalah keterlambatan, ketidakakuratan redaksi, serta inkonsistensi kode. Masalah ini sering terjadi pada instansi pemerintah yang masih menggunakan metode manual.

Handayani & Putra (2019) menegaskan bahwa digitalisasi administrasi perkantoran dapat meningkatkan efisiensi, mengurangi kesalahan, dan mempercepat distribusi dokumen. Sementara itu, (Rusli, 2021) menambahkan bahwa keberhasilan implementasi digitalisasi sangat bergantung pada kesiapan organisasi serta kemampuan pegawai dalam mengoperasikan sistem.

(Yunita, 2022) menyoroti pentingnya literasi digital bagi pegawai pemerintah agar proses pengelolaan dokumen elektronik berjalan efektif. Hal ini diperkuat oleh penelitian (Sugiarto et al., 2023) yang menemukan bahwa pemanfaatan sistem persuratan elektronik mampu meningkatkan akurasi dan transparansi.

Selain itu, (Adjie & Maulana Kusumo, 2022) melalui studi administrasi penjualan menekankan pentingnya pencatatan yang konsisten sebagai upaya menjaga akuntabilitas organisasi. Hal ini dapat diterapkan pula dalam pengelolaan surat keluar di instansi pemerintah.

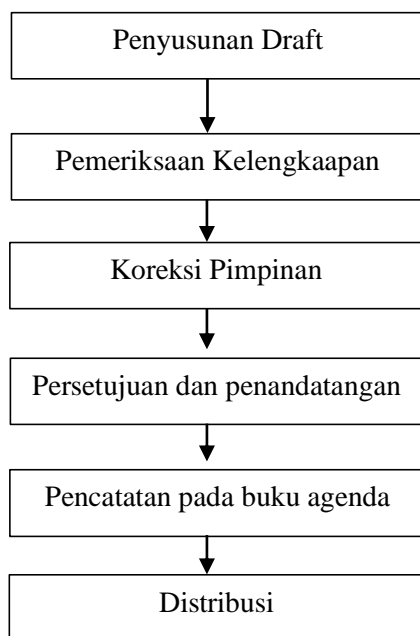
## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran mendalam mengenai objek yang diteliti. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui beberapa tahapan. Pertama, observasi langsung untuk memperoleh informasi faktual mengenai kondisi nyata di lapangan serta alur kerja yang berlangsung

sehari-hari. Kedua, dilakukan wawancara mendalam dengan Kepala Urusan Tata Usaha, yang berperan sebagai informan kunci untuk memahami lebih jauh prosedur, kendala, serta strategi yang diterapkan dalam pengelolaan administrasi. Ketiga, studi dokumentasi dengan menelaah dokumen resmi, arsip, serta flowchart proses yang tersedia, guna melengkapi data dan memberikan validitas terhadap temuan lapangan. Analisis data dilakukan melalui perbandingan antara teori dan praktik, yaitu dengan menghubungkan konsep-konsep yang ada dalam literatur dengan realitas empiris yang ditemukan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi kesenjangan, kesesuaian, serta potensi perbaikan dalam praktik yang berlangsung.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian, proses pengelolaan surat keluar di Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung terdiri dari enam tahapan utama: (1) penyusunan draf, (2) pemeriksaan kelengkapan, (3) koreksi pimpinan, (4) persetujuan dan penandatanganan, (5) pencatatan dalam buku agenda, dan (6) distribusi kepada pihak terkait. Alur digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1 : Alur distribusi surat  
 Sumber : diolah penulis, 2025

Berdasarkan hasil penelitian, proses pengelolaan surat keluar di Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung dilaksanakan melalui enam tahapan yang sistematis agar setiap dokumen resmi terjamin keabsahannya serta tercatat dengan baik.

1. **Penyusunan Draft**  
 Tahap awal dimulai dengan penyusunan draf surat oleh pegawai yang berwenang. Draft ini disusun berdasarkan kebutuhan instansi, baik untuk keperluan internal maupun eksternal. Pada tahap ini, isi surat dirumuskan dengan memperhatikan tujuan, sasaran, serta format penulisan yang sesuai aturan administrasi.

2. **Pemeriksaan Kelengkapan**  
 Setelah draf disusun, dilakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan isi dan lampiran surat. Pemeriksaan ini penting untuk memastikan tidak ada data yang terlewat, salah penulisan,

maupun kekurangan dokumen pendukung yang diperlukan.

3. **Koreksi Pimpinan**  
 Draft yang telah diperiksa kemudian diajukan kepada pimpinan untuk mendapatkan koreksi. Pimpinan akan menelaah isi surat dari aspek substansi, bahasa, serta kesesuaian dengan kebijakan institusi. Koreksi ini berfungsi sebagai kontrol kualitas agar surat sesuai dengan maksud organisasi.

4. **Persetujuan dan Penandatanganan**  
 Setelah melalui tahap koreksi, surat dinaikkan kembali untuk memperoleh persetujuan resmi. Pimpinan kemudian menandatangani surat sebagai tanda legalisasi dokumen tersebut. Tahap ini sangat penting karena menegaskan otoritas dan keabsahan surat keluar.

5. **Pencatatan dalam Buku Agenda**  
 Surat yang sudah ditandatangani dicatat dalam buku agenda surat keluar. Pencatatan mencakup nomor surat, tanggal, tujuan pengiriman, serta keterangan singkat isi surat. Proses ini dilakukan untuk memudahkan penelusuran dokumen di kemudian hari.

6. **Distribusi kepada Pihak Terkait**  
 Tahap terakhir adalah distribusi surat kepada pihak yang dituju. Distribusi dilakukan melalui kurir internal, jasa pos, atau sistem digital sesuai kebutuhan. Dengan distribusi yang tertib, informasi dapat tersampaikan secara tepat waktu dan akurat.

Keenam tahapan tersebut sejalan dengan teori manajemen surat-menyurat menurut Nur (2013) dan Andriyani (2015), yang menekankan pentingnya alur kerja terstruktur guna menjamin ketertiban administrasi serta mendukung kelancaran komunikasi formal di instansi pemerintahan.

Namun, implementasi di lapangan menunjukkan sejumlah kendala. Pertama, terjadi koreksi berulang dari pimpinan yang

memperlambat proses penyelesaian surat. Hal ini mengindikasikan kurang maksimalnya tahap pemeriksaan awal oleh pegawai tata usaha. Kedua, masih ditemukan kesalahan redaksional serta ketidaklengkapan isi surat akibat kurangnya ketelitian pegawai. Kondisi ini sejalan dengan temuan (Adi Siswanto & Husni Bt Salam, 2022) yang menyatakan bahwa sistem manual cenderung menimbulkan human error.

Ketiga, terdapat inkonsistensi format dan pengkodean. Setiap pegawai memiliki cara berbeda dalam memberi kode, sehingga menyulitkan proses pencarian arsip di kemudian hari. Permasalahan ini menunjukkan bahwa standarisasi dokumen belum berjalan optimal. Penelitian (Handayani & Putra, 2019) menegaskan bahwa ketidakseragaman format dapat menurunkan profesionalitas organisasi dalam pelayanan publik.

Jika dibandingkan dengan teori dan hasil penelitian terdahulu, keterbatasan sistem manual menjadi faktor utama yang mengurangi efektivitas administrasi. Penelitian (Rusli, 2021) menyebutkan bahwa digitalisasi dalam administrasi publik bukan hanya meningkatkan kecepatan, tetapi juga meminimalkan kesalahan teknis. Begitu pula penelitian (Azis, M., Sawiji, H., & Sulistyningrum, 2021) yang menemukan bahwa penggunaan sistem persuratan elektronik mampu meningkatkan akurasi pencatatan dan efisiensi distribusi.

Selain itu, dari perspektif sumber daya manusia, literasi digital pegawai menjadi faktor kunci. (Ayunita & Firdaus, 2024) menegaskan bahwa keberhasilan implementasi sistem elektronik sangat dipengaruhi oleh kemampuan pegawai dalam mengoperasikan teknologi. Tanpa peningkatan kapasitas SDM, digitalisasi tidak akan berjalan optimal.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan surat keluar di Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung perlu ditingkatkan melalui:

1. Standarisasi format dan kode surat untuk mengurangi ketidakseragaman.
2. Peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan teknis dan kedisiplinan administrasi.
3. Implementasi sistem digital yang terintegrasi untuk mempercepat proses, meningkatkan akurasi, dan memperkuat akuntabilitas.layanan mandiri, pengguna dapat mengakses berbagai dokumen dan layanan tanpa harus berinteraksi langsung dengan petugas. Inovasi ini tidak hanya mempercepat pelayanan, tetapi juga mendukung program zona integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Proses pengelolaan surat keluar di Kejaksaan Negeri Kabupaten Bandung masih dilakukan secara manual melalui enam tahap, yaitu penyusunan draf, pemeriksaan, koreksi, persetujuan, pencatatan, dan distribusi. Proses ini menimbulkan beberapa kendala, di antaranya keterlambatan akibat koreksi berulang, kurangnya ketelitian pegawai, serta ketidakkonsistenan format dan kode surat yang berdampak pada efektivitas administrasi.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan standarisasi format dan kode surat serta peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan agar lebih teliti dalam administrasi. Selain itu, pemanfaatan sistem persuratan digital harus dioptimalkan sehingga proses pengelolaan surat keluar dapat berjalan lebih cepat, akurat, dan efisien.

## 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>
- Adjie, & Maulana Kusumo. (2022). Proses Administrasi Penjualan Pt Intikabel Metalindo. *Repository STIE INDONESIA*, 2004, 4–8.
- Ayunita & Firdaus, R. (2024). *PERBANDINGAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI MANUAL DAN BERBASIS TEKNOLOGI COMPARISON OF MANUAL AND TECHNOLOGY-BASED ACCOUNTING*. November, 5975–5980.
- Azis, M., Sawiji, H., & Sulistyaningrum, C. D. (2021). Mekanisme Pengurusan Surat Masuk dan Surat Keluar di Instansi Pemerintah (Studi Kasus di Sub Bagian Umum Kantor Pengadilan Negeri Surakarta Kelas 1A Khusus). *D. (2022).*, 75(17), 399–405.
- Berlinda Ayu Adeti, & Charis Christiani. (2022). Reformasi Administrasi dan Birokrasi Pemerintahan Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Daerah. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 40–48. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.62>
- Duhita, A. S. (2018). Inovasi Produk E-Lampid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 6(2), 1–11. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp1430c8e0b0full.pdf>
- Handayani, N. L. P. P. V., & Putra, I. N. T. A. (2019). Rancang Bangun Sistem Informasi Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Berbasis Website pada Setum Polda Bali Ni. *Azis, M., Sawiji, H., & Sulistyaningrum, C. D. (2022).*, 3(2), 44–61.
- Hidayat, R., & Mahmudi, A. A. (2020). Implementasi Digitalisasi Laporan Finansial, Pemasaran, dan Perpustakaan pada Komunitas Gubug Baca Cahaya Negeri di Kabupaten Rembang. *Journal of Servite*, 2(2), 1. <https://doi.org/10.37535/102002220201>
- Nababan, W., & Situmorang, E. G. V. (2023). Strategi Peningkatan Keefektifan Mal Pelayanan Publik Pada Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Sumedang Menggunakan Analisis Soar Dan Matriks Qspm. *Jurnal Registratie*, 5(1), 1–19. <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i1.3343>
- Purba, K. (2020). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Upt Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1), 31–55. <https://doi.org/10.31506/jap.v11i1.7127>
- Purwaka Hari Prihanto. (2013). Kebijakan Moratorium Pengiriman Tenaga Kerja Ke Luar Negeri Dan Dampaknya Terhadap Peningkatan Kualitas Pekerja Migran Indonesia. *Paradigma Ekonomika*, 1(7), 57–72.
- Rusli, R. & M. (2021). *Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif dan Studi Kasus*. Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam. <https://doi.org/10.55623/au.v2i1.18>
- Sugiarto, A. Y., Indrawati, C. D. S., & Umam, M. C. (2023). Analisis Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Kantor Kecamatan Baki Kabupaten Sukoharjo. *JIKAP (Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, 7(5), 478. <https://doi.org/10.20961/jikap.v7i5.65139>
- Veranita, M., & Maolani, D. Y. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 277–290.
- Yunita, I. (2022). *Analisis Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara*. 3, 253–258.
- Yusuf, Ramayani; Hendrayati, Heny; Wibowo, Lili Adi; Hadiaty, F. (2019). Sistem Otomatisasi Perkantoran Politeknik Piksi Ganesah di era revolusi 4.0. *Ebis Polda Kebumen*, 1, 1–10.